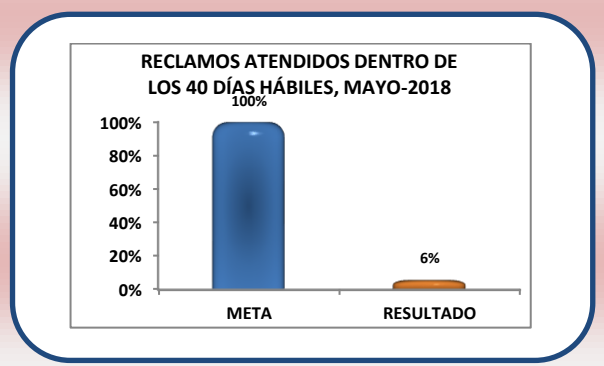
COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS MAYO 2018

COMPROMISO N° 1	**CONTESTAR EL 100% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS AL CORREO ELECTRÓNICO SEÑALADO POR EL USUARIO EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.**
INDICADOR:	**PORCENTAJE DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS RESPONDIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.**
META:	**CONTESTAR EL 100% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.**
RESULTADO:	**6 % DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS FUERON RESPONDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 40 DÍAS HÁBILES.**

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDOS CON RESPUESTA AL USUARIO: 14

DE LOS 14 DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES, DOS RECLAMOS FUERON RESPONDIDOS DENTRO DE LOS 40 DÍAS HÁBILES:

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS REGISTRADOS EN EL MES: 20



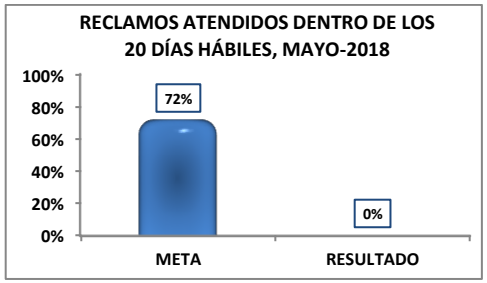
COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS MAYO 2018

COMPROMISO N° 2	**CONTESTAR EL 72% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS AL CORREO ELECTRÓNICO SEÑALADO POR EL USUARIO EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.**
INDICADOR:	**PORCENTAJE DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS RESPONDIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.**
META:	**CONTESTAR EL 72% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.**
RESULTADO:	**0% DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS FUERON RESPONDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 20 DÍAS HÁBILES.**

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDOS CON RESPUESTA AL USUARIO EN EL MES: 14

DE LOS 14 DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDOS EN EL MES, 0 RECLAMOS FUERON RESPONDIDOS DENTRO DE LOS 20 DÍAS HÁBILES.

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS REGISTRADOS EN EL MES: 20

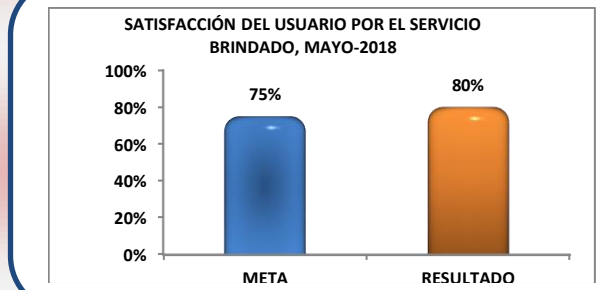


COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS MAYO 2018

COMPROMISO N° 3	**ALCANZAR UN GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR EL SERVICIO BRINDADO NO MENOR AL 75%.**
INDICADOR:	**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO.**
META:	**ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 75% POR EL SERVICIO OFRECIDO.**
RESULTADO:	**EL 80 % DE SATISFACCIÓN GLOBAL.**

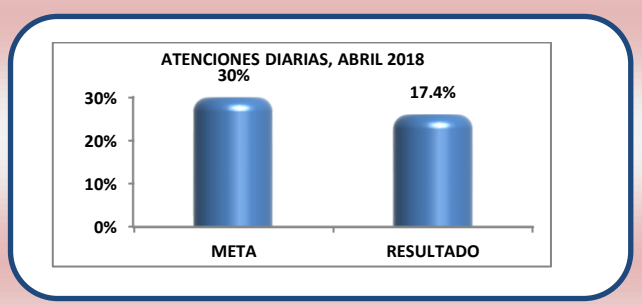
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS CON RESPUESTA AL USUARIO: 14

TOTAL DE ENCUESTADOS: 10



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS
MAYO 2018

COMPROMISO N° 4	**ASISTIMOS Y ASESORAMOS, EN FORMA INMEDIATA POR LO MENOS AL 30% DE LAS ATENCIONES.**
INDICADOR:	**PORCETANJE DE ATENCIONES DIRECTAS.**
META:	**ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO DE MANERA INMEDIATA POR LO MENOS AL 30% EN LA ATENCIÓN.**
RESULTADO:	**0 % DE ATENCIONES DIRECTAS.**

TOTAL DE ATENCIONES DIARIAS: 24

FECHA DE PUBLICACIÓN: