



COMPROMISO N° 01

Atender el 75% de las consultas recepcionadas por correo electrónico en 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma y el 25% restantes en 20 días hábiles.

INDICADOR:

Porcentaje de consultas atendidas dentro de los 15 días hábiles.  
Porcentaje de consultas atendidas dentro de los 20 días hábiles.

META:

Responder el 75% de los correos electrónicos en un plazo no mayor a 15 días hábiles.  
Responder el 25% de los correos electrónicos restantes en un plazo no mayor a 20 días

RESULTADO:

Plazo máximo de atención del 100% de correos electrónicos = 2 días hábiles.

Total de correos recibidos = 2

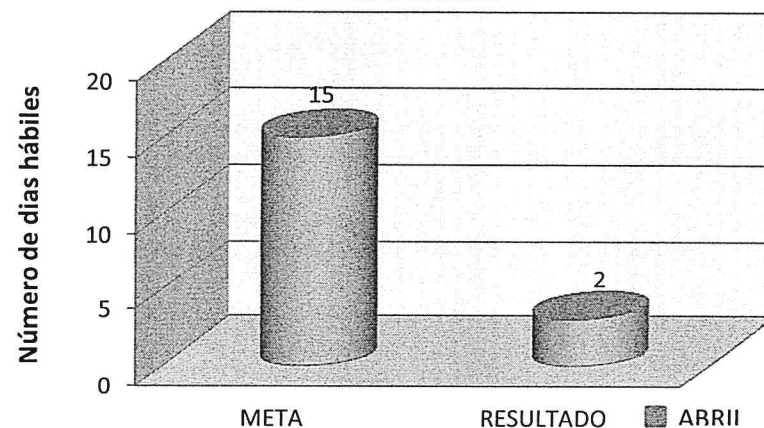
Total de correos atendidos en  $\leq 15$  días hábiles = 2

Total de correos atendidos en un plazo entre  $15 \leq x \leq 20$  días hábiles = 0



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

ATENCIÓN DEL 100% DE CORREOS ELECTRÓNICOS  $\leq 15$  DÍAS HÁBILES.





COMPROMISO N° 2

Alcanzar un 80 % de grado de satisfacción global por el servicio brindado.

INDICADOR:

Porcentaje de satisfacción global del usuario

META:

Alcanzar un nivel de satisfacción no menor al 80 %.

RESULTADO:

100% de usuarios satisfechos.



TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 859  
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS : 266

