



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:

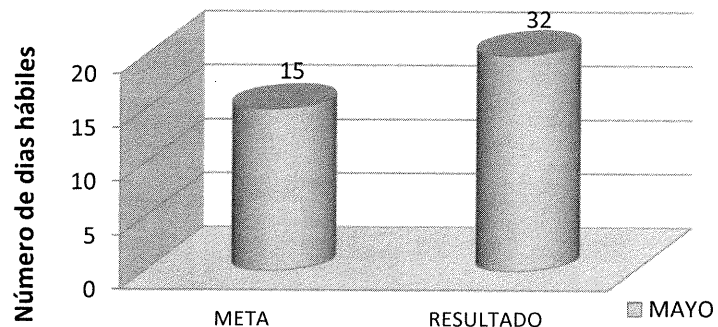
Responder el 75% de los correos electrónicos en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
Responder el 25% de los correos electrónicos restantes en un plazo no mayor a 20 días hábiles

RESULTADO:

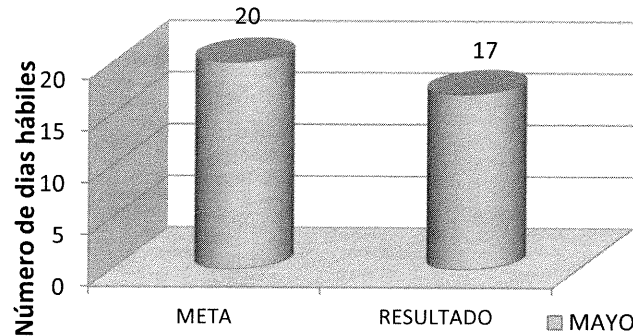
Plazo máximo de atención del 75% de correos electrónicos = 32 días hábiles.
Plazo máximo de atención del 25% de correos electrónicos = 17 días hábiles



ATENCIÓN DEL 100% DE CORREOS ELECTRÓNICOS <= 15 DÍAS HÁBILES.



ATENCIÓN DEL 4.37 % DE CORREOS ELECTRÓNICOS 15<=X<= 20 DÍAS HÁBILES



Total de correos recibidos = 8
Total de correos atendidos en <= 32 días hábiles = 6
Total de correos atendidos en un plazo entre 15<=x<=20 días hábiles = 17

Se realizó el envío de correos disculpándonos con los usuarios por la demora en la respuesta, se ha tomado medidas correctivas para que esto no vuelva a suceder contando con personal permanente para que pueda atender todas las actividades del módulo de Teletrabajo.

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 : 146
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 106

