



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

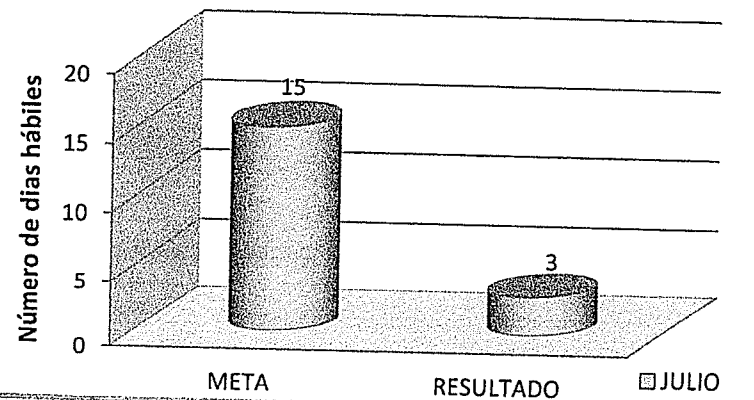
RESULTADO:

Plazo máximo de atención del 75% de correos electrónicos = 3 días hábiles.

Total de correos recibidos =14
Total de correos atendidos en ≤ 15 días hábiles = 3
Total de correos atendidos en un plazo entre $15 < x \leq 20$ días hábiles = 0



ATENCIÓN DEL 100% DE CORREOS ELECTRÓNICOS ≤ 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 : 620
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 238

