

	CARTA DE SERVICIOS MÓDULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE TELETRABAJO	Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha: 13/04/2017
		Página 1 de 2

COMPROMISO N° 1

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:

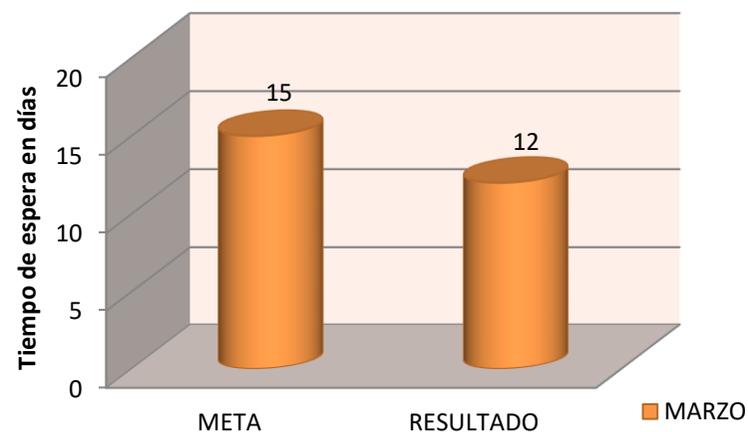
Plazo máximo de atención del 100 % de correos electrónicos recibidos = 12 días hábiles.

TOTAL DE CORREOS RECIBIDOS =152

TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS <= 15 DÍAS HÁBILES = 152

TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS EN UN PLAZO ENTRE 15<X<=20 DIAS HABILES = 0

PLAZO MÁXIMO DEL 100 % DE CORREOS ELECTRÓNICOS, ATENDIDOS EN < = A 15 DÍAS



	CARTA DE SERVICIOS MÓDULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE TELETRABAJO	Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha: 13/04/2017
		Página 2 de 2

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:

97 % de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 401
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 231

Nivel de Satisfacción

