	<b>CARTA DE SERVICIOS MÓDULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE TELETRABAJO</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha: 13/01/2017</b>
		<b>Página 1 de 2</b>

**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:**

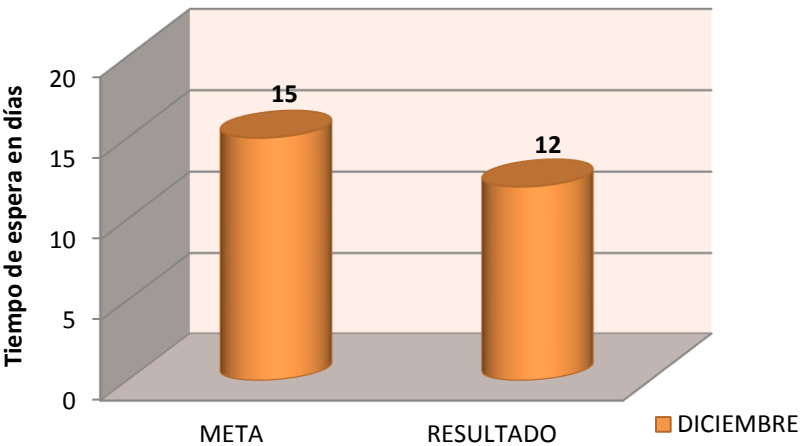
Responder el 75% de los correos electrónicos en un plazo no mayor a 15 días hábiles.  
Responder el 25% de los correos electrónicos restantes en un plazo no mayor a 20 días hábiles


**RESULTADO:**

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

TOTAL DE CORREOS RECIBIDOS =108  
TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS <= 15 DIAS HABILES = 108  
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**



	<b>CARTA DE SERVICIOS MÓDULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE TELETRABAJO</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha: 13/01/2017</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

**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:**

98 % de usuarios satisfechos.

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 405**  
**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 124**

**Nivel de Satisfacción**

