

	CARTA DE SERVICIOS MODULO DE INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE TELETRABAJO	Código:
		Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha: 30 / 09 / 2016
		Página 1 de 2

COMPROMISO N° 1

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

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

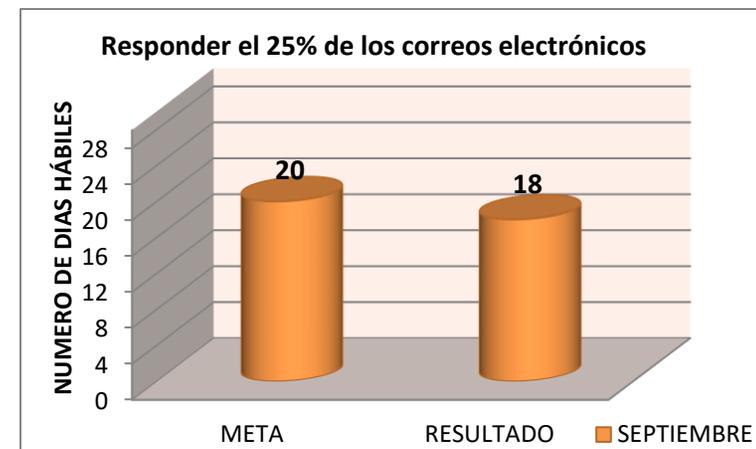
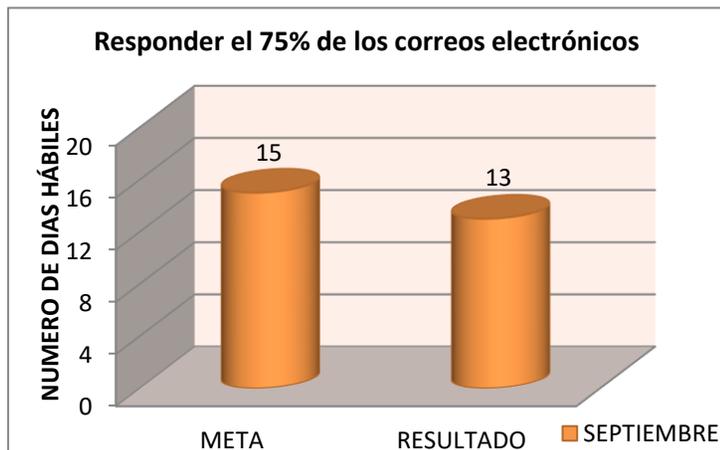
RESULTADO:

Plazo máximo de atención del 97.60 % de correos electrónicos = 13 días hábiles.
Plazo máximo de atención del 2.40 % de correos electrónicos = 18 días hábiles.

TOTAL DE CORREOS RECIBIDOS =83

TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS EN 15 DIAS HABILES = 81

TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS EN UN PLAZO ENTRE 15<=X<=20 DIAS HABILES = 2



	CARTA DE SERVICIOS MODULO DE INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE TELETRABAJO	Código:
		Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Fecha: 30 / 09 / 2016
		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:

87 % de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 670
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 153

