

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

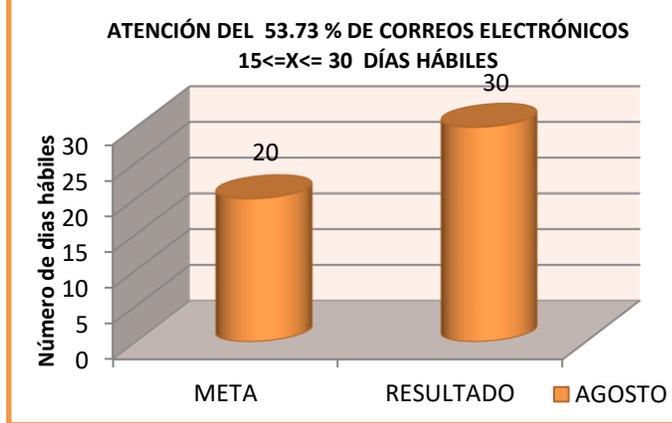
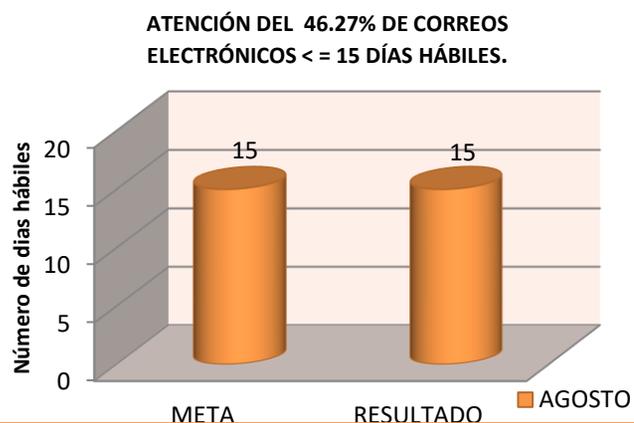
RESULTADO:

Plazo máximo de atención del 46.27% de correos electrónicos = 15 días hábiles.
Plazo máximo de atención del 53.73% de correos electrónicos = 30 días hábiles.

Total de correos recibidos = 912

Total de correos atendidos en 15 días hábiles = 422

Total de correos atendidos en un plazo entre $15 \leq x \leq 30$ días hábiles = 490



Compromiso N° 01: No se ha cumplido con la meta, debido a que en el mes de agosto se produjo un incremento de 600% respecto al promedio mensual de correos electrónicos recibidos durante el año 2017, habiendo atendido un total de 912 correos electrónicos en el mes de agosto, los cuales fueron respondidos el 46.27% dentro de los 15 primeros días hábiles y el 53.73% restante en un plazo de hasta 30 días hábiles; dicho incremento es consecuencia de la publicación de vacantes de Teletrabajo, convocatorias masivas y una gran difusión a través de diversos canales.

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 : 481
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 192

