

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS  
ABRIL-2016**

**COMPROMISO N° 1**

**CONTESTAMOS EL 100% DE LAS DENUNCIAS Y RECLAMOS AL CORREO ELECTRÓNICO SEÑALADO POR EL USUARIO EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.**

**INDICADOR:**

**PORCENTAJE DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS RESPONDIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.**

**META:**

**CONTESTAR EL 100% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.**

**RESULTADO:**

**100% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS FUERON RESPONDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 40 DÍAS HÁBILES.**

**TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS QUE DEBÍAN ATENDERSE: 11**

**TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDOS: 11**



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS  
ABRIL-2016

COMPROMISO N° 2

CONTESTAMOS EL 72% DE LAS DENUNCIAS Y RECLAMOS AL CORREO ELECTRÓNICO SEÑALADO POR EL USUARIO EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS RESPONDIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.

META:

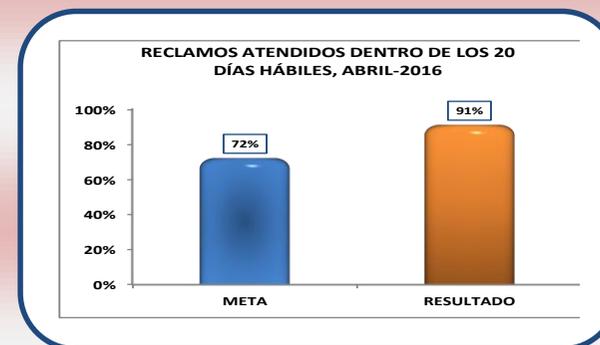
CONTESTAR EL 72% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.

RESULTADO:

91% DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS RESPONDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 20 DÍAS HÁBILES.

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS QUE DEBÍAN ATENDERSE: 11

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDOS: 10



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS  
ABRIL-2016**

**COMPROMISO N° 3**

**ALCANZAR UN GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR EL SERVICIO BRINDADO NO MENOR AL 75%.**

**INDICADOR:**

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO.**

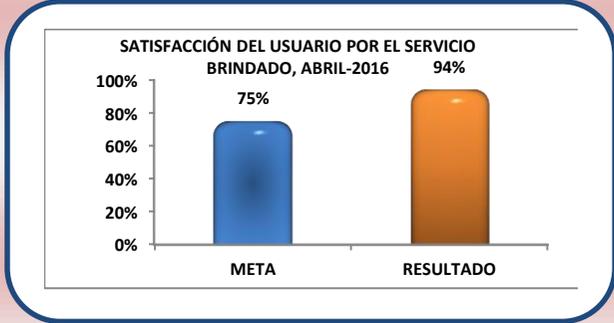
**META:**

**ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 75% POR EL SERVICIO OFRECIDO.**

**RESULTADO:**

**94% DE USUARIOS SATISFECHOS.**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 11**  
**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 07**



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS  
ABRIL-2016**

**COMPROMISO N° 4**

**ASISTIR Y ASESORAR, EN FORMA INMEDIATA POR LO MENOS AL 30% DE LAS ATENCIONES.**

**INDICADOR:**

**PORCETANJE DE ATENCIONES DIRECTAS.**

**META:**

**ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO DE MANERA INMEDIATA POR LO MENOS AL 30% EN LA ATENCIÓN.**

**RESULTADO:**

**0% DE ATENCIONES DIRECTAS.**

**TOTAL DE ATENCIONES INDICADORES DE CALIDAD: 4**

**FECHA DE PUBLICACIÓN: 16-05-2016**

