

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

COMPROMISO N° 1

CONTESTAR EL 100% DE LAS DENUNCIAS Y/O 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.

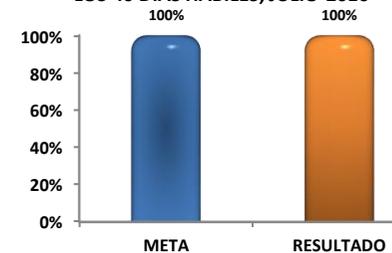
RESULTADO:

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: 09

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDAS: 09

RECLAMOS ATENDIDOS DENTRO DE LOS 40 DÍAS HÁBILES, JULIO-2016



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

COMPROMISO N° 2

CONTESTAR EL 72% DE LAS DENUNCIAS Y/O 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:

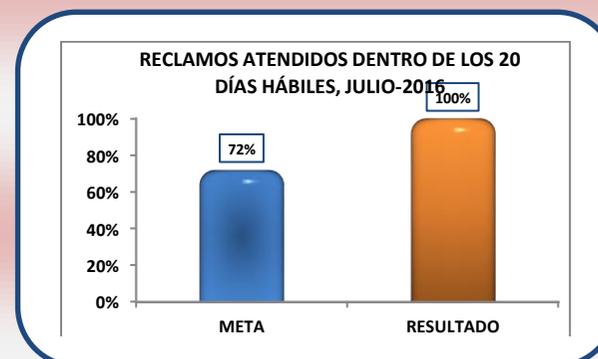
CONTESTAR EL 72% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.

RESULTADO:

100% DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS FUERON RESPONDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 20 DÍAS HÁBILES.

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS QUE DEBÍAN ATENDERSE: 09

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDAS: 09



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS
JULIO-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.

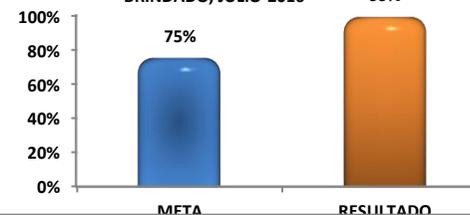
RESULTADO:

EL 99% DE SATISFACCIÓN GLOBAL.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 09

TOTAL DE ENCUESTADOS: 06

SATISFACCIÓN DEL USUARIO POR EL SERVICIO BRINDADO, JULIO-2016



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

COMPROMISO N° 4

ASISTIMOS Y ASESORAMOS, 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: 15/08/2016

