

	<b>CARTA DE SERVICIOS RECEPCION DE LAS OFERTAS DE VACANTES PUBLICAS</b>	<b>Código: F-PEM- ROVP001-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Fecha: 14/11/2017</b>
		<b>Página 1 de 2</b>

**COMPROMISO N° 1**

Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al Servicio Brindado, igual o superior al 75%.

**INDICADOR:**

Porcentaje de Satisfacción del usuario.

**META:**

Alcanzar un nivel de Satisfacción mayor o igual  $\geq$  al 75 %.

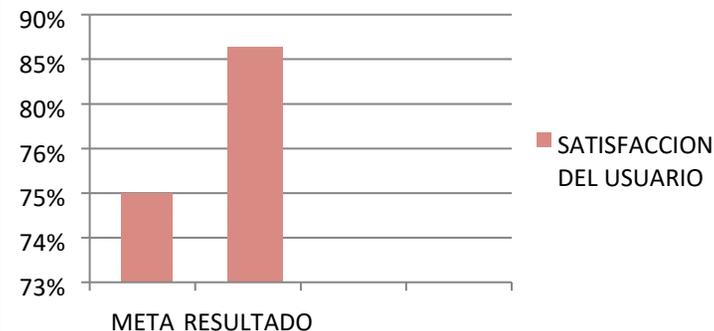
**RESULTADO:**

86.36%

**PUNTAJE TOTAL OBTENIDO: 190**

**PUNTAJE TOTAL MINIMO : 220**

### SATISFACCION DEL USUARIO



	<b>CARTA DE SERVICIOS RECEPCION DE LAS OFERTAS DE VACANTES PUBLICAS</b>	<b>Código: F-PEM-ROVP001-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Fecha: 14/11/2017</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

### COMPROMISO N° 2

- Responder por correo electrónico al 15 % o más de solicitudes vía correo electrónico en el margen de 24 horas (días hábiles).
- Responder por correo electrónico al 85 % de solicitudes vía correo electrónico en el margen de 48 horas (días hábiles).

### INDICADOR:

Porcentaje de respuestas por correo electrónico

### META:

Respuestas por correo electrónico a las 24 horas  $\geq$  15%.  
Respuestas por correo electrónico a las 48 horas  $\leq$  85%.

### RESULTADO:

97.5 % DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 24 HORAS.  
2.5% DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 48 HORAS

**TOTAL DE EXPEDIENTES RECIBIDOS  
POR CORREO ELECTRONICO: 593**

**TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN  
24 HORAS : 578**

**TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN  
48 HORAS : 15**

