	<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: 15/09/2017</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 al  $\geq 75$  %.


**RESULTADO:**

85.83 %

**PUNTAJE TOTAL OBTENIDO : 206**

**PUNTAJE TOTAL MINIMO : 240**



	<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: 15/09/2017</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.
- 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:

**88.6% DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 24 HORAS.**  
**11.4% DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 48 HORAS.**

**TOTAL DE EXPEDIENTES RECIBIDOS  
POR CORREO ELECTRONICO: 624**

**TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN  
24 HORAS : 553**

**TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN  
48 HORAS : 71**

