

	CARTA DE SERVICIOS RECEPCION DE LAS OFERTAS DE VACANTES PUBLICAS	Código: F-PEM-ROVP001-01
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1.0
		Fecha: 11/10/2017
		Página 1 de 2

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:

77.0 %

PUNTAJE TOTAL OBTENIDO: 185

PUNTAJE TOTAL MINIMO : 240

SATISFACCION DEL USUARIO





**CARTA DE SERVICIOS
RECEPCION DE LAS OFERTAS DE
VACANTES PUBLICAS**
**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE
MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO**

**Código: F-PEM-
ROVP001-01**

Versión: 1.0

Fecha: 11/10/2017

Página 2 de 2

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:

**82.5 % DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 24 HORAS.
17.5% DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 48 HORAS**

**TOTAL DE EXPEDIENTES RECIBIDOS
POR CORREO ELECTRONICO: 611**

**TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN
24 HORAS : 504**

**TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN
48 HORAS : 107**

PORCENTAJE DE RESPUESTAS ENVIADAS

