

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | CARTA DE SERVICIOS RECEPCION DE LAS OFERTAS DE VACANTES PUBLICAS | Código: F-PEM-ROVP001-01 |
| | | Versión: 1.0 |
| | PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO | Fecha: 12/01/2017 |
| | | 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 al ≥ 75 %.

RESULTADO:

79.35 %

**PUNTAJE TOTAL OBTENIDO
: 857**

**PUNTAJE TOTAL MINIMO
: 1080**



| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | 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: 12/01/2017 |
| | | 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.
- Responder por correo electrónico al 85 % o más de solicitudes vía correo electrónico en el margen de 48 horas.

INDICADOR:

Porcentaje de respuestas por correo electrónico

META:

Respuestas por correo electrónico 24 horas \geq 15%.
Respuestas por correo electrónico 48 horas \geq 85%.

RESULTADO:

90.4% DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 24 HORAS.
9.6% DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 48 HORAS.

TOTAL DE EXPEDIENTES RECIBIDOS
POR CORREO ELECTRONICO : 167

TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN
24 HORAS : 151

TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN
48 HORAS : 16

