

COMPROMISO N° 01

Atender el 75% de las consultas recepcionadas por correo electrónico en 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma y el 25% restantes en 20 días hábiles.

INDICADOR:

Porcentaje de consultas atendidas dentro de los 15 días hábiles.
 Porcentaje de consultas atendidas dentro de los 20 días hábiles.

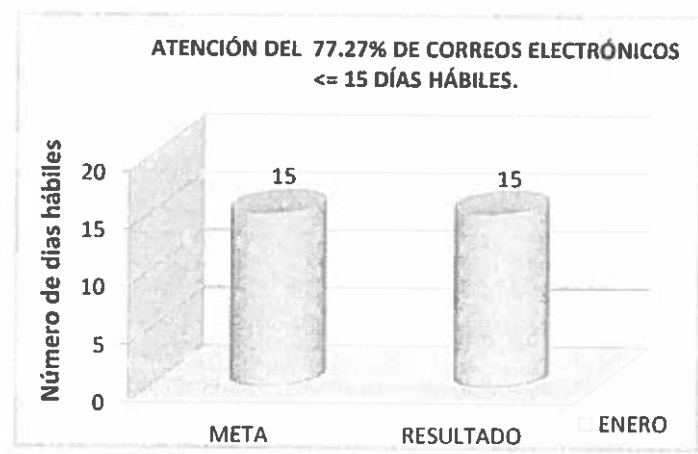
META:

Responder el 75% de los correos electrónicos en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
 Responder el 25% de los correos electrónicos restantes en un plazo no mayor a 20 días hábiles

RESULTADO:

Plazo máximo de atención del 77.27% de correos electrónicos = 15 días hábiles.
 Plazo máximo de atención del 22.73% de correos electrónicos = 20 días hábiles

Total de correos recibidos = 110
 Total de correos atendidos en ≤ 15 días hábiles = 85
 Total de correos atendidos en un plazo entre $15 \leq x \leq 20$ días hábiles = 25



COMPROMISO N° 2

Alcanzar un 80 % de grado de satisfacción global por el servicio brindado.

INDICADOR:

Porcentaje de satisfacción global del usuario

META:

Alcanzar un nivel de satisfacción no menor al 80 %.

RESULTADO:

97 % de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 103
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 103

