



**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

**RESULTADO:**

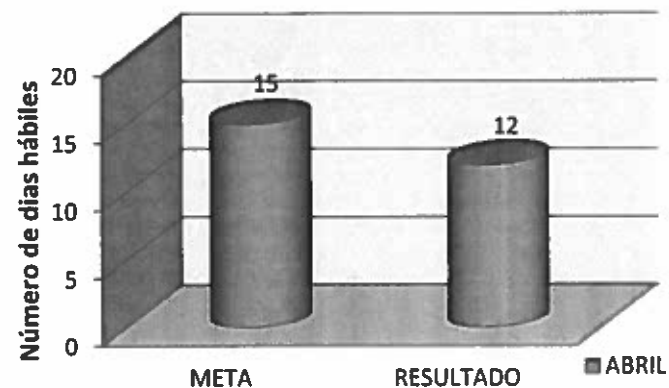
Plazo máximo de atención del 100% de correos electrónicos = 12 días hábiles.

Total de correos recibidos = 95

Total de correos atendidos en  $\leq 15$  días hábiles = 95

Total de correos atendidos en un plazo entre  $15 < x \leq 20$  días hábiles = 0

**ATENCIÓN DEL 100% DE CORREOS ELECTRÓNICOS  $\leq 15$  DÍAS HÁBILES.**





**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:**

**96% de usuarios satisfechos.**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 149  
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 85**

