



**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

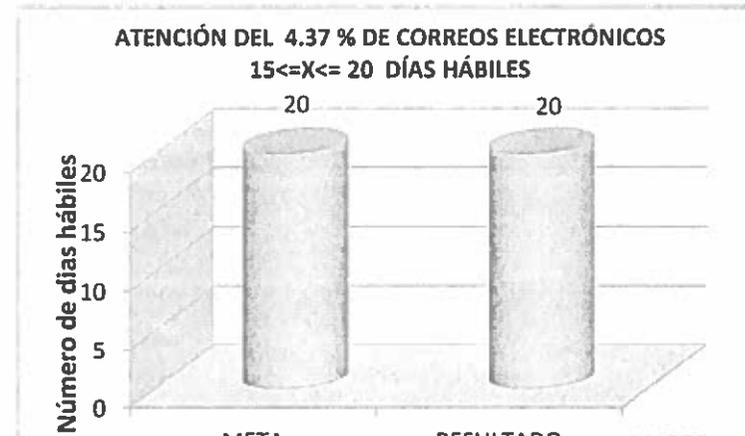
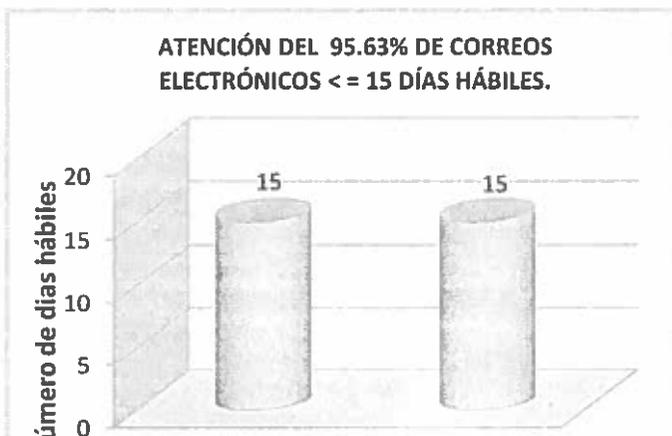
**RESULTADO:**

Plazo máximo de atención del 95.63% de correos electrónicos = 15 días hábiles.  
Plazo máximo de atención del 4.37% de correos electrónicos = 20 días hábiles

Total de correos recibidos = 229

Total de correos atendidos en  $\leq 15$  días hábiles = 219

Total de correos atendidos en un plazo entre  $15 \leq x \leq 20$  días hábiles = 10





**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:**

98% de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 108  
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 108

