



PERÚ
Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS
MODULO DE INFORMACION Y ORIENTACION
SOBRE TELETRABAJO**

Versión: 1.0

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y
SEGUIMIENTO**

Fecha: 13/12/2016

Página 1 de 2

COMPROMISO N° 1

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:

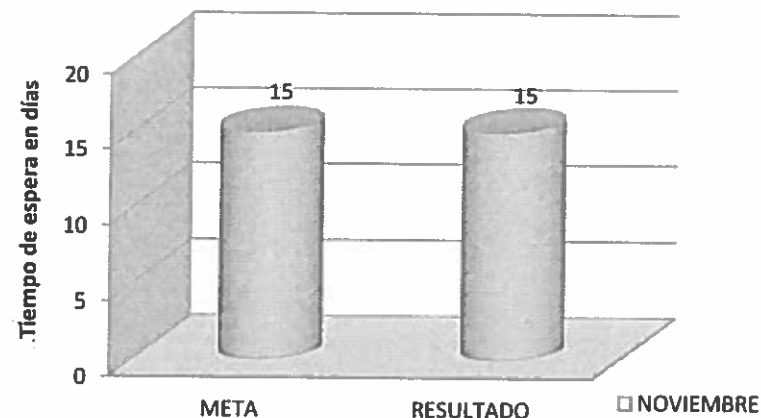
Plazo máximo de atención del 100 % de correos electrónicos recibidos = 15 días hábiles.

TOTAL DE CORREOS RECIBIDOS =161

TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS EN 15 DIAS HABILES = 161

TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS EN UN PLAZO ENTRE $15 < X \leq 20$ DIAS HABILES = 0

**PLAZO MÁXIMO DE ATENCIÓN DEL 100 % DE CORREOS
ELECTRÓNICOS, ENVIADOS EN \leq A 15 DÍAS**





PERÚ
Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS
MODULO DE INFORMACION Y ORIENTACION
SOBRE TELETRABAJO**

Versión: 1.0

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y
SEGUIMIENTO**

Fecha: 13/12/2016

Página 2 de 2

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:

89 % de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 154
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 154



Nivel de satisfacción

