



**CARTA DE SERVICIOS  
MODULO DE INFORMACION Y  
ORIENTACION SOBRE TELETRABAJO  
PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE  
MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO**

<b>Código:</b>
<b>Versión: 1.0</b>
<b>Fecha: 13/12/2016</b>
<b>Página 1 de 2</b>

**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

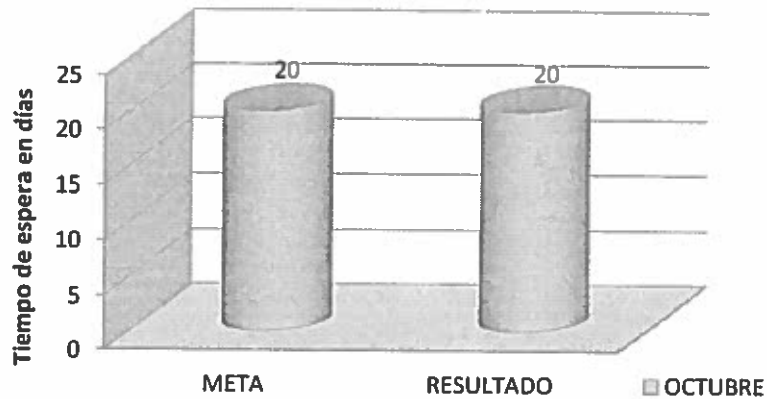
**RESULTADO:**

Plazo máximo de atención del 75.00 % de correos electrónicos = 15 días hábiles.  
Plazo máximo de atención del 25 % de correos electrónicos = 20 días hábiles.

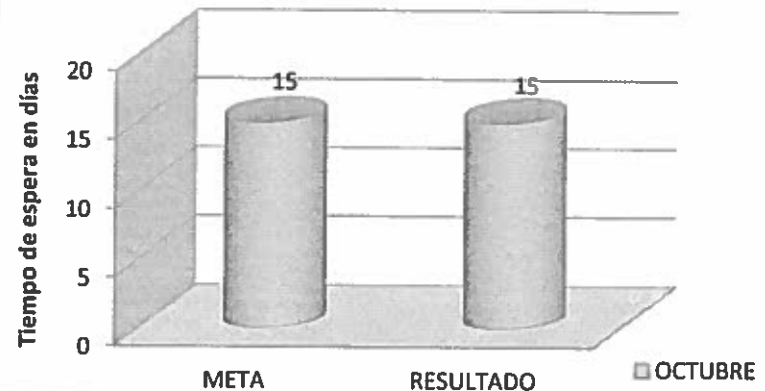
TOTAL DE CORREOS RECIBIDOS =95  
TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS EN 15 DIAS HABILES = 71  
TOTAL DE CORREOS ATENDIDOS EN UN PLAZO ENTRE 15<X<=20 DIAS HABILES = 24




**PLAZO MÁXIMO DE ATENCIÓN DEL 25 % DE CORREOS ELECTRÓNICOS, ENVIADOS > 15 Y <= 20 DÍAS**



**PLAZO MÁXIMO DE ATENCIÓN DEL 75 % DE CORREOS ELECTRÓNICOS, ENVIADOS EN <= A 15 DÍAS**



	<b>CARTA DE SERVICIOS MODULO DE INFORMACION Y ORIENTACION SOBRE TELETRABAJO</b>	<b>Código:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Fecha: 13/12/2016</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

**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 : 312**  
**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 229**

