

**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

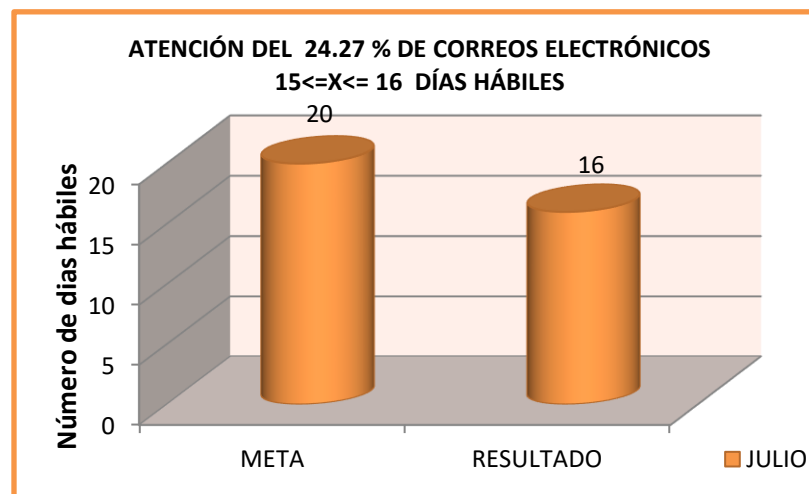
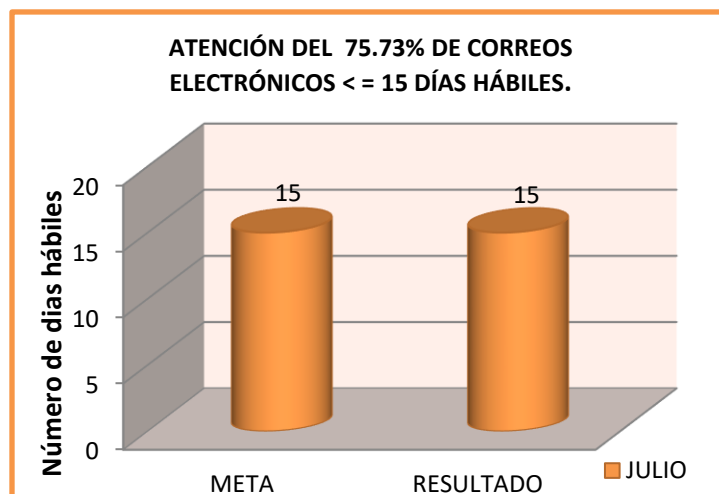
**RESULTADO:**

Plazo máximo de atención del 75.73% de correos electrónicos = 15 días hábiles.  
Plazo máximo de atención del 24.27% de correos electrónicos = 16 días hábiles.

Total de correos recibidos = 103

Total de correos atendidos en 15 días hábiles = 78

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:

96 % de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 382  
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 124

