

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS
DICIEMBRE 2016**

COMPROMISO N° 1

CONTESTAR EL 100% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS AL CORREO ELECTRÓNICO SEÑALADO POR EL USUARIO EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS RESPONDIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.

META:

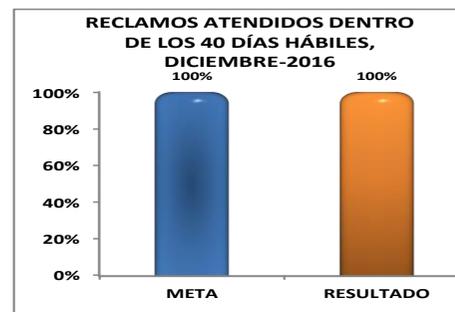
CONTESTAR EL 100% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS EN UN PLAZO NO MAYOR A CUARENTA (40) DÍAS HÁBILES.

RESULTADO:

100% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS FUERON RESPONDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 40 DÍAS HÁBILES.

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS QUE DEBÍAN ATENDERSE: 23

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDAS: 23



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS
DICIEMBRE 2016

COMPROMISO N° 2

CONTESTAR EL 72% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS AL CORREO ELECTRÓNICO SEÑALADO POR EL USUARIO EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS RESPONDIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.

META:

CONTESTAR EL 72% DE LAS DENUNCIAS Y/O RECLAMOS EN UN PLAZO NO MAYOR A VEINTE (20) DÍAS HÁBILES.

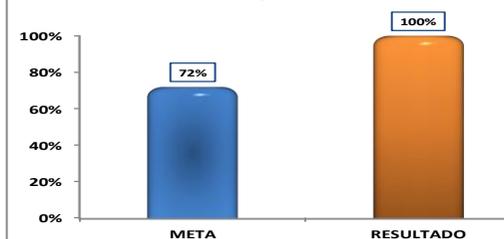
RESULTADO:

100% DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS FUERON RESPONDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 20 DÍAS HÁBILES.

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS QUE DEBÍAN ATENDERSE: 23

TOTAL DE DENUNCIAS Y/O RECLAMOS ATENDIDAS: 23

RECLAMOS ATENDIDOS DENTRO DE LOS 20 DÍAS HÁBILES, DICIEMBRE - 2016



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS
DICIEMBRE 2016**

COMPROMISO N° 3

ALCANZAR UN GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR EL SERVICIO BRINDADO NO MENOR AL 75%.

INDICADOR:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO.

META:

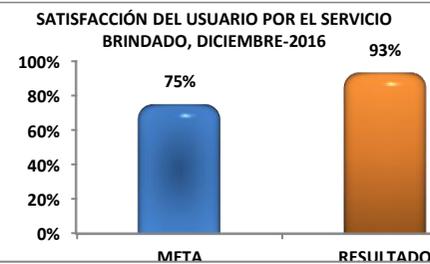
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 75% POR EL SERVICIO OFRECIDO.

RESULTADO:

EL 93% DE SATISFACCIÓN GLOBAL.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 23

TOTAL DE ENCUESTADOS: 06



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS
DICIEMBRE 2016**

COMPROMISO N° 4

ASISTIMOS Y ASESORAMOS, EN FORMA INMEDIATA POR LO MENOS AL 30% DE LAS ATENCIONES.

INDICADOR:

PORCETANJE DE ATENCIONES DIRECTAS.

META:

ASISTENCIA Y ASESORAMIENTO DE MANERA INMEDIATA POR LO MENOS AL 30% EN LA ATENCIÓN.

RESULTADO:

22% DE ATENCIONES DIRECTAS.

TOTAL DE ATENCIONES INDICADORES DE CALIDAD: 4

