

	<b>CARTA DE SERVICIOS RECEPCION DE LAS OFERTAS DE VACANTES PUBLICAS</b>	<b>Código: F-PEM-ROVP001-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Fecha: 20/06/2017</b>
		<b>Página 1 de 2</b>

**COMPROMISO N° 1**

Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al Servicio Brindado, igual o superior al 75%.

**INDICADOR:**

Porcentaje de satisfacción del usuario.

**META:**

Alcanzar un nivel de satisfacción mayor o igual  $\geq$  al 75%

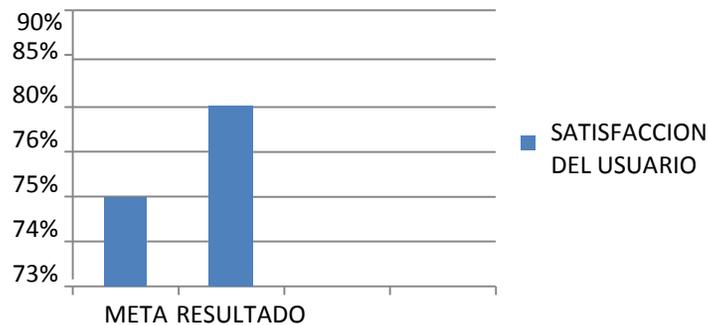
**RESULTADO:**

80.77%

**PUNTAJE TOTAL OBTENIDO: 210**

**PUNTAJE TOTAL MINIMO : 260**

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO



	<b>CARTA DE SERVICIOS RECEPCION DE LAS OFERTAS DE VACANTES PUBLICAS</b>	<b>Código: F-PEM-ROVP001-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Fecha: 20/06/2017</b>
		<b>Página 2 de 2</b>

**COMPROMISO N° 2**

- Responder por correo electrónico al 15% o más de solicitudes vía correo electrónico en el margen de 24 horas.
- Responder por correo electrónico al 85% de solicitudes vía correo electrónico en el margen de 48 horas (días hábiles).

**INDICADOR:**

Porcentaje de respuestas por correo electrónico.

**META:**

Respuestas por correo electrónico a las 24 horas  $\geq$  15%.  
Respuestas por correo electrónico a las 48 horas  $\leq$  85%.

**RESULTADO:**

**78% DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 24 HORAS.**  
**22 % DE RESPUESTAS ENVIADAS EN 48 HORAS.**

**TOTAL DE EXPEDIENTES RECIBIDOS  
POR CORREO ELECTRONICO: 573**

**TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN  
24 HORAS : 447**

**TOTAL DE MENSAJES ENVIADOS EN  
48 HORAS : 126**

**PORCENTAJE DE RESPUESTAS ENVIADAS**

