

Indicadores Anuales A Enero 2017

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIODEICIDAD	RESULTADO
Lograr un mínimo de 80% de satisfacción con el trato a los usuarios que se presentan ante nuestra recepción.	Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato dispensado desde la recepción.	ANUAL	98%
Responder por escrito el 100% de solicitudes de información cursadas a través de la OAI en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes de información respondidas en plazo.	MENSUAL	Sin Solicitudes
Lograr un nivel de satisfacción de los usuarios presenciales de Relaciones Laborales igual o superior al 85%.	Porcentaje de satisfacción en las consultas presenciales realizadas a Relaciones Laborales.	ANUAL	93%
Comunicar la aprobación o no de concurso público en un plazo máximo de 3 días laborables, en el 100% de los casos.	Porcentaje de las solicitudes de concurso respondidas entiempto.	MENSUAL	Sin Solicitudes
Resolver el 100% de las solicitudes de modificación de perfiles de usuarios en el SASP en un plazo máximo de 4 horas.	Porcentaje de Solicitudes resueltas en tiempo	MENSUAL	Sin solicitudes
Comunicar por teléfono y/o correo electrónico el 100% de las visitas a las instituciones para la evaluación del Premio Nacional a la Calidad en un plazo máximo de 45 días laborables.	Porcentaje de visitas notificadas en tiempo.	ANUAL	97%
Dar respuesta al 100% de solicitudes de aprobación de cartas compromiso en un plazo máximo de 10 días.	Porcentaje de solicitudes de Carta Compromiso aprobadas en tiempo.	MENSUAL	100%