



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

REPORTE DE TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA Servicio comprometido: EMISION DE CERTIFICACIÓN DE ESTUDIOS PRUEBAS NACIONALES (Presencial)

SOLICITUDES RECIBIDAS – PERIODO OCTUBRE-DICIEMBRE 2024

Solicitudes recibidas con documentación completa, procesadas y respondidas:

Año	Mes	Cantidad Solicitudes	Tiempo Promedio Respuesta en Segundos
2024	Octubre	78	37
2024	Noviembre	418	63
2024	Diciembre	222	56

Solicitudes recibidas con documentación incompleta, no fueron procesadas y en espera del cliente que complete documentación para procesarla y dar respuesta:

Año	Mes	Cantidad Solicitudes
2024	Octubre	12
2024	Noviembre	27
2024	Diciembre	18

- No se tiene tiempo promedio, pues la plantilla asigna marca de tiempo al momento de cerrar el caso.

RESUMEN:

Promedio $(37+63+56)/3 = 52$ sgdos.

Recibidas: 718 Completas, 57 Incompletas.

El 100% de las solicitudes fueron respondidas en un promedio de 52 segundos. Estas representan el 92.64% solicitudes recibidas en dicho periodo.

El 7.35% corresponden a las solicitudes incompletas.

Fin del documento
