

FICHA DE REGISTRO N° 02 PARA EL INDICADOR: “Nivel de Servicio” (PRE-TEST)

Ficha de Registro				
Investigador	Alexander Maldonado Barrios		Tipo de Prueba	Pre - Test
Institución donde se investiga	DIVISIÓN DE SEGURIDAD CONTRAMINAS PNP			
Motivo de Investigación	Nivel de Servicio			
Fecha de Inicio	02/10/2017		Fecha final	31/10/2017
Variable	Indicador	Medida		Fórmula
Proceso Trámite Documentario	Nivel de Servicio	Puntos		$NS = \frac{PA}{PR}$
N°	FECHA	NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS -DOCUMENTOS RECIBIDOS (PR)	NUMERO DE PETICIONES ATENDIDAS - DOCUMENTOS TRAMITADOS (PA)	NIVEL DE SERVICIO (NS)
1	02/10/2017	3	1	0.33
2	04/10/2017	3	2	0.67
3	05/10/2017	3	2	0.67
4	06/10/2017	3	1	0.33
5	07/10/2017	3	2	0.67
6	09/10/2017	3	1	0.33
7	10/10/2017	3	2	0.67
8	11/10/2017	2	1	0.50
9	12/10/2017	3	2	0.67
10	13/10/2017	3	2	0.67
11	14/10/2017	3	1	0.33
12	17/10/2017	3	2	0.67
13	18/10/2017	3	2	0.67
14	19/10/2017	3	2	0.67
15	20/10/2017	3	2	0.67
16	21/10/2017	3	2	0.67
17	23/10/2017	3	2	0.67
18	26/10/2017	5	3	0.60
19	27/10/2017	4	3	0.75
20	28/10/2017	3	2	0.67
21	30/10/2017	7	2	0.29
22	31/10/2017	3	2	0.67
TOTAL		72	41	0.57



PNP - 231670
 JOSE F. SOLANO ESPINOZA
 COMANDANTE PNP
 JEFE DE PLANEAMIENTO OPERATIVO
 DIVSECOM