

**CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y
TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES**

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

**RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE
CALIDAD DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y
TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES DEL MINISTERIO
DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

JULIO 2018



COMPROMISO N° 1

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Número de
encuestados: 847

Observación: A partir de
enero 2018 se ha
implementado un sistema
automatizado de encuestas.

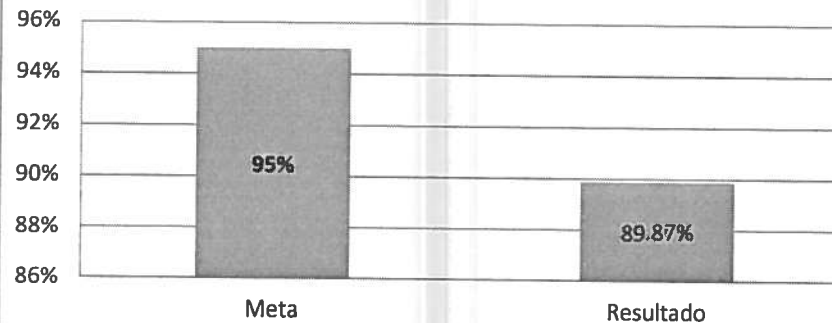
Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior al 95%.

Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

89.87 % de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Porcentaje de Satisfacción sobre la amabilidad de la atención brindada en la consulta telefónica



COMPROMISO N° 2

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 95%

Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

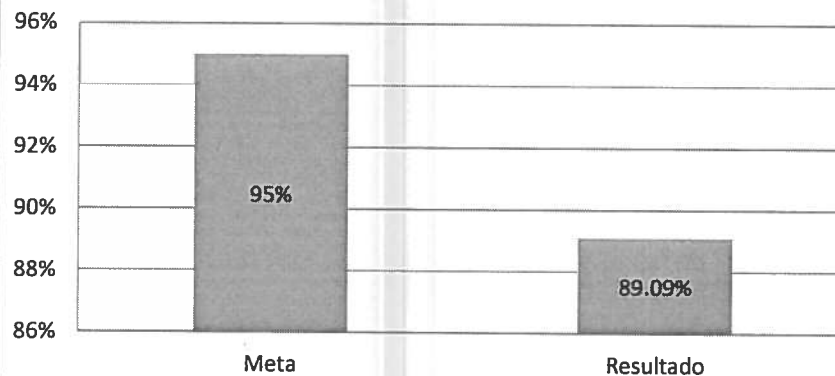
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

89.09% de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Número de encuestados: 847

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de Satisfacción sobre la precisión en la respuesta telefónica



COMPROMISO N° 3

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

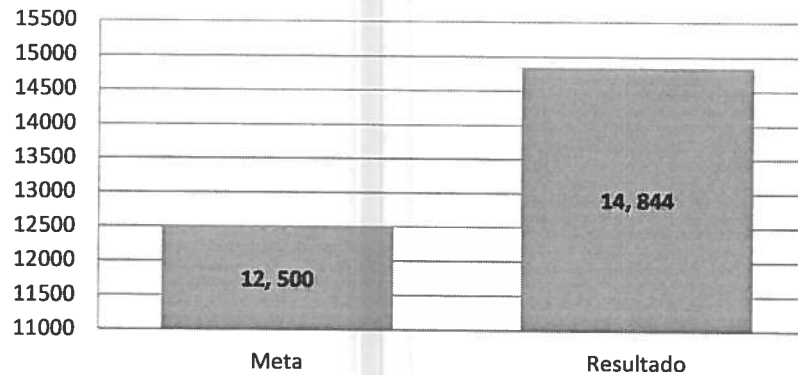
Responder 12,500 consultas telefónicas por mes, como mínimo.

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

14,844 consultas telefónicas atendidas por mes.

Cantidad de consultas telefónicas atendidas durante el mes de Julio



COMPROMISO N° 4

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Total de consultas
atendidas dentro del
plazo: 1078
Total de consultas
atendidas fuera del
plazo: 0

Responder el 100% de las consultas telemáticas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Porcentaje de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

100% de consultas telemáticas respondidas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

100 % de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Porcentaje de consultas telemáticas absueltas dentro del plazo de 5 días hábiles

