

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
JUNIO 2018

COMPROMISO N° 1

ATENDER AL TOTAL¹ DE LOS USUARIOS QUE EN EL DÍA
RECABARON UN TICKET PARA EL SERVICIO.

INDICADOR:

Porcentaje de usuarios atendidos en el día

META:

ATENDER AL TOTAL DE LOS USUARIOS

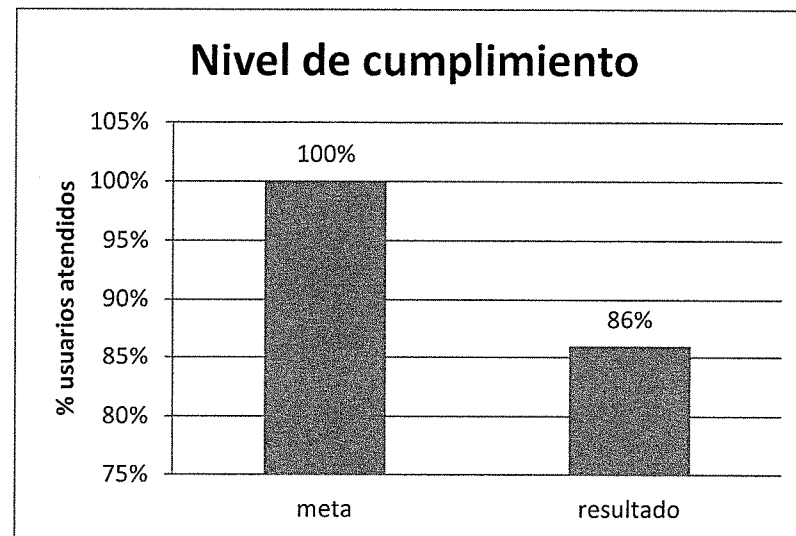
RESULTADO:

86% DE USUARIOS ATENDIDOS.

USUARIOS DERIVADOS: 1,545

USUARIOS ATENDIDOS: 1,337 (*)

(*) El 14% de los usuarios que no fueron atendidos se debe a que éstos abandonaron el servicio.



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
JUNIO 2018

COMPROMISO N° 2

LOGRAR UN NIVEL DE USUARIOS SATISFECHOS, CON RESPECTO A LA ORIENTACIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS QUE LE CORRESPONDE, IGUAL O SUPERIOR AL 80%.

INDICADOR:

Índice de satisfacción de los usuarios con respecto a la orientación sobre los beneficios que le corresponde.

META:

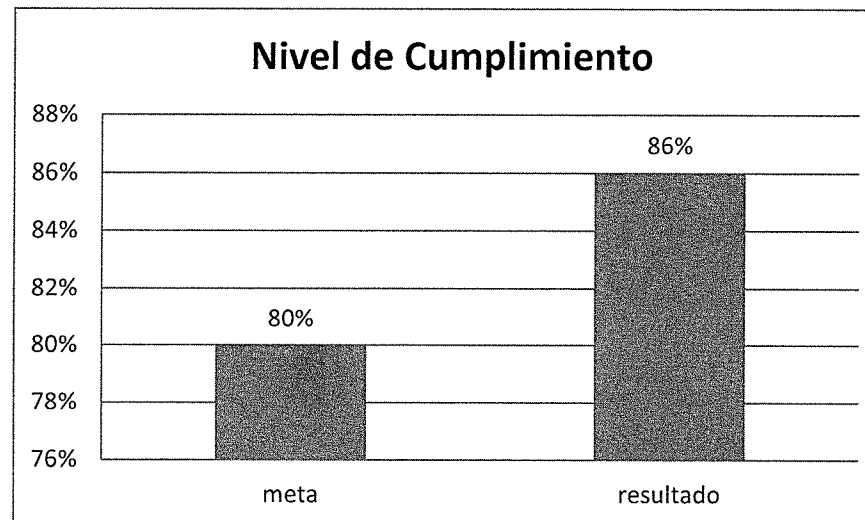
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%.

RESULTADO:

86% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:
1,337

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:
35



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
JUNIO 2018

COMPROMISO N° 3

EFFECTUAR EL CÁLCULO DE LA LIQUIDACIÓN DE LOS
BENEFICIOS SOCIALES EN UN TIEMPO PROMEDIO DE 40
MINUTOS.

INDICADOR:

Tiempo empleado para el cálculo de la liquidación de los
beneficios sociales.

META:

EFFECTUAR EL CÁLCULO DE LAS LIQUIDACIONES EN UN
TIEMPO PROMEDIO DE 40 MIN.

RESULTADO:

23 MINUTOS EN PROMEDIO.

USUARIOS ATENDIDOS: 1,337

