

# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR JULIO 2018

**COMPROMISO N° 1**

**EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA A LOS USUARIOS SERÁ EN UN PLAZO DE SESENTA (60) MINUTOS DESDE EL LLAMADO DEL CONSULTOR DEL SERVICIO DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR**

**INDICADOR**

**TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA**

**META**

**ATENDER LA CONSULTA EN UN TIEMPO MAXIMO DE SESENTA (60) MINUTOS**

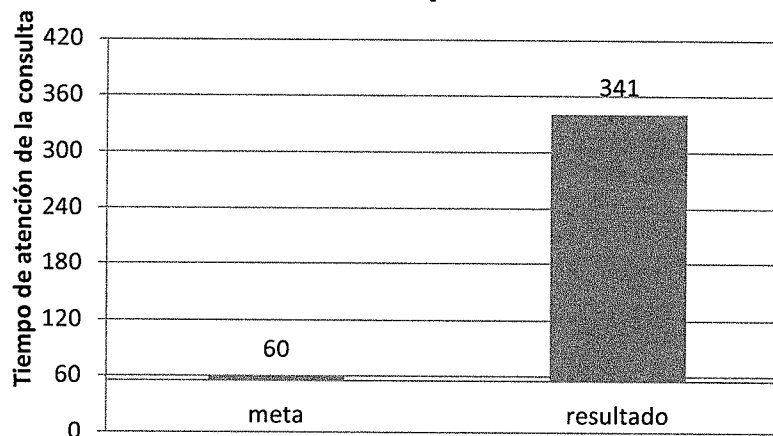
**RESULTADO**

**341 MINUTOS**

**TOTAL DE USUARIOS  
ATENDIDOS: 6897**

En el mes de julio se ha detectado que del total de 6897 atenciones de consultas laborales al trabajador y empleador: 6739 consultas fueron atendidas dentro del tiempo de atención de 60 minutos y 158 consultas excedieron el tiempo establecido; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Fallas del Sistema B-Matic, los consultores no cierran la atención en el sistema al momento de finalizar la consulta, debido a la gran demanda se atendieron consultas grupales con un solo ticket; II) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se coordinó de manera verbal con los abogados consultores para que registren el fin de la atención en el Sistema una vez concluida la atención.

**Nivel de cumplimiento**



# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR JULIO 2018

**COMPROMISO N° 2**

**EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADORES, DESDE EL MOMENTO DE LA OBTENCIÓN DEL TICKET DE ATENCIÓN, NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS**

**INDICADOR**

**TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL EMPLEADOR**

**META**

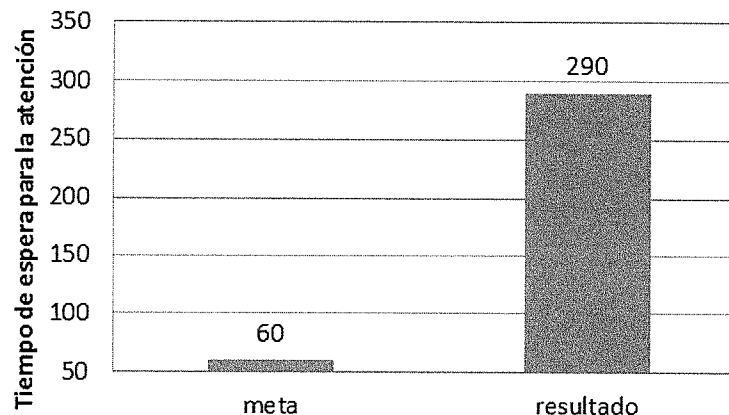
**TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS**

**RESULTADO**

**290 MINUTOS**

**TOTAL DE USUARIOS  
ATENDIDOS: 814**

**Nivel de Cumplimiento**



En el mes de julio se ha detectado que del total de 814 atenciones de consultas laborales al empleador: 799 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 60 minutos y 15 usuarios esperaron más del tiempo establecido; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Falta de abogados consultores para cubrir la alta demanda de usuarios ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se informó sobre la necesidad de personal y se vienen haciendo las gestiones para cumplir con el compromiso, iii) se ofrece las disculpas del caso a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento.

# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR JULIO 2018

**COMPROMISO N° 3**

**EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES O EX TRABAJADORES, DESDE EL MOMENTO QUE SON DERIVADOS DE LA PLATAFORMA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN, NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS**

**INDICADOR**

**TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL TRABAJADOR O EX TRABAJADOR**

**META**

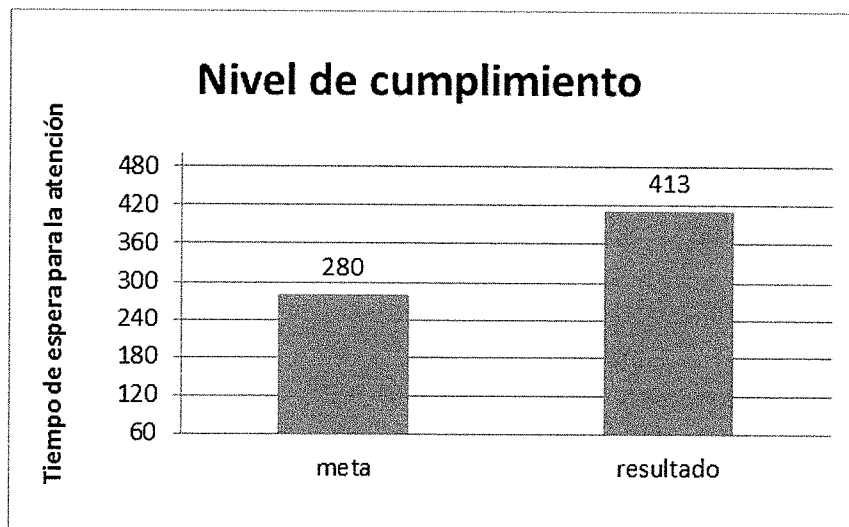
**TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS**

**RESULTADO**

**413 MINUTOS**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:  
5683**

En el mes de julio se ha detectado que del total de 5683 atenciones de consultas laborales al trabajador o ex trabajador: 5681 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 280 minutos y 2 usuarios esperaron más del tiempo establecido; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Falta de abogados consultores para cubrir la alta demanda de usuarios ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se informó sobre la necesidad de personal y se vienen haciendo las gestiones para cumplir con el compromiso, iii) se ofrece las disculpas del caso a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento.



# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR JULIO 2018

**COMPROMISO N° 4**

**LOGRA UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO, IGUAL O SUPERIOR AL 80%**

**INDICADOR**

**INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO.**

**META**

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

**RESULTADO**

**87 % DE USUARIOS SATISFECHOS**

**TOTAL DE ENCUESTAS  
REALIZADAS: 22**

De acuerdo al Procedimiento Especifico de Medición y Seguimiento, el cual establece la fórmula para determinar el tamaño de muestra a encuestar, en el mes de julio se debió haber realizado 363 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 22 encuestas; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Los usuarios se niegan a realizar las encuestas ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se les recordó a los consultores la importancia de realizar las encuestas que servirán para la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio.



**Nivel de cumplimiento**

