

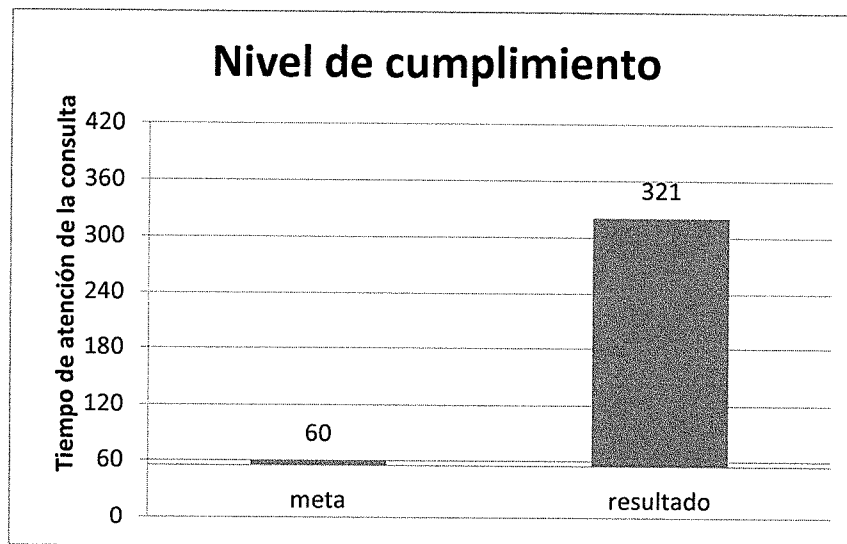
# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR MARZO 2018

<b>COMPROMISO N° 1</b>	<b>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</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA</b>
<b>META</b>	<b>ATENDER LA CONSULTA EN UN TIEMPO MAXIMO DE SESENTA (60) MINUTOS</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>321 MINUTOS</b>



**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 8888**

En el mes de febrero se ha detectado que del total de 8888 atenciones de consultas laborales al trabajador y empleador: 8792 consultas fueron atendidas dentro del tiempo de atención de 60 minutos y 96 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.



# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR MARZO 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**

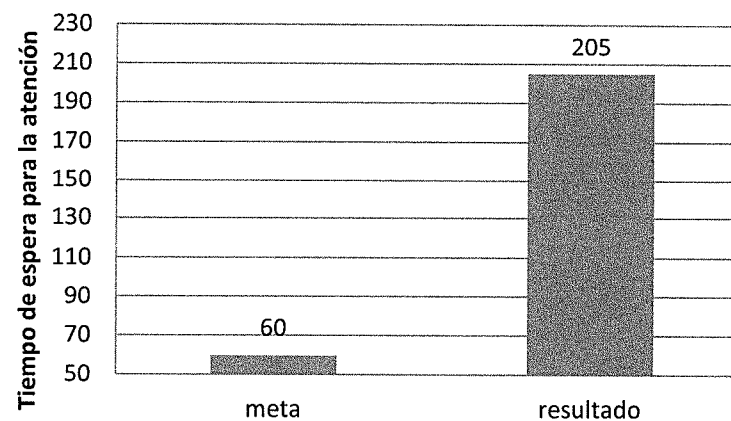
**RESULTADO**

**205 MINUTOS**

**TOTAL DE USUARIOS  
ATENDIDOS: 1509**

En el mes de marzo se ha detectado que del total de 1509 atenciones de consultas laborales al empleador: 1383 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 60 minutos y 126 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.

**Nivel de Cumplimiento**



# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR MARZO 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**

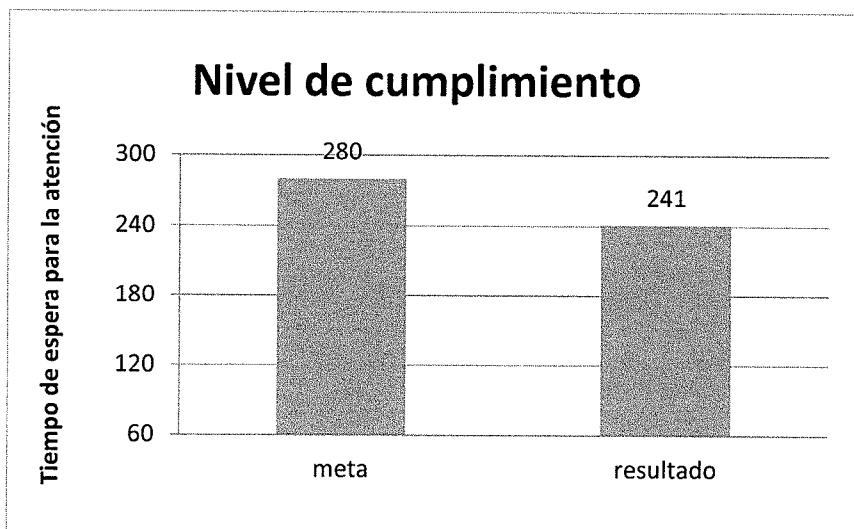
**META**

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

**RESULTADO**

**241 MINUTOS**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:  
7379**



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

<b>COMPROMISO N° 4</b>	<b>LOGRA UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO, IGUAL O SUPERIOR AL 80%</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO.</b>
<b>META</b>	<b>ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>89 % DE USUARIOS SATISFECHOS</b>



**TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 13**

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 marzo se debió haber realizado 369 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 13 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.

