

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR ENERO 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

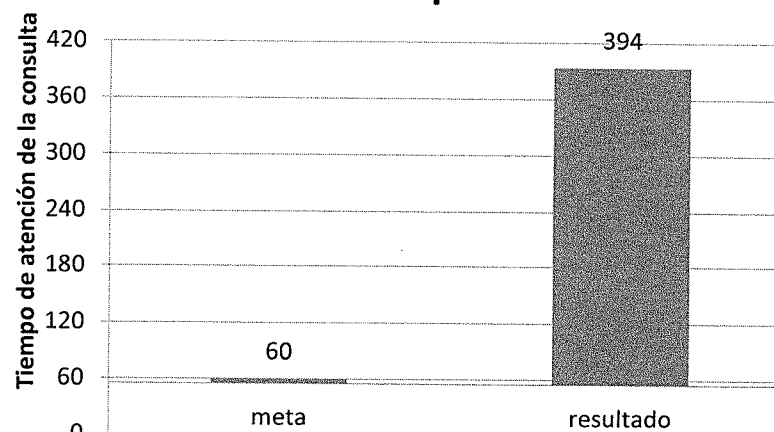
RESULTADO

394 MINUTOS

**TOTAL DE USUARIOS
ATENDIDOS: 7356**

En el mes de enero se ha detectado que del total de 7356 atenciones de consultas laborales al trabajador y empleador: 7116 consultas fueron atendidas dentro del tiempo de atención de 60 minutos y 240 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 ENERO 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

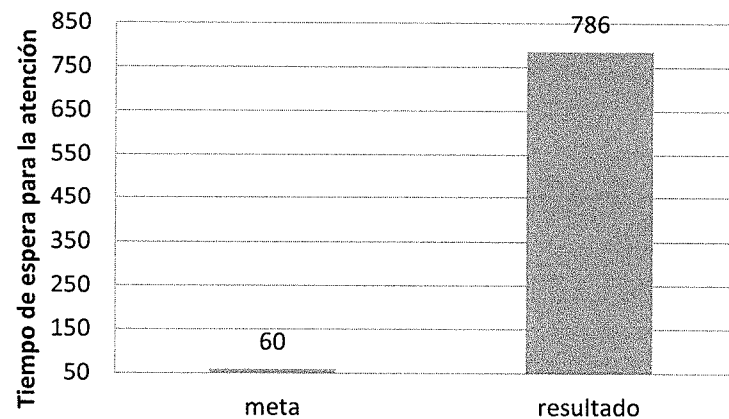
RESULTADO

786 MINUTOS

**TOTAL DE USUARIOS
ATENDIDOS: 529**

En el mes de enero se ha detectado que del total de 529 atenciones de consultas laborales al empleador: 392 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 60 minutos y 137 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



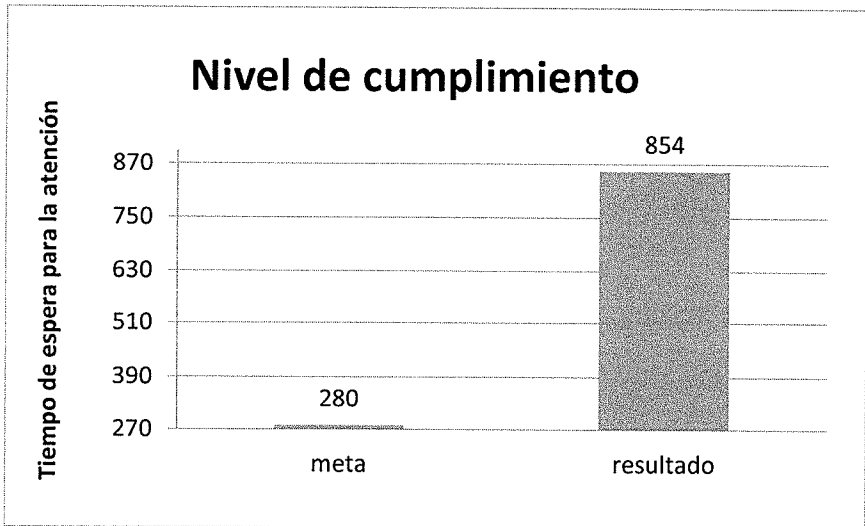
COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR ENERO 2018

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	854 MINUTOS



**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:
6827**

En el mes de enero se ha detectado que del total de 6827 atenciones de consultas laborales al trabajador o ex trabajador: 6625 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 280 minutos y 202 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 ENERO 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

90 % DE USUARIOS SATISFECHOS

**TOTAL DE ENCUESTAS
REALIZADAS: 27**

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 enero se debió haber realizado 357 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 27 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

