

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES  
AGOSTO 2018**

**COMPROMISO N° 1**

**ATENDER AL TOTAL<sup>1</sup> 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:**

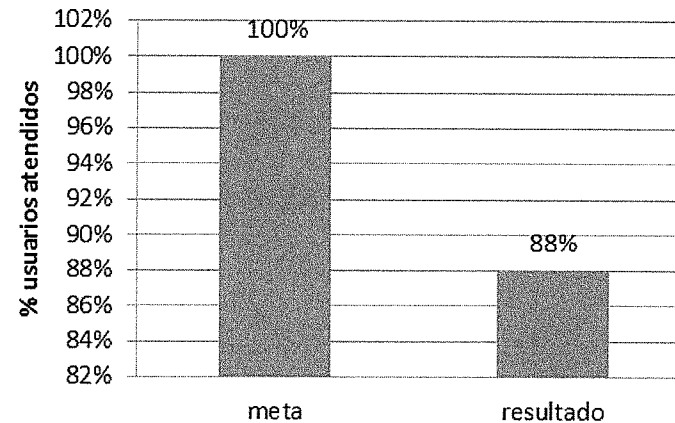
**88% DE USUARIOS ATENDIDOS.**

**USUARIOS DERIVADOS: 1,751**

**USUARIOS ATENDIDOS: 1,548 (\*)**

(\*) En el mes de agosto, de los 1751 usuarios derivados, 1548 (88 %) fue atendido y 203 (12%) abandonaron el servicio.

**Nivel de cumplimiento**



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES  
AGOSTO 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:**

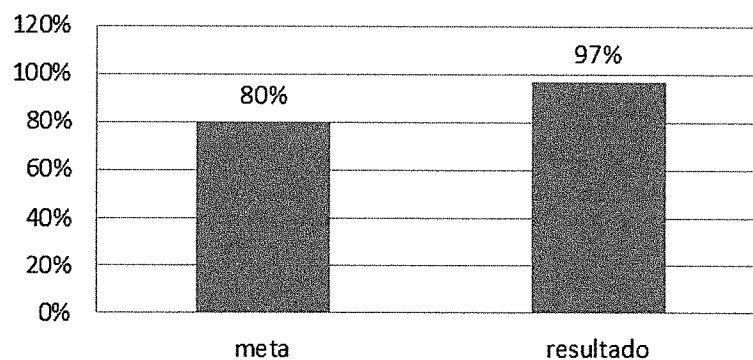
**97% DE USUARIOS SATISFECHOS.**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:  
1,548**

**TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:  
66**

De acuerdo al Procedimiento Específico de Medición y Seguimiento, el cual establece la fórmula para determinar el tamaño de muestra a encuestar, en el mes de agosto se debió haber realizado 307 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 66 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 comunicó a los liquidadores la cantidad mínima de encuestas que se deben obtener diariamente, siendo importante para ello, sensibilizar al usuario a efectos que desarrollen las encuestas al finalizar su atención, las mismas que servirán para la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio, y cumplimiento del compromiso de calidad de la Carta de Servicios.

**Nivel de Cumplimiento**



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES  
AGOSTO 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:**

**26 MINUTOS EN PROMEDIO.**

**USUARIOS ATENDIDOS: 1,548**

