

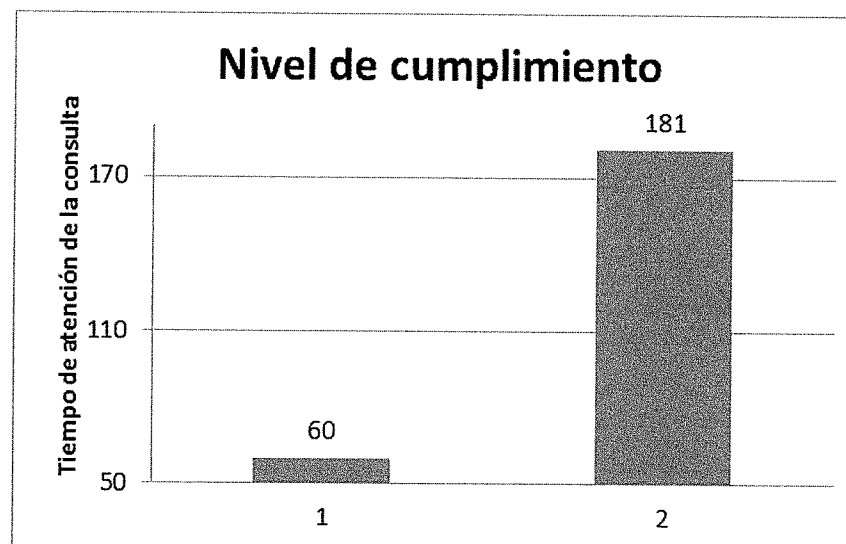
COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR AGOSTO 2018

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	181 MINUTOS



TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 6731

En el mes de agosto se ha detectado que del total de 6,731 atenciones de consultas laborales al trabajador y empleador: 6,631 consultas fueron atendidas dentro del tiempo de atención de 60 minutos y 100 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; II) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se instó a los colaboradores de los servicios de Consultas al Trabajador y Consultas al Empleador para que registren el fin de la atención en el Sistema una vez concluida la atención de cada usuario.



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

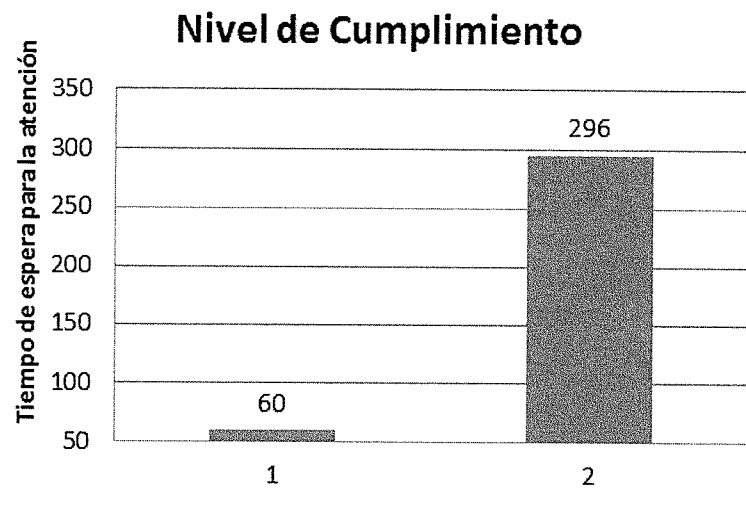
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS

RESULTADO

296 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS
ATENDIDOS: 1166

En el mes de agosto se ha detectado que del total de 1,166 atenciones de consultas laborales al empleador: 881 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 60 minutos y 285 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, efectuándose el requerimiento correspondiente 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 AGOSTO 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

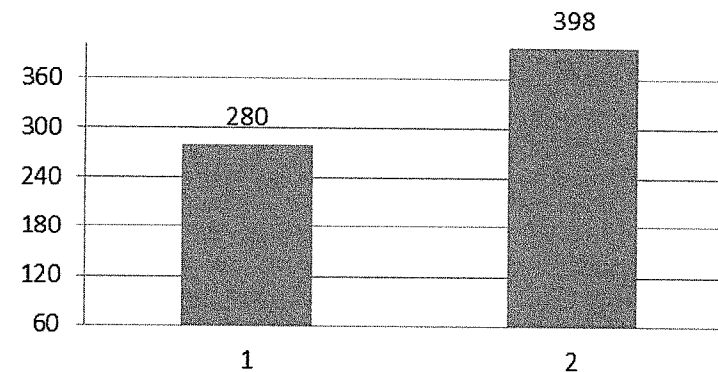
398 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:
5,565

En el mes de agosto se ha detectado que del total de 5,565 atenciones de consultas laborales al trabajador o ex trabajador: 5147 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 280 minutos y 418 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, efectuándose el requerimiento correspondiente 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.

Tiempo de espera para la atención

Nivel de cumplimiento



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

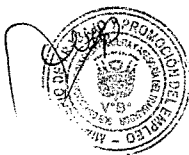
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%

RESULTADO

96 % DE USUARIOS SATISFECHOS

**TOTAL DE ENCUESTAS
REALIZADAS: 403**

En el mes de agosto se realizaron 403 encuestas, siendo 368, el mínimo de encuestas a realizar de acuerdo al Procedimiento Especifico de Medición y Seguimiento, el cual establece la fórmula para determinar el tamaño de muestra a encuestar.



Nivel de cumplimiento

