

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

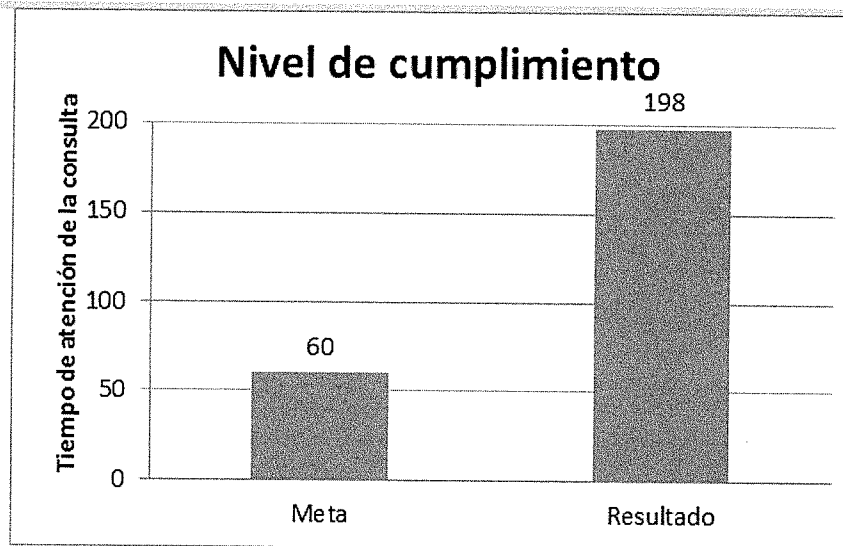
RESULTADO

198 MINUTOS

**TOTAL DE USUARIOS
ATENDIDOS: 7,790**



En el mes de setiembre se ha detectado que del total de 7,790 atenciones de consultas laborales al trabajador y empleador: 7,728 consultas fueron atendidas dentro del tiempo de atención de 60 minutos y 62 consultas excedieron el tiempo establecido; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: los consultores no cierran la atención en el sistema al momento de finalizar la consulta; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se instó al personal de los servicios de Consultas al Trabajador y Consultas al Empleador, a través de memorándum de llamada de atención, 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 SETIEMBRE 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

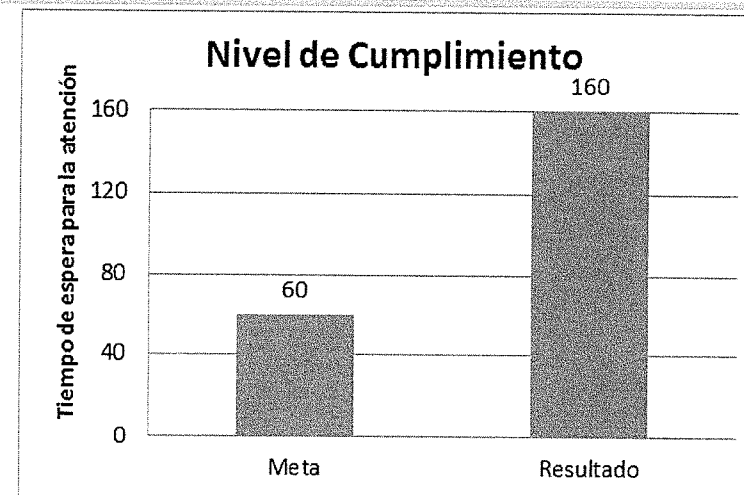
META

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

RESULTADO

160 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1,055



En el mes de setiembre se ha detectado que del total de 1,055 atenciones de consultas laborales al empleador: 766 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 60 minutos y 289 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 SETIEMBRE 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

450 MINUTOS

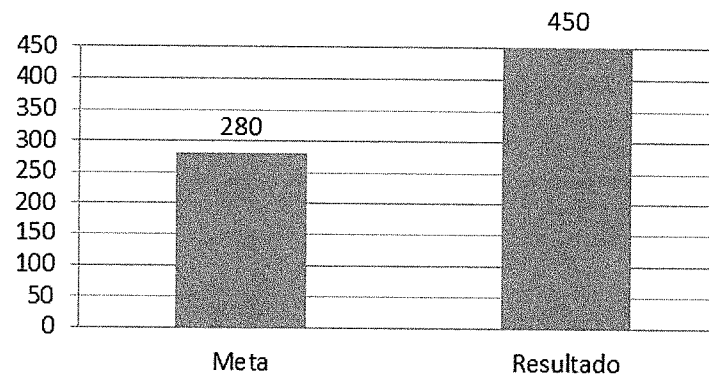


**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:
6,735**

En el mes de setiembre se ha detectado que del total de 6,735 atenciones de consultas laborales al trabajador o ex trabajador: 6,255 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 280 minutos y 480 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 SETIEMBRE 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.

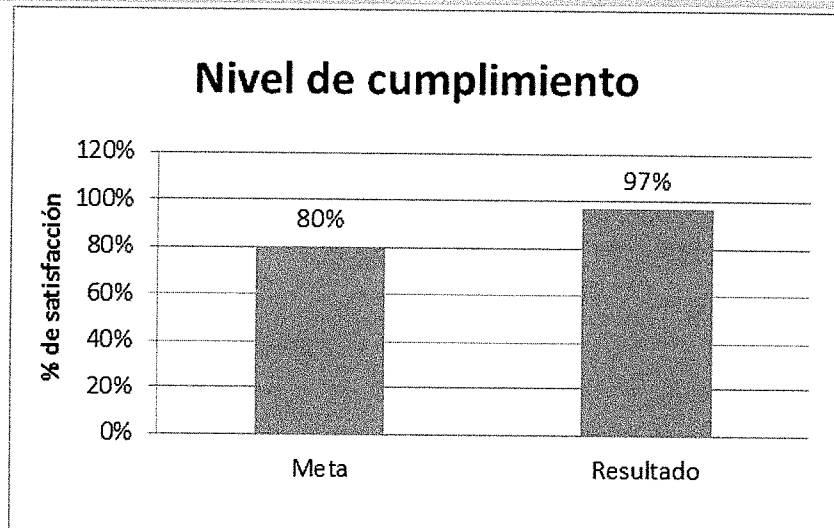
META

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%

RESULTADO

97 % DE USUARIOS SATISFECHOS

**TOTAL DE ENCUESTAS
REALIZADAS: 468**



En el mes de setiembre se realizaron 468 encuestas, siendo 366, 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.