

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

COMPROMISO N° 1

**ATENDER AL TOTAL¹ 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

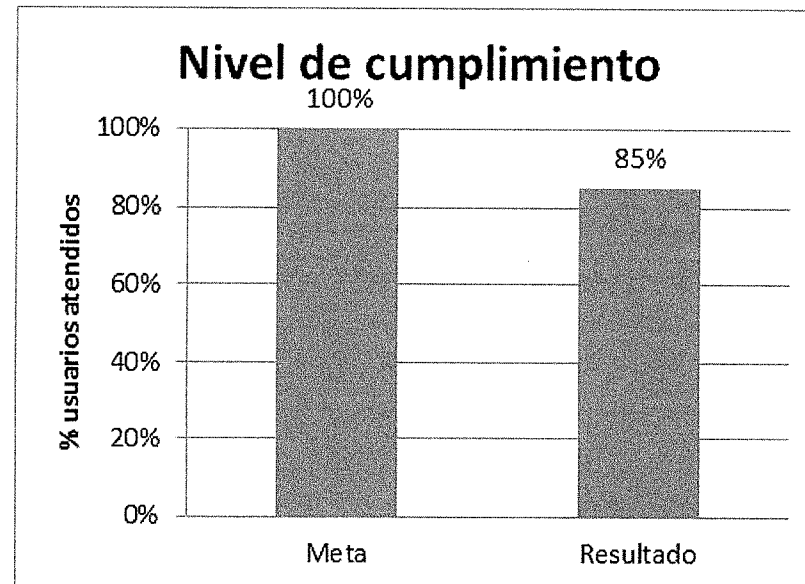
RESULTADO:

85% DE USUARIOS ATENDIDOS.

USUARIOS DERIVADOS: 1,793

USUARIOS ATENDIDOS: 1,529 (*)

(*) En el mes de setiembre, de los 1,793 usuarios derivados, 1,529 (85%) fue atendido y 264 (15%) abandonaron el servicio.



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES SETIEMBRE 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:

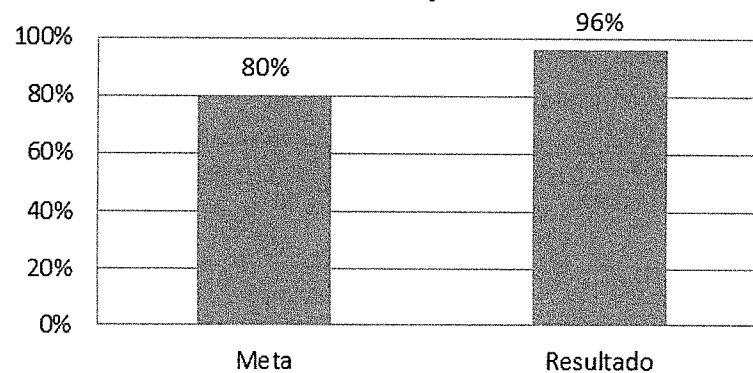
96% DE USUARIOS SATISFECHOS.

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:
1,468**

**TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:
253**

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 setiembre se debió haber realizado 308 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 253 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
SETIEMBRE 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:

25 MINUTOS EN PROMEDIO.

USUARIOS ATENDIDOS: 1,529

