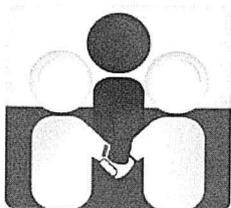


**CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y
TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES**

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

**RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DEL
SERVICIO DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS
LABORALES DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

OCTUBRE 2018



CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 1

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior al 95%.

Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

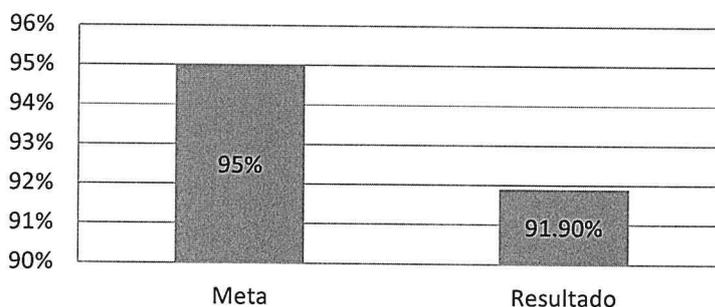
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

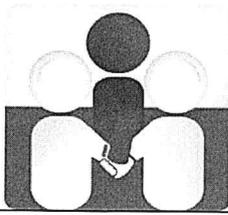
91.90 % de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica

Número de encuestados: 635

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de Satisfacción sobre la amabilidad de la atención brindada en la consulta telefónica





CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 2

INDICADOR:

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 95%

META:

Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

RESULTADO:

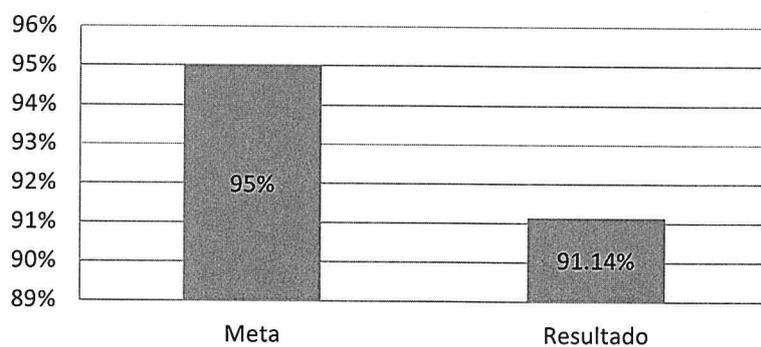
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

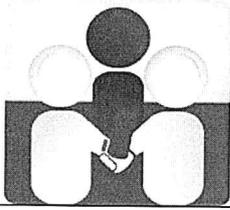
Número de
encuestados.635

91.14 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de Satisfacción sobre la precisión en la respuesta telefónica





**CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y
TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES**

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 3

Responder 12,500 consultas telefónicas por mes, como mínimo.

INDICADOR:

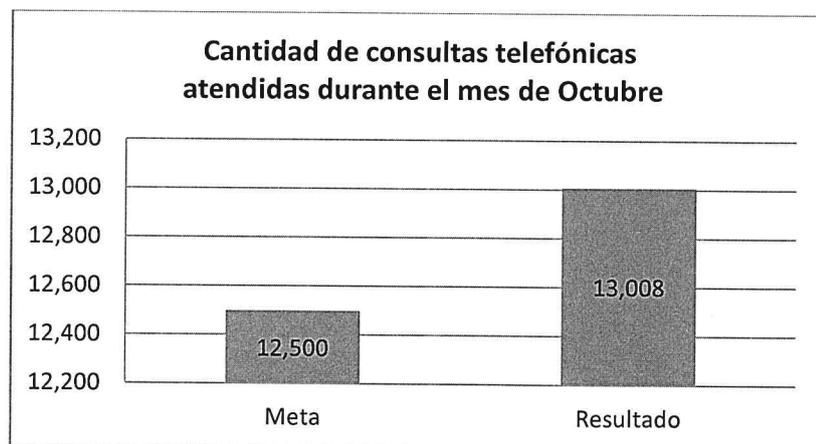
Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

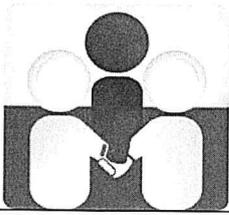
META:

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

13,008 consultas telefónicas atendidas por mes.





CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 4

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Responder el 100% de las consultas telemáticas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Porcentaje de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

100% de consultas telemáticas respondidas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

99.9 % de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Total de consultas
atendidas dentro del
plazo: 699
Total de consultas
atendidas fuera del
plazo: 1

**Porcentaje de consultas telemáticas absueltas
dentro del plazo de 5 días hábiles**

