

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR  
NOVIEMBRE 2016**

**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**

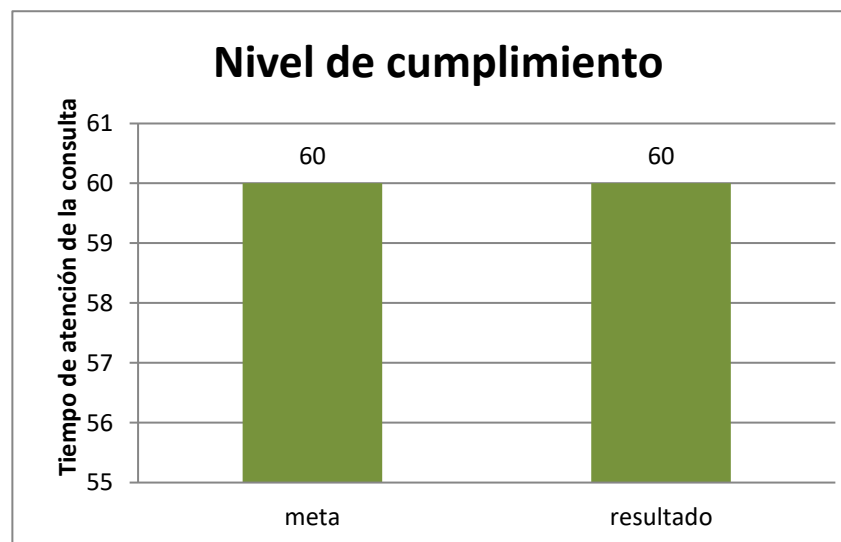
**META**

**ATENDER LA CONSULTA EN UN TIEMPO MAXIMO DE SESENTA (60) MINUTOS**

**RESULTADO**

**60 MINUTOS**

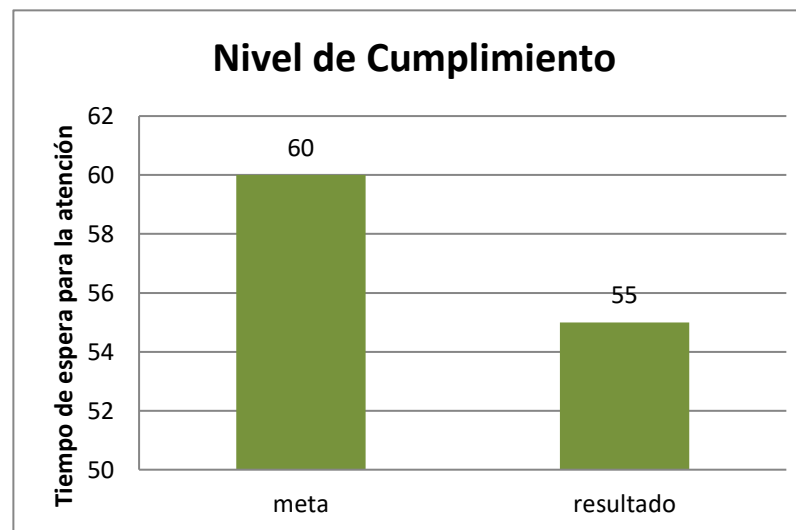
**TOTAL DE USUARIOS  
ATENDIDOS: 6623**



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR  
NOVIEMBRE 2016**

<b>COMPROMISO N° 2</b>	<b>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</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL EMPLEADOR</b>
<b>META</b>	<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>55 MINUTOS</b>

**TOTAL DE USUARIOS  
ATENDIDOS: 799**



## COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR NOVIEMBRE 2016

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

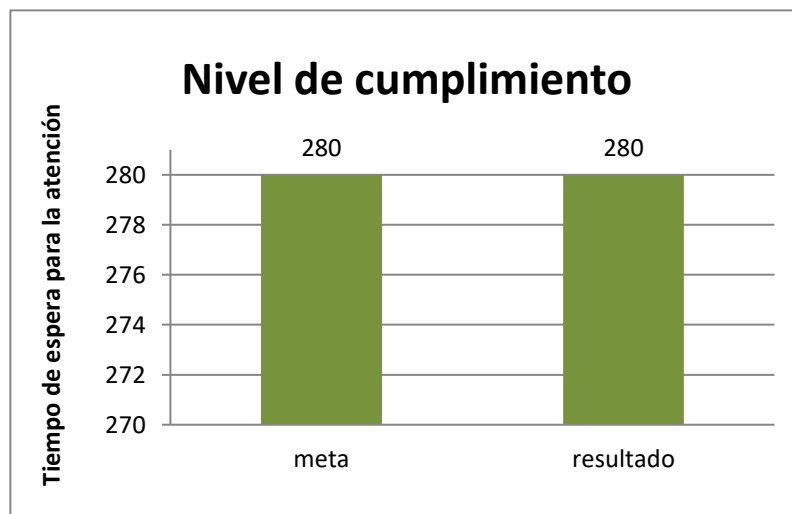
META

TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS

RESULTADO

280 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:  
6607



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR  
NOVIEMBRE 2016**

<b>COMPROMISO N° 4</b>	<b>LOGRA UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO, IGUAL O SUPERIOR AL 80%</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO.</b>
<b>META</b>	<b>ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>99% DE USUARIOS SATISFECHOS</b>
<b>TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 45</b>	

