

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR  
NOVIEMBRE 2017**

**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**

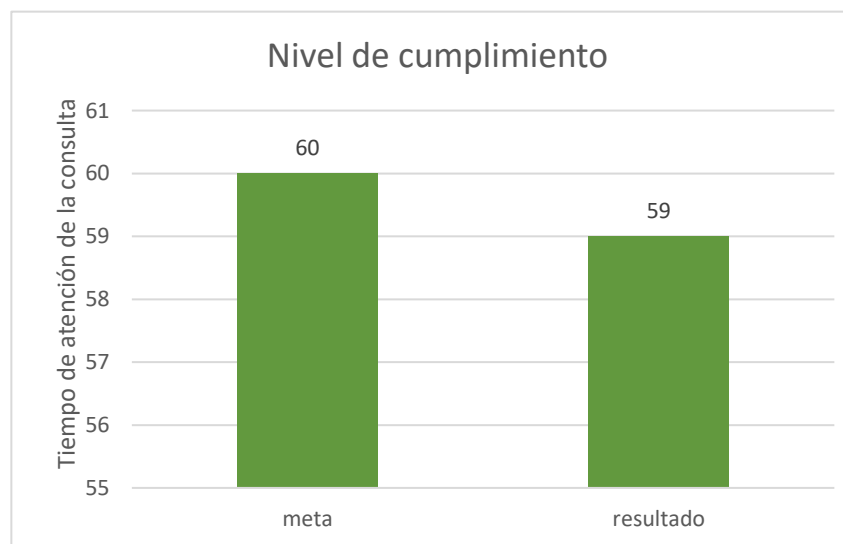
**META**

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

**RESULTADO**

**59 MINUTOS**

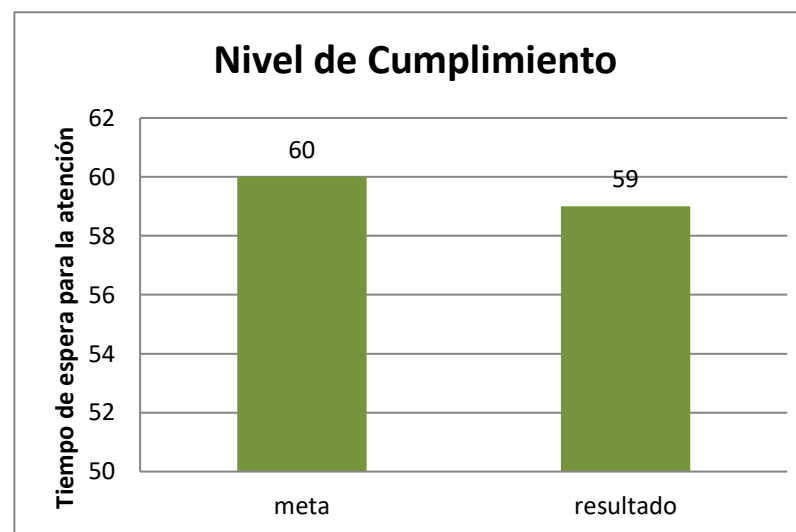
**TOTAL DE USUARIOS  
ATENDIDOS: 5943**



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR  
NOVIEMBRE 2017**

|                        |   |
|------------------------|---|
| <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>59 MINUTOS</b>   |

**TOTAL DE USUARIOS  
ATENDIDOS: 416**



## COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR NOVIEMBRE 2017

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

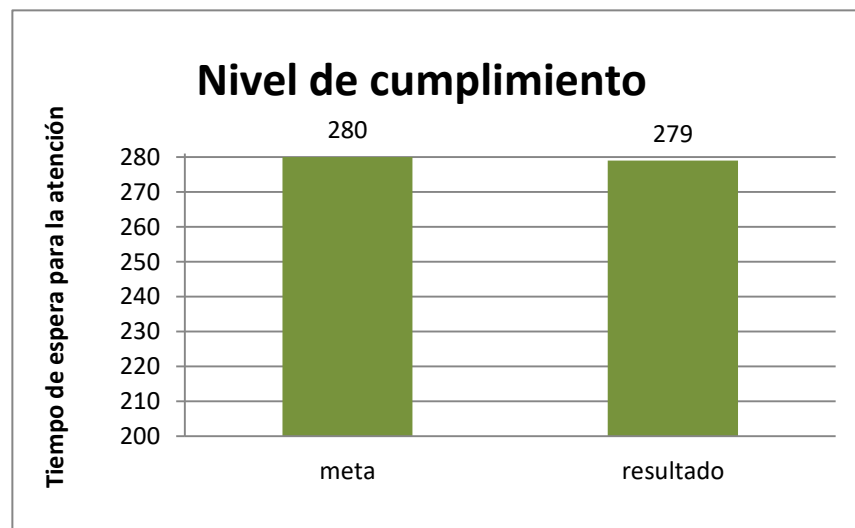
META

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

RESULTADO

279 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:  
5527



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR  
NOVIEMBRE 2017**

|                        |  |
|------------------------|--|
| <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>96% DE USUARIOS SATISFECHOS</b>   |

**TOTAL DE ENCUESTAS  
REALIZADAS: 42**

