

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES  
JUNIO 2015**

**COMPROMISO N° 1**

**ATENDER AL TOTAL<sup>1</sup> 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**

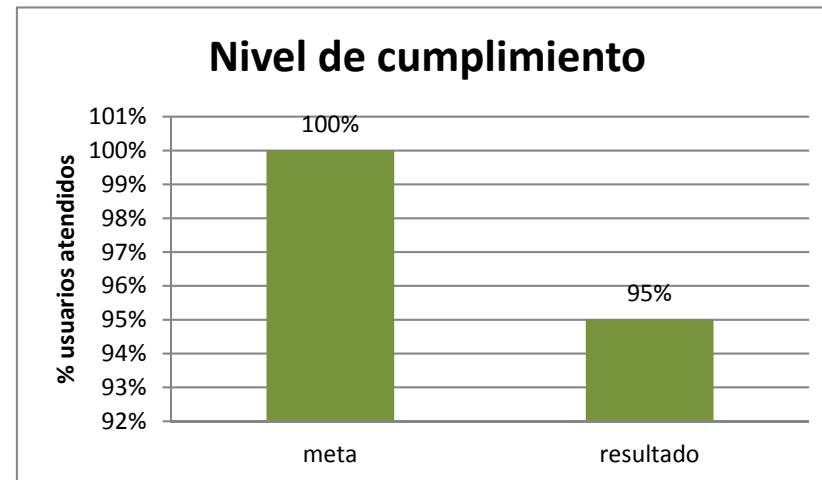
**RESULTADO:**

**95% DE USUARIOS ATENDIDOS.**

**USUARIOS DERIVADOS: 1,473**

**USUARIOS ATENDIDOS: 1,394**

<sup>1</sup> El 5% que no se atendió es porque usuario abandono el servicio.



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES  
JUNIO 2015**

**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:**

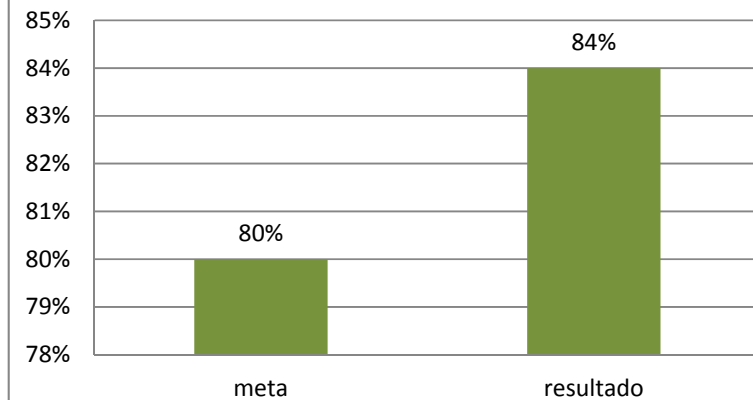
**ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 80%.**

**RESULTADO:**

**84% DE USUARIOS SATISFECHOS.**

**TOTAL DE ENCUESTAS  
REALIZADAS: 252**

**Nivel de Cumplimiento**



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES  
JUNIO 2015**

**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:**

**27 MINUTOS EN PROMEDIO.**

**USUARIOS ATENDIDOS: 1,394**

