

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
SETIEMBRE 2016**

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:

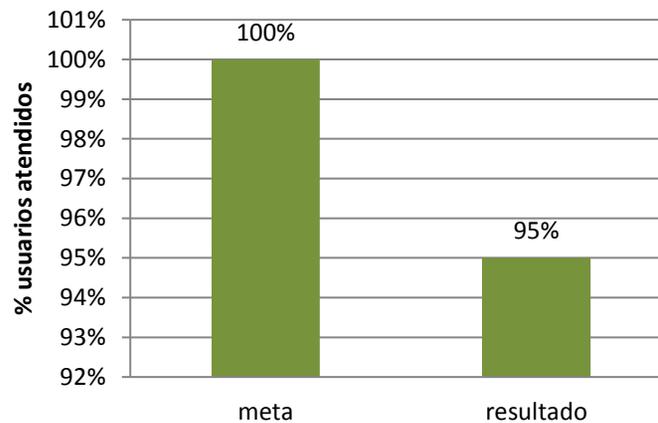
95% DE USUARIOS ATENDIDOS.

USUARIOS DERIVADOS: 1,903

USUARIOS ATENDIDOS: 1,800

¹El 5% de los usuarios que no fueron atendidos se debe a que éstos abandonaron el servicio.

Nivel de cumplimiento



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
SETIEMBRE 2016**

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.

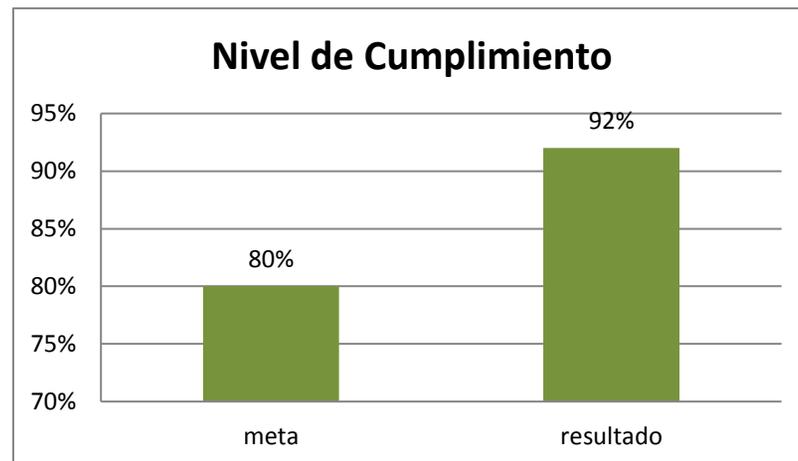
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%.

RESULTADO:

92% DE USUARIOS SATISFECHOS.

**TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:
31**



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
SETIEMBRE 2016**

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:

28 MINUTOS EN PROMEDIO.

USUARIOS ATENDIDOS: 1,800

