

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
ENERO 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:

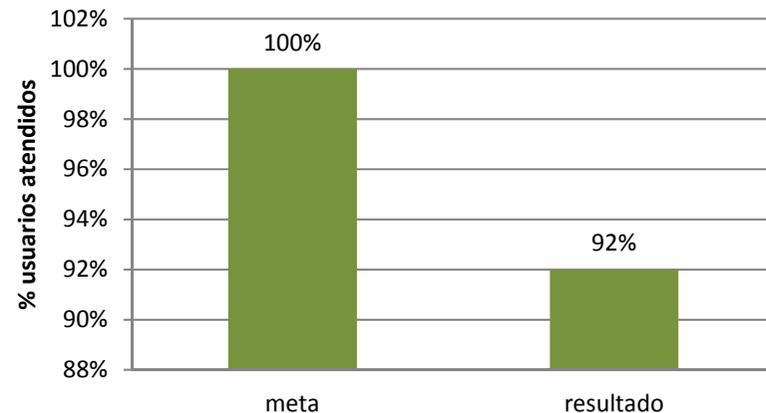
92% DE USUARIOS ATENDIDOS.

USUARIOS DERIVADOS: 2,141

USUARIOS ATENDIDOS: 1,977

¹ El 8% 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
ENERO 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.

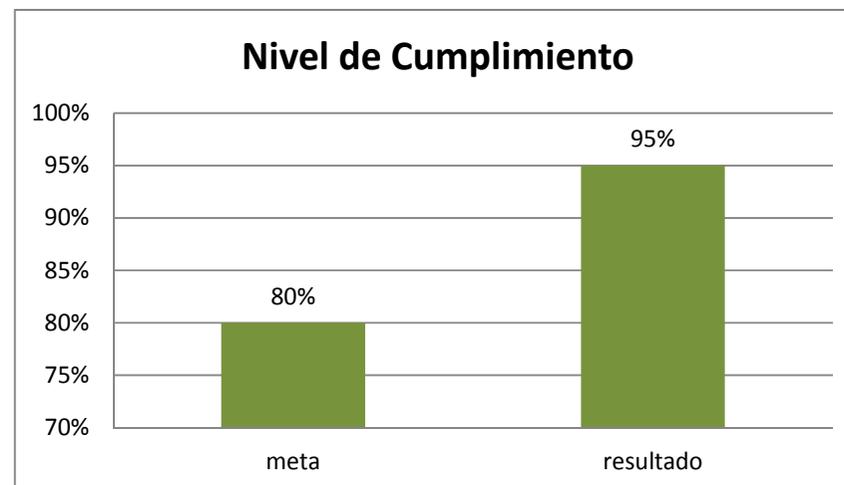
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 80%.

RESULTADO:

95% DE USUARIOS SATISFECHOS.

**TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:
68**



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
ENERO 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: 1,977

Nivel de cumplimiento

