

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

**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**

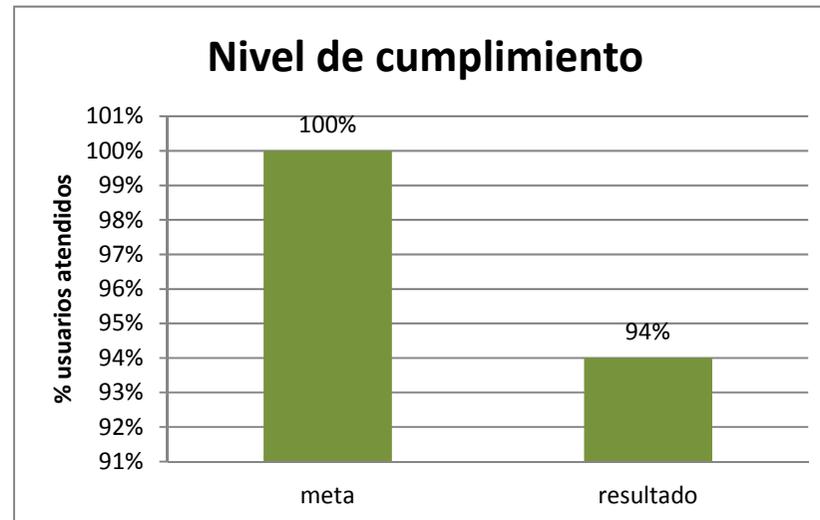
**RESULTADO:**

**94% DE USUARIOS ATENDIDOS.**

**USUARIOS DERIVADOS: 1,744**

**USUARIOS ATENDIDOS: 1,637**

<sup>1</sup> El 6% de los usuarios que no fueron atendidos se debe a que éstos abandonaron el servicio.



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES  
ABRIL 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.**

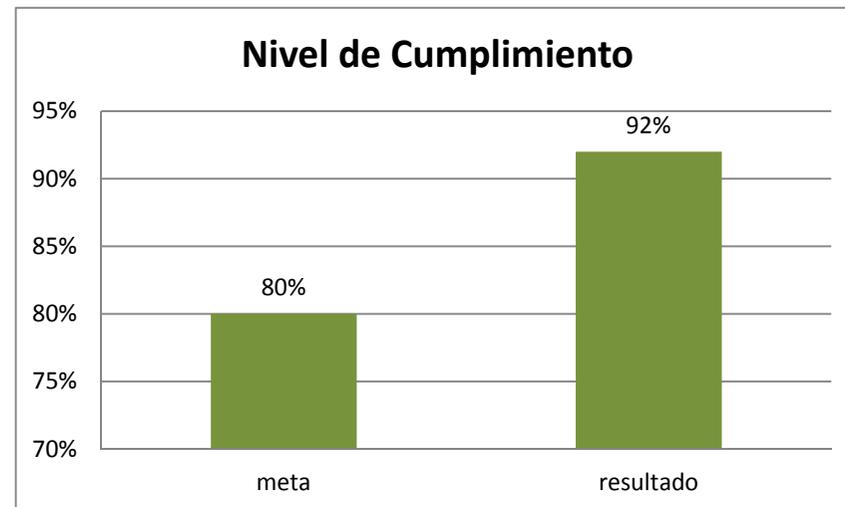
**META:**

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

**RESULTADO:**

**92% DE USUARIOS SATISFECHOS.**

**TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:  
84**



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

**26 MINUTOS EN PROMEDIO.**

**USUARIOS ATENDIDOS: 1,744**

