



**CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y  
TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES**

**CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

**RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE  
CALIDAD DEL SERVICIO DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y  
TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES DEL MINISTERIO DE  
TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

**Junio 2017**

**COMPROMISO N° 1**

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior al 95%.

**INDICADOR:**

Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

**META:**

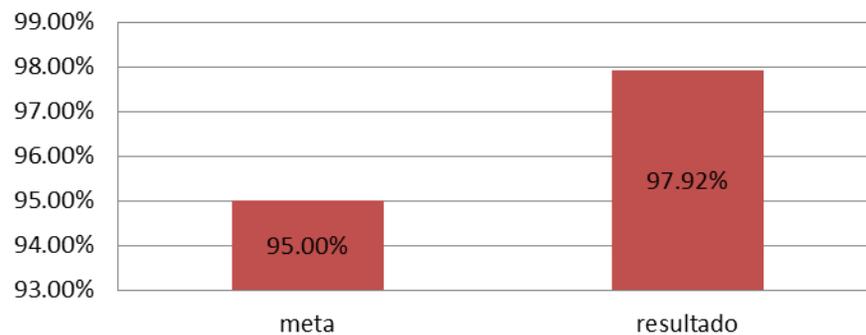
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

**RESULTADO:**

97.92 % de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

**Total de la Muestra:  
865 encuestados.**

### Porcentaje de satisfacción sobre la amabilidad de la atención en las llamadas telefónicas



**COMPROMISO N° 2**

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 95%

**INDICADOR:**

Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

**META:**

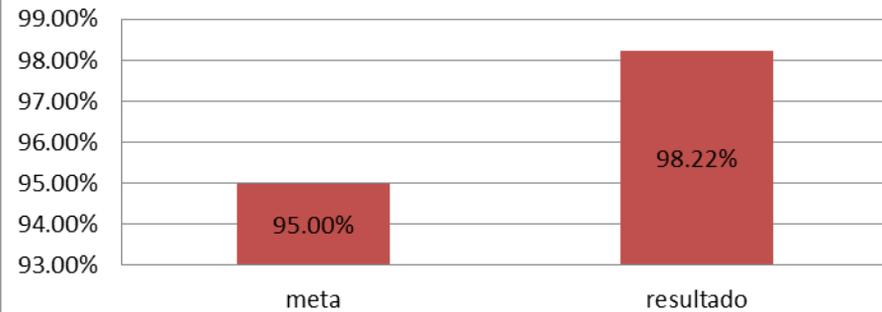
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

**RESULTADO:**

98.22 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

**Total de la Muestra:  
865 encuestados.**

### Porcentaje de satisfacción sobre la precisión de las respuestas recibidas en las llamadas telefónicas



**COMPROMISO N° 3**

Responder 12,500 consultas telefónicas por mes, como mínimo.

**INDICADOR:**

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

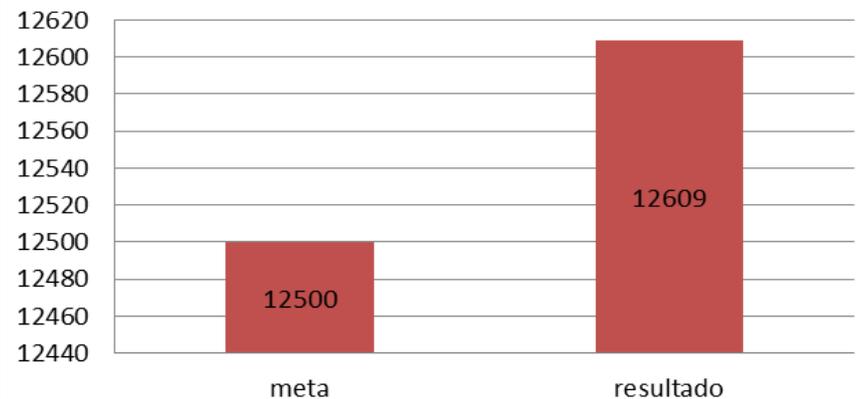
**META:**

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

**RESULTADO:**

12, 609 consultas telefónicas atendidas por mes.

### Cantidad de llamadas atendidas en el mes de Junio



**COMPROMISO N°**  
**4**

**INDICADOR:**

**META:**

**RESULTADO:**

**OBSERVACIONES:**

Debido corte de fluido eléctrico y acumulación de consultas por día no laborable, no se pudo contestar el 100% de consultas en el tiempo establecido.

**Tamaño de la muestra:**

Total de consultas  
atendidas: 3146  
Dentro del plazo: 3082  
Fuera del plazo: 64

Responder el 100% de las consultas telemáticas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Porcentaje de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

100% de consultas telemáticas respondidas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

97.97% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

### Porcentaje de Consultas Telemáticas absueltas dentro del plazo de 5 días hábiles

