



**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**

**FEBRERO 2018**

**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%.

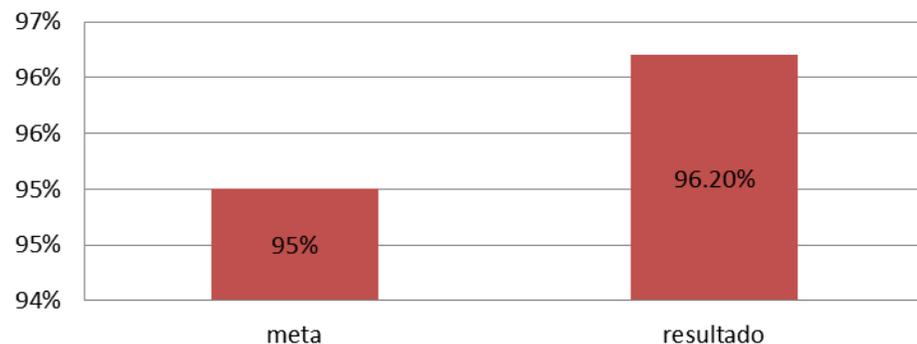
**RESULTADO:**

96.2 % de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

**Total de usuarios atendidos: 12,943**  
**Número de encuestados: 2176**

**Observación:** A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

**Porcentaje de Satisfacción sobre la amabilidad de la atención recibida en las consultas 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%.

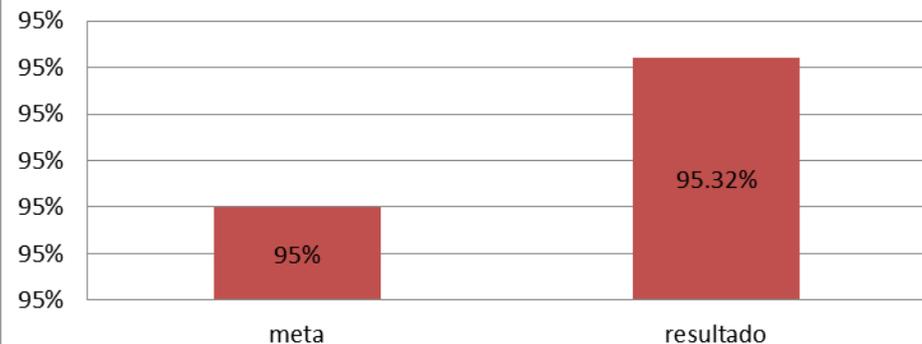
**RESULTADO:**

95.32 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

**Total de usuarios  
atendidos: 12,943  
Número de  
encuestados:  
2176**

**Observación:** A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

### Porcentaje de Satisfacción en la precisión de las respuestas recibidas en las consultas telefónicas



**COMPROMISO N° 3**

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

**INDICADOR:**

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

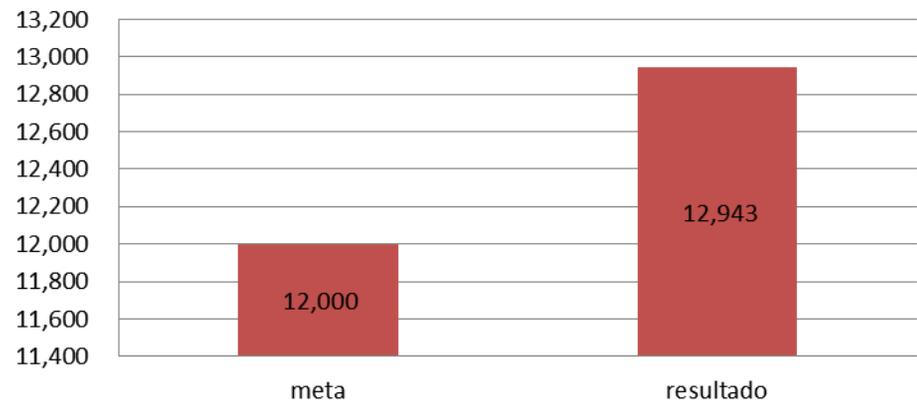
**META:**

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

**RESULTADO:**

12,943 consultas telefónicas atendidas por mes.

**Cantidad de llamadas atendidas en el mes de febrero**



**COMPROMISO N°  
4**

**INDICADOR:**

**META:**

**RESULTADO:**

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.

93.22% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Total de consultas atendidas: 1416  
Total de consultas atendidas fuera del plazo: 96

**Observación:** Debido a la falta de personal, no se pudo cumplir con la meta trazada dentro del plazo establecido.

### Consultas telemáticas absueltas dentro del plazo de 5 días hábiles

