



**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**

MARZO 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:

89.80% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Número de encuestados:
4432

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

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



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:

89.24% de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Número de encuestados:
4432

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

Porcentaje en la precisión de la respuesta recibida en la atención telefónica



COMPROMISO N° 3

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

INDICADOR:

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

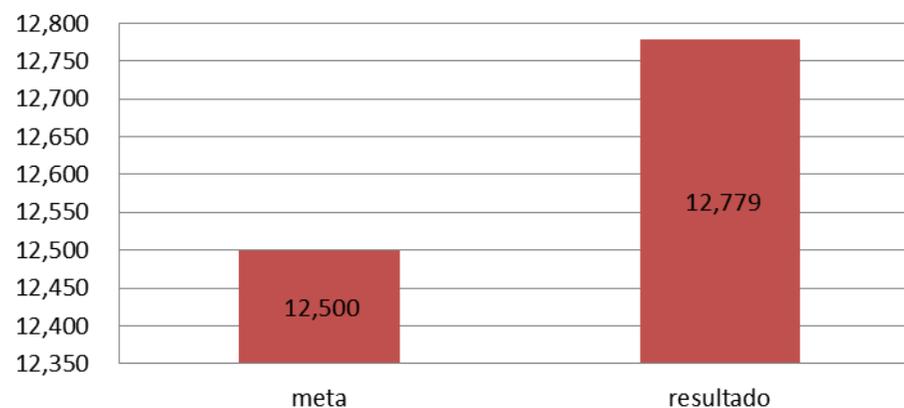
META:

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

12,779 consultas telefónicas atendidas por mes.

Cantidad de consultas atendidas durante el mes de marzo 2018



COMPROMISO N°
4

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Total de consultas
atendidas: 1389
Total de consultas
atendidas fuera del
plazo: 59

Observación: Debido a
fallas técnicas no se
pudo cumplir con el
plazo de los 5 días
hábiles.

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.

96% 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

