



**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**

ABRIL 2016

COMPROMISO N° 1

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior al 90%.

INDICADOR:

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

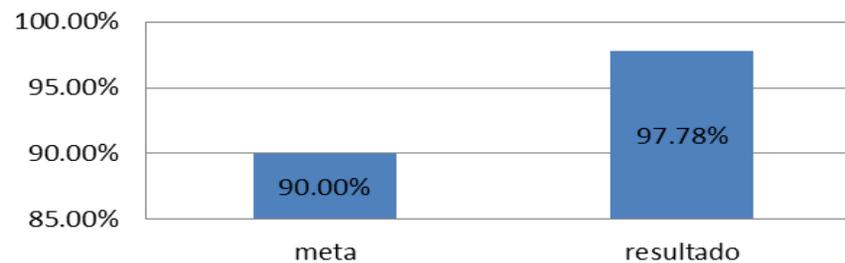
META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

RESULTADO:

97.78% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica



COMPROMISO N° 2

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 90%

INDICADOR:

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

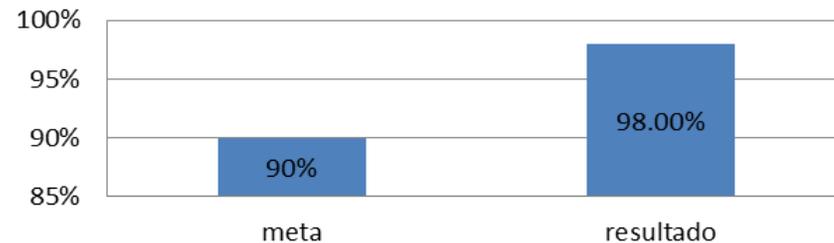
META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

RESULTADO:

98 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

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



COMPROMISO N° 3

Responder 10,800 consultas telefónicas por mes, como mínimo.

INDICADOR:

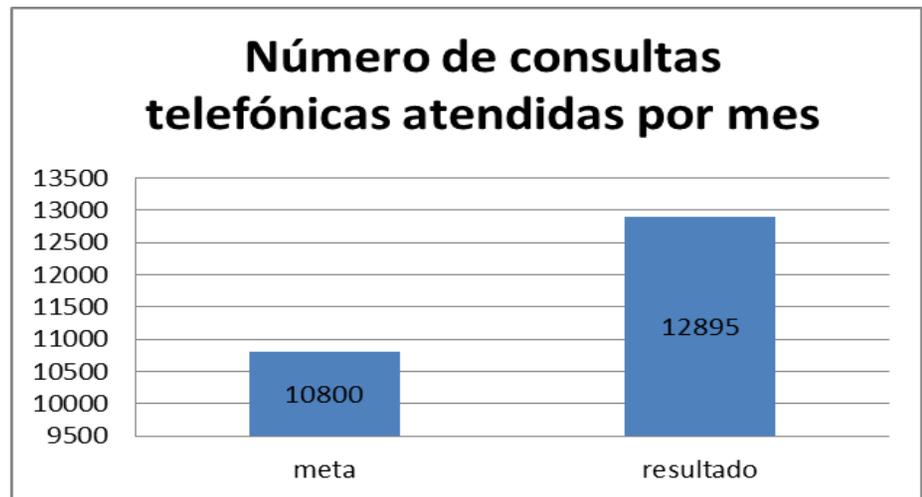
Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

META:

10,800 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

12,895 consultas telefónicas atendidas por mes.



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.

97.43% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

OBSERVACIONES: Debido a fallas técnicas no se pudo contestar el 100% de consultas en el tiempo establecido.

% de consultas telemáticas absueltas dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción

