



**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 2016**

**COMPROMISO N° 1**

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

**INDICADOR:**

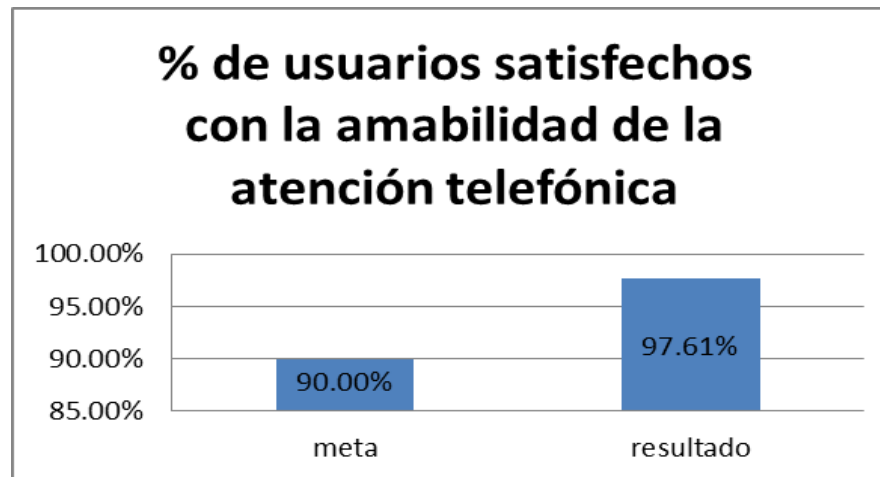
Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

**META:**

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

**RESULTADO:**

97.61% 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:**

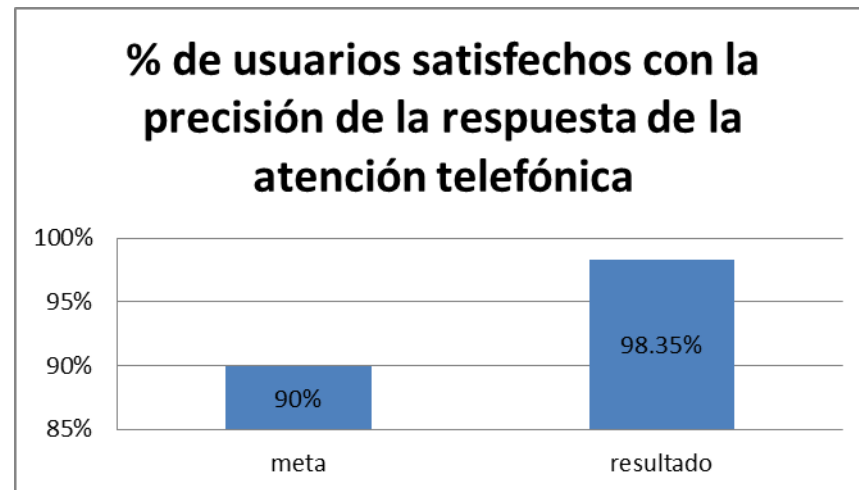
Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

**META:**

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

**RESULTADO:**

98.35 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.



**COMPROMISO N° 3**

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

**INDICADOR:**

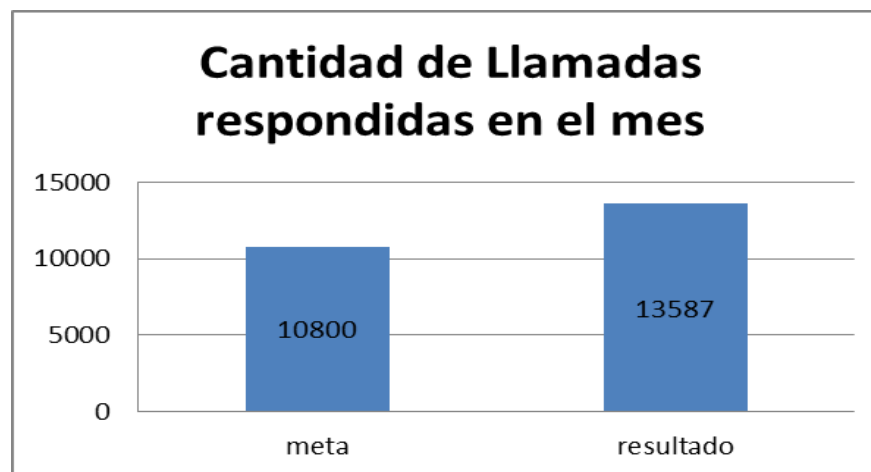
Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

**META:**

10,800 consultas telefónicas atendidas por mes.

**RESULTADO:**

13,587 consultas telefónicas atendidas por mes.



**COMPROMISO N° 4**

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

**INDICADOR:**

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

**META:**

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

**RESULTADO:**

77.44% 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. Además contamos con un día que se laboró sólo medio día por las elecciones.

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

