



**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 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.

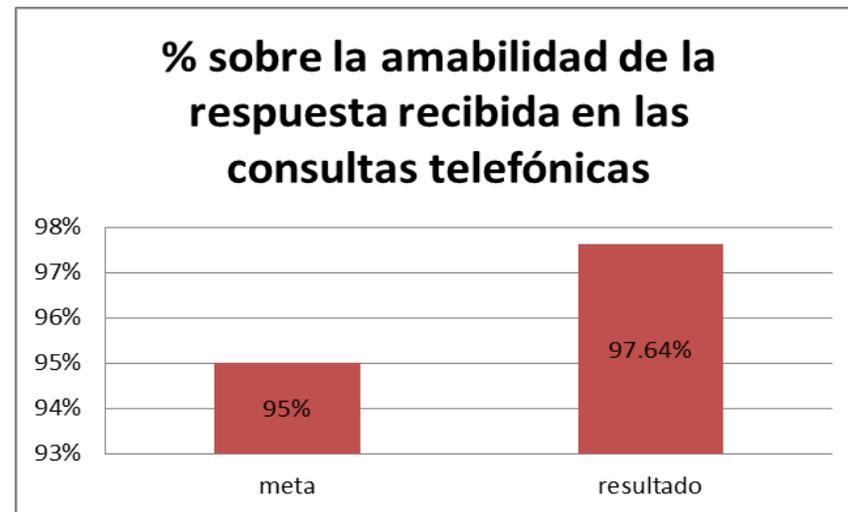
META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

RESULTADO:

97.64% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

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



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:

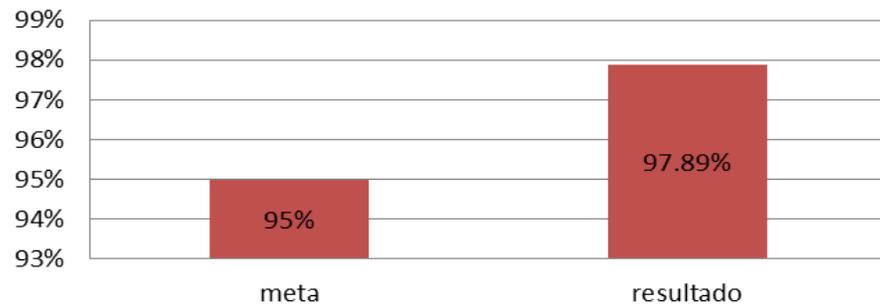
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

RESULTADO:

97.89 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

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

% sobre la precisión de la respuesta brindada 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.

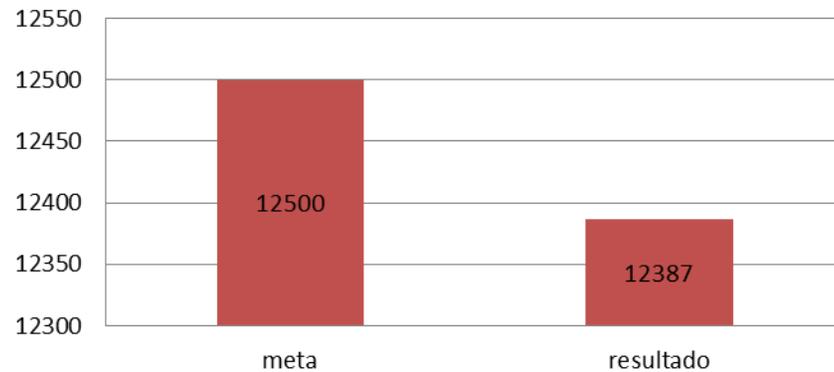
RESULTADO:

12,387 consultas telefónicas atendidas por mes.

OBSERVACIONES:

Este mes hemos contado con dos feriados lo cual no nos ha permitido llegar a la meta establecida.

Total de llamadas atendidas durante el mes de abril



COMPROMISO N°
4

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

OBSERVACIONES:

Debido a fallas técnicas, y falta de personal no se pudo contestar el 100% de consultas en el tiempo establecido.

Tamaño de la muestra:

Total de consultas
atendidas: 3264
Dentro del plazo: 3082
Fuera del plazo: 182

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.

94.42% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

