



**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**

ENERO 2017

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.

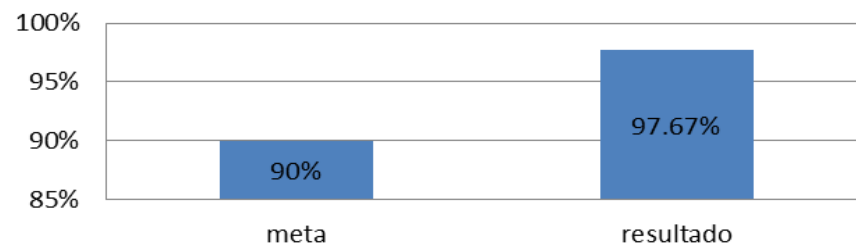
META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

RESULTADO:

97.67% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

% sobre la satisfacción en la amabilidad de la respuesta en las consultas telefónicas



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.

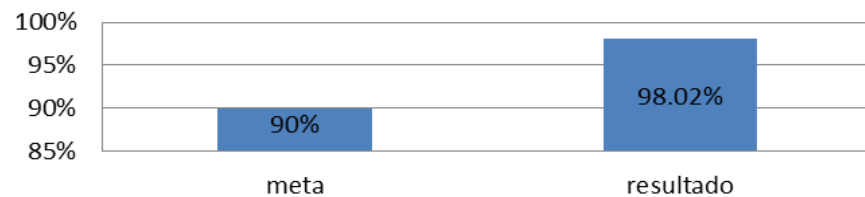
META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

RESULTADO:

98.02 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

% sobre la satisfacción en la precisión de la respuesta en las consultas telefónicas



COMPROMISO N° 3

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

INDICADOR:

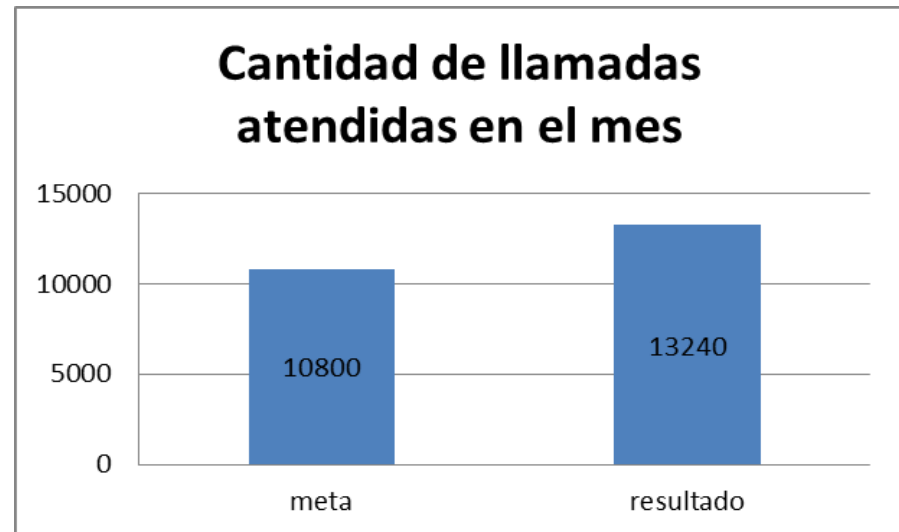
Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

META:

10,800 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

13,240 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.

98.28% 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 atendidas dentro de los 5 días hábiles contados a partir del día...

