



**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.

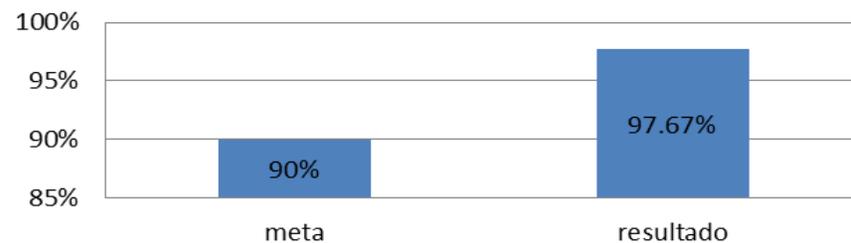
**META:**

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.

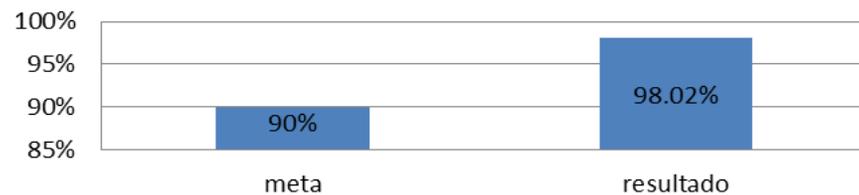
**META:**

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:**

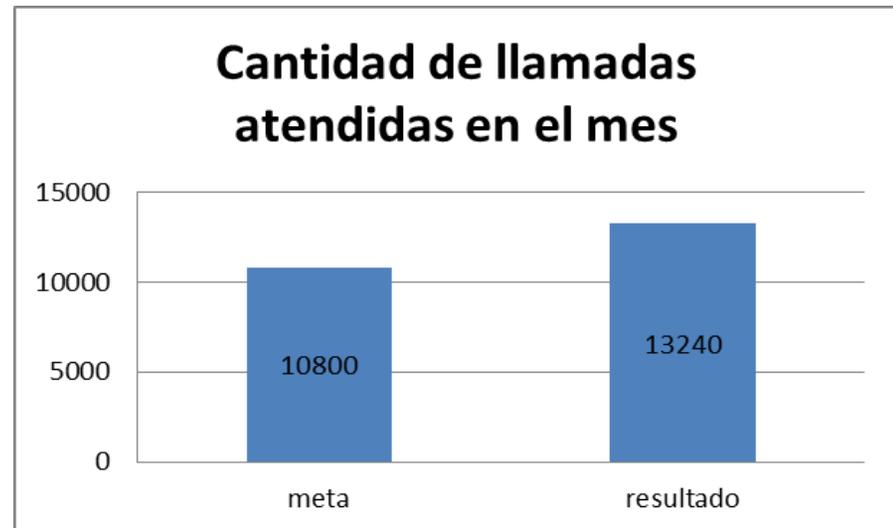
Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

**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...

