



**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**

MARZO 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.

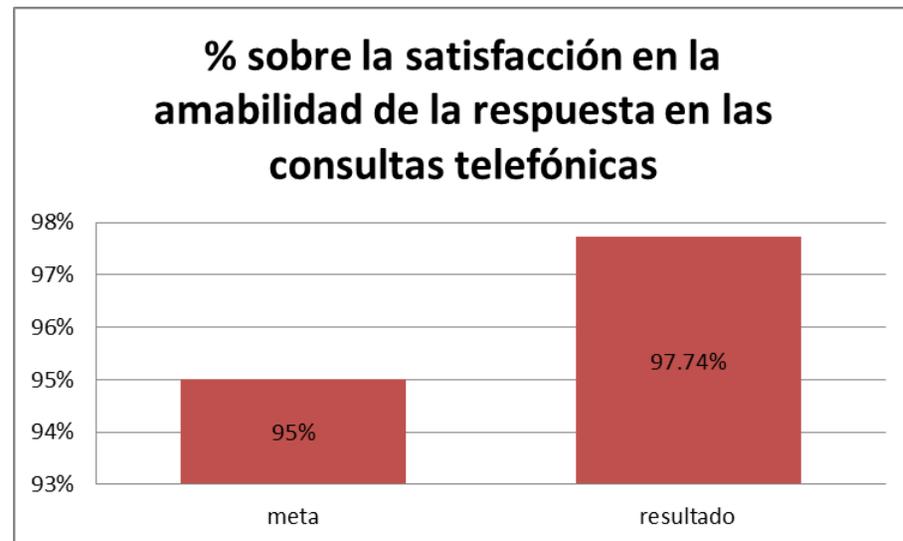
META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

RESULTADO:

97.74% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

**Total de la Muestra:
922 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:

98.09 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

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



COMPROMISO N° 3

Responder 12,500 consultas telefónicas por mes, como mínimo.

INDICADOR:

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

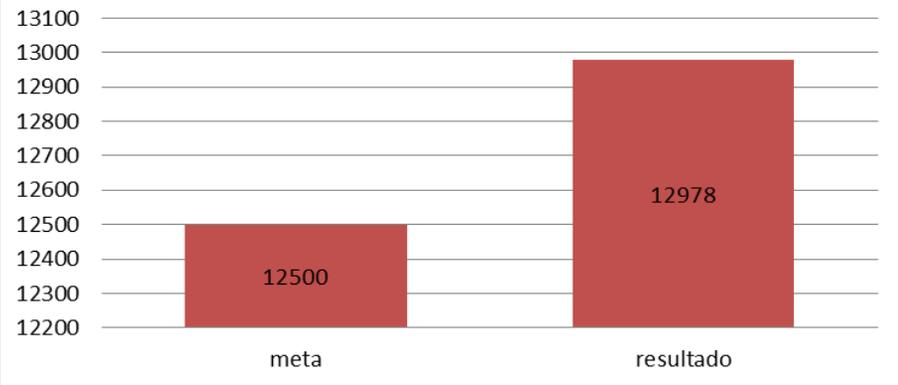
META:

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

12,978 consultas telefónicas atendidas por mes.

Cantidad de llamadas atendidas en el mes de marzo 2017



COMPROMISO N° 4

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

OBSERVACIONES:

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

Tamaño de la muestra:

Total de consultas atendidas: 3368.
Dentro del plazo: 3361.
Fuera del plazo: 7

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.

99.79% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

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

