



**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.

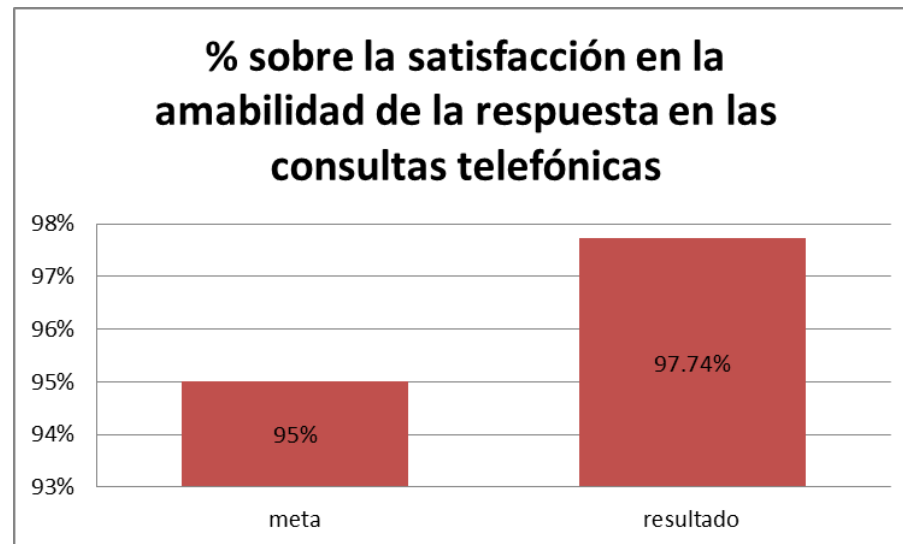
**META:**

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.

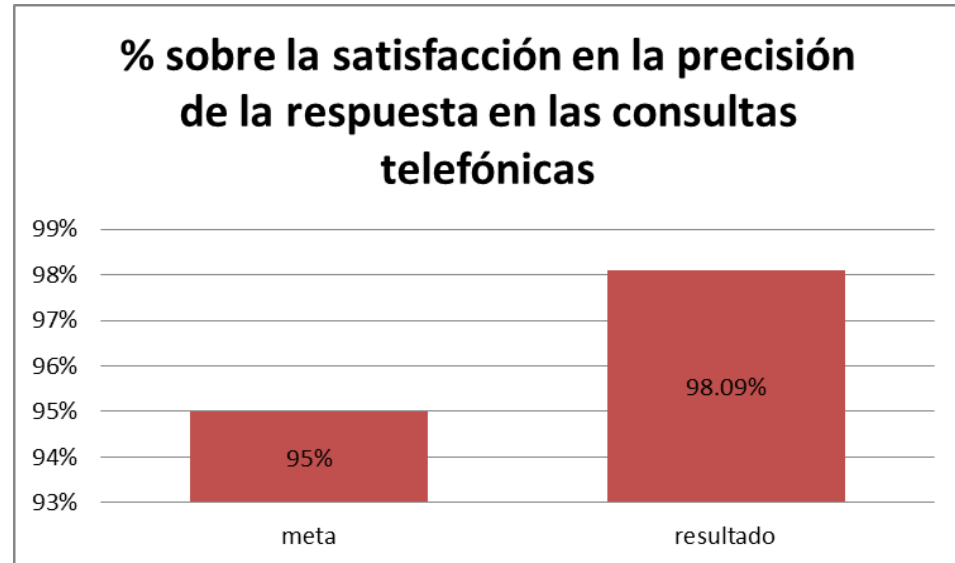
**META:**

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.

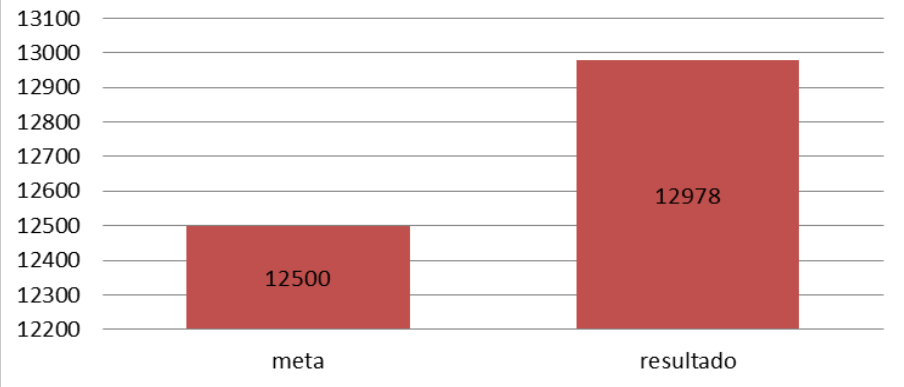
**META:**

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**

