



**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**

Diciembre 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:

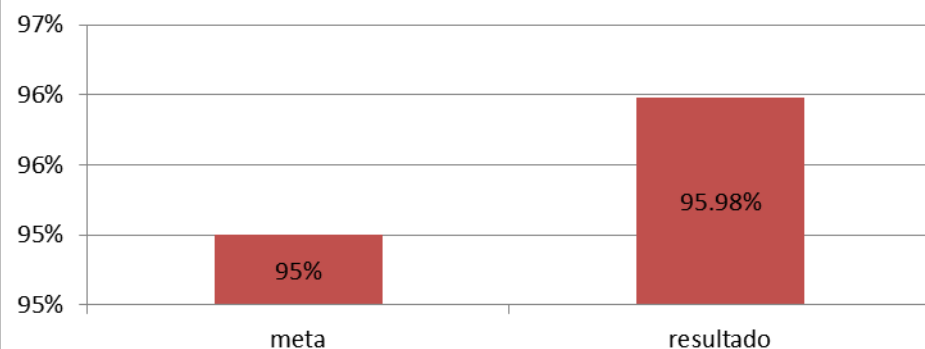
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

RESULTADO:

95.98 % de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

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

Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención percibida en la consulta telefónica



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:

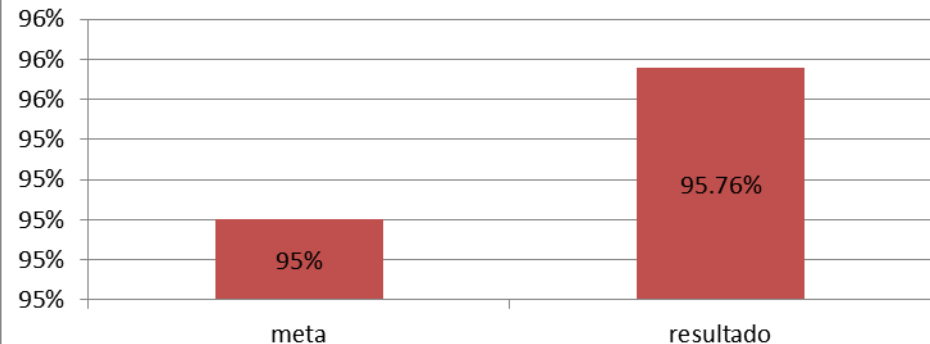
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

RESULTADO:

95.76 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

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

Porcentaje de satisfacción del usuario en la precisión de la respuesta recibida en la consulta telefónica



COMPROMISO N° 3

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

INDICADOR:

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

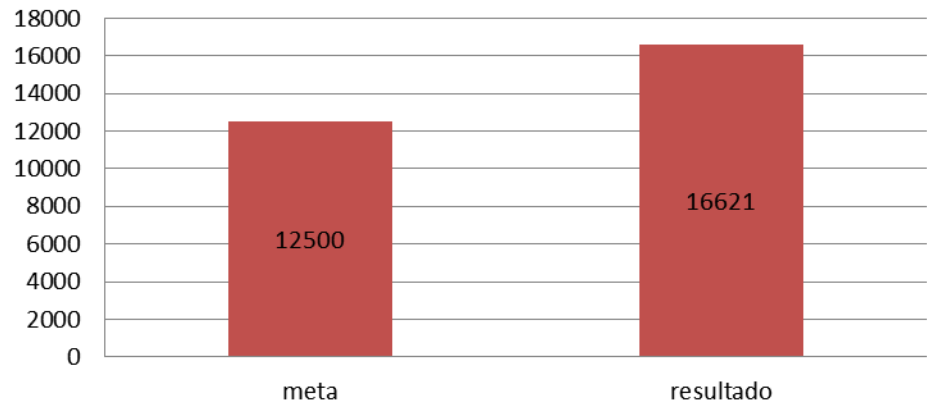
META:

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

16,621 consultas telefónicas atendidas por mes.

Cantidad de llamadas atendidas durante el mes dediciembre 2017



**COMPROMISO N°
4**

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Tamaño de la muestra:

Total de consultas atendidas: 1243
Total de consultas atendidas fuera del plazo: 567

Observación: Debido a la falta de personal, no se pudo cumplir con la meta trazada dentro del plazo establecido.

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.

54% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

