



**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**

**Noviembre 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:**

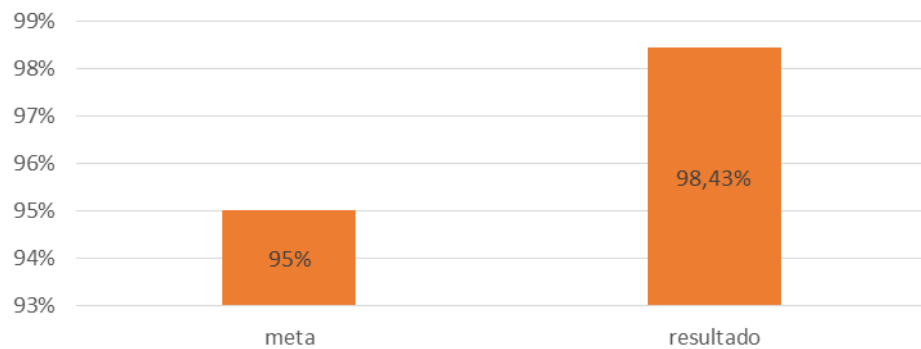
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

**RESULTADO:**

98.43 % de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

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

### Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención en las consultas telefónicas



**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.

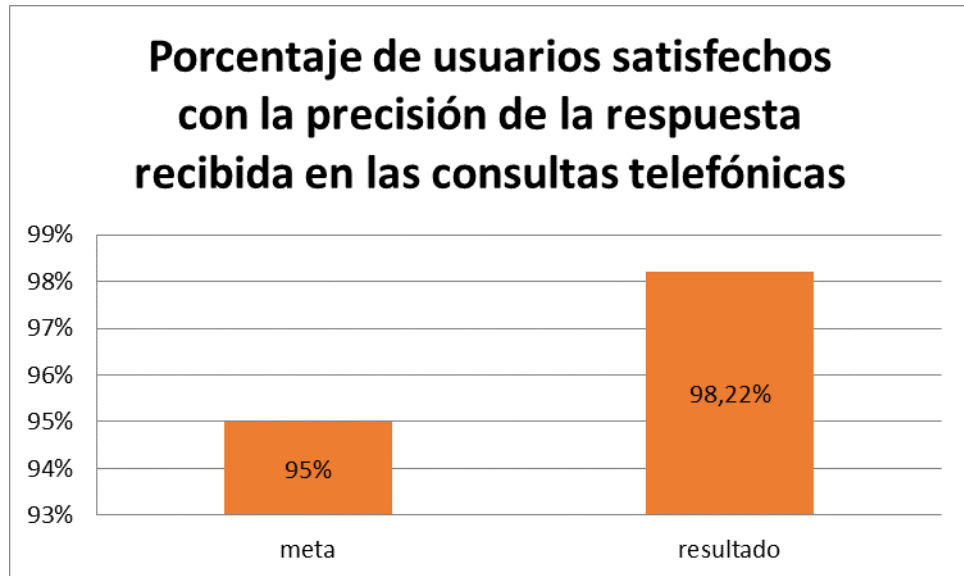
**META:**

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

**RESULTADO:**

98.22 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

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



**COMPROMISO N° 3**

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

**INDICADOR:**

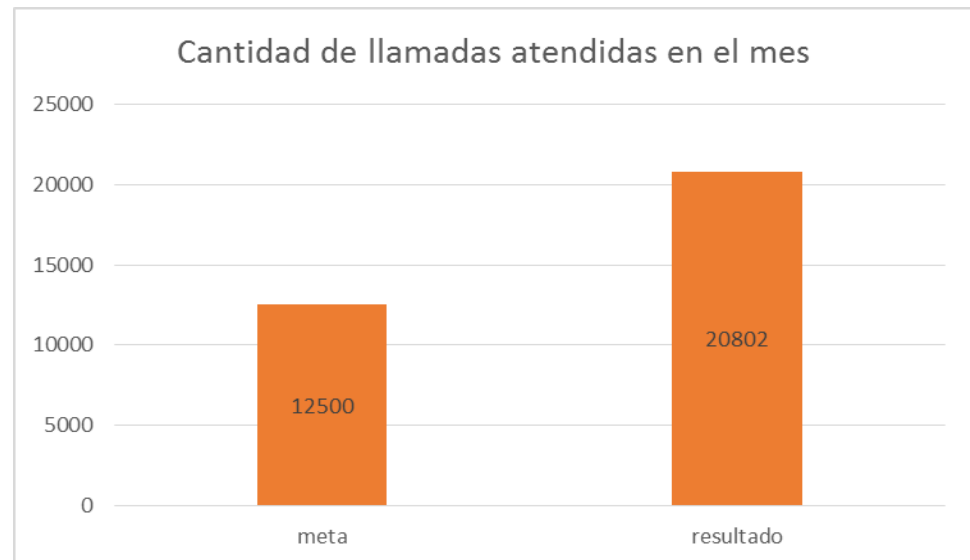
Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

**META:**

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

**RESULTADO:**

20,802 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.

97% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

**Tamaño de la muestra:**

Total de consultas atendidas dentro del plazo: 1229

Total de consultas atendidas fuera del plazo: 43

