



**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 2018

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%.

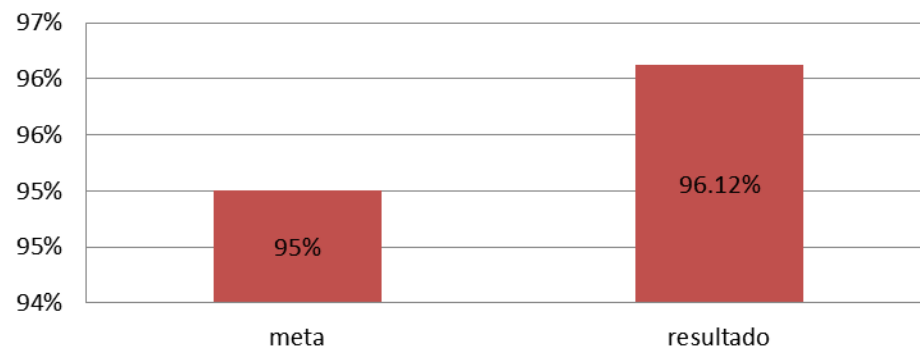
RESULTADO:

96.12% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Total de usuarios atendidos: 16,132
Número de encuestados: 614

Observación: A partir de este mes se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de satisfacción sobre la amabilidad de las respuestas recibidas en las consultas telefónicas



COMPROMISO N° 2

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 95%

Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

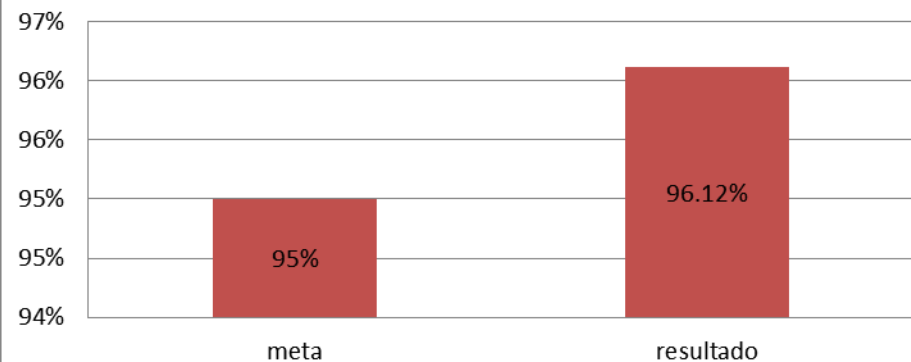
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

96.12% de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Total de usuarios atendidos: 16,132
Número de encuestados: 614

Observación: A partir de este mes se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de satisfacción sobre la precisión de las consultas telefónicas



COMPROMISO N° 3

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

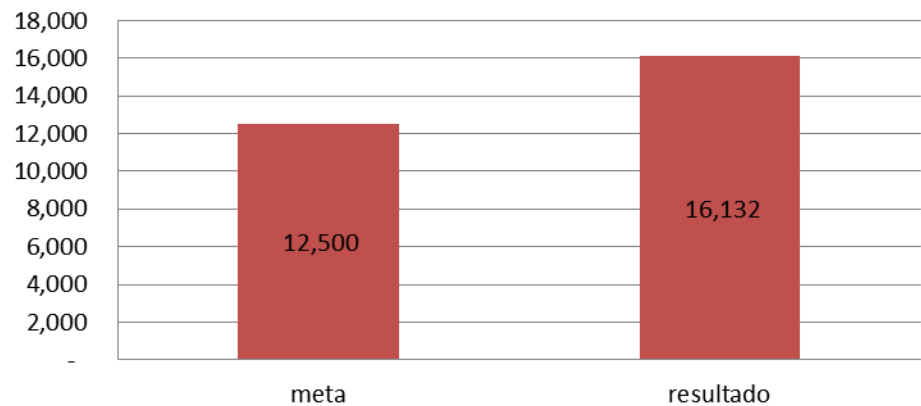
Responder 12,500 consultas telefónicas por mes, como mínimo.

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

16,132 consultas telefónicas atendidas por mes.

Cantidad de llamadas atendidas durante el mes



**COMPROMISO N°
4**

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

Tamaño de la muestra:

Total de consultas atendidas: 1624
Total de consultas atendidas fuera del plazo: 18

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.

98.89% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de

Cantidad de consultas telemáticas respondidas dentro del plazo de 5 días hábiles

