



**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%.

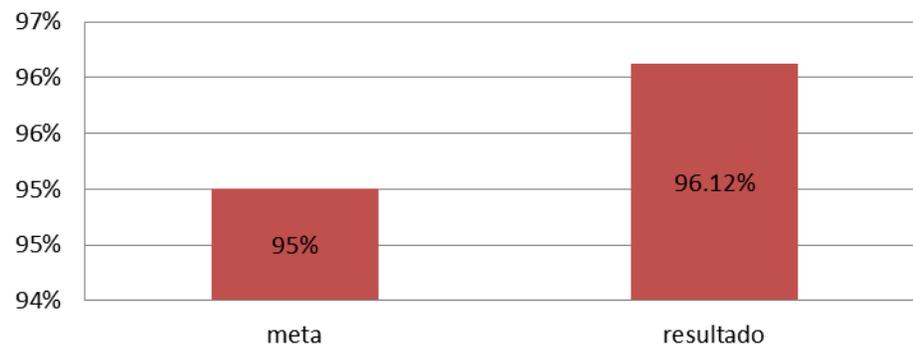
RESULTADO:

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%

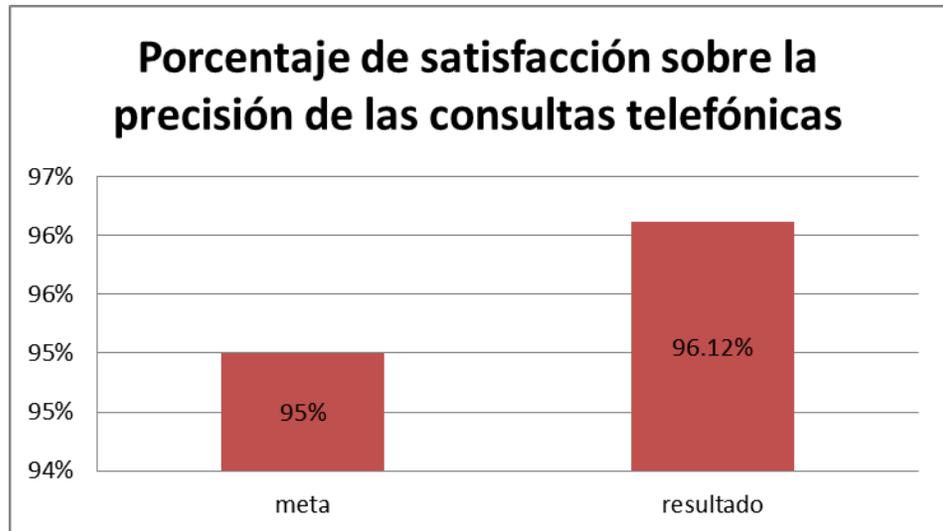
Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

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.



COMPROMISO N° 3

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

INDICADOR:

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

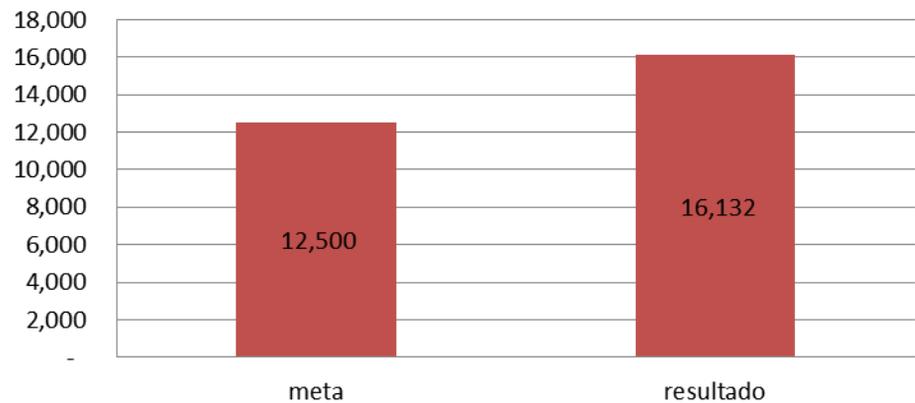
META:

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

16,132 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

