



**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**

FEBRERO 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%.

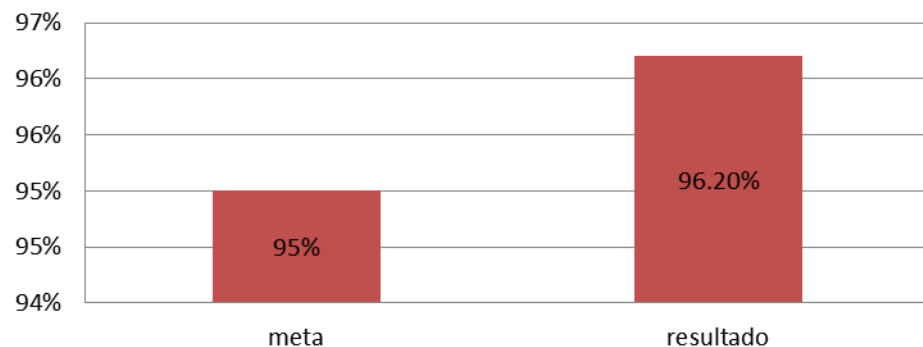
RESULTADO:

96.2 % de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Total de usuarios atendidos: 12,943
Número de encuestados: 2176

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de Satisfacción sobre la amabilidad de la atención recibida 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%.

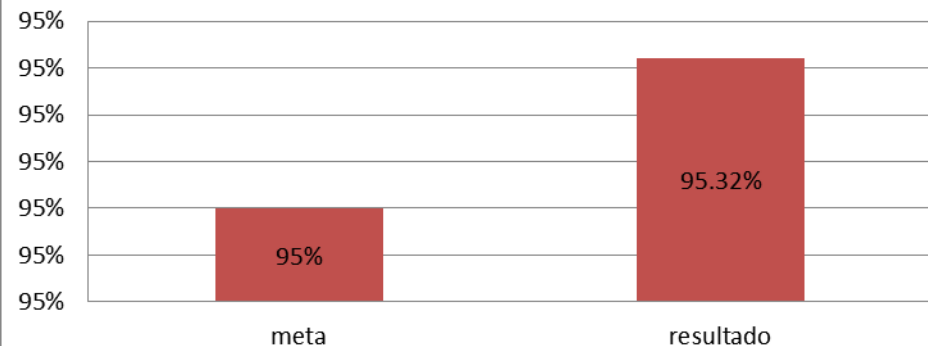
RESULTADO:

95.32 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

**Total de usuarios
atendidos: 12,943
Número de
encuestados:
2176**

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de Satisfacción en la precisión de las respuestas recibidas en las consultas telefónicas



COMPROMISO N° 3

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

INDICADOR:

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

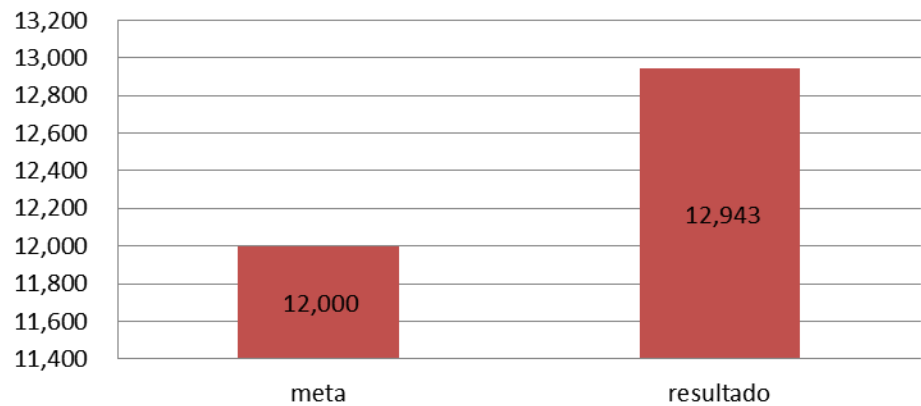
META:

12,500 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

12,943 consultas telefónicas atendidas por mes.

Cantidad de llamadas atendidas en el mes de febrero



**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.

93.22% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Total de consultas atendidas: 1416
Total de consultas atendidas fuera del plazo: 96

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

Consultas telemáticas absueltas dentro del plazo de 5 días hábiles

