



**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**

SEPTIEMBRE 2016

COMPROMISO N° 1

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior al 90%.

INDICADOR:

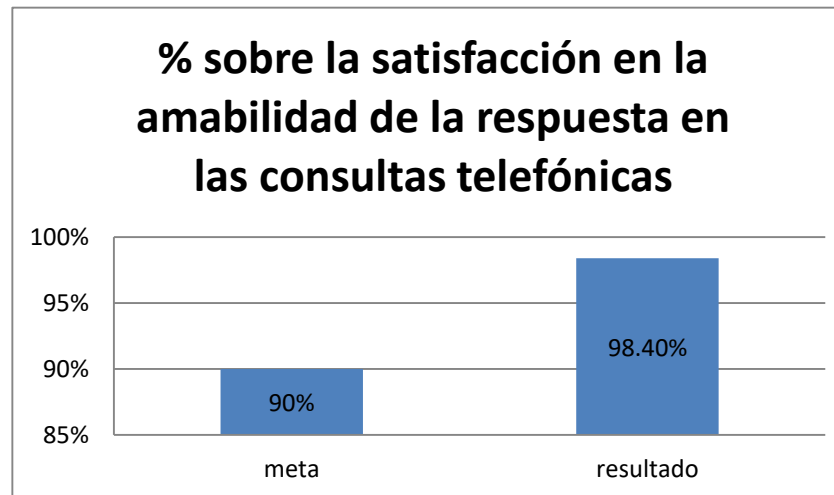
Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

RESULTADO:

98.40% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.



**COMPROMISO N°
2**

INDICADOR:

META:

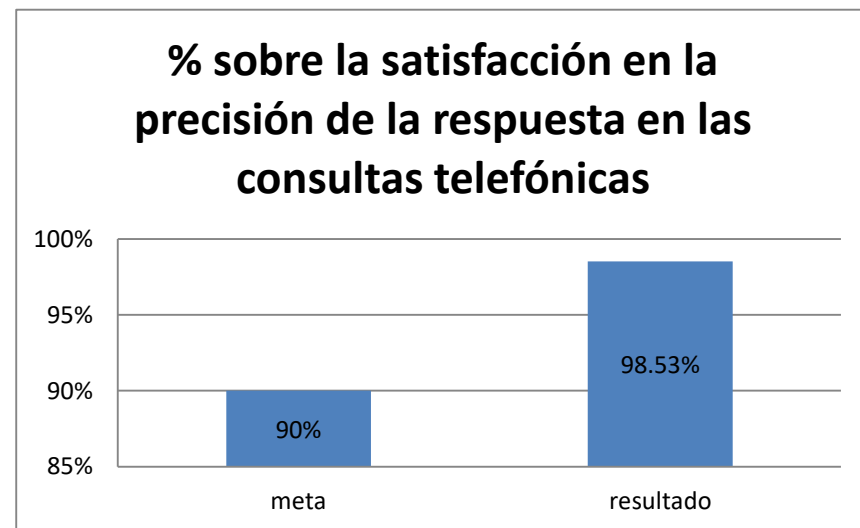
RESULTADO:

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 90%

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

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

98.53 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.



COMPROMISO N° 3

Responder 10,800 consultas telefónicas por mes, como mínimo.

INDICADOR:

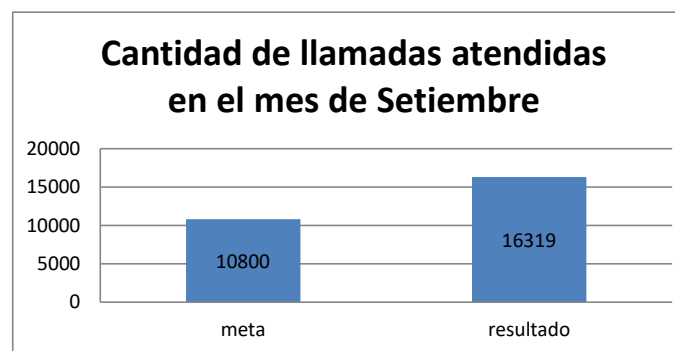
Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

META:

10,800 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

16,319 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.

99.90% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

**% de consultas telemáticas
atendidas dentro de los 5 días
hábiles contados a partir del día
siguiente hábil de recibidas**

