



**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**

**ABRIL 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.

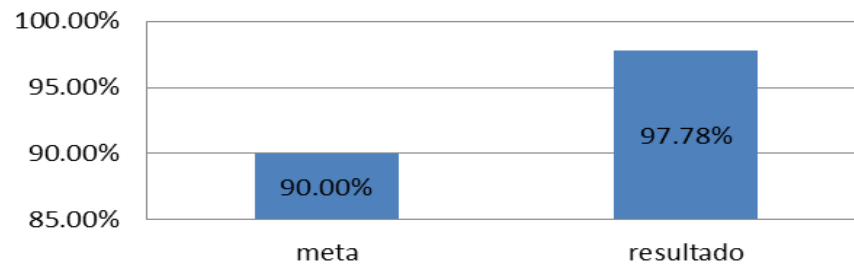
**META:**

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

**RESULTADO:**

97.78% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

### **% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica**



**COMPROMISO N° 2**

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

**INDICADOR:**

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

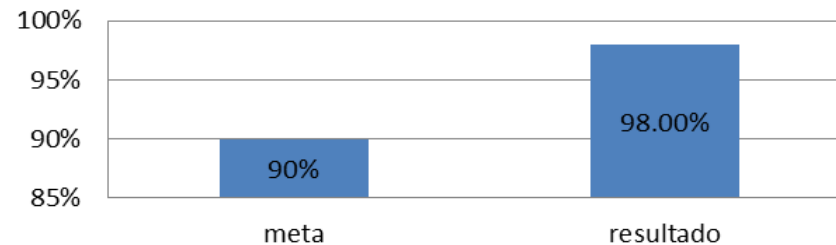
**META:**

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

**RESULTADO:**

98 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

**% de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta de la atención telefónica.**



**COMPROMISO N° 3**

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

**INDICADOR:**

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

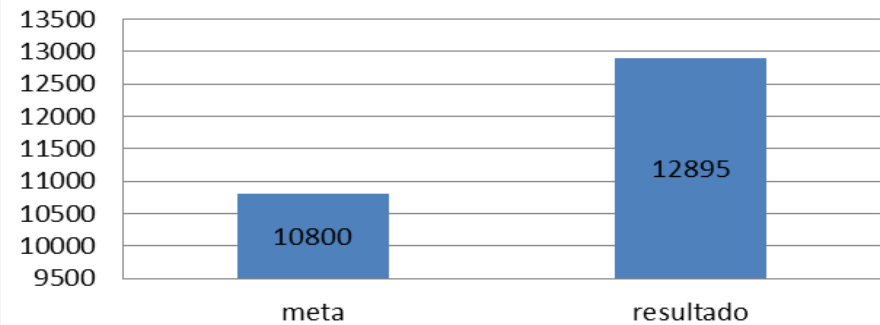
**META:**

10,800 consultas telefónicas atendidas por mes.

**RESULTADO:**

12,895 consultas telefónicas atendidas por mes.

### Número de 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.

97.43% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

**OBSERVACIONES:** Debido a fallas técnicas no se pudo contestar el 100% de consultas en el tiempo establecido.

**% de consultas telemáticas absueltas dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción**

