



**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 2017

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:

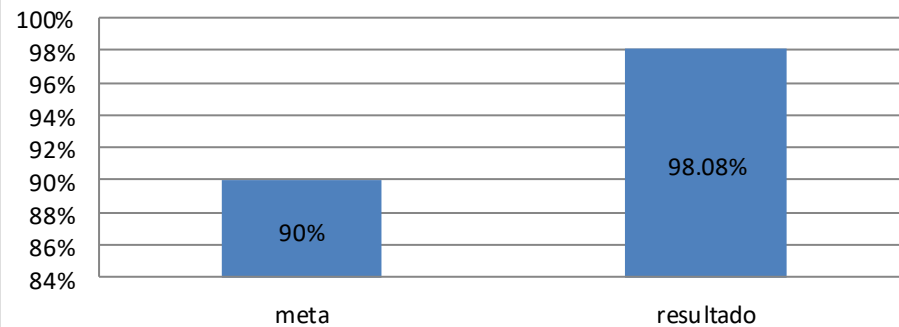
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

RESULTADO:

98.08% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

**Total de la Muestra:
573 encuestados.**

% sobre la satisfacción en la amabilidad de la respuesta 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 90%

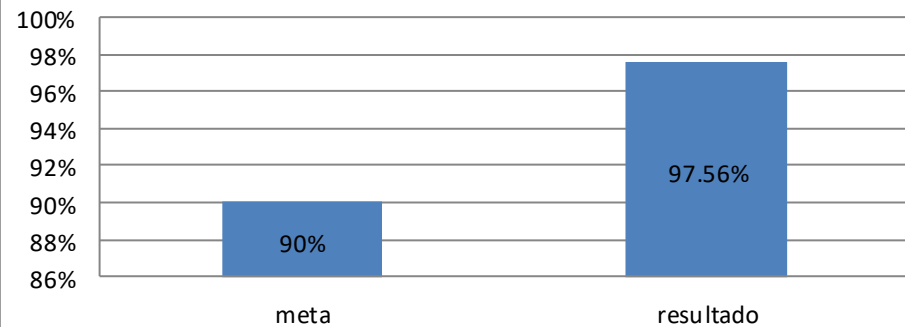
Porcentaje de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 90%.

97.56 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

**Total de la Muestra:
573 encuestados.**

% sobre la satisfacción en la precisión de la respuesta en las consultas telefónicas



COMPROMISO N° 3

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

INDICADOR:

Número de consultas telefónicas atendidas por mes.

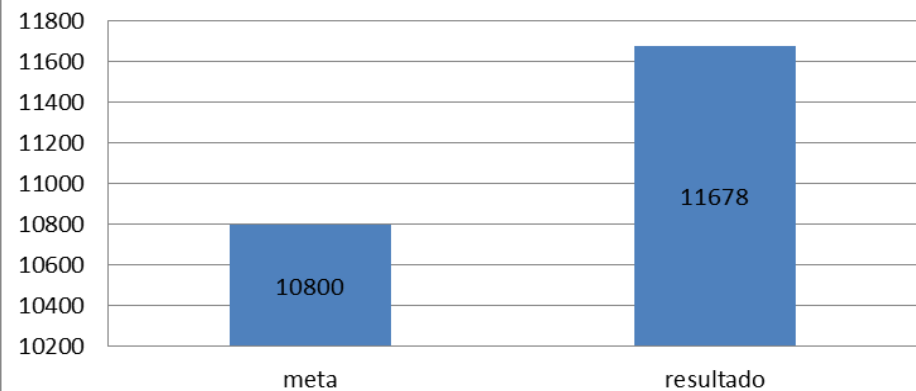
META:

10,800 consultas telefónicas atendidas por mes.

RESULTADO:

11,678 consultas telefónicas atendidas por mes.

Cantidad de llamadas atendidas en el mes de Febrero 2017



COMPROMISO N° 4

Responder el 100% de las consultas telemáticas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

INDICADOR:

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

META:

100% de consultas telemáticas respondidas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

RESULTADO:

Debido a problemas técnicos con el Sistema de Consultas Telemáticas, no se ha podido determinar el porcentaje (%) de consultas absueltas en el plazo establecido, por lo que pedimos las disculpas del caso.