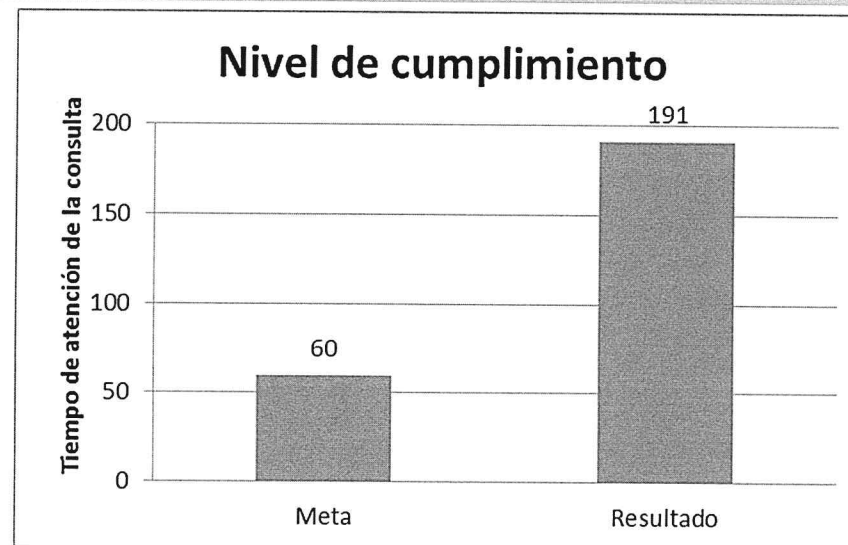


COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR OCTUBRE 2018

COMPROMISO N° 1	EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA A LOS USUARIOS SERÁ EN UN PLAZO DE SESENTA (60) MINUTOS DESDE EL LLAMADO DEL CONSULTOR DEL SERVICIO DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR
INDICADOR	TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA
META	ATENDER LA CONSULTA EN UN TIEMPO MAXIMO DE SESENTA (60) MINUTOS
RESULTADO	191 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 9, 949

En el mes de octubre se ha detectado que del total de 9,949 atenciones de consultas laborales al trabajador y empleador: 9,893 consultas fueron atendidas dentro del tiempo de atención de 60 minutos y 56 consultas excedieron el tiempo establecido, debido a la omisión del consultor de cerrar la atención en el sistema BMatic. Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta.



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR OCTUBRE 2018

COMPROMISO N° 2

EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADORES, DESDE EL MOMENTO DE LA OBTENCIÓN DEL TICKET DE ATENCIÓN, NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS

INDICADOR

TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL EMPLEADOR

META

TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS

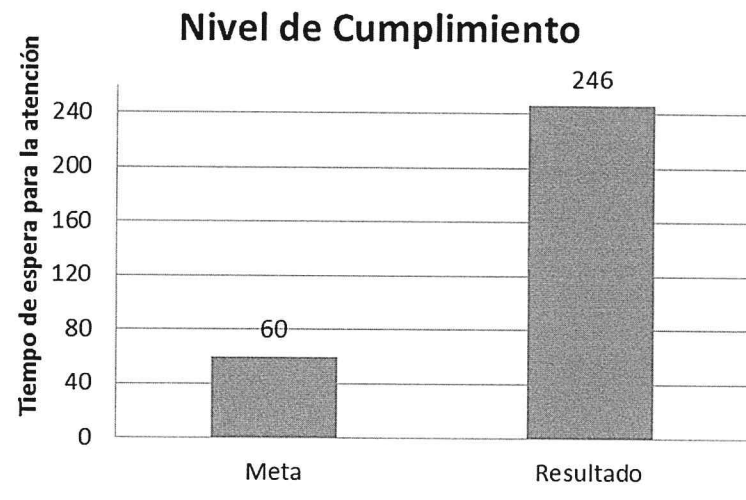
RESULTADO

246 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1,265



En el mes de octubre se ha detectado que del total de 1,265 atenciones de consultas laborales al empleador: 1,106 usuarios tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 60 minutos y 159 usuarios esperaron más del tiempo establecido, entre ellos, una (01) atención tuvo una espera de 246 minutos. Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR OCTUBRE 2018

COMPROMISO N° 3

EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES O EX TRABAJADORES, DESDE EL MOMENTO QUE SON DERIVADOS DE LA PLATAFORMA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN, NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS

INDICADOR

TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL TRABAJADOR O EX TRABAJADOR

META

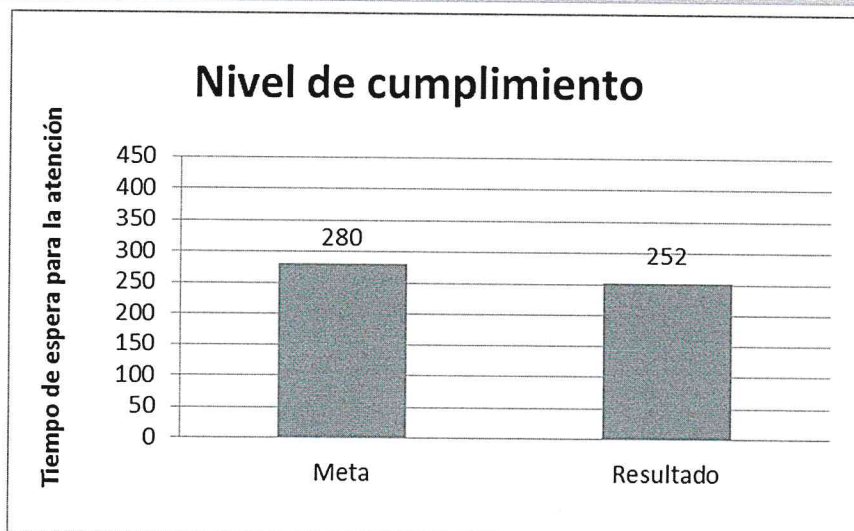
TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS

RESULTADO

252 MINUTOS

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:
8,684**

En el mes de octubre se ha detectado que el total de las 8,684 atenciones de consultas laborales al trabajador o ex trabajador fueron realizadas dentro de los 280 minutos.



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR OCTUBRE 2018

COMPROMISO N° 4

**LOGRA UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO
BRINDADO, IGUAL O SUPERIOR AL 80%**

INDICADOR

INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO.

META

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%

RESULTADO

97 % DE USUARIOS SATISFECHOS

**TOTAL DE ENCUESTAS
REALIZADAS: 160**

De acuerdo al Procedimiento Especifico de Medición y Seguimiento, el cual establece la fórmula para determinar el tamaño de muestra a encuestar, en el mes de octubre se debió haber realizado 366 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 160; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Los usuarios se niegan a realizar las encuestas ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se comunicó a los consultores la cantidad mínima de encuestas que se deben obtener diariamente, siendo importante para ello, sensibilizar al usuario a efectos que desarrollen las encuestas a finalizar su atención, las mismas que servirán para la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio, y cumplimiento del compromiso de calidad de la Carta de Servicios.

