

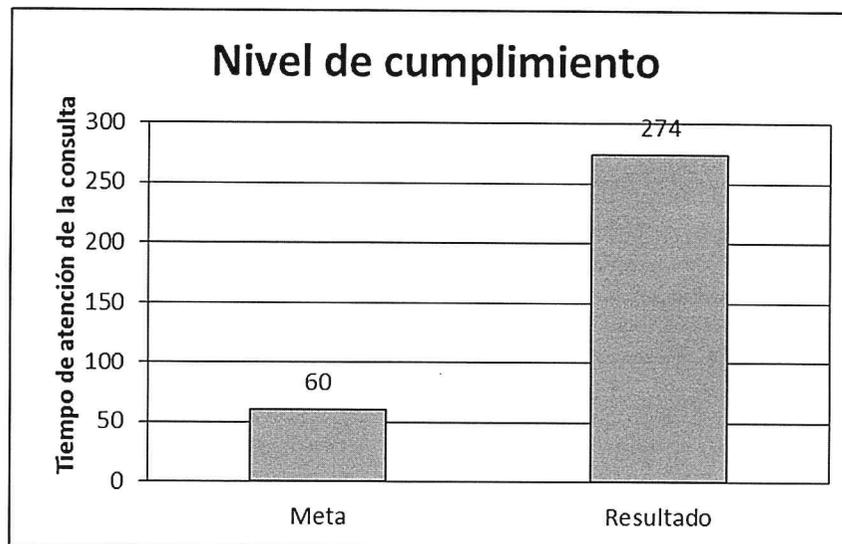
COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR NOVIEMBRE 2018

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	274 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 7,993

En el mes de noviembre se ha detectado un total de 7,993 atenciones en consultas laborales al trabajador y empleador de las cuales: 7,936 consultas fueron atendidas dentro del tiempo de atención de 60 minutos y 57 consultas excedieron el tiempo establecido, debido a la omisión del consultor de cerrar la sesión en e sistema B Matic.

Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.



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

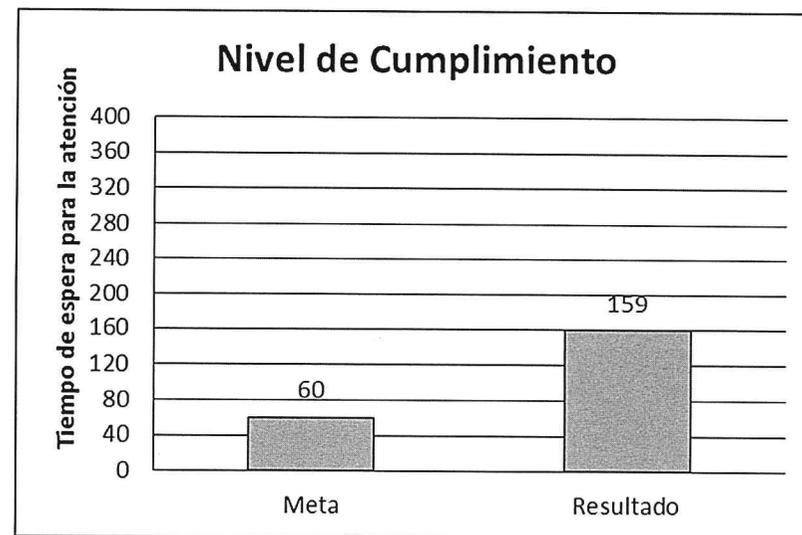
COMPROMISO N° 2	EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADORES, DESDE EL MOMENTO DE LA OBTENCIÓN DEL TICKET DE ATENCIÓN, NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS
INDICADOR	TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL EMPLEADOR
META	TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS
RESULTADO	159 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 738



En el mes de noviembre se ha detectado un total de 738 atenciones de consultas laborales al empleador de las cuales: 671 tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 60 minutos y 67 usuarios esperaron más del tiempo establecido, entre ellos, una (01) atención tuvo una espera de 159 minutos.

Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR NOVIEMBRE 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

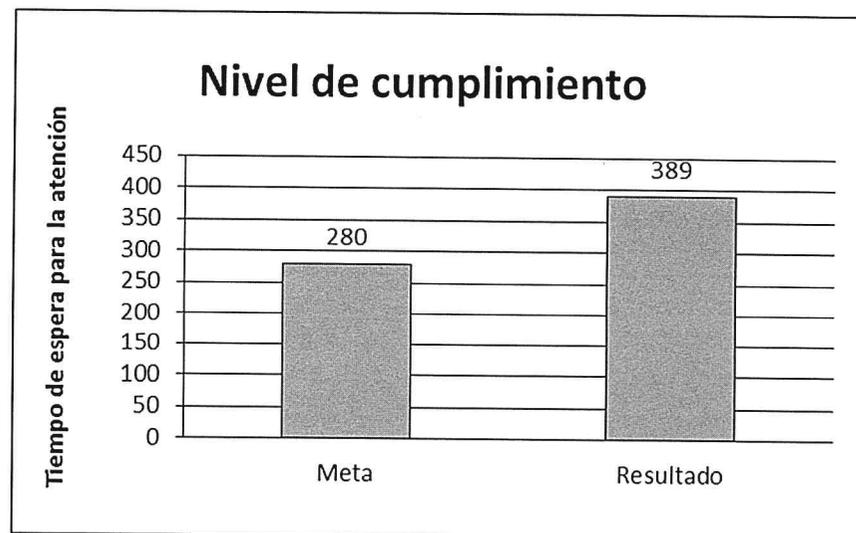
RESULTADO

389 MINUTOS

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:
7,255**

En el mes de noviembre se ha detectado un total de 7,255 atenciones de consultas laborales al trabajador de las cuales: 6,816 tuvieron un tiempo de espera dentro del plazo de 280 minutos y 439 usuarios esperaron más del tiempo establecido, entre ellos, una (01) atención tuvo una espera de 389 minutos.

Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR NOVIEMBRE 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: 461

