

COMPROMISO N° 1

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 11,386

En el mes de febrero del 2020 el 0.2% del total de usuarios atendidos en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador excedió el tiempo máximo de atención establecido (60 minutos), resultando una consulta en un tiempo máximo de atención de 79 minutos; incumpléndose con el compromiso 1; ante esto se realizó lo siguiente: 1) Identificar los motivos que originaron los incumplimientos: Omisión del consultor para finalizar la sesión en el sistema de atención; los usuarios realizaron consultas complejas o pluriconsultas que generaron sobrepasar el tiempo máximo de atención 2) Las medidas correctivas y/o preventivas: 2.1) Se realizará diariamente monitoreo de gestión de colas de los tickets en atención en el cual se informa a los consultores que están cerca al tiempo máximo establecido para que no olviden cerrar su sistema de atención cuando finalice la consulta; 2.2) Se ofreció las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.

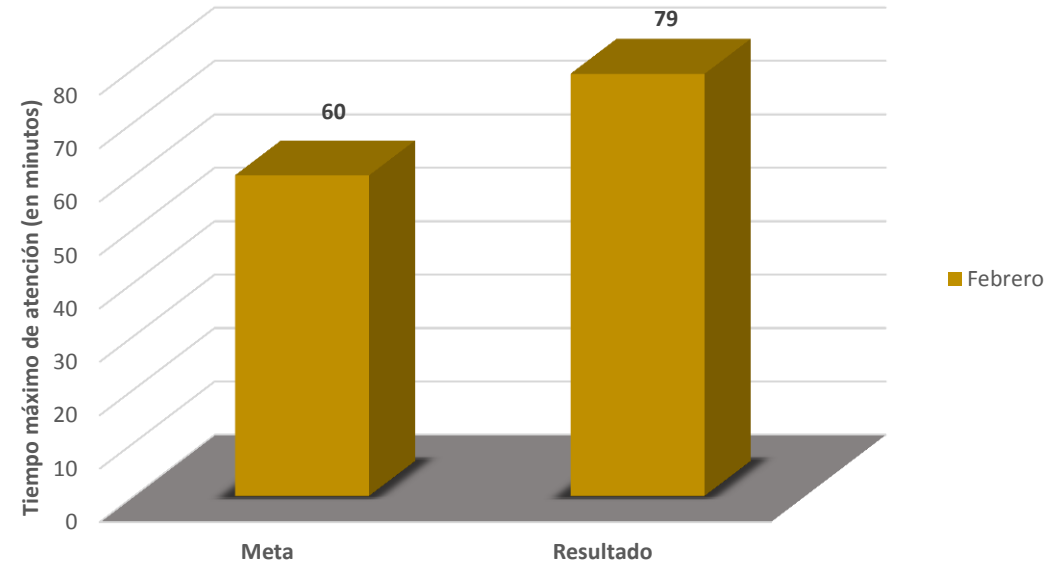
EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA A LOS USUARIOS SERÁ EN UN PLAZO DE SESENTA (60) MINUTOS DESDE EL LLAMADO DEL CONSULTOR DEL SERVICIO DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR

TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA

ATENDER LA CONSULTA EN UN TIEMPO MÁXIMO DE SESENTA (60) MINUTOS

79 MINUTOS

Nivel de cumplimiento



COMPROMISO N° 2

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1,126

En el mes de febrero del 2020, el 0.3% del total de usuarios empleadores atendidos en el servicio de Consultas del Empleador esperó más del tiempo máximo establecido (60 minutos) para ser atendido; resultando un tiempo máximo de espera de 67 minutos, pero cabe precisar, que este tiempo fue después de la reactivación del ticket, dado que al primer llamado tuvo un tiempo de espera de 55 minutos, encontrándose dentro del límite establecido. Ante esto se realizó lo siguiente: 1) Identificar el motivo que originó el incumplimiento: 1.1) El usuario no estuvo atento al llamado en pantalla por distracción o ausencia. 1.2) Alta demanda de usuarios en estas épocas originó altos tiempos de espera, con lo que demuestra que se requieren más abogados consultores. 2) Las medidas correctivas y/o preventivas: 2.1) Escribir un mensaje de atención al llamado del turno en el ticket 2.2) Contratar mediante servicio de terceros a dos abogados consultores más (en total 4) para cubrir la alta demanda y reducir el tiempo de espera. 3) Se ofreció disculpas a las personas que se hayan visto afectada por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta

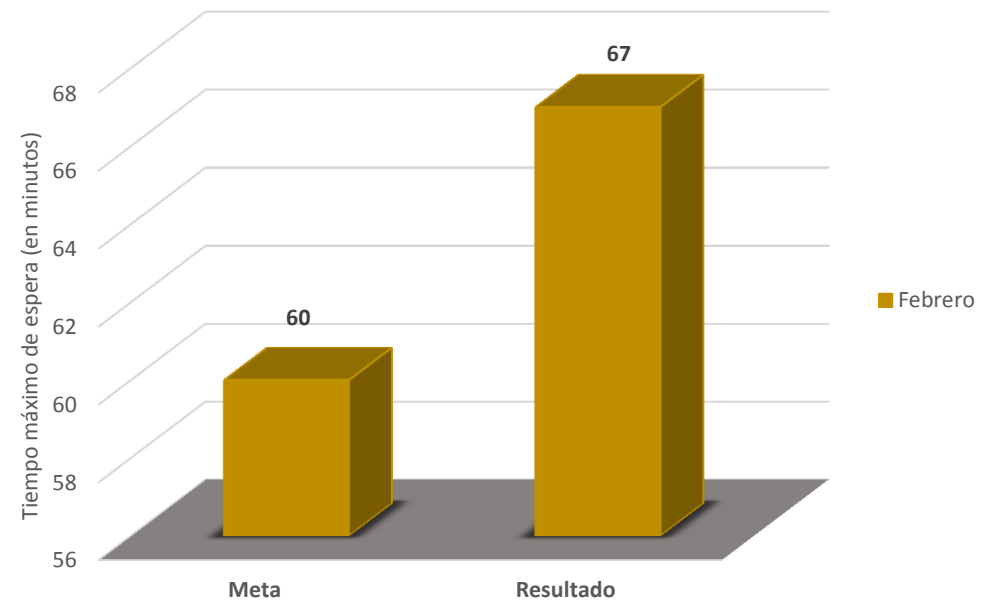
EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADORES, DESDE EL MOMENTO DE LA OBTENCIÓN DEL TICKET DE ATENCIÓN, NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS

TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL EMPLEADOR

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

67 MINUTOS

Nivel de cumplimiento



COMPROMISO N° 3

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 10,260

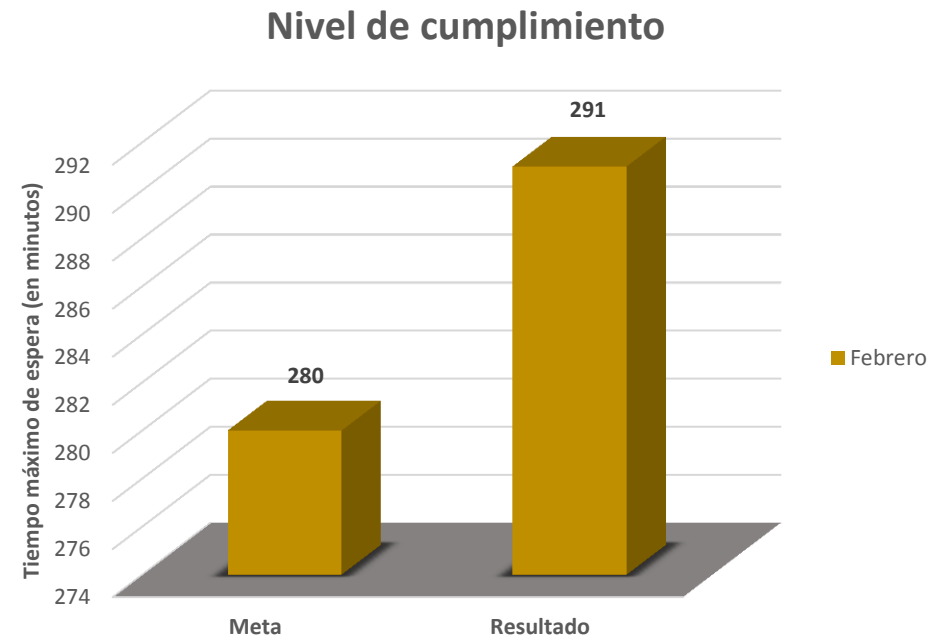
En el mes de febrero del 2020, el 0.01% del total de usuarios trabajadores atendidos en el servicio de Consultas del Trabajador esperó más del tiempo máximo establecido (280 minutos) para ser atendido; resultando un tiempo máximo de espera de 291 minutos, pero cabe precisar, que este tiempo fue después de la reactivación del ticket, dado que al primer llamado tuvo un tiempo de espera de 62 minutos, encontrándose dentro del límite establecido. Ante esto se realizó lo siguiente: 1) Identificar el motivo que originó el incumplimiento: 1.1) El usuario no estuvo atento al llamado en pantalla por distracción o ausencia. 1.2) Alta demanda de usuarios en estas épocas originó altos tiempos de espera, con lo que demuestra que se requieren más abogados consultores. 2) Las medidas correctivas y/o preventivas: 2.1) Escribir un mensaje de atención al llamado del turno en el ticket 2.2) Contratar mediante servicio de terceros a dos abogados consultores más (en total 4) para cubrir la alta demanda y reducir el tiempo de espera. 3) Se ofreció disculpas a las personas que se hayan visto afectada por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.

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

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

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

291 MINUTOS



COMPROMISO N° 4

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

INDICADOR

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO

META

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%

RESULTADO

95% DE USUARIOS SATISFECHOS

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 482

La encuesta realizada a los usuarios está orientada a evaluar el trato del personal, la vocación de servicio, la capacitación del abogado consultor y la claridad de la información brindada.

