



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

**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**

MARZO 2020



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 1

INDICADOR:

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior al 95%.

Porcentaje de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

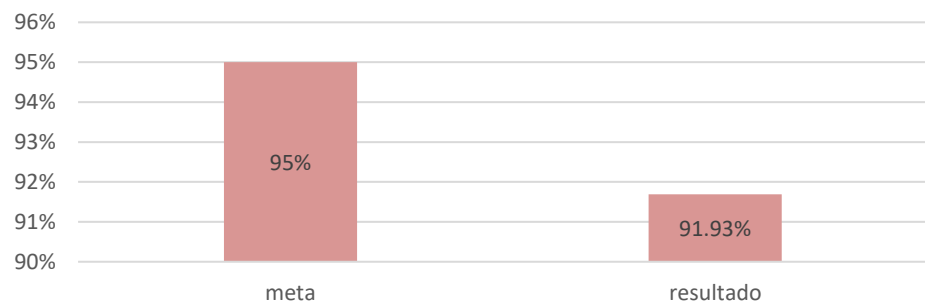
RESULTADO:

91.93 % de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Número de
encuestados: 62

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de Satisfacción sobre la amabilidad de la atención brindada en la consulta telefónica





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 2

INDICADOR:

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior al 95%

META:

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

RESULTADO:

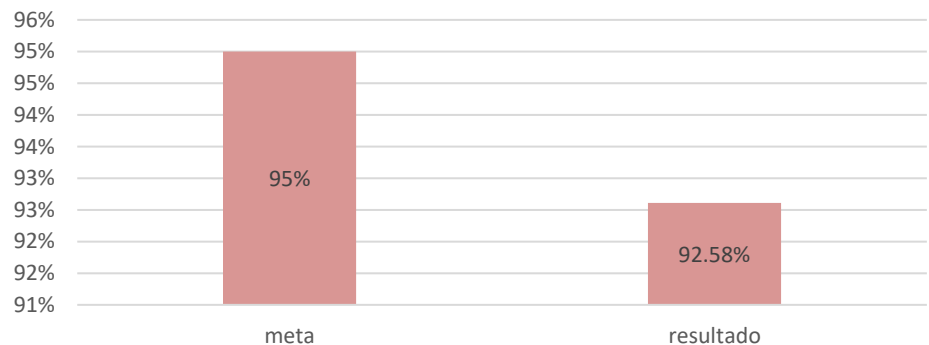
Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

Número de
encuestados:62

92.58 % de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas.

Porcentaje de Satisfacción sobre la precisión de la atención brindada en la consulta telefónica





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO N° 3

Lograr que el 40% de llamadas tengan un tiempo de espera máximo de 03.30 minutos.

INDICADOR:

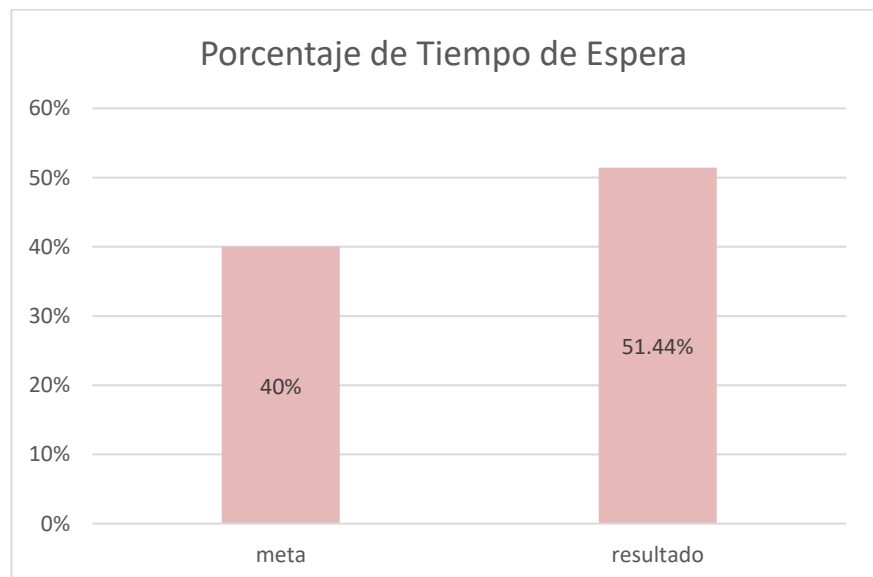
Porcentaje de las llamadas en los tiempos comprometidos.

META:

40% de llamadas tendrán un tiempo de espera máximo de 03.30 minutos.

RESULTADO:

51.44 % tienen un tiempo de espera de 03.30 minutos.





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

84.58 % de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Total, de consultas
atendidas dentro del
plazo:1,383

Porcentaje de Consultas Telemáticas respondidas dentro del plazo de 5 días hábiles -Marzo 2020

