



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**

DICIEMBRE 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

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

INDICADOR:

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

META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

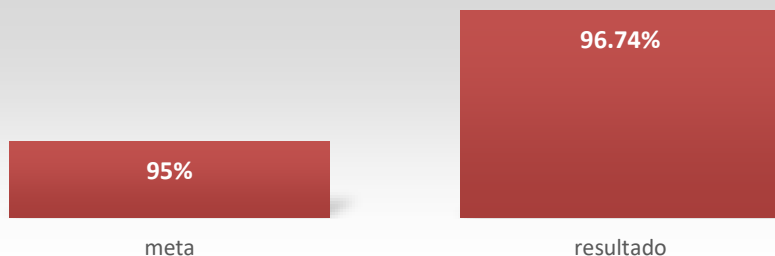
RESULTADO:

96.74% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Número de
encuestados: 86

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas. Estos resultados reflejan la percepción del usuario.

Porcentaje de Satisfacción sobre la amabilidad en la atención brindada en el servicio de consultas telefónicas Mes Diciembre 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° 2

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

INDICADOR:

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

META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

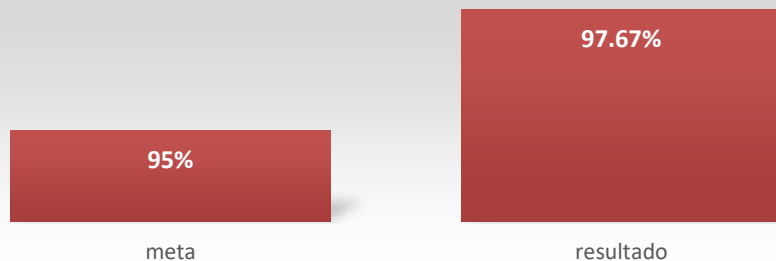
RESULTADO:

97.67% de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Número de
encuestados:86

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

Porcentaje de Satisfacción sobre la precisión en la respuesta brindada en el servicio de consultas telefónicas Mes Diciembre 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° 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.

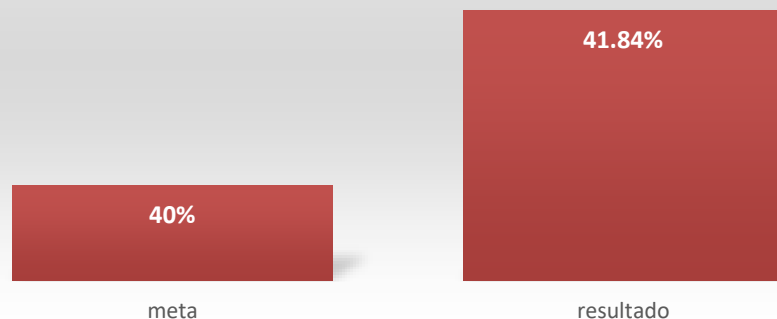
META:

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

RESULTADO:

41.84% tienen un tiempo de espera de 03.30 minutos.

Porcentaje de tiempo de espera alcanzado Mes Diciembre 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° 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:

99.72% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Total, de consultas atendidas: 2,473
Atendidas dentro del plazo: 2466, de las cuales el 56% fueron respondidas en un plazo menor a los 5 días hábiles.

Porcentaje de Consultas Telemáticas respondidas dentro del plazo de 5 días hábiles

Mes Diciembre 2020

