



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**

Setiembre 2021



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

INDICADOR:

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

META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 95%.

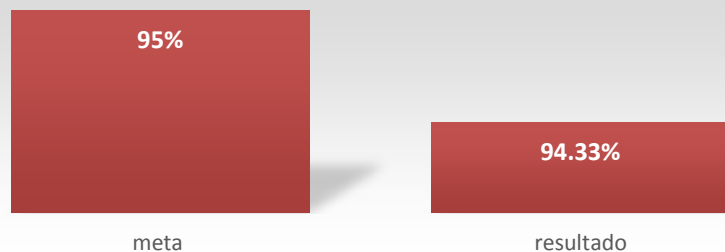
RESULTADO:

94.33% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Número de
encuestados: 268

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

Porcentaje de Satisfacción sobre la amabilidad en la atención brindada en el servicio de consultas telefónicas Setiembre 2021





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%.

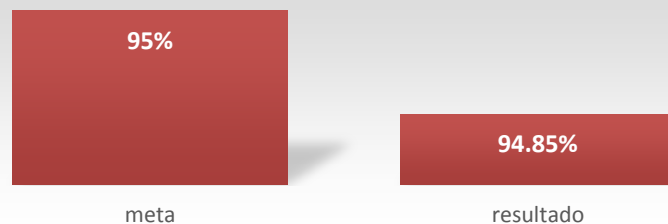
RESULTADO:

94.85% de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Número de
encuestados: 268

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

Porcentaje de Satisfacción sobre la precisión en la respuesta brindada en el servicio de consultas telefónicas Setiembre 2021





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.

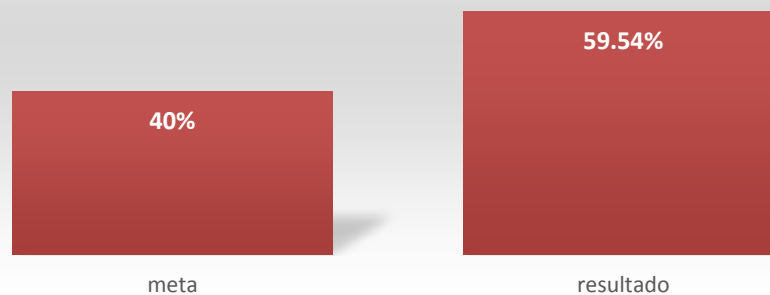
META:

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

RESULTADO:

59.54% tienen un tiempo de espera de 03.30 minutos.

Porcentaje de llamadas que tuvieron una espera menor a los 3:30min Setiembre 2021





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:

100% de consultas telemáticas respondidas en el plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Total de consultas atendidas: 1127, del total de consultas el 99.70% se respondieron en un plazo menor a los 5 días hábiles

Porcentaje de consultas telemáticas atendidas dentro de los 5 días hábiles Setiembre 2021

