

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
NOVIEMBRE 2018

COMPROMISO N° 1

ATENDER AL TOTAL DE LOS USUARIOS QUE EN EL DÍA
RECABARON UN TICKET PARA EL SERVICIO

INDICADOR:

Porcentaje de usuarios atendidos en el día

META:

ATENDER AL TOTAL DE LOS USUARIOS

RESULTADO:

93% DE USUARIOS ATENDIDOS

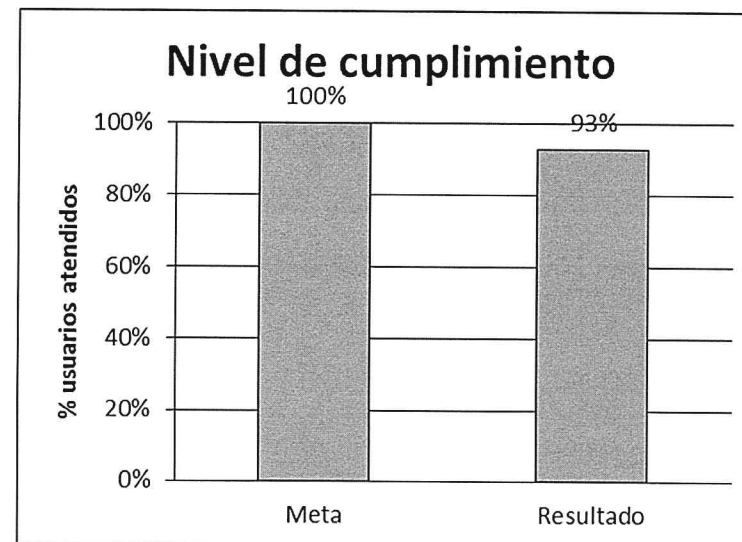
USUARIOS DERIVADOS: 1,889

USUARIOS ATENDIDOS: 1,761 (*)



(*) En el mes de noviembre, de los 1,889 usuarios derivados, 1761 (93%) fueron atendidos y 128 usuarios (7%) abandonaron el servicio.

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



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
NOVIEMBRE 2018

COMPROMISO N° 2

LOGRAR UN NIVEL DE USUARIOS SATISFECHOS, CON RESPECTO
A LA ORIENTACIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS QUE LE
CORRESPONDE, IGUAL O SUPERIOR AL 80%

INDICADOR:

Índice de satisfacción de los usuarios con respecto a la orientación sobre los
beneficios que le corresponde

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL
80%

RESULTADO:

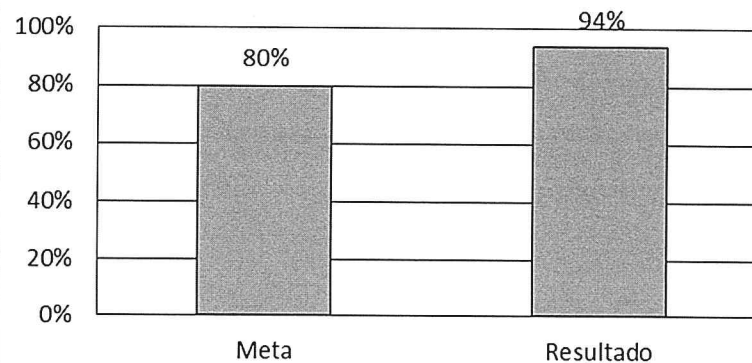
94% DE USUARIOS SATISFECHOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1,761

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 313



Nivel de Cumplimiento



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
NOVIEMBRE 2018

COMPROMISO N° 3

EFFECTUAR EL CÁLCULO DE LA LIQUIDACIÓN DE LOS BENEFICIOS
SOCIALES EN UN TIEMPO PROMEDIO DE 40 MINUTOS

INDICADOR:

Tiempo empleado para el cálculo de la liquidación de los beneficios
sociales

META:

EFFECTUAR EL CÁLCULO DE LAS LIQUIDACIONES EN UN TIEMPO
PROMEDIO DE 40 MINUTOS

RESULTADO:

23 MINUTOS EN PROMEDIO

USUARIOS ATENDIDOS: 1,761

