



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 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%.

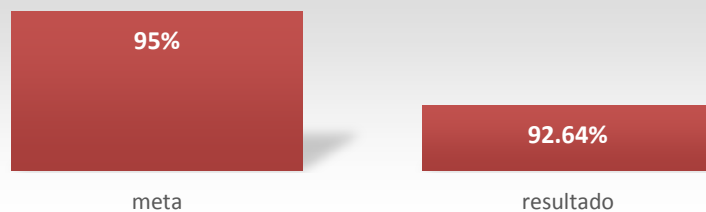
#### RESULTADO:

92.64% de usuarios satisfechos con la amabilidad de la atención telefónica.

Número de  
encuestados: 174

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 Diciembre 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%.

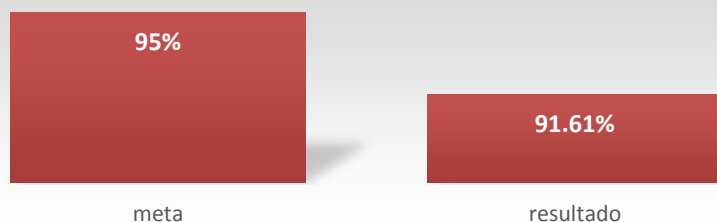
#### RESULTADO:

91.61% de usuarios satisfechos con la precisión de la respuesta telefónica.

Número de  
encuestados: 174

**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 Diciembre 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.

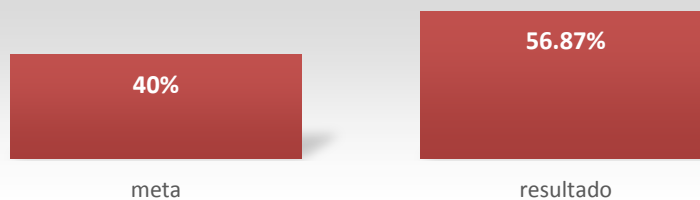
#### META:

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

#### RESULTADO:

56.87% tienen un tiempo de espera de 03.30 minutos.

### Porcentaje de llamadas que tuvieron una espera menor a los 3:30min Diciembre 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: 1354  
El 99.999% de consultas se respondieron en un plazo menor a los 3 días hábiles. Por un problema técnico, el 0.001% tuvo que volverse a responder, lo cual figura fuera del plazo.

### Porcentaje de consultas telemáticas atendidas dentro de los 5 días hábiles Diciembre 2021

