

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
ENERO 2019

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:

95% DE USUARIOS ATENDIDOS

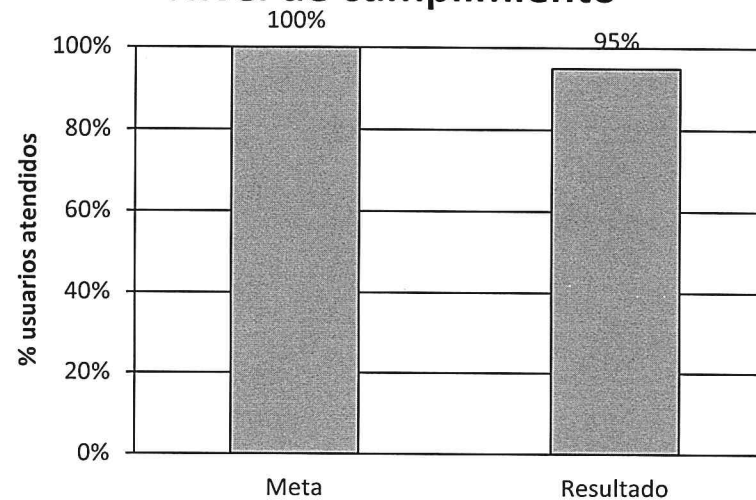
USUARIOS DERIVADOS: 2,696

USUARIOS ATENDIDOS: 2,565 (*)

(*) En el mes de diciembre, de los 2,696 usuarios derivados, 2,565 (96%) fueron atendidos y 131 usuarios (5%) 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.

Nivel de cumplimiento



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
ENERO 2019

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:

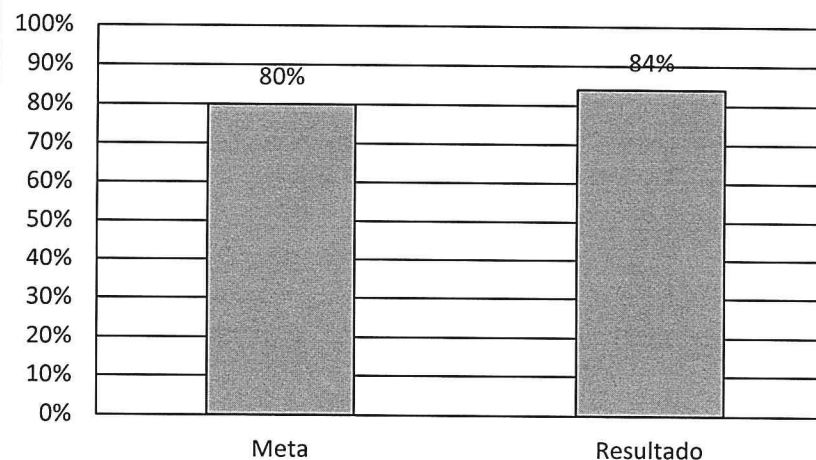
84% DE USUARIOS SATISFECHOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 2,696

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 141



Nivel de Cumplimiento



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
ENERO 2019

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:

20 MINUTOS EN PROMEDIO

USUARIOS ATENDIDOS: 2,696

