

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
FEBRERO 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:

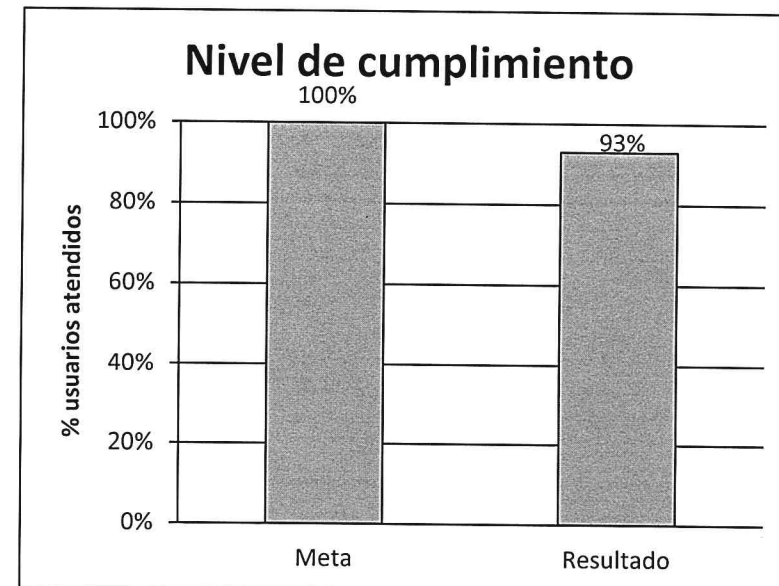
93% DE USUARIOS ATENDIDOS

USUARIOS DERIVADOS: 1,825

USUARIOS ATENDIDOS: 1,698 (*)

(*) En el mes de febrero, de los 1,825 usuarios derivados, 1,698 (93%) fueron atendidos y 127 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
FEBRERO 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%

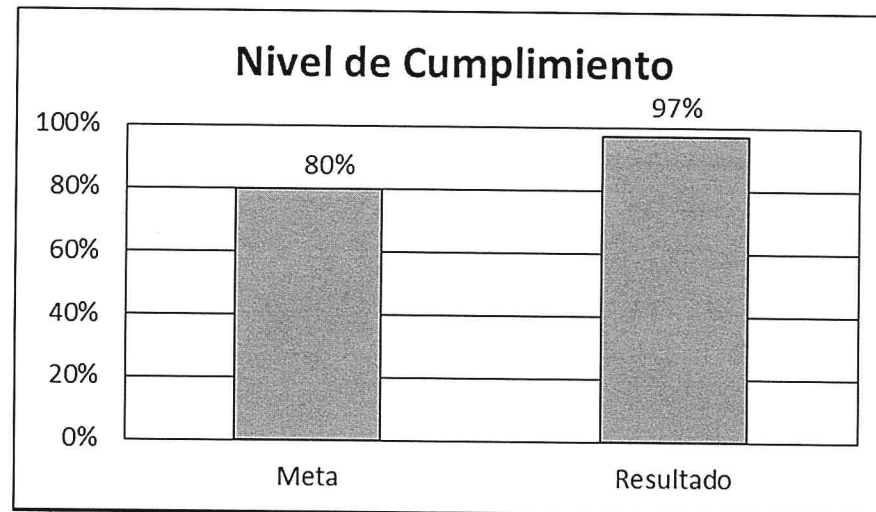
RESULTADO:

97% DE USUARIOS SATISFECHOS



TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1,698

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 194



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
FEBRERO 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:

23 MINUTOS EN PROMEDIO

USUARIOS ATENDIDOS: 1,698

