

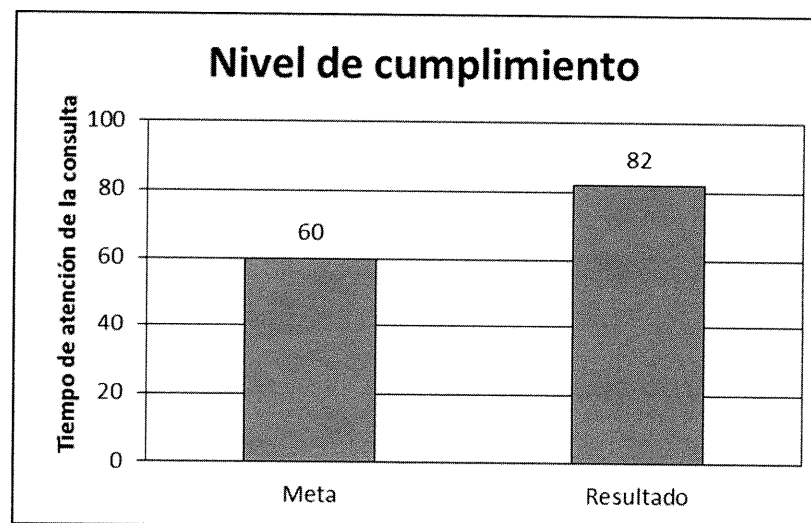
# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR MAYO 2019

<b>COMPROMISO N° 1</b>	<b>EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA A LOS USUARIOS SERÁ EN UN PLAZO DE SESENTA (60) MINUTOS DESDE EL LLAMADO DEL CONSULTOR DEL SERVICIO DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA</b>
<b>META</b>	<b>ATENDER LA CONSULTA EN UN TIEMPO MAXIMO DE SESENTA (60) MINUTOS</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>82 MINUTOS</b>

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 6,297**



En el mes de mayo se han atendido un total de 6,297 personas en consultas laborales al trabajador y empleador; de las cuales 13 usuarios excedieron el tiempo de atención establecida, resultando un tiempo máximo promedio de 82 minutos; incumpléndose con el compromiso 1; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Tema o materia compleja atendida, omisión del consultor para finalizar la sesión en el sistema B Matic; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se viene trabajando la actualización de la Carta de Servicio en la cual se va a mostrar compromisos de calidad identificando los temas o materias simples o complejos que requieren mayor tiempo de atención, se brindó capacitación al personal para el debido cumplimiento del compromiso; iii) Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.



## COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR MAYO 2019

**COMPROMISO N° 2**

**EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADORES, DESDE EL MOMENTO DE LA OBTENCIÓN DEL TICKET DE ATENCIÓN, NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS**

**INDICADOR**

**TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL EMPLEADOR**

**META**

**TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS**

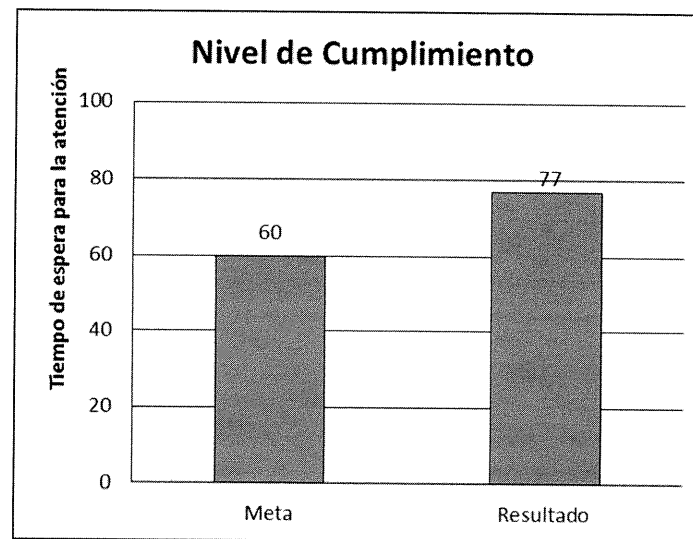
**RESULTADO**

**77 MINUTOS**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 765**



En el mes de mayo se han atendido un total de 765 personas en consultas laborales al empleador; de las cuales 49 usuarios esperaron más del tiempo de espera establecido; resultando un tiempo máximo promedio de 77 minutos incumpliendo con el compromiso 2; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Falta de abogados consultores para cubrir la alta demanda de usuarios; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se informó sobre la necesidad de personal y se ha requerido la contratación de los mismos para cumplir con el compromiso; iii) Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.



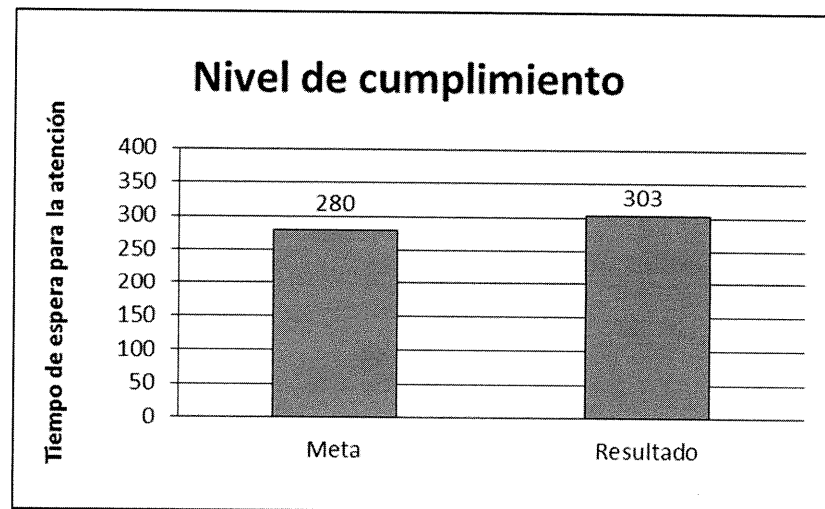
# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR MAYO 2019

<b>COMPROMISO N° 3</b>	<b>EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES O EX TRABAJADORES, DESDE EL MOMENTO QUE SON DERIVADOS DE LA PLATAFORMA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN, NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL TRABAJADOR O EX TRABAJADOR</b>
<b>META</b>	<b>TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>303 MINUTOS</b>



**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:  
5,532**

En el mes de mayo se han atendido un total de 5,532 personas en consultas laborales al trabajador; de las cuales 386 usuarios esperaron más del tiempo establecido; resultando un tiempo máximo promedio de 303 minutos incumpliendo con el compromiso 3; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Falta de abogados consultores para cubrir la alta demanda de usuarios; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se informó sobre la necesidad de personal y se ha requerido la contratación de los mismos para cumplir con el compromiso; iii) Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.



# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR MAYO 2019

COMPROMISO N° 4

LOGRA UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO, IGUAL O SUPERIOR AL 80%

INDICADOR

INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO

META

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%

RESULTADO

95 % DE USUARIOS SATISFECHOS



TOTAL DE ENCUESTAS  
REALIZADAS: 541

### Nivel de cumplimiento

