

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
MAYO 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

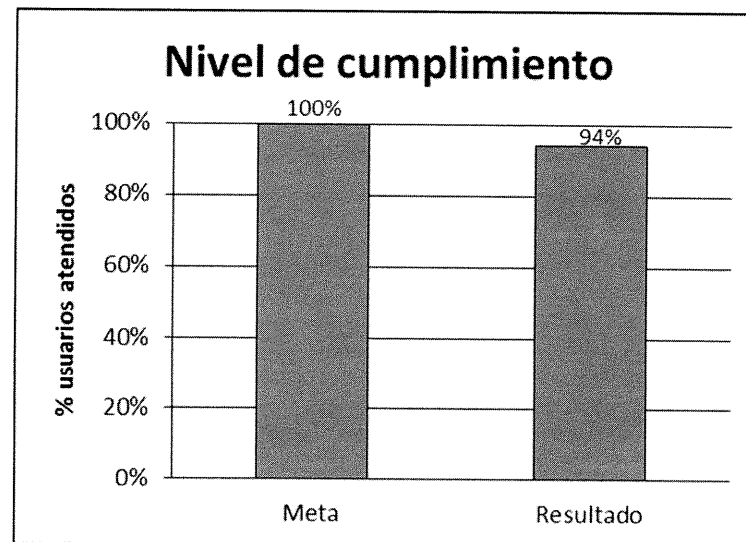
RESULTADO:

94% DE USUARIOS ATENDIDOS

**CANTIDAD DE USUARIOS QUE SOLICITARON
TICKET: 1,838**

USUARIOS ATENDIDOS: 1,735 (*)

(*) En el mes de mayo, de los 1,838 usuarios que solicitaron un ticket de atención, 1,735 (94%) fueron atendidos y 103 usuarios (6%) abandonaron el servicio; incumpléndose con el compromiso 1; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Los usuarios abandonan el servicio por el tiempo de espera, falta de liquidadores 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 LIQUIDACIONES
MAYO 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:

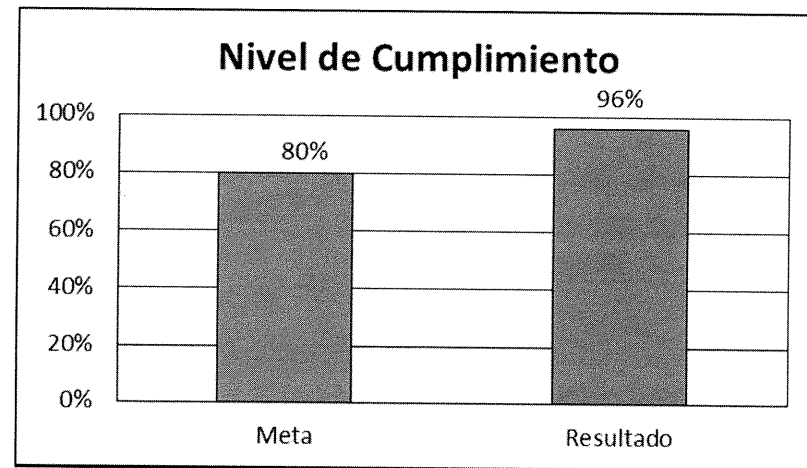
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL
80%

RESULTADO:

96% DE USUARIOS SATISFECHOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1,721

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 313



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LIQUIDACIONES
MAYO 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 EN UN TIEMPO
PROMEDIO DE 20 MINUTOS: 1,735

