

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

COMPROMISO N° 1

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

INDICADOR

TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA

META

ATENDER LA CONSULTA EN UN TIEMPO MAXIMO DE SESENTA (60) MINUTOS

RESULTADO

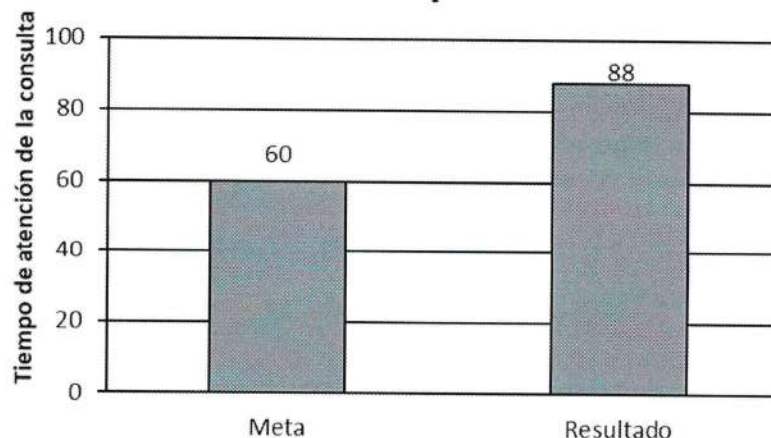
88 MINUTOS (*)

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 5,085

(*)En el mes de junio el 0.4 % del total de usuarios atendidos en consultas laborales al trabajador y empleador excedieron el tiempo máximo de atención establecida (60 minutos), resultando un tiempo máximo promedio de 88 minutos⁽¹⁾; incumpléndose con el compromiso 1; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Omisión del consultor para finalizar la sesión en el sistema B Matic; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: 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.

⁽¹⁾ Promedio obtenido de las consultas que excedieron el tiempo máximo de atención establecido (60 minutos)

Nivel de cumplimiento



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR JUNIO 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

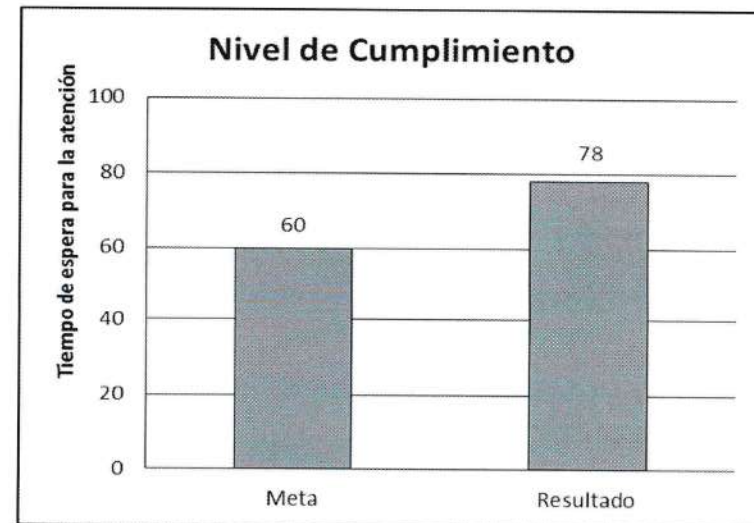
RESULTADO

78 MINUTOS (*)

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 572

En el mes de junio el 10% del total de usuarios atendidos en consultas laborales al empleador esperaron más del tiempo de espera máximo establecido; resultando un tiempo máximo promedio² de 78 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 consultores bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios, 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.

²Promedio obtenido de las consultas al empleador que excedieron el tiempo máximo de espera



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

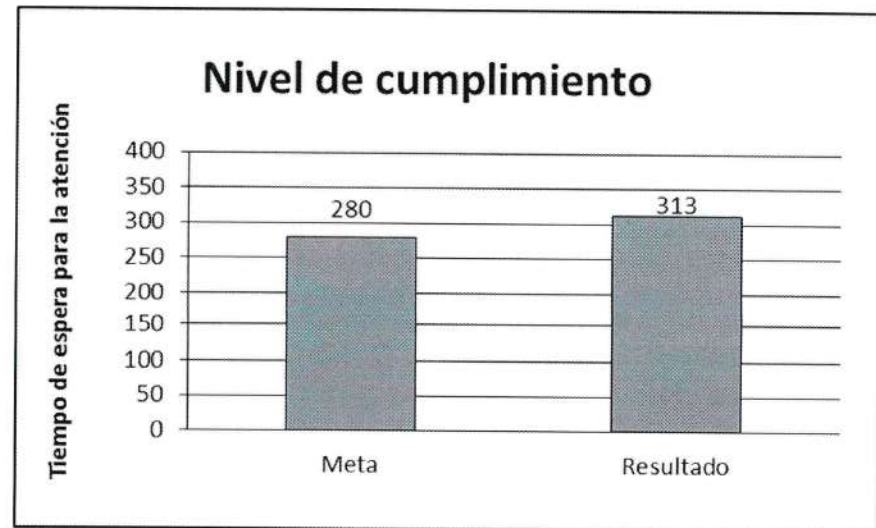


COMPROMISO N° 3	EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES O EX TRABAJADORES, DESDE EL MOMENTO QUE SON DERIVADOS DE LA PLATAFORMA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN, NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS
INDICADOR	TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA DEL TRABAJADOR O EX TRABAJADOR
META	TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN DE LA CONSULTA NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS
RESULTADO	313 MINUTOS (*)

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4,513

(*) En el mes de junio el 16% del total de usuarios atendidos en consultas laborales al trabajador; esperaron más del tiempo máximo establecido; resultando un tiempo máximo promedio³ de 313 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 consultores bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios 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.

³Promedio obtenido de las consultas al trabajador que excedieron el tiempo máximo de espera establecido (280 minutos)



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR JUNIO 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: 640

(*) La encuesta realizada a los usuarios para medir el nivel de satisfacción está orientada a evaluar el trato del personal, la vocación de servicio, la capacitación del mismo y la claridad de la información brindada.

