

COMPROMISO N° 1

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4,577

En el mes de enero, se pudo observar que el 0.9% del total de usuarios atendidos en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador excedió el tiempo máximo de atención establecido, resultando una consulta en un tiempo máximo de atención de 240 minutos, incumplándose el presente compromiso, ante esto se identificó los motivos que originaron el incumplimiento como la omisión del consultor para finalizar la sesión en el sistema de atención o por consultas complejas o pluriconsultas que generaron sobrepasar el tiempo máximo de atención. Ante ello, se identificó a la consultora y se le indicará que tenga un control del tiempo de atención y de la marcación en el sistema. Se ofrece las disculpas del caso a los usuarios que se hayan visto afectados por el incumplimiento.

El presente compromiso se eliminará en la actualización de la Carta de Servicio.

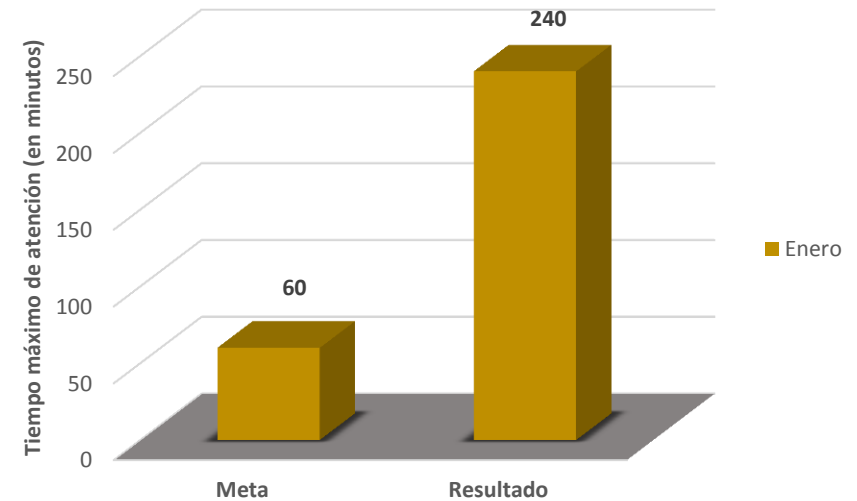
El tiempo de atención de la consulta a los usuarios será en un plazo de sesenta (60) minutos desde el llamado del consultor del servicio de consultas al trabajador y empleador

Tiempo de atención de la consulta

Atender la consulta en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos

240 minutos

Nivel de cumplimiento



COMPROMISO N° 2

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 277

En el mes de enero, se pudo observar que el 0.7% del total de usuarios empleadores atendidos en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador esperó más del tiempo máximo establecido para ser atendido, resultando un tiempo máximo de espera de 97 minutos, incumplándose el presente compromiso; ante esto se identificó los motivos que originaron el incumplimiento como la alta demanda de usuarios por el retorno parcial de la atención presencial del servicio que pudo originar altos tiempos de espera, por ello se ha solicitado la aprobación del diseño del volante para su adquisición y posterior difusión a los ciudadanos de los canales de atención virtual. Se ofrece las disculpas del caso a los usuarios que se hayan visto afectados por el incumplimiento.

El presente compromiso se eliminará en la actualización de la Carta de Servicio.

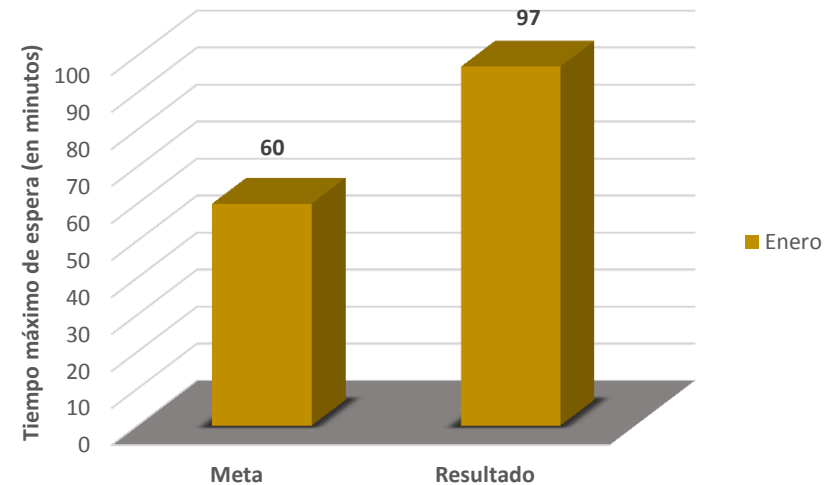
El tiempo de espera para la atención de los empleadores, desde el momento de la obtención del ticket de atención, no superará los sesenta (60) minutos

Tiempo de espera para la atención de la consulta del empleador

Tiempo de espera para la atención de la consulta no superará los sesenta (60) minutos

97 minutos

Nivel de cumplimiento



COMPROMISO N° 3

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4,300

En el mes de diciembre el total de usuarios trabajadores o ex trabajadores atendidos en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador no registró ningún tiempo de espera que supere la meta establecida, con lo cual se cumple con lo establecido en el presente compromiso.

La Carta de Servicio se encuentra en proceso de actualización.

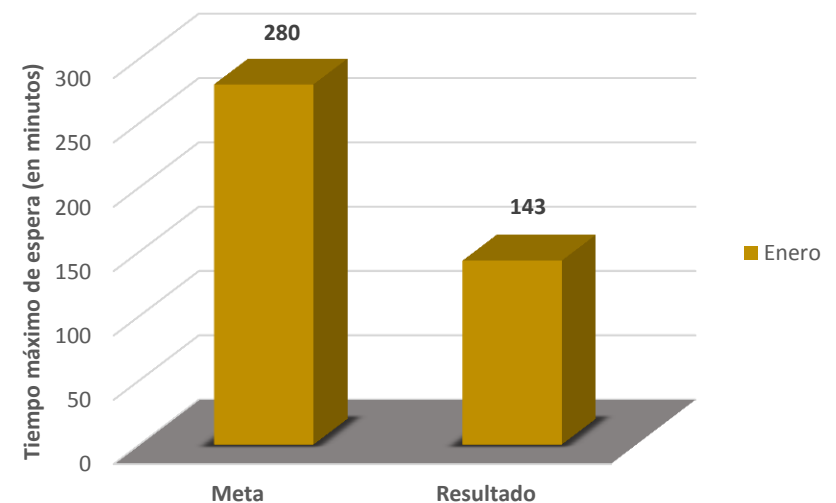
El tiempo de espera para la atención de los trabajadores o ex trabajadores, desde el momento que son derivados de la plataforma de orientación e información, no superará los doscientos ochenta (280) minutos

Tiempo de espera para la atención de la consulta del trabajador o ex trabajador

Tiempo de espera para atención de la consulta no superará los doscientos ochenta (280) minutos

143 minutos

Nivel de cumplimiento



COMPROMISO N° 4

Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 80%

INDICADOR

Índice de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado

META

Alcanzar un nivel de satisfacción igual o superior al 80%

RESULTADO

97% de usuarios satisfechos*

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 45

*El porcentaje de satisfacción se obtuvo con base a las encuestas de satisfacción virtual del servicio virtual de Consultas al Trabajador y Empleador.

