



COMPROMISO N° 1

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 9,524

En el mes de diciembre del 2019 el 0.1% del total de usuarios atendidos en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador excedió el tiempo máximo de atención establecido (60 minutos), resultando una consulta en un tiempo máximo de atención de 83 minutos; incumpléndose con el compromiso 1; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron los incumplimientos: Omisión del consultor para finalizar la sesión en el sistema de atención; los usuarios realizaron consultas complejas o pluriconsultas que generaron sobrepasar el tiempo máximo de atención ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: i) Se realiza diariamente monitoreo de gestión de colas de los tickets en atención en el cual se informa a los consultores que están cerca al tiempo máximo establecido para que no olviden cerrar su sistema de atención cuando finalice la consulta; ii) Se ofreció las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.

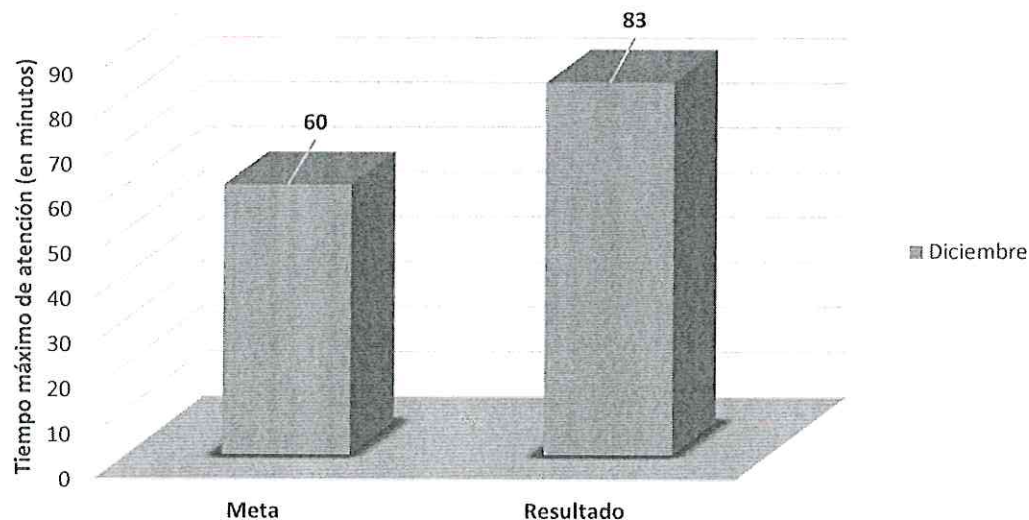
EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA A LOS USUARIOS SERÁ EN UN PLAZO DE SESENTA (60) MINUTOS DESDE EL LLAMADO DEL CONSULTOR DEL SERVICIO DE CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR

TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA

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

83 MINUTOS

Nivel de cumplimiento





COMPROMISO N° 2

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 837

En el mes de diciembre de 2019, el 0.1% del total de usuarios atendidos en el servicio de Consultas del Empleador esperó más del tiempo máximo establecido (60 minutos) para ser atendido; resultando un tiempo máximo de espera de 62 minutos incumpléndose con el compromiso 2; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar el motivo que originó el incumplimiento: Insuficiente número de abogados consultores para cubrir la alta demanda de usuarios en el mediodía debido a la hora de refrigerio de algunos consultores. ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: i) Apoyo de los abogados de la SDDLGAT para que cubran los espacios de los abogados faltantes durante el tiempo de ausencia. iii) Se ofreció disculpa a la persona que se haya visto afectada por el incumplimiento, se sigue trabajando para alcanzar la meta establecida.

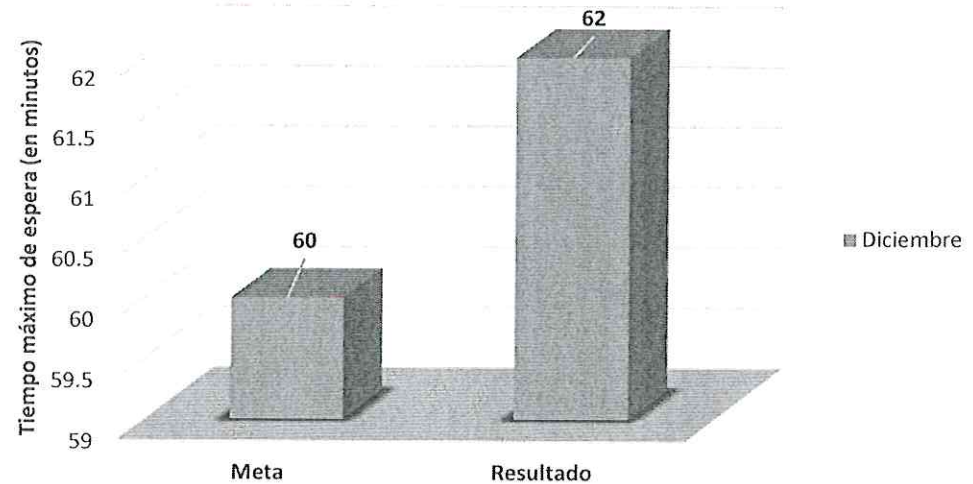
EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADORES, DESDE EL MOMENTO DE LA OBTENCIÓN DEL TICKET DE ATENCIÓN, NO SUPERARÁ LOS SESENTA (60) MINUTOS

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

62 MINUTOS

Nivel de cumplimiento







COMPROMISO N° 3

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 8,687

En el mes de diciembre de 2019 del total de usuarios atendidos en el servicio de Consultas al Trabajador, no se registró ningún tiempo de espera que supere la meta establecida (280 minutos), con lo cual se cumple con lo establecido en el compromiso 3.

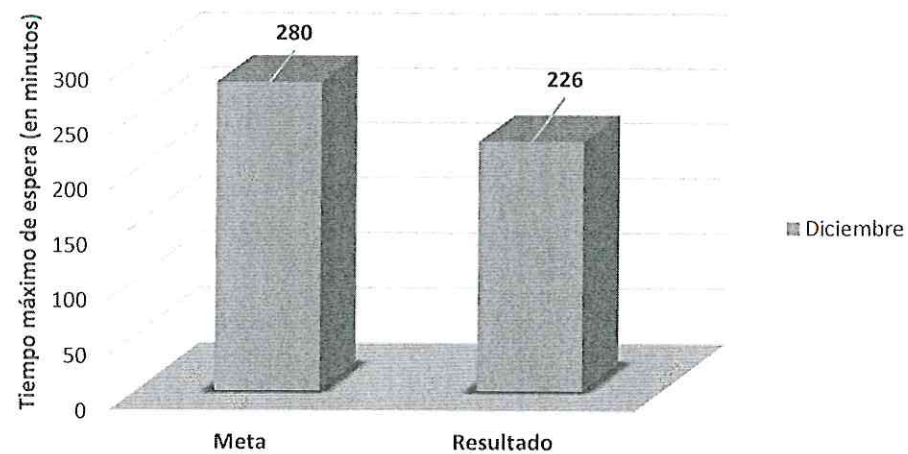
EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES O EX TRABAJADORES, DESDE EL MOMENTO QUE SON DERIVADOS DE LA PLATAFORMA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN, NO SUPERARÁ LOS DOSCIENTOS OCHENTA (280) MINUTOS

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

226 MINUTOS

Nivel de cumplimiento





COMPROMISO N° 4

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 238

La encuesta realizada a los usuarios está orientada a evaluar el trato del personal, la vocación de servicio, la capacitación del abogado consultor y la claridad de la información brindada.

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

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 80%

97% DE USUARIOS SATISFECHOS

Nivel de satisfacción

