



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y  
TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES**

**CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

**RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DEL  
SERVICIO DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS  
LABORALES DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

**ENERO 2024**



## CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO N° 1

Lograr un nivel igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) de las encuestas de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

#### INDICADOR:

Porcentaje de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

#### META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

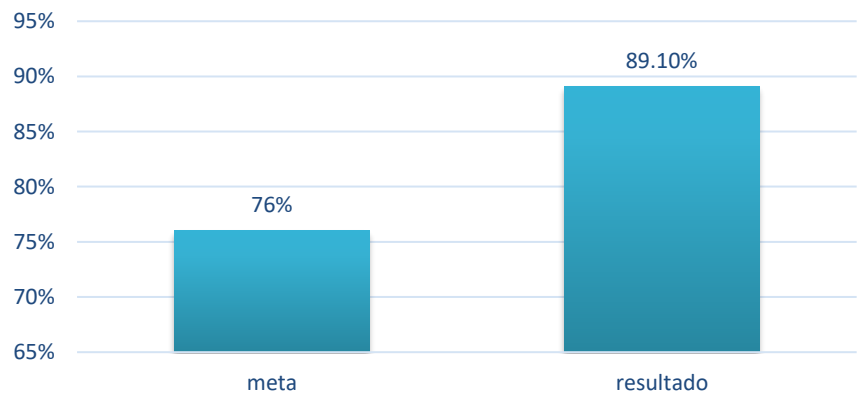
#### RESULTADO:

89.10% de usuarios satisfechos con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

Número de encuestados: 156

Observación: A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas. Estos resultados son el reflejo de la percepción del usuario.

#### Porcentaje de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica Enero 2024





## CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO N° 2

Lograr un nivel igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) de las encuestas de satisfacción sobre la precisión en la respuesta brindada en la atención telefónica.

#### INDICADOR:

Porcentaje de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la precisión en la respuesta brindada en la atención telefónica.

#### META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la precisión en la respuesta brindada en la atención telefónica.

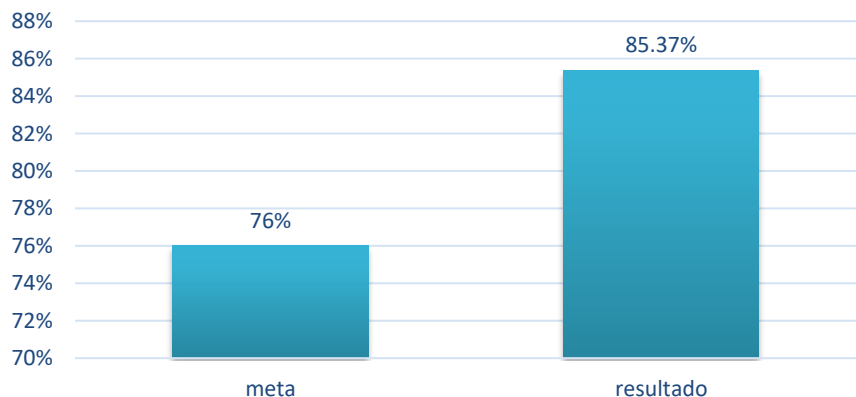
#### RESULTADO:

85.37% de usuarios satisfechos con calificación 5 (excelente) sobre la precisión de la respuesta brindada en la atención telefónica.

Número de encuestados: 164

**Observación:** A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas. Estos resultados son reflejo de la percepción del usuario.

**Porcentaje de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) sobre la precisión en la respuesta brindada en la atención telefónica  
Enero 2024**





## CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO N° 3

Lograr que el 38% de llamadas atendidas tengan un tiempo de espera máxima de 3.30 minutos y, el 62% de llamadas atendidas tengan un tiempo de espera menor o igual a los 10 minutos.

#### INDICADOR:

Porcentaje de llamadas atendidas que tuvieron una espera máxima de 3:30 minutos y porcentaje de llamadas atendidas con tiempo de espera menor o igual a los 10 minutos.

#### META:

38% de llamadas atendidas tengan un tiempo de espera máxima de 3.30 minutos y, el 62% de llamadas atendidas tengan un tiempo de espera menor o igual a los 10 minutos.

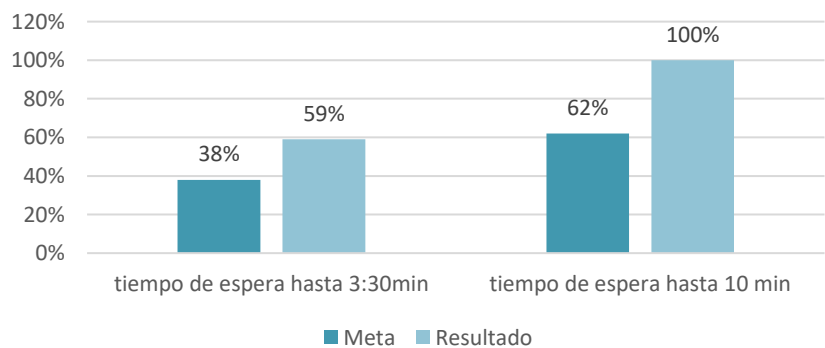
#### RESULTADO:

59% tienen un tiempo de espera menor a los 03.30 minutos y 100% de llamadas atendidas tienen un tiempo de espera menor o igual a los 10 minutos.

Cantidad de llamadas recibidas en el mes:  
21379

El porcentaje tiempo de espera entre 3:30 min y 10 min es de 40.64%

#### Porcentaje de llamadas que tuvieron una espera menor a los 3:30 minutos y menor a los 10 min Enero 2024





## CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO N° 4

Lograr responder el 70% de las consultas telemáticas hasta el quinto día hábil como máximo, y el 30% hasta el cuarto día hábil como máximo, contado desde el día siguiente hábil de recibido

#### INDICADOR:

Porcentaje de consultas telemáticas respondidas dentro del quinto y cuarto día hábil como máximo, contados desde el día siguiente hábil de recibidas.

#### META:

70% de las consultas telemáticas hasta el quinto día hábil como máximo, y el 30% hasta el cuarto día hábil como máximo, contado desde el día siguiente hábil de recibido.

#### RESULTADO:

100% de las consultas telemáticas fueron respondidas hasta dentro del quinto día hábil, y, el 84% fueron respondidas hasta dentro del cuarto día hábil como máximo, contado desde el día siguiente hábil de recibido.

Total de consultas atendidas: 1160

**Porcentaje de consultas telemáticas respondidas dentro del cuarto y quinto día hábil como máximo, contados desde el día siguiente hábil de recibidas  
Enero 2024**

