

COMPROMISO N° 1

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4,926

En el mes de febrero, se pudo observar que el 0.1% 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 101 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, por fallas en el sistema BMatic o por consultas complejas o pluriconsultas que generaron sobrepasar el tiempo máximo de atención. Ante ello, se identificó al consultor 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.

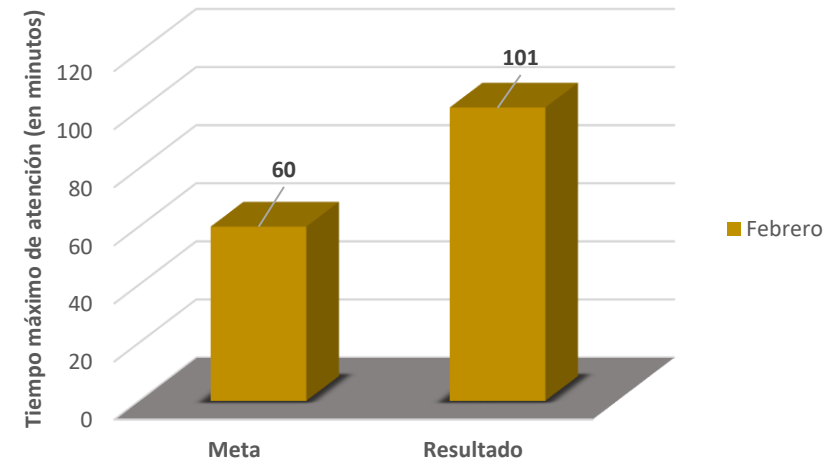
El tiempo de atención de la consulta a los usuarios será en un plazo de sesenta (60) minutos desde el llamado del consultor del servicio de consultas al trabajador y empleador

Tiempo de atención de la consulta

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

101 minutos

Nivel de cumplimiento



COMPROMISO N° 2

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 285

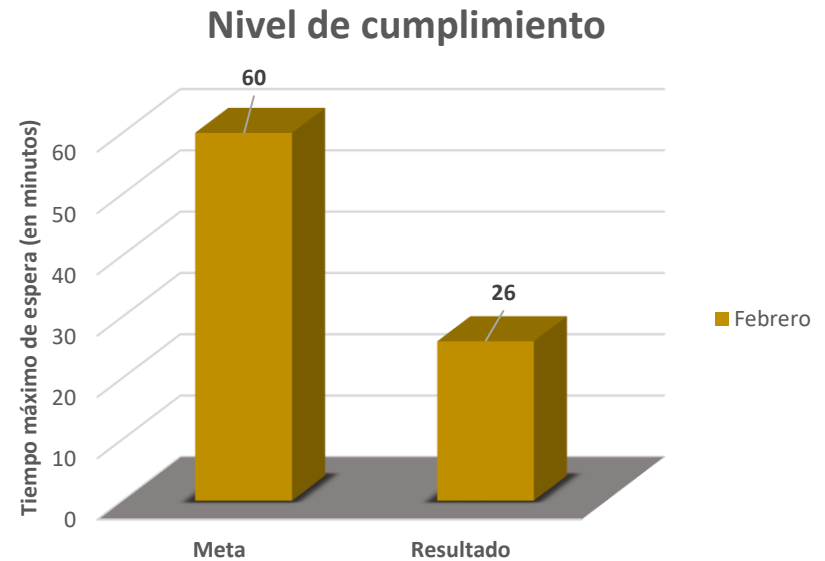
En el mes de febrero, el total de usuarios empleadores atendidos en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador no registró ningún tiempo de espera que supere la meta establecida, con lo cual se cumple lo establecido en el presente compromiso.

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

26 minutos



COMPROMISO N° 3

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4,641

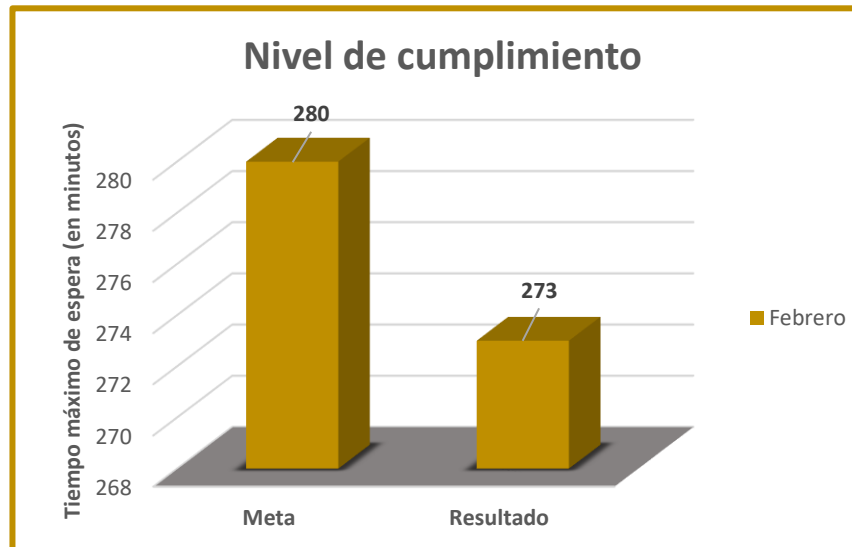
En el mes de febrero, el total de usuarios trabajadores o ex trabajadores atendidos en el servicio de Consultas al Trabajador y Empleador no registró ningún tiempo de espera que supere la meta establecida, con lo cual se cumple lo establecido en el presente compromiso.

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

273 minutos



COMPROMISO N° 4

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 165

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

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*

