



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**

MARZO 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.

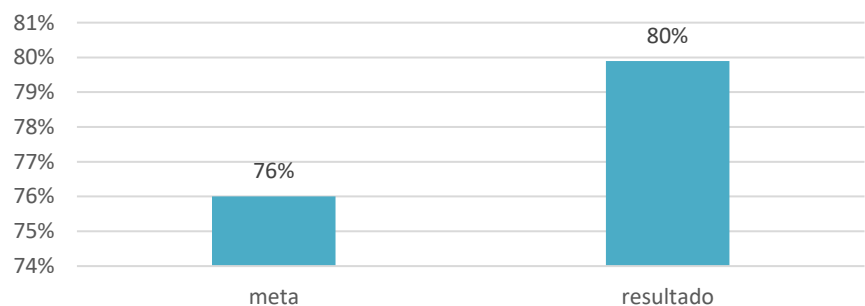
RESULTADO:

80% de usuarios satisfechos con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

Número de encuestados: 189

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
Marzo 2024





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

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.

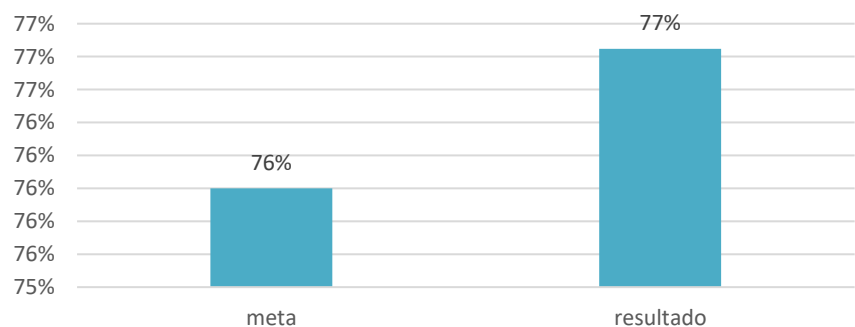
RESULTADO:

80% de usuarios satisfechos con calificación 5 (excelente) sobre la precisión de la respuesta brindada en la atención telefónica.

Número de encuestados: 203

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 Marzo 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.

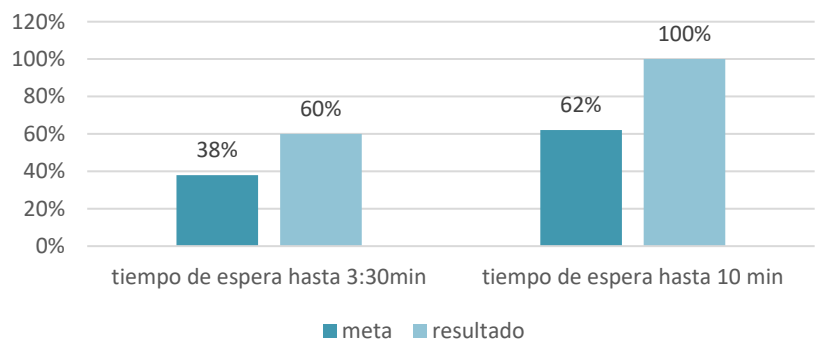
RESULTADO:

El 60% de las llamadas atendidas tienen un tiempo de espera menor a los 03.30 minutos y el 100% de las llamadas son atendidas en un tiempo de espera menor o igual a 10 minutos.

Cantidad total de llamadas atendidas en el mes:
11170

El porcentaje tiempo de espera entre 3:30 min y 10 min es de 40%

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.
Marzo 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:

El 100% de las consultas telemáticas fueron respondidas hasta dentro del quinto día hábil, y, de éstas, el 92% fueron respondidas dentro del cuarto día hábil, contado desde el día siguiente hábil de recibido.

Cantidad total de consultas telemáticas atendidas en el mes:
1107

El 82 % de las consultas telemáticas atendidas fueron respondidas en un plazo menor o igual al 3er día de recepcionadas.

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

