



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BOLSA DE TRABAJO SETIEMBRE 2016

COMPROMISO N° 1

**EL TIEMPO DE ESPERA Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS,
DERIVADOS DEL TRIAJE, NO SUPERARÁ LOS 150 MINUTOS.**

INDICADOR:

TIEMPO DE ESPERA Y ATENCIÓN

META:

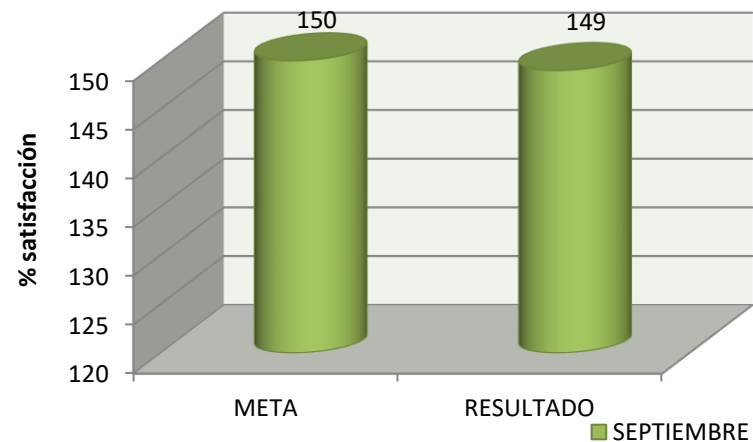
**EL TIEMPO DE ESPERA Y ATENCIÓN DEL USUARIO, SERA EN UN
TIEMPO MÁXIMO, QUE NO SUPERE LOS 150 MINUTOS**

RESULTADO:

149 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4644

Nivel de Satisfacción





PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BOLSA DE TRABAJO SETIEMBRE 2016

COMPROMISO N° 2

EL TIEMPO DE ATENCIÓN BRINDADO POR EL CONSULTOR DEL
SERVICIO BOLSA DE TRABAJO, NO SUPERARÁ LOS 20
MINUTOS.

INDICADOR:

TIEMPO DE ATENCIÓN

META:

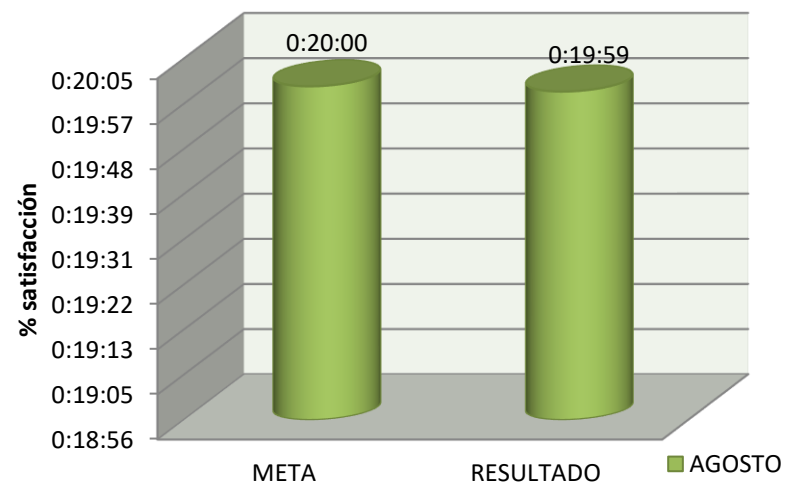
ATENDER EN UN TIEMPO MÁXIMO, QUE NO SUPERE LOS 20
MINUTOS

RESULTADO:

00:19:59 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4644

Nivel de Satisfacción





PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BOLSA DE TRABAJO SETIEMBRE 2016

COMPROMISO N° 3

**ALCANZAR UN 85% DE GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR
EL SERVICIO BRINDADO.**

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO.

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 85%.

RESULTADO:

94% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4644

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 360

Nivel de Satisfacción

