



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

## RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO - OCTUBRE

Fecha: 15/11/2017

Página 1 de 2



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

### COMPROMISO N° 1

EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO, DERIVADO DE TRIAJE, SERÁ MENOR O IGUAL A 130 MINUTOS.

### INDICADOR:

TIEMPO DE ESPERA DERIVADO DEL TRIAJE HASTA EL INICIO DE LA ATENCIÓN  $\leq$  130 MINUTOS.

### META:

LOGRAR UN TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS MENOR O IGUAL A 130 MINUTOS

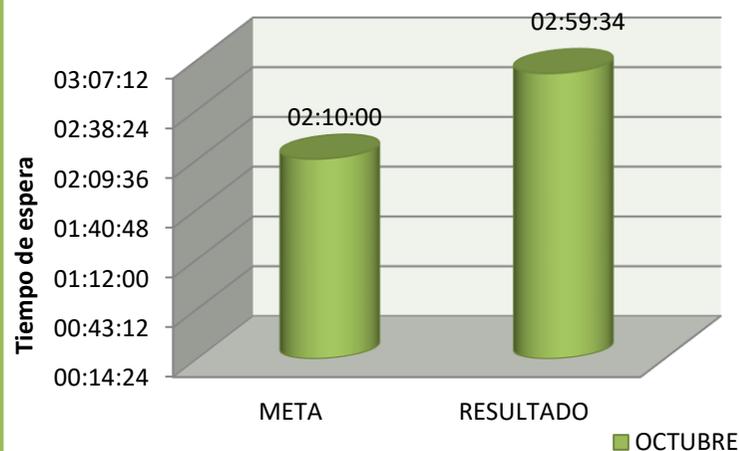
### RESULTADO:

179 MINUTOS Y 34 SEGUNDOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3,094

**Nota:** En vista que un personal fue asignado al Centro de Empleo de Los Olivos y considerando la alta demanda del servicio no se logró cumplir el Compromiso N°1 "El tiempo de espera para la atención en el servicio, derivado de triaje, será menor o igual a 130 minutos", dicha población representa el 1.75% del total de atendidos, ante ello, es de indicar que el lunes 02 de octubre el Ticket TRB 99 esperó 179 minutos y 34 segundos.

### NIVEL DE CUMPLIMIENTO





**COMPROMISO N° 2**

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, POR EL SERVICIO BRINDADO (TRATO DEL PERSONAL, INFORMACIÓN BRINDADA, AMBIENTE CÓMODO Y USO DE LENGUAJE SENCILLO), SERÁ MAYOR O IGUAL AL 85 %.

**INDICADOR:**

PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS  $\geq$  85%

**META:**

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 85%.

**RESULTADO:**

94% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: **3094**

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: **345**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**

