



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

**RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO - NOVIEMBRE**

Fecha: 14/12/2017

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 <=130 MINUTOS.**

**META:**

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

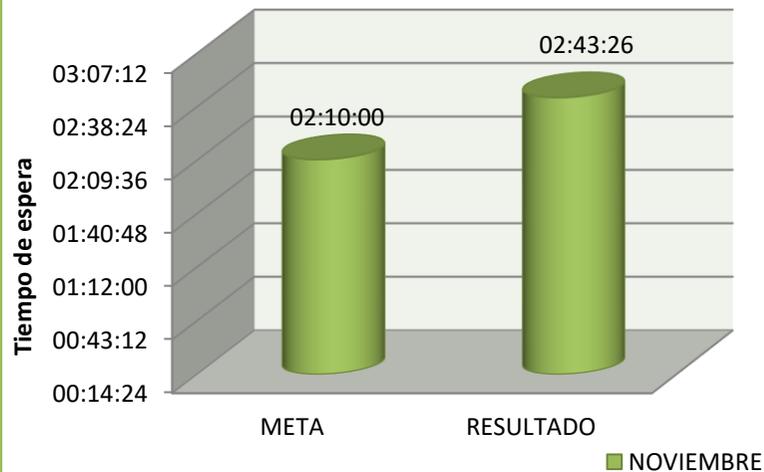
**RESULTADO:**

**163 MINUTOS Y 26 SEGUNDOS**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3,041**

**Nota:** En vista que un consultor de empleo fue asignado a la Oficina de Empleo de Ate, se participó en 2 eventos (Ferias Laborales) y un personal apoyó al área de Modalidades Formativas Laborales 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 2.14% del total de atendidos, ante ello, es de indicar que el jueves 02 de noviembre el Ticket TRB 99 esperó 163 minutos y 26 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:

96% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3 041

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 342

NIVEL DE SATISFACCIÓN

