

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

1

2

Carta de Servicio de la Bolsa de Trabajo

Reporte – junio 2016



1

2

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BOLSA DE TRABAJO
JUNIO 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:

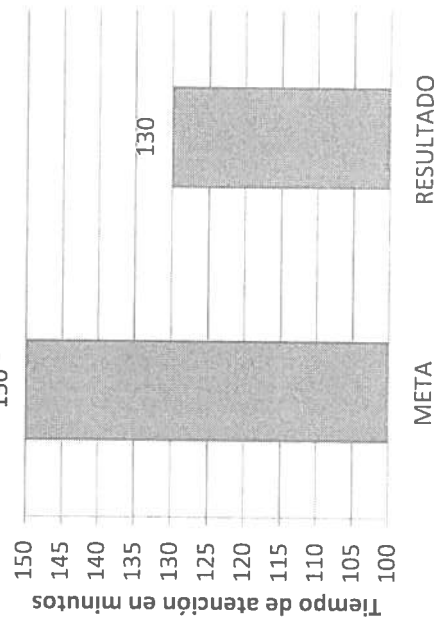
ATENDER EN UN TIEMPO MÁXIMO, QUE NO SUPERE LOS 150
MINUTOS

RESULTADO:

130 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3 338

Nivel de cumplimiento



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

COMPROMISO N° 2

ALCANZAR UN 80% 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 80%.

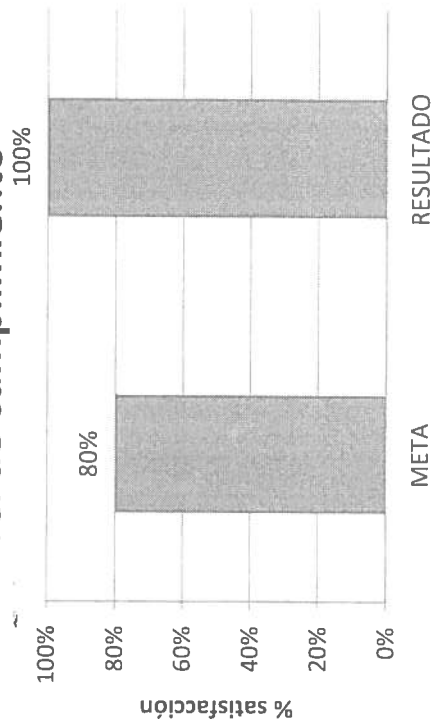
RESULTADO:

100% DE USUARIOS SATISFECHOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3 338

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 345

Nivel de cumplimiento



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

COMPROMISO N° 3

REALIZAR MENSUALMENTE AL MENOS UNA CONVOCATORIA MASIVA DE RECLUTAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LIMA METROPOLITANA.

INDICADOR:

NÚMERO DE CONVOCATORIAS MASIVAS REALIZADAS POR MES.

META:

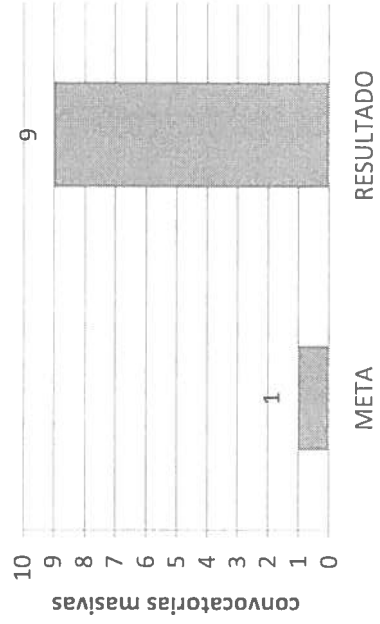
REALIZAR AL MENOS 1 CONVOCATORIA MASIVA.

RESULTADO:

9 CONVOCATORIAS MASIVAS.

NUMERO DE ASISTENTES: 181 personas.

Nivel de cumplimiento



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



COMPROMISO N° 4

ENVIAR CADA SEMANA LAS VACANTES DE TRABAJO
DISPONIBLES AL 100% DE LOS USUARIOS QUE SE
INSCRIBIERON EN LA BOLSA DE TRABAJO Y COMUNICARÓN SU
CORREO ELECTRÓNICO CORRECTAMENTE.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECIBIERON VACANTES DE
TRABAJO EN SU CORREO ELECTRÓNICO.

META:

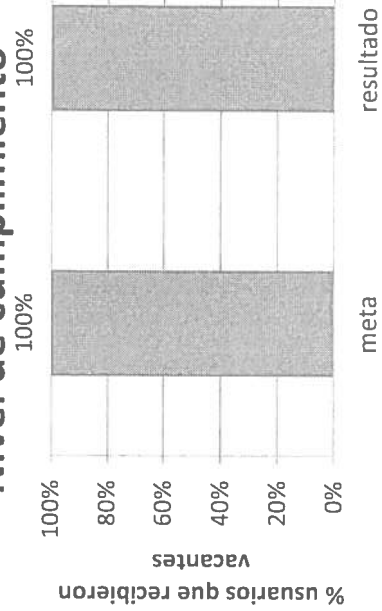
ENVIAR LAS VACANTES DE TRABAJO DISPONIBLES AL 100% DE
USUARIOS QUE BRINDARÓN SU CORREO ELECTRONICO
CORRECTAMENTE

RESULTADO:

100% DE USUARIOS QUE RECIBIERON LAS VACANTES DE
TRABAJO.

TOTAL DE USUARIOS QUE
COMUNICARON SU CORREO
ELECTRONICO CORRECTAMENTE: 1909
TOTAL DE USUARIOS QUE RECIBIERON
LAS VACANTES DE TRABAJO: 1909

Nivel de cumplimiento



Bolsa de trabajo - JUNIO 2016

Indicador 1 – Tiempo de espera y atención

FECHA	TICKET	Máx. de Tiempo Espera	Máx. de Tiempo Atencion	TOTAL
30/06/2016	*TRS46	2:01:55	0:08:12	2:10:07

RESULTADO 02:10:07 130' 7''
USUARIOS ATENDIDOS 3 338

La cantidad total de atendidos se detalla en el cuadro siguiente:

PERSONAS ATENDIDAS		
Masculino	Femenino	Total
1 936	1 402	3 338

Fuente: MTPE – Sistema B MATIC 4 .

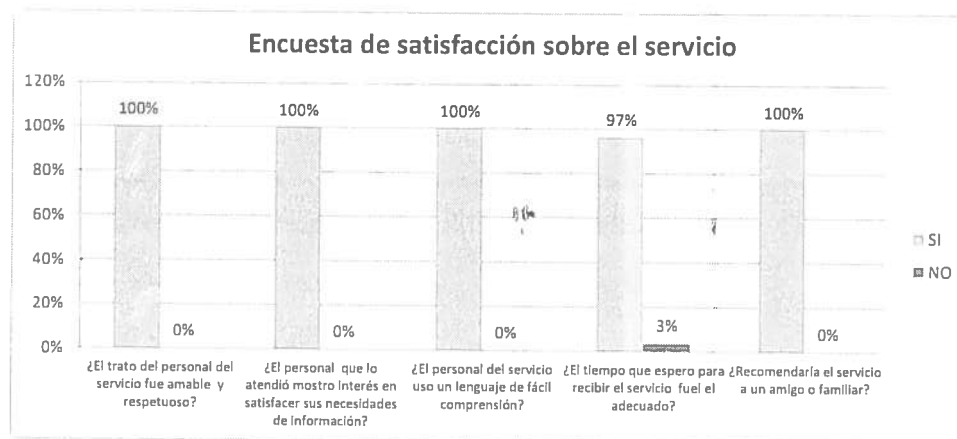
Elaboración: MTPE - Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral (DPECL).

*TRS46: Ticket de retorno numero de orden 46.



CUADRO RESUMEN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO DEL CENTRO DE EMPLEO

Nº Pregunta	CRITERIOS	SI	NO	SI	NO
Pregunta 1	¿El trato del personal del servicio fue amable y respetuoso?	345	0	100%	0%
Pregunta 2	¿El personal que lo atendió mostro interés en satisfacer sus necesidades de información?	345	0	100%	0%
Pregunta 3	¿El personal del servicio uso un lenguaje de fácil comprensión?	345	0	100%	0%
Pregunta 4	¿El tiempo que espero para recibir el servicio fue el adecuado?	333	12	97%	3%
Pregunta 5	¿Recomendaría el servicio a un amigo o familiar?	345	0	100%	0%
TOTAL		1713	12		



Nº Pregunta	CRITERIOS	INSATISFECHO	SATISFECHO	MAS QUE SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MAS QUE SATISFECHO
Pregunta 6	¿Esta satisfecho a nivel general por el servicio brindado?	0	192	153	0%	56%	44%

Resultado de satisfacción	100%
----------------------------------	-------------

