

**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE
CERTIFICADO ÚNICO LABORAL 2016**

COMPROMISO N° 1

**EL TIEMPO TOTAL DE ESPERA Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS,
DERIVADOS DEL TRIAJE, NO SUPERARÁ LOS 110 MINUTOS.**

INDICADOR:

TIEMPO DE ESPERA Y ATENCIÓN

META:

**ATENDER EN UN TIEMPO MAXIMO, QUE NO SUPERE LOS 110
MINUTOS**

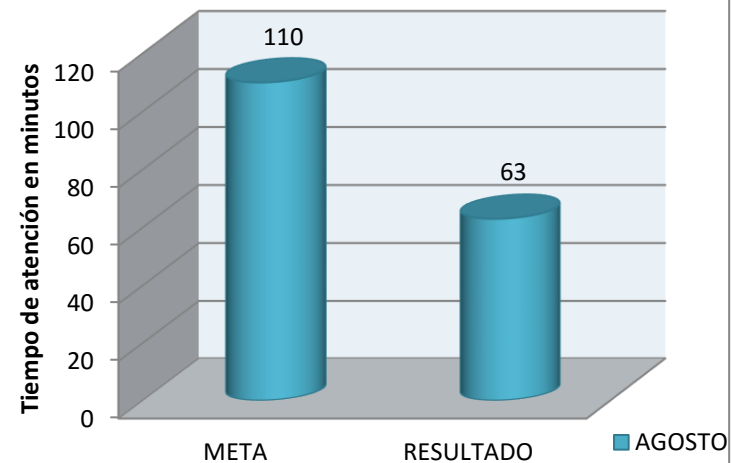
RESULTADO:

63 MINUTOS

TOTAL DE UNIVERSO: 3185

**TOTAL DE ATENDIDOS (Certificados
Emitidos): 2989**

Nivel de cumplimiento



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%.

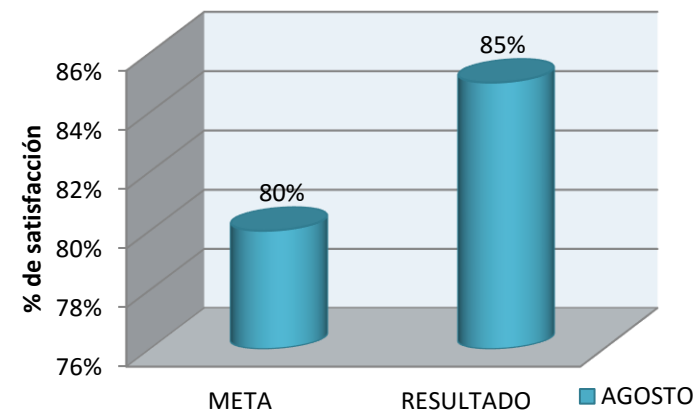
RESULTADO:

85% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3185

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 327

Nivel de cumplimiento



COMPROMISO N° 3

BRINDAR ATENCIÓN PREFERENCIAL EN EL SERVICIO, AL 50% DE LOS JÓVENES QUE NO OBTUVIERON SU CERTIFICADO ÚNICO LABORAL EL DÍA QUE LO SOLICITARON.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS PREFERENCIALMENTE.

META:

BRINDAR ATENCIÓN PREFERENCIAL MAYOR O IGUAL AL 50% DE LOS USUARIOS QUE NO OBTUVIERON SU CERTIFICADO ÚNICO LABORAL EL DÍA QUE LO SOLICITARON.

RESULTADO:

SE OTORGO AL 89% DE USUARIOS EL CERTIFICADO ÚNICO LABORAL DÍAS POSTERIORES A LA FECHA QUE LO SOLICITARON.

TOTAL DE USUARIOS QUE NO OBTUVIERON SU CERTIFICADO UNICO LABORAL EL DIA QUE LO SOLICITARON: 209

TOTAL DE USUARIOS QUE RECIBIERON ATENCIÓN PREFERENCIAL, EL DÍA QUE RECOGIERON SU CERTIFICADO ÚNICO LABORAL: 186

Nivel de cumplimiento

