



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

### RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE ASESORIA PARA LA BÚSQUEDA DEL EMPLEO - ABRIL

Fecha: 17/05/2018

Página 1 de 2



# Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

**COMPROMISO N° 01**

EL TIEMPO DE ESPERA DE POR LO MENOS EL 90% DE LOS USUARIOS, LUEGO DE SER DERIVADOS DEL TRIAJE, PARA RECIBIR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO, NO SUPERARÁ LOS 45 MINUTOS Y EL TIEMPO DE ESPERA DEL 10% RESTANTE, NO SUPERARÁ LOS 92 MINUTOS.

**INDICADOR:**

PORCENTAJE DE ATENCIONES REALIZADAS, CON TIEMPO DE ESPERA MENOR O IGUAL A 45 MINUTOS.  
PORCENTAJE DE ATENCIONES REALIZADAS, CON TIEMPO DE ESPERA MAYOR A 45 MIN Y MENOR O IGUAL A 92 MIN.

**META:**

EL 90 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 45 MINUTOS.  
EL 10 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS > 45 Y <= A 92 MINUTOS.

**RESULTADO:**

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 90.08% DE USUARIOS ATENDIDOS <= 44 MIN Y 44 SEG.  
TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 9.92% DE USUARIOS ATENDIDOS >= 91 MIN Y 45 SEG.

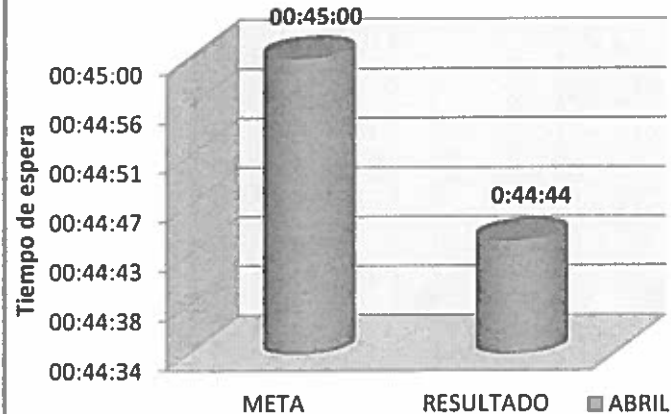
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 524

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA <= 45 MINUTOS: 472

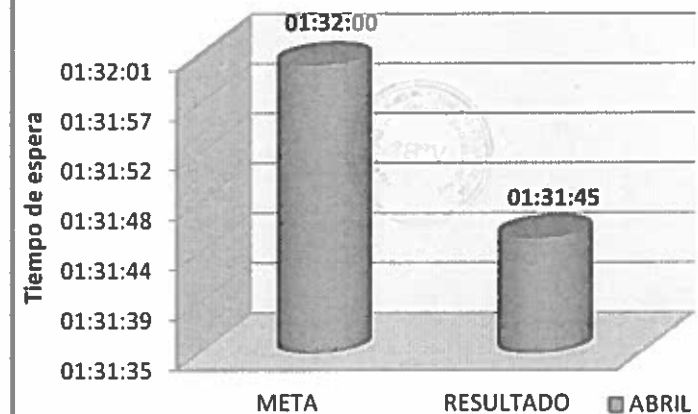
USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA 45<= X <=92 MINUTOS: 52



#### TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 90.08 % DE USUARIOS ATENDIDOS



#### TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 9.92 % DE USUARIOS ATENDIDOS





COMPROMISO N° 02

ALCANZAR UN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO  
RESPECTO DEL SERVICIO PRESTADO EN MAYOR O IGUAL A 80%.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO AL  
SERVICIO PRESTADO.

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN  $\geq$  80%.

RESULTADO:

97 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 524

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 204



NIVEL DE SATISFACCIÓN

