



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 97.73% DE USUARIOS ATENDIDOS <= 44 MIN Y 56 SEG.  
TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 2.27% DE USUARIOS ATENDIDOS >= 116 MIN Y 38 SEG.

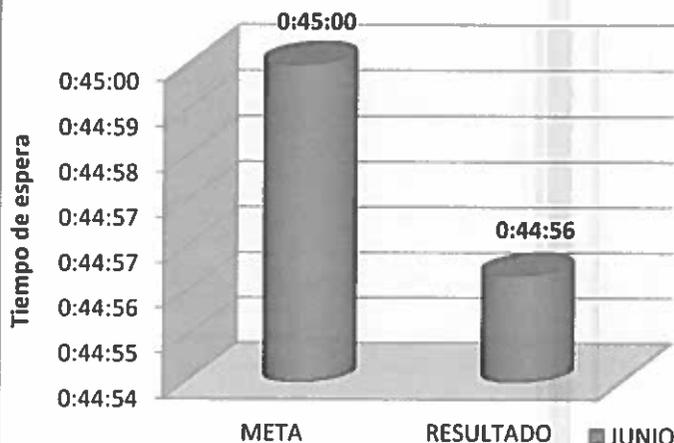
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 396

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA <= 45 MINUTOS: 387

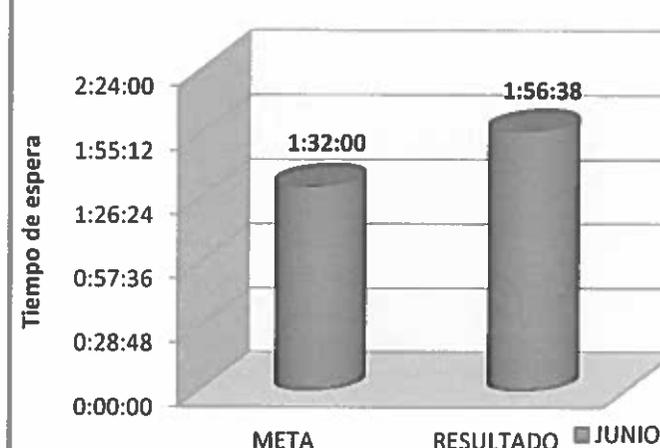
USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA 45<= X <=92 MINUTOS: 8

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA >=92 MINUTOS: 1

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 97.73 % DE USUARIOS ATENDIDOS



TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 2.27 % DE USUARIOS ATENDIDOS



**Nota:** En vista que se desarrolló el evento denominado **Semana del Empleo en San Juan de Miraflores** (del 05 al 07 de junio), parte del personal fue asignado al evento por lo que no se logró cumplir el Compromiso N°1 "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.", siendo un usuario, con ticket AB9, que esperó 116 minutos con 38 segundos. el jueves 07 de junio 2018.



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: 396

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 218

