

**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:**

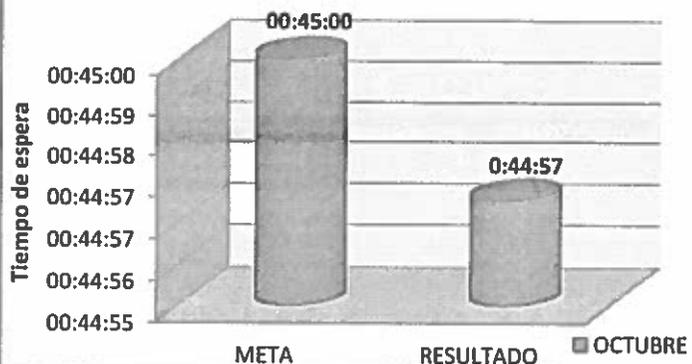
EL 90 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS  $\leq$  45 MINUTOS.  
 EL 10 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS  $>$  45 Y  $\leq$  A 92 MINUTOS.

**RESULTADO:**

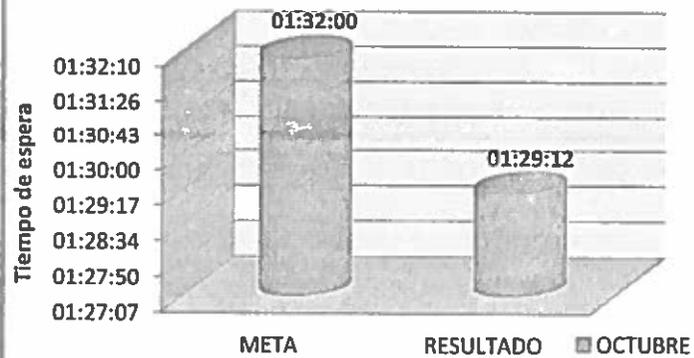
TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 91.68 % DE USUARIOS ATENDIDOS = 44 MIN. 57 SEG.  
 TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 8.32 % DE USUARIOS ATENDIDOS = 89 MIN. 12 SEG.

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 541**  
**USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA  $\leq$  45 MINUTOS: 496**  
**USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA  $45 < X \leq 92$  MINUTOS: 45**

**TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 91.68 % DE USUARIOS ATENDIDOS**



**TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 8.32% 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 GLOBAL DEL USUARIO.

META:

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

RESULTADO:

92 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 541

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 262

