

Carta de Servicio de la Bolsa de Trabajo

Reporte – octubre 2016





PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

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



Centro de Empleo

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:

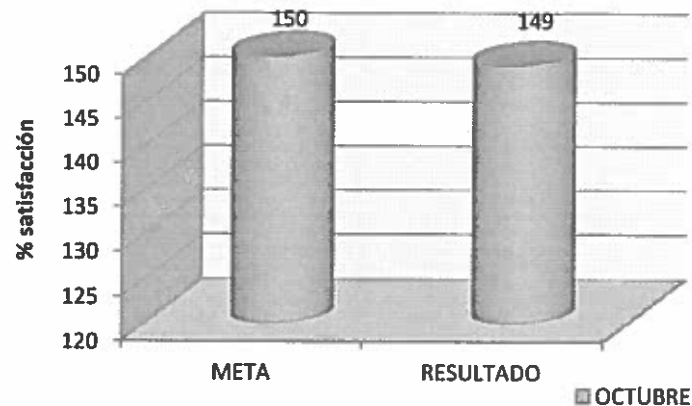
EL TIEMPO DE ESPERA Y ATENCIÓN DEL USUARIO, SERA EN UN TIEMPO MÁXIMO, QUE NO SUPERE LOS 150 MINUTOS

RESULTADO:

149 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3592

Nivel de cumplimiento





PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

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



COMPROMISO N° 2

EL TIEMPO DE ATENCIÓN BRINDADO POR EL CONSULTOR DEL SERVICIO BOLSA DE TRABAJO, NO SUPERARÁ LOS 20 MINUTOS.

INDICADOR:

TIEMPO DE ATENCIÓN

META:

ATENDER EN UN TIEMPO MÁXIMO, QUE NO SUPERE LOS 20 MINUTOS

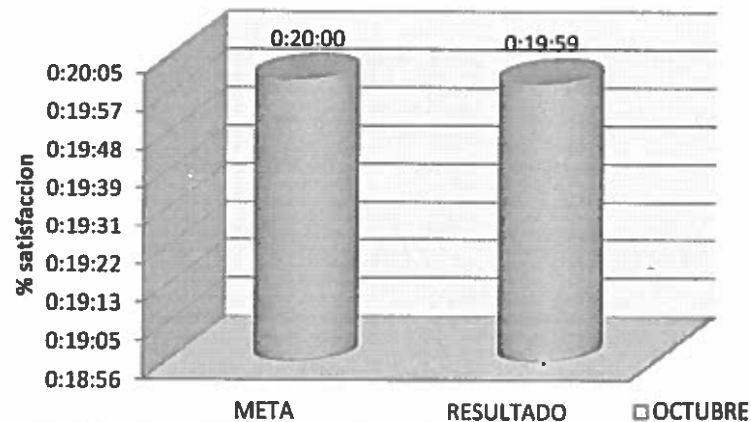
RESULTADO:

00:19:59 MINUTOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3592

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 355

Nivel de cumplimiento





PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

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



Centro de Empleo

COMPROMISO N° 3

ALCANZAR UN 85% 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 85%.

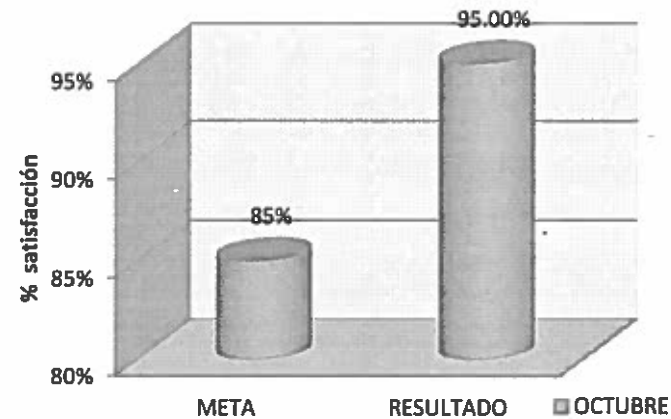
RESULTADO:

95% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 3592

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 355

Nivel de satisfacción



BOLSA DE TRABAJO - OCTUBRE 2016

Indicador 1 – El tiempo de espera y atención.

FECHA	TICKET	Máx. de Tiempo Espera	Máx. de Tiempo Atención	TOTAL
03/10/2016	TRB123	2:13:23	0:16:21	2:29:44

Fuente: MTPE – Sistema B MATIC 4 .

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

Resultado:	149' 44''
Usuarios atendidos	3,592

Indicador 2 – El tiempo de atención.

FECHA	TICKET	Máx. de Tiempo Atención
18/10/16	TRB40	0:19:59
13/10/16	TRB87	0:19:59

Fuente: Sistema B MATIC 4

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

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

PERSONAS ATENDIDAS		
Masculino	Femenino	Total
2,083	1,509	3,592

Fuente: Sistema B MATIC 4 .

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



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

CRITERIOS	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	Puntaje	Puntaje acumulado
	5	4	3	2	1		
¿El trato del personal del servicio fue amable y respetuoso?	283	71	1	0	0	1702	25.37%
¿El personal que lo atendió mostro interes en satisfacer sus necesidades de información?	276	77	2	0	0	1694	25.25%
¿El personal del servicio uso un lenguaje de facil comprensión?	271	83	1	0	0	1690	25.19%
¿El tiempo que espero para recibir el servicio fue el adecuado?	225	110	19	1	0	1624	24.20%
TOTAL	1055	341	23	1	0	6710	100.00%

SATISFACCIÓN	PUNTAJE TOTAL	PORCENTAJE
NIVEL DE SATISFACCIÓN	6710	95%
NIVEL DE INSATISFACCIÓN	390	5%
TOTAL	7100	100%

