



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO

Fecha: 13/06/2017

Página 1 de 2



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

COMPROMISO N° 1

EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO, DERIVADO DE TRIAJE, SERÁ MENOR O IGUAL A 130 MINUTOS.

INDICADOR:

TIEMPO DE ESPERA DERIVADO DEL TRIAJE HASTA EL INICIO DE LA ATENCIÓN <=130 MINUTOS.

META:

LOGRAR UN TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS MENOR O IGUAL A 130 MINUTOS

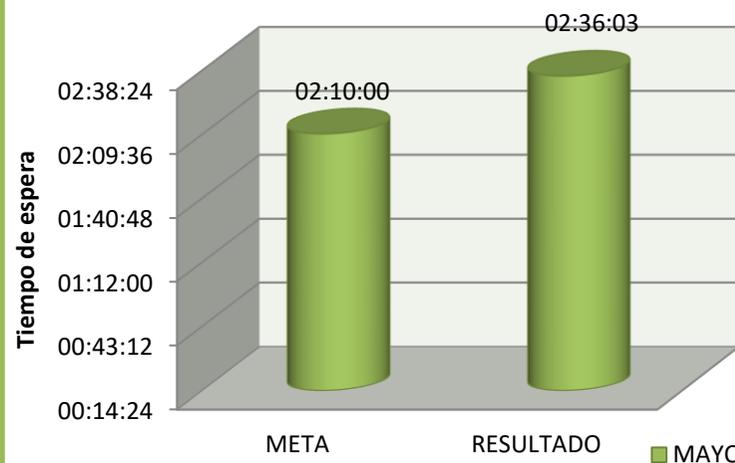
RESULTADO:

156 MINUTOS Y 03 SEGUNDOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4, 408

Nota: En vista que un consultor del Servicio de Bolsa de Trabajo se encontraba de vacaciones (del 17 al 31 de mayo) y por la gran afluencia de público, no se logró cumplir el Compromiso N°1 "El tiempo de espera para la atención en el servicio, derivado de triaje, será menor o igual a 130 minutos", dicha población representa el 2.11 % del total de atendidos, ante ello, es de indicar que el lunes 29 de mayo el Ticket TRB 155 esperó 156 minutos y 03 segundos.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE
BOLSA DE TRABAJO

Fecha: 13/06/2017

Página 2 de 2



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

COMPROMISO N° 2

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, POR EL SERVICIO BRINDADO
(TRATO DEL PERSONAL, INFORMACIÓN BRINDADA, AMBIENTE CÓMODO Y
USO DE LENGUAJE SENCILLO), SERÁ MAYOR O IGUAL AL 85 %.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS >= 85%

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 85%.

RESULTADO:

94% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 4,408

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 351

NIVEL DE SATISFACCIÓN

