



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

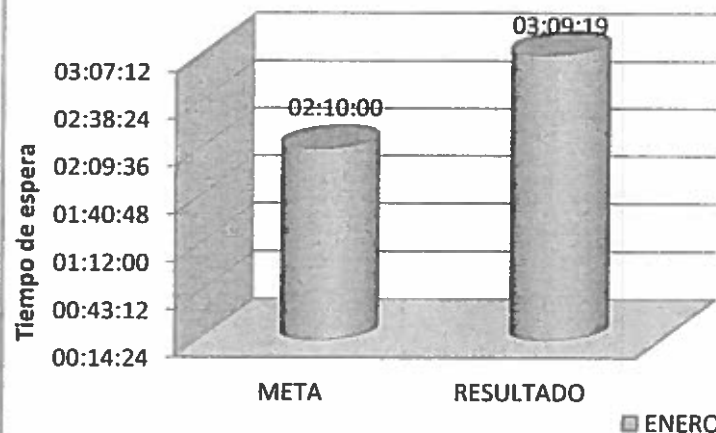
RESULTADO:

189 MINUTOS Y 19 SEGUNDOS

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 5,154

Nota: En vista que se incrementó considerablemente la afluencia de usuarios solicitando el servicio de Bolsa de Trabajo, 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", la población que excedió el tiempo de espera representa el 10.83% del total de atendidos, ante ello, es de indicar que el lunes 22 de enero el Ticket RB212 esperó 189 minutos y 19 segundos, para ser atendido.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO





PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

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

Fecha: 14/02/2018

Página 2 de 2



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:

93% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 5,154

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 326



NIVEL DE SATISFACCIÓN

