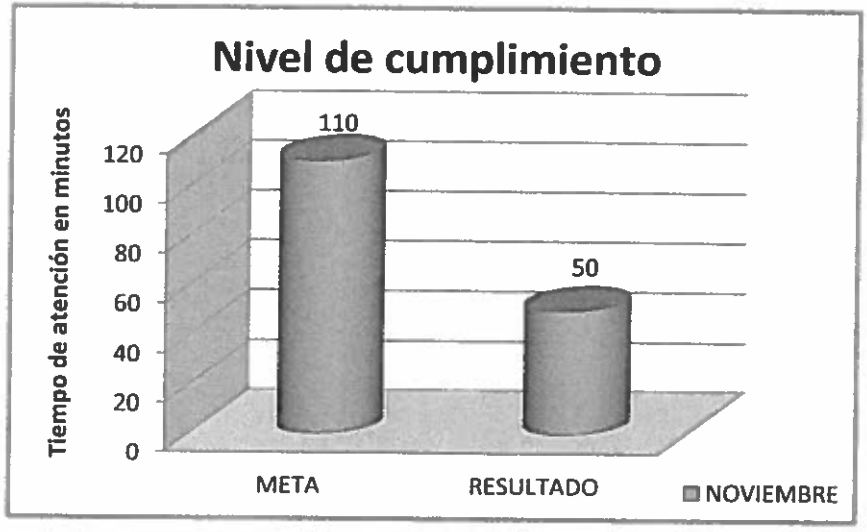
| PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo | CUMPLIENTO DE LOS COMPROMISOS DEL SERVICIO DE CERTIFICADO UNICO LABORAL | Fecha: 07/12/2016 |
|---|---|---|
| | | Página 1 de 3 |

| | |
|---|---|
| COMPROMISO Nº 1 | EL TIEMPO TOTAL DE ESPERA Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS, DERIVADOS DEL TRIAJE, NO SUPERARÁ LOS 110 MINUTOS. |
| INDICADOR: | TIEMPO DE ESPERA Y ATENCIÓN |
| META: | ATENDER EN UN TIEMPO MÁXIMO, QUE NO SUPERE LOS 110 MINUTOS |
| RESULTADO: | 50 MINUTOS |

**TOTAL DE UNIVERSO: 2285**

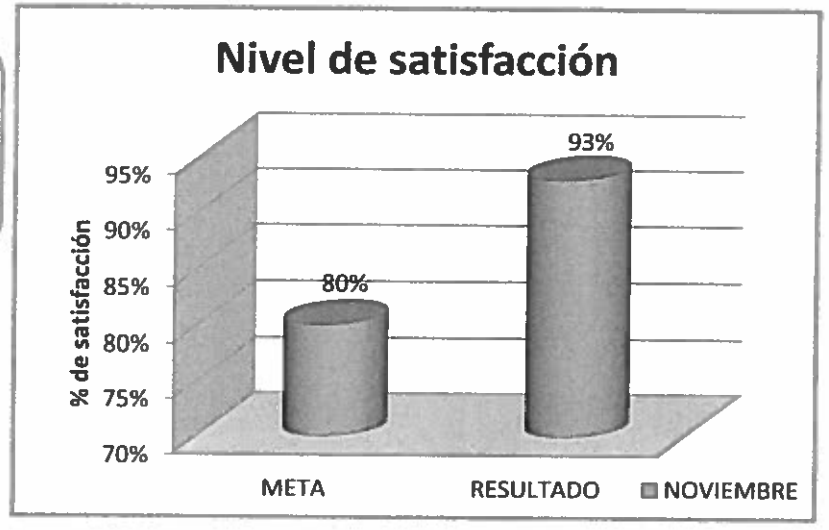
**TOTAL DE ATENDIDOS (Certificados Emitidos): 2268**



| | |
|---|---|
| COMPROMISO N° 2 | ALCANZAR UN 80% 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 80%. |
| RESULTADO: | 93% DE USUARIOS SATISFECHOS. |

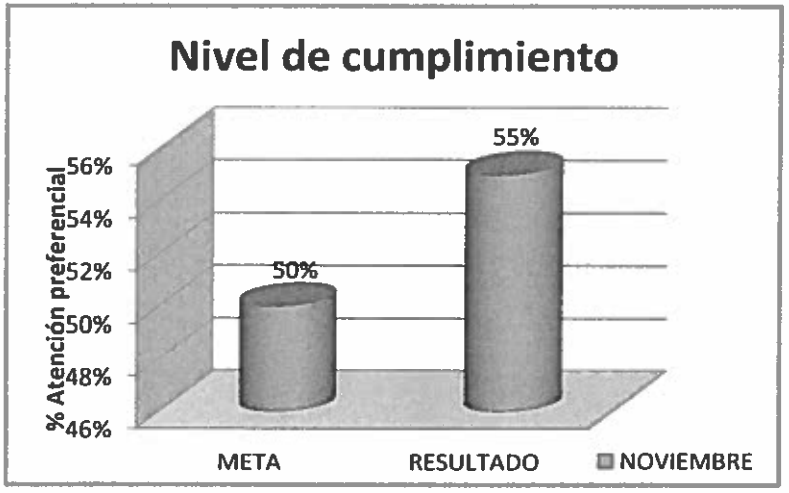
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 2285

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 337



| PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo | CUMPLIENTO DE LOS COMPROMISOS DEL SERVICIO DE CERTIFICADO UNICO LABORAL | Fecha: 07/12/2016 |
|---|---|---|
| | | Página 3 de 3 |

| | |
|---|---|
| COMPROMISO N° 3 | BRINDAR ATENCIÓN PREFERENCIAL EN EL SERVICIO, AL 50% DE LOS JÓVENES QUE NO OBTUVIERON SU CERTIFICADO ÚNICO LABORAL EL DÍA QUE LO SOLICITARON. |
| INDICADOR: | PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS PREFERENCIALMENTE. |
| META: | BRINDAR ATENCIÓN PREFERENCIAL MAYOR O IGUAL AL 50% DE LOS USUARIOS QUE NO OBTUVIERON SU CERTIFICADO ÚNICO LABORAL EL DÍA QUE LO SOLICITARON. |
| RESULTADO: | SE OTORGO AL 55% DE USUARIOS EL CERTIFICADO ÚNICO LABORAL DÍAS POSTERIORES A LA FECHA QUE LO SOLICITARON. |

TOTAL DE USUARIOS QUE NO OBTUVIERON SU CERTIFICADO UNICO LABORAL EL DIA QUE LO SOLICITARON: 11

TOTAL DE USUARIOS QUE RECIBIERON ATENCIÓN PREFERENCIAL, EL DÍA QUE RECOGIERON SU CERTIFICADO ÚNICO LABORAL: 6