



**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL**

**Código: 001-SOVIO-2017**

**Edición: 1**

**SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

**Fecha: Diciembre**

**Página 1 de 1**

**Compromiso N° 1**

El tiempo de espera para recibir la atención del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional no superará los diez minutos, luego de generado el ticket.

**Indicador**

Porcentaje de tiempo de espera deberá ser menor o igual a diez minutos

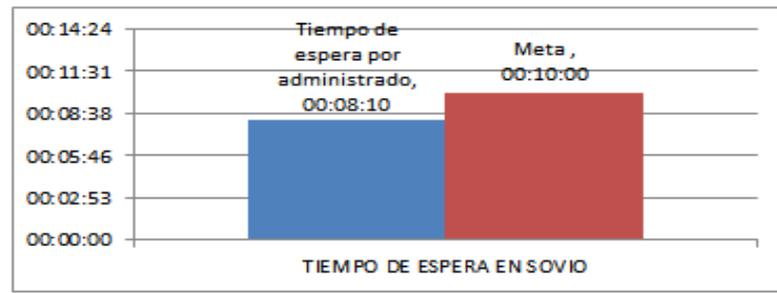
**Meta**

El tiempo de espera luego de la generación de ticket para recibir información y/o programación sobre el servicio SOVIO, no superará los diez (10) minutos.

**Resultado**

Tiempo de espera máximo del mes de diciembre: 00:08:10 minutos

**Total de Atendidas: 115**



**Nota:** El número de usuarios atendidos en el mes de diciembre, señalados en el informe, no coincide con el número de atendidos en el sistema BMATIC a razón de que dicho sistema presentó averías en la generación de tickets, así mismo, es preciso señalar que el tiempo de espera que se reporta es desde del 12 de diciembre al 29 de diciembre, no extendiendo información anterior por los problemas presentados.



**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL**

**Código: 001-SOVIO-2017**

**Edición: 1**

**SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

**Fecha: Diciembre**

**Página 1 de 1**

Compromiso N° 02

Emitir el informe confidencial del Sovio a los jóvenes participantes en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las sedes del MTPE.

Indicador

Siete días hábiles para la emisión del informe confidencial del Sovio a jóvenes de las sedes del MTPE.

Meta

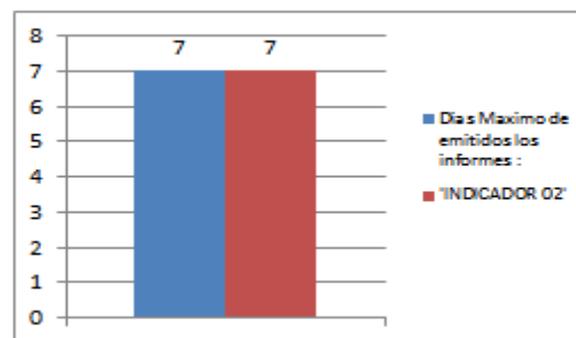
Emitir el Informe Confidencial Sovio a los jóvenes participantes del Servicio en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las sedes del MTPE

Resultado

Plazo máximo de emisión del mes de diciembre: 7 días hábiles

Total del Universo: 44

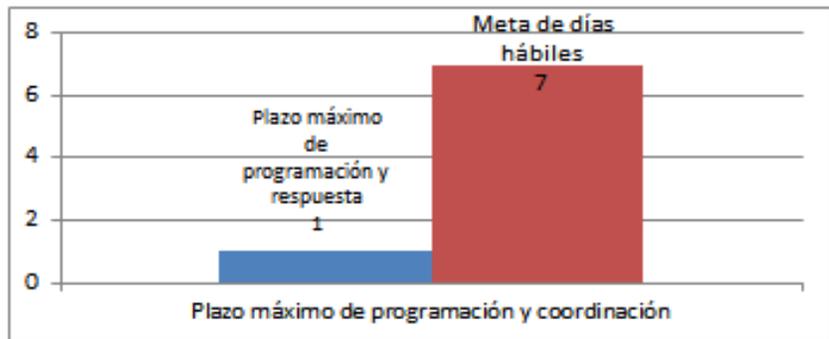
Total de Atendidas: 44



	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL</b>	<b>Código: 001-SOVIO-2017</b>
		<b>Edición:1</b>
	<b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<b>Fecha: Diciembre</b> <b>Página 1 de 1</b>

Compromiso N° 03	Programar y emitir respuesta a las solicitudes de las organizaciones que requieran el servicio de orientación vocacional, en un plazo máximo de siete días hábiles posteriores a su recepción.
Indicador	Solicitudes atendidas dentro del plazo establecido de siete días hábiles
Meta	Programar y emitir respuesta a las solicitudes de las organizaciones que requieran el servicio de orientación vocacional – SOVIO, en un plazo máximo de siete días hábiles posteriores a su recepción .
Resultado	Plazo máximo de emisión y respuesta del mes de diciembre es de 01 día hábil

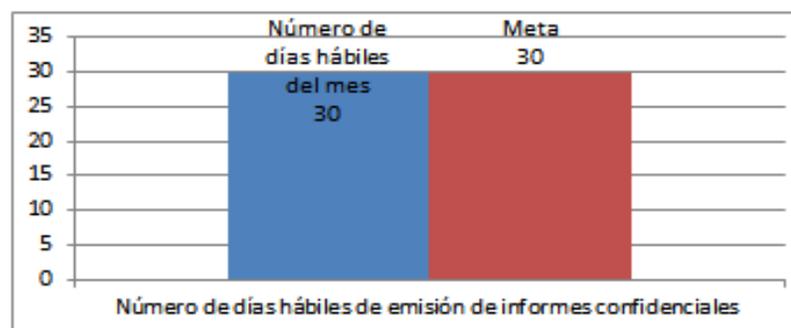
Total del Universo: 1



	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL</b>	<b>Código: 001-SOVIO-2017</b>
	<b>SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<b>Edición:1</b>
		<b>Fecha: Diciembre</b> <b>Página 1 de 1</b>

Compromiso N° 04	Emitir los informes confidenciales del Sovio a los jóvenes de las organizaciones que solicitaron el servicio, en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las organizaciones.
Indicador	Treinta días hábiles de emisión de informes confidenciales del Sovio a jóvenes de organizaciones.
Meta	Emitir los Informes Confidenciales SOVIO a los jóvenes de las organizaciones que solicitaron el servicio, en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las organizaciones
Resultado	Número máximo de días hábiles de emisión de informes confidenciales SOVIO a jóvenes de organizaciones del mes = 30 días hábiles

Total del Universo: 1  
Organizaciones atendidas en el mes





CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E  
INFORMACIÓN OCUPACIONAL

Código: 001-SOVIO-2017

Edición:1

SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Fecha: Diciembre  
Página 1 de 1

Compromiso N° 05

Lograr un nivel de satisfacción por el servicio brindado mayor o igual al 85% .

Indicador

Porcentaje de usuarios satisfechos deberá ser mayor o igual a 85 %

Meta

Lograr un 85% de satisfacción en los usuarios por el servicio brindado

Resultado

98% de Satisfacción de los usuarios del servicio SOVIO

Total del Universo: 103  
encuestas

