

COMPROMISO N° 1

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO
BRINDADO, IGUAL O SUPERIOR AL 90%**

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN MENSUAL

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90%.

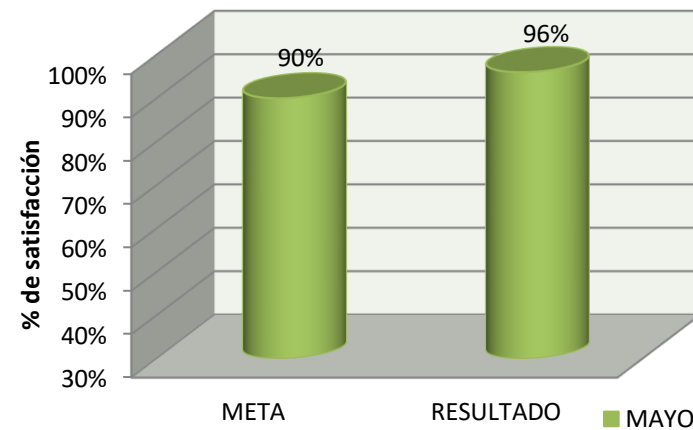
RESULTADO:

96% DE USUARIOS SATISFECHOS*.

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVES DE
PLATAFORMA: 27**

USUARIOS ENCUESTADOS: 13

NIVEL DE SATISFACCIÓN



* Debido a la suspensión de atenciones presenciales por a la declaración de estado de emergencia (DS 044-2020-PCM) y sus prórrogas, desde el 1 de abril el Servicio de Orientación para el Migrante se está brindando virtualmente (Videoconferencia) a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, asimismo terminada cada atención vía correo electrónico, se aplicó la Encuesta de Satisfacción - Lima Metropolitana.



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

**RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS
DE ORIENTACIÓN PARA EL MIGRANTE – MAYO**

Fecha: 15/06/2020

Página 4 de 17



COMPROMISO N° 2

EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL NO SUPERARÁ LOS 40 MINUTOS.

INDICADOR:

TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN VENTANILLA, DE FORMA MENSUAL.

META:

EL TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO, SERA EN UN TIEMPO MÁXIMO QUE NO SUPERE LOS 40 MINUTOS.

RESULTADO:

DEBIDO A LA PRÓRROGA DEL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL Y AISLAMIENTO SOCIAL OBLIGATORIO, PUBLICADO EN LOS DECRETOS SUPREMOS N°075-2020-PCM, N° 83-2020-PCM y N°094-2020-PCM, SE CONTINUÓ CON LA SUSPENSIÓN DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES, IMPIDIENDO EL CÁLCULO DEL INDICADOR.