



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS  
DE ASESORÍA PARA LA BÚSQUEDA DEL EMPLEO – MAYO**

Fecha: 15/06/2020

Página 7 de 17



**COMPROMISO N° 01**

**INDICADOR:**

**META:**

**RESULTADO:**

**ALCANZAR UN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO, RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO DE TALLERES DE EMPLEABILIDAD, MAYOR O IGUAL A 90%.**

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO DE TALLERES DE EMPLEABILIDAD.**

**ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN  $\geq$  90%.**

**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.**

COMPROMISO N° 02

ALCANZAR UN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO DE ASESORÍA PERSONALIZADA EN LA ELABORACIÓN DE UN CURRÍCULO, MAYOR O IGUAL A 90%.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO DE ASESORÍA PERSONALIZADA EN LA ELABORACIÓN DE UN CURRÍCULO

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN >= 90%.

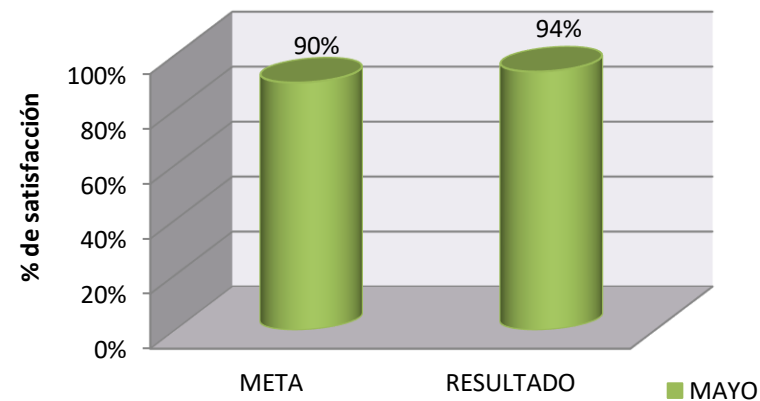
RESULTADO:

94% DE USUARIOS SATISFECHOS\*.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVES DE  
PLATAFORMA: 79

USUARIOS ENCUESTADOS: 20

### NIVEL DE SATISFACCIÓN



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



**COMPROMISO N° 03**

**EL TIEMPO DE ESPERA RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO EN LA ASESORÍA PERSONALIZADA DE POR LO MENOS 95 % DE LOS USUARIOS, NO SUPERARÁ LOS 45 MINUTOS; Y EL TIEMPO DE ESPERA DEL 5% RESTANTE, NO SUPERARÁ LOS 95 MINUTOS.**

**INDICADOR:**

**PORCENTAJE DE ATENCIONES REALIZADAS, CON TIEMPO DE ESPERA MENOR O IGUAL DE 45 MINUTOS. PORCENTAJE DE ATENCIONES REALIZADAS, CON TIEMPO DE ESPERA MAYOR A 45 MINUTOS Y MENOR O IGUAL A 95 MINUTOS.**

**META:**

**EL 95 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 45 MINUTOS.  
EL 5 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 95 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.**