

COMPROMISO N° 01

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN BRINDADA SOBRE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO, EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN Y MEDIANTE CHARLAS Y/O TALLERES; IGUAL O SUPERIOR AL 90%

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN¹ SOBRE LA INFORMACIÓN BRINDADA DE FORMA PRESENCIAL EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN Y A TRAVÉS DE CHARLA Y/O TALLER, MENSUAL.

META:

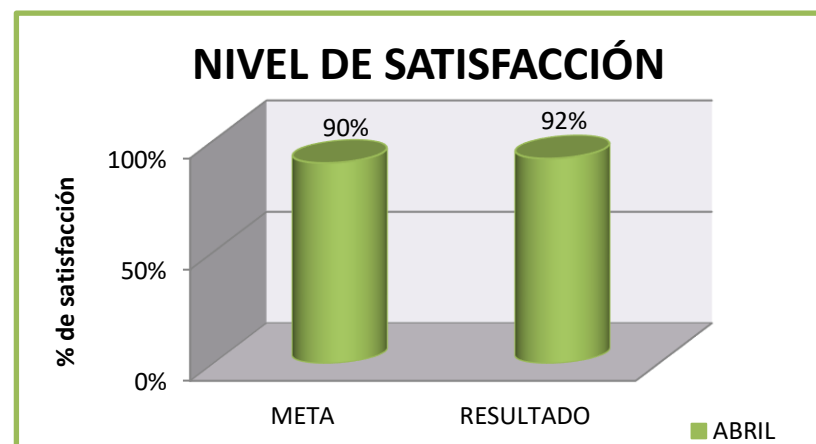
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

92% DE USUARIOS SATISFECHOS*

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVES DE
PLATAFORMA: 32

USUARIOS ENCUESTADOS: 11



* 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 del Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo se está brindando virtualmente a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, asimismo terminada cada atención vía correo electrónico se aplicó la Encuesta de Satisfacción - Lima Metropolitana.

COMPROMISO N° 2

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

EL TIEMPO DE ESPERA DE POR LO MENOS 85 % DE LOS USUARIOS, LUEGO DE HABER GENERADO SU TICKET DE ATENCIÓN, NO SUPERARÁ LOS 20 MINUTOS. EL TIEMPO DE ESPERA DEL 15 % RESTANTE, NO SUPERARÁ LOS 30 MINUTOS.

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

**EL 85 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 20 MINUTOS.
EL 15 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 30 MINUTOS**

DEBIDO A LA PRÓRROGA DEL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL Y AISLAMIENTO SOCIAL OBLIGATORIO, PUBLICADO EN LOS DECRETOS SUPREMOS N°051-2020, N°064-2020-PCM Y N°075-2020-PCM, SE CONTINUÓ CON LA SUSPENSIÓN DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES, IMPIDIENDO EL CÁLCULO DEL INDICADOR.