

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 SATISFACCIÓN<sup>1</sup> 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 %.

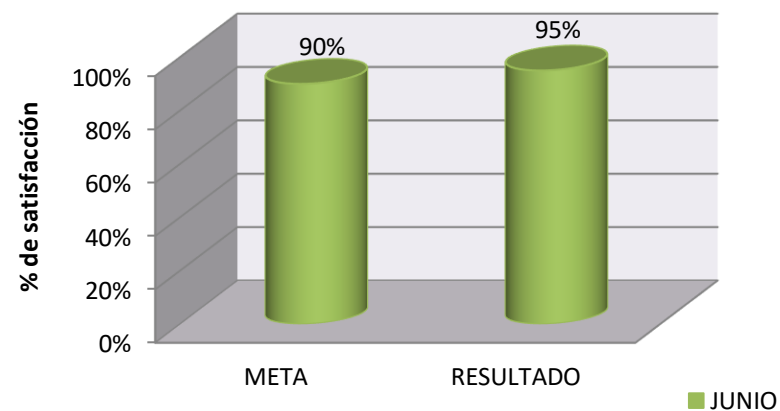
RESULTADO:

95% DE USUARIOS SATISFECHOS\*

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVES DE  
PLATAFORMA: 249

USUARIOS ENCUESTADOS: 30

### 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 del Módulo de Información y Orientación sobre Teletrabajo 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.

**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 EL DECRETO SUPREMO N°094-2020-PCM, SE CONTINUÓ CON LA SUSPENSIÓN DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES, IMPIDIENDO EL CÁLCULO DEL INDICADOR.**