



COMPROMISO N° 1

EL 72% DE USUARIOS ATENDIDOS ESPERARÁ UN TIEMPO PARA LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO, DERIVADO DE LA TICKETERA, MENOR O IGUAL A 70 MINUTOS Y EL 28% RESTANTE ESPERARÁ UN TIEMPO MÁXIMO DE 145 MINUTOS

INDICADOR:

PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS EN LOS TIEMPOS DE ESPERA COMPROMETIDOS

META:

**EL 72 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS \leq 70 MINUTOS.
EL 28 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS \leq A 145 MINUTOS.**

RESULTADO:

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.

COMPROMISO N° 2

ALCANZAR UN 90% DE GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR EL SERVICIO BRINDADO

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO.

META:

ALCANZAR UN GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR EL SERVICIO BRINDADO NO MENOR A UN 90%

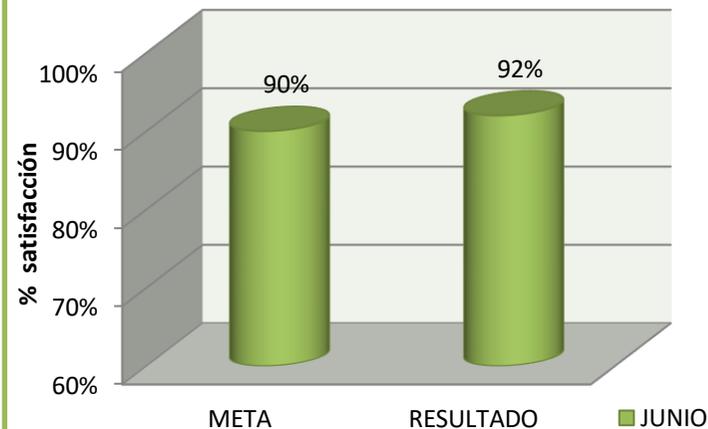
RESULTADO:

92% DE USUARIOS SATISFECHOS*

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A
TRAVES DE PLATAFORMA: 760**

USUARIOS ENCUESTADOS: 217

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 Bolsa de Trabajo 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.