



**COMPROMISO N° 01:**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL MÓDULO COMPLETO DE LOS TALLERES PARA EL EMPRENDIMIENTO, IGUAL O SUPERIOR AL 85 %.**

**INDICADOR:**

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN<sup>1</sup> DEL MÓDULO COMPLETO DE LOS TALLERES DE CAPACITACIÓN DE FORMA CUATRIMESTRAL.**

**META:**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 85%.**

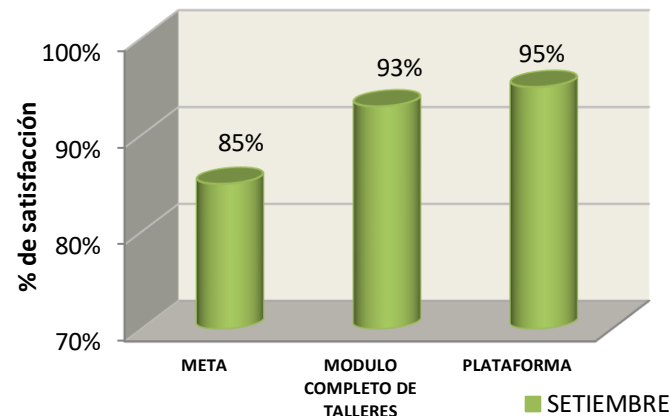
**RESULTADO:**

**93% DE USUARIOS SATISFECHOS POR MODULO COMPLETO DE TALLER\*.  
95% DE USUARIOS SATISFECHOS POR PLATAFORMA\*.  
94% DE SATISFACCIÓN GLOBAL\*.**

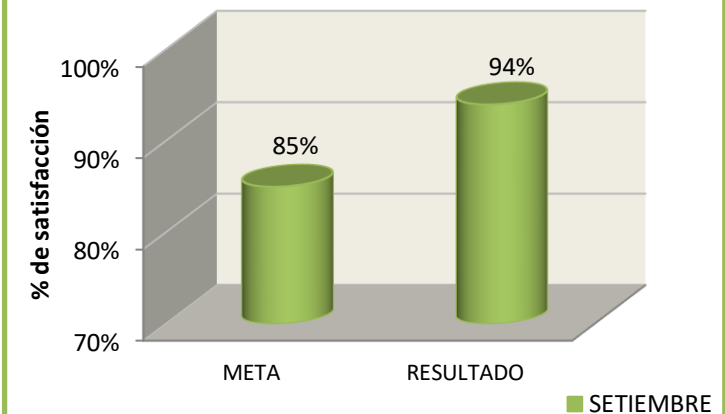
**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS III MÓDULO COMPLETO DE TALLERES 2020: 1448**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR PLATAFORMA: 129  
TOTAL DE ENCUESTADOS: 29**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**



**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 mes de junio el Servicio de Orientación para el Emprendimiento se está brindando a través de talleres virtuales y se está aplicando encuestas de satisfacción a través de un formulario google. Asimismo, también se está considerando en el resultado del compromiso los resultados de la encuesta de satisfacción Lima Metropolitana, respecto a la atención personalizada que brinda el servicio a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano.



**COMPROMISO N° 03:**

**EL TIEMPO TOTAL DE ESPERA HASTA EL INICIO DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO, NO SUPERARÁ LOS 37 MINUTOS.**

**INDICADOR:**

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

**META:**

**EL TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO, SERÁ UN TIEMPO MÁXIMO QUE NO SUPERE LOS 37 MINUTOS**

**RESULTADO:**

**DEBIDO A LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DISPUESTO MEDIANTE EL DECRETO SUPREMO N°044-2020-PCM Y A LAS PRÓRROGAS QUE SE VIENE PRESENTANDO, EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, HA VISTO POR CONVENIENTE QUE LAS TAREAS SE SIGAN REALIZANDO BAJO LA MODALIDAD DE TRABAJO REMOTO, POR TAL MOTIVO SE CONTINUÓ CON LA SUSPENSIÓN DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES, IMPIDIENDO EL CÁLCULO DEL INDICADOR.**