

COMPROMISO N° 01

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

INDICADOR:

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

META:

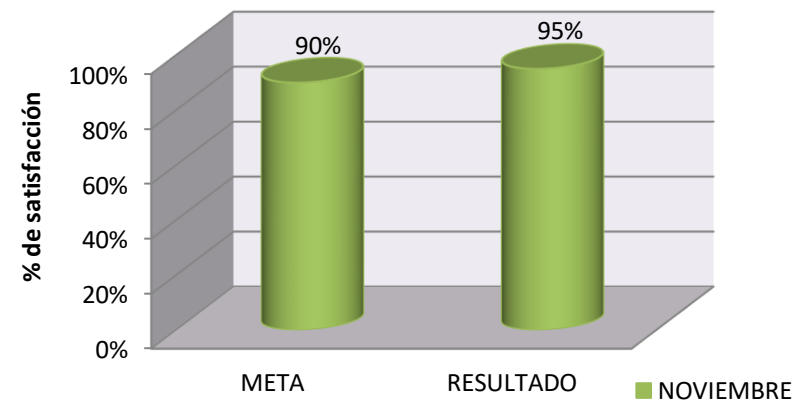
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN >= 90%.

RESULTADO:

95% DE USUARIOS SATISFECHOS*.

TOTAL DE USUARIOS
ENCUESTADOS DE 01 TALLER
REALIZADO VIRTUALMENTE: 12

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 agosto el Servicio de Asesoría para Búsqueda de Empleo, está brindando talleres virtuales y está aplicando encuestas de satisfacción a través de un formulario google.

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 \geq 90%.

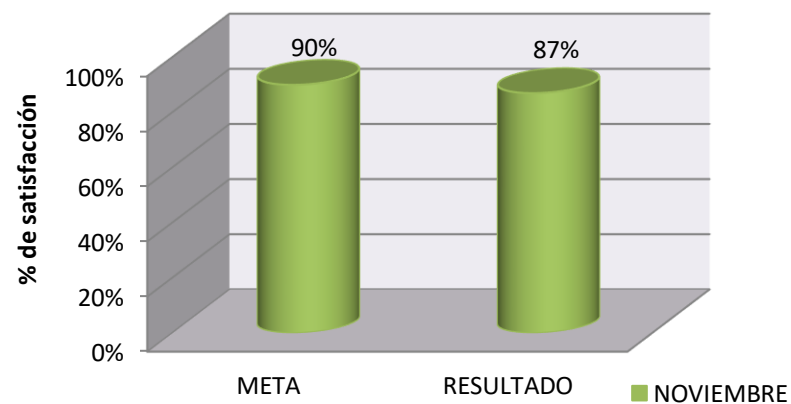
RESULTADO:

87 % DE USUARIOS SATISFECHOS*.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR PLATAFORMA: 162
USUARIOS ENCUESTADOS: 15

Debido al cambio de modalidad de atención del servicio, que actualmente se brinda de manera virtual a través de plataforma (meet), algunos usuarios actualmente están en proceso de adaptación de las tecnologías de información lo que ocasiona algunas demoras al inicio de la atención, es por eso que no se llegó a cumplir la meta, las acciones que se están tomando, es atender a través de llamada telefónica o correo electrónico a aquellos usuarios que no se pudieron conectar por el meet, asimismo se está actualizando la carta de servicios incluido sus compromisos.

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 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 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.