

**COMPROMISO N° 01:**

**INDICADOR:**

**META:**

**RESULTADO:**

**TOTAL DE USUARIOS  
ENCUESTADOS  
IV MÓDULO COMPLETO DE  
TALLERES 2020: 1080**

**TOTAL DE USUARIOS  
ATENDIDOS POR  
PLATAFORMA: 71  
TOTAL DE ENCUESTADOS: 02**

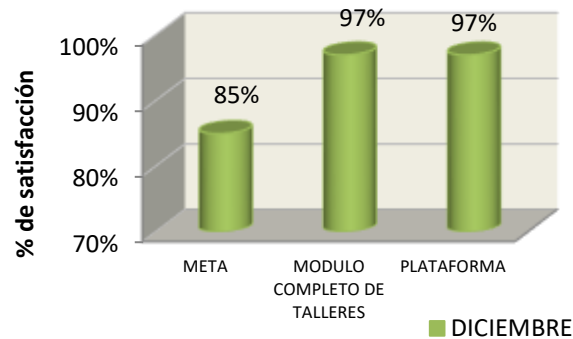
**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL MÓDULO COMPLETO DE LOS TALLERES PARA EL EMPRENDIMIENTO, IGUAL O SUPERIOR AL 85 %.**

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

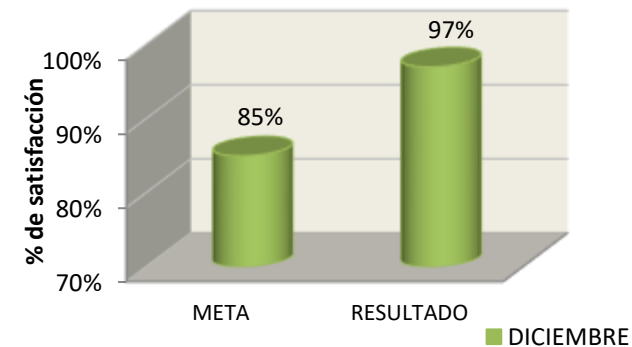
**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 85%.**

**97% DE USUARIOS SATISFECHOS POR MODULO COMPLETO DE TALLER\*.  
97% DE USUARIOS SATISFECHOS POR PLATAFORMA\*.  
97% DE SATISFACCIÓN GLOBAL\*.**

**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° 02:**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A JORNADAS, SEMINARIOS O CONFERENCIAS DE EMPRENDIMIENTO, IGUAL O SUPERIOR AL 80 %.**

**INDICADOR:**

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN<sup>2</sup> RESPECTO A LAS JORNADAS, SEMINARIOS O CONFERENCIAS, DE FORMA SEMESTRAL.**

**META:**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 80%.**

**RESULTADO:**

**DEBIDO A LA DECLARACIÓN DE ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL Y AISLAMIENTO SOCIAL OBLIGATORIO (CUARENTENA) PUBLICADO EN EL DECRETO SUPREMO 044-2020-PCM Y A LA PRÓRROGA DEL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL Y AISLAMIENTO SOCIAL OBLIGATORIO, PUBLICADO EN EL DECRETO SUPREMO N°094-2020-PCM, SE SUSPENDIERON LAS ATENCIONES Y EVENTOS PRESENCIALES, IMPIDIENDO EL CÁLCULO DEL INDICADOR.**

**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.**