

COMPROMISO N° 01

EL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL, DE FORMA PRESENCIAL Y A TRAVÉS DE LAS VENTANILLAS DEL SERVICIO, NO SUPERARÁ LOS DIEZ MINUTOS, LUEGO DE GENERADO EL TICKET.

INDICADOR:

EL TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEBERÁ SER MENOR O IGUAL A DIEZ MINUTOS.

META:

EL TIEMPO DE ESPERA LUEGO DE LA GENERACIÓN DE TICKET PARA RECIBIR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE EL SERVICIO SOVIO, NO SUPERARÁ LOS DIEZ (10) 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.

COMPROMISO N° 02

EMITIR EL INFORME CONFIDENCIAL DEL SOVIO A LOS JÓVENES PARTICIPANTES EN UN PLAZO MÁXIMO DE SIETE DÍAS HÁBILES CONTADOS DESDE EL DÍA SIGUIENTE EN QUE SE EFECTUARON LAS EVALUACIONES EN LAS SEDES DEL MTPE.

INDICADOR:

SIETE DÍAS HÁBILES PARA LA EMISIÓN DEL INFORME CONFIDENCIAL DEL SOVIO A JÓVENES DE LAS SEDES DEL MTPE.

META:

EMITIR EL INFORME CONFIDENCIAL DEL SOVIO A LOS JÓVENES QUE FUERON BENEFICIADOS EN LA INTERVENCIÓN PRINCIPAL DEL SOVIO EN UN PLAZO MÁXIMO DE SIETE DÍAS HÁBILES CONTADOS DESDE EL DÍA SIGUIENTE EN QUE SE EFECTUARON LAS EVALUACIONES EN LAS SEDES DEL MTPE.

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.



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

**RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE
ORIENTACION VOCACIONAL E INFORMACION OCUPACIONAL
(SOVIO) - DICIEMBRE**

Fecha: 11/01/2021

Página 3 de 5



Trabajo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

COMPROMISO N° 03

PROGRAMAR Y EMITIR RESPUESTA¹ A LAS SOLICITUDES DE LAS ORGANIZACIONES QUE REQUIERAN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL, EN UN PLAZO MÁXIMO DE CINCO DÍAS HÁBILES POSTERIORES A SU RECEPCIÓN.

INDICADOR:

SOLICITUDES ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO DE CINCO DÍAS HÁBILES

META:

PROGRAMAR Y EMITIR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LAS ORGANIZACIONES QUE REQUIERAN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL – SOVIO, EN UN PLAZO MÁXIMO DE CINCO DÍAS HÁBILES POSTERIORES A SU RECEPCIÓN.

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 DEL TRABAJO REMOTO, POR TAL MOTIVO SE CONTINUÓ CON LA SUSPENSIÓN DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES, ASI COMO DE LAS CLASES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS, EL CUAL IMPIDIÓ EL CÁLCULO DEL INDICADOR.

¹La respuesta se hará a través de oficios o correos electrónicos dirigidos a los representantes de las organizaciones.

COMPROMISO N° 04

EMITIR LOS INFORMES CONFIDENCIALES DEL SOVIO A LOS JÓVENES DE LAS ORGANIZACIONES QUE SOLICITARON EL SERVICIO, EN UN PLAZO MÁXIMO DE 30 DÍAS HÁBILES, CONTADOS DESDE EL DÍA SIGUIENTE EN QUE SE EFECTUARON LAS EVALUACIONES EN LAS ORGANIZACIONES.

INDICADOR:

TREINTA DÍAS HÁBILES DE EMISIÓN DE INFORMES CONFIDENCIALES DEL SOVIO A JÓVENES DE ORGANIZACIONES.

META:

EMITIR LOS INFORMES CONFIDENCIALES SOVIO A LOS JÓVENES DE LAS ORGANIZACIONES QUE SOLICITARON EL SERVICIO, EN UN PLAZO MÁXIMO DE 30 DÍAS HÁBILES, CONTADOS DESDE EL DÍA SIGUIENTE EN QUE SE EFECTUARON LAS EVALUACIONES EN LAS ORGANIZACIONES.

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 DEL TRABAJO REMOTO, POR TAL MOTIVO SE CONTINUÓ CON LA SUSPENSIÓN DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES, ASI COMO DE LAS CLASES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS, EL CUAL IMPIDIÓ EL CÁLCULO DEL INDICADOR.

COMPROMISO N°05

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO BRINDADO MAYOR O IGUAL AL 90 %.

INDICADOR:

EL PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS DEBERÁ SER MAYOR O IGUAL A 90%.

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN \geq 90%.

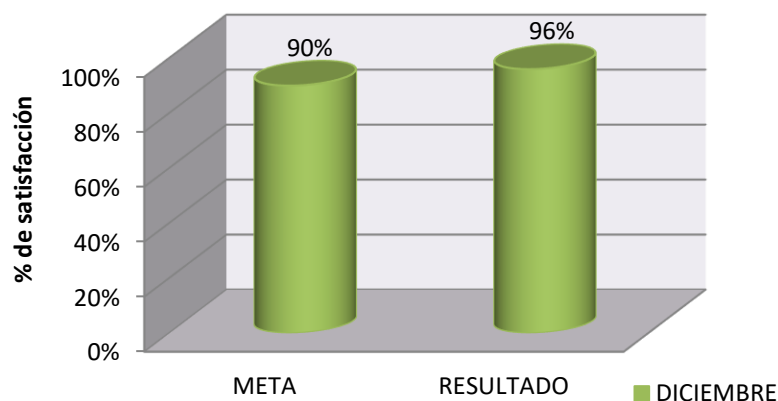
RESULTADO:

98 % DE USUARIOS SATISFECHOS*.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA: 89

USUARIOS ENCUESTADOS: 06

NIVEL DE SATISFACCIÓN



* Debido a la suspensión de atenciones presenciales por la declaración de estado de emergencia (DS 044-2020-PCM) y a sus prórrogas, desde el 1 de abril el Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional está brindando virtualmente (Videoconferencia) a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, asimismo terminada la 3ra etapa del servicio, se aplicó la Encuesta de Satisfacción - Lima Metropolitana.