

COMPROMISO N° 01

EL TIEMPO DE ESPERA DE POR LO MENOS EL 90% DE LOS USUARIOS, LUEGO DE SER DERIVADOS DEL TRIAJE, PARA RECIBIR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO, NO SUPERARÁ LOS 45 MINUTOS Y EL TIEMPO DE ESPERA DEL 10% RESTANTE, NO SUPERARÁ LOS 92 MINUTOS.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE ATENCIONES REALIZADAS, CON TIEMPO DE ESPERA MENOR O IGUAL A 45 MINUTOS.
PORCENTAJE DE ATENCIONES REALIZADAS, CON TIEMPO DE ESPERA MAYOR A 45 MIN Y MENOR O IGUAL A 92 MIN.

META:

EL 90 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 45 MINUTOS.
EL 10 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS > 45 Y <= A 92 MINUTOS.

RESULTADO:

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 94% DE USUARIOS ATENDIDOS <= 44 MIN Y 26 SEG.
TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 6% DE USUARIOS ATENDIDOS >= 94 MIN Y 17 SEG.



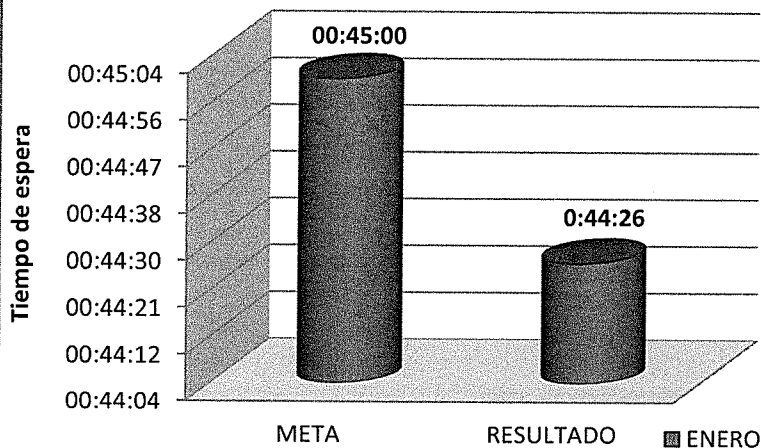
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 551

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA <= 45 MINUTOS: 516

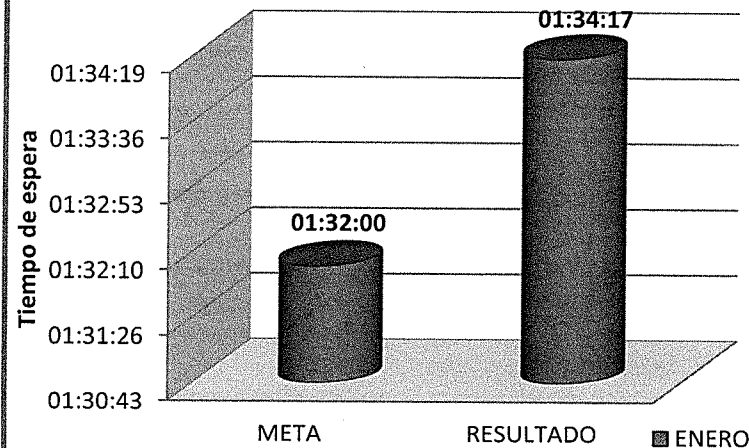
USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA 45<= X <=92 MINUTOS: 34

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA >=92 MINUTOS: 1

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 94 % DE USUARIOS ATENDIDOS



TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 6 % DE USUARIOS ATENDIDOS



Nota: Precisar que no se logró cumplir con el compromiso N° 1: "El tiempo de espera de por lo menos el 90% de los usuarios, luego de ser derivados del triaje, para recibir la atención en el servicio, no superará los 45 minutos y el tiempo de espera del 10% restante, no superará los 92 minutos.", ya que el día 25 de enero se emitió el ticket de atención AB22, siendo su tiempo de espera de 01:34:17; si bien el usuario fue atendido dentro del tiempo estimado (92 minutos) se cometió el error involuntario al no dar inicio al Bmatic.

COMPROMISO N° 02

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

ALCANZAR UN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO DEL SERVICIO PRESTADO EN MAYOR O IGUAL A 80%.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO.

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN \geq 80%.

96 % DE USUARIOS SATISFECHOS.



TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 551

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 204

