

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 89% DE USUARIOS ATENDIDOS <= 44 MIN Y 58 SEG.  
TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 11% DE USUARIOS ATENDIDOS >= 117 MIN Y 46 SEG.

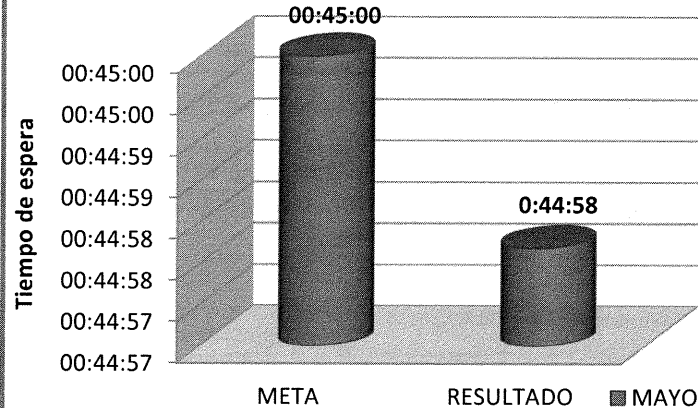
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 242

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA <= 45 MINUTOS: 226

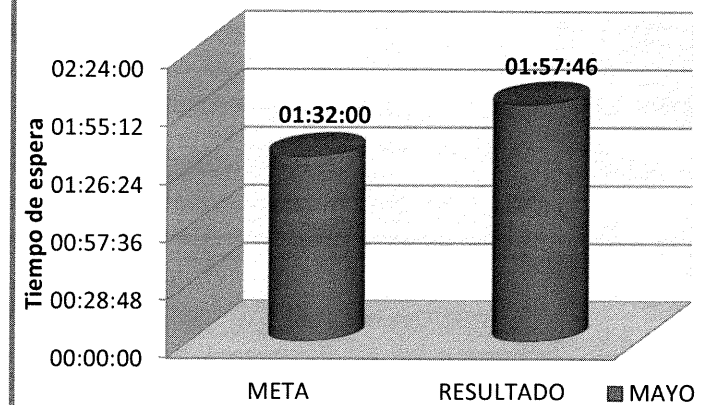
USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA 45<= X <=92 MINUTOS: 14

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA >=92 MINUTOS: 2

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 89% DE USUARIOS ATENDIDOS



TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 11% 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 hubieron dos tickets con tiempo de espera mayor a lo estimado (92 min), debido a que en dicha fecha hubo una disminución en el número de consultores de empleo ya que parte del personal se encontraba en su periodo de vacaciones, lo cual originó un mayor tiempo de espera a dichos usuarios.



PERU

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

COMPROMISO N° 02

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

INDICADOR:

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

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN >= 80%.

RESULTADO:

96 % DE USUARIOS SATISFECHOS.



TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 242  
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 200

