

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 88% DE USUARIOS ATENDIDOS <= 44 MIN Y 29 SEG.
TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 12% DE USUARIOS ATENDIDOS >= 150 MIN Y 33 SEG.

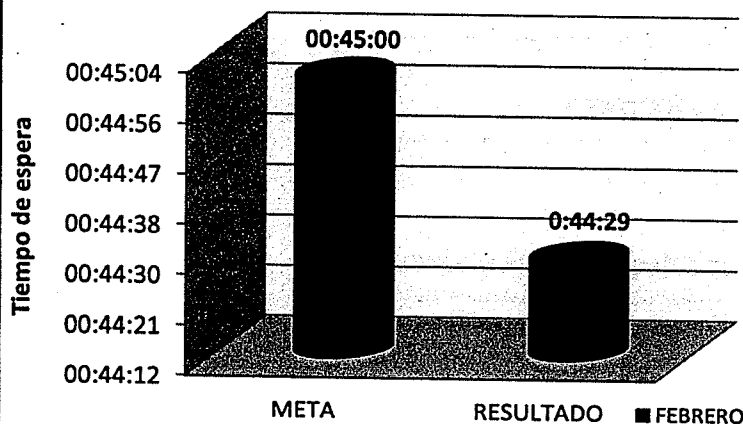
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 626 /

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA <= 45 MINUTOS: 550

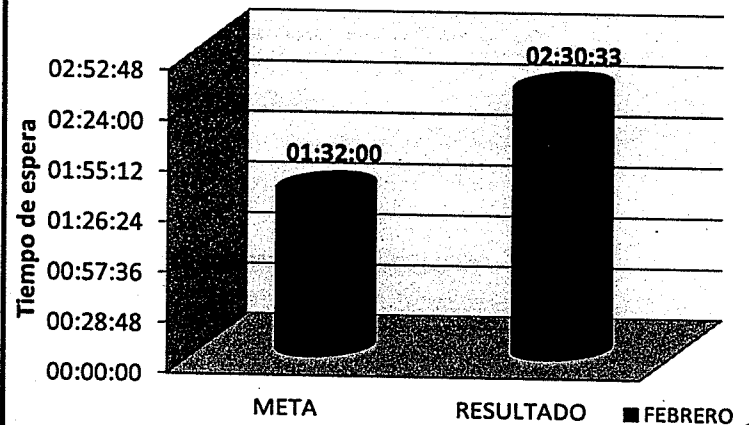
USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA 45<= X <=92 MINUTOS: 68

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA >=92 MINUTOS: 8

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 88% DE USUARIOS ATENDIDOS



TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 12% 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 ocho tickets con tiempo de espera mayor a lo estimado (92 min), dos de ellos debido a que en esa fecha se contó con un único consultor atendiendo todos los tickets del servicio de Asesoría para la Búsqueda de Empleo. Y los seis tickets restantes, sobrepasaron el tiempo por fallas del sistema Bmatic, ya que por momentos, no estuvo siguiendo un orden correlativo, priorizando tickets con menor tiempo de espera.

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 \geq 80%.

RESULTADO:

96 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 626
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 205

