



CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO_DICIEMBRE 2019

Código: 001-SOVIO-2019

Edición: 1

SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Fecha: 07/01/2020

Página 1 de 1

Compromiso N° 1

El tiempo de espera para recibir la atención del Servicio de Orientación Vocacional e Información Ocupacional no superará los diez minutos, luego de generado el ticket.

Indicador

Porcentaje de tiempo 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/o programación sobre el servicio SOVIO, no superará los diez (10) minutos.

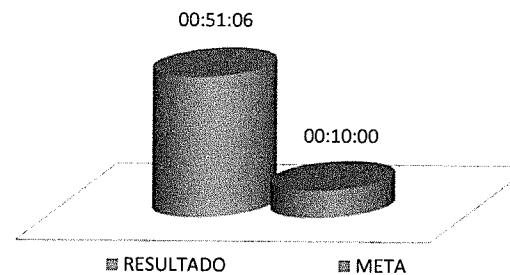
Resultado

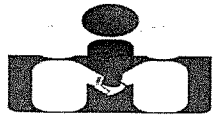
Tiempo de espera máximo del mes de diciembre de 2019 es de 51:06 minutos.

Total de Atendidos: 121

El tiempo de espera para la atención en el servicio, según el sistema Bmatic supera la meta del compromiso. Es preciso señalar que el 26 de diciembre, día en el que se superó la meta del compromiso referente al tiempo de espera, había un consultor para realizar la atención interna y considerando que los usuarios son atendidos de manera grupal, la creación de tickets se realiza en forma continua en un mismo horario, lo cual por error involuntario, se omitió finalizar el tiempo de atención en el sistema Bmatic. Sin embargo, cabe precisar que los usuarios fueron atendidos en el tiempo establecido.

NIVEL DE COMPETENCIA





CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO_DICIEMBRE 2019

Código: 001-SOVIO-2019

Edición: 1

SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Fecha: 07/01/2020

Página 1 de 1

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

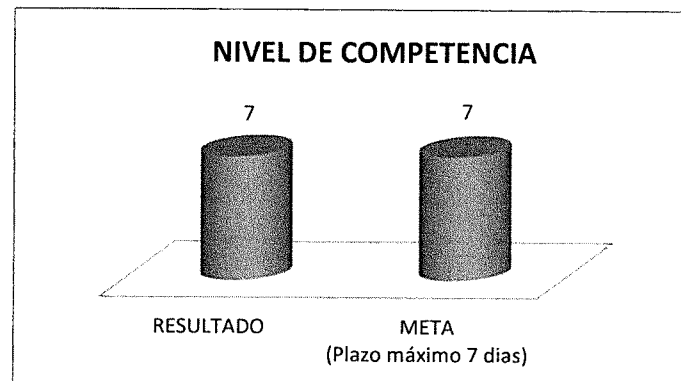
Emitir el informe confidencial del SOVIO a los jóvenes que fueron beneficiados en la intervención principal del SOVIO en un plazo máximo de siete días hábiles contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las sedes del MTPE.

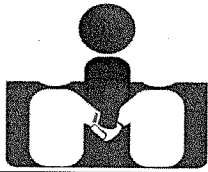
Resultado

Plazo máximo de emisión del mes de diciembre de 2019: 07 días hábiles

Total del Universo: 35

Total de Beneficiados: 35





CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO_DICIEMBRE

Código: 001-SOVIO-2019

Edición:1

SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Fecha: 7/01/2020

Página 1 de 1

Compromiso N° 03

Programar y emitir respuesta a las solicitudes de las organizaciones que requieran el Servicio de Orientación Vocacional, en un plazo máximo de siete días hábiles posteriores a su recepción.

Indicador

Solicitudes atendidas dentro del plazo establecido de siete días hábiles .

Meta

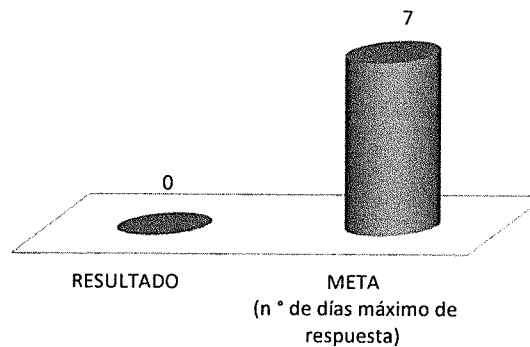
Programar y emitir respuesta a las solicitudes de las organizaciones que requieran el servicio de orientación vocacional – SOVIO, en un plazo máximo de siete días hábiles posteriores a su recepción .

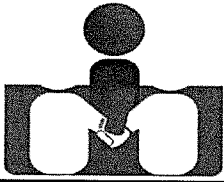
Resultado

No se registraron solicitudes de las organizaciones

Total del Universo: 0

NIVEL DE COMPETENCIA





CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO_DICIEMBRE

Código: 001-SOVIO-2019

Edición:1

SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Fecha: 07/01/2020

Página 1 de 1

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

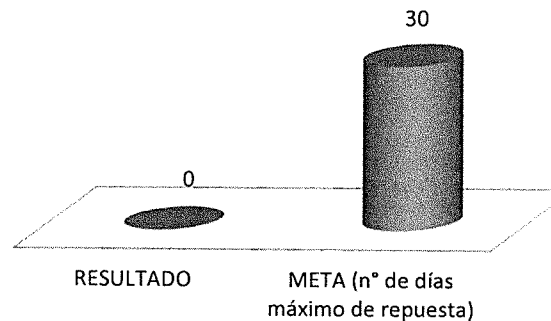
Emitir los Informes Confidenciales SOVIO a los jóvenes de las organizaciones que solicitaron el servicio, en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente en que se efectuaron las evaluaciones en las organizaciones .

Resultado

No se registraron solicitudes de las organizaciones, por lo cual no se emitieron Informes Confidenciales SOVIO

Total del Universo: 0
Organizaciones atendidas en
el mes

NIVEL DE COMPETENCIA





CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL E
INFORMACIÓN OCUPACIONAL - SOVIO_DICIEMBRE 2019

Código: 001-SOVIO-2019

Edición:1

SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Fecha: 07/01/2020

Página 1 de 1

Compromiso N° 05

Lograr un nivel de satisfacción por el servicio brindado mayor o igual al 85% .

Indicador

Porcentaje de usuarios satisfechos deberá ser mayor o igual a 85% .

Meta

Lograr un 85% de satisfacción en los usuarios por el servicio brindado .

Resultado

96% de Satisfaccion de los usuarios del servicio SOVIO .

Total del Universo: 94
encuestas

NIVEL DE COMPETENCIA

