

COMPROMISO N° 01

ALCANZAR UN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO, RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO DE TALLERES DE EMPLEABILIDAD, MAYOR O IGUAL A 90%.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO DE TALLERES DE EMPLEABILIDAD.

META:

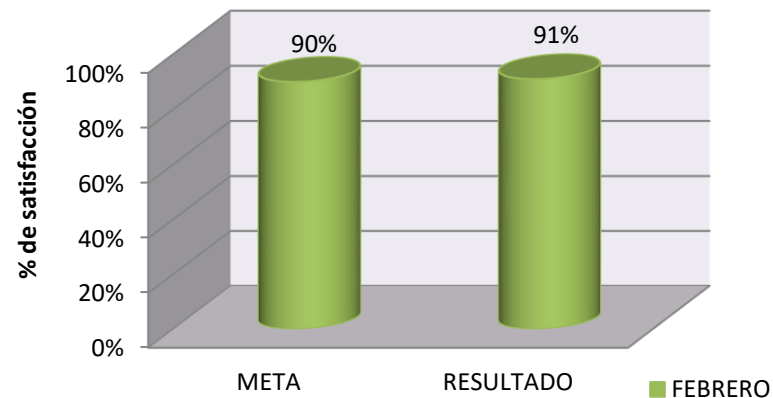
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN  $\geq$  90%.

RESULTADO:

91 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE TALLERES: 17  
TOTAL DE CAPACITADOS: 812  
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 261

### NIVEL DE SATISFACCIÓN



COMPROMISO N° 02

ALCANZAR UN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO DE ASESORÍA PERSONALIZADA EN LA ELABORACIÓN DE UN CURRÍCULO, MAYOR O IGUAL A 90%.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE BUSCADORES DE EMPLEO RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO DE ASESORÍA PERSONALIZADA EN LA ELABORACIÓN DE UN CURRÍCULO

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN  $\geq$  90%.

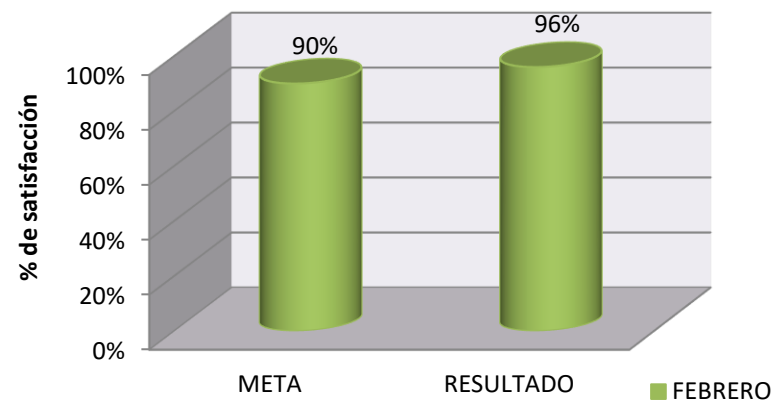
RESULTADO:

96% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 415

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 213

### NIVEL DE SATISFACCIÓN



**COMPROMISO N° 03**

EL TIEMPO DE ESPERA RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO EN LA ASESORÍA PERSONALIZADA DE POR LO MENOS 95 % DE LOS USUARIOS, NO SUPERARÁ LOS 45 MINUTOS; Y EL TIEMPO DE ESPERA DEL 5% RESTANTE, NO SUPERARÁ LOS 95 MINUTOS.

**INDICADOR:**

PORCENTAJE DE ATENCIONES REALIZADAS, CON TIEMPO DE ESPERA MENOR O IGUAL DE 45 MINUTOS.  
 PORCENTAJE DE ATENCIONES REALIZADAS, CON TIEMPO DE ESPERA MAYOR A 45 MINUTOS Y MENOR O IGUAL A 95 MINUTOS.

**META:**

EL 95 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 45 MINUTOS.  
 EL 5 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 95 MINUTOS.

**RESULTADO:**

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 89% DE USUARIOS ATENDIDOS <= 43 MIN Y 52 SEG  
 TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 11 % DE USUARIOS ATENDIDOS <= 100 MIN Y 34 SEG

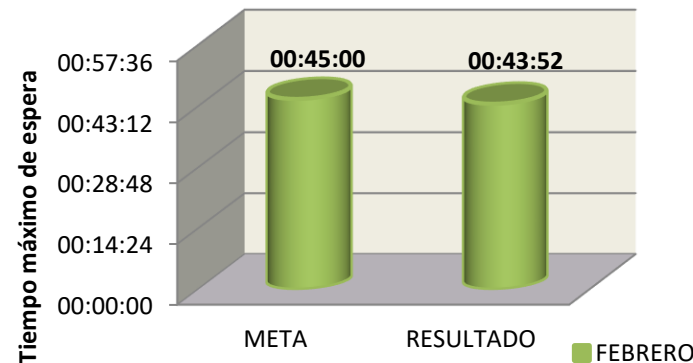
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 415

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA <= 45 MINUTOS: 370

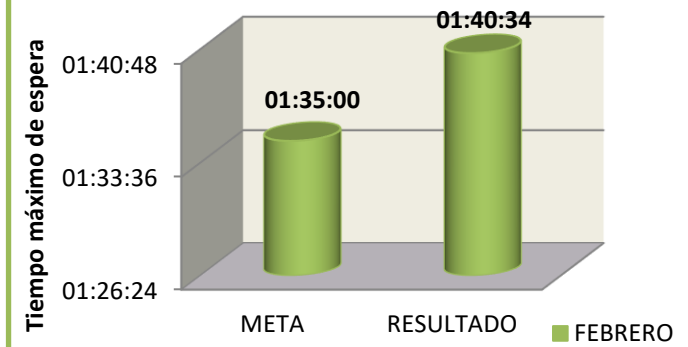
USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA 45< X <=95 MINUTOS: 44

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA >95 MINUTOS: 1

**TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 89% DE USUARIOS ATENDIDOS**



**TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 11 % DE USUARIOS ATENDIDOS**



El día 13 de febrero hubo 1 incumplimiento el cual tuvo un tiempo máximo de espera de 1 hora con 40 minutos y 34 segundos sobrepasando la meta establecida, este incumplimiento se debió a que uno de los dos consultores que atienden el servicio se encontraba brindando un taller externo, y el otro consultor se encontraba en la hora de almuerzo, el Coordinador del Centro de Empleo quedó a cargo del servicio, pero al encontrarse solo más la afluencia de usuarios en el servicio de Bolsa, atendió tardíamente al usuario.

Las acciones que se tomaron: i) Pedir disculpas al usuario que se vio afectado por la larga espera y ii) Se ha coordinado con la responsable del Servicio de ABE, que, en los casos de no encontrarse algún consultor del servicio de ABE, se encargue a unos de los consultores más antiguos del Servicio de Bolsa, la atención del Servicio de ABE. Asimismo, se envió correo reiterando los compromisos del Servicio de ABE.