



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

CARTA DE SERVICIOS CAPACITACION LABORAL PARA MAYORES DE 30 AÑOS

Código: F-PEMS-CL-001-04

Versión:3.0

PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICION Y SEGUIMIENTO

Fecha: 07/07/2017

Página 1 de 4

COMPROMISO N° 1

Lograr la inserción laboral en un trabajo formal de por lo menos el 20% de los beneficiarios egresados aprobados del Programa y el 80% restante quedará registrado en la Bolsa de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo por 06 meses, para su intermediación.

INDICADOR:

Beneficiarios insertados/ Total de beneficiarios capacitados aprobados.

META:

20% de beneficiarios egresados insertados laboralmente.
80% de beneficiarios restantes registrados en la Bolsa de Trabajo.

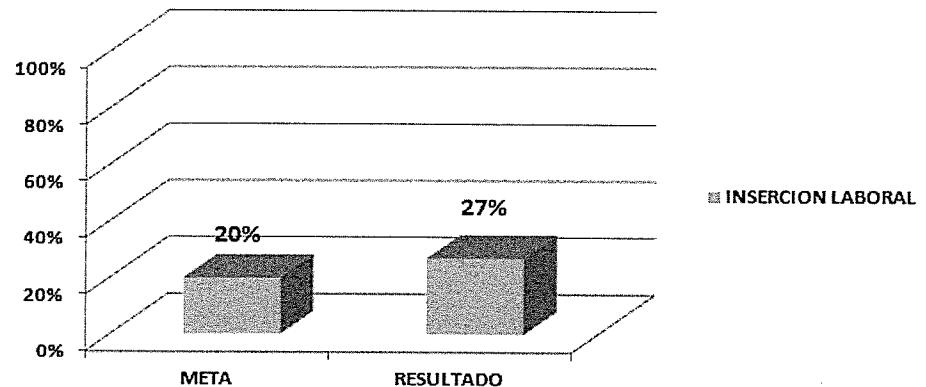
RESULTADO:

27 % de inserción laboral durante el segundo trimestre del 2017.
El 73 % restante fueron registrados en la Bolsa de trabajo.

TOTAL DE BENEFICIARIOS EGRESADOS APROBADOS: 255

TOTAL DE BENEFICIARIOS INSERTADOS: 68

INSERCIÓN LABORAL CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DEL 2017





**CARTA DE SERVICIOS
CAPACITACION LABORAL PARA MAYORES
DE 30 AÑOS**

Código: F-PEMS-CL-001-04

Versión:3.0

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE
MEDICION Y SEGUIMIENTO**

Fecha: 07/07/2017

Página 2 de 4

COMPROMISO N° 2

Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 70%.

INDICADOR:

Nivel de satisfacción por el servicio brindado \geq 70%.

META:

70 % de beneficiarios egresados estén satisfechos.

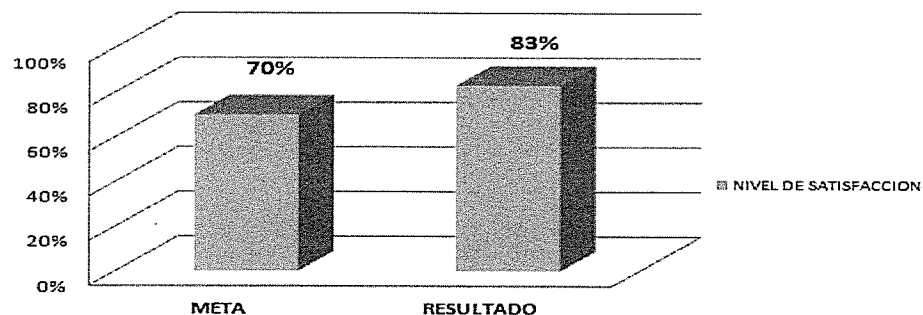
RESULTADO:

83% de nivel de satisfacción por el servicio brindado durante el I semestre del 2017.

TOTAL DE BENEFICIARIOS ENCUESTADOS: 225



**NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO
RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO - I
SEMESTRE DEL 2017**





PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS
CAPACITACION LABORAL PARA MAYORES
DE 30 AÑOS**

Código: F-PEMS-CL-001-04

Versión:3.0

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE
MEDICION Y SEGUIMIENTO**

Fecha: 07/07/2017

Página 3 de 4

COMPROMISO N° 3

Atención del 100% de consultas realizadas en la plataforma "Consulta Web" del Programa Impulsa Perú en un plazo máximo de 5 días.

INDICADOR:

Número de días transcurridos hasta la respuesta de la consulta menor o igual a 5 días.

META:

100% de consultas realizadas que sean atendidas en un plazo máximo de 5 días.

RESULTADO:

El tiempo máximo de atención de las consultas de los beneficiarios fue de 5 días, correspondiente al mes de junio.

TOTAL DE BENEFICIARIOS ATENDIDOS: 26





PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS
CAPACITACION LABORAL PARA MAYORES
DE 30 AÑOS**

Código: F-PEMS-CL-001-04

Versión:3.0

**PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE
MEDICION Y SEGUIMIENTO**

Fecha: 07/07/2017

Página 4 de 4

COMPROMISO N° 4

Atención en Módulo del Programa en el Centro de Empleo con un tiempo máximo de espera de 50 minutos por persona.

INDICADOR:

Número de minutos transcurridos desde la concurrencia del ciudadano hasta su atención en plataforma <= 50

META:

Atención a las personas en un tiempo máximo de espera de 50 minutos.

RESULTADO:

El tiempo máximo que espero una persona para ser atendida en el módulo del Programa ubicado en el Centro de Empleo fue de 37 minutos, para el mes de junio.

TOTAL DE BENEFICIARIOS ATENDIDOS: 132

* Una persona tuvo un tiempo de espera de 71 minutos ya que cuando se le asignó la atención en la ventanilla no se hizo presente, posteriormente regreso y se tuvo que actualizar la hora de asignación.

