

COMPROMISO N° 1

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL SERVICIO  
BRINDADO, IGUAL O SUPERIOR AL 90%

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN MENSUAL

META:

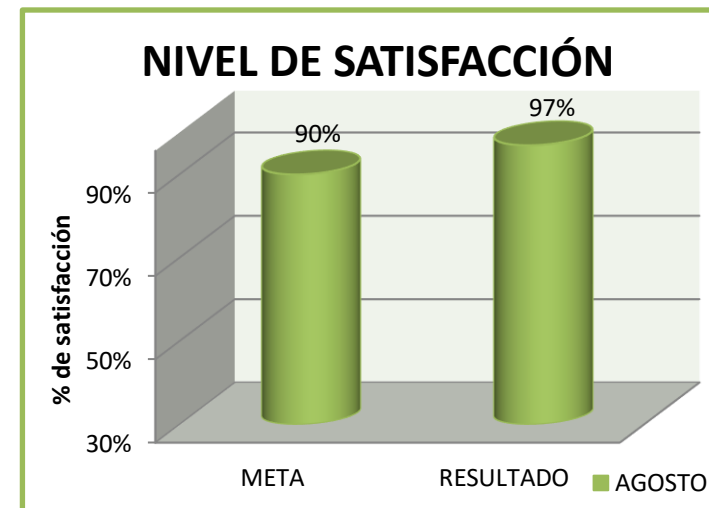
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90%.

RESULTADO:

97% DE USUARIOS SATISFECHOS\*.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR  
PLATAFORMA: 93

USUARIOS ENCUESTADOS: 22



\* Debido a la suspensión de atenciones presenciales por la declaración de estado de emergencia (DS 044-2020-PCM) y sus prórrogas, desde el 1 de abril el Servicio de Orientación para el Migrante se está brindando virtualmente (Videoconferencia) a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano, asimismo terminada cada atención vía correo electrónico, se aplicó la Encuesta de Satisfacción - Lima Metropolitana.



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS  
DE ORIENTACIÓN PARA EL MIGRANTE – AGOSTO**

Fecha: 14/09/2020

Página 4 de 18



**COMPROMISO N° 2**

**EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL NO SUPERARÁ LOS 40 MINUTOS.**

**INDICADOR:**

**TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN VENTANILLA, DE FORMA MENSUAL.**

**META:**

**EL TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO, SERA EN UN TIEMPO MÁXIMO QUE NO SUPERE LOS 40 MINUTOS.**

**RESULTADO:**

**DEBIDO A LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DISPUESTO MEDIANTE EL DECRETO SUPREMO N°044-2020-PCM Y A LAS PRÓRROGAS QUE SE VIENE PRESENTANDO, EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, HA VISTO POR CONVENIENTE QUE LAS TAREAS SE SIGAN REALIZANDO BAJO LA MODALIDAD DE TRABAJO REMOTO, POR TAL MOTIVO SE CONTINUÓ CON LA SUSPENSIÓN DE LAS ATENCIONES PRESENCIALES, IMPIDIENDO EL CÁLCULO DEL INDICADOR.**