

**COMPROMISO N° 01**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LA  
 INFORMACIÓN BRINDADA SOBRE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO, EN EL MÓDULO DE  
 ATENCIÓN Y MEDIANTE CHARLAS Y/O TALLERES; IGUAL O SUPERIOR AL 90%**

**INDICADOR:**

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN<sup>1</sup> SOBRE LA INFORMACIÓN BRINDADA DE FORMA  
 PRESENCIAL EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN Y A TRAVÉS DE CHARLA Y/O TALLER,  
 MENSUAL.**

**META:**

**ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.**

**RESULTADO:**

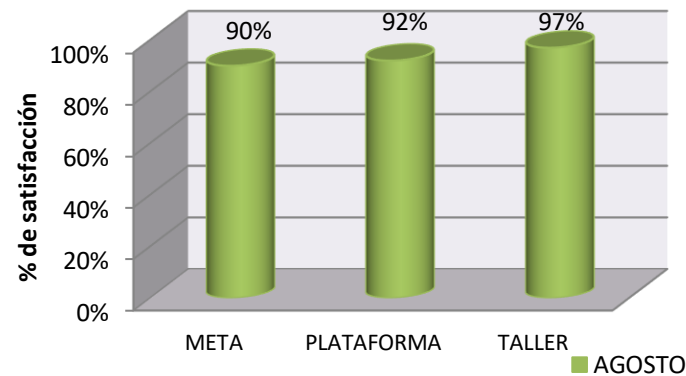
**92% DE USUARIOS SATISFECHOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA\*  
 97% DE USUARIOS SATISFECHOS A TRAVÉS DE TALLERES\*  
 95% DE SATISFACCIÓN GLOBAL\***

**TOTAL DE USUARIOS  
 ATENDIDOS POR  
 PLATAFORMA: 86**

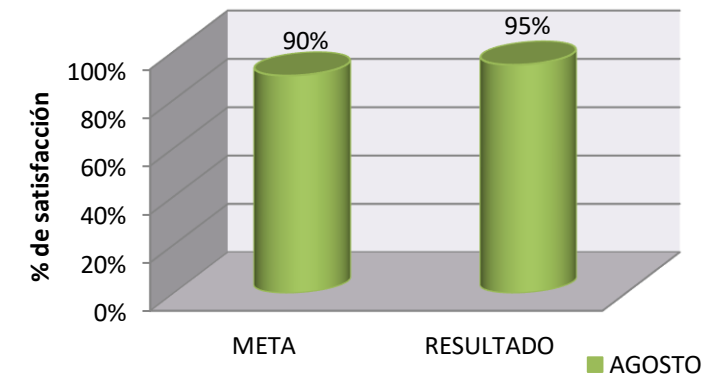
**USUARIOS ENCUESTADOS  
 CITAS EN LINEA: 19**

**USUARIOS ENCUESTADOS  
 TALLERES: 144**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**



**SATISFACCIÓN GLOBAL**



\* Debido a la suspensión de atenciones presenciales por la declaración de estado de emergencia (DS 044-2020-PCM) y sus prórrogas, desde el mes de abril el Módulo de Información y orientación sobre Teletrabajo, está brindando atención personalizada a través de la Plataforma de Servicio al Ciudadano (Videoconferencia) y desde el mes de agosto está brindando talleres virtuales, las cuales se han encuestado a través de formularios google y se están considerado en el resultado del compromiso.

**COMPROMISO N° 2**

**INDICADOR:**

**META:**

**RESULTADO:**

**EL TIEMPO DE ESPERA DE POR LO MENOS 85 % DE LOS USUARIOS, LUEGO DE HABER GENERADO SU TICKET DE ATENCIÓN, NO SUPERARÁ LOS 20 MINUTOS. EL TIEMPO DE ESPERA DEL 15 % RESTANTE, NO SUPERARÁ LOS 30 MINUTOS.**

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

**EL 85 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 20 MINUTOS.  
EL 15 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 30 MINUTOS**

**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**