

**COMPROMISO N° 1**

**La primera audiencia de conciliación se realizará antes de los treinta y un (31) días calendario contados a partir de la presentación de la solicitud que no haya sido observada**

**INDICADOR**

**Días calendario para la realización de la primera audiencia de conciliación**

**META**

**Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud**

**RESULTADO**

**Debido a las medidas que debe observar la ciudadanía en la nueva convivencia social y prórroga del Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del covid-19, establecido mediante Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se mantiene la suspensión de las atenciones presenciales, motivo por el cual no se logró obtener información para poder medir el resultado del presente compromiso. No obstante, se evalúa la atención virtual del servicio de Conciliación Administrativa Laboral.**

**COMPROMISO N° 2**

**Lograr un nivel de satisfacción global del servicio de conciliación mayor o igual al 80%, como resultado de las encuestas de satisfacción realizadas**

**INDICADOR**

**Porcentaje de satisfacción global del usuario**

**META**

**≥80%**

**RESULTADO**

**Debido a las medidas que debe observar la ciudadanía en la nueva convivencia social y proroga del Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del covid-19, establecido mediante Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se mantiene la suspensión de las atenciones presenciales, motivo por el cual no se logró obtener información para poder medir el resultado del presente compromiso. No obstante, se evalúa la atención virtual del servicio de Conciliación Administrativa Laboral.**