

COMPROMISO N° 1

El tiempo de atención de la consulta a los usuarios será en un plazo de sesenta (60) minutos desde el llamado del consultor del servicio de consultas al trabajador y empleador

INDICADOR

Tiempo de atención de la consulta

META

Atender la consulta en un tiempo máximo de sesenta (60)

RESULTADO

Debido a la declaración de Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del covid-19, publicado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM y N° 075-2020-PCM, se continuó con 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, desde fines de marzo se implementó la atención virtual del servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.

COMPROMISO N° 2

EL tiempo de espera para la atención de los empleadores, desde el momento de la obtención del ticket de atención, no superará los sesenta (60) minutos

INDICADOR

Tiempo de espera para la atención de la consulta del empleador

META

Tiempo de espera para la atención de la consulta no superará los sesenta (60) minutos

RESULTADO

Debido a la declaración de Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del covid-19, publicado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM y N° 075-2020-PCM, se continuó con 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, desde fines de marzo se implementó la atención virtual del servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.

COMPROMISO N° 3

El tiempo de espera para la atención de los trabajadores o ex trabajadores, desde el momento que son derivados de la plataforma de orientación e información, no superará los *doscientos ochenta (280) minutos*

INDICADOR

Tiempo de espera para la atención de la consulta del trabajador o ex trabajador

META

Tiempo de espera para atención de la consulta no superará los *doscientos ochenta (280) minutos*

RESULTADO

Debido a la declaración de Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del covid-19, publicado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM y N° 075-2020-PCM, se continuó con 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, desde fines de marzo se implementó la atención virtual del servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.

COMPROMISO N° 4

Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado, igual o superior al 80%

INDICADOR

Índice de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado

META

Alcanzar un nivel de satisfacción igual o superior al 80%

RESULTADO

Debido a la declaración de Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del covid-19, publicado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente por los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM y N° 075-2020-PCM, se continuó con 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, desde fines de marzo se implementó la atención virtual del servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.