

**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, que se dispuso mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM y N° 094-2020-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, se mantiene 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, que se dispuso mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM y N° 094-2020-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, se mantiene 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, que se dispuso mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM y N° 094-2020-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, se mantiene 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, que se dispuso mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM y N° 094-2020-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, se mantiene la atención virtual del servicio de Consultas al Trabajador y Empleador.**