

**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 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 los servicios al ciudadano son mediante atención virtual, por lo que las atenciones presenciales se suspendieron impidiendo el cálculo del presente compromiso.**

**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 las medidas que debe observar la ciudadanía en la nueva convivencia social y prorroga 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 los servicios al ciudadano son mediante atención virtual, por lo que las atenciones presenciales se suspendieron impidiendo el cálculo del presente compromiso.**



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**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 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 los servicios al ciudadano son mediante atención virtual, por lo que las atenciones presenciales se suspendieron impidiendo el cálculo del presente compromiso.

**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 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 los servicios al ciudadano son mediante atención virtual, por lo que las atenciones presenciales se suspendieron impidiendo el cálculo del presente compromiso.**