

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 al Estado de Emergencia Nacional dispuesto mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y las sucesivas prórrogas que se vienen presentando, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se optó por continuar con las atenciones virtuales al ciudadano como medida de prevención ante el contagio del covid-19, por lo que las atenciones presenciales están suspendidas impidiendo obtener el resultado 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 al Estado de Emergencia Nacional dispuesto mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y las sucesivas prórrogas que se vienen presentando, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se optó por continuar con las atenciones virtuales al ciudadano como medida de prevención ante el contagio del covid-19, por lo que las atenciones presenciales están suspendidas impidiendo obtener el resultado del presente compromiso.

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 al Estado de Emergencia Nacional dispuesto mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y las sucesivas prórrogas que se vienen presentando, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se optó por continuar con las atenciones virtuales al ciudadano como medida de prevención ante el contagio del covid-19, por lo que las atenciones presenciales están suspendidas impidiendo obtener el resultado 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 al Estado de Emergencia Nacional dispuesto mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y las sucesivas prórrogas que se vienen presentando, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se optó por continuar con las atenciones virtuales al ciudadano como medida de prevención ante el contagio del covid-19, por lo que las atenciones presenciales están suspendidas impidiendo obtener el resultado del presente compromiso.