

**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) minutos

**RESULTADO**

Debido al Estado de Emergencia Nacional dispuesto mediante Decreto Supremo N° 184-2020-PCM y la prórroga de ésta dispuesto mediante Decreto Supremo N° 036-2021-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de marzo al 31 de marzo del 2021, 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.



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE  
CONSULTAS AL TRABAJADOR Y EMPLEADOR – MARZO 2021**

Fecha: 14/04/2021

Página 2 de 4



**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° 184-2020-PCM y la prórroga de ésta dispuesto mediante Decreto Supremo N° 036-2021-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de marzo al 31 de marzo del 2021, 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.**



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 al Estado de Emergencia Nacional dispuesto mediante Decreto Supremo N° 184-2020-PCM y la prórroga de ésta dispuesto mediante Decreto Supremo N° 036-2021-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de marzo al 31 de marzo del 2021, 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° 184-2020-PCM y la prórroga de ésta dispuesto mediante Decreto Supremo N° 036-2021-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de marzo al 31 de marzo del 2021, 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.**