

**COMPROMISO N° 1**

**La primera audiencia de conciliación se realizará antes de los treinta y un (31) días calendario contados a partir de la presentación de la solicitud que no haya sido observada**

**INDICADOR**

**Días calendario para la realización de la primera audiencia de conciliación**

**META**

**Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud**

**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° 076-2021-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de mayo al 31 de mayo del 2021, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se mantiene 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 diseña la implementación de la atención virtual del servicio de Conciliación Administrativa Laboral.**

COMPROMISO N° 2

Lograr un nivel de satisfacción global del servicio de conciliación mayor o igual al 80%, como resultado de las encuestas de satisfacción realizadas

INDICADOR

Porcentaje de satisfacción global del usuario

META

≥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° 076-2021-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de mayo al 31 de mayo del 2021, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se mantiene 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 diseña la implementación de la atención virtual del servicio de Conciliación Administrativa Laboral.