

**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° 016-2022-PCM y la prórroga de ésta dispuesto mediante Decreto Supremo N° 030-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de abril al 30 de abril del 2022, 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 – ABRIL 2022**

Fecha: 09/05/2022

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° 016-2022-PCM y la prórroga de ésta dispuesto mediante Decreto Supremo N° 030-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de abril al 30 de abril del 2022, 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° 016-2022-PCM y la prórroga de ésta dispuesto mediante Decreto Supremo N° 030-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de abril al 30 de abril del 2022, 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

90% de usuarios satisfechos\*

\*El porcentaje de satisfacción se obtuvo con base a las encuestas de satisfacción virtual del servicio virtual de Consultas al Trabajador y Empleador.

