

**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° 058-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de junio al 30 de junio 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° 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° 058-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de junio al 30 de junio 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 – JUNIO 2022**

Fecha: 06/07/2022

Página 3 de 4



**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° 058-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de junio al 30 de junio 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.

