

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° 118-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de octubre al 31 de octubre del 2022, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se continúa con las atenciones virtuales al ciudadano como medida de prevención ante el contagio del covid-19. No obstante, se iniciaron las atenciones presenciales de forma parcial respetando las medidas de bioseguridad. No se pudo obtener resultados del presente compromiso debido a su desfase y a la falta del sistema que permitía verificar el tiempo. La Carta de Servicio se encuentra en proceso de actualización.

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° 118-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de octubre al 31 de octubre del 2022, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se continúa con las atenciones virtuales al ciudadano como medida de prevención ante el contagio del covid-19. No obstante, se iniciaron las atenciones presenciales de forma parcial respetando las medidas de bioseguridad. No se pudo obtener resultados del presente compromiso debido a su desfase y a la falta del sistema que permitía verificar el tiempo. La Carta de Servicio se encuentra en proceso de actualización.

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° 118-2022-PCM que establece prorrogar el Estado de Emergencia Nacional desde el 01 de octubre al 31 de octubre del 2022, en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se continúa con las atenciones virtuales al ciudadano como medida de prevención ante el contagio del covid-19. No obstante, se iniciaron las atenciones presenciales de forma parcial respetando las medidas de bioseguridad. No se pudo obtener resultados del presente compromiso debido a su desfase y a la falta del sistema que permitía verificar el tiempo. La Carta de Servicio se encuentra en proceso de actualización.

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

93% 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.

