



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

## INFORME N.º 002-2023-MTPE/LALM

Para: LIC. EDUC. JAVIER MATOS QUINTANILLA  
SUB DIRECTOR DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO

De: LIC. LIBIA ANDREA LAZO MUÑOZ  
RESPONSABLE DEL SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL

Asunto: REMISIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE  
SERVICIO DE CUL, CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE DE  
2022.

---

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez remitir los resultados de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios Certificado Único Laboral (CERTIJOVEN-CERTIADULTO) correspondiente al mes de diciembre de 2022.

Asimismo, se solicita que por intermedio de su Despacho, se sirva elevar el presente documento a la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto para conocimiento y a la Oficina General de Estadísticas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su publicación en la página web Institucional.

Para cualquier consulta y coordinación de los archivos virtuales adjuntos a este informe y sobre el procesamiento de los datos, comunicarse al correo electrónico: [llazo@trabajo.gob.pe](mailto:llazo@trabajo.gob.pe).

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

---

**Libia Andrea Lazo Muñoz**  
Consultor del empleo

JMQ/lalm

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://app.trabajo.gob.pe/sigdoc-ext/" e ingresando la siguiente clave: 7UH6RVB

**COMPROMISO N° 1**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO, IGUAL O SUPERIOR AL 90%.**

**INDICADOR:**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO, IGUAL O SUPERIOR AL 90%.**

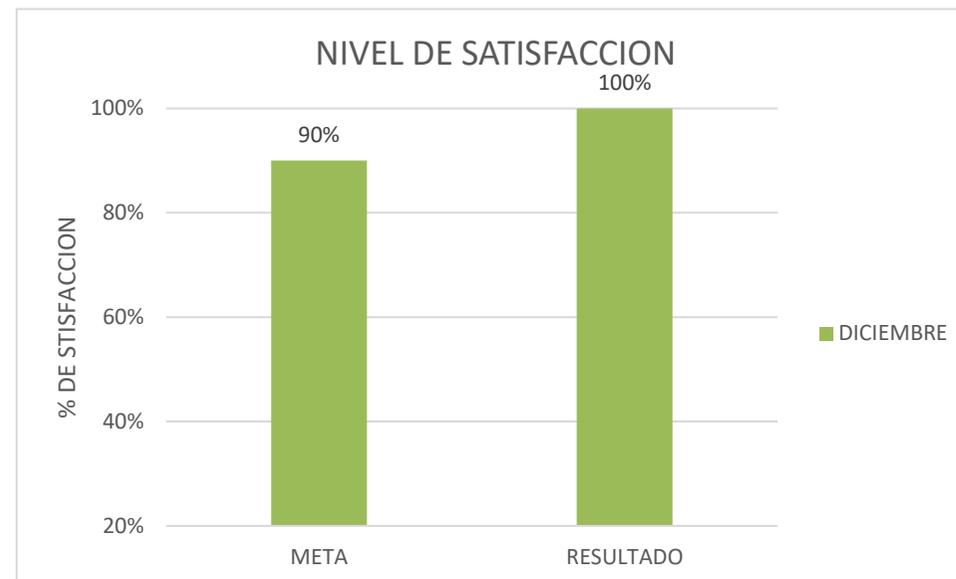
**META:**

**ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN  $\geq 90$  %.**

**RESULTADO:**

**100 % DE USUARIOS SATISFECHOS.**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR PLATAFORMA: 10**  
**TOTAL DE USUARIOS QUE RESPONDIERON ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 1**



COMPROMISO N° 1

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO, IGUAL O SUPERIOR AL 90%.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, IGUAL O SUPERIOR AL 5% DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA, DE FORMA MENSUAL.

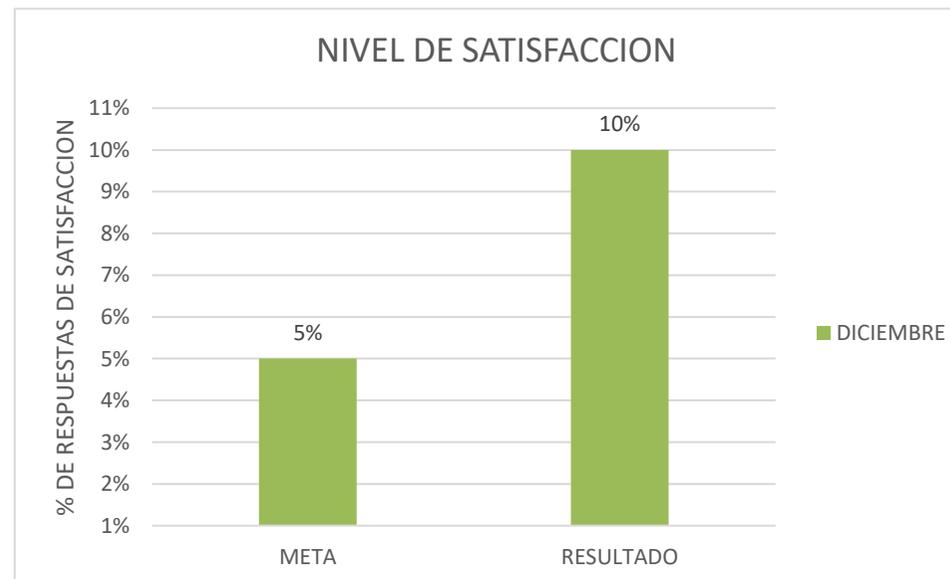
META

RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  $\geq$  5%

RESULTADO:

10 % DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

1 RESPUESTA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE UN TOTAL DE 10 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 10%



**COMPROMISO N° 2**

**INDICADOR:**

**META:**

**RESULTADO:**

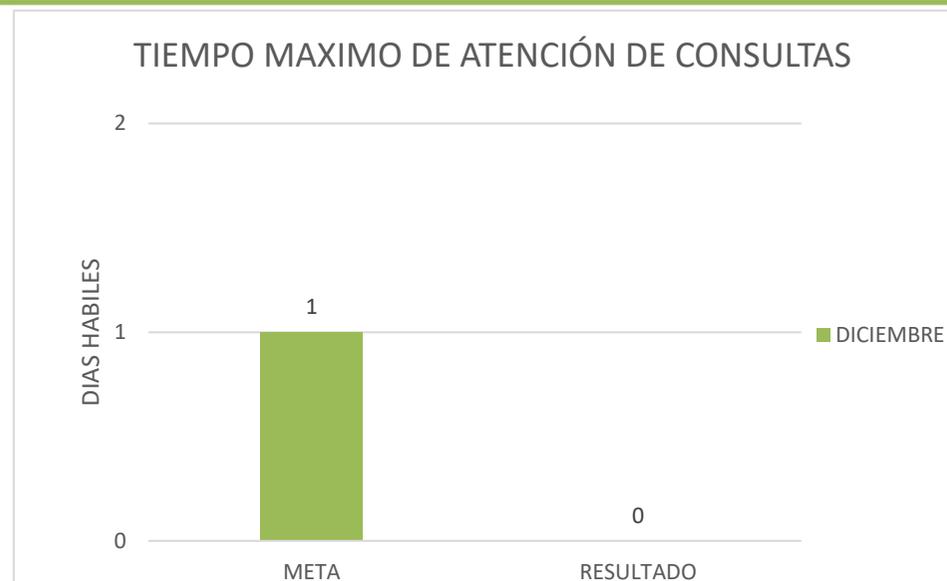
**N° DE CONSULTAS QUE SE  
ATENDIERON EN UN PLAZO  
MÁXIMO DE 1 DÍA HÁBIL: 1**

**ATENDER CONSULTAS RECEPCIONADAS POR CORREO ELECTRÓNICO RESPECTO AL PROCESO DE OBTENCIÓN DE SU CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO), EN UN MÁXIMO DE 1 DÍA HÁBIL, CONTADOS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE LA MISMA<sup>1</sup>**

**NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS EN UN MÁXIMO DE UN 1 DÍA HÁBIL, DE FORMA MENSUAL.**

**CONSULTAS ATENDIDAS ≤1 DÍA HÁBIL.**

**1 CONSULTA ATENDIDA EN EL MISMO DÍA DE SU RECEPCIÓN.**



<sup>1</sup> Si la consulta es recepcionada pasada las 5 p. m. se atenderá a partir del día siguiente hábil.