



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

**RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL MÓDULO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE TELETRABAJO
NOVIEMBRE**

Fecha: 12/12/2019

Página 1 de 2

COMPROMISO N° 01

Atender el 75% de las consultas recepcionadas por correo electrónico en 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma y el 25% restantes en 20 días hábiles.

INDICADOR:

Porcentaje de consultas atendidas dentro de los 15 días hábiles.
Porcentaje de consultas atendidas dentro de los 20 días hábiles.

META:

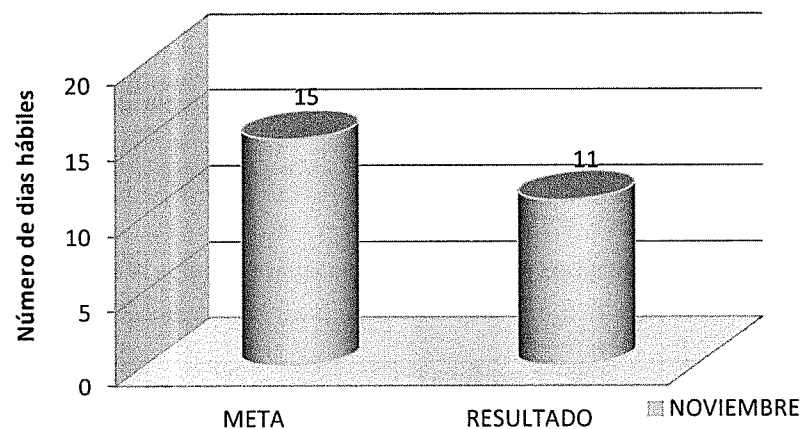
Responder el 75% de los correos electrónicos en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
Responder el 25% de los correos electrónicos restantes en un plazo no mayor a 20 días hábiles

RESULTADO:

Plazo máximo de atención del 100% de correos electrónicos = 11 días hábiles.

Total de correos recibidos =36
Total de correos atendidos en <= 15 días hábiles = 11 días hábiles
Total de correos atendidos en un plazo entre 15<=x<=20 días hábiles = 0 días hábiles

N° DE DIAS HÁBILES MÁXIMO DEL 100% DE CONSULTAS ATENDIDAS





COMPROMISO N° 2

Alcanzar un 80 % de grado de satisfacción global por el servicio brindado.

INDICADOR:

Porcentaje de satisfacción global del usuario

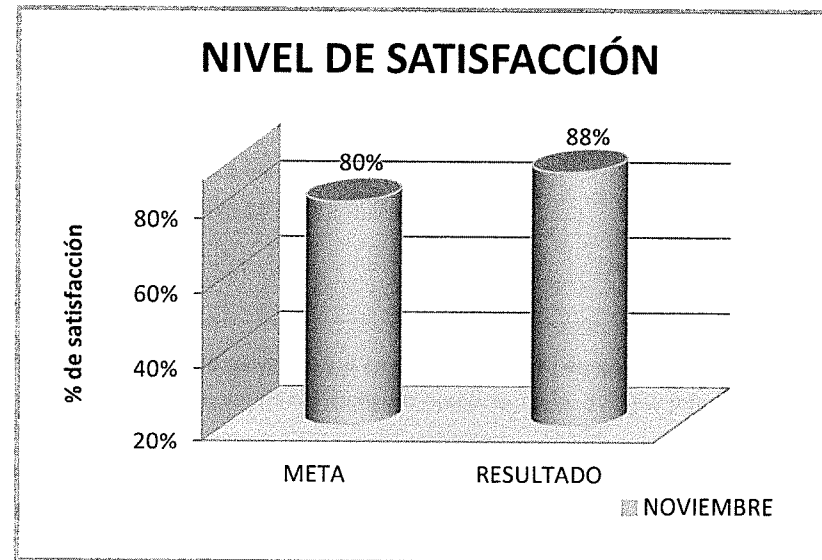
META:

Alcanzar un nivel de satisfacción no menor al 80 %.

RESULTADO:

88 % de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS¹ : 803
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 233



¹ Se considera a las atenciones de manera presencial, ferias laborales y talleres.