



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO) – JULIO

Fecha: 7/08/2023

Página 1 de 3



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

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%.

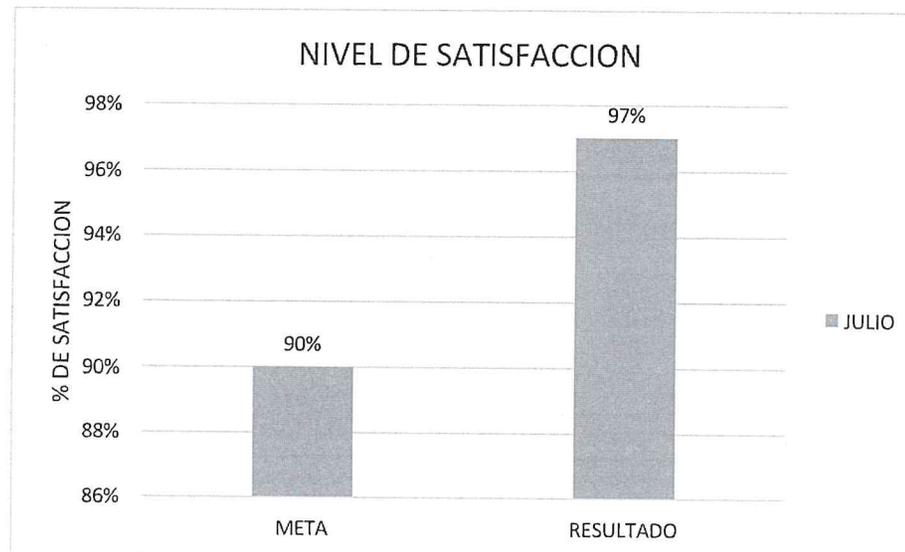
META:

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

RESULTADO:

97 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR PLATAFORMA: 11
TOTAL DE USUARIOS QUE RESPONDIERON ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 5



*Manojoera Yandoro
Romero*

COMPROMISO N° 1

INDICADOR:

META

RESULTADO:

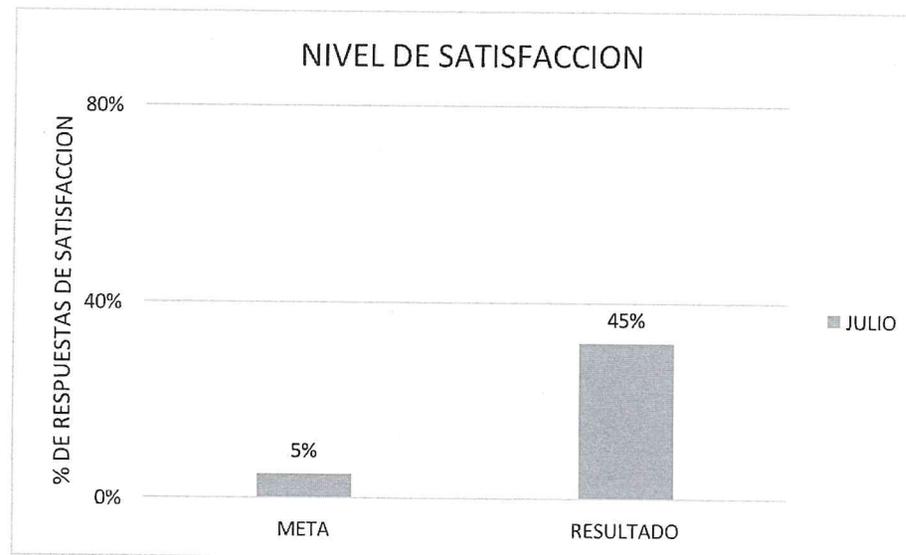
5 RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE UN TOTAL DE 11 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 45%

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%.

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.

RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN \geq 5%

45 % DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Mano de usuario



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

RESULTADO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO) – JULIO

Fecha: 7/08/2023

Página 3 de 3



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

COMPROMISO N° 2

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 MISMA¹

INDICADOR:

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

META:

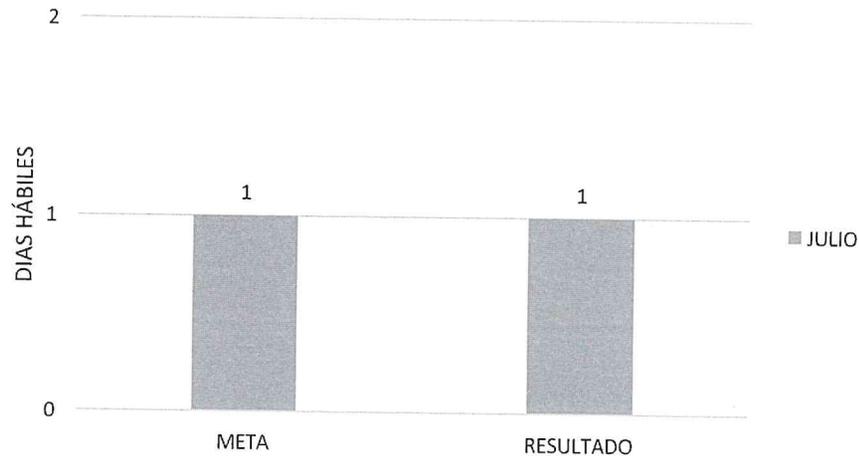
CONSULTAS ATENDIDAS ≤1 DÍA HÁBIL.

RESULTADO:

37 CONSULTAS ATENDIDAS EN EL MISMO DÍA DE SU RECEPCIÓN Y 2 CONSULTAS ATENDIDAS AL DÍA SIGUIENTE DE SU RECEPCION

Nº DE CONSULTAS QUE SE ATENDIERON EN UN PLAZO MÁXIMO DE 1 DÍA HÁBIL: 39

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCION DE CONSULTAS



*Mano firme y diligente
Romero*

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