

COMPROMISO N° 1

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 528

Atendidos virtualmente: 17

Atendidos presencialmente: 511

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 14

Encuestados virtualmente: 5

Encuestados presencialmente: 9

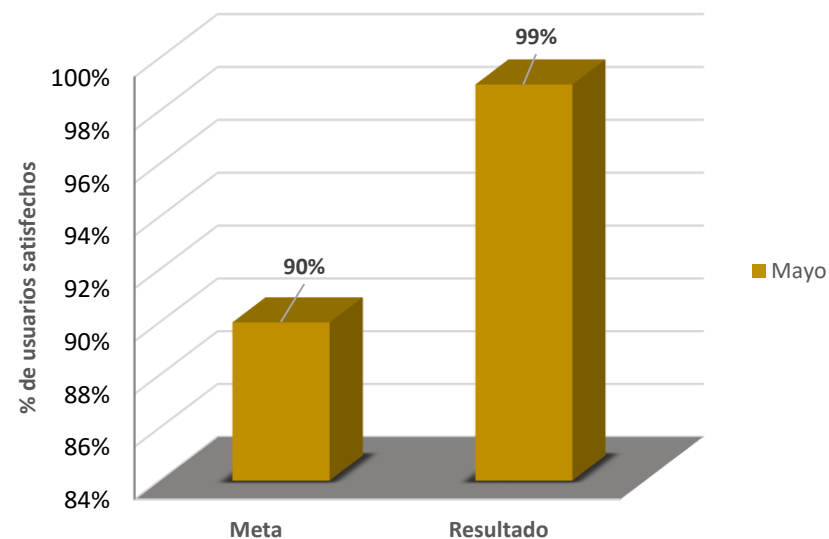
**Lograr un nivel de satisfacción del usuario con respecto al servicio
presencial y virtual brindado, igual o superior al 90%**

Porcentaje de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio
brindado presencial y virtual

Lograr un nivel de satisfacción $\geq 90\%$

99% de usuarios satisfechos

Nivel de satisfacción



COMPROMISO N° 2

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE CONSULTAS RECEPCIONADAS: 53
TOTAL DE CONSULTAS RECEPCIONADAS Y RESPONDIDAS
EN UN PLAZO NO MAYOR A 2 DÍAS HÁBILES: 49
TOTAL DE CONSULTAS RECEPCIONADAS Y RESPONDIDAS
EN UN PLAZO MAYOR A 2 DÍAS HÁBILES: 4

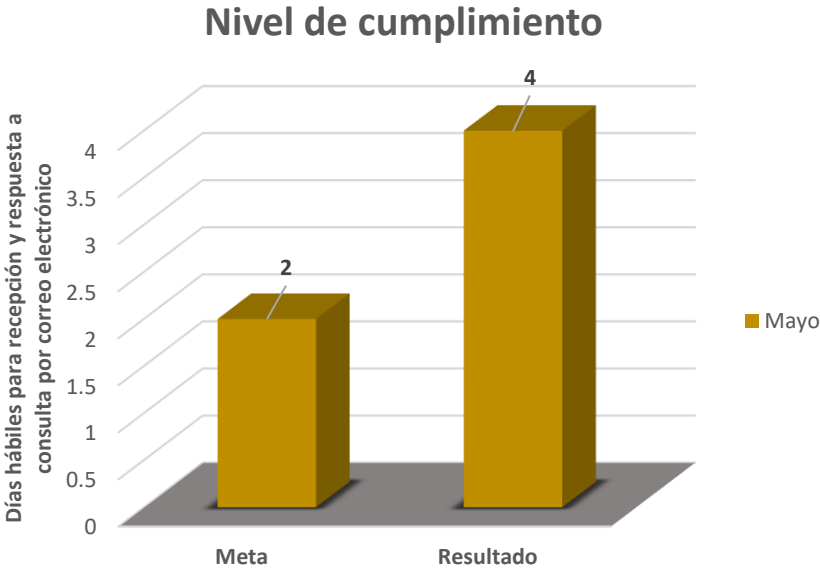
En el mes de mayo, no se pudo cumplir con lo establecido en el presente compromiso debido a que, ante la ausencia repentina del personal encargado de revisar el correo, no se verificó que no se estaba atendiendo las consultas que llegaban por correo electrónico. No obstante, se envió un correo electrónico a los orientadores para que revisen el correo del servicio ante la ausencia de uno de ellos. Se ofrece las disculpas del caso a los usuarios que se hayan visto afectados por el incumplimiento.

Atender por correo electrónico las consultas sobre Patrocinio Judicial Gratuito que son recepcionadas en el correo patrocinio@trabajo.gob.pe, en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles¹

Número de días hábiles de respuesta a la consulta por correo electrónico

Recepcionar y responder consulta por correo electrónico en un plazo máximo no mayor a 2 días hábiles

4 días hábiles



¹ Si la consulta es recepcionada pasada las 5:00 p.m., se atenderá a partir del día siguiente hábil.

COMPROMISO N° 3

INDICADOR

META

RESULTADO

**TOTAL DE DEMANDAS ELABORADAS EN EL MES: 82
(100%)**

**DEMANDAS ELABORADAS DENTRO DE LOS 10 DÍAS
HÁBILES EN EL MES: 82 (100%)**

**Elaborar el 100% de las demandas en un plazo no mayor de diez (10)
días hábiles, contados desde la entrega total de la documentación
solicitada por el Defensor Laboral de Oficio**

Porcentaje de demandas elaboradas por el Defensor Laboral de Oficio

Elaborar el 100% de las demandas en un plazo no mayor de 10 días
hábiles

100% de demandas elaboradas en un plazo no mayor de 10 días
hábiles

