



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

**CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y  
TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES**

**CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD**

**RESULTADOS Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DEL  
SERVICIO DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS  
LABORALES DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO**

**Enero 2026**



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO N° 1

Lograr un nivel igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) de las encuestas de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

#### INDICADOR:

Porcentaje de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

#### META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

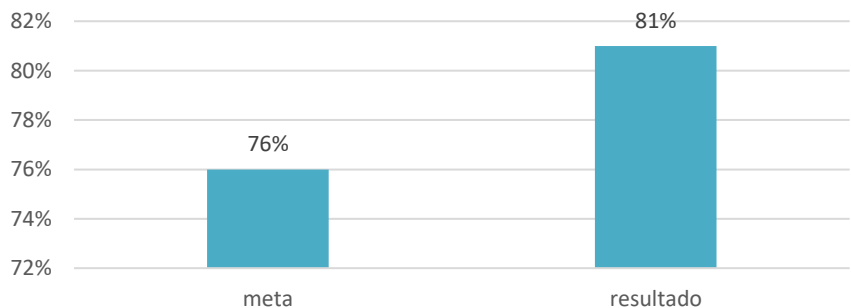
#### RESULTADO:

81 % de usuarios satisfechos con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica.

Número de  
encuestados: 243

**Observación:** A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas. Estos resultados son el reflejo de la percepción del usuario.

#### Porcentaje de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la amabilidad en la atención telefónica Enero 2026





PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO N° 2

Lograr un nivel igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) de las encuestas de satisfacción sobre la precisión en la respuesta brindada en la atención telefónica.

#### INDICADOR:

Porcentaje de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la precisión en la respuesta brindada en la atención telefónica.

#### META:

Nivel de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la precisión en la respuesta brindada en la atención telefónica.

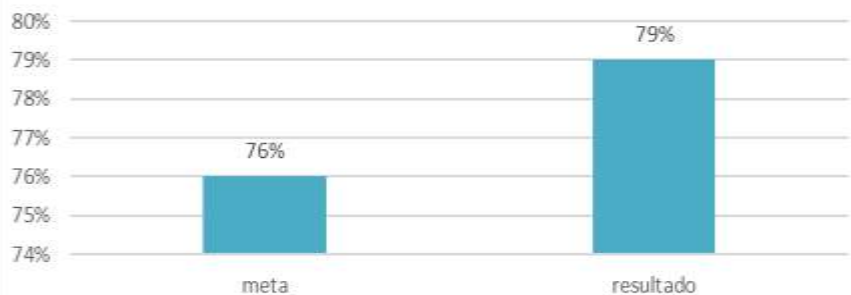
#### RESULTADO:

79 % de usuarios satisfechos con calificación 5 (excelente) sobre la precisión de la respuesta brindada en la atención telefónica.

Número de  
encuestados: 272

**Observación:** A partir de enero 2018 se ha implementado un sistema automatizado de encuestas. Estos resultados son reflejo de la percepción del usuario.

#### Porcentaje de usuarios satisfechos igual o superior al 76% con calificación 5 (excelente) en la encuesta de satisfacción sobre la precisión en la atención telefónica Enero 2026





PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

#### COMPROMISO N° 3

Lograr que el 38% de llamadas atendidas tengan un tiempo de espera máxima de 3.30 minutos y, el 62% de llamadas atendidas tengan un tiempo de espera menor o igual a los 10 minutos.

#### INDICADOR:

Porcentaje de llamadas atendidas que tuvieron una espera máxima de 3:30 minutos y porcentaje de llamadas atendidas con tiempo de espera menor o igual a los 10 minutos.

#### META:

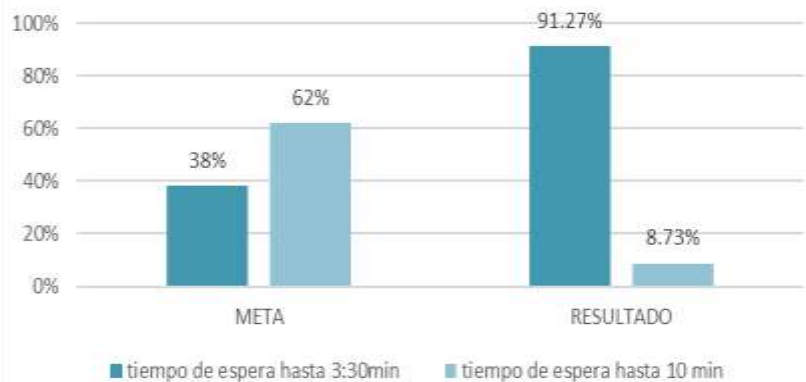
38% de llamadas atendidas tengan un tiempo de espera máxima de 3.30 minutos y el 62% de llamadas atendidas tengan un tiempo de espera menor o igual a los 10 minutos.

#### RESULTADO:

El 91.27% de las llamadas atendidas tienen un tiempo de espera menor o igual a los 03.30 minutos y el 8.73 % de las llamadas atendidas en un tiempo de espera igual a 10 minutos.

Cantidad total de  
llamadas atendidas  
en el mes:  
13,104

Porcentaje de consultas telefónicas atendidas  
por tiempo de espera máximo  
Enero 2026





PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

## CARTA DE SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

### CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

**COMPROMISO N°  
4**

Lograr responder el 70% de las consultas telemáticas hasta el quinto día hábil como máximo, y el 30% hasta el cuarto día hábil como máximo, contado desde el día siguiente hábil de recibido

**INDICADOR:**

Porcentaje de consultas telemáticas respondidas dentro del quinto y cuarto día hábil como máximo, contados desde el día siguiente hábil de recibidas.

**META:**

70% de las consultas telemáticas hasta el quinto día hábil como máximo, y el 30% hasta el cuarto día hábil como máximo, contado desde el día siguiente hábil de recibido.

**RESULTADO:**

El 100 % de las consultas telemáticas fueron respondidas dentro de los primeros cuatro días hábiles de recibidas.

Cantidad total de  
consultas telemáticas  
atendidas en el mes:  
429

El 100 % de las  
consultas  
telemáticas  
atendidas fueron  
respondidas en un  
plazo menor o  
igual al cuarto día  
hábil de  
repcionadas.

