



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.

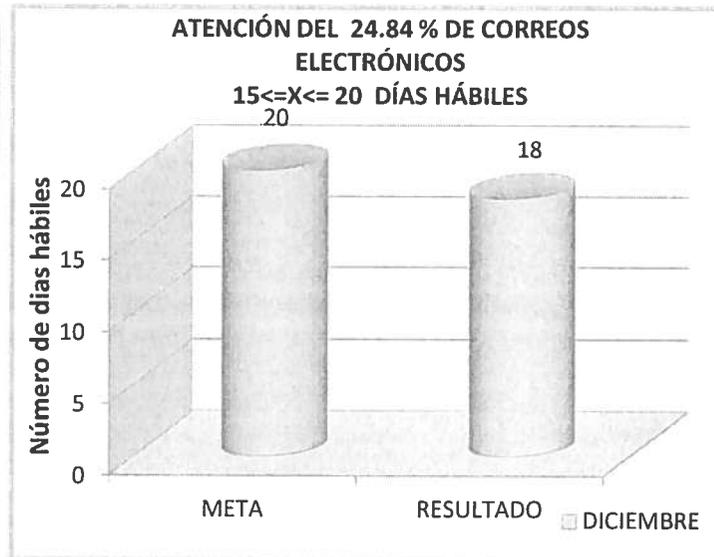
META:

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

RESULTADO:

Plazo máximo de atención del 75.16% de correos electrónicos = 14 días hábiles.  
Plazo máximo de atención del 24.84% de correos electrónicos = 18 días hábiles

Total de correos recibidos = 153  
Total de correos atendidos en <= 15 días hábiles = 115  
Total de correos atendidos en un plazo entre 15<=x<=20 días hábiles = 38





PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

**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:**

96 % de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 172  
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 107

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**

