

**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:**

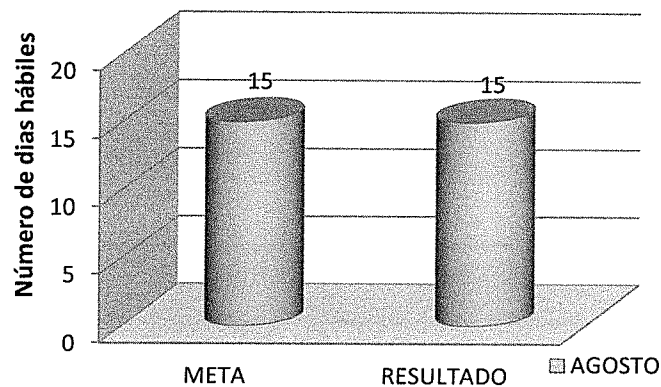
Plazo máximo de atención del 88.10% de correos electrónicos = 15 días hábiles.  
 Plazo máximo de atención del 11.90% de correos electrónicos = 17 días hábiles.

Total de correos recibidos = 168

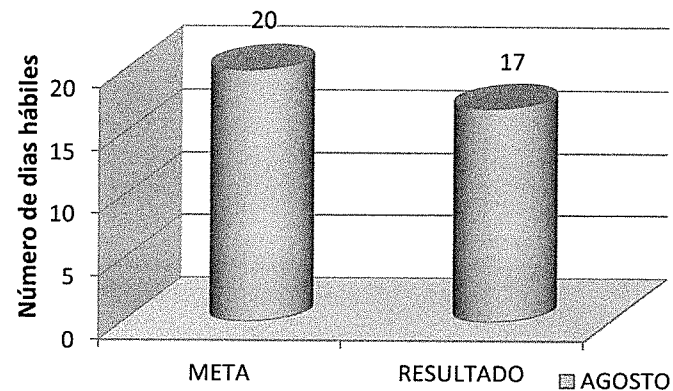
Total de correos atendidos en  $\leq 15$  días hábiles = 148

Total de correos atendidos en un plazo entre  $15 < x \leq 20$  días hábiles = 20

ATENCIÓN DEL 88.10% DE CORREOS ELECTRÓNICOS < 15 DÍAS HÁBILES.



ATENCIÓN DEL 11.90 % DE CORREOS ELECTRÓNICOS  $15 \leq x \leq 20$  DÍAS HÁBILES



*CMS*





PERU

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:

97% de usuarios satisfechos.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 126  
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 80

