



Carta de Servicios

SERVICIOS DE ABSOLUCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA DE CONSULTAS LABORALES

Objetivos y servicios

La prestación de servicios de calidad que superen las expectativas de los usuarios es una meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. En este contexto, la Dirección de Capacitación y Difusión Laboral de la Dirección General de Trabajo asume el reto de prestar eficientemente los siguientes servicios:

- a) Absolución de consultas sobre la legislación aplicable al régimen laboral de la actividad privada; y
- b) Orientación sobre los procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa de Trabajo o sobre algún servicio a cargo de ésta.

Cabe resaltar que estos servicios están dirigidos a dar respuesta a consultas laborales que impliquen una orientación general al usuario. Se prestan a nivel nacional y de forma gratuita.

Nuestros compromisos

1. Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la amabilidad de la atención telefónica, igual o superior a 80%.
2. Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre la precisión de la respuesta telefónica, igual o superior a 80%.
3. Responder 2700 consultas telefónicas por semana, como mínimo.
4. Responder el 100% de las consultas telemáticas en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibidas.

Los resultados del cumplimiento de los compromisos estarán a disposición de los usuarios en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (www.trabajo.gob.pe), en un plazo de 3 días hábiles siguientes al cierre de la semana respectiva.