

# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL DICIEMBRE 2017

**COMPROMISO N° 1**

La primera Audiencia de Conciliación se realizara antes de los treinta y un (31) días calendario contados a partir de la presentación de la solicitud que no haya sido observada

**INDICADOR:**

Días calendario para la realización de la Primera Audiencia de Conciliación.

**META:**

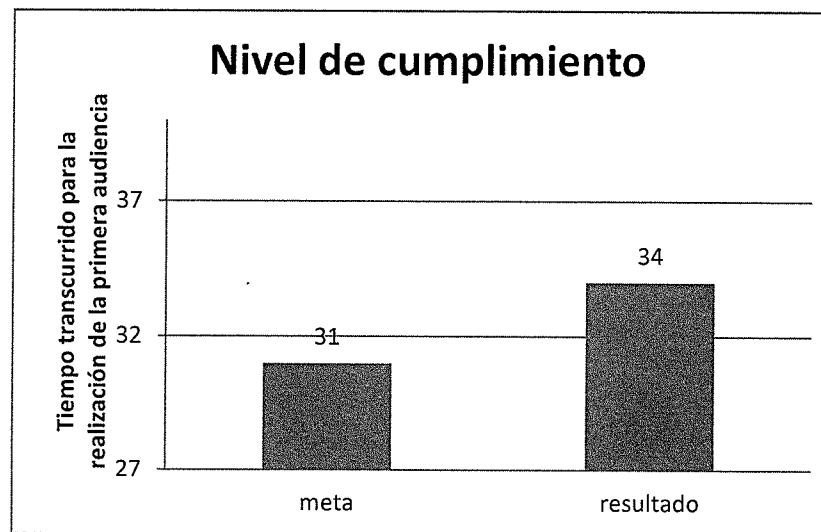
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

**RESULTADO:**

34 DIAS\*

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(\*) En el mes de diciembre se ha detectado que de un total de 327 solicitudes: 32 de ellas se programaron en 31 días, 1 de las audiencias se ha programado en 32 días, 13 se han programado en 33 días y 12 se programaron en 34 días, incumpliendo con el compromiso 1, ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: El uso del nuevo sistema de notificaciones, Falta de personal administrativo y de conciliadores para programar las solicitudes de conciliación; no se cuenta con recursos presupuestales para la contratación de personal administrativo y conciliadores salida de vacaciones de conciliador sin reemplazo; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se coordinó con OTIC se realicen modificaciones al sistema de notificaciones, Se informó sobre la necesidad de personal y iii) Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento.



**COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL  
DICIEMBRE 2017**

**COMPROMISO N°2**

Lograr un nivel de satisfacción en la calidad del servicio de conciliación mayor o igual al 80%, como resultado de las encuestas de satisfacción realizadas.

**INDICADOR:**

Porcentaje de satisfacción global del usuario.

**META:**

≥80%

**RESULTADO:**

89%

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 13**

