

## COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL NOVIEMBRE 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:**

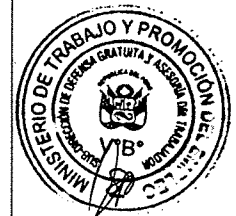
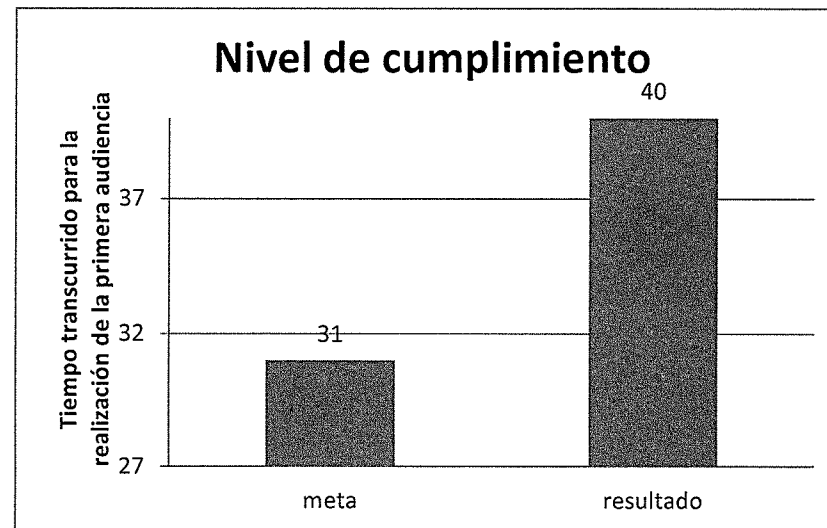
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

**RESULTADO:**

**40 DIAS\***

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(\*) En el mes de noviembre se ha detectado que de un total de 446 solicitudes: 98 de ellas se programaron en 31 días, 11 audiencias se han programado en 32 días, 24 se programaron en 33 días, 44 se programaron en 34 días, 17 en 37 días, 48 en 39 días y 45 en 40 días, incumpléndose 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 NOVIEMBRE 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:**

85%

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 12**

