

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL FEBRERO 2018

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:

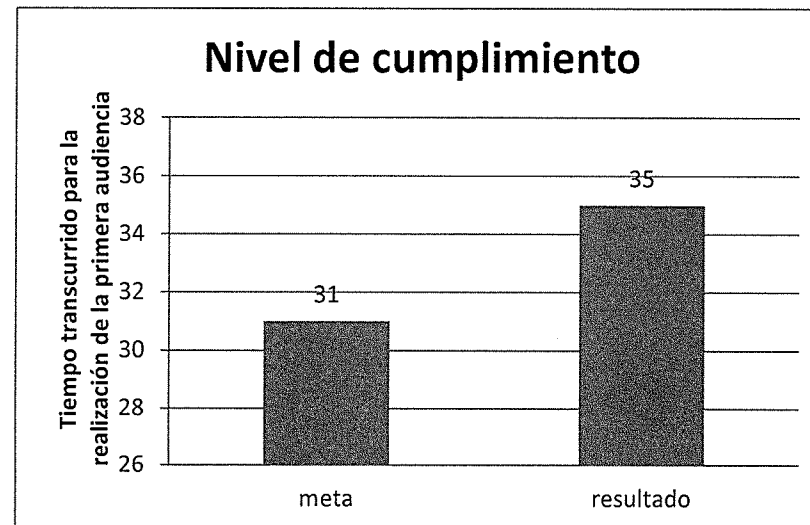
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

RESULTADO:

35 DIAS*

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(*) En el mes de febrero se ha detectado que de un total de 437 solicitudes: 53 de ellas se han programado en 31 días, 56 audiencias se han programado en 32 días, 65 se programaron en 33 días, 24 se programaron en 34 días y 2 se programaron en 35 días, incumpliendo con el compromiso 1, ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: la gran cantidad de solicitudes presentadas en enero implicó que las programaciones de audiencias se extendieran hasta febrero afectando la capacidad de programación de audiencias en el presente mes; Falta de personal administrativo y de conciliadores para programar las solicitudes de conciliación; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: 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
FEBRERO 2018**

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: 12

