

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL ABRIL 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:

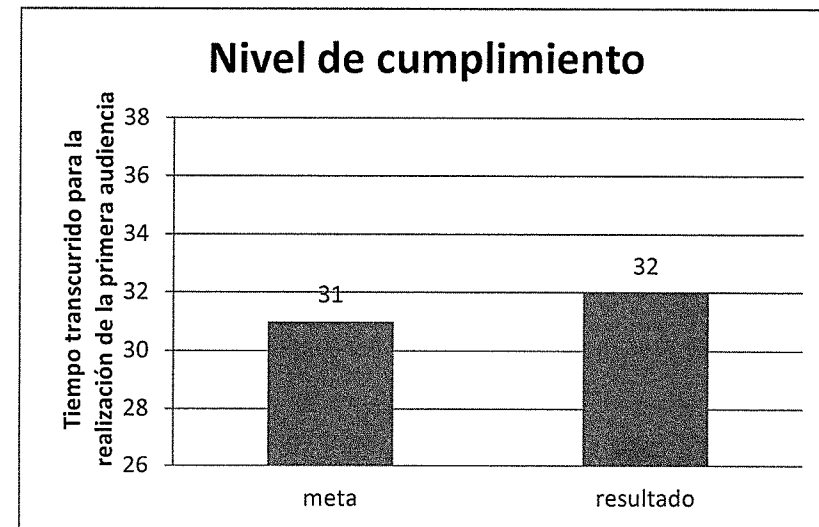
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

RESULTADO:

32 DIAS*

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(*) En el mes de abril se ha detectado que de un total de 492 solicitudes: 54 de ellas se han programado en 31 días, y 26 se programaron en 32 días, incumplándose 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 marzo implicó que las programaciones de audiencias se extendieran hasta abril afectando la capacidad de programación de audiencias en el presente mes; Falta de personal administrativo y de conciliadores para programar las solicitudes de conciliación; Salida de vacaciones de conciliador sin reemplazo; 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
ABRIL 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: 14

