

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

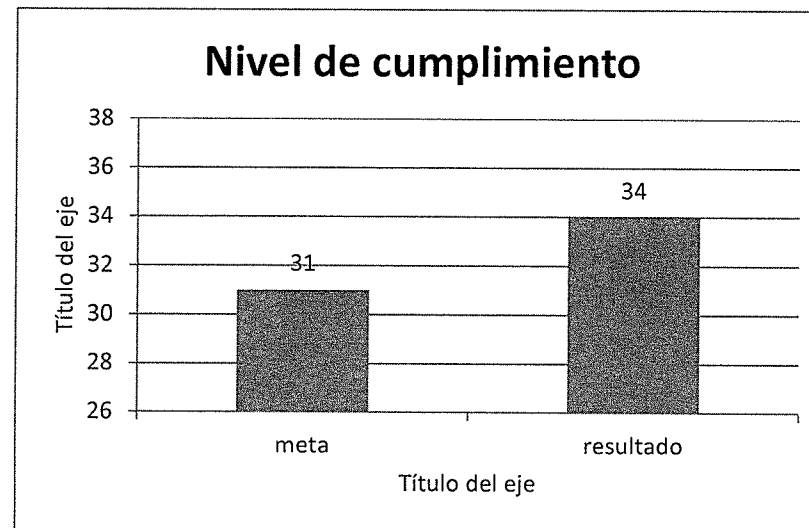
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

**RESULTADO:**

34 DIAS\*

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(\*) En el mes de julio se ha detectado que de un total de 418 solicitudes: 3 de ellas se han programado en 31 días, 3 audiencias se programaron en 32 días y 1 se programó en 34 días, incumpléndose con el compromiso 1; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Falta de personal administrativo y de conciliadores para programar las solicitudes de conciliación y cumplir con el compromiso 1 de la carta de servicio; no se cuenta con recursos presupuestales para la contratación de personal administrativo y conciliadores; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se informó sobre la necesidad de personal y se vienen haciendo las gestiones para cumplir con el Compromiso 1, 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 JULIO 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.

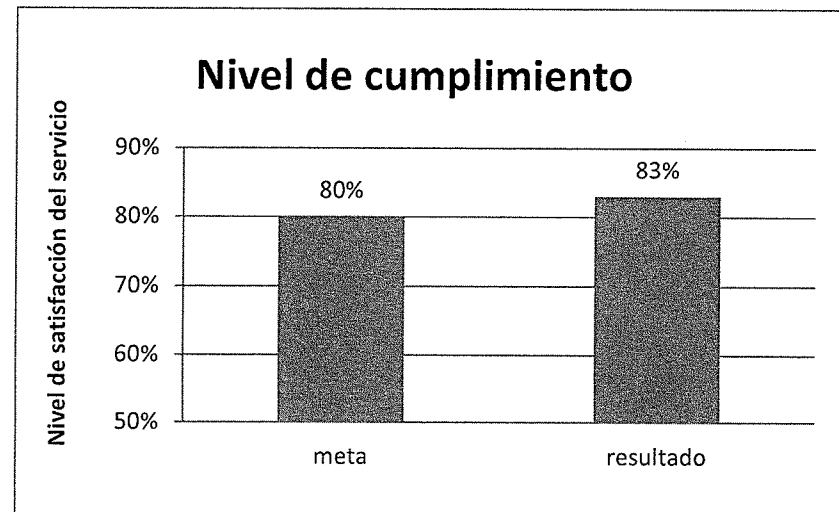
**META:**

≥80%

**RESULTADO:**

83%

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 16



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

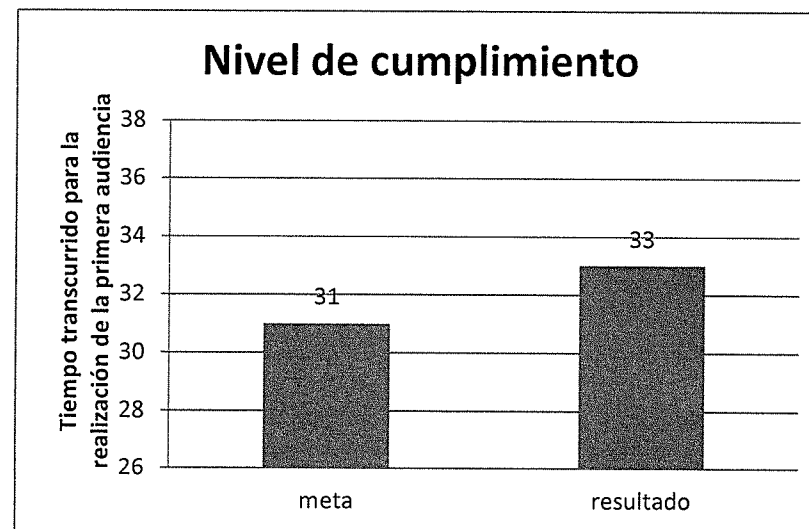
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

**RESULTADO:**

33 DIAS\*

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(\*) En el mes de junio se ha detectado que de un total de 372 solicitudes: 59 de ellas se han programado en 31 días, y 1 se programó en 33 días, incumplándose con el compromiso 1; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Falta de personal administrativo y de conciliadores para programar las solicitudes de conciliación y cumplir con el compromiso 1 de la carta de servicio; no se cuenta con recursos presupuestales para la contratación de personal administrativo y conciliadores; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se informó sobre la necesidad de personal y se vienen haciendo las gestiones para cumplir con el Compromiso 1, 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 JUNIO 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:**

88%

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 14

