

# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL AGOSTO 2018

## COMPROMISO N° 1

La primera Audiencia de Conciliación se realizará antes de los treinta y uno (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 uno (31) días calendario de admitida la solicitud

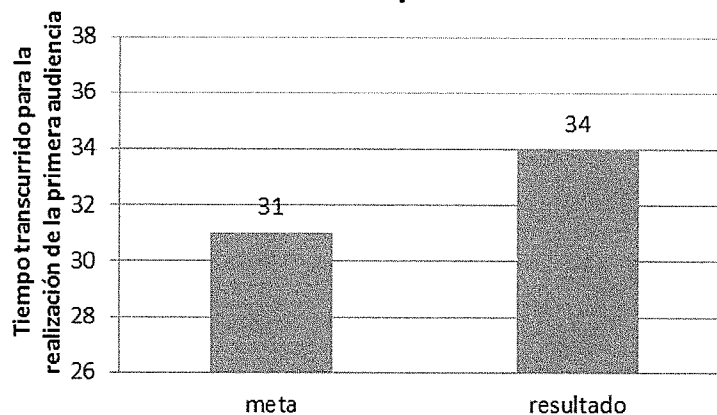
## RESULTADO:

34 DIAS\*

## Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(\*) En el mes de agosto se ha detectado que de un total de 479 solicitudes: 384 (80.17%) de ellas se han programado antes de los 31 días, 27 (5.64%) audiencias se programaron a los 31 días, 67 (13.15%) audiencias se programaron a los 32 días, 2 (0.42%) audiencias se programaron a los 33 días y 3 (0.63%) audiencias se programaron a los 34 días, incumpliendo 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 la programación de la totalidad de solicitudes de audiencia de conciliación; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se coordinó con el escaso personal administrativo para que se cumpla con programar las audiencias de conciliación antes de los 31 días calendarios; así también se informó sobre la necesidad de personal, y iii) Se ofrece las disculpas a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento.

## Nivel de cumplimiento



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

86%

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 147**

De acuerdo al Procedimiento Específico de Medición y Seguimiento, el cual establece la fórmula para determinar el tamaño de muestra a encuestar, en el mes de agosto se debió haber realizado 210 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 147 encuestas; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Los usuarios se niegan a realizar las encuestas ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se comunicó a los conciliadores la cantidad mínima de encuestas que se deben obtener diariamente, siendo importante para ello, sensibilizar al usuario a efectos que desarrollen las encuestas al finalizar su atención, las mismas que servirán para la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio, y cumplimiento del compromiso de calidad de la Carta de Servicios.

