

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

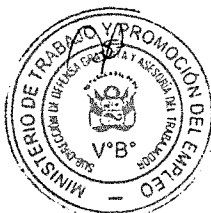
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

RESULTADO:

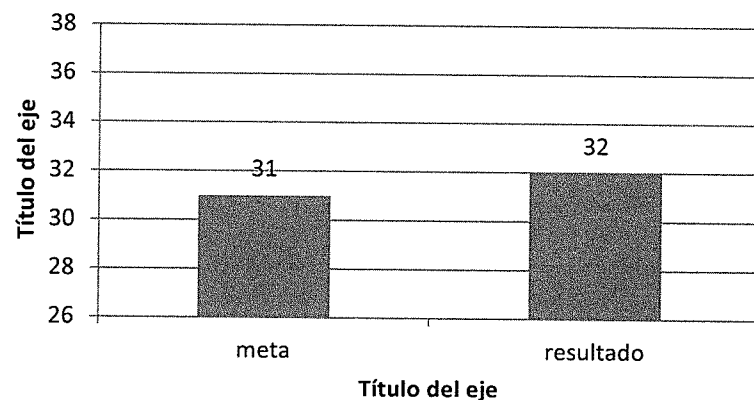
32 DIAS*

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(*) En el mes de setiembre se ha detectado que de un total de 606 solicitudes: 2 de ellas se han programado en 32 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; 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 SETIEMBRE 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:

85%

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 200

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 setiembre se debió haber realizado 211 encuestas. Sin embargo, solo se realizaron 200 encuestas; debido a que los usuarios se niegan a realizar las encuestas o no las llenan completamente. Al respecto, se coordinó con los conciliadores sobre la importancia de sensibilizar al usuario a efectos de que desarrollen las encuestas al finalizar su atención, las que servirán para la medición de la satisfacción del servicio, y cumplimiento del compromiso de calidad de la Carta de Servicios.

