

## COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL OCTUBRE 2017

### 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:

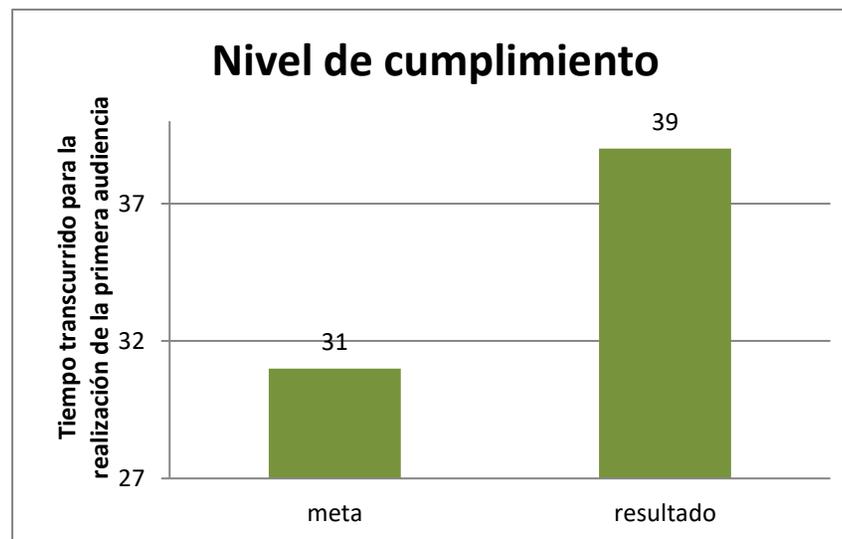
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

### RESULTADO:

39 DIAS\*

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

(\*) En el mes de octubre se ha detectado que en algunas fechas se ha incumplimiento el compromiso 1, ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: El uso del nuevo sistema de notificaciones; ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se coordinó con OTIC se realicen modificaciones al sistema de notificaciones, 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 OCTUBRE 2017

**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:**

96%

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 20**

