	CARTA DE SERVICIOS CONCILIACION ADMINISTRATIVA LABORAL	Código: F-PEM-CAL-001-02
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1.0
		Fecha: 23/09/2016 Página 1 de 3

COMPROMISO N° 1

La primera Audiencia de Conciliación se realizara antes de los treinta y un días (31) 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.

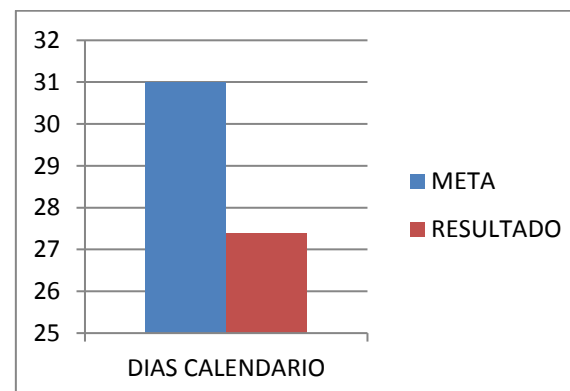
META:


31

RESULTADO:

27.39 DIAS

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes



	CARTA DE SERVICIOS CONCILIACION ADMINISTRATIVA LABORAL	Código: F-PEM-CAL-001-02
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1.0
		Fecha: 23/09/2016
		Página 2 de 3

COMPROMISO N°2

A partir del segundo día hábil de presentada la solicitud de conciliación para primera audiencia, se publicará en el periódico mural del área de conciliaciones, el estado de la misma.

INDICADOR:

Días hábiles para que se efectúe la publicación .

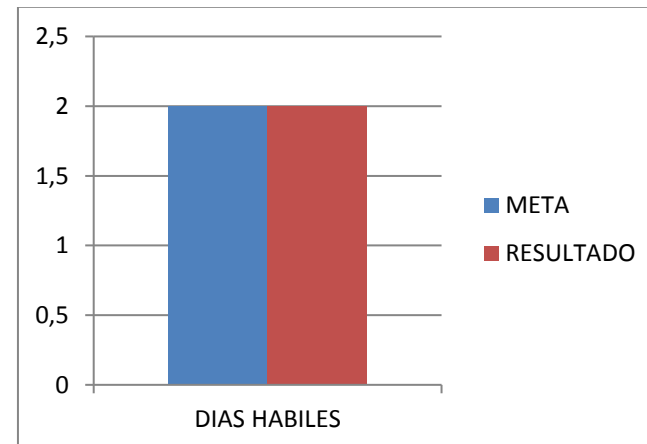
META:


2

RESULTADO:

2

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes



	CARTA DE SERVICIOS CONCILIACION ADMINISTRATIVA LABORAL	Código: F-PEM-CAL-001-02
	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1.0
		Fecha: 23/09/2016
		Página 3 de 3

COMPROMISO N°3

Lograr un nivel de satisfacción en la calidad del servicio de conciliación mayor o igual al 75 %, como resultado de las encuestas de satisfacción realizadas .

INDICADOR:

Porcentaje de satisfacción global del usuario.

META:

≥75%

RESULTADO:

79%

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS:
239**

