

# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL ENERO 2019

**COMPROMISO N° 1**

La primera Audiencia de Conciliación se realizará 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:**

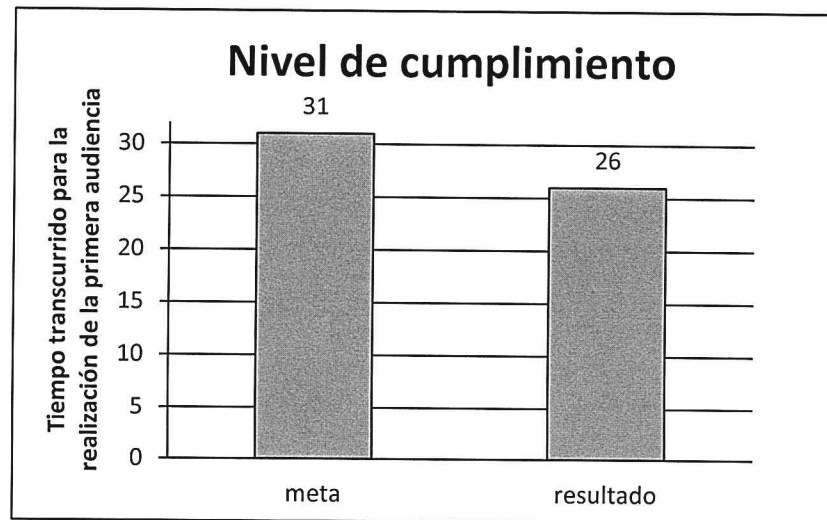
Realizar la audiencia antes de los treinta y un (31) días calendario de admitida la solicitud

**RESULTADO:**

26 DIAS

Actas de programación de primeras audiencias y estado de solicitudes

En el mes de enero de 2019, se realizaron 774 Audiencias de Conciliación, de las cuales el 100% fueron realizadas antes de los treinta y un (31) días calendarios de admitida la solicitud de conciliación.



# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL ENERO 2019

**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:**

89%



**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 278**

