

# COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL JUNIO 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.

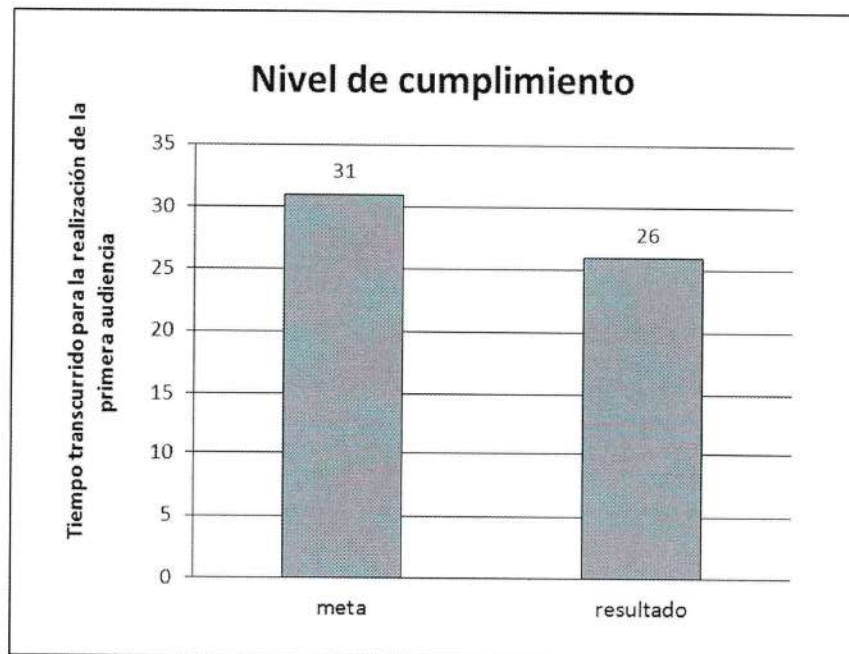
**META:**

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

**RESULTADO:**

26 DIAS

TOTAL DE SOLICITUDES DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN NO OBSERVADAS: 511



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

**COMPROMISO N°2**

**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN (\*) GLOBAL 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:**

**91% DE USUARIOS SATISFECHOS (\*)**

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 651**

(\*) La encuesta realizada a los usuarios para medir el nivel de satisfacción está orientada a evaluar la agilidad del servicio, claridad en la explicación, la información brindada, el respeto de los tiempos en la intervención de las partes, la neutralidad, el trato respetuoso y la colaboración para la solución del conflicto, la capacitación del mismo y la claridad de la información brindada.

