

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL JULIO 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.

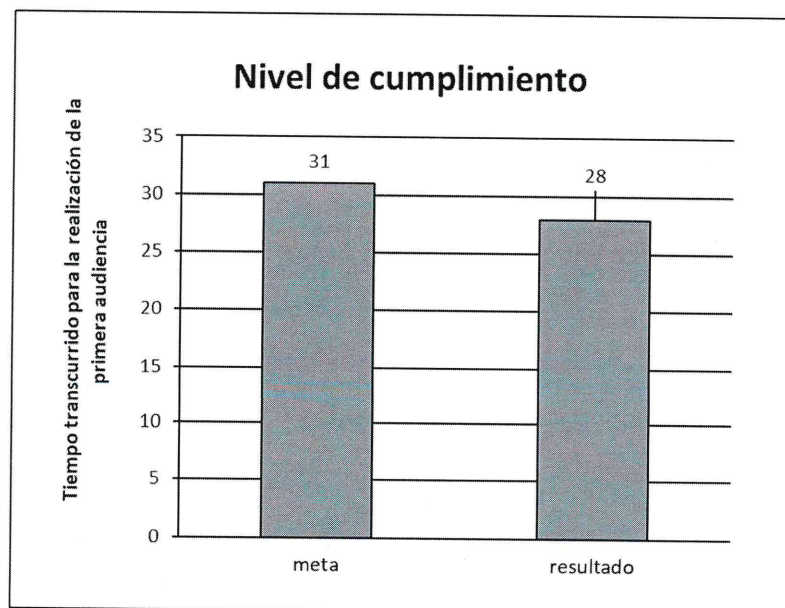
META:

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

RESULTADO:

28 DIAS

TOTAL DE SOLICITUDES DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN NO OBSERVADAS: 471



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE CONCILIACIÓN ADMINISTRATIVA LABORAL JULIO 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%

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 762

La encuesta realizada a los usuarios 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

