



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

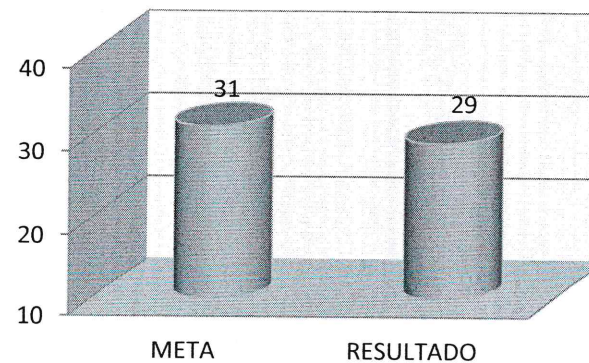
RESULTADO:

29 DIAS

TOTAL DE SOLICITUDES DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN NO OBSERVADAS QUE SE ATENDIERON ANTES DE 31 DIAS: 620

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Tiempo máximo transcurrido para la realización de la primera audiencia



■ SETIEMBRE





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: 538

La encuesta realizada a los usuarios está orientada a evaluar la claridad de la explicación brindada por el conciliador, el trato respetuoso por parte de este y la puntualidad del llamado de la audiencia.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

