

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	RESULTADOS 2022	RESULTADOS 2023	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Celebrar el acto de conciliación en caso de despidos, sanciones y otros conceptos distintos de las reclamaciones de cantidad en 15 días hábiles máximo desde la presentación de la solicitud.	Porcentaje de actos de conciliación en caso de despidos, sanciones y otros conceptos distintos de las reclamaciones de cantidad celebrados en plazo.	≥ 95%	95%	94%	95%	95%	96%	*51%	**100%	**85%	100%	Mensual	INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA APLICACIÓN INFORMÁTICA.
Respuesta instantánea a la consulta de Convenios Colectivos y obtención gratuita de copia de los más consultados.	Porcentaje de consultas contestadas de forma inmediata.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA APLICACIÓN INFORMÁTICA.
Respuesta inmediata a través de la Web de consultas sobre inscripción de empresas en el Registro de empresas acreditadas (REA).	Porcentaje de consultas sobre inscripciones de empresas atendidas telemáticamente a través de la Web.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Anual	INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA APLICACIÓN INFORMÁTICA.
Medir anualmente el grado de satisfacción de los ciudadanos en el PIAC.	Nº de mediciones anuales.	1	1	-	-	*	*	**	***	***	***	Anual	ENCUESTA ANUAL.

* Debido a las circunstancias excepcionales originadas por la situación de pandemia COVID-19 y suspensión de la actividad presencial desde marzo de 2019, no se han podido recabar los datos referidos a estos indicadores.

** Observación: 2022: Al principios del año se implantó definitivamente el aplicativo SIE SIMAC y se inició una apertura progresiva de los despachos de conciliación, por este motivo en enero se citó a más de 15, así como en el periodo de verano, circunstancia que justifican el porcentaje en un 85%. Observación 2021: Todas las conciliaciones celebradas en el año 2021 han sido realizadas dentro de los 15 días hábiles desde la presentación de la solicitud. Las conciliaciones no celebradas no han sido citadas y se ha emitido el correspondiente certificado de no celebración del acto legalmente previstos, que garantizan los derechos de los demandantes, al constatar que se tiene por cumplido y finalizado el trámite obligatorio que establece la normativa y les permite acudir a los órganos jurisdiccionales para defender sus derechos e intereses.

*** No se realizó la encuesta.