

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE PATROCINIO JUDICIAL GRATUITO

MAYO 2018

COMPROMISO N° 1

ASIGNAR UN DEFENSOR LABORAL DE OFICIO AL 100% DE LOS USUARIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE USUARIOS A QUIENES SE LES ASIGNÓ UN DEFENSOR LABORAL DE OFICIO.

META:

ASIGNAR UN DEFENSOR LABORAL DE OFICIO AL 100% DE LOS USUARIOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS

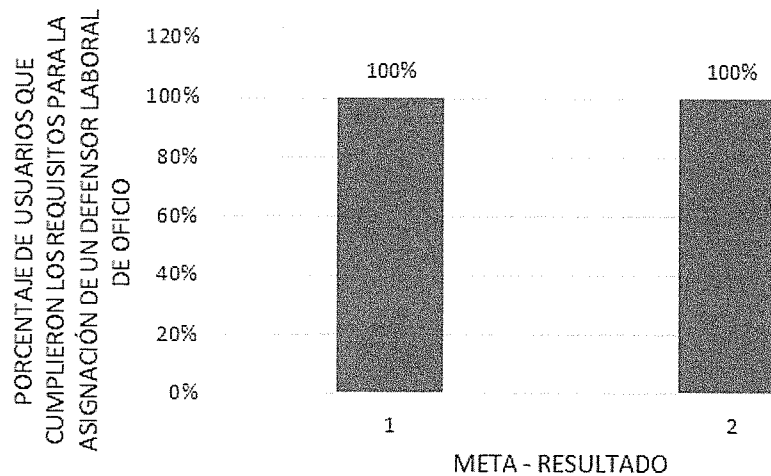
RESULTADO:

100% DE USUARIOS ATENDIDOS.

USUARIOS DERIVADOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS: 147

USUARIOS ATENDIDOS: 147

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE PATROCINIO JUDICIAL GRATUITO

MAYO 2018

COMPROMISO N° 2

INDICADOR:

META:

RESULTADO:

LOGRAR UN NIVEL DE USUARIOS SATISFECHOS, SOBRE LA ORIENTACION ACERCA DEL PROCESO LABORAL AL 82%.

PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON LA ORIENTACIÓN ACERCA DEL PROCESO LABORAL.

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 82%.

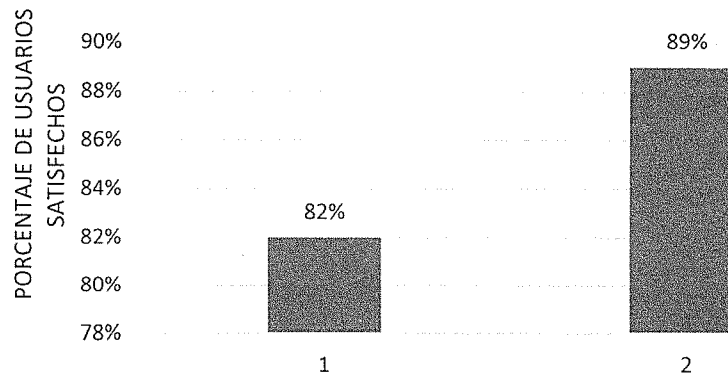
89% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1768

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 15

De acuerdo al Procedimiento Especifico de Medición y Seguimiento, el cual establece la fórmula para determinar el tamaño de muestra a encuestar, en el mes de mayo se debió haber realizado 325 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 15 encuestas; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Los usuarios se niegan a realizar las encuestas ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se les recordó a los defensores la importancia de realizar las encuestas que servirán para la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



META - RESULTADO



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE PATROCINIO JUDICIAL GRATUITO

MAYO 2018

COMPROMISO N° 3

ELABORAR EL 100% DE LAS DEMANDAS EN UN PLAZO NO MAYOR DE 10 DÍAS HÁBILES, CONTADOS DESDE LA ENTREGA TOTAL DE LA DOCUMENTACION SOLICITADA POR EL DEFENSOR LABORAL DE OFICIO.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE DEMANDAS ELABORADAS EN UN PLAZO NO MAYOR DE 10 DÍAS HÁBILES.

META:

ELABORAR EL 100% DE LAS DEMANDAS EN UN PLAZO NO MAYOR DE 10 DÍAS HÁBILES.

RESULTADO:

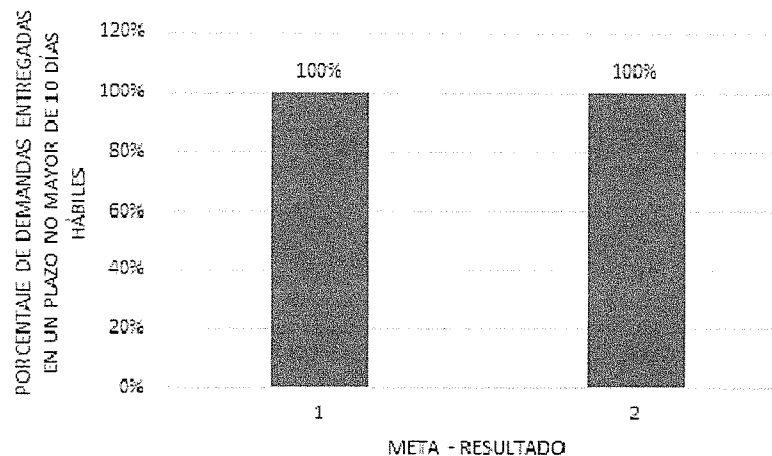
100% DE DEMANDAS ELABORADAS EN UN PLAZO NO MAYOR DE 10 DÍAS HÁBILES.

DEMANDAS ELABORADAS DENTRO DE LOS 10 DÍAS HÁBILES: 108

TOTAL DE DEMANDAS ELABORADAS: 108



NIVEL DE CUMPLIMIENTO



COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE PATROCINIO JUDICIAL GRATUITO

MAYO 2018

COMPROMISO N° 4

ASISTIR COMO MÍNIMO AL 83% DE LAS AUDIENCIAS ÚNICAS PROGRAMADAS EN EL PODER JUDICIAL.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE AUDIENCIAS A LAS QUE ASISTIERON LOS DEFENSORES LABORALES DE OFICIO.

META:

ASISTIR COMO MÍNIMO AL 83% DE LAS AUDIENCIAS ÚNICAS.

RESULTADO:

83% DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR LOS DEFENSORES LABORALES DE OFICIO.

AUDIENCIAS PROGRAMADAS: 185

AUDIENCIAS ASISTIDAS: 154

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

