

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

JUNIO 2018

COMPROMISO N° 1

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

INDICADOR:

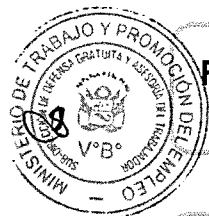
PORCENTAJE DE USUARIOS A QUIENES SE LES ASIGNÓ UN DEFENSOR LABORAL DE OFICIO.

META:

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

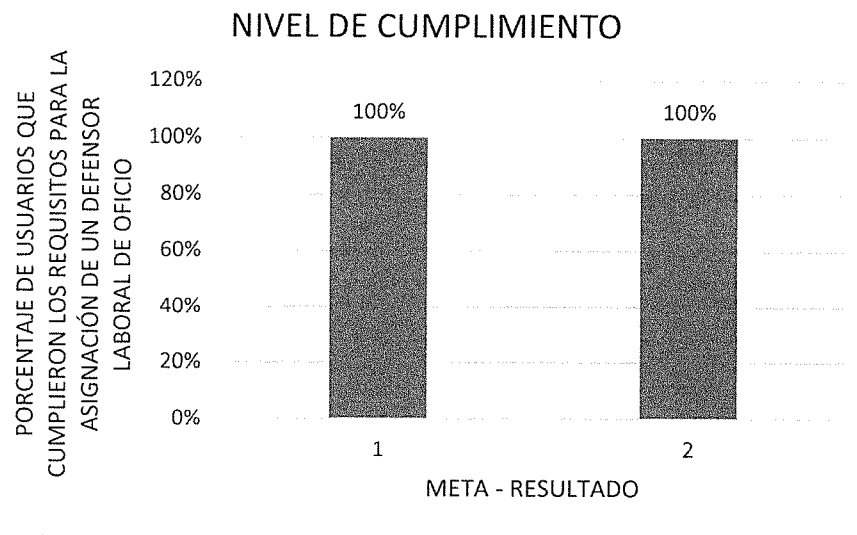
RESULTADO:

100% DE USUARIOS ATENDIDOS.



USUARIOS DERIVADOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS: 113

USUARIOS ATENDIDOS: 113



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

JUNIO 2018

COMPROMISO N° 2

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

INDICADOR:

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

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 82%.

RESULTADO:

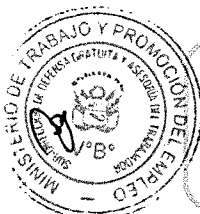
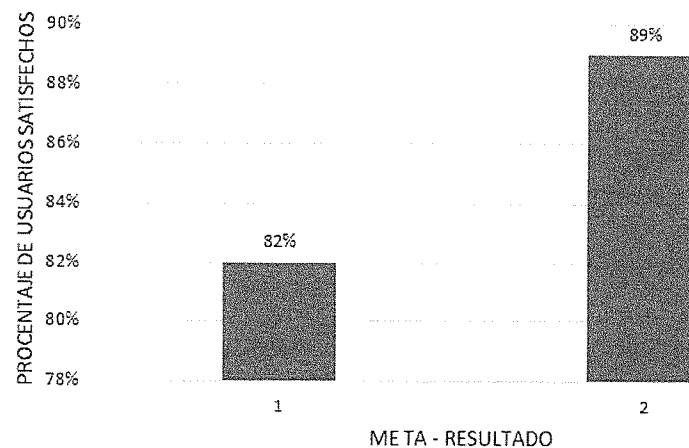
89% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1271

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 31

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 junio se debió haber realizado 316 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 31 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



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

JUNIO 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:

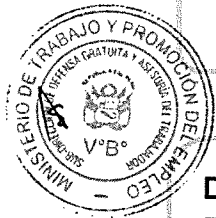
PORCENTAJE DE DEMANDAS ELABORADAS EN UN PLAZO NO MAYOR DE 10 DÍAS HÁBILES.

META:

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

RESULTADO:

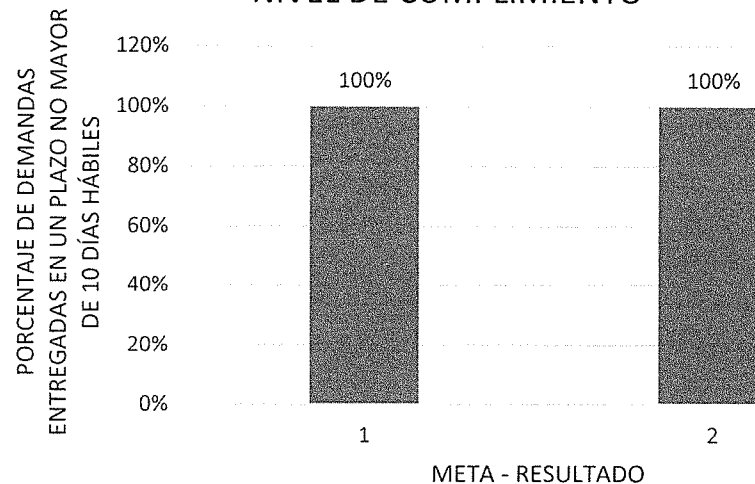
100% DE DEMANDAS ELABORADAS EN UN PLAZO NO MAYOR DE 10 DÍAS HÁBILES.



DEMANDAS ELABORADAS DENTRO DE LOS 10 DÍAS HÁBILES: 95

TOTAL DE DEMANDAS ELABORADAS: 95

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



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

JUNIO 2018

COMPROMISO N° 4

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

INDICADOR:

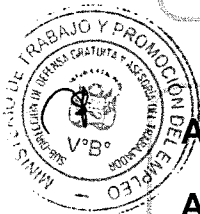
PORCENTAJE DE AUDIENCIAS A LAS QUE ASISTIERON LOS DEFENSORES LABORALES DE OFICIO.

META:

ASISTIR COMO MÍNIMO AL 83% DE LAS AUDIENCIAS ÚNICAS.

RESULTADO:

70% DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR LOS DEFENSORES LABORALES DE OFICIO.

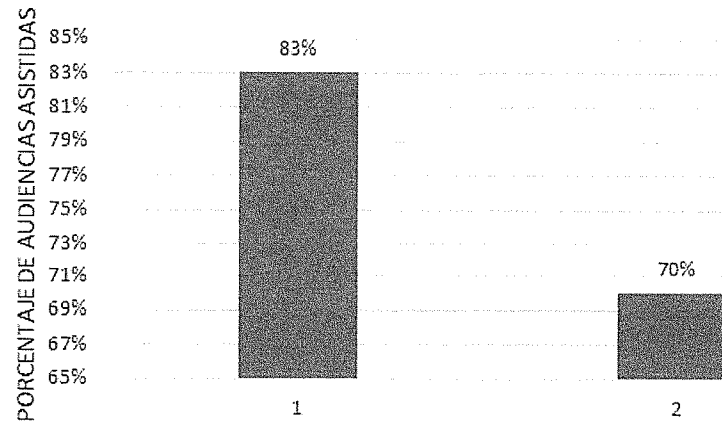


AUDIENCIAS PROGRAMADAS: 160

AUDIENCIAS ASISTIDAS: 112

En el mes de junio se ha detectado que del total de 160 audiencias programadas: se asistió a 112 audiencias programadas y no se asistió a 48 audiencias; ante esto se realizó lo siguiente: i) Identificar los motivos que originaron el incumplimiento: Falta de abogados defensores para cubrir la alta demanda de usuarios ii) Las medidas correctivas y/o preventivas: Se informó sobre la necesidad de personal y se vienen haciendo las gestiones para cumplir con el compromiso, iii) se ofrece las disculpas del caso a las personas que se hayan visto afectadas por el incumplimiento.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



META - RESULTADO