

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

AGOSTO 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:**

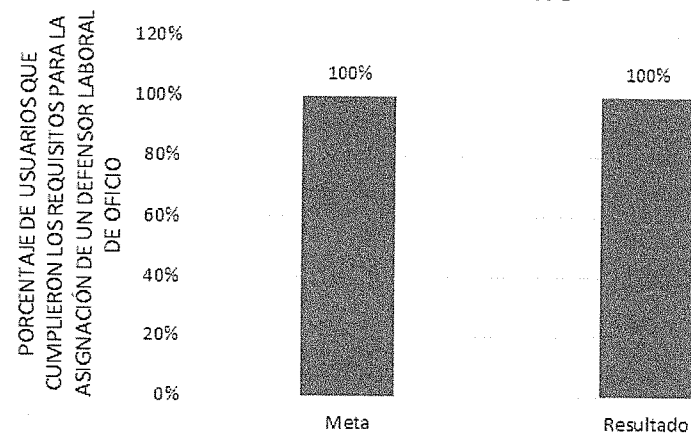
**100% DE USUARIOS ATENDIDOS.**



**USUARIOS DERIVADOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS: 125**

**USUARIOS ATENDIDOS: 125 (100%)**

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO**



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

AGOSTO 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:**

**94% DE USUARIOS SATISFECHOS.**

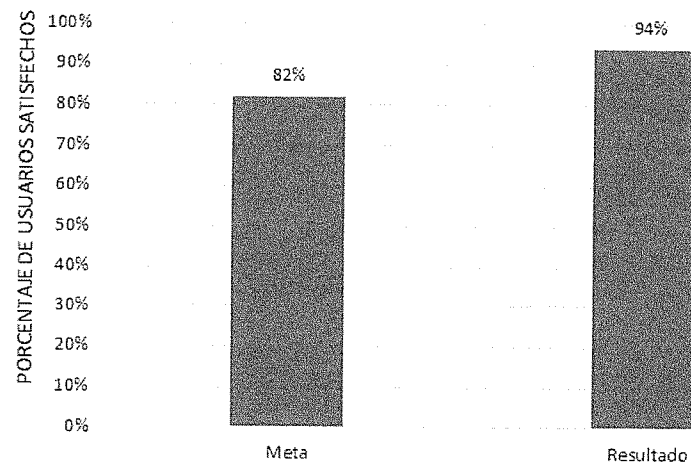
**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1515**

**TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 18**



De acuerdo al Procedimiento Específico de Medición y Seguimiento, el cual establece la fórmula para determinar el tamaño de muestra a encuestar, en el mes de agosto se debió haber realizado 310 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 18 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 instó a los abogados defensores de oficio la cantidad de encuestas que se deben obtener diariamente, siendo importante para ello, sensibilizar al usuario a efectos que desarrollen las encuestas al finalizar su atención, las mismas que servirán para la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio, y cumplimiento del compromiso de calidad de la Carta de Servicios.

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO**



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

AGOSTO 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.**

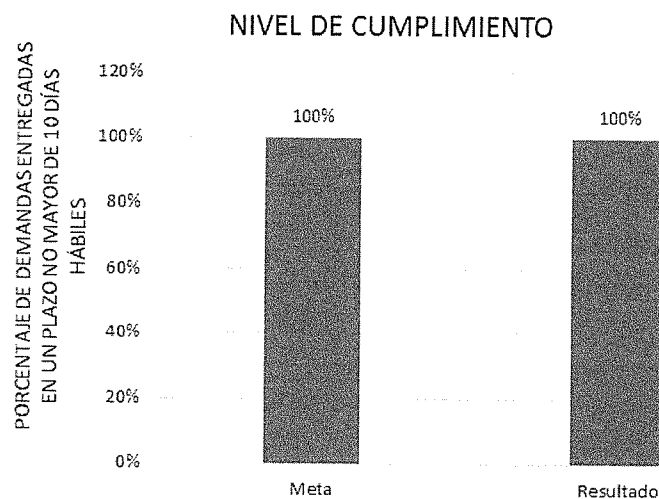
**RESULTADO:**

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



**DEMANDAS ELABORADAS DENTRO DE LOS 10 DÍAS HÁBILES: 93**

**TOTAL DE DEMANDAS ELABORADAS: 93**



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

AGOSTO 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:**

**88% DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR LOS DEFENSORES LABORALES DE OFICIO.**

**AUDIENCIAS PROGRAMADAS: 104**

**AUDIENCIAS ASISTIDAS: 92 (88%)**

