

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

SETIEMBRE 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.

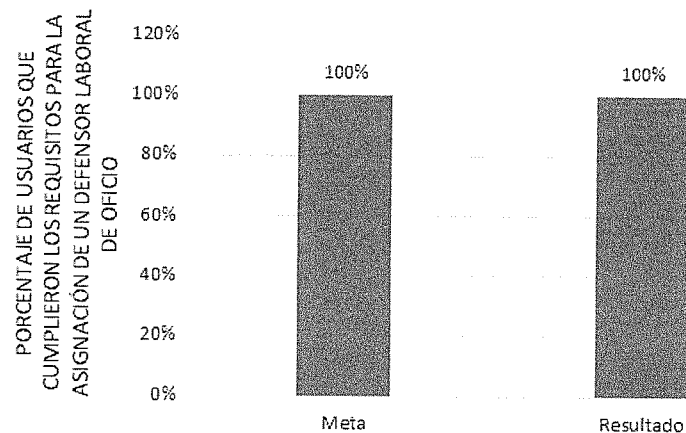


USUARIOS ATENDIDOS: 1,392

USUARIOS DERIVADOS QUE CUMPLEN CON LOS REQUISITOS: 117 (100%)

USUARIOS A LOS QUE SE LE ASIGNÓ UN DEFENSOR LABORAL DE OFICIO: 117 (100%)

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



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

SETIEMBRE 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.

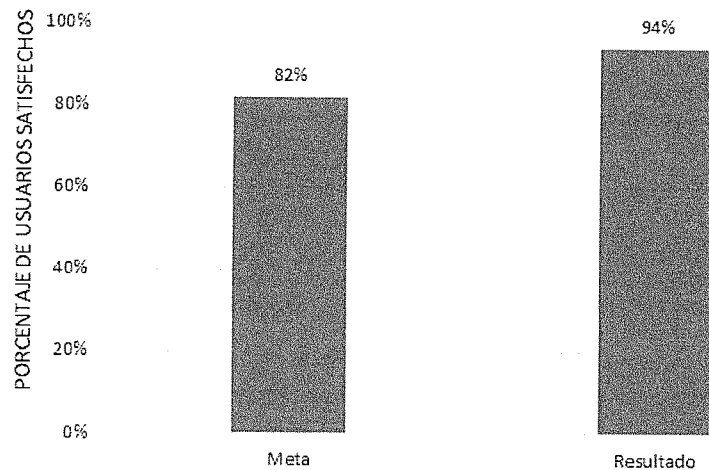
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1392

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS: 250



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 setiembre se debió haber realizado 310 encuestas; sin embargo, solo se realizaron 250 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 comunicó a los abogados defensores la cantidad mínima 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

SETIEMBRE 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.

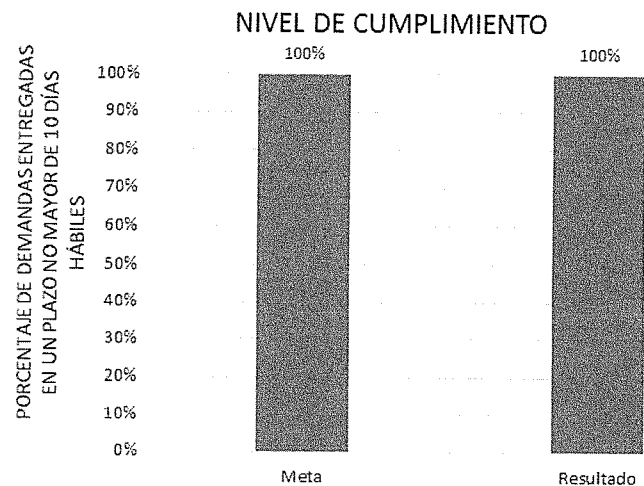
RESULTADO:

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



**TOTAL DE DEMANDAS ELABORADAS: 63
(100%)**

**DEMANDAS ELABORADAS DENTRO DE LOS 10
DÍAS HÁBILES: 63 (100%)**



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

SETIEMBRE 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:

92% DE AUDIENCIAS ASISTIDAS POR LOS DEFENSORES LABORALES DE OFICIO.



AUDIENCIAS PROGRAMADAS: 132 (100%)

AUDIENCIAS ASISTIDAS: 121 (92%)

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

