

# ***INFORME N° 61 /16***

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FUERO LABORAL - NEUQUEN CAPITAL**



**PODER JUDICIAL  
DE NEUQUÉN**

**Subsecretaría  
de Planificación**

Octubre 2016



## INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Planificación en conjunto con la Coordinadora de seguimiento designada, llevan adelante el plan de seguimiento de la implementación de la reorganización del Fuero Laboral de Neuquén capital. En el mismo se plantea como objetivo la realización e implementación de una **Encuesta de Satisfacción** como herramienta concreta en la búsqueda de la mejora continua y de la gestión de la calidad.

Con esta Encuesta se pretende medir la satisfacción del usuario que opera en el fuero Laboral, con el fin de alcanzar los siguientes objetivos:

- Identificar oportunidades para mejorar el servicio.
- Evaluar el trabajo y buscar las mejores prácticas.

Siempre resulta positivo conocer y aprender de las experiencias y necesidades de nuestros usuarios; la satisfacción es el resultado de una cadena de valor y de un esfuerzo de equipo. Para que los cambios y las medidas que se decidan resulten de un verdadero valor agregado se deberá realizar un análisis de contexto más amplio en relación a los resultados.

## DESARROLLO

---

### ***Ficha Técnica y Proceso***

Seguidamente, se expondrá la ficha técnica de la Encuesta de Satisfacción y el detalle del proceso para llevar adelante la misma:

FICHA TÉCNICA ENCUESTA		
CARACTERÍSTICAS	<i>Nombre de la Encuesta:</i>	Encuesta de Satisfacción sobre el Fuero Laboral
	<i>Ámbito:</i>	Neuquén Capital
	<i>Objetivo de la Encuesta:</i>	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que operan en el Fuero Laboral de Neuquén Capital
	<i>Elaborada por:</i>	Subsecretaría de Planificación (SSP)
	<i>Mecanismo de Aprobación:</i>	Por Acuerdo del TSJ
	<i>Fecha de Implementación:</i>	Noviembre 2.016
ALCANCE	<i>Universo:</i>	Usuarios que operan en el Fuero Laboral de Neuquén Capital
	<i>Unidad de Muestreo:</i>	Usuarios que completen la encuesta
	<i>Tamaño de la Muestra:</i>	Total de encuestas efectivamente completadas
METODOLOGÍA	<i>Técnica de Recolección:</i>	Cuestionario en Sistema Google Drive (Internet)
	<i>Medios para la Realización:</i>	Terminales de Autoconsulta de la Planta Baja del Fuero Laboral o mediante cualquier acceso web al formulario <b>NOTA IMPORTANTE:</b> la DGI deberá habilitar en las terminales de autoconsulta el acceso restringido a Internet a la página que contenga el formulario web
	<i>Período de Vigencia de la Encuesta:</i>	Un (1) mes
	<i>Método de Difusión de la Encuesta:</i>	-Mail a Profesionales. -Carteles informativos en el fuero -Personal del Centro de Información y de Atención General que inviten a realizar la encuesta -Noticia e información en la página web del Poder Judicial -Comunicado al Colegio de Abogados y colaboración en la difusión
CONTENIDO	<i>N° de Preguntas Formuladas:</i>	21
	<i>Tipo de Preguntas Aplicadas:</i>	Cerradas y abiertas
RESULTADOS	<i>Procesada por:</i>	SSP
	<i>Comunicación de Resultados:</i>	- Al TSJ - A los actores involucrados
	<i>Plan de Acción:</i>	- En función de los resultados obtenidos, abordar de forma coordinada las acciones pertinentes con los actores involucrados - En caso de resultar necesario, asistencia de SSP
	<i>Seguimiento de las Acciones:</i>	Según Acuerdo N° 5.499 Pto 23

### Flujo General del Proceso



**Contenido de la Encuesta**

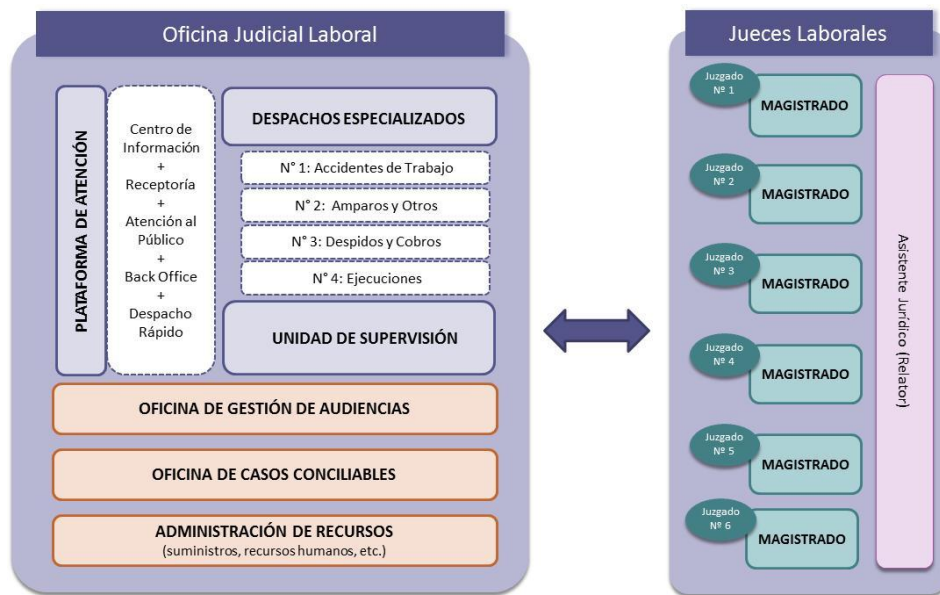
# ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO FUERO LABORAL NEUQUÉN CAPITAL

El Tribunal Superior de Justicia dispuso la realización de la presente encuesta para conocer la opinión de los usuarios que operan en este Fuero. Es importante contar con esta información para mejorar el sistema en todos los aspectos que resulten necesarios, para dar el mejor servicio de justicia posible. Agradecemos su tiempo y participación!

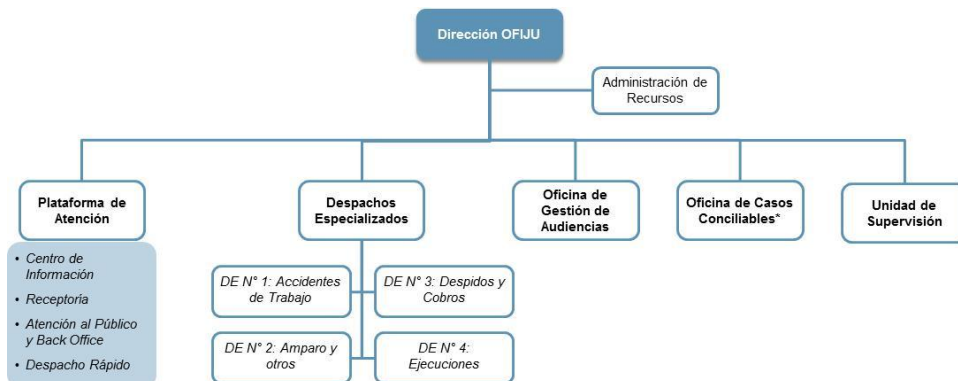
Seguidamente, se expone el esquema de reorganización sobre el que está funcionando el Fuero y el organigrama de la Oficina Judicial (OFIJU) Laboral:

\*Obligatorio

**Esquema de Organización**



**Organigrama OFIJU Laboral de Neuquén capital**



\*Aún no se encuentra en funcionamiento

1) ¿Qué rol cumple en este Fuero? \*

- Abogado / Procurador
- Parte
- Perito
- Testigo

2) ¿Conoce y entiende las bases que sustentan la reorganización del Fuero Laboral de Neuquén Capital, su funcionamiento y estructura? \*

- Si
- Solo en parte
- No

3) En función del lapso transcurrido desde la mudanza y reorganización del Fuero Laboral de Neuquén Capital, diría usted que el funcionamiento integral del Fuero... \*

- Ha mejorado mucho
- Ha mejorado algo
- Ha permanecido más o menos igual
- Ha empeorado algo
- Ha empeorado mucho

4) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el Fuero Laboral de Neuquén Capital: \*

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

5) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por la Plataforma de Atención de la OFIJU Laboral en relación a la ATENCIÓN AL PÚBLICO, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Amabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efectividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad del Servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la Información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de Espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad del Responsable de la Plataforma de Atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por la Plataforma de Atención de la OFIJU Laboral en relación a la función de INFORMES, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Amabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efectividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad del Servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la Información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de Espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por la Plataforma de Atención de la OFIJU Laboral en relación a la RECEPCIÓN DE ESCRITOS, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Amabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efectividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad del Servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la Información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de Espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad del Responsable de la Plataforma de Atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el DESPACHO RÁPIDO de la Plataforma de Atención de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Celeridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Homogeneidad en los criterios aplicados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad del Responsable de la Plataforma de Atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Comentarios adicionales asociados a la PLATAFORMA DE ATENCIÓN (por favor sea breve y claro):

Tu respuesta

10) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el DESPACHO ESPECIALIZADO N° 1: Accidentes de Trabajo de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Calidad técnica y jurídica de las providencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento de los plazos procesales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Homogeneidad en los criterios aplicados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impulso de oficio del proceso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Despacho anticipatorio y efectivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad del Responsable del Despacho Especializado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el DESPACHO ESPECIALIZADO N° 2: Amparos y Otros de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Calidad técnica y jurídica de las providencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento de los plazos procesales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Homogeneidad en los criterios aplicados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impulso de oficio del proceso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Despacho anticipatorio y efectivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad del Responsable del Despacho Especializado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el DESPACHO ESPECIALIZADO N° 3: Despidos y Cobros de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Calidad técnica y jurídica de las providencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento de los plazos procesales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Homogeneidad en los criterios aplicados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impulso de oficio del proceso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Despacho anticipatorio y efectivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad del Responsable del Despacho Especializado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el DESPACHO ESPECIALIZADO N° 4: Ejecuciones de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Calidad técnica y jurídica de las providencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento de los plazos procesales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Homogeneidad en los criterios aplicados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impulso de oficio del proceso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Despacho anticipatorio y efectivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidad del Responsable del Despacho Especializado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14) Comentarios adicionales asociados a los DESPACHOS ESPECIALIZADOS (por favor sea breve y claro):

Tu respuesta



15) ¿Conoce cuáles son las audiencias que se deben llevar adelante en este proceso laboral? \*

- Si  
 No

16) En caso de su respuesta anterior ser afirmativa, detalle las mismas:

Tu respuesta \_\_\_\_\_

17) Elija, según su criterio, los 3 principales motivos de porqué son importantes las audiencias:

- Inmediación del Juez  
 Acortamiento de la duración promedio del proceso  
 Conocimiento del caso por parte del Juez  
 Método de depuración de información  
 Decisiones claves tomadas por el propio Juez  
 Otro: \_\_\_\_\_

18) Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el OFICINA DE GESTIÓN DE AUDIENCIAS de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:

	Alta	Media	Baja
Amabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efectividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad del Servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la Información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de Espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



19) Elija, según su criterio, las 3 características más importantes que debe cumplir la OFIJU Laboral para ser una Oficina Judicial óptima:

- Preparación y competencia técnica del personal
- Predisposición para ofrecer cualquier información
- Gestión eficiente
- Amabilidad
- Diligencia en el trámite
- Otro: \_\_\_\_\_

20) Cuáles considera usted que son las principales funciones del Juez en este esquema de reorganización:

Tu respuesta \_\_\_\_\_

21) A su juicio, ¿cuáles son los 3 principales aspectos sobre los que debería mejorar el Fuero Laboral de Neuquén capital?

- Atención al público
- Predisposición del personal
- Capacitación de los operadores del Fuero
- Organización y orden
- Duración del proceso
- Gestión de las audiencias
- Otro: \_\_\_\_\_

ENVIAR

**Link:** <https://goo.gl/forms/d35plZuevQEZMsgV2>