

INFORME Nº 77/18

II ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FUERO LABORAL - NEUQUEN CAPITAL -Presentación de Resultados-



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

**Subsecretaría
de Planificación**

ABRIL 2018



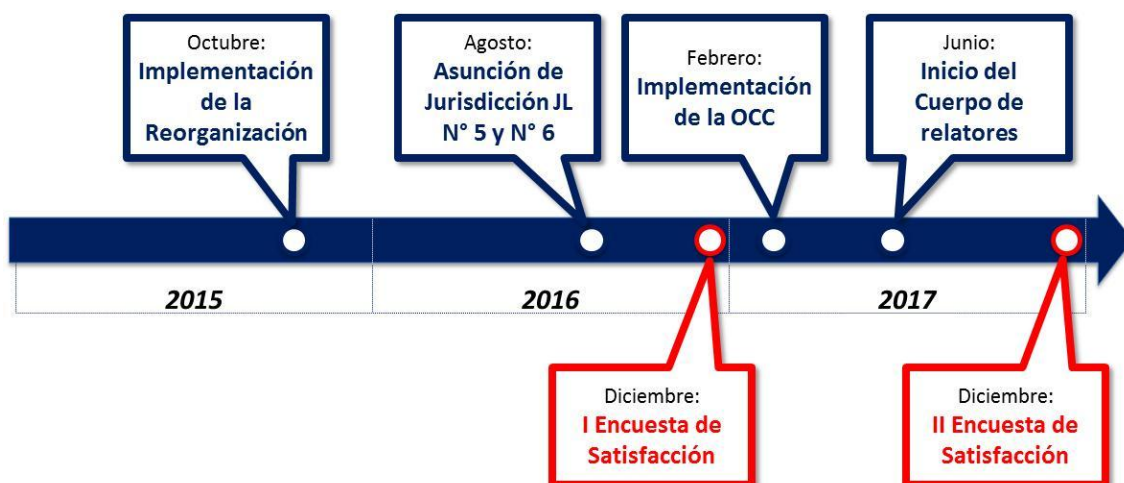
INDICE

I. INTRODUCCIÓN	2
II. CRONOLOGÍA FUERO LABORAL	2
III. OBJETIVOS	2
IV. FICHA TÉCNICA	3
V. UNIVERSO	3
VI. SATISFACCIÓN GENERAL Y EVOLUCIÓN DEL FUERO LABORAL	4
VI.A. FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL FUERO LABORAL	4
VI.B. PERCEPCIÓN SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL FUERO LABORAL	4
VI.C. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL FUERO LABORAL	5
VI.D. EXPECTATIVAS A FUTURO	6
VII. PLATAFORMA DE ATENCIÓN (PA)	6
VII.A. ATENCIÓN GENERAL	7
VII.B. RECEPCIÓN DE ESCRITOS	8
VII.C. RECEPTORÍA DE EXPEDIENTES	9
VII.D. DESPACHO DE PROVIDENCIAS SIMPLES	10
VII.E. TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO	11
VIII. DESPACHOS ESPECIALIZADOS (DE)	11
VIII.A. DESPACHO ESPECIALIZADO N° 1: ACCIDENTES DE TRABAJO	12
VIII.B. DESPACHO ESPECIALIZADO N° 2: AMPAROS Y OTROS	13
VIII.C. DESPACHO ESPECIALIZADO N° 3: DESPIDOS Y COBROS	14
VIII.D. DESPACHO ESPECIALIZADO N° 4: EJECUCIONES	15
VIII.E. COMPARATIVO ENTRE DESPACHOS ESPECIALIZADOS	16
IX. OFICINA DE GESTIÓN DE AUDIENCIAS (OGA)	17
IX.A. SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE GESTIÓN DE AUDIENCIAS	17
X. OFICINA DE CASOS CONCILIABLES (OCC)	18
X.A. SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE CASOS CONCILIABLES	18
XI. ASPECTOS DE OPTIMIZACIÓN Y MEJORA	18
XI.A. ASPECTOS DE MEJORA DEL FUERO LABORAL (OFIJU Y JUECES)	18
XI.B. COMENTARIOS ADICIONALES	19
XII. ANÁLISIS DE ZONAS DE PRIORIDAD	20
XIII. RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ASPECTOS RELEVADOS DE LA ENCUESTA	23
XIV. CONCLUSIONES	25

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del seguimiento que se realiza al fuero Laboral, se llevó a cabo la **II Encuesta de Satisfacción**, la cual constituye una herramienta que permite identificar oportunidades para mejorar el servicio, así como evaluar el trabajo en busca de las mejores prácticas; conociendo el grado de satisfacción de los usuarios. La misma se ha realizado en dos oportunidades (diciembre 2016 y diciembre 2017) y, en el actual documento, se presentan los resultados de esta segunda encuesta con datos comparativos de ambas mediciones.

II. CRONOLOGÍA FUERO LABORAL



III. OBJETIVOS

La encuesta se realizó con el objetivo principal de **conocer el grado de satisfacción actual de los usuarios que operan en el Fuero Laboral de Neuquén Capital** con el fin de:

- identificar oportunidades para mejorar el servicio.
- evaluar el trabajo y buscar las mejores prácticas.

Asimismo, se pretende identificar la evolución que ha tenido el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al último año.

Cabe recordar que siempre resulta positivo conocer y aprender de las experiencias y necesidades de nuestros usuarios; entendiendo que la satisfacción es el resultado de una cadena de valor y de un esfuerzo de equipo.

IV. FICHA TÉCNICA

A continuación se detallan los principales puntos de la FICHA TÉCNICA de la encuesta:

- **ELABORADA:** Por la Subsecretaría de Planificación (SSP)
- **APROBADA:** En Acuerdo N° 5674 Pto. 20 del 01/11/2017
- **UNIVERSO:** Usuarios que operan en el Fuero Laboral de Neuquén Capital (abogado/ procurador, parte, perito, testigo)
- **MUESTRA:** **79 ENCUESTADOS** (77 abogados/ procuradores y 2 Peritos)
- **METODOLOGÍA:**
 - **Técnica de recolección:** Cuestionario en Sistema Google Drive (Internet)
 - **Medios de realización:** Terminales de Autoconsulta del Fuero Laboral o mediante cualquier acceso web al formulario.
- **PERÍODO DE VIGENCIA DE LA ENCUESTA:** 1 mes (del 06 de noviembre al 07 de diciembre 2017)
- **MÉTODO DE DIFUSIÓN DE LA ENCUESTA:** Acciones coordinadas con la Oficina de Comunicación Institucional (OCI):
 - Mail a Profesionales
 - Carteles informativos en el fuero
 - Personal de la Atención General invitó a participar de la encuesta
 - Noticia e información en la página web y Facebook del Poder Judicial
 - Comunicado al Colegio de Abogados y colaboración en la difusión

V. UNIVERSO

La encuesta ha sido respondida por 79 personas (77 abogados/ procuradores y 2 Peritos) que operan en el fuero Laboral de Neuquén Capital. Aún no teniendo certeza del universo de usuarios del fuero, la muestra permite obtener una tendencia de las opiniones de los mismos. De todos modos, se debe tener en cuenta que no se trata de un muestreo probabilístico, sino de un análisis de los casos obtenidos, con lo cual no debe inferirse estos resultados a todo el universo de usuarios del fuero.

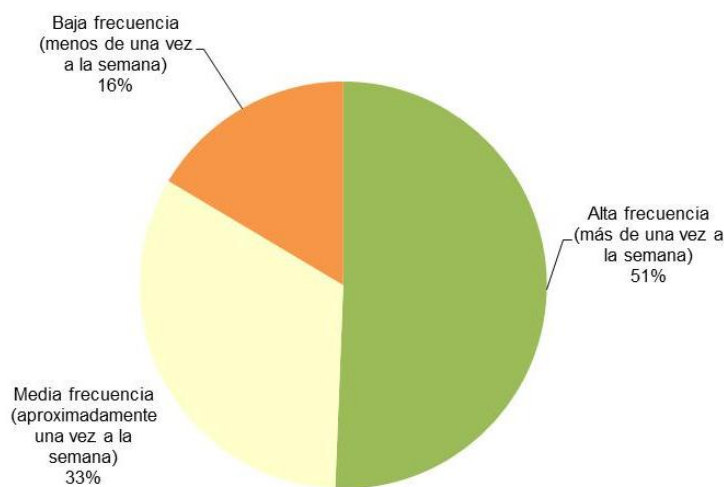
En 2017 se ha incrementado la participación en la encuesta en un 65% aproximadamente (2016: 48 encuestados/ 2017: 79 encuestados).

VI. SATISFACCIÓN GENERAL Y EVOLUCIÓN DEL FUERO LABORAL

VI.A. FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL FUERO LABORAL

La mitad de los usuarios que respondieron la encuesta acuden con alta frecuencia (más de una vez por semana) al fuero Laboral. Es probable que la cercanía con el fuero haya generado mayor interés en participar.

“¿Con qué frecuencia acude al fuero Laboral?”



Base: 79 casos/ 100% del total

VI.B. PERCEPCIÓN SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL FUERO LABORAL

La mitad de los entrevistados sostienen que el funcionamiento del Fuero Laboral HA MEJORADO MUCHO O ALGO en el último año, observándose un gran incremento en la satisfacción con respecto al 2016.

“En el último año, diría usted que el funcionamiento integral del Fuero Laboral en Neuquén Capital...”



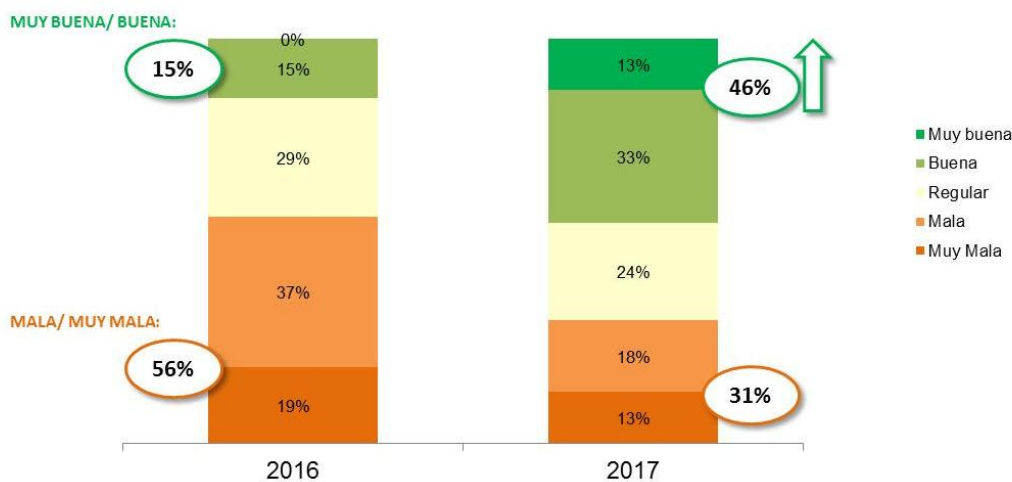
Base: 2016: 48 casos / 2017: 79 casos, 100% del total

VI.C. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL FUERO LABORAL

En línea con lo anterior, la evaluación sobre el **grado de satisfacción general con la respuesta brindada por el fuero es evaluada como MUY BUENA O BUENA** por casi la mitad de los entrevistados (46%).

La calificación es muy superior a la obtenida el año anterior, pero no se debe perder de vista que en **2016 la encuesta fue realizada luego de un período considerable de medidas de fuerza** que impactó fuertemente en la prestación del servicio de justicia.

“Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el Fuero Laboral de Neuquén Capital”



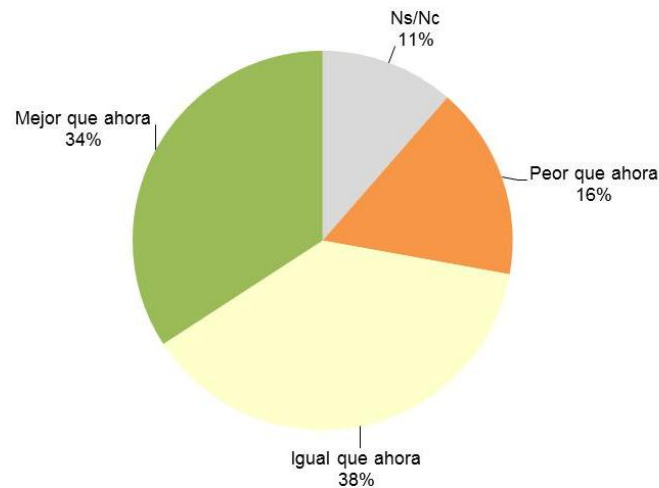
Base: 2016: 48 casos / 2017: 79 casos, 100% del total

VI.D. EXPECTATIVAS A FUTURO

En general, se observa que las expectativas con respecto al fuero Laboral son positivas, ya que **un tercio de los entrevistados consideran que a futuro su funcionamiento será mejor que el actual.**

Aquel 16% que considera que el funcionamiento tenderá a empeorar son entrevistados que, en su gran mayoría, tienen una visión negativa del fuero en general (actualmente lo evalúan como malo o muy malo)

“¿Cómo considera que será el funcionamiento del fuero Laboral en Neuquén Capital a futuro?”



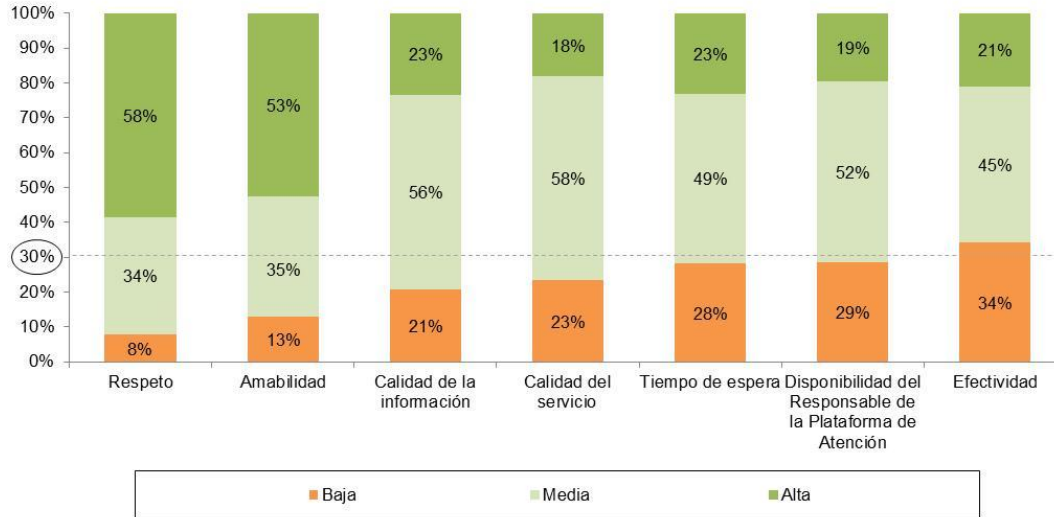
Base: 79 casos/ 100% del total

VII. PLATAFORMA DE ATENCIÓN (PA)

Los gráficos a continuación presentan el **grado de satisfacción** con la atención brindada por las **3 bocas de acceso de la Plataforma de Atención**. Primero se muestra la evaluación del año 2017 y, a continuación, el comparativo de la calificación “SATISFACCIÓN ALTA” 2016 vs. 2017, permitiendo identificar aquellos aspectos que han mejorado su evaluación.

VII.A. ATENCIÓN GENERAL

“Califique el grado de satisfacción con la respuesta brindada por la Plataforma de Atención de la OFIJU Laboral en relación a la **ATENCIÓN GENERAL**, según los siguientes parámetros:”

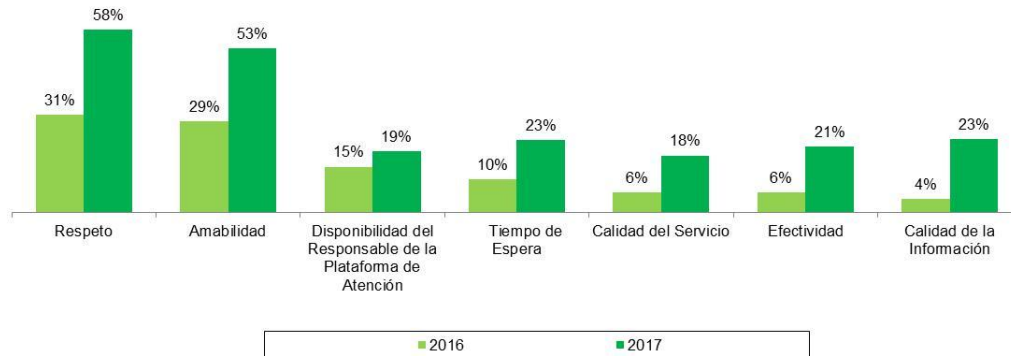


Base: Entre 76 y 78 casos

COMPARATIVO 2016 VS 2017:

“Califique el grado de satisfacción con la respuesta brindada por la Plataforma de Atención de la OFIJU Laboral en relación a la **ATENCIÓN GENERAL**, según los siguientes parámetros:”

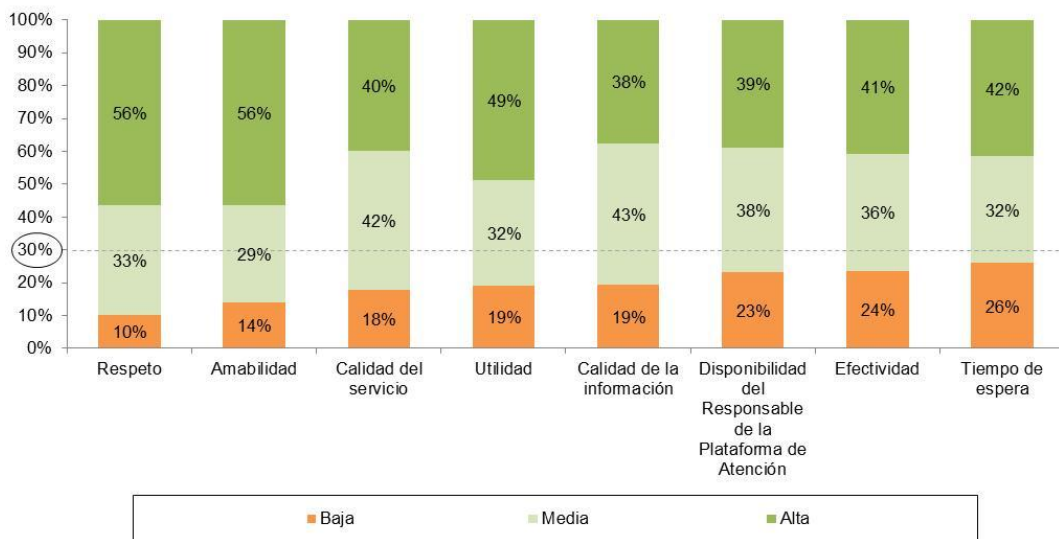
SATISFACCIÓN ALTA



Base: 2016: 48 casos/ 2017: entre 76 y 78 casos

VII.B. RECEPCIÓN DE ESCRITOS

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

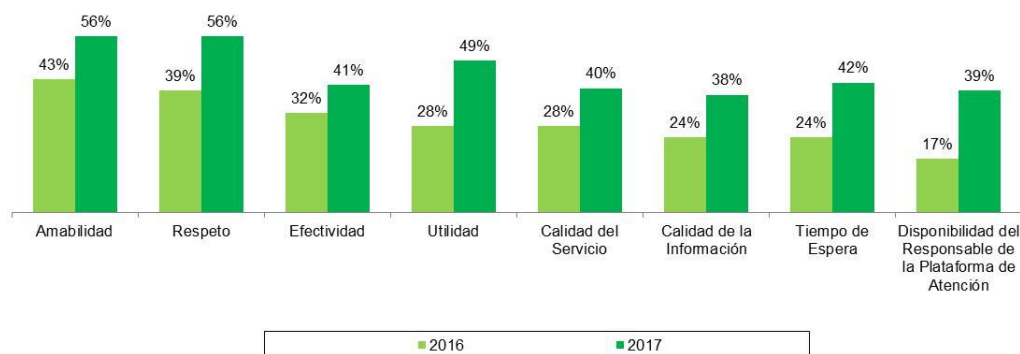


Base: Entre 76 y 78 casos

COMPARATIVO 2016 VS 2017:

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

SATISFACCIÓN ALTA



Base: 2016: 47 casos/ 2017: entre 75 y 78 casos

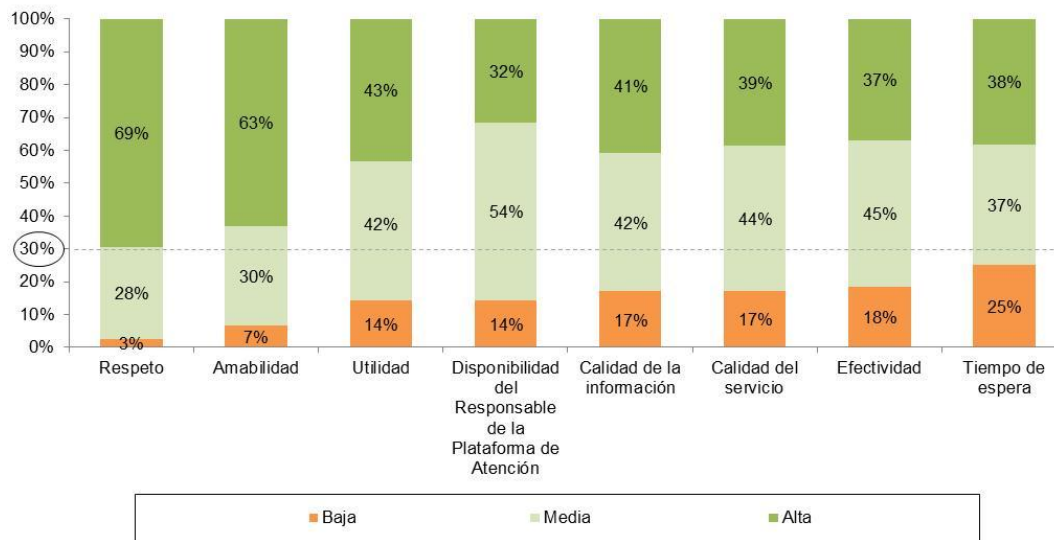
Al igual que en 2016, aquello más destacado tanto en la evaluación de la satisfacción con la respuesta brindada por la **ATENCIÓN GENERAL** como por la **RECEPCIÓN DE ESCRITOS** es la **calidad humana** del personal (Amabilidad y Respeto). Sin embargo, el **grado de**

satisfacción es menor en las categorías referidas a **Tiempo de Espera, Disponibilidad del Responsable y Efectividad**, advirtiéndose como **aspectos con oportunidad de mejora**.

La evaluación de ambas funciones de la PA es **considerablemente mejor que en el año 2016 en todas las categorías relevadas, lo cual parece indicar una mejora en la atención**.

VII.C. RECEPTORIA DE EXPEDIENTES¹

“Califique el grado de satisfacción con la respuesta brindada por la Plataforma de Atención de la OFIJU Laboral en relación a la **RECEPTORÍA DE EXPEDIENTES**, según los siguientes parámetros:”



Base: Entre 75 y 76 casos

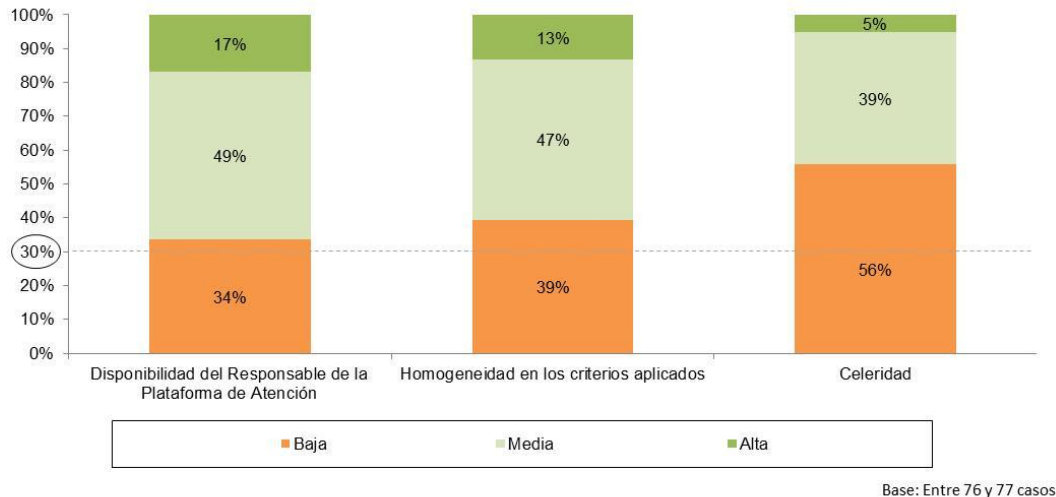
En general, la **Receptoría de expedientes ha tenido muy buena**.

Cabe destacar que casi la totalidad de los **aspectos relevados en las distintas bocas de acceso** de la PA, obtienen una **calificación por encima del 70% de satisfacción** (evaluación alta + media).

¹ No se preguntó por “Receptoría de expedientes” en la encuesta del año 2016.

VII.D. DESPACHO DE PROVIDENCIAS SIMPLES

“Califique el grado de satisfacción con la respuesta brindada por la Plataforma de Atención en el **DESPACHO DE PROVIDENCIAS SIMPLES**, según los siguientes parámetros:”



Según la opinión de los entrevistados, el **despacho de providencias simples presenta la mayor insatisfacción dentro de la Plataforma de Atención**. Las tres categorías analizadas – disponibilidad del responsable, homogeneidad en los criterios aplicados y celeridad- presentan **niveles de insatisfacción mayores al 30%**.

Se desconoce si los usuarios asocian el “despacho de providencias simples” al sector de Despacho Rápido (DR)² o si se refieren al despacho de providencias simples que suceden en distintas etapas del proceso. El usuario presenta los escritos en la Plataforma y allí se clasifica cuáles serán proveídos por el DR, por lo cual es posible que el encuestado no tenga conocimiento sobre esta área en particular y sobre las providencias que allí se trabajan (distribución interna del trabajo).

² En el Manual de Funciones se define que el DR debe “proveer y/o despachar **actuaciones simples** que permitan una respuesta inmediata para agilizar la prestación del servicio”, y las demás actuaciones se proveen en los correspondientes Despachos Especializados, según los plazos de tramitación habituales.

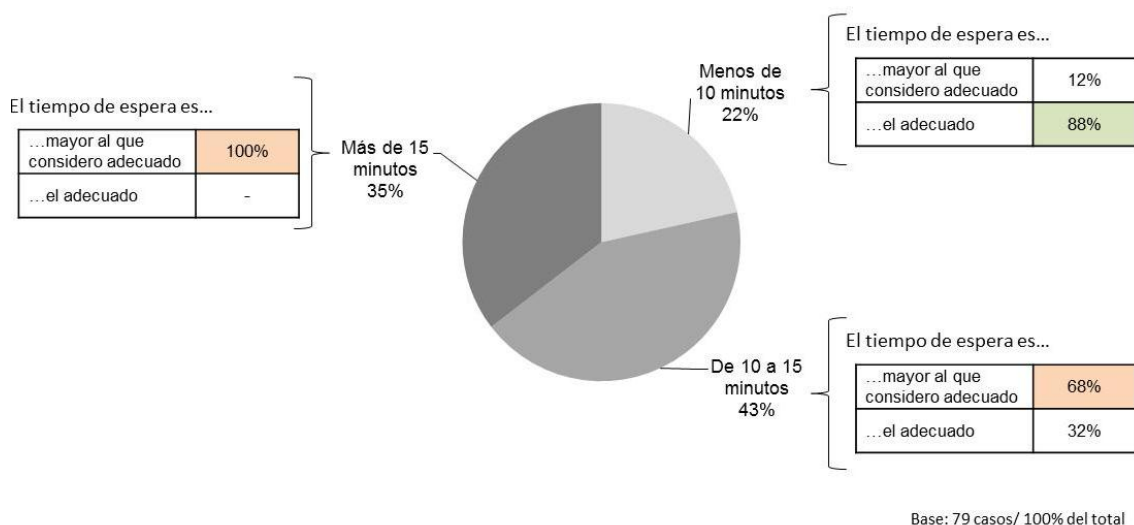
VII.E. TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO

A partir de ciertas observaciones sobre el **tiempo de espera** advertidas por los usuarios en la encuesta del 2016, se han incorporado dos preguntas en el 2017:

- Tiempo de espera hasta ser atendido
- Evaluar si ese tiempo de espera es el adecuado o mayor al adecuado

A continuación se vinculan ambas preguntas:

“En general, ¿cuánto diría que es el tiempo de espera promedio hasta ser atendido en la Plataforma de Atención?”



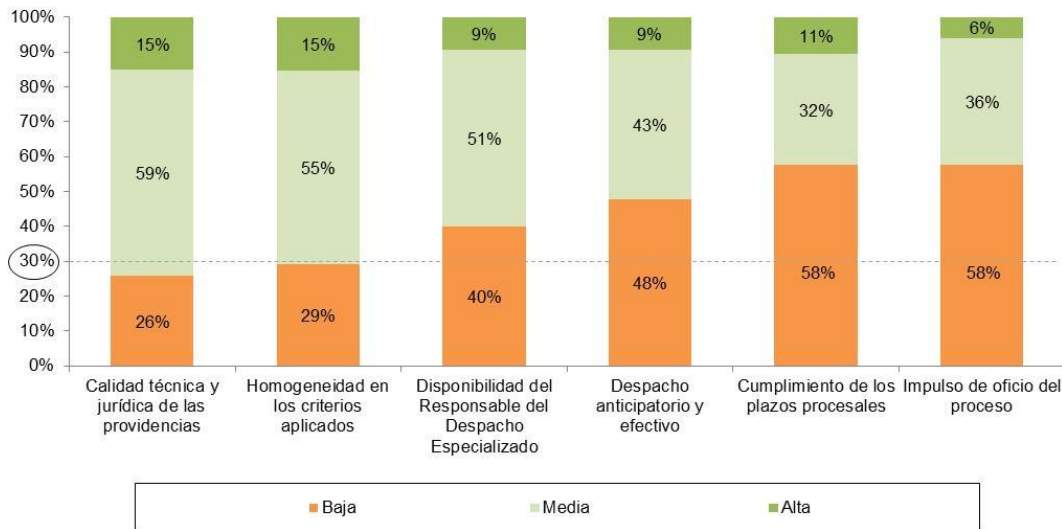
El **tiempo de espera adecuado para el usuario hasta ser atendido** en la PA parecería ser **menos de 10 minutos**.

VIII. DESPACHOS ESPECIALIZADOS (DE)

Los gráficos a continuación presentan el **grado de satisfacción** con la atención brindada por los **4 Despachos especializados** del fuero Laboral. Primero se muestra la evaluación del año 2017 y, a continuación, el comparativo de la calificación “SATISFACCIÓN ALTA” 2016 vs. 2017, permitiendo identificar aquellos aspectos que han mejorado su evaluación.

VIII.A. DESPACHO ESPECIALIZADO N° 1: ACCIDENTES DE TRABAJO

“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:”

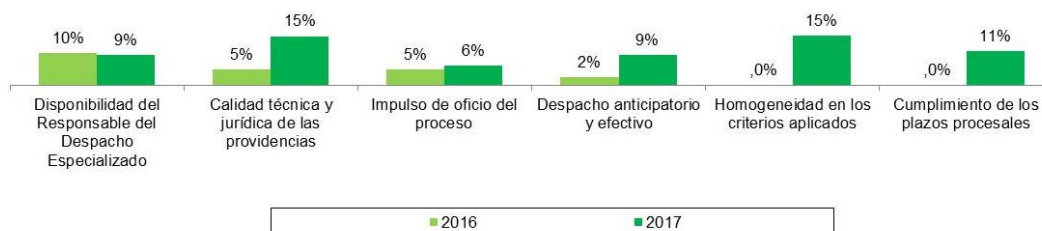


Base: Entre 65 y 66 casos

COMPARATIVO 2016 VS 2017:

“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:”

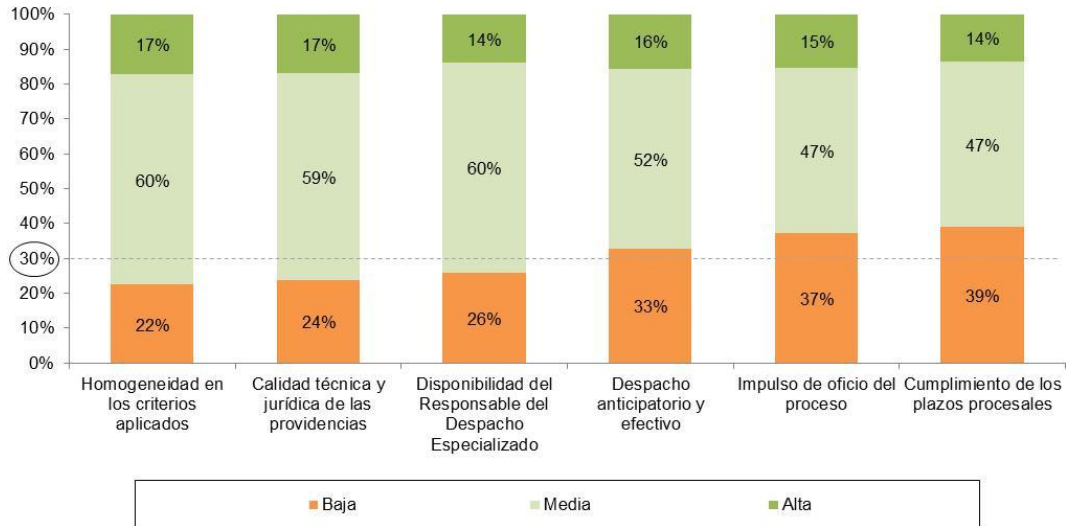
SATISFACCIÓN ALTA



Base: 2016: 41 casos/ 2017: entre 65 y 66 casos

VIII.B. DESPACHO ESPECIALIZADO N° 2: AMPAROS Y OTROS

“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:”

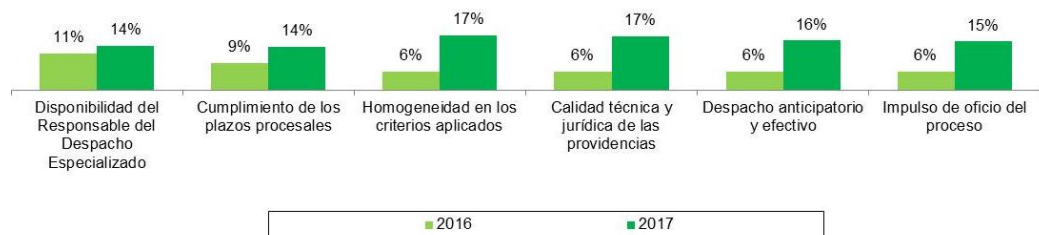


Base: Entre 58 y 59 casos

COMPARATIVO 2016 VS 2017:

“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:”

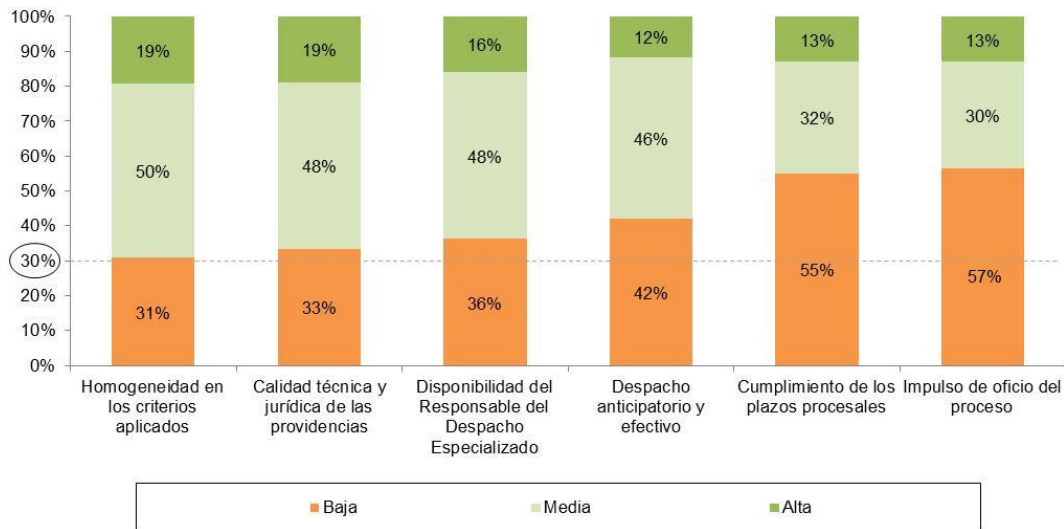
SATISFACCIÓN ALTA



Base: 2016: 35 casos/ 2017: entre 58 y 59 casos

VIII.C. DESPACHO ESPECIALIZADO N° 3: DESPIDOS Y COBROS

“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:”

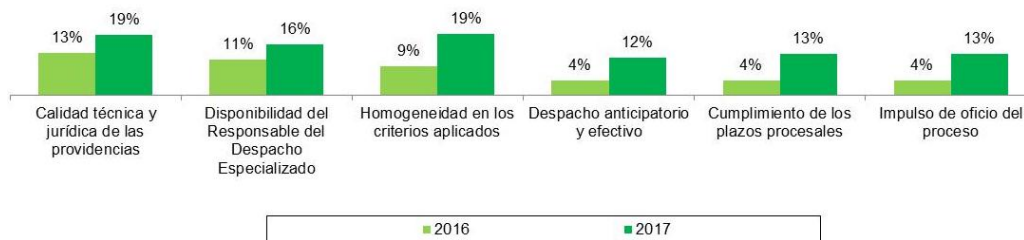


Base: Entre 68 y 69 casos

COMPARATIVO 2016 VS 2017:

“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:”

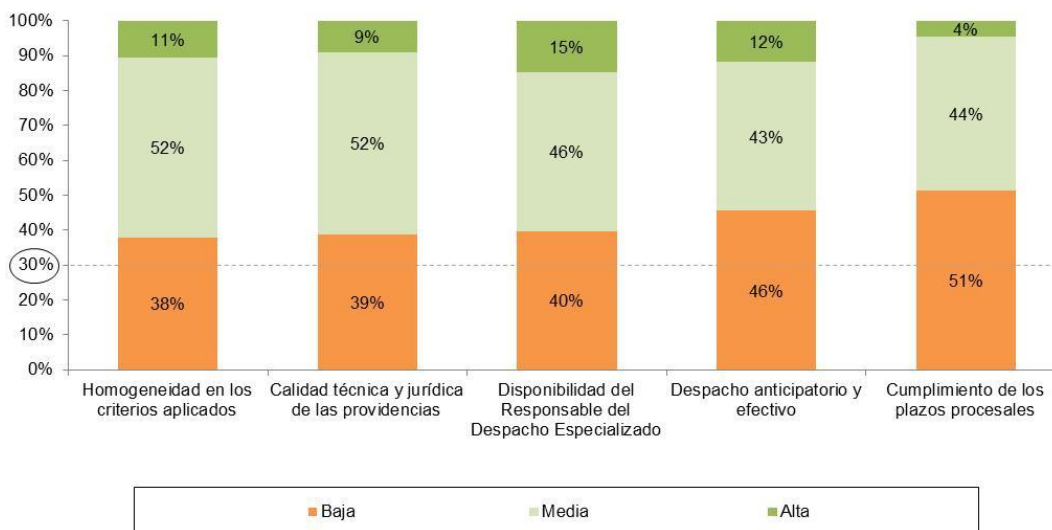
SATISFACCIÓN ALTA



Base: 2016: 45 casos/ 2017: entre 68 y 69 casos

VIII.D. DESPACHO ESPECIALIZADO N° 4: EJECUCIONES

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



Base: Entre 67 y 68 casos

COMPARATIVO 2016 VS 2017:

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

SATISFACCIÓN ALTA



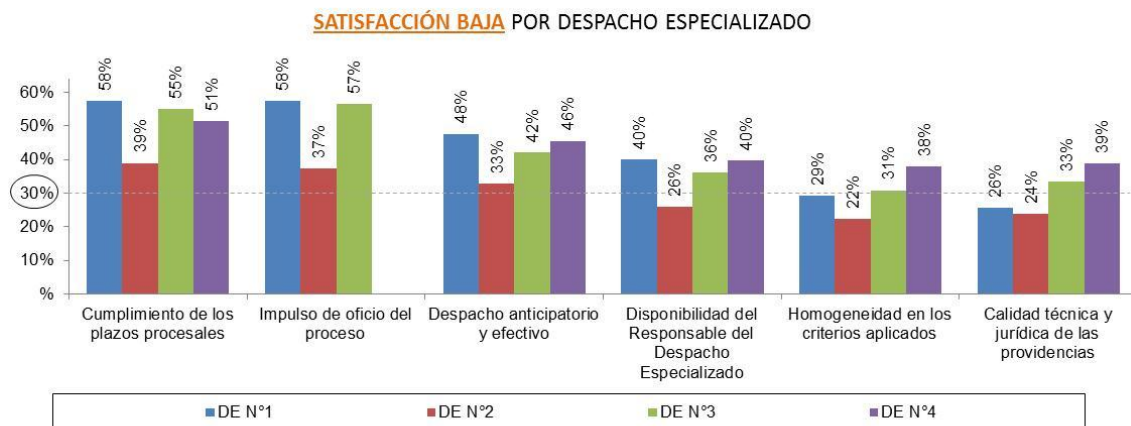
Base: 2016: 42 casos/ 2017: entre 67 y 68 casos

El Despacho Especializado N° 4 es el único en el cual las evaluaciones positivas del 2017 (satisfacción alta) no mejoran con respecto al año anterior. Las calificaciones se mantienen constantes en “disponibilidad del responsable”, “homogeneidad en los criterios aplicados” y “despacho anticipatorio y efectivo” y disminuyen en “calidad técnica y jurídica de las providencias” y “cumplimiento de los plazos procesales”.

VIII.E. COMPARATIVO ENTRE DESPACHOS ESPECIALIZADOS

Se compara la calificación “**SATISFACCIÓN BAJA**”, permitiendo identificar las áreas donde priorizar aspectos de mejora y en qué ítems:

“Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el DESPACHO ESPECIALIZADO N° XX de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:”



Base: Entre 58 y 69 casos

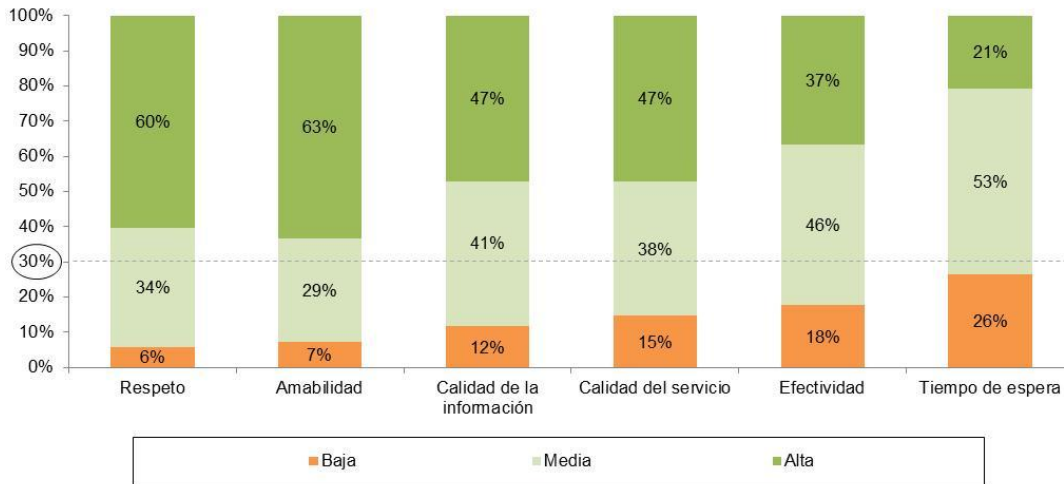
A nivel comparativo entre **DESPACHOS ESPECIALIZADOS**, se observa:

- Al igual que en 2016, el **DE N° 2 “Amparos y otros” se destaca positivamente entre los demás despachos, principalmente en el cumplimiento de los plazos procesales, impulso de oficio del proceso y despacho anticipatorio y efectivo.** Se debe considerar que es aquel que recibe la menor cantidad de ingresos.
- A pesar de haber mejorado la evaluación con respecto al año 2016 en los DE N° 1, 2 y 3, **el nivel de insatisfacción se mantiene elevado -por encima del 30%- en la mayoría de las categorías relevadas.**
- La **principal insatisfacción se observa en variables que tienen relación - directa o indirectamente- con la duración de los procesos:** cumplimiento de los plazos procesales, impulso de oficio del proceso y despacho anticipatorio y efectivo.

IX. OFICINA DE GESTIÓN DE AUDIENCIAS (OGA)

IX.A. SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE GESTIÓN DE AUDIENCIAS (OGA)

“Califique el grado de satisfacción con la respuesta brindada por la **OFICINA DE GESTIÓN DE AUDIENCIAS** de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:”

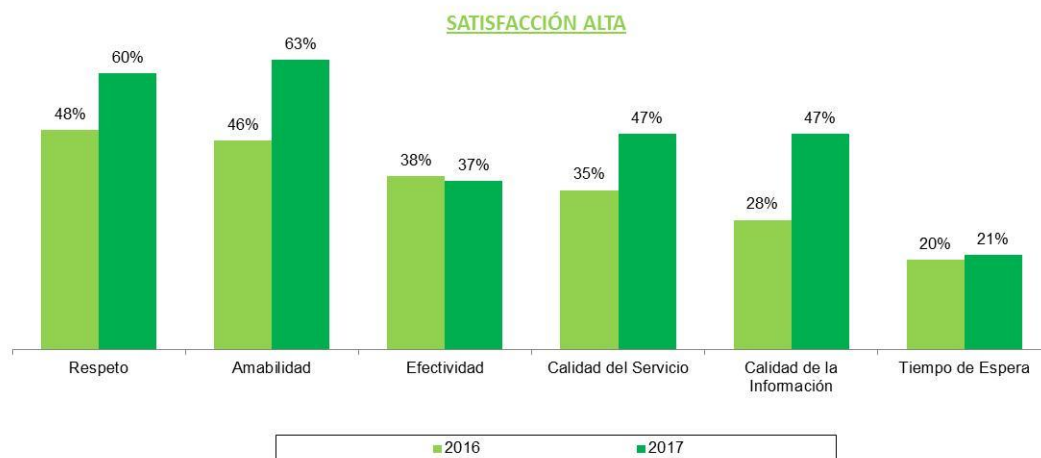


Base: 68 casos/ 86% del total

La OGA recibe una **muy buena evaluación** y, a más de un año de su entrada en vigencia, continúa considerándose un **“plus” en la gestión de audiencias**. De todos modos, el tiempo de espera es un aspecto a ser mejorado.

COMPARATIVO 2016 VS 2017:

“Califique el grado de satisfacción con la respuesta brindada por la **OFICINA DE GESTIÓN DE AUDIENCIAS** de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:”



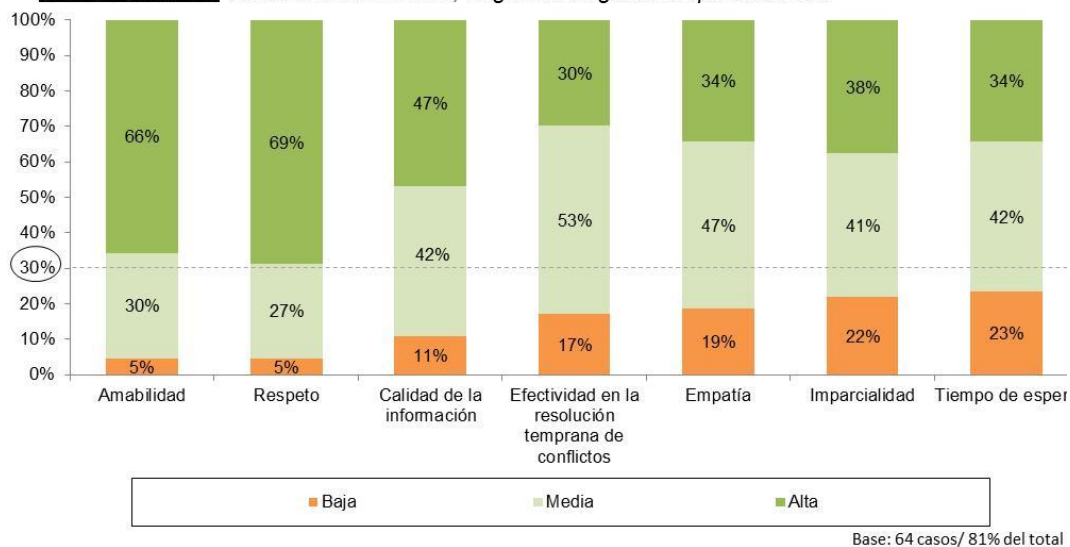
Base: 2016: 46 casos/ 2017: 68 casos

Se observa que la **OGA** se encuentra en un camino de **mejora continua**: en general, las evaluaciones han sido mejores que en 2016; excepto en Efectividad y Tiempo de Espera que se han mantenido sin cambios.

X. OFICINA DE CASOS CONCILIABLES (OCC)

X.A. SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE CASOS CONCILIABLES (OCC)

“Califique el grado de satisfacción con la respuesta brindada por la **OFICINA DE CASOS CONCILIABLES** de la OFIJU Laboral, según los siguientes parámetros:”



La **Oficina De Casos Conciliables (OCC)** es un área reciente³ que pareciera haber sido bien recibida por parte de los usuarios, alcanzando un **alto porcentaje de evaluaciones positivas**.

El “tiempo de espera”, si bien recibe pocas evaluaciones negativas, es el principal aspecto a ser revisado.

XI. ASPECTOS DE OPTIMIZACIÓN Y MEJORA

XI.A. ASPECTOS DE MEJORA DEL FUERO LABORAL (OFIJU Y JUEGES)

Como se observa en el cuadro a continuación, la **“duración del proceso”** aparece como el **hito sobre el cual se debería mejorar**. No se encuentran diferencias con respecto a la medición del año 2016, manteniéndose el mismo orden de prioridades en cuanto a la opinión de los usuarios sobre aspectos a ser optimizados.

³ La OCC ha comenzado su actividad en febrero del año 2017.

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



(*) En algunos casos se han elegido más de tres opciones y en otros menos

(**) Menciones que no estaban predeterminadas y que han surgido espontáneamente por parte de los usuarios

Base: 79 casos/ 100% del total

XI.B. COMENTARIOS ADICIONALES

Al finalizar la encuesta se dio espacio a los usuarios para que hagan comentarios asociados al fuero Laboral. Estas menciones han sido agrupadas por temas y, a continuación, se exponen su frecuencia:

Principales Temáticas agrupadas	Menciones
Retraso en el dictado de las sentencias	19
Atraso en la duración general del proceso	10
Inconvenientes en la atención al público/ desorganización	8
Retraso del DE N° 4	5
Dificultad para contactar funcionarios y/o Jueces	3

XII. ANÁLISIS DE ZONAS DE PRIORIDAD

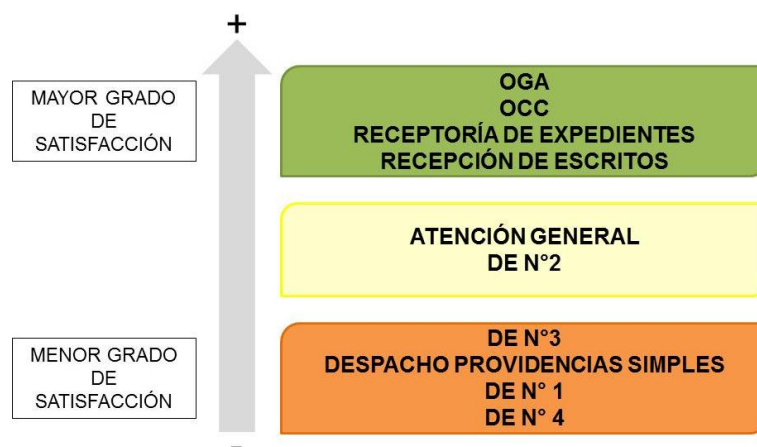
En este apartado se realiza un análisis con la información obtenida en la encuesta para establecer **cuáles son las áreas o funciones de la Oficina Judicial donde es prioritario implementar acciones de mejora.**

Se arriba a este análisis a partir de la relación entre dos variables:

- **Grado de satisfacción según área/ función**
- **Impacto de las funciones/ áreas sobre la evaluación general del fuero laboral**

GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN ÁREA/ FUNCIÓN

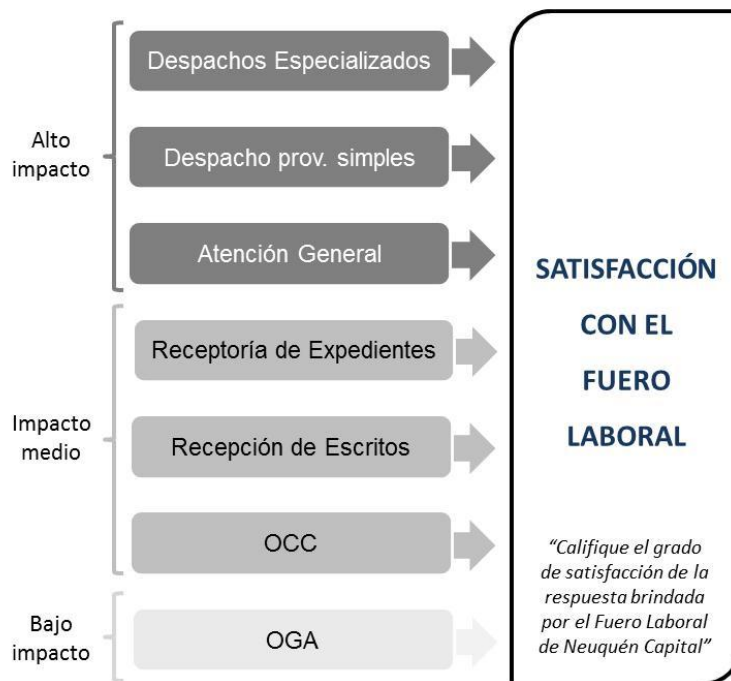
Promediando los distintos aspectos valorados en cada **área / función de la OFIJU**, se observa comparativamente **aquellas con mayor y menor grado de satisfacción general** desde el punto de vista de los encuestados:



IMPACTO DE LAS FUNCIONES/ ÁREAS SOBRE LA EVALUACIÓN GENERAL DEL FUERO LABORAL

A su vez, **se analiza cómo impacta la valoración de cada área o función en la evaluación general del fuero** (responde a la siguiente pregunta: “Califique el grado de satisfacción de la respuesta brindada por el Fuero Laboral de Neuquén Capital”).

Para ello se midió el grado de correlación entre la evaluación de estas funciones/ áreas y la evaluación general:



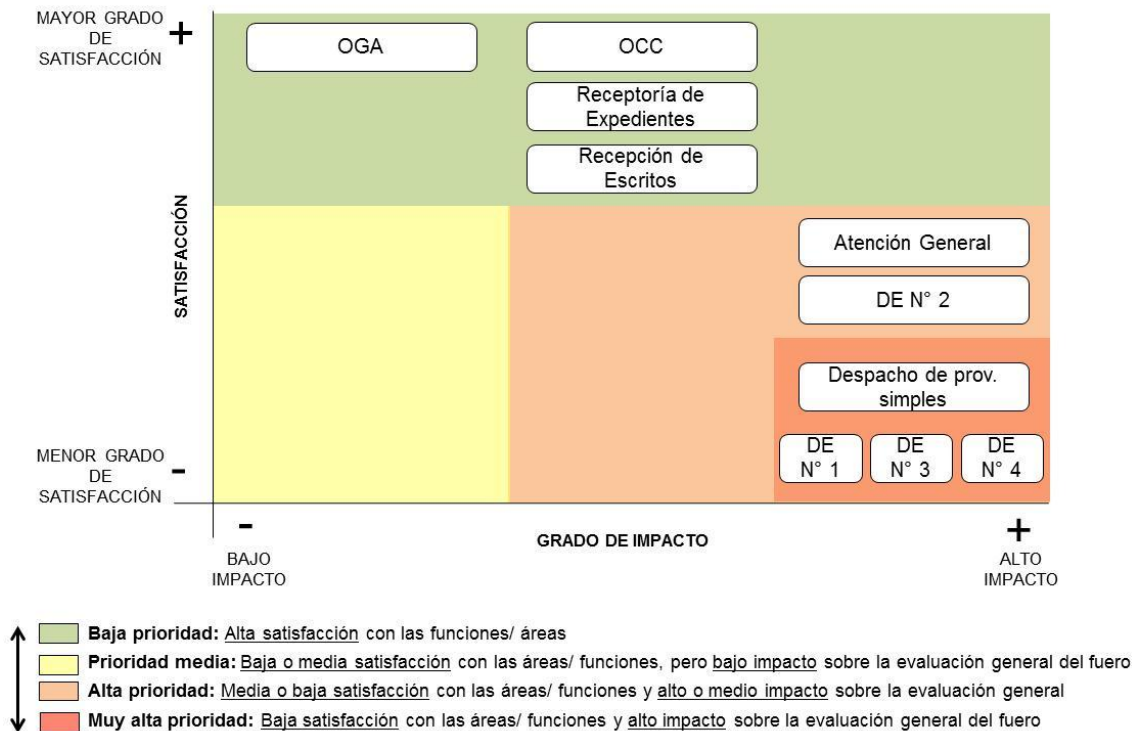
De lo anterior se desprende que **la satisfacción general con los Despachos Especializados (DE) es aquello con más alto impacto en la evaluación general del fuero**. Es decir:

- Aquellos que más satisfechos se encuentran con los DE realizan mejor evaluación general del fuero
- Aquellos que menos satisfechos se encuentran con los DE realizan una peor evaluación general del fuero

Por otra parte, la **OGA tiene bajo impacto en la evaluación general del fuero**:

- La OGA es un área que, según la evaluación de los encuestados, tiene un buen desempeño. Es probable que los usuarios den por sentado el correcto funcionamiento de este servicio y, por esta razón, no esté impactando en la evaluación general del fuero. De todos modos, la OGA es un área clave y **debe continuar en el circuito de la mejora continua**.

ZONAS DE PRIORIDAD



Alto riesgo

- ✓ Se observa la necesidad de **priorizar la optimización de los Despachos Especializados N° 1, N° 3 y N° 4 y el “despacho de providencias simples”**, ya que tienen un bajo nivel de satisfacción y alto impacto sobre la evaluación general del fuero.
- ✓ En el caso del despacho de providencias simples, se desconoce si se refiere a la función específica del “Despacho Rápido” o al despacho de providencias simples en general que forman parte de distintas etapas del proceso

Riesgo moderado

- ✓ En segundo lugar, se debería hacer foco sobre el funcionamiento de:
 - **Despacho Especializado N° 2** → Si bien es el Despacho mejor evaluado, se debe continuar hacia la mejora continua, ya que los despachos son las áreas con mayor impacto para los usuarios.
 - **Atención General** → Las cuestiones a mejorar tienen relación con la efectividad, tiempo de espera y contacto con responsables.

XIII. RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ASPECTOS RELEVADOS DE LA ENCUESTA

A continuación se resumen los principales aspectos relevados de la encuesta. Se debe tener en cuenta que la misma fue respondida por 79 encuestados y no representa un muestreo probabilístico, sino una tendencia de opiniones.

SATISFACCIÓN GENERAL Y EVOLUCIÓN DEL FUERO LABORAL

- La participación en la encuesta fue mayor entre aquellos que acuden con más frecuencia al fuero Laboral → La mitad de los entrevistados acuden más de una vez por semana.
- El 52% menciona que el funcionamiento del fuero Laboral MEJORÓ MUCHO O ALGO en el último año (2017). En comparación con la medición anterior, esta calificación es significativamente mejor que la del año 2016 (19%).
- La calificación sobre el grado de satisfacción general con la respuesta brindada por el fuero es evaluada como MUY BUENA O BUENA por casi la mitad de los entrevistados (46%).

PLATAFORMA DE ATENCIÓN (PA)

- Al igual que en el año 2016, se destaca la amabilidad y respeto brindado en las distintas áreas de la Plataforma de Atención.
- Efectividad, Disponibilidad de los responsables y Tiempo de espera parecieran ser los aspectos a mejorar.
- En todas las áreas de la PA se advierte una mejor evaluación por parte de los usuarios en relación al 2016.
- El despacho de providencias simples presenta de manera significativa los valores más altos de insatisfacción, aunque debe tenerse en cuenta que se desconoce si se refiere al Despacho Rápido.
- El 65% de los entrevistados mencionan que esperan menos de 15 minutos en promedio para ser atendidos en la PA.
- El tiempo de espera adecuado para el usuario hasta ser atendido parecería ser menos de 10 minutos.

DESPACHOS ESPECIALIZADOS (DE)

- El DE N°2 “Amparos y otros” se destaca positivamente del resto de los despachos, obteniendo las mejores evaluaciones en todos sus aspectos.

- El DE N° 4 es el único despacho en el cual las evaluaciones del 2017 (satisfacción alta) no mejoran considerablemente con respecto al año anterior.
- A pesar de haber mejorado la evaluación en los DE N° 1, 2 y 3, el nivel de insatisfacción se mantiene elevado -por encima del 30%- en la mayoría de los aspectos relevados

OFICINA DE GESTIÓN DE AUDIENCIAS (OGA)

- La OGA recibe muy buenas evaluaciones en todas sus categorías (por encima del 70% de calificación positiva).
- La satisfacción es superior que en 2016, excepto en Efectividad y Tiempo de espera, siendo estas categorías aquellas con mayores oportunidades de mejora.

OFICINA DE CASOS CONCILIABLES (OCC)

- Siendo un área reciente (comenzó su actividad en febrero 2017) parece haber sido bien recibida, obteniendo un alto nivel de satisfacción (por encima del 70% de calificación positiva).
- El principal aspecto a mejorar es Tiempo de espera.

ASPECTOS DE OPTIMIZACIÓN Y MEJORA DEL FUERO LABORAL (OFIJU Y JUECES)

- La duración de los procesos aparece como el principal aspecto sobre el cual debería mejorar el fuero Laboral.
- En segundo lugar, se menciona la “Organización y orden” y “Capacitaciones de los operadores del fuero”.
- El orden de prioridades de los aspectos que debería mejorar el fuero -según los usuarios- se mantiene constante desde el 2016, destacándose la “duración del proceso” como el principal.
- En cuanto a los comentarios espontáneos sobre el fuero, se hace mención principalmente a la duración del dictado de sentencias. En segundo lugar también se advierten retrasos en todo el proceso en general y en el DE N° 4 al momento del cobro.

ANÁLISIS DE ZONAS DE PRIORIDAD

- Se observa la necesidad de priorizar la optimización de los Despachos Especializados N° 1, N° 3 y N° 4 y el despacho de providencias simples⁴, ya que tienen un bajo nivel de satisfacción y alto impacto sobre la evaluación general del fuero. Las acciones que se enfoquen en la mejora de estas áreas tendrán un impacto global e inmediato en el fuero Laboral en general.
- En segundo lugar, se debería hacer foco sobre el funcionamiento de:
 - Despacho especializado N° 2.
 - Atención general
- En la zona de baja prioridad se encuentran la OGA, OCC, Receptoría de expedientes y Recepción de escritos, ya que tienen un alto grado de satisfacción

XIV. CONCLUSIONES

A poco más de dos años desde la puesta en marcha de la reorganización en el fuero Laboral se observa que los **resultados de la II Encuesta de Satisfacción son ampliamente alentadores**. Comparativamente con la medición realizada el año anterior, cabe destacar que la mayoría de las áreas/ funciones han tenido una **evolución positiva**, mejorando las evaluaciones de gran parte de sus principales aspectos.

De todos modos, los usuarios aún advierten **ciertos aspectos críticos** que deben ser mejorados, en especial con respecto a los Despachos Especializados y en la duración de los procesos, incluyendo el dictado de la sentencia.

Si bien hoy en día el valor agregado que ha sumado el proceso de reorganización del fuero no pareciera ponerse en duda, se debe **seguir trabajando en aquellos aspectos en los cuales se identifican oportunidades para la optimización del servicio, para seguir en el camino de la mejora continua**.

A partir del análisis de los resultados se pueden identificar las siguientes oportunidades de mejora sobre las cuales concentrar los esfuerzos:

⁴ Se desconoce si se refiere a la función específica de “Despacho Rápido” o al despacho de providencias simples en general que forman parte de distintas etapas del proceso.



- **Atención general:** Las cuestiones en las cuales se debería hacer foco tienen relación con la efectividad, tiempo de espera y contacto con responsables.
- **Procurar reducir el retraso en la duración de los procesos**, principalmente en el despacho y el dictado de sentencias.
- **Trabajar prioritariamente en la optimización del Despacho Especializado N° 4 “Ejecuciones”**. Si bien todos los despachos tienen aspectos a optimizar, este es el único que no ha mejorado sus evaluaciones con respecto al 2016. Las dos categorías con mayor insatisfacción son “cumplimiento de los plazos procesales” y “despacho anticipatorio y efectivo”.
- Si bien los **Despachos Especializados N° 1 “Accidentes de trabajo” y N° 3 “Despidos y cobros”** han mejorado sus evaluaciones en relación al año anterior, aún obtienen niveles de insatisfacción por encima del 30%. Las 3 principales categorías con calificación más bajas tienen relación con la duración y los tiempos del proceso: “cumplimiento de los plazos procesales”, “despacho anticipatorio y efectivo” e “Impulso de oficio del proceso”.