



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA - PMSAJ

**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
DE JUSTICIA A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN
DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO – NO
PENAL**

(CONTRATO DE PRÉSTAMO N° 8975-PE)

Lima, marzo 2021



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN LABORAL PARA EL PERSONAL DE LAS SEDES DE LAS ALEGRAS Y MEGA ALEGRAS





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

OBJETIVO.

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción laboral de los Directores y el personal de las Sedes ALEGRA y MEGA ALEGRA, a nivel nacional, a fin de obtener estadísticas confiables y oportunas sobre la percepción en el ámbito laboral, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. PUESTO DE TRABAJO, FUNCIONES Y TAREAS
2. INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPOS
3. TI, EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
4. EFICIENCIA, PRODUCTIVIDAD Y PROCESOS
5. CALIDAD E IMPLICACIÓN EN LA MEJORA
6. ACCESIBILIDAD
7. PROMOCIÓN, MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO (Solo para la encuesta al personal de las Sedes)

Los resultados obtenidos, sirven para la toma de decisiones y planificación estratégica del proyecto de inversión “Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del expediente judicial electrónico” con CUI 2412545, lo que redundará en una mejor ejecución del mismo.



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

Cantidad de encuestas realizadas según Sede Distrital



Sede Distrital	Total de Directores	Total Personal
TACNA	0	1
LORETO	0	2
LAMBAYEQUE	0	3
PASCO	1	3
CUSCO	1	4
UCAYALI	1	4
SELVA CENTRAL	0	5
CAJAMARCA	1	6
PUNO	1	6
JUNÍN	1	7
HUANCAVELICA	1	8
APURÍMAC	1	10
ANCASH	1	11
AREQUIPA	1	13
SAN MARTÍN	1	14
CALLAO	1	32
Total	12	129

Fuente: Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos/Encuesta de Percepción Laboral



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



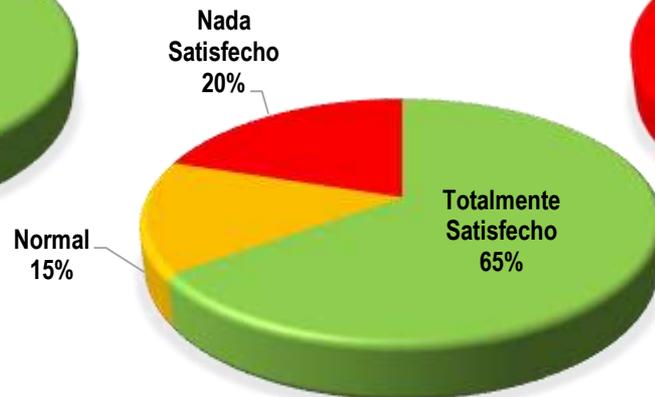
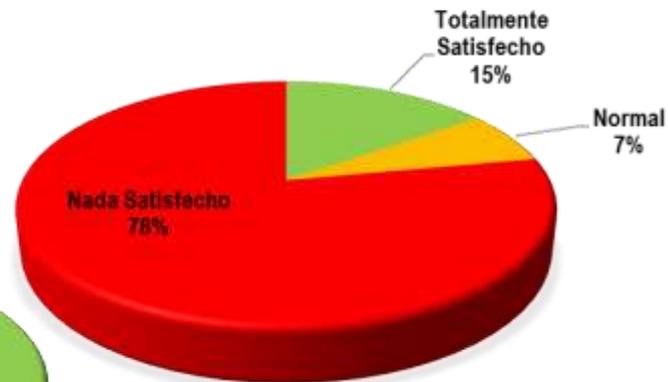
GRUPO BANCO MUNDIAL

Estadísticas de la encuesta realizada a los Directores Distritales.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN PUESTO DE TRABAJO, FUNCIONES Y TAREAS



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN TI, EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPOS



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



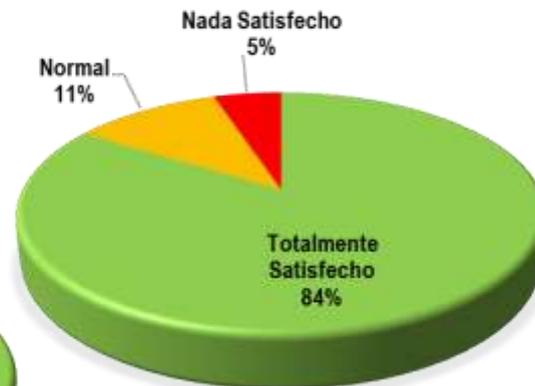
GRUPO BANCO MUNDIAL

Estadísticas de la encuesta realizada a los Directores Distritales.

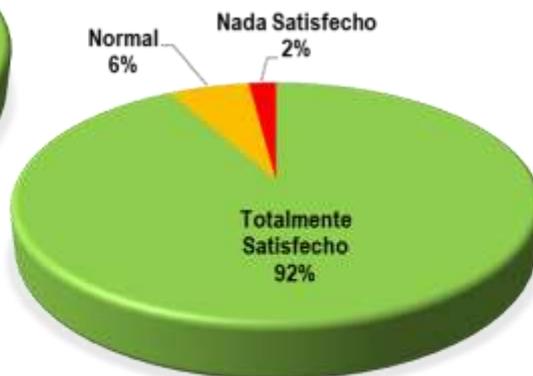
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN EFICIENCIA,
PRODUCTIVIDAD Y PROCESOS



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN ACCESIBILIDAD



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN CALIDAD E
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA





PERÚ

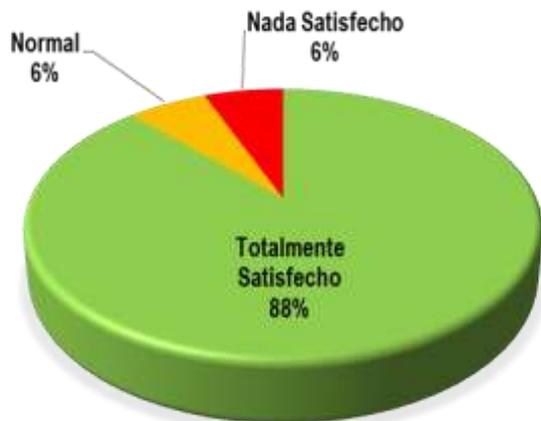
Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



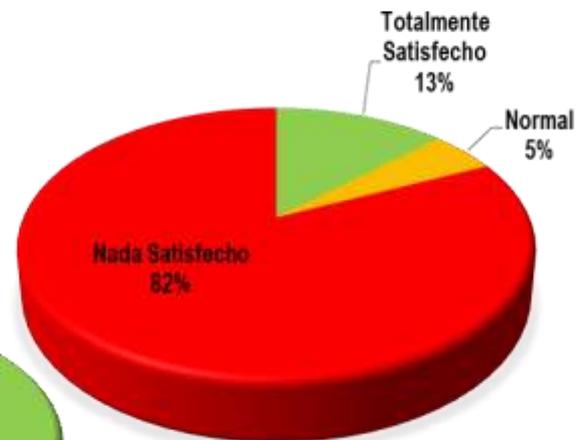
GRUPO BANCO MUNDIAL

Estadísticas de la encuesta realizada al Personal de las Sedes Alegria.

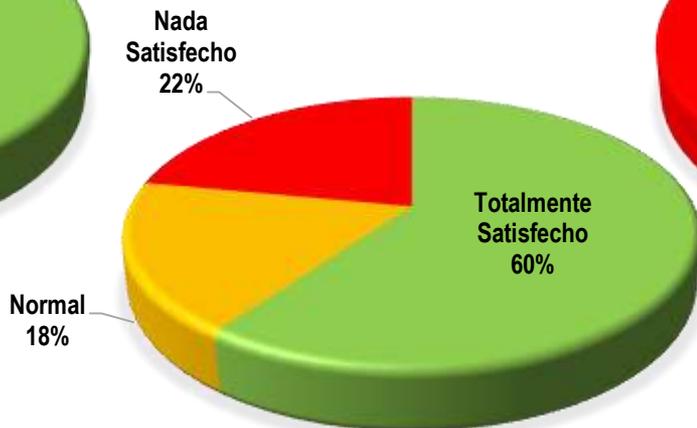
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN PUESTO DE TRABAJO, FUNCIONES Y TAREAS



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN TI, EQUIPOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPOS





PERÚ

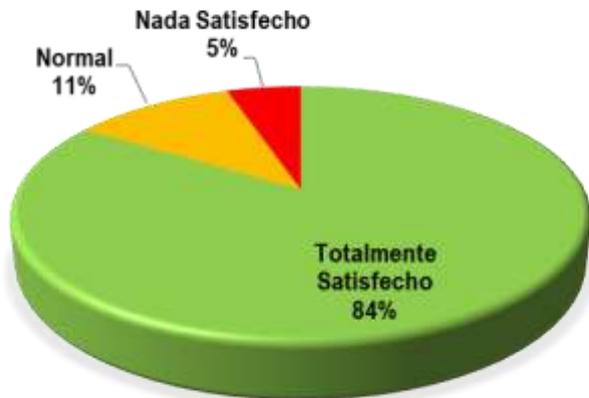
Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



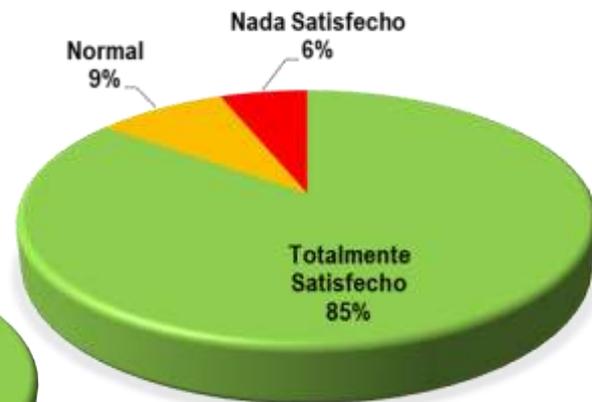
GRUPO BANCO MUNDIAL

Estadísticas de la encuesta realizada al Personal de las Sedes.

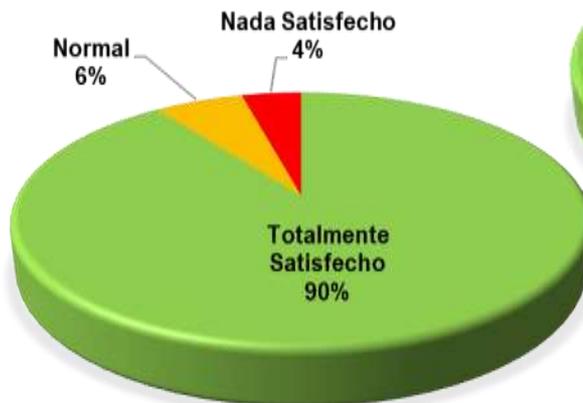
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN EFICIENCIA,
PRODUCTIVIDAD Y PROCESOS



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN ACCESIBILIDAD



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN CALIDAD E
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA





PERÚ

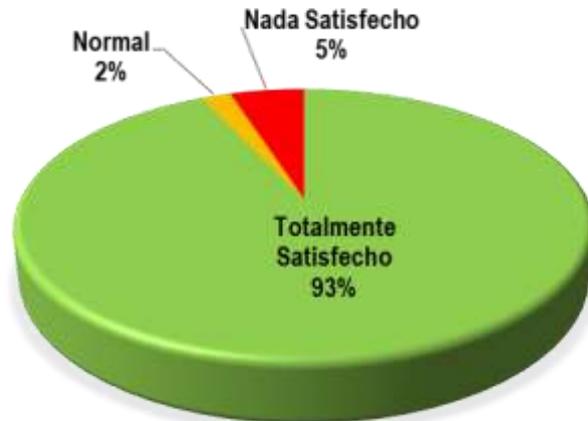
Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

Estadísticas y porcentajes de la encuesta realizada al Personal de las Sedes Alegre y Mega Alegre.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN EN PROMOCIÓN,
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

Conclusiones de la Encuesta.

De la Encuesta a los Directores Distritales y al personal de las Sedes Alegra y Mega Alegra.

- ❖ Los resultados indican que se encuentran totalmente satisfechos o están totalmente de acuerdo con los aspectos relacionados a (i) Puesto de trabajo, funciones y tareas, (iv) Eficiencia, productividad y procesos, (v) Calidad e implicancia en la mejora y (vi) Accesibilidad, el porcentaje de satisfacción es más del 80%.
- ❖ Los resultados respecto a la percepción de la (ii) Infraestructura, mobiliario y equipos, son del 65% de satisfacción.
- ❖ Sin embargo, los resultados acerca de su percepción respecto a los (iii) TI, equipos y sistemas informáticos, iguales o menores al 15%, en ese sentido, se viene trabajando de manera conjunta con los consultores y supervisor del Proyecto del MINJUSDH, la mejora de ambos aspectos, a fin de obtener los resultados deseados.
- ❖ Adicional a ello, solo se evaluó el aspecto de (vii) Promoción, motivación y reconocimiento, al personal de las Sedes, el cual arroja un porcentaje del 93% de satisfacción.



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

ESTUDIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CENTROS DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA (ALEGRA)



Realizado por



PUCP

PULSO



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



GRUPO BANCO MUNDIAL

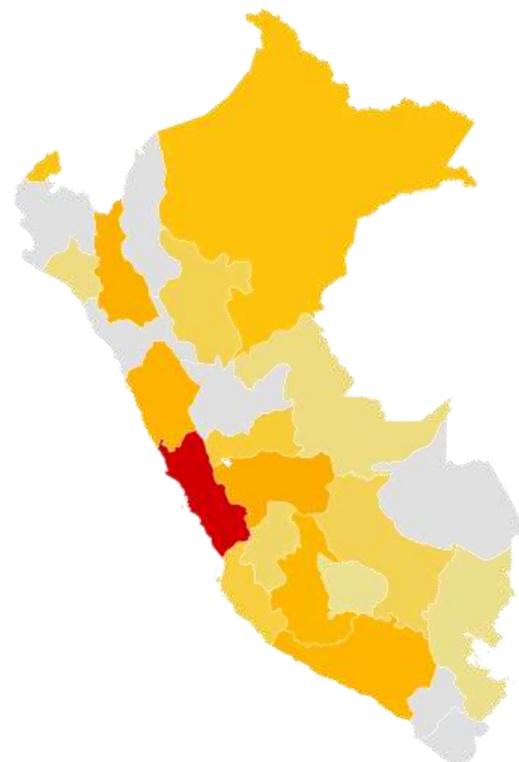
FINALIDAD Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.

FINALIDAD: El presente servicio tiene como finalidad otorgar estadísticas confiables y oportunas sobre los servicios que se brindan en los centros de Asesoría Legal Gratuita que sirvan para la toma de decisiones y planificación estratégica del proyecto de inversión “Mejoramiento de los servicios de asesoría legal gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del expediente judicial electrónico” con CUI 2412545, lo que redundará en una mejor prestación del servicio.

METODOLOGÍA: La metodología del levantamiento de información deberá ser informada a la entidad beneficiaria (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos), asimismo el personal de la empresa consultora contratada debe estar capacitada bajo los estándares del Instituto Nacional de Estadística e Informática o similares, ya que deben cumplir los procesos rigurosos de levantamiento de información cuantitativa y cualitativa.

Los lugares a encuestar donde se encuentran los centros de Asistente Legal Gratuita (ALEGRA y MEGA ALEGRA) que serán analizadas se harán previa coordinación con los encargados de dichos centros y la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

CASOS POR DEPARTAMENTO ASISTIDOS POR ALEGRA (2019-2021)*



Departamento	Casos	%
ANCASH	666	5.8%
APURIMAC	116	1.0%
AREQUIPA	575	5.0%
AYACUCHO	561	4.9%
CAJAMARCA	684	6.0%
CALLAO	535	4.7%
CUSCO	216	1.9%
HUANCAVELICA	183	1.6%
ICA	249	2.2%
LORETO	329	2.9%
JUNIN	815	7.1%
LAMBAYEQUE	140	1.2%
LIMA	5267	45.8%
MADRE DE DIOS	96	0.8%
PASCO	261	2.3%
PUNO	123	1.1%
SAN MARTIN	218	1.9%
TUMBES	314	2.7%
UCAYALI	143	1.2%

Fuente: PULSO PUCP Trabajo de Campo 2021**

*Solo casos que poseen número telefónico en el directorio

**El mapa es diseñado en base a la data del directorio enviado por el cliente

CASOS EN LIMA ASISTIDOS POR ALEGRA (2019-2021)*



Lima Centro

42%



Lima Este

8%



Lima Norte

1%



Lima Sur

40%



Callao

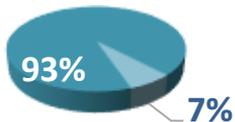
9%

*Solo casos que poseen número telefónico en el directorio

**Los mapas son diseñados en base a la data del directorio enviado por el cliente

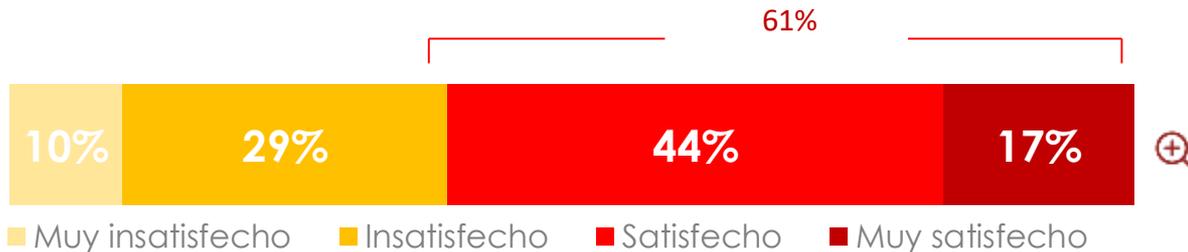
EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LA EXPERIENCIA EN LOS CENTROS ALEGRA

DEFENSA
646 CASOS



- Asistencia legal
- Afectado por delito

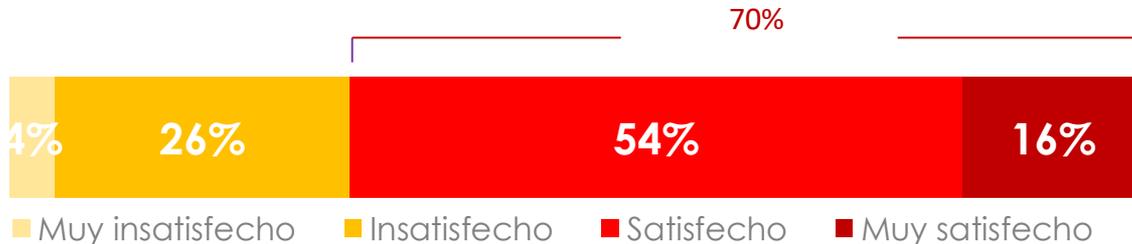
De manera general, en una escala del 1 al 4 ¿qué tan satisfecho/a se siente con la experiencia en el centro ALEGRA y/o MEGA ALEGRA?



CONCILIACIÓN
351 CASOS



- Conciliación

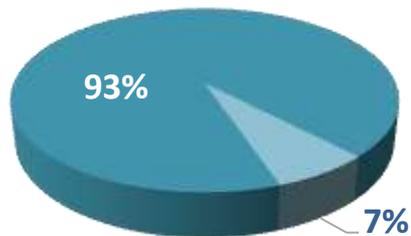


EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LA EXPERIENCIA EN LOS CENTROS ALEGRA

DEFENSA
646 CASOS



De manera general, ¿qué tan satisfecho/a se siente con la experiencia en el centro ALEGRA y/o MEGA ALEGRA?



93%

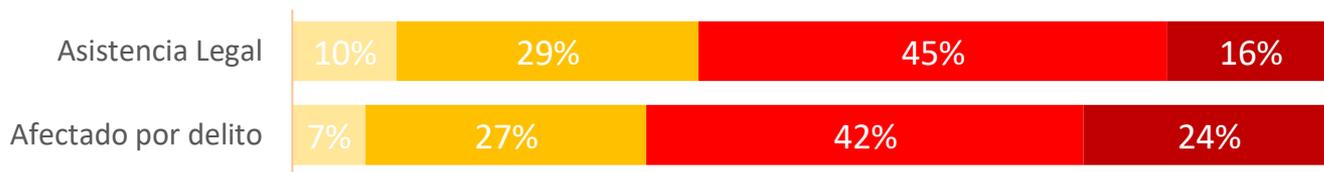
7%

- Asistencia legal
- Afectado por delito



61%

SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA SEGÚN TIPO DE SERVICIO (DEFENSA)



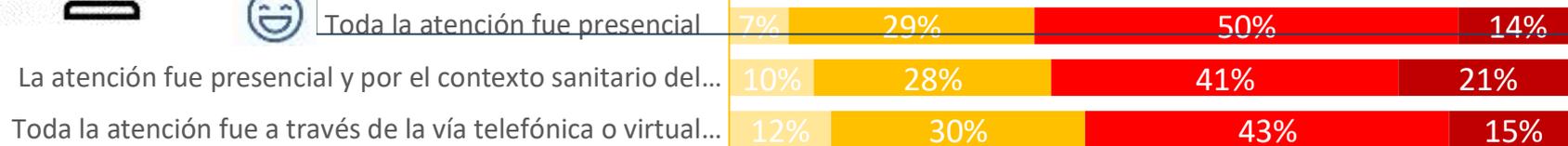
Muy insatisfecho

Insatisfecho

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN



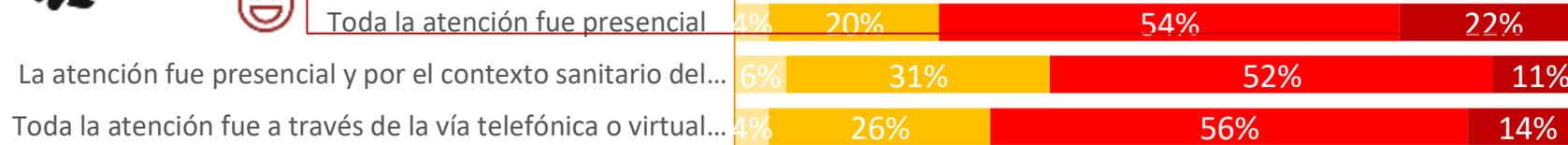
DEFENSA PÚBLICA EN FAMILIA, CIVIL Y LABORAL (ASISTENCIA LEGAL) O DEFENSA DE VÍCTIMAS (AFECTADO POR DELITO)



■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho



CENTROS DE CONCILIACIÓN GRATUITA



■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho

ALGUNAS CONCLUSIONES PRELIMINARES

- ❖ Durante el periodo 2019-2020, Lima es la región con mayor casos asistidos por los ALEGRA (46%) en comparación al departamento de Madre de Dios, el cual presenta menos casos asistidos por los ALEGRA (1%). Todo ello, en base al directorio compartido (base de datos).
- ❖ Más de la mitad de personas que fueron atendidas (70%) en el servicio de Defensa pública en familia, civil y laboral (Asistencia legal) o Defensa de victimas (Afectado por delito) indican sentirse satisfechas o muy satisfechas con la experiencia en el centro ALEGRA.
- ❖ Sin embargo, aún se tiene un porcentaje significativo, que representa insatisfacción en cuanto a atención de servicio (30%), la misma que se vio afectada por la coyuntura (Covid19), cambio de modalidad de atención de presencial a virtual; se vienen tomando las medidas necesarias para ello.
- ❖ La modalidad que presenta una mayor tasa de satisfacción en el servicio de Defensa pública en familia, civil y laboral (Asistencia legal) o Defensa de victimas (Afectado por delito) es la atención presencial.
- ❖ 3 de cada 10 personas que fueron atendidas en el servicio de Conciliación indican sentirse insatisfechas o muy insatisfechas con la experiencia en el centro ALEGRA.
- ❖ La modalidad que presenta una mayor tasa de satisfacción en el servicio de Conciliación es la atención presencial.



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos



BANCO MUNDIAL

BIRF • AIF | GRUPO BANCO MUNDIAL



EJE NO PENAL
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

GRACIAS