

**Pulso PUCP**

Instituto de Análítica Social  
e Inteligencia Estratégica



# Estudio para determinar el nivel de calidad de servicio de los Centros de Asistencia Legal Gratuita (ALEGRA)

---

29 de marzo, 2021

Por encargo de



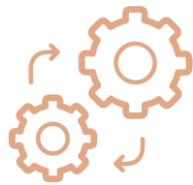
**PERÚ**

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

# ÍNDICE



Objetivo



Metodología  
Ficha Técnica



Principales  
Resultados



Panorama general



Perfil de los/as usuarios/as



Conociendo los tipos de servicio



Evaluación del resultado



Evaluación de experiencia presencial y telefónica o virtual



Otros recursos virtuales



Evaluación de satisfacción general



Conclusiones

## OBJETIVO GENERAL



Evaluar la calidad de servicio de los Centros de Atención Legal Gratuita (ALEGRA y/o MEGA ALEGRA), con la finalidad de elaborar propuestas para un mejor servicio.

# FICHA TÉCNICA

Tipo	Estudio Cuantitativo
<b>Técnica</b>	Encuestas telefónicas
<b>Universo*</b>	Usuarios/as del servicio de defensa en los Centros ALEGRA a nivel nacional Usuarios/as del servicio de conciliación en los Centros ALEGRA a nivel nacional
<b>Muestra</b>	a. 646 usuarios/as del servicio de defensa en los Centros ALEGRA a nivel nacional b. 351 usuarios/as del servicio de conciliación en los Centros ALEGRA a nivel nacional
<b>Muestreo</b>	Diseño probabilístico
<b>Margen de error</b>	Muestra 1: margen de error +/- 3.71 con un nivel de confianza al 95% Muestra 2: margen de error +/- 4.78 con un nivel de confianza al 95%
<b>Trabajo de Campo</b>	Del 12 al 25 de marzo del 2021

\*Universo definido en base al directorio compartido por el MINJUSDH



---

## PANORAMA GENERAL: CASOS ASISTIDOS POR LOS ALEGRA\*

- A NIVEL NACIONAL
- A NIVEL LOCAL (LIMA)

---

\*Solo casos que poseen número telefónico en el directorio

## PANORAMA GENERAL

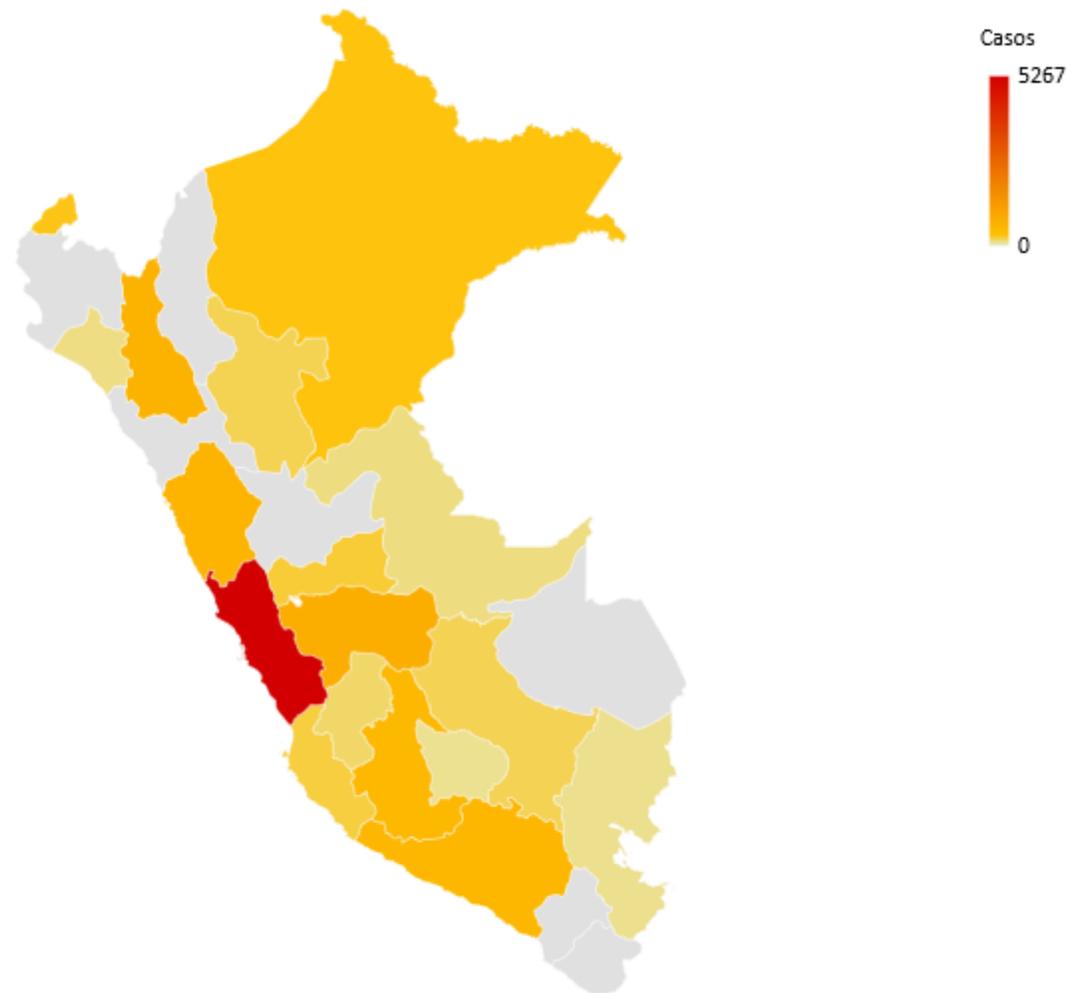
El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) a través del Programa de Modernización del Sistema de Administración de Justicia (UE-MINJUSDH) busca conocer la opinión sobre el servicio de atención que recibieron los/as usuarios/as en el último caso atendido en el servicio de Defensa pública en familia, civil y laboral (asistencia legal), Defensa de víctimas (afectado por delito) o Conciliación Extrajudicial en los Centros de Asistencia Legal Gratuita (ALEGRA). Todo ello, con la finalidad de elaborar propuestas para un mejor servicio.

En este contexto, se han definido dos muestras diferenciadas por el tipo de servicio que se ofrecen en dichos centros. En primer lugar, se define una muestra para el servicio de defensa, el cual agrupa al servicio de Defensa pública en familia, civil y laboral (asistencia legal) y al servicio de Defensa de víctimas (afectado por delito). Aquí, se ha definido un total de 646 casos de un universo de 9923 casos que contaban con número telefónico en el directorio general. En segundo lugar, se define otra muestra para el servicio de conciliación extrajudicial gratuita. En este caso, se ha definido un total de 351 casos de un universo de 1568 casos que contaban con número telefónico en el directorio general, al igual que en el servicio anterior, pues este aspecto es un requisito para concretar las encuestas.

Estos universos elaborados en base al directorio general, consideran una data que refleja solo la cantidad de casos asistidos por los Centros ALEGRA, ya que existen usuarios/as que pueden acudir más de una vez al Centro ALEGRA por diferentes servicios. Este punto se ha tomado en cuenta y se han eliminado números telefónicos y nombres de usuarios repetidos para obtener data más consistente.

En este marco, se procede a mostrar la distribución de los casos asistidos a nivel nacional por los Centros ALEGRA durante el periodo 2019 – 2020 obtenidos del directorio general.

# CASOS ASISTIDOS POR DEPARTAMENTO EN LOS CENTROS 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	2.1%
LORETO	329	2.9%
JUNIN	815	7.1%
LAMBAYEQUE	140	1.2%
<b>LIMA</b>	<b>5267</b>	<b>45.8%</b>
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 - 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

# DISTRIBUCIÓN REGIONAL DE LOS CASOS ASISTIDOS EN CENTRO ALEGRA (2019-2021)\*



**Norte:** 10.3%  
TUMBES  
LAMBAYEQUE  
CAJAMARCA  
LA LIBERTAD  
PIURA

**Sur:** 23.3%  
APURIMAC  
AREQUIPA  
PUNO  
CUSCO  
TACNA  
MOQUEGUA

**Lima:** 33.6%  
LIMA  
CALLAO

**Centro:** 26.2%  
HUANCAVELICA  
ICA  
JUNIN  
ANCASH  
AYACUCHO  
PASCO  
HUANUCO

**Oriente:** 6.6%  
LORETO  
MADRE DE DIOS  
UCAYALI  
AMAZONAS  
SAN MARTIN

Fuente: PULSO PUCP - 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 ASISTIDOS EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO POR LOS CENTROS ALEGRA (2019-2021)\*



**Lima Centro**

42%



**Lima Este**

8%



**Lima Norte**

1%



**Lima Sur**

40%



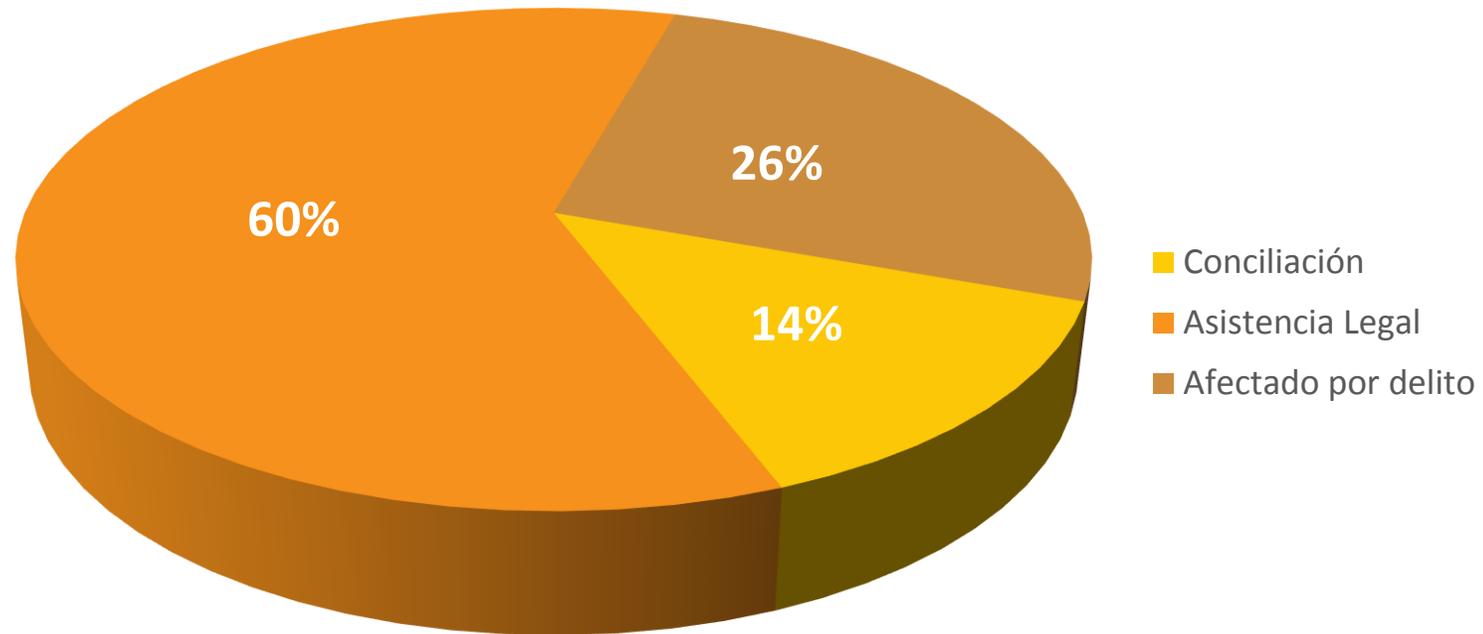
**Callao**

9%

\*Solo casos que poseen número telefónico en el directorio

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

# PORCENTAJE TOTAL DE CASOS ASISTIDOS EN LOS SERVICIOS PROPORCIONADOR POR LOS ALEGRA (2019-2020)\*



\*Solo casos que poseen número telefónico en el directorio

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



---

## PERFIL DE LOS/AS USUARIOS/AS

- USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE DEFENSA
  - USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN
- 



# PERFIL DE USUARIOS DEL SERVICIO DE DEFENSA

## EDAD

Menos de 30 años

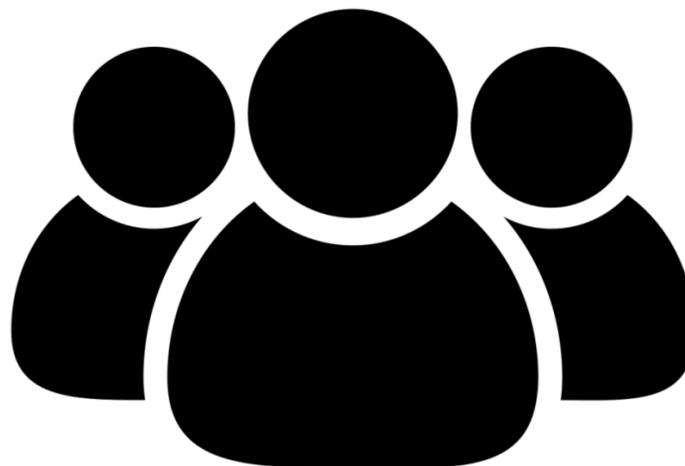
33%

31 a 44 años

48%

45 a 60 años

19%



## NIVEL EDUCATIVO

Primaria

9%

Secundaria

52%

Superior técnico

27%

Superior universitario

12%

## GÉNERO

Masculino

9%

Femenino

91%

Sí

5%

No

95%

## DISCAPACIDAD

# PERFIL DE USUARIOS DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

## EDAD

Menos de 30 años

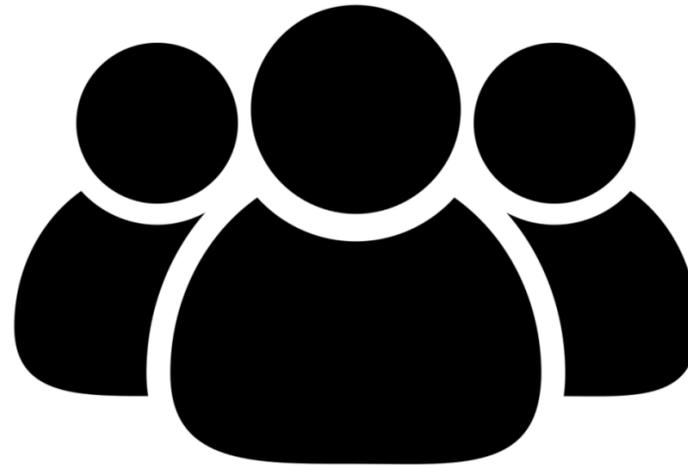
42%

31 a 44 años

44%

45 a 60 años

14%



## NIVEL EDUCATIVO

Primaria

15%

Secundaria

52%

Superior técnico

20%

Superior universitario

13%

## GÉNERO

Masculino

12%

Femenino

88%

## DISCAPACIDAD

Sí

5%

No

95%



---

## CONOCIENDO LOS TIPOS DE SERVICIO

- SEGÚN GÉNERO, SEXO Y AÑO
  - SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN
- 

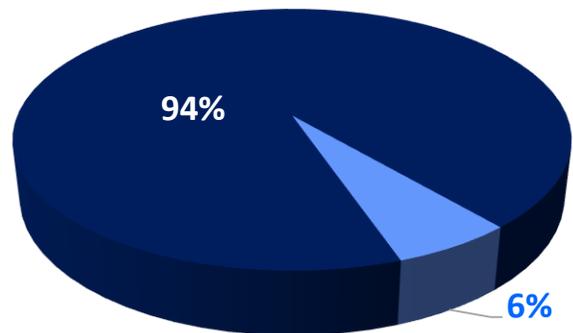


## TIPOS DE SERVICIO DONDE EL USUARIO ATIENDE EL ÚLTIMO CASO

Como se ha mencionado los Centros ALEGRA se ofrecen servicios de **Defensa pública en familia, civil y laboral (asistencia legal)** y **Defensa de víctimas (afectado por delito)**, los cuales son agrupados en este informe como servicios de **Defensa**, y así como también se ofrece el servicio de **Conciliación** gratuita. Cada uno de estos, se identifica con un color e ícono para una mejor visualización de los resultados. A continuación se presentan la cantidad de casos que conforman las dos muestras que guían el estudio: 646 casos (defensa) y 351 (conciliación).

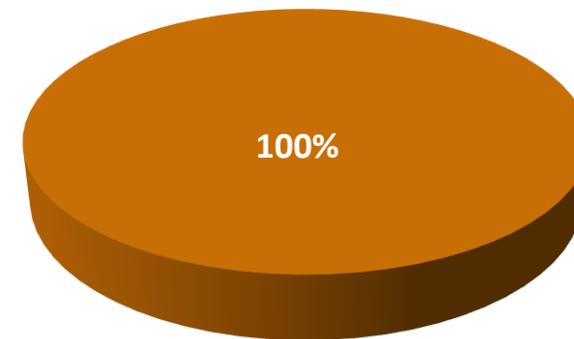


**DEFENSA**  
**646 CASOS**



■ Asistencia legal ■ Afectado por delito

**CONCILIACIÓN**  
**351 CASOS**



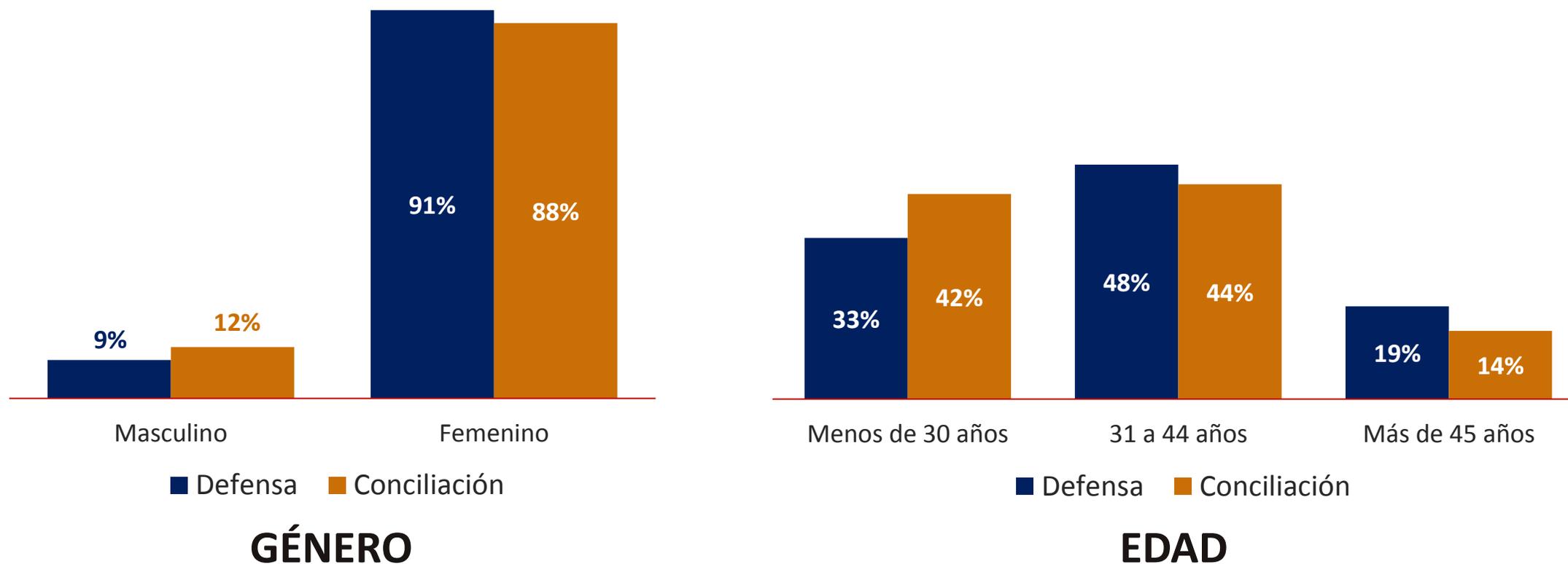
■ Conciliación

Defensa: 646 personas usuarias/os del servicio de defensa

Conciliación: 351 personas usuarias/os del servicio de conciliación

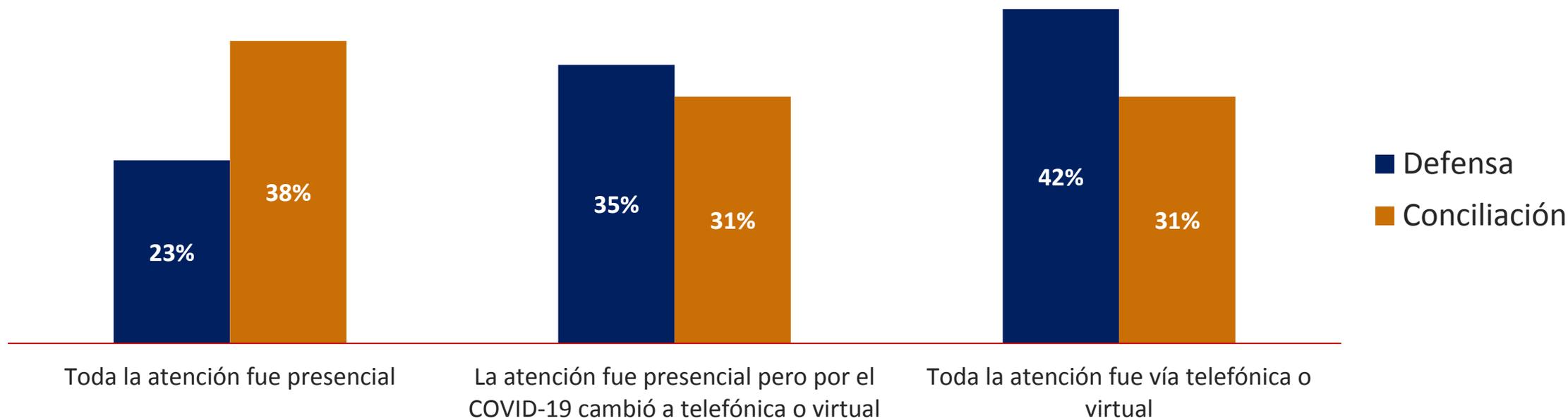
## TIPOS DE SERVICIO DEL ÚLTIMO CASO SEGÚN GÉNERO Y EDAD

De manera general, las personas que responden a este estudio son mayormente usuarias mujeres adultas entre 31 y 44 años de edad. Sin embargo, hallamos otro grupo de personas con un alto porcentaje de jóvenes menores de 30 años que acuden a estos servicios para atender su último caso. En este último grupo, vemos que jóvenes (< 30) acuden mayormente a centros de conciliación (42%) en comparación al servicio de defensa (33%).



## MODALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÚLTIMO CASO SEGÚN TIPO DE SERVICIO

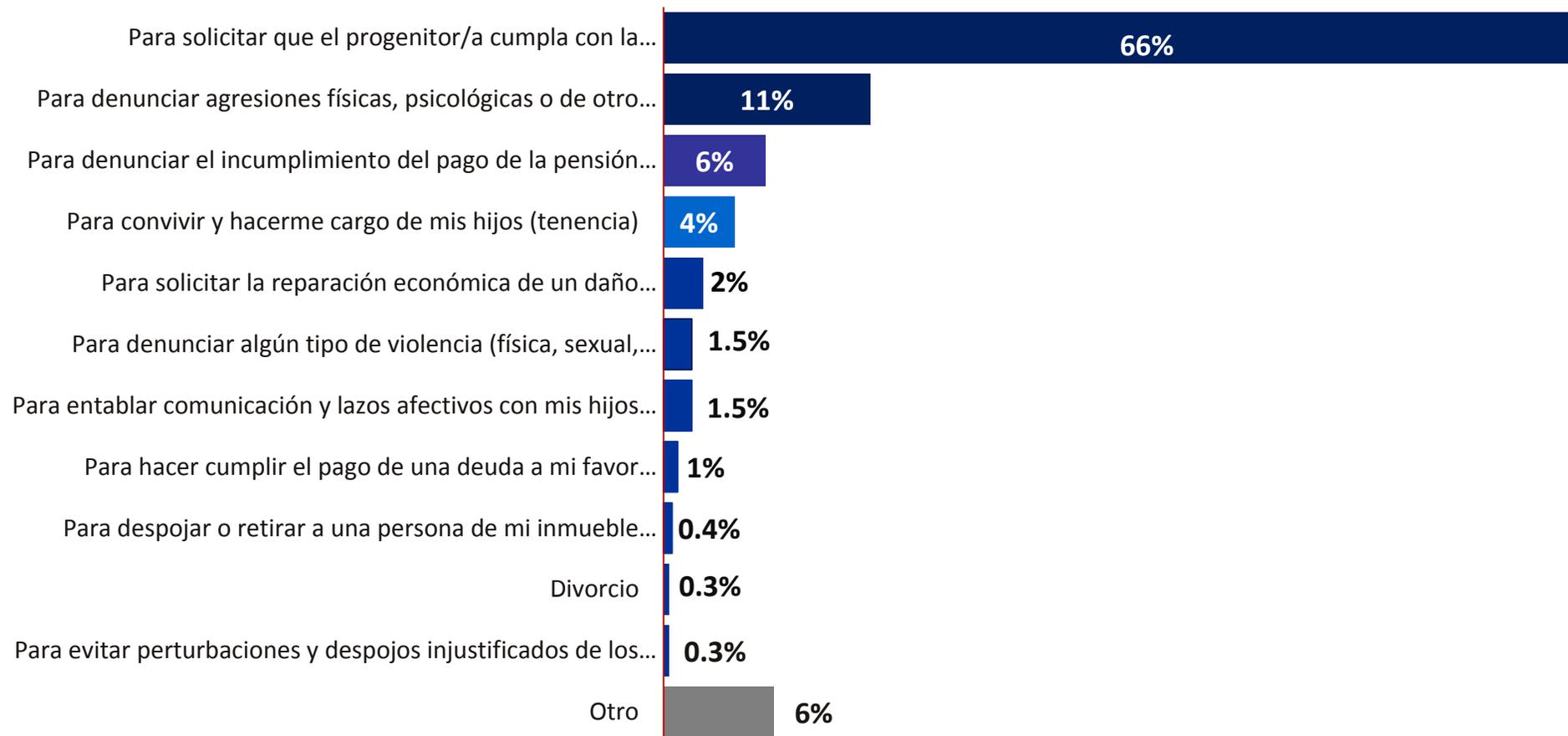
En base al último caso que las personas han llevado o se encuentran llevando en los Centros ALEGRA, se les consulta sobre la modalidad de atención de dicho caso. Se proponen tres (03) opciones para conocer si llevaron su caso de manera presencial, mixta (la atención fue presencial pero por el COVID-19 cambió a telefónica o virtual) o solo vía telefónica o virtual. Los resultados muestran que mayormente los/as usuarios/as del servicio de defensa (42%) fueron o son atendidos solo bajo la modalidad telefónica o virtual. A diferencia de los/as usuarios/as del servicio de conciliación (38%) que tuvieron mayormente una atención presencial en comparación al servicio de defensa en la misma modalidad.



# PROBLEMÁTICA QUE BUSCABA SOLUCIONAR EN EL SERVICIO DE DEFENSA



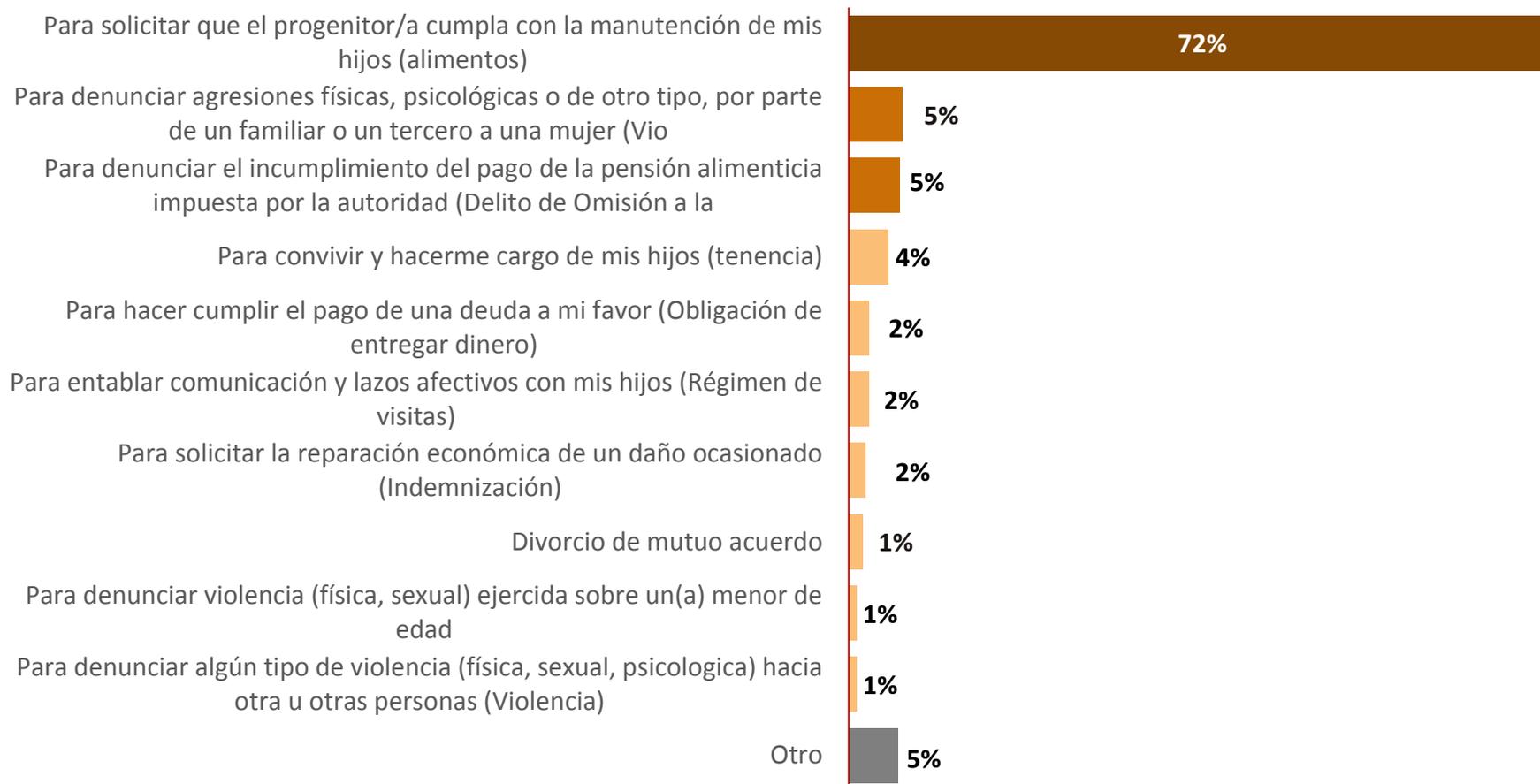
¿Cuál fue el problema que buscaba solucionar en el Centro de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA o MEGA ALEGRA?



# PROBLEMÁTICA QUE BUSCABA SOLUCIONAR EN EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN



¿Cuál fue el problema que buscaba solucionar en el Centro de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA o MEGA ALEGRA?





---

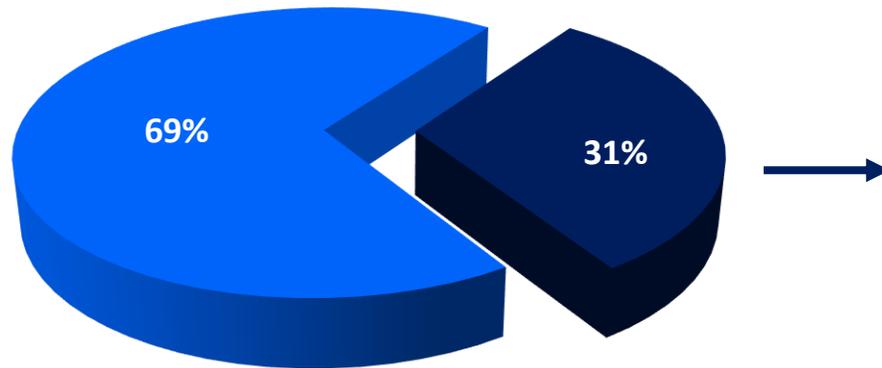
## EVALUACIÓN DEL RESULTADO

- ESTADO ACTUAL DEL ÚLTIMO CASO
  - SATISFACCIÓN DEL RESULTADO SEGÚN TIPO DE SERVICIO
- 



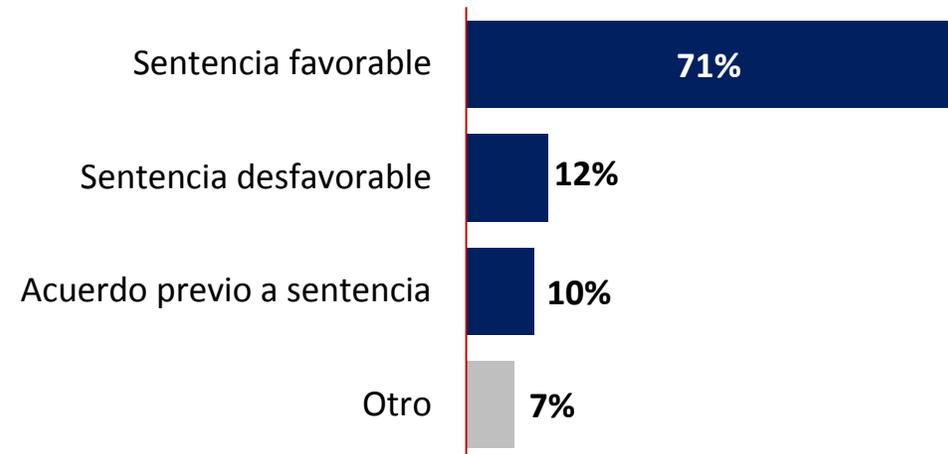
## ESTADO ACTUAL DEL ÚLTIMO CASO EN EL SERVICIO DE DEFENSA

El objetivo es conocer el estado actual del último caso que han o están llevando los/as usuarias del servicio de defensa. Para ello, se les preguntó por el resultado que obtuvieron en este servicio. Los resultados muestran, que si bien encontramos que más de la mitad de usuarios/as de este servicio aún mantiene el caso activo (aún no ha concluido), se identifica que 7 de 10 personas que concluyeron su caso obtuvieron una sentencia a su favor.



■ Casos vigentes ■ Casos concluidos

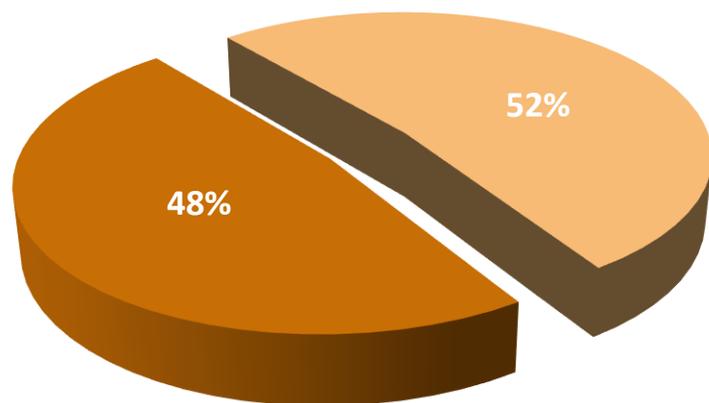
Base: 646 personas usuarias/os del servicio de defensa



Base: 203 personas usuarias/os del servicio de defensa que concluyeron su caso

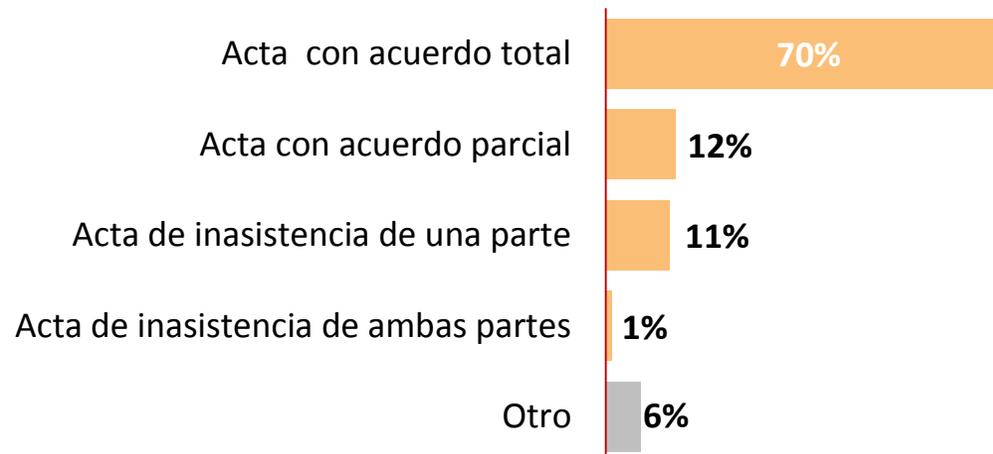
## ESTADO ACTUAL DEL ÚLTIMO CASO EN EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

De la misma manera, el objetivo es conocer el estado actual del último caso que han o están llevando los/as usuarias del servicio de conciliación. Para ello, se les preguntó por el resultado que obtuvieron en este servicio. Aquí hallamos que más de la mitad de usuarios/as de conciliación ya han contenido un resultado en el último caso que han llevado. De este último grupo, la gran mayoría ha obtenido por respuesta un acta con acuerdo total (70%).



■ Casos vigentes ■ Casos concluidos

Base: 351 personas usuarias/os del servicio de conciliación

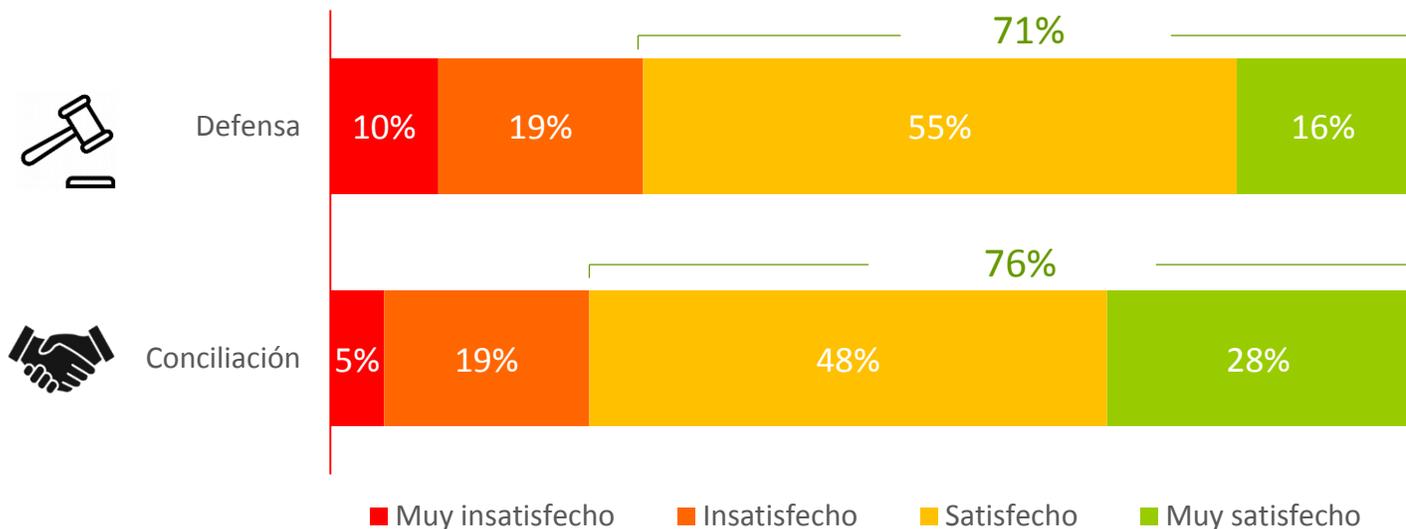


Base: 183 personas usuarias/os del servicio de conciliación que concluyeron su caso

# EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL RESULTADO

Como se ha visto, el 31% y el 52% de usuarios/as del servicio de defensa y conciliación, respectivamente, ha concluido el último caso que llevaba en el Centro ALEGRA. En base a ese resultado, se evalúa el nivel de satisfacción que experimentan tras obtener sus resultados. Es así que hallamos mayor satisfacción con los resultados brindados en el servicio de conciliación, pues casi 8 de 10 personas indican sentirse satisfechas o muy satisfechas con el resultado, sobre todo en la experiencia netamente presencial y telefónica o virtual en comparación a la modalidad mixta (presencial que cambia por el COVID-19).

En una escala del 1 al 4, ¿qué tan satisfecho/a se siente respecto al resultado en dicho servicio?



Defensa: 203 personas usuarias/os que ya obtuvieron un resultado

Conciliación: 182 personas usuarias/os que ya obtuvieron un resultado

	GÉNERO		EDAD			MODALIDAD		
	M	F	-30	31 a 44	45+	P	M	T
<b>%T2B DEFENSA</b>	65%	71%	70%	72%	67%	74%	66%	71%
<b>%T2B CONCILIACIÓN</b>	82%	76%	78%	72%	89%	81%	70%	73%

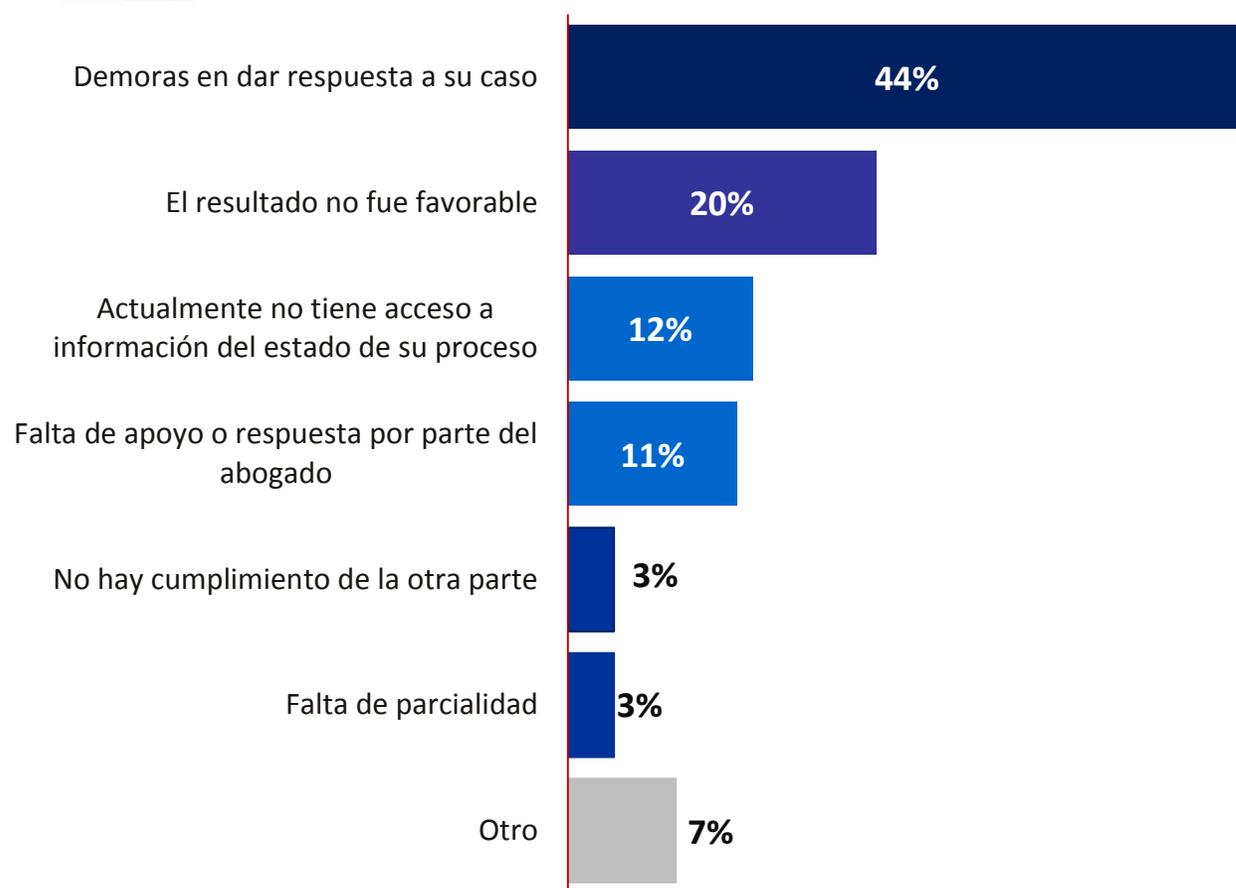
■ Significativamente superior entre variables

■ Significativamente inferior entre variables

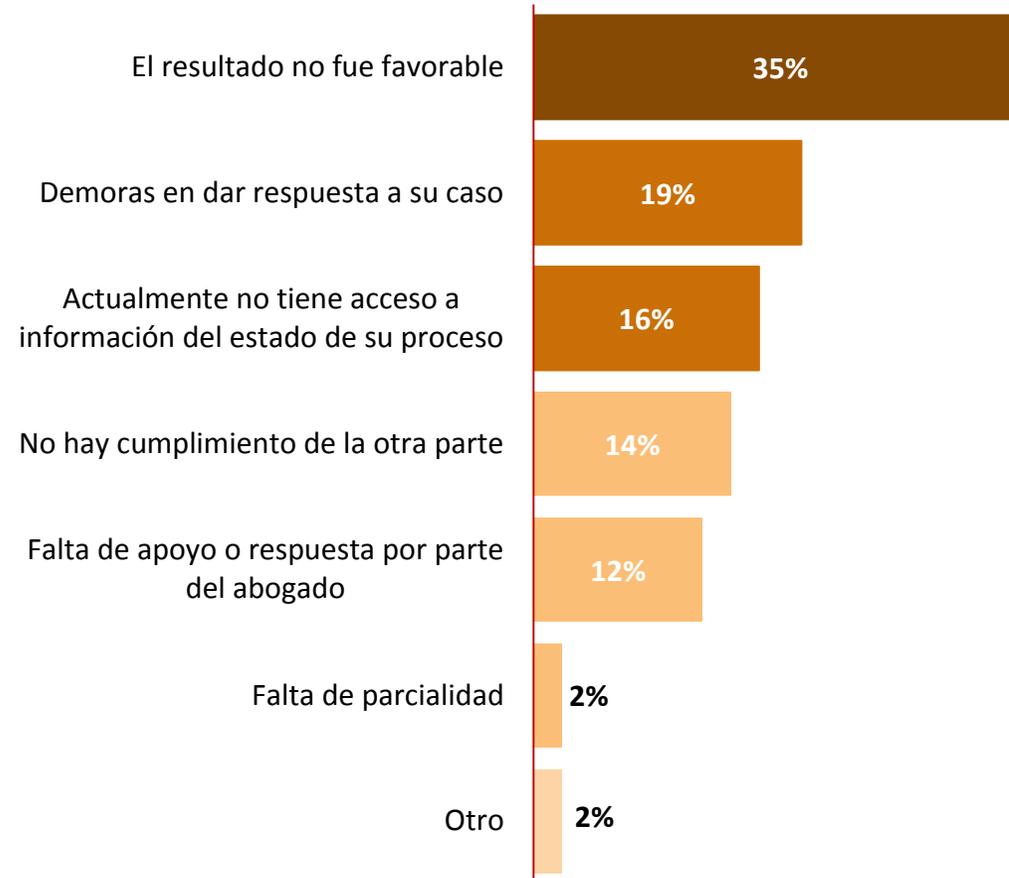
# MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN EN EL RESULTADO DEL SERVICIO DE DEFENSA



¿Por qué motivos no se siente tan satisfecho con el resultado del servicio?



Defensa: 61 personas insatisfechas con su resultado



Conciliación: 43 personas insatisfechas con su resultado



---

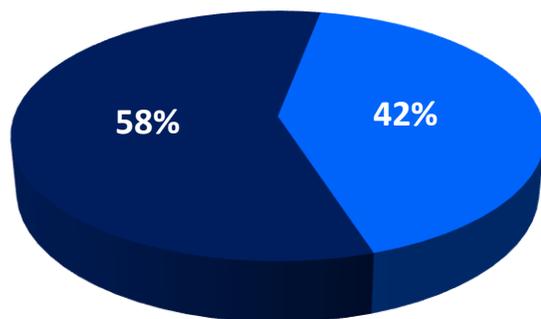
## EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA O VIRTUAL

- SATISFACCIÓN GENERAL EN DIVERSOS ASPECTOS
  - USUARIOS/AS SATISFECHOS/AS SEGÚN TIPO DE SERVICIO
- 



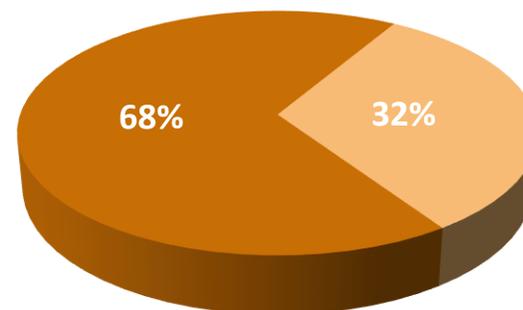
## USUARIOS/AS CON EXPERIENCIA PRESENCIAL

Se busca conocer cuántos usuarios/as han sido atendidos/as bajo modalidad presencial tanto en el servicio de defensa, como en el servicio de conciliación. En ambos servicios, hallamos que más de la mitad de usuarios/as han atendido su último caso de manera presencial. Esta modalidad también considera a las personas que tuvieron experiencia presencial en los centros ALEGRA aún cuando la modalidad haya cambiado a telefónica o virtual por el contexto sanitario de la COVID-19.



- Con experiencia presencial
- Sin experiencia presencial

### DEFENSA



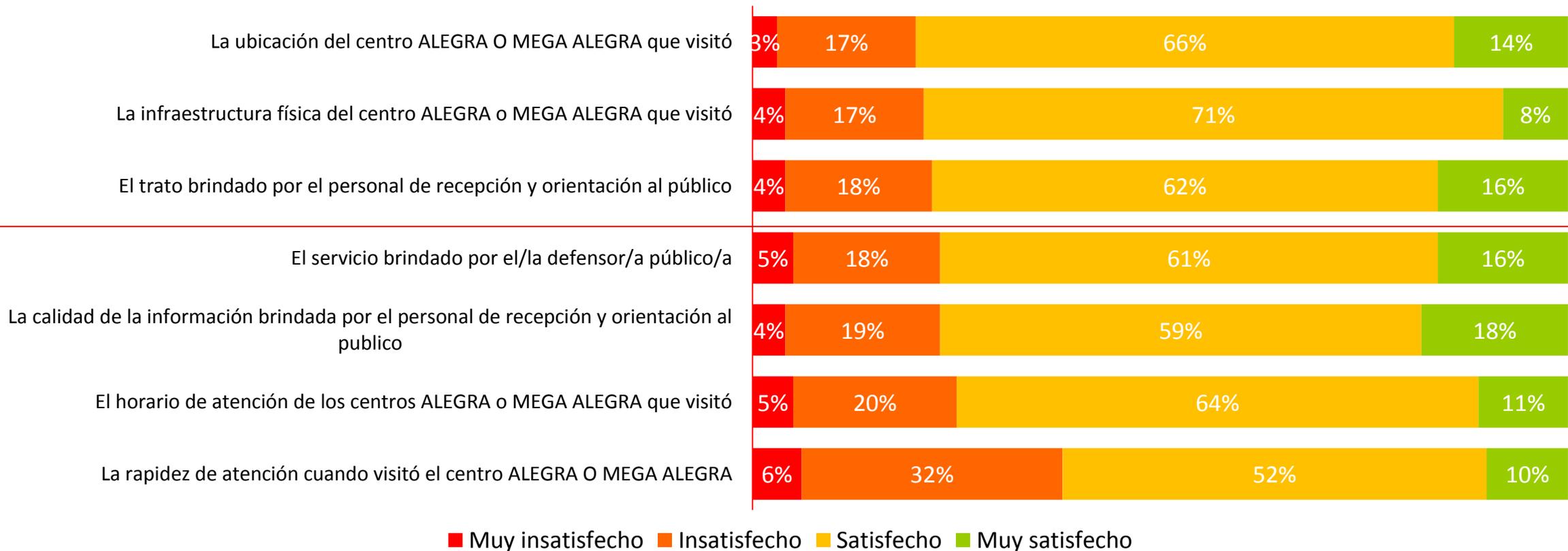
- Con experiencia presencial
- Sin experiencia presencial

### CONCILIACIÓN



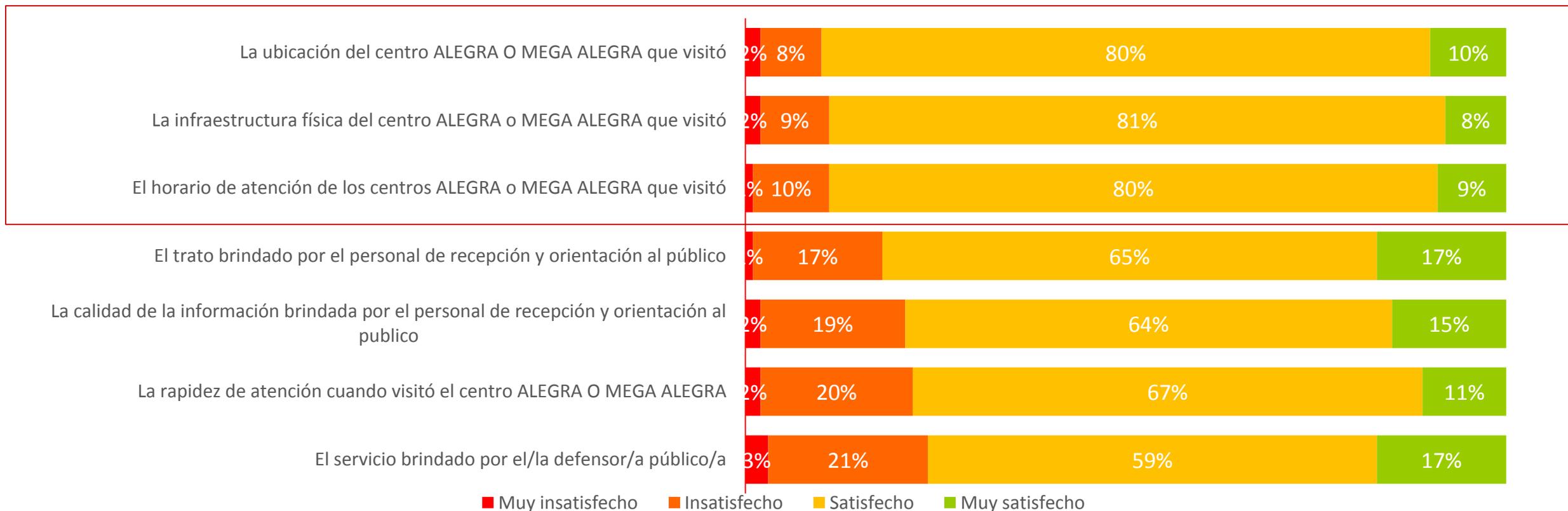
# NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA EXPERIENCIA PRESENCIAL - SERVICIO DE DEFENSA

A continuación, se mencionarán algunos aspectos importantes para evaluar la experiencia PRESENCIAL de los/as usuarios/as de los Centros de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA o MEGA ALEGRA. En una escala del 1 al 4, ¿qué tan satisfecho/a se siente con...?



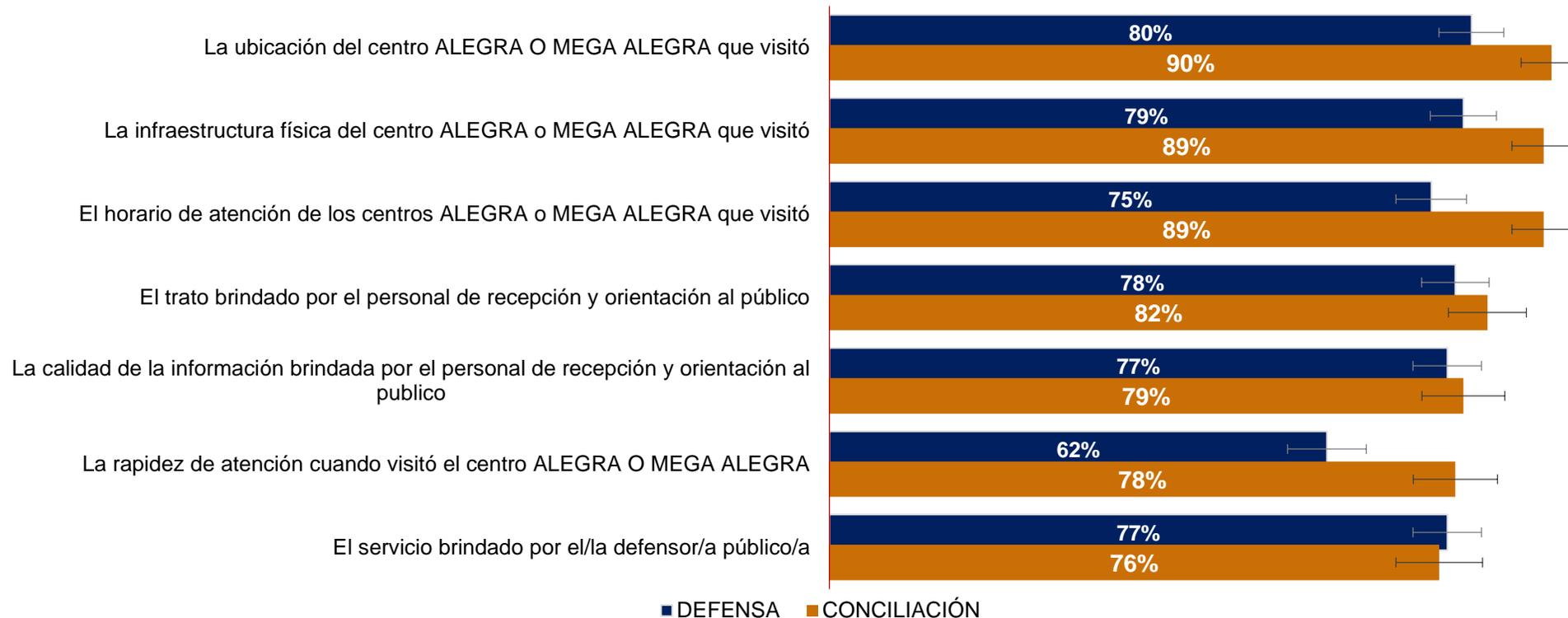
# NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA EXPERIENCIA PRESENCIAL - SERVICIO DE CONCILIACIÓN

A continuación, se mencionarán algunos aspectos importantes para evaluar la experiencia PRESENCIAL de los/as usuarios/as de los Centros de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA o MEGA ALEGRA. En una escala del 1 al 4, ¿qué tan satisfecho/a se siente con...?



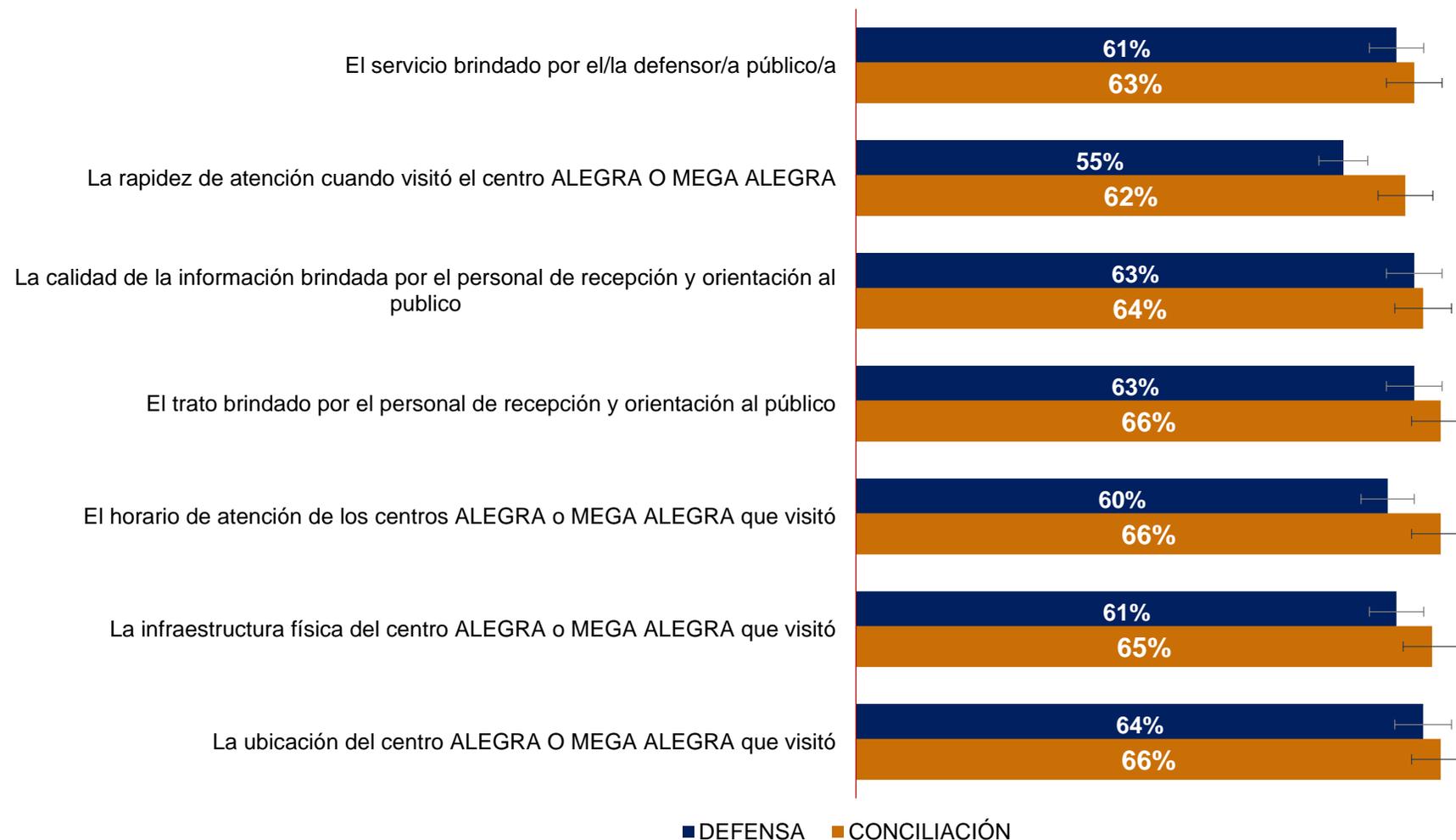
# USUARIOS/AS SATISFECHOS/AS CON DIVERSOS ASPECTOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO

A continuación, se muestran los porcentajes agrupados de las personas satisfechas y muy satisfechas con cada aspecto. Si bien se puede ver que existe un alto porcentaje de satisfacción en cuanto a la ubicación, la infraestructura física y el horario de atención en el centro ALEGRA visitado, vemos que a su vez existen diferencias significativas entre ambos servicios. Asimismo, es importante observar el aspecto rapidez de atención, puesto que usuarios que acuden al servicio de conciliación estarían sintiéndose mucho más satisfechos que los que acuden al servicio de defensa.



Defensa: 374 personas que tuvieron experiencia presencial  
Conciliación: 240 personas que tuvieron experiencia presencial

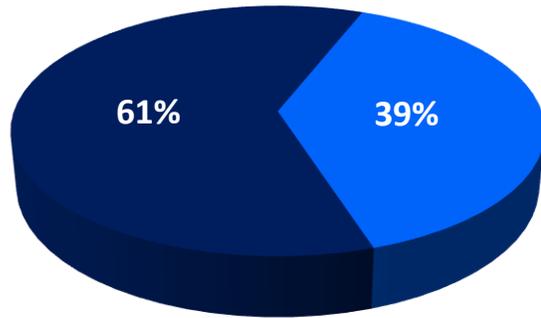
# USUARIOS/AS SATISFECHOS/AS CON EXPERIENCIA GENERAL PRESENCIAL



Defensa: 374 personas que tuvieron experiencia presencial  
Conciliación: 240 personas que tuvieron experiencia presencial

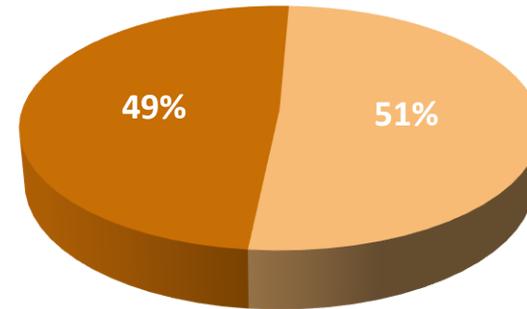
# USUARIOS/AS CON EXPERIENCIA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL

Se busca conocer cuántos usuarios/as han sido atendidos/as bajo modalidad telefónica y/o virtual tanto en el servicio de defensa, como en el servicio de conciliación. Aquí, hallamos que más de la mitad de usuarios/as del servicio de defensa han atendido su último caso de manera telefónica y/o virtual. El escenario varía un poco en el servicio de conciliación, pues aquí un poco menos de mitad (49%) tuvo la experiencia de atender su caso bajo esta modalidad.



- Con experiencia presencial y/o telefónica
- Sin experiencia presencial y/o telefónica

## DEFENSA



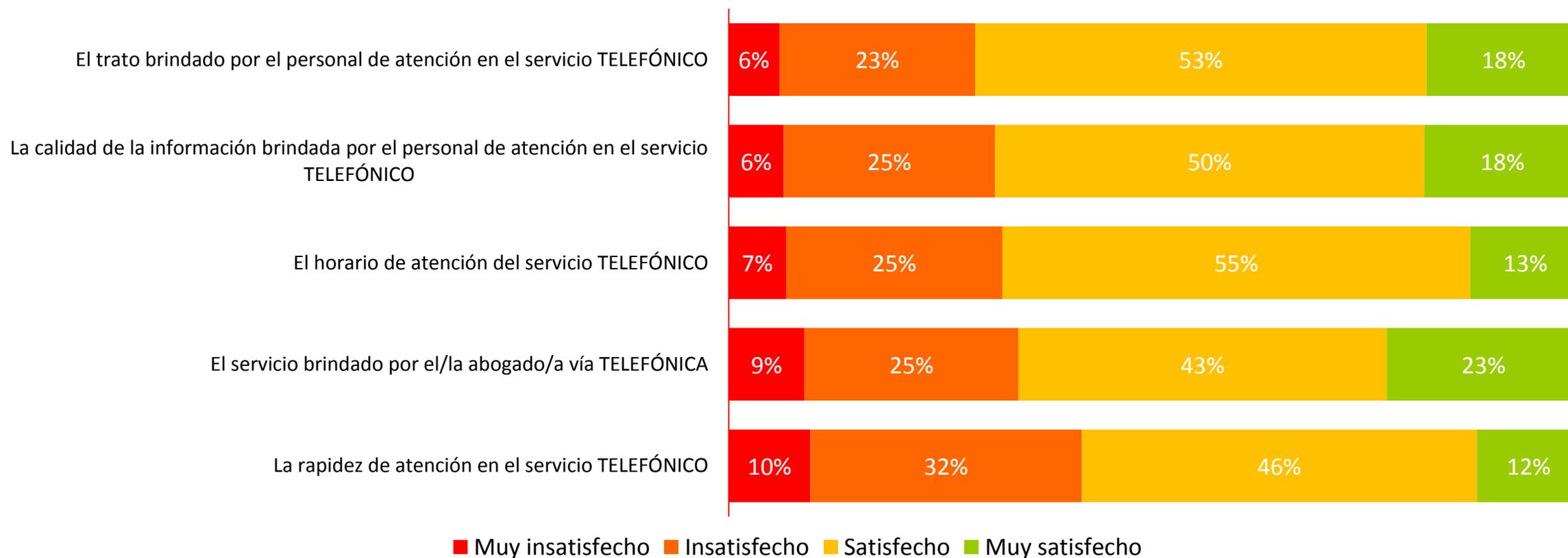
- Con experiencia telefónica y/o virtual
- Sin experiencia telefónica y/o virtual

## CONCILIACIÓN



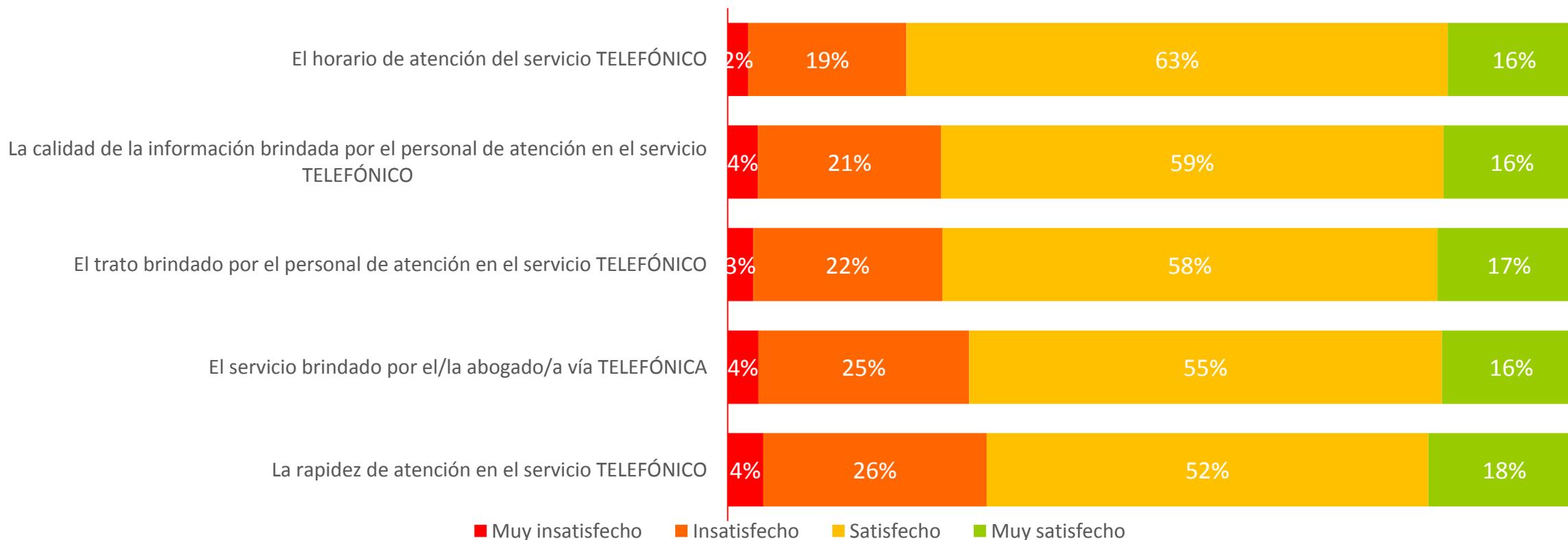
# NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA EXPERIENCIA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL SERVICIO DE DEFENSA

A continuación, se mencionarán algunos aspectos importantes para evaluar la experiencia TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL de los/as usuarios/as de los Centros de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA o MEGA ALEGRA. En una escala del 1 al 4, ¿qué tan satisfecho/a se siente con...?



# NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA EXPERIENCIA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

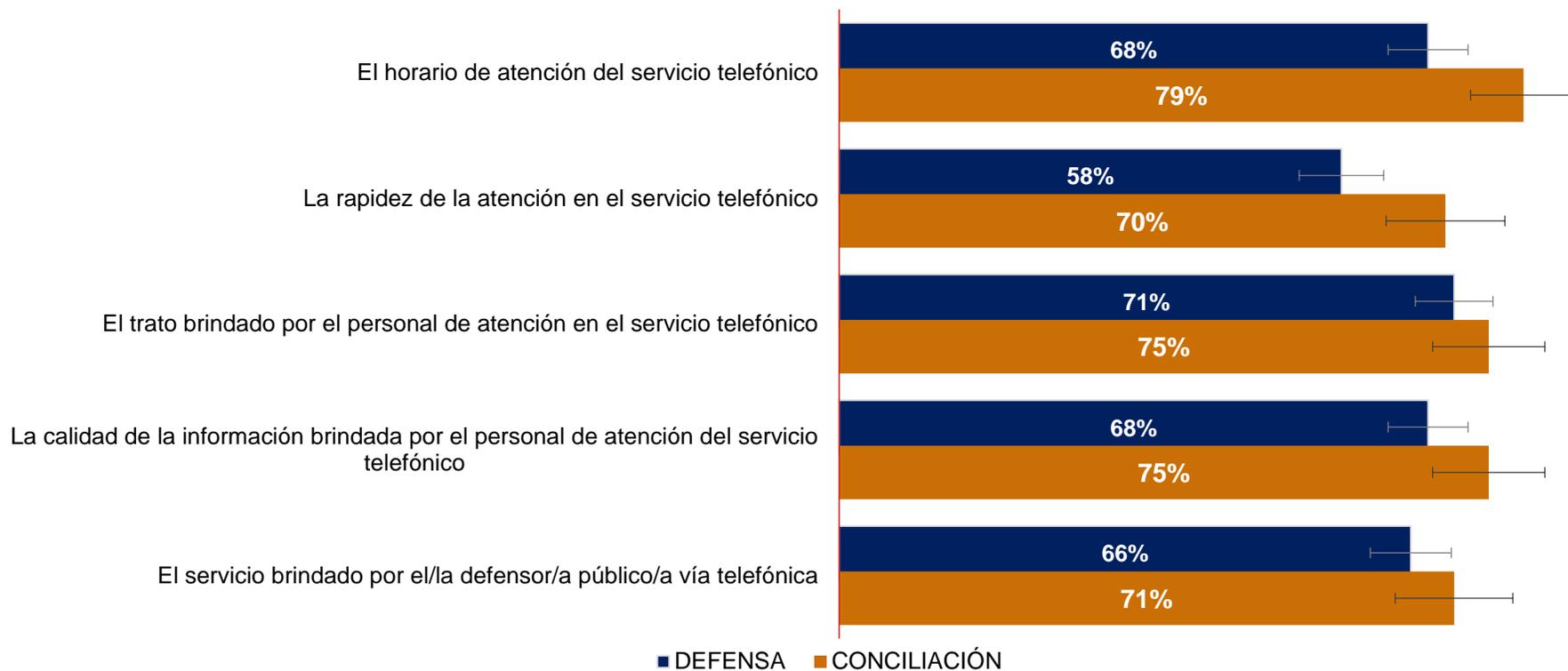
A continuación, se mencionarán algunos aspectos importantes para evaluar la experiencia TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL de los/as usuarios/as de los Centros de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA o MEGA ALEGRA. En una escala del 1 al 4, ¿qué tan satisfecho/a se siente con...?



# USUARIOS/AS SATISFECHOS/AS CON DIVERSOS ASPECTOS SEGÚN TIPO DE SERVICIO

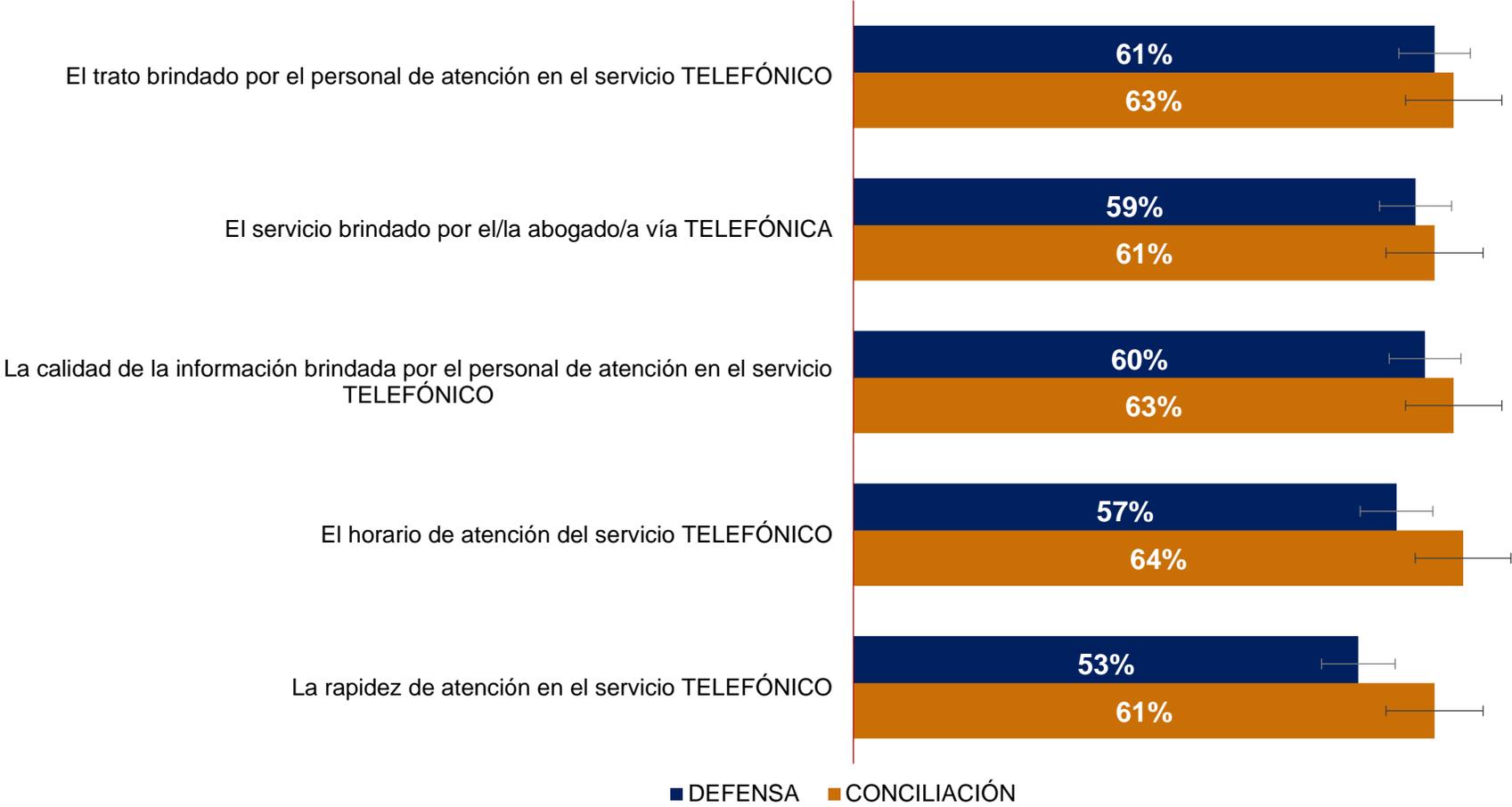
A continuación, se muestran los porcentajes agrupados de las personas satisfechas y muy satisfechas con cada aspecto.

Aquí se puede identificar que el aspecto que brinda mayor satisfacción en el servicio de conciliación es el horario de atención del servicio telefónico. En cambio en el servicio, de defensa se muestran más satisfechos con el trato brindado por el personal.



Defensa: 374 personas que tuvieron experiencia presencial  
Conciliación: 240 personas que tuvieron experiencia presencial

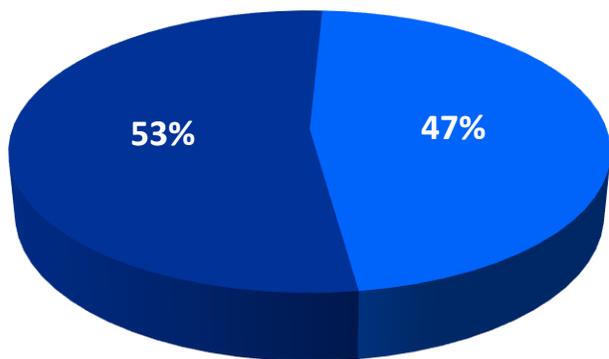
# USUARIOS/AS SATISFECHOS/AS CON EXPERIENCIA GENERAL TELEFÓNICA O VIRTUAL



Defensa: 395 personas que tuvieron experiencia telefónica y/o virtual  
Conciliación: 172 personas que tuvieron experiencia telefónica y/o virtual

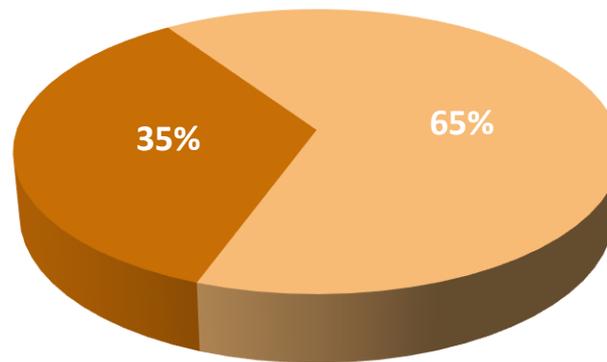
## USUARIOS/AS QUE TIENEN EXPERIENCIA COMUNICACIONAL VIRTUAL

Se busca identificar cuántos usuarios/as han utilizado aplicativos como WhatsApp o plataformas virtuales (Zoom, Meet) para lograr comunicarse con el/la abogado/a que lleva el caso en el servicio correspondiente. La evaluación de este tipo de experiencia se restringe únicamente a la comunicación virtual entre usuario/a y abogado/a. En ese sentido, hallamos que más de la mitad de usuarios/as del servicio de defensa han experimentado la virtualidad como vía de comunicación, en comparación al servicio de conciliación, donde apenas casi dos quintos usa este medio.



■ Con experiencia virtual ■ Sin experiencia virtual

**DEFENSA**



■ Con experiencia virtual ■ Sin experiencia virtual

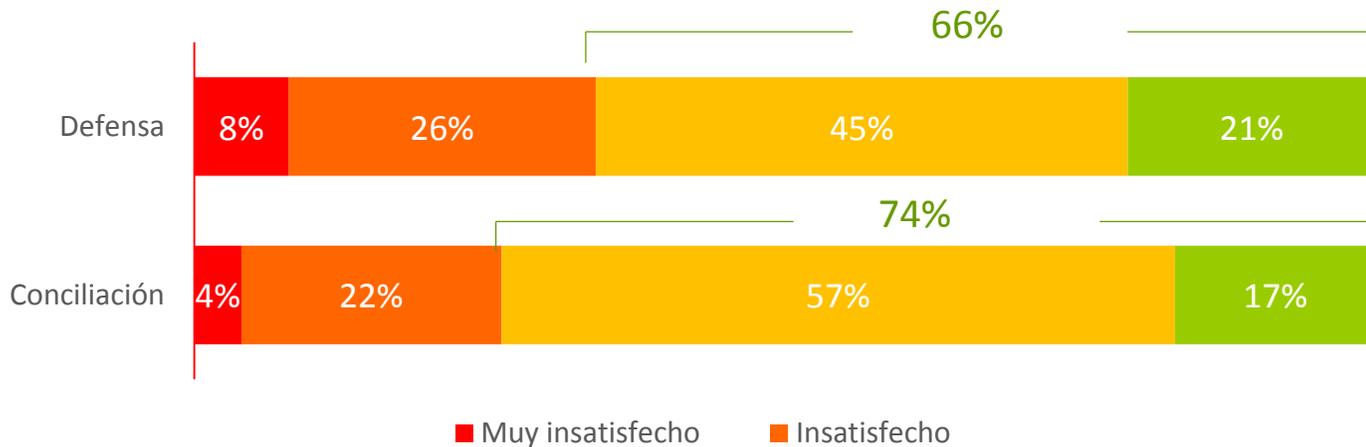
**CONCILIACIÓN**



# USUARIOS/AS QUE TIENEN EXPERIENCIA COMUNICACIONAL VIRTUAL

El nivel de satisfacción en la experiencia virtual invita a analizar aspectos referidos a poblaciones vulnerables, en este caso, las personas con discapacidad y los/as adultos/as mayores. En este caso, si bien hallamos altos porcentajes de satisfacción en la experiencia comunicacional con el abogado/a del caso, vemos que existen diferencias significativas en cuanto a la insatisfacción de este aspecto sobre todo en personas adultas mayores con alguna discapacidad que acuden al servicio de defensa. El escenario no varía mucho en el servicio de conciliación, pues hallamos un poco mayor de insatisfacción por parte de las personas con alguna discapacidad.

**En una escala del 1 al 4, ¿qué tan satisfecho/a se siente con...?  
El servicio brindado por el/la abogado/a vía WHATSAPP, MEET, ZOOM O  
ALGUNA OTRA PLATAFORMA VIRTUAL**



Defensa: 340 personas que tuvieron experiencia virtual  
Conciliación: 124 personas que tuvieron experiencia virtual

	DISCAPACIDAD		EDAD		
	SÍ	NO	-30	31 a 44	45+
<b>% INSATISFACCIÓN DEFENSA</b>	47%	25%	21%	25%	38%
<b>% INSATISFACCIÓN CONCILIACIÓN</b>	57%	20%	20%	23%	17%

■ Significativamente superior entre variables  
■ Significativamente inferior entre variables



---

## OTROS RECURSOS VIRTUALES

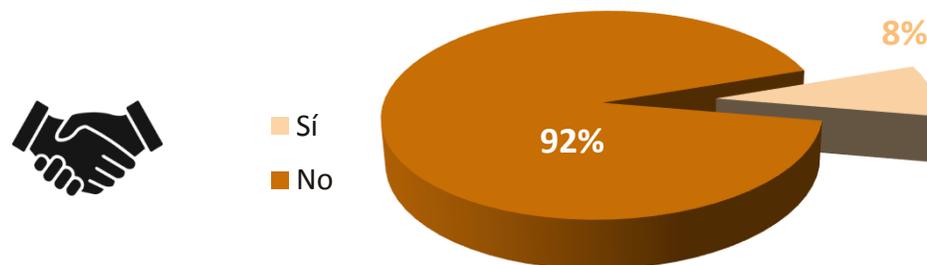
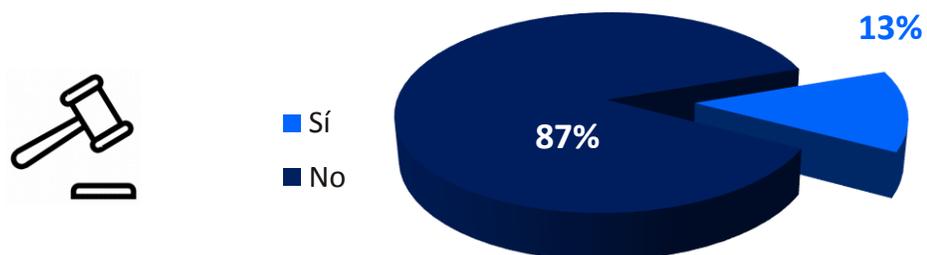
- CONOCIMIENTO Y USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL MINJUSDH
- 



## CONOCIMIENTO Y USO DEL SERVICIO VIRTUAL: MESA DE PARTES-MINJUSDH

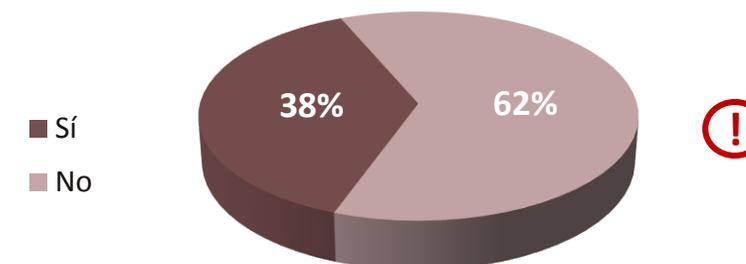
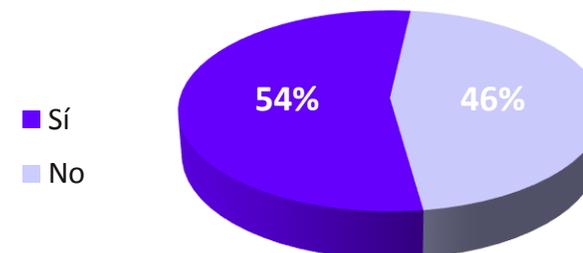
El objetivo es conocer cuántas personas encuestadas conocen o no el servicio en línea llamado “Mesa de partes – MINJUSDH” y además identificar quiénes la usaron satisfactoriamente. Si bien no se hallan muchas personas que conozcan este servicio virtual, podemos identificar que la mayoría de usuarios del servicio defensa pudieron utilizarlo de manera satisfactoria.

¿Conoce el servicio en línea “Mesa de partes virtual del MINJUSDH”?



¿Ha utilizado el servicio en línea “Mesa de partes virtual del MINJUSDH” de manera satisfactoria?

Defensa: 82 personas que conocen el servicio en línea MDP-MINJUSDH  
Conciliación: 26 personas que conocen el servicio en línea MDP-MINJUSDH



Defensa: 646 personas usuarias/os del servicio de defensa  
Conciliación: 351 personas usuarias/os del servicio de defensa



---

## EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL

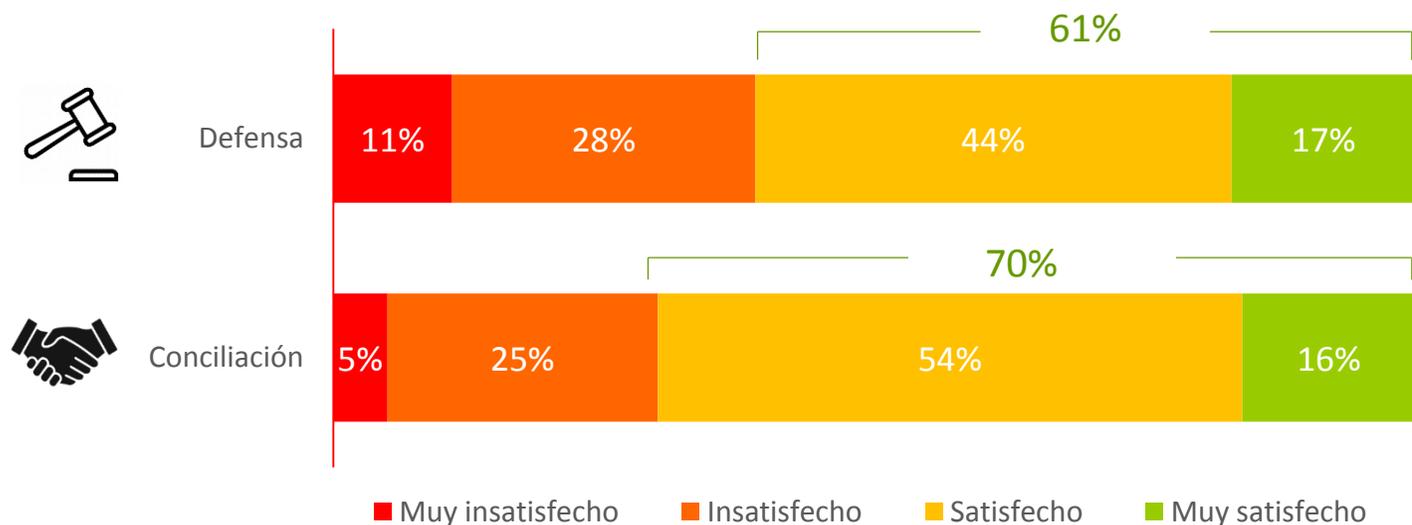
- SEGÚN SEXO Y EDAD
  - SEGÚN TIPO DE SERVICIO
  - SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN
  - RECOMENDACIÓN SEGÚN TIPO DE SERVICIO
- 



# EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN TIPO DE SERVICIO, GÉNERO Y EDAD

De manera general, las personas que acuden a los Centros ALEGRA indican un **alto nivel de satisfacción con la experiencia en los servicios a los que acudieron**. En ese sentido, es importante precisar algunas características para conocer el perfil de las personas satisfechas. En cuanto al servicio de defensa, si bien hallamos más mujeres satisfechas que varones satisfechos, las diferencias no son significativas. De la misma manera, encontramos más varones satisfechos que mujeres satisfechas con la experiencia en el servicio de conciliación, aquellos serían mayormente jóvenes menores de 30 años.

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



Defensa: 646 personas usuarias/os del servicio de defensa

Conciliación: 351 personas usuarias/os del servicio de defensa

	GÉNERO		EDAD		
	M	F	-30	31 a 44	45+
<b>%T2B</b>	55%	62%	61%	63%	56%
<b>%T2B</b>	77%	70%	77%	67%	65%

■ Significativamente superior entre variables

■ Significativamente inferior entre variables

# EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN



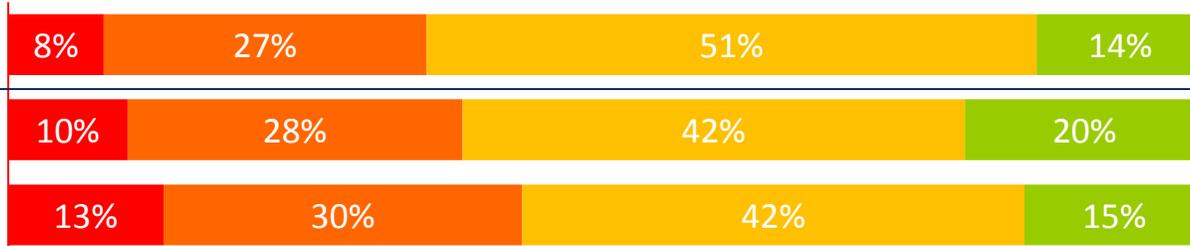
## DEFENSA PÚBLICA EN FAMILIA, CIVIL Y LABORAL (ASISTENCIA LEGAL) O DEFENSA DE VÍCTIMAS (AFECTADO POR DELITO)



Toda la atención fue presencial

La atención fue presencial y por el contexto sanitario del COVID 19 cambió a telefónica o virtual (Zoom, Meet o rede

Toda la atención fue a través de la vía telefónica o virtual (Zoom, Meet o redes sociales)



■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



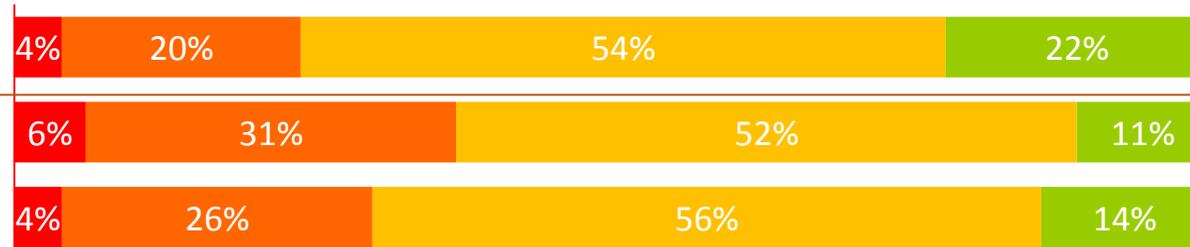
## CENTROS DE CONCILIACIÓN GRATUITA



Toda la atención fue presencial

La atención fue presencial y por el contexto sanitario del COVID 19 cambió a telefónica o virtual (Zoom, Meet o rede

Toda la atención fue a través de la vía telefónica o virtual (Zoom, Meet o redes sociales)



■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

## USUARIOS/AS SATISFECHOS/AS SEGÚN MODALIDAD DE ATENCIÓN

A continuación, se muestran los porcentajes agrupados de las personas satisfechas y muy satisfechas en cada servicio y según modalidad de atención. Esto permite identificar que **la satisfacción es mayor en el servicio de conciliación en las tres modalidades**. Si bien hallamos los porcentajes más altos en la modalidad (solo) presencial, es importante ver que existe una diferencia significativa entre ambos servicios (76% frente a 65%). Además, esta diferencia significativa es menor en comparación a la que hallamos en la modalidad netamente telefónica/virtual, donde **existen 7 de cada 10 personas satisfechas que fueron atendidas en la modalidad netamente telefónica/virtual del servicio de conciliación**, a diferencia del servicio defensa, donde hallamos 5 de cada 10 personas satisfechas en la misma modalidad.

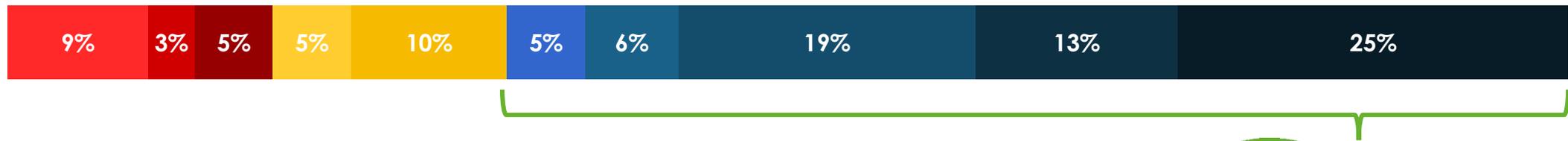


Defensa: 646 personas usuarias/os del servicio de defensa

Conciliación: 351 personas usuarias/os del servicio de defensa

# RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA

En una escala del 1 al 10, ¿qué tanto recomienda a los Centros de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA o MEGA ALEGRA? Mencione un punto de la escala donde 1 es “Nada recomendable” y 10, “Muy Recomendable”.



**USUARIOS/AS QUE MAYORMENTE RECOMIENDAN EL SERVICIO**



**64%**



%	GÉNERO		EDAD		
	M	F	-30	31 a 44	45+
<b>USUARIOS/AS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO</b>	66%	68%	72%	69%	58%

■ Significamente superior entre variables

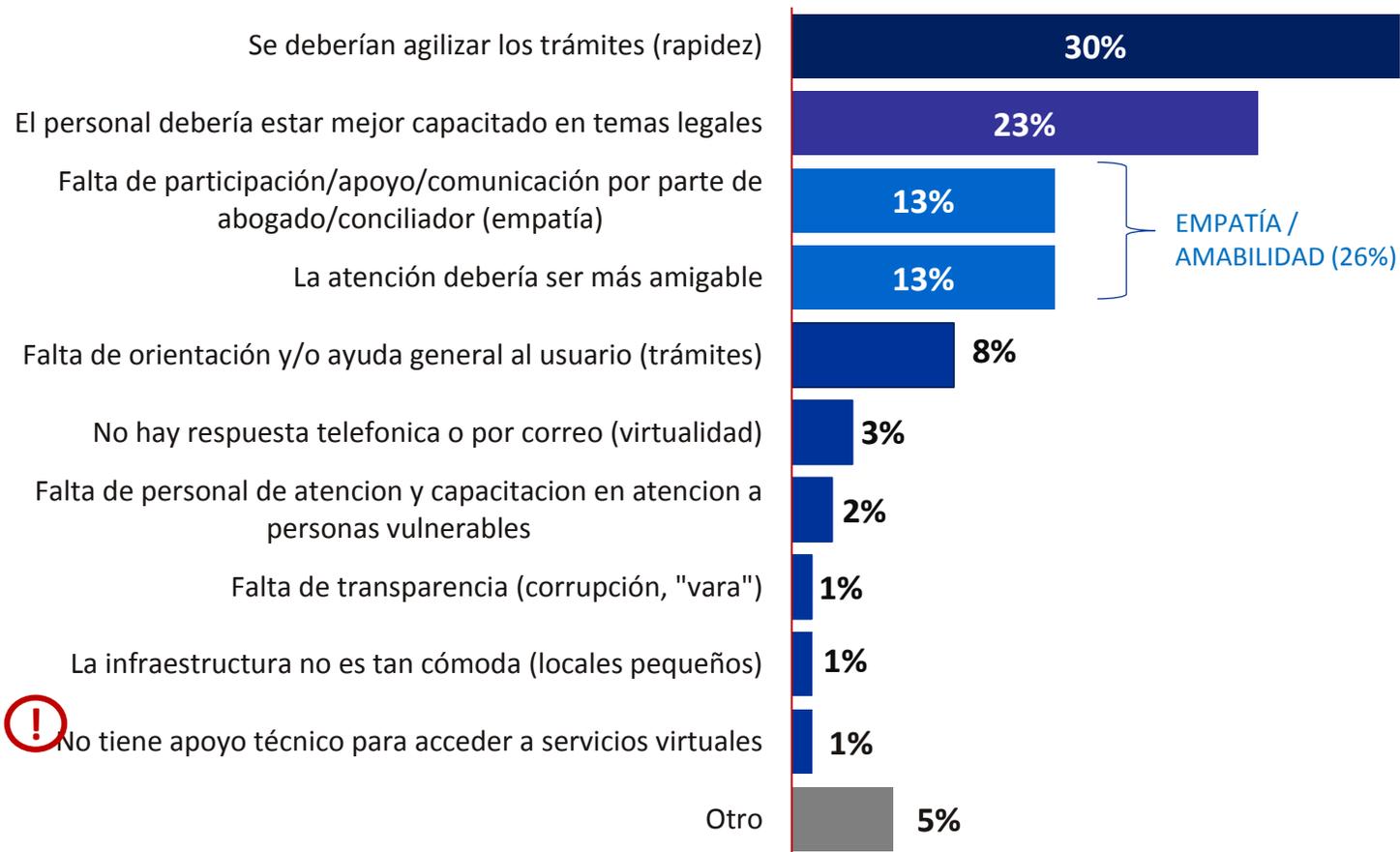
■ Significamente inferior entre variables

# ASPECTOS DE MEJORA PARA EL SERVICIO DE DEFENSA



¿En qué debería mejorar el servicio para que pueda recomendarlo?

*Pregunta abierta*



Si bien identificamos que 3 de cada 5 personas usuarias del servicio de defensa son promotores de este servicio, encontramos que un poco más del 30% de personas usuarias de este servicio experimenta algunos inconvenientes traducidos en aspectos de mejora. Así, podemos ver que los principales temas están relacionados a la rapidez de atención de los trámites (30%) y a la capacitación legal del personal (23%).

Es importante rescatar al un pequeño porcentaje de usuarios que solicita apoyo técnico para acceder a servicios virtuales.

# RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

En una escala del 1 al 10, ¿qué tanto recomienda a los Centros de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA o MEGA ALEGRA? Mencione un punto de la escala donde 1 es “Nada recomendable” y 10, “Muy Recomendable”.



**USUARIOS/AS QUE MAYORMENTE RECOMIENDAN EL SERVICIO**



**78%**



% USUARIOS/AS QUE RECOMIENDAN EL SERVICIO	GÉNERO		EDAD		
	M	F	-30	31 a 44	45+
	91%	77%	81%	77%	77%

■ Significativamente superior entre variables

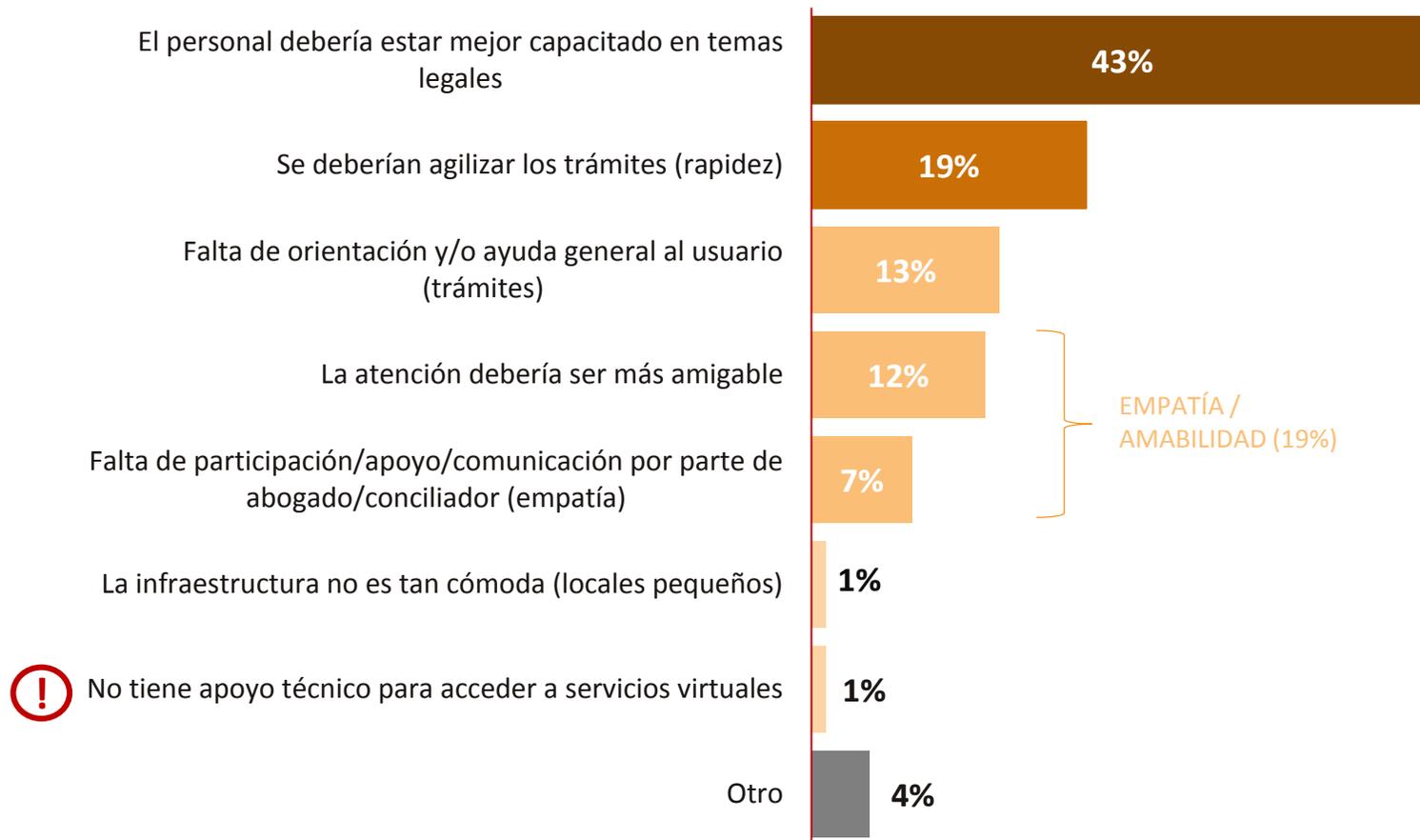
■ Significativamente inferior entre variables

# ASPECTOS DE MEJORA PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN



¿En qué debería mejorar el servicio para que pueda recomendarlo?

*Pregunta abierta*



Se ha identificado que casi el 80% de personas usuarias del servicio de conciliación son promotores de este servicio, sin embargo encontramos que aproximadamente un quinto de personas usuarias de este servicio experimenta algunos inconvenientes traducidos en aspectos de mejora. De manera similar al otro servicio, podemos ver que los principales temas están relacionados a la **capacitación legal del personal (43%)** y la **rapidez de atención de los trámites (19%)**.



---

## CONCLUSIONES

---



## CONCLUSIONES FINALES

- ❖ Durante el periodo 2019-2020, Lima es la región con mayor número de casos asistidos por los ALEGRA (46%) en comparación al departamento de Madre de Dios, el cual presenta solo 1% de casos asistidos por los ALEGRA. Además, si enfocamos el análisis a nivel región Lima Metropolitana y Callao, hallamos que Lima Centro (42%) y Lima Sur (40%) son las regiones con mayor número de casos atendidos.
- ❖ En base al directorio, hallamos que el 60% de usuarios acude al servicio asistencia legal, 26% el acude al servicio afectado por delito y el 14% acude al servicio de conciliación del total de casos.
- ❖ En cuanto al perfil de personas usuarias del servicio de defensa, hallamos 91% de mujeres y 9% varones. Las personas que acuden a este tipo de servicio son mayormente personas adultas entre 31 a 44 años. A diferencia del servicio de conciliación, donde el porcentaje varones aumenta en 3% y el de mujeres disminuye a 88%.
- ❖ Sobre el resultado del último caso llevado en los Centros ALEGRA, se identifican 31% de casos concluidos en el servicio de defensa y 52% de casos concluidos en el servicio de conciliación.
- ❖ Asimismo, se identifican 71% de usuarios/as satisfechos/as con los resultados obtenidos en el servicio de defensa. En este servicio, el resultado con mayor porcentaje (71%) es “sentencia favorable”. Y en el caso del servicio de conciliación, se identifican 76% de usuarios/as satisfechos/as con los resultados de este servicio. El resultado con mayor porcentaje (70%) es “acta con acuerdo total”.

## CONCLUSIONES FINALES

- ❖ En cuanto a la experiencia presencial, identificamos 58% de usuarios/as que han experimentado esta modalidad en el servicio de defensa. Por otro lado, en el servicio de conciliación, identificamos que 68% de usuarios/as ha experimentado esta modalidad.
- ❖ Sobre la experiencia telefónica y/o virtual, identificamos 61% de usuarios/as que han experimentado esta modalidad en el servicio de defensa. Por otro lado, en el servicio de conciliación, identificamos que 49% de usuarios/as ha experimentado esta modalidad.
- ❖ Sobre la satisfacción general en cuanto a la experiencia en el centro Alegria, vemos que los/as usuarios/as satisfechos/as con el servicio de defensa equivalen al 61%, siendo 62% mujeres y 55% varones. A diferencia del servicio de conciliación, donde hallamos más personas satisfechas (70%) con la experiencia general en el centro ALEGRA. Siendo 70% mujeres y 77% varones quienes expresan dicha satisfacción.
- ❖ Sobre los/as usuarios/as que recomiendan el servicio al que acuden o acudieron, encontramos que el 64% de usuarios/as del servicio de defensa recomiendan dicho servicio. Siendo en este último, 66% de hombres y 68% de mujeres. En el caso del servicio de conciliación, el porcentaje de recomendación es más alto, aquí hallamos un 78% de usuarios/as que recomiendan dicho servicio. Siendo mayormente hombres (91%) frente a un 77% de mujeres.



---

## PROPUESTA DE SISTEMA DE MONITOREO

---



## PROPUESTA DE SISTEMA DE MONITOREO

La presente propuesta de sistema de monitoreo es guiada por tres (03) ejes relacionados a la consistencia de data, satisfacción de usuarios/as y virtualidad. En ese sentido, el primer eje busca dar importancia a la calidad del registro de datos que se hallaron en el directorio general. El segundo eje propone una evaluación aleatoria para mantener o reforzar los niveles de satisfacción. Y finalmente, se comenta la importancia de continuar y seguir mejorando los servicios en línea.

Primero, es importante consignar algunos campos clave en el directorio que permitan identificar el registro de todos los servicios al que acude una persona, y además que puedan ser diferenciados entre los mismos, puesto que se hallan algunos datos repetidos. En esa misma línea se propone considerar la opción de incluir el número de DNI de los usuarios, ya que al tener este número que es único para cada persona, se podría identificar mejor a las personas en el directorio. Además, es importante considerar algún tipo de filtro único para usuarios/as del servicio, pues durante el trabajo de campo se han encontrado algunos números telefónicos de abogados/as y fiscales que llevan algún caso, mas no son usuarios/as del servicio.

Segundo, tras haber conocido los resultados del estudio, es relevante mantener o incrementar los niveles de satisfacción de usuarios/as, lo que implica no dejar de lado algunos aspectos a mejorar que involucren directamente al MINJUSDH. En este contexto, se propone realizar evaluaciones de satisfacción aleatorias a los usuarios a través de enlaces web, vía WhatsApp, correo e incluso de manera presencial en los Centros Alegria —en un futuro—, esto claramente depende de la cobertura que haya en las regiones y el acceso a la virtualidad de cada usuario/a.

## PROPUESTA DE SISTEMA DE MONITOREO

Finalmente, un tema bastante importante es la virtualidad, puesto que permite que los usuarios/as tengan nuevas opciones a las cuales puedan acudir a absolver alguna problemática en cualquiera de los dos servicios. Si bien el porcentaje de personas que acceden a la modalidad virtual o telefónica no abarca a la totalidad, es importante rescatar que muchos/as se sienten satisfechos/as con esta forma de atención. En ese sentido, es importante tener un alcance etario más amplio, por lo que se propone evaluar la opción de aprovechar el servicio telefónico para guiar a los usuarios/as de más edad o incluso diseñar algún video tutorial que muestre las opciones y facilidades que pueden tener las personas para acceder a un servicio de defensa o conciliación, para ello es importante tener consideración la señal de internet en cada departamento. Asimismo, en relevante aplicar un enfoque territorial en las campañas de comunicación o propuestas de mejora.