



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Denominación del Servicio	Servicio de desarrollo de encuestas de percepción ciudadana a usuarios acerca de los servicios que brindan los Centros de Asesoría Legal Gratuita (ALEGRA) a nivel nacional para el Proyecto de Inversión "Mejoramiento de los Servicios de Asesoría Legal Gratuita (ALEGRA) para lograr la adecuada implementación del Expediente Judicial Electrónico" con CUI 2412545 en el marco de la ejecución del Programa de inversión: "Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico - EJE" con CUI N° 2413068.
Área usuaria	Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos
Entidad Beneficiaria	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Meta	03
Código Único de Inversión	2412545 – Gestión del Proyecto
Actividad POI	06
Componente	No Aplica
Sub-Componente	No Aplica

1. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad consultar y recabar información de los usuarios a fin de contar con 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 Programa de inversión: "Mejoramiento de los servicios de justicia no penales a través de la implementación del Expediente Judicial Electrónico - EJE" con CUI N° 2413068, que permitirá cumplir con los objetivos del Programa en los plazos previstos y redundará en una mejor prestación del servicio.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo general:

Contratar el servicio especializado para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que brindan los Centros ALEGRA y los factores que contribuyen a ello; para que, en base a dichos resultados, se identifiquen las mejoras que se deben incorporar en los procesos involucrados; así como el poder establecer un mecanismo de seguimiento sistemático que asegure la mejora continua de los servicios a brindar, a través de la aplicación de encuestas periódicas de medición de satisfacción de servicios

Objetivos específicos:

- ✓ Determinar el nivel de calidad de servicio en los Centros ALEGRA.
- ✓ Determinar si los elementos tangibles son los necesarios para un buen servicio en los Centros ALEGRA.
- ✓ Determinar si existe fiabilidad en los Centros ALEGRA.
- ✓ Determinar si la capacidad de respuesta es segura y rápida en los Centros ALEGRA.
- ✓ Determinar la seguridad y confianza hacia los usuarios de los Centros ALEGRA.
- ✓ Determinar el grado de empatía que existe en los Centros ALEGRA.

Se define a cada uno de los términos denominados como **dimensiones**¹.

Calidad de servicio: Resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el usuario, y el que recibe de la Entidad.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales.

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que los Centros ALEGRA cumplen con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio y solución de problemas.

Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los usuarios, y solucionar problemas.

Seguridad y confianza: Es el conocimiento y atención del personal de los Centros ALEGRA y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Grado de empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen los Centros ALEGRA a los usuarios. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado.

¹ Dimensiones son consideradas dentro de un instrumento validado SERVQUAL, el mismo que define cada uno como elemento importante para la medición de la calidad de manera general

3. METODOLOGÍA

El servicio que brindará la firma consultora deberá ser ejecutado considerando estándares del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) o similares, ya que deben cumplir los procesos rigurosos de levantamiento de información cuantitativa y cualitativa.

Así también la firma consultora desarrollará y propondrá una metodología, la cual deberá incluir:

- Verificar que el público objetivo de usuarios de los Centros ALEGRA, cumpla con el perfil requerido. Ver Anexo 1
- Actualización del tamaño de la muestra en base a técnicas estadísticas. Ver Anexo 2
- Definición de condiciones de aplicación de las encuestas.
- Ejecución de las encuestas.
- Control de calidad y análisis de datos.

Una vez determinada la muestra, los lugares a encuestar donde se encuentran los centros de Asistente Legal Gratuita (ALEGRA y MEGA ALEGRA) 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.

El cuestionario que se aplicará en las encuestas, así como la base de datos en formatos xls., sav., spv. o el que sea utilizado para el procesamiento de la data, será entregado por la empresa encuestadora para la realización del servicio solicitado.

Los indicadores a ser evaluados serán los siguientes:

- Porcentaje de usuarias satisfechas con los servicios recibidos en los Centros ALEGRA.
- Porcentaje de usuarios que acceden a sus expedientes y estados del caso en línea
- Porcentaje de mujeres satisfechas con los servicios de asistencia legal y defensa de víctimas proporcionados por los centros ALEGRA
- Porcentaje de usuarios discapacitados satisfechos con los servicios de asistencia legal y defensa de víctimas
- Porcentaje de adultos mayores satisfechos con los servicios de asistencia legal y defensa de víctimas
- Porcentaje de mujeres satisfechas con el servicio de conciliaciones
- Porcentaje de usuarios discapacitados satisfechos con el servicio de conciliaciones
- Porcentaje de adultos mayores satisfechos con el servicio de conciliaciones



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Programa Modernización del
Sistema de Administración de
Justicia



EJE NO PENAL
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

4. ACTIVIDADES A REALIZAR

En el presente servicio se requiere que la firma consultora realice las siguientes actividades:

- 4.1. Elaboración del plan de trabajo detallado que contenga como mínimo las actividades que se desarrollarán para el levantamiento de información, responsables, hitos, plazos de ejecución, determinación del tamaño de muestra (considerando aspectos geográficos y demográficos) diferenciado por servicios, considerados para las cinco (5) encuestas a realizarse.
- 4.2. Mejora del instrumento de recojo de información utilizado para la línea de base (cuestionario) para la ejecución de las encuestas, para los servicios de los centros ALEGRA. Ver Anexo 3.
- 4.3. Ejecución de las encuestas (levantamiento de la información y procesamiento de los datos) y presentación de un análisis de los resultados obtenidos, por cada indicador, triangulando información cuando sea posible.
- 4.4. Elaboración y presentación de los resultados, definición de metodología estandarizada relativa a la medición de la satisfacción de los usuarios, brechas identificadas, recomendaciones y sugerencias para la atención de los hallazgos obtenidos (mejoras).

5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

A. Experiencia y otros requisitos

- Mínimo cinco (05) contratos equivalentes a 250 mil soles en los últimos cinco (05) años en estudio de metodologías de investigación cuantitativa, desarrollo y aplicación de cuestionarios de satisfacción en servicios en entidades del sector público y/o privado.
- Empresa encuestadora de opinión o estudios de mercado constituida legalmente.
- Persona jurídica con RUC habilitado y activo.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- La experiencia del proveedor se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y constancias de conformidad de servicios.

B. Personal Clave

La firma consultora presentará en su propuesta el siguiente personal clave:

- Jefe de Estudio (01)

Funciones: Realizar la planificación y gestión de todo el proyecto, asignando los recursos para la ejecución del mismo, coordinar e informar el avance de los requerimientos; velar por la tabulación, calidad y análisis de los datos y la presentación



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Programa Modernización del
Sistema de Administración de
Justicia

 EJE NO PENAL
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

de las conclusiones y recomendaciones.

Formación académica: Titulado en ingeniería, ciencias sociales o afines

Experiencia: Haber participado en al menos 04 contratos en donde haya liderado el diseño, planificación y desarrollo (Jefe/Gerente/Coordinador General de Proyecto) de encuestas en entidades públicas y/o privadas.

- Especialistas en Estadística (02)

Funciones: Responsable de liderar el diseño muestral y estimar el tamaño de la muestra para lograr la representatividad acorde a lo establecido en los requerimientos del servicio; así como, el tomar medidas para salvaguardar la calidad de los resultados, como el seleccionar la sobre muestra por no respuesta y reemplazo, la muestra de supervisión, entre otras actividades. Así mismo, es responsable de la elaboración, conducción y/o realización de consistencia o crítica - codificación de bases de datos.

Formación Académica: Titulado en estadística, economía o afines.

Experiencia: Haber participado en al menos 03 contratos donde haya realizado actividades relacionadas a la definición de muestras para el desarrollo de encuestas en entidades públicas y/o privadas.

- Entrevistadores, Encuestadores (10).

Funciones: Es la persona encargada de llevar a cabo la entrevista; es decir, de aplicar los cuestionarios —plantear las preguntas, escuchar y registrar las respuestas de las personas entrevistadas—, de acuerdo a los procedimientos y normas planteadas en este manual.

Formación Académica: Mínimo grado de bachiller en estadística, economía, social o afines.

Experiencia: Haber participado en al menos 03 contratos donde haya realizado actividades relacionadas a la recolección o levantamiento de información en entidades públicas y/o privadas.

Si la firma dentro de su metodología considera incorporar otro tipo de profesional, lo podrá proponer.



6. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

El servicio se realizará a nivel nacional en las Sedes de los Centros ALEGRA de forma presencial y remota. Los gastos inherentes al desplazamiento (pasajes, alojamiento, alimentación, movilidad local y otros gastos relacionados para la realización del servicio), correrán por cuenta de la firma consultora.

La cantidad de usuarios a encuestar se distribuirá de la siguiente manera:

Sedes ALEGRA	Muestra
Lima y Callao (Modalidad Presencial)	30%
Provincias a nivel nacional (Modalidad virtual o telefónica)	70%
Total	100%

El presente servicio finaliza, en un plazo de hasta **quinientos cincuenta y cinco (555) días calendario**, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio y/o contrato.

Cabe indicar que, durante la ejecución del servicio, se van aplicar un total de cuatro (04) encuestas recurrentes cada 170 días.

Producto	Plazo de entrega
Primer producto	Hasta los quince (15) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio y/o contrato.
Segundo producto	Hasta los cuarenta y cinco (45) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio y/o contrato.
Tercer producto	Hasta los doscientos quince (215) días calendario , contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio y/o contrato.
Cuarto producto	Hasta los trescientos ochenta y cinco (385) días calendario , contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio y/o contrato.
Quinto producto	Hasta los quinientos cincuenta y cinco (555) días calendario , contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio y/o contrato.

En caso de que se presente el informe, y este sea objeto de observaciones, la UE otorgará un plazo máximo de diez (10) días calendario, para que sea subsanado por el contratista, si pese a este plazo otorgado el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Unidad Ejecutora podrá resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar la penalidad que correspondan.



7. PRODUCTO

El presente servicio contiene los siguientes productos a cumplir en el desarrollo de esta consultoría, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el numeral 6 del presente documento:

7.1. **Primer Producto:** Informe Técnico, el cual debe contener las actividades descritas en los puntos 4.1, 4.2, del presente documento.

7.2. **Segundo al Quinto Producto:** Informe Técnico, el cual debe contener las actividades descritas en los puntos 4.3 y 4.4 del presente documento.

8. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La firma consultora deberá reportar y coordinar sus actividades con el **jefe de la Unidad de Monitoreo y Supervisión de Proyectos de la UE - MINJUSDH**, quien será además el encargado de revisar y validar los productos con la DGDPAJ y el Banco Mundial y finalmente dar la conformidad a los productos presentados, una vez verificada la culminación del servicio realizado.

9. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizar de acuerdo con el detalle siguiente:

Productos	% de pago	Condición
Primer producto	0%	A la conformidad del producto
Segundo producto	25%	A la conformidad del producto
Tercer producto	25%	A la conformidad del producto
Cuarto producto	25%	A la conformidad del producto
Quinto producto	25%	A la conformidad del producto

El precio de la oferta incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

Para efectos del pago, se debe presentar a través de mesa de partes presencial a nuestra sede sito en Jr. Roberto Ramírez del Villar N° 325 (antes Calle Treinta y Dos N° 325) – Urb. Corpac - San Isidro o de forma virtual al correo mesadepartes@ejenopenal.pe, con copia al correo adquisiciones@ejenopenal.pe.



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Programa Modernización del
Sistema de Administración de
Justicia



EJE NO PENAL
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

El pago se efectuará dentro de los diez (10) días calendarios, posteriores a la conformidad del servicio, para lo cual se requiere contar con la siguiente documentación:

- a) Carta dirigida al director del Programa.
- b) Producto correspondiente al tramo, armada y/o etapa del servicio.
- c) Comprobante de Pago.
- d) Suspensión de 4ta Categoría (de corresponder).

10. CONFIDENCIALIDAD

La información y documentación a la que tendrá acceso tiene carácter confidencial siendo prohibido revelar dicha información a terceros. La firma consultora, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

11. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

La firma consultora es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso sea necesario que la firma consultora realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, la Entidad debe indicar que protocolos sanitarios debe cumplir de acuerdo con la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.

13. PROTOCOLOS SANITARIOS ANTE EL COVID-19

El bien/producto y/o servicios conexos deberán ser entregados manteniendo protocolos de bioseguridad, limpieza y desinfección para evitar el contagio por COVID-19, en cumplimiento de los dispositivos emanados por el ente competente. La entidad, no se hará responsable por accidentes, ni enfermedades ocupacionales, por falta de entrega de implementos de seguridad e higiene, ni por falta de medidas adecuadas en la entrega del bien y/o prestación del servicio.



ANEXO 1.

Público objetivo:

Usuarios de los centros de Asistencia Legal Gratuita (ALEGRA y MEGA ALEGRA), con números telefónicos registrados en las bases de datos de usuarios que accedieron a los servicios de Asesoría Legal Gratuita (ALEGRA) y (MEGA ALEGRA).

ANEXO 2.

Diseño muestral:

El diseño muestral propuesto es probabilístico con método de selección aleatoria de números de teléfono, fijo o celular, en una sola etapa. Se ha considerado una sobre muestra del 100% en previsión de posibles pérdidas debido a errores en el registro de los números telefónicos, cambio de número telefónico, desactivación del número telefónico, o rechazo de la entrevista, entre otros.

El diseño muestral distinguirá entre dos tipos de servicios:

Muestra 1: Usuarios de servicios de Asistencia Legal y Defensa de víctimas.

Muestra 2: Usuarios de servicios de Conciliación.

Marco Muestral:

El marco muestral para el estudio está conformado por las bases de datos provistas por la DGDPAJ, con números de teléfono, fijo o celular, de los usuarios ALEGRA registrados en las sedes a nivel nacional. Las unidades de muestreo serán únicamente los números telefónicos de los usuarios, los usuarios ALEGRA cuyos números de teléfono no se encuentren registrados serán excluidos y no tendrán una probabilidad de selección en la muestra.

Tamaño de muestra propuesto:

En la siguiente tabla se presenta el tamaño de muestra, la sobre muestra y el margen de error calculado con un nivel de confianza de 95%, bajo el supuesto de máxima heterogeneidad ($p=q=0.5$), para una población finita.

Muestras	N ^{1/}	Muestra población finita	Margen de error	Sobre muestra
Muestra 1 Asistencia Legal y Defensa de Víctimas	11194	628	3.8%	628
Muestra 2 Conciliación	3011	341	5.0%	341

1/ El N corresponde a la cantidad de usuarios registrados con número telefónico en las bases de datos entregadas por el cliente.

Fuente: Data extraída del Programa estadístico SPSS



ANEXO 3.

ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN LEGAL GRATUITA (ALEGRA)

SALUDO Y CONSENTIMIENTO

Estimado(a):

Actualmente, el Ministerio de Justicia (MINJUS), está llevando a cabo un estudio para evaluar la calidad de servicio de los Centros de Atención Legal Gratuita (ALEGRA), con la finalidad de elaborar propuestas para un mejor servicio.

En esta ocasión, queremos invitarle a participar voluntariamente en nuestra encuesta. Sus respuestas serán de mucha ayuda para seguir mejorando y ofrecerle un mejor servicio más adelante. La encuesta es breve y solo le tomará 10 minutos aproximadamente.

Agradecemos su total sinceridad en las respuestas.

Asimismo, es importante mencionarle que toda la información brindada será usada sólo para fines del presente estudio, que es de carácter confidencial de acuerdo a la ley N° 29733 de protección de datos.

¿Desea participar voluntariamente en esta encuesta?

Sí acepto	1	<input type="checkbox"/> CONTINUAR
No acepto	2	<input type="checkbox"/> TERMINAR ENCUESTA

¿Usted ha solicitado el servicio en los centros ALEGRA?

Sí	1	<input type="checkbox"/> CONTINUAR
No	2	<input type="checkbox"/> TERMINAR ENCUESTA

DATOS GENERALES

1. **¿Cuál es su edad? (Solo mayores de 18 años, lista desplegable)**

2. **¿Cuál es su sexo?**

- Hombre
- Mujer
- Prefiero no decirlo

3. **¿En qué departamento reside? (lista desplegable)**

4. **¿Usted tiene alguna discapacidad?**

Sí	1
No	2

5. **¿Cuál es su nivel de instrucción?**

SIN INSTRUCCIÓN	1
INICIAL	2
PRIMARIA COMPLETA	3
PRIMARIA INCOMPLETA	4
SECUNDARIA COMPLETA	5
SECUNDARIA INCOMPLETA	6
SUPERIOR TECNICO INCOMPLETO	7
SUPERIOR TÉCNICO COMPLETO	8
SUPERIOR UNIVERSITARIA INCOMPLETA	9
SUPERIOR UNIVERSITARIA COMPLETA	10

6. **¿Cuál es su situación laboral actual?**

DESEMPLEADA/O	1
AMBULANTE	2



AMA/O DE CASA	3
OBRERA/O	4
ESTUDIANTE	5
TRABAJADOR/A DEPENDIENTE	6
TRABAJADOR/A INDEPENDIENTE	7

7. ¿Cuál es su estado civil?

SOLTERA/O	1
DIVORCIADA/O	2
CONVIVIENTE	3
VIUDA/O	4
CASADA/O	5

8. ¿Tiene hijos/as de los/as que sea legalmente responsable?

Sí	1
No	2

EVALUACION DEL CASO Y RESULTADOS

Antes de presentar algunas preguntas acerca del servicio de los centros de asistencia legal gratuita (ALEGRA Y/O MEGA ALEGRA).

9. Por favor indíqueme cuántos casos ha llevado en los centros ALEGRA Y/O MEGA ALAEGRA.

Un caso	1
Dos casos	2
Tres o más casos	3

Ahora, responda en base al **ÚLTIMO CASO** que ha llevado en el centro ALEGRA

10. ¿En qué mes y año solicitó el servicio del último caso? (Lista desplegable con los 12 meses y año 2019, 2020, 2021)

11. ¿Bajo qué modalidad fue la atención del último caso?

Toda la atención fue presencial	1	CONTINUAR
La atención fue presencial y por el contexto sanitario cambio a telefónica	2	
Toda la atención fue telefónica	3	SALTAR A LA P.12

12. ¿Dónde se ubica el centro ALEGRA que le brindó ayuda? (lista desplegable donde se colocará todos los centros ALEGRA proporcionada por el cliente)

13. Con respecto a su último caso, ¿cuál fue el motivo de atención el centro de asistencia legal gratuita (ALEGRA)?

Consulta	1
Defensa legal	2

14. ¿Qué asunto la/o motivó a recurrir a los servicios que ofrecen los centros ALEGRA Y/O MEGA ALEGRA?

Alimentos	1
Temas de familia (filiación, tenencia de hijos)	2
Violencia a la mujer	3
Violencia a un menor de edad	4
Temas administrativos	5
Conciliación	6
OTRO: (especificar)	7

15. ¿Cuál fue el último servicio que solicitó?



Defensa pública en familia, civil y laboral	1	CONTINUAR
Defensa de víctimas	2	
Centros de conciliación gratuitos	3	SALTAR A LA P. 16

16. ¿Cuál fue el resultado del servicio?

Sentencia favorable	1	PASAR A LA P.17
Sentencia desfavorable	2	PASAR A LA P.17
Acuerdo previo a sentencia	3	SALTAR A LA P. 18
OTRO	4	SALTAR A LA P.18
Aún NO ha concluido el servicio	5	SALTAR A LA P. 20

17. ¿Cuál fue el resultado del servicio de conciliación?

Se emitió sentencia	1	CONTINUAR
Se llegó a un acuerdo	2	SALTAR A LA P.18
OTRO	3	SALTAR A LA P. 18
Aún NO ha concluido el servicio	4	SALTAR A LA P. 20

18. ¿Cuánto tiempo aproximado demoró el proceso desde que el Poder Judicial recepcionó su caso hasta que el Tribunal Constitucional emitió una sentencia final? (Escribir tiempo en año y meses)

19. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a se siente con respecto a los resultados del servicio?

1	2	3	4	5
NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
CONTINUAR			SALTAR A P. 20	

20. ¿por cuál(es) de los siguientes motivos no se siente tan satisfecho con respecto al resultado del servicio?

Los costos excedieron mis expectativas	1
El proceso fue poco transparente	2
El resultado no fue favorable para mi	3
OTRO(especificar):	4

EVALUACION DE EXPERIENCIA PRESENCIAL Y TELEFONICA

21. ¿La atención que usted recibió fue SOLO vía telefónica?

Sí	1	SALTAR A LA P.22
No	2	CONTINUAR

22. A continuación, se mencionarán algunos aspectos importantes para evaluar la experiencia PRESENCIAL de los usuarios de los centros ALEGRA y/o mega ALEGRA. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a se siente con...?

	NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
ACCESO AL SERVICIO	1	2	3	4	5
INSTALACIONES	1	2	3	4	5
TIEMPO DE RESPUESTA DE SERVICIO	1	2	3	4	5
AMABILIDAD DEL PERSONAL	1	2	3	4	5
	CONTINUAR Y EVALUAR MOTIVOS			SALTAR A P. 21	

MOTIVOS DE INSTISFACIÓ DE ACUERDO AL ASPECTO EVALUADO



23. ACCESO AL SERVICIO:

¿Por qué motivos no se siente satisfecho/a con el acceso al servicio ALEGRA?

SE ENCUENTRA EN UN LUGAR ALEJADO	1
EL HORARIO DE ATENCIÓN NO ERA CONVENIENTE	2
CARECE DE ACCESOS ADECUADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3
PERSONAL DESCONOCE LENGUAS ORIGINARIAS	4
OTRO (especificar):	5

24. INSTALACIONES

¿Por qué motivos no se siente satisfecho/a con las instalaciones del servicio ALEGRA?

FALTA MANTENIMIENTO	1
POCA LIMPIEZA	2
INCOMODO CON INADECUADO MOBILIARIO	3
CARECE DE INSTALACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4
OTRO (especificar):	5

25. TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO

¿Por qué motivos no se siente satisfecho/a con el tiempo de respuesta del servicio ALEGRA?

DEMORA DURANTE LA ORIENTACIÓN	1
PROCESOS COMPLICADOS DE ENTENDER	2
DEMORA DE ATENCIÓN ENTRE LA ÚLTIMA Y LA SIGUIENTE CITA	3
EXCESIVOS TRÁMITES O VISITAS PARA CONCLUIR UN CASO	4
OTRO (especificar):	5

26. AMABILIDAD

¿Por qué motivos no se siente satisfecho/a con la amabilidad del servicio ALEGRA?

EL PERSONAL DE RECEPCIÓN NO ES AMABLE	1
EL ABOGADO/A NO ES AMABLE	2
EL PERSONAL NO ESTÁ ADECUADAMENTE INFORMADO	3
NO SE TUVO UN SEGUIMIENTO Y/O ACOMPAÑAMIENTO PROFESIONAL EN TODO EL PROCESO	4
OTRO (especificar):	5

27. En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a se siente con la atención telefónica brindada en los centros ALEGRA y/o mega ALEGRA?

1	2	3	4	5
NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

28. ¿Por cuál de los siguientes motivos no se siente satisfecho?

EL PERSONAL TELEFÓNICO NO ES AMABLE	1
EL PERSONAL TELEFÓNICO NO HABLABA EN MI IDIOMA	2
EL PERSONAL NO ESTABA ADECUADAMENTE INFORMADO	3
LA CALIDAD DE LA SEÑAL NO PERMITÍA UNA COMUNICACIÓN FLUIDA	4
OTRO (especificar):	5

EXPERIENCIA EN PLATAFORMAS VIRTUALES

29. Durante el uso del servicio ofrecido por los centros ALEGRA, ¿ha utilizado el portal web “Expediente Judicial Electrónico” o EJE?



Sí	1	CONTINUAR
No	2	SALTAR A LA P. 27

30. A continuación, se presenta algunas afirmaciones sobre el portal EJE, en una escala del 1 al 5, indique qué tan de acuerdo se encuentra con estas afirmaciones:

	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
En el portal EJE se puede navegar fácilmente	1	2	3	4	5
En el portal EJE encontré manuales e instructivos que fueron bastante útiles	1	2	3	4	5
En el portal EJE encontré videos que me fueron útiles	1	2	3	4	5

31. ¿Solicitó su expediente jurídico electrónico EJE a través del portal web?

Sí	1
No	2

BALANCE GENERAL

32. De manera general en una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a se siente con la experiencia en los centros ALEGRA y/o mega ALEGRA?

1	2	3	4	5
NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

33. En una escala del 0 al 10, ¿qué tanto recomienda a los CENTROS ALEGRA? Elija un punto de la escala donde 0 es "Nada recomendado" y 10, "Muy Recomendado".

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NADA RECOMENDADO										MUY RECOMENDADO
CONTINUAR						TERMINAR ENCUESTA				

34. ¿Por qué no recomendaría el servicio?

ES MUY LENTO	1
LA ATENCIÓN NO ES AMIGABLE	2
NO TIENEN CONOCIMIENTO LEGAL	3
OTRO (ESPECIFICAR)	4

**Fin de la encuesta
¡Muchas gracias!**