

NEUQUEN, 05 de Abril de 2024.

RESOLUCIÓN N° 12 /2024.

VISTO:

El Informe N° 19/2024 titulado "Relevamiento Diagnóstico en Mesas de Entradas de Defensorías Públicas Civiles 01 a 10 con Sede en Neuquén", elaborado por la Oficina de Control de Gestión en forma conjunta con la Secretaría Civil y Nuevos Derechos de la Defensoría General.

CONSIDERANDO:

La mencionada iniciativa tiene como objetivo principal realizar un relevamiento de las tareas realizadas en las Mesas de Entradas de las Defensorías Públicas Civiles 01 a 10, con sede en la ciudad de Neuquén.

El mentado relevamiento reviste suma importancia para identificar oportunidades de mejora en las Mesas de Entradas referidas.

Así, la información que se recabó proporcionará elementos importantes para desarrollar posteriormente una propuesta de optimización de recursos y de mejora continua, atento el alcance definido para el proyecto que se propicia.

En tal sentido, cabe mencionar que en la presente instancia del proyecto no se pretende un relevamiento profundo de perfiles del público o de los/as usuarios/as de la Defensa Pública, lo que es altamente recomendable para un trabajo futuro, complementario y en conjunto con las dependencias correspondientes en virtud de su participación en el proceso.

De este modo, el presente relevamiento proporcionará una mirada diagnóstica inicial, lo que permitirá posteriormente evaluar cursos de acción que atiendan eventuales necesidades, valorando la circunstancia actual.

Atento lo expuesto, resulta adecuado aprobar la propuesta de trabajo presentada a efectos de su inmediata implementación.

Por ello,

LA DEFENSORA GENERAL DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN

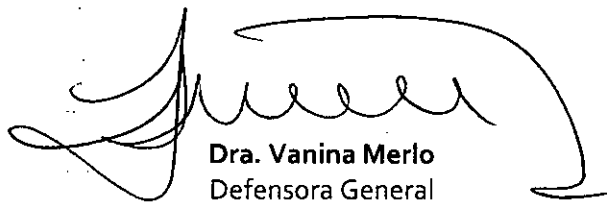
RESUELVE:

1º) APROBAR el Informe N° 19/2024 titulado "Relevamiento Diagnóstico en Mesas de Entradas de Defensorías Públicas Civiles 01 a 10 con Sede en Neuquén", elaborado por la Oficina de Control de Gestión en forma conjunta con la Secretaría Civil y Nuevos Derechos de la Defensoría General, el que se protocoliza adjunto al presente documento.

2º) ENCOMENDAR la coordinación de la ejecución a la Oficina de Control de Gestión con la participación activa de la Secretaría Civil y Nuevos Derechos, en más de la intervención de las áreas o dependencias que correspondan para cumplir con el mentado objetivo del proyecto, incluyendo aquellas de interacción frecuente con la Defensa Pública Civil de Neuquén.

3º) COMUNICAR la presente iniciativa a las Defensorías Públicas Civiles 01 a 10 con sede en Neuquén, contando con el involucramiento del personal en la misma, con miras a optimizar la organización del trabajo en pos del servicio a los/as usuarios/as de nuestro Ministerio.

4º) NOTIFÍQUESE, regístrese y pase a conocimiento del Tribunal Superior de Justicia.



Dra. Vanina Merlo
Defensora General
Ministerio Público de la Defensa
Provincia del Neuquén

**INFORME Nº 19/2024 "RELEVAMIENTO DIAGNÓSTICO EN MESAS DE ENTRADAS
DE DEFENSORÍAS PÚBLICAS CIVILES 01 A 10 CON SEDE EN NEUQUÉN"**

INTRODUCCION

El presente proyecto tiene como objetivo realizar un relevamiento de las tareas realizadas por las Mesas de Entradas de las Defensorías Públicas Civiles 01 a 10 (en adelante 'ME-DPC'), con sede en la ciudad de Neuquén.

Así, a través de la presente iniciativa, se realizará un abordaje preliminar de elementos de análisis de la organización de la atención de las personas que toman contacto con la Defensa Pública Civil (en adelante 'DPC').

El presente relevamiento proporcionará una mirada diagnóstica inicial, lo que permitirá posteriormente evaluar cursos de acción que atiendan eventuales necesidades de mejora, valorando la circunstancia actual.

OBJETIVOS

- Identificar la distribución del trabajo y principales tareas llevadas a cabo por las Mesas de Entradas de las Defensorías Públicas Civiles 01 a 10 en Neuquén.
- Analizar el flujo de trabajo dentro de las mesas de entradas, atendiendo asimismo a su articulación con el Servicio de Orientación Jurídica (en adelante 'SOJ') u otras áreas de interacción frecuente.
- Determinar volumen de público que establece comunicación con las ME de las Defensorías Públicas Civiles.
- Identificar oportunidades de mejora en el funcionamiento y/u organización de las ME-DPC.

ALCANCE

El presente trabajo establece un plan de acción para la realización de un relevamiento diagnóstico preliminar que permita analizar el volumen y características de las tareas realizadas en las diez (10) Mesas de Entradas de las Defensorías Públicas Civiles de la ciudad de Neuquén, así como ciertas características de interés respecto de las consultas que reciben a través de medios presenciales y/o virtuales.

En la presente instancia del proyecto no se pretende un relevamiento profundo de perfiles del público o de los/as usuarios/as de la Defensa Pública, lo que es altamente recomendable para un trabajo futuro, complementario y en conjunto con las dependencias correspondientes en virtud de su participación en el proceso

METODOLOGIA

- **Formularios de relevamiento:** Se diseñarán formularios que faciliten la recolección de información referida al público y a las tareas realizadas en ME-DPC. *Nota: se adjuntan Formularios propuestos en Anexos I y II del presente documento.*
- **Entrevistas:** se llevarán a cabo entrevistas con Defensores/as, funcionarios/as y personal administrativo para comprender la organización de las ME-DPC y la distribución del trabajo, trabajando sobre muestras significativas.
- **Observación:** se realizarán observaciones directas del flujo de trabajo en las mesas de entradas para identificar aspectos susceptibles de mejora.
- **Relevamiento de documentación:** relevamiento de documentos y herramientas utilizadas (ej., mail, agenda, planillas Excel, acta compromiso o similar, libro de asistencia en caso de corresponder).
- **Sistema de información:** se trabajará sobre información de carga en el Sistema de información u otras herramientas tecnológicas que permitan conocer el funcionamiento e impactos en ME-DPC como objeto de análisis.
- **Análisis de datos:** Se analizarán los datos recopilados de entrevistas, observaciones y formularios para identificar patrones y tendencias significativas.
- **Informe final:** Se elaborará un informe presentando datos significativos del relevamiento que aporten claridad respecto de la situación actual y eventuales puntos de mejora, así como recomendaciones o líneas de acción sugeridas. A partir de allí, en forma posterior y conforme directivas de la Defensoría General, se desarrollará el proyecto que se valore más adecuado y necesario.

CRONOGRAMA TENTATIVO

Supuestos:

- *Inicio Semana del 25/03.*
- *Implementación relevamiento desde Semana 08/04/2024*

Fase		Fecha tentativa																		
		Mar	Abril						Mayo				Junio				Julio			
		25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	
Preparación	Diseño, planificación y presentación del proyecto																			
	Diseño herramientas																			
Implementación	Aplicación de Formulario Anexo I (Relev. Atención al público)																			
	Aplicación de Formulario Anexo II (Relev. de Tareas)																			
	Observaciones																			
	Entrevistas																			
	Relevamiento de documentación e información de interés																			
	Sistemas de información																			
Análisis e Informe	Análisis de datos (carga – procesamiento - cierre)																			
	Elaboración del Informe Final																			

F
E
R
I
A

CONSIDERACIONES FINALES

El presente proyecto de relevamiento diagnóstico de tareas en las Mesas de Entradas de las Defensorías Públicas Civiles 01 a 10 en Neuquén proporcionará información valiosa para conocer su funcionamiento actual y plantear recomendaciones que fueran necesarias para ajustar la organización en la prestación del servicio.

Luego, desde la Defensoría General se tendrá mayor claridad para plantear los proyectos e iniciativas que resulten más convenientes para llevar a cabo la atención al público, en el particular contexto socio-económico en el que este Ministerio lleva a cabo su labor en cumplimiento de su propósito.

Posteriormente, en una fase subsiguiente, se podría dar continuidad a la presente labor mediante una profundización en el conocimiento de necesidades y demandas de los usuarios/as y del público en general, con el fin de identificar, diseñar e implementar medidas específicas para alcanzar cada día mayor efectividad en la calidad de la Defensa Pública.

Oficina de Control de Gestión, Defensoría General.

04 Abril de 2024.

ANEXO I: Formulario de relevamiento básico de comunicaciones con DPC.

 FORMULARIO Versión 01 RELEVAMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO // Mesa de Entrada de las DPC - I C J		HOJA N° _____ de _____																				
		FECHA: _____ / _____ / 2024																				
DPCN° _____ Apellido, Nombre y DNI	Marcar si es USUARIO PROPIO	HORA DE ATENCIÓN	MEDIO DE CONTACTO				MOTIVO	RESULTADO DE LA ATENCIÓN							OBS.							
			Presencial	Correo	Telefónica	Whatsapp		Marcar si tiene CITA / TURNO	Entrevista	Firma de doc.	Entrega de doc.	Consulta de trámite	Otro	Atención en DPC Propia		Derivación a SOJ	Derivación a Otra DPC	Derivación a DNNYA	Derivación a CAM	Derivación a MPF	Otra	
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						

Las copias impresas de este documento se consideran copias no controladas. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso

ANEXO II: Formulario de relevamiento de tareas de Mesa de Entradas en DPC.

		FORMULARIO Versión 01			
RELEVAMIENTO DE TAREAS Mesa de Entrada de las DPC - ICJ					
APELLIDO y NOMBRE			ORGANISMO		CARGO
			DPC N°		
LAS TAREAS QUE REALIZA HABITUALMENTE LA 'MESA DE ENTRADA' SON:					
LAS TAREAS QUE REALIZA EXCEPCIONALMENTE LA 'MESA DE ENTRADA' SON:					
LOS CONOCIMIENTOS/ HABILIDADES NECESARIOS/AS PARA REALIZAR LAS TAREAS DETALLADAS SON (por ejemplo, sistema Lotus):					
OBSERVACIONES. SUGERENCIAS. PROPUESTAS DE MEJORA.					
Fecha:				Firma:	

Las copias impresas de este documento se consideran copias no controladas. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso