

Diagnóstico de Trámites y Procesos que afectan la satisfacción de la persona usuaria.

Con el fin de obtener insumos para realizar el diagnóstico se remitió por medio de la Secretaría Permanente un Cuestionario a los países integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana. El resultado obtenido reflejó que 14 países contestaron la Matriz a saber:

1. España
2. República Dominicana
3. Chile
4. El Salvador
5. Nicaragua
6. Guatemala
7. Brasil
8. Puerto Rico
9. Ecuador
10. Panamá
11. México
12. Honduras
13. Costa Rica

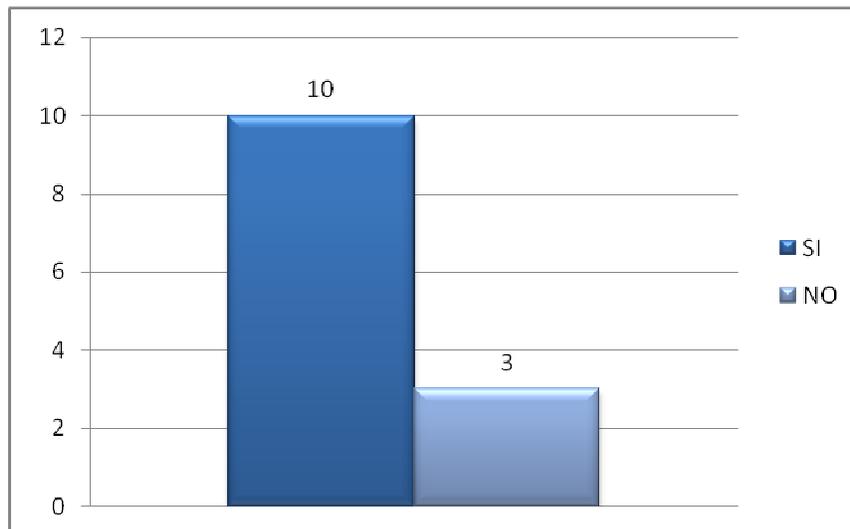
En el caso de este diagnóstico debe clarificarse que en razón de que cada país cuenta con autonomía, normativa y plazos procesales propios, el establecer trámites y procesos que afectan la satisfacción de la persona usuaria, resulto en una multiplicidad de respuestas. No obstante, sin la intención de llegar a conclusiones definitivas que podrían ser subjetivas por la interpretación, se podría indicar que de la lectura de las respuestas, los temas que mayormente afectan la satisfacción de la persona usuaria, son aquellos relacionados con:

- a. Tiempos de respuesta y cumplimiento de plazos legales
- b. En algunos casos la falta de recursos para atender la demanda de servicios judiciales.

Para complementar el análisis, se llevó a cabo una tabulación de las respuesta relacionadas con medir la satisfacción de la persona usuaria en los procedimientos. Análisis que se describe a continuación.

Pregunta 1. ¿Se mide la satisfacción del usuario?

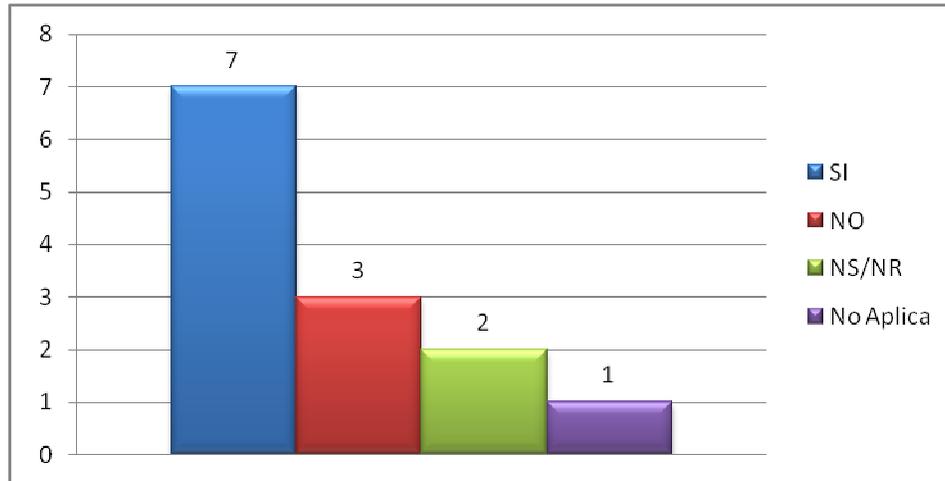
- a) Si
- b) No



En la pregunta uno, la gran mayoría de los países citaron que si miden la satisfacción de la persona usuaria. Al consultar mediante la pregunta 2 (abierta) sobre los mecanismos o parámetros para esa medición, la mayoría de los países refieren la existencia de oficinas o mecanismos para la recepción de quejas.

Pregunta 3 ¿Considera son suficientes?

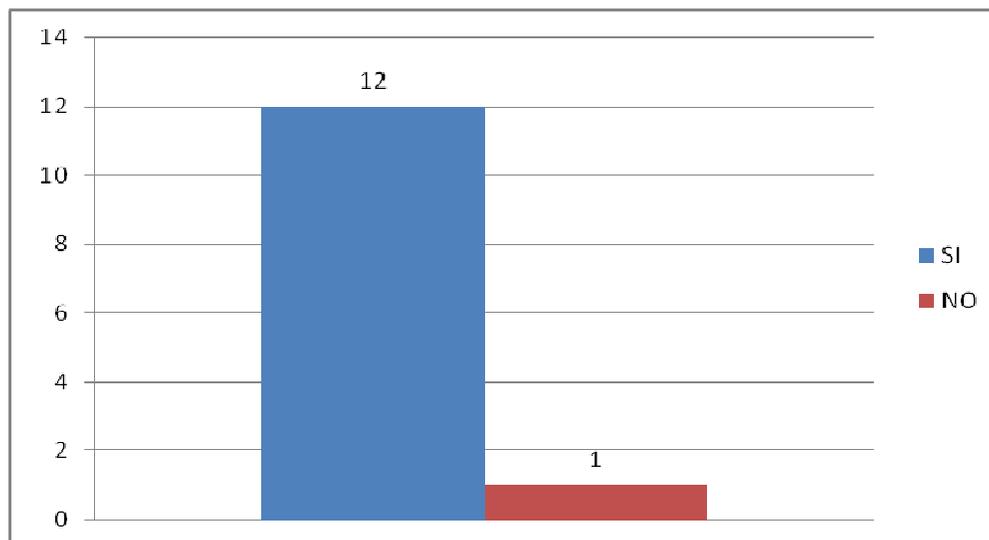
- a) Si
- b) No



La pregunta tres consultaba si eran suficientes los mecanismos para medir la satisfacción de la persona usuaria, ante lo cual la gran mayoría de los países indicaron que los consideraban suficientes, con 7 respuestas. Cabe citar que si bien las opciones eran únicamente dos, algunos países no contestaron o bien citaron que no aplicaba, de allí que se describen en el gráfico

Pregunta 4 ¿Tiene usted un sistema para receptor quejas y denuncias?

- a) Si
- b) No



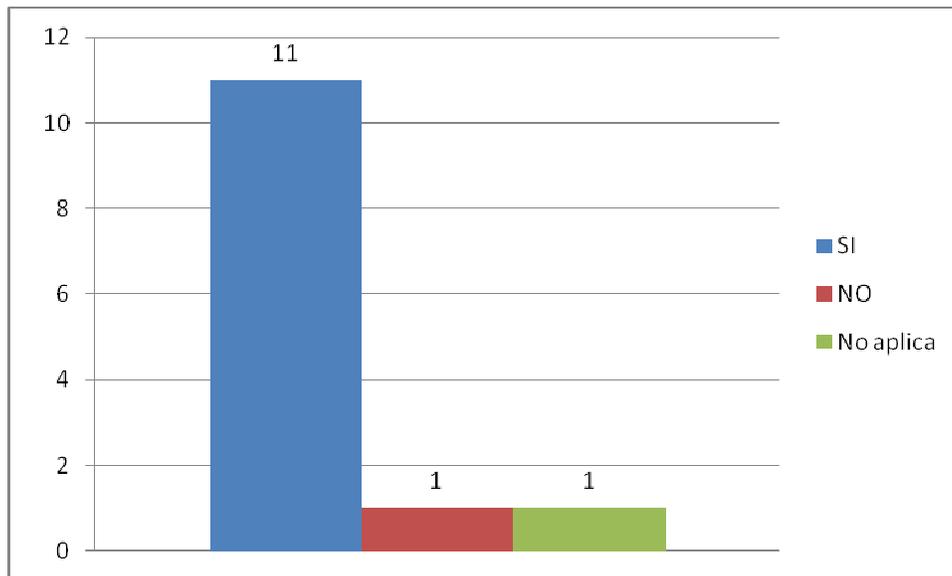
En relación con la pregunta cuatro, la gran mayoría de los países citaron que si cuentan con sistemas de recibir quejas y denuncias. Esta pregunta se complementó con una pregunta abierta en la cual se solicitaba describir, ese mecanismo. En este sentido, de igual manera al ser una pregunta abierta, cada uno de los países citó diversos mecanismos, dentro de los cuales sin intención de llegar a conclusiones definitivas, por la multiplicidad de respuestas, se citaron buzones, líneas telefónicas gratuitas y oficinas especializadas para ello.

Pregunta 5

¿Considera que es efectivo el sistema para receptor quejas y denuncias?

- a) Si
- b) No

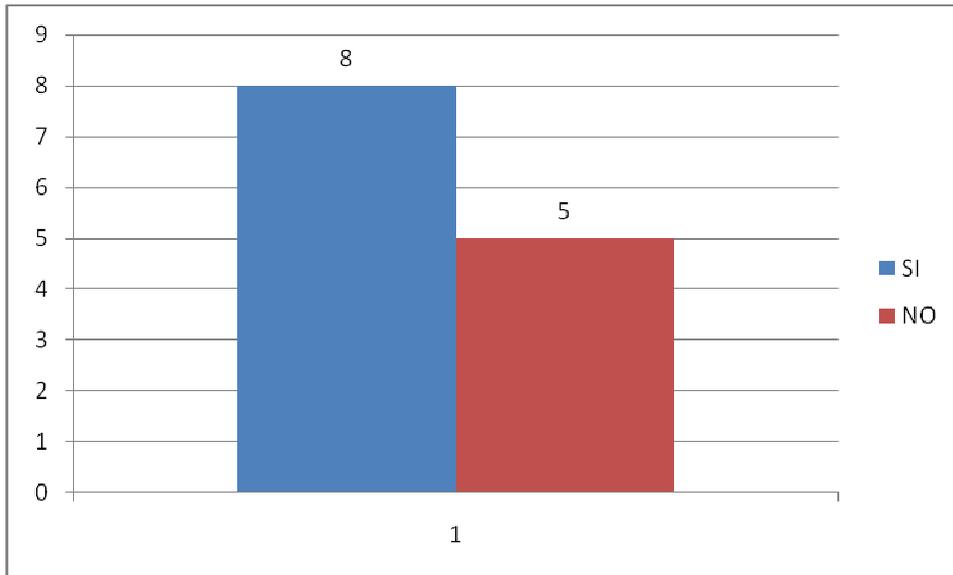
De igual manera la mayoría de los países citaron que los mecanismos utilizados para recibir quejas y denuncias, son efectivos, conforme se observa en la gráfica adjunta:



Pregunta 6

¿Tiene un sistema para seguimiento y evaluación de la satisfacción del usuario?

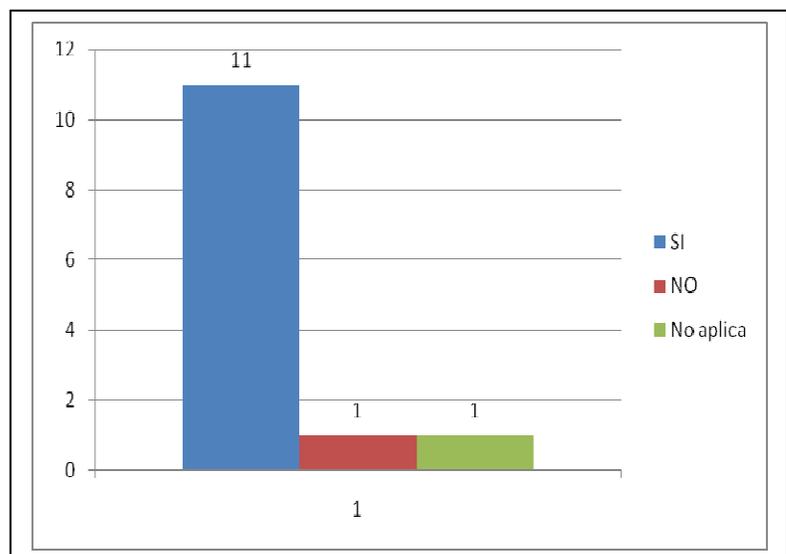
- a) Si
- b) No



Es interesante observar las respuestas de la pregunta seis, en vista de que la consulta radicaba en conocer si se tiene sistema de seguimiento y evaluación de la satisfacción del usuario, si bien la mayoría de países contestaron que si cuentan con ello, algunos indicaron que no, siendo este un tema relevante por analizar, en vista de que el seguimiento es vital para la correcta implementación de la gestión de la calidad para garantizar la sostenibilidad en el tiempo de los esfuerzos. En el caso de las respuestas recibidas indicaron contar con este sistema, el mismo es representado por el seguimiento que se le da a las quejas que establecen las personas usuarias.

Pregunta 7

¿Están informados los usuarios dónde y cómo presentar una queja o denuncia?

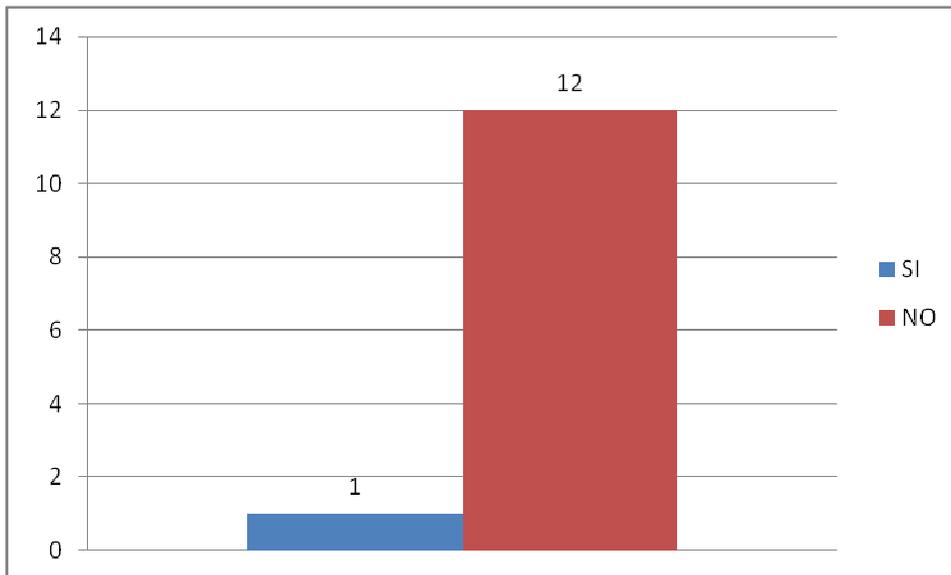


Como se podrá observar en las respuestas de la pregunta siete, la gran mayoría de los países citaron que si se informa a los usuarios de los mecanismos para presentar quejas y denuncias, sobre todo aquellos relacionados con herramientas vía web o gestión de los buzones de quejas y sugerencias.

Pregunta 8

¿Pone a disposición del usuario información sobre los plazos y términos que llevará el procedimiento o servicio requerido por el usuario?

- a) Si
- b) No



Con respecto a las respuesta de la pregunta 8, la mayoría de los países citan que no se informa al usuario sobre plazos y términos, lo cual puede tener algún sentido, en vista de que ese tema es muy propio de cada sistema judicial y conforme la ley, siendo un tema de constante análisis por ser un tema de celeridad y cumplimiento de plazos en las gestiones.