

XVI CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA  
I TALLER PREPARATORIO  
FORMULARIO DE CONSULTA  
GRUPO DE TRABAJO: "CALIDAD EN LA JUSTICIA"

1. En su país cómo se mide o diagnostica la satisfacción de los requerimientos de la persona usuaria?  
R/ En el área administrativa jurisdiccional, cada estructura organizativa posee mecanismos de expresión de la satisfacción o insatisfacción del servicio recibido por el usuario: buzón de sugerencias, encuestas, sondeos, entre otros); sin embargo, en el área jurisdiccional, hasta el momento no se ha aplicado ninguna medida tendiente a reflejar la opinión del usuario sobre el servicio que ha recibido.
  
2. ¿Cuáles son los principales problemas que inciden negativamente en la satisfacción de los derechos y requerimientos de servicio de las personas usuarias?  
R/ Se ha detectado, que la inoportuna resolución de las peticiones planteadas son la fuente primaria de la insatisfacción del ciudadano. Una segunda fuente, nos ubica frente a aquel sector de la población que resiente el que no se haya resuelto conforme a las pretensiones, aunque, naturalmente, tal circunstancia es consustancial a la función prioritaria de cualquier órgano jurisdiccional.
  
3. ¿Qué acciones se han desarrollado o se están implementando para dar solución a esos problemas?  
R/ Es importante destacar que la implementación de recursos tecnológicos que facilitan el acceso a los servicios que se brindan por este Órgano de gobierno, colaboran a disminuir los tiempos de respuesta, y por supuesto, a atemperar la insatisfacción de los usuarios que proceden de esta causa. Un segundo aspecto destacable resulta de la creación de subestructuras y/o procedimientos para la atención y tramitación de quejas.
  
4. Describa las buenas prácticas en la gestión de calidad en la justicia, que se estén aplicando en su país, para lograr la satisfacción de los requerimientos de servicio y derechos de las personas usuarias.  
R/ La revisión constante de procesos y procedimientos tendientes a obtener la satisfacción del usuario constituye un punto prioritario sobre las buenas prácticas en la gestión de calidad, en las áreas certificadas.
  
5. ¿Qué experiencias se han implementado en su país para contribuir a ofrecer una justicia con calidad?  
R/ El Proyecto de Modernización del Órgano Judicial, impulsado desde el año 2004 con el apoyo del Banco Mundial, constituye una importante evidencia del interés que esta sede ha prestado a la calidad de la justicia. Asimismo, el poseer estructuras organizativas comprometidas con el sistema de gestión de calidad, enfatiza tal interés en el cumplimiento de tales compromisos, lo que en definitiva se cierne sobre la satisfacción del usuario.
  
6. En su opinión qué otro tipo de esfuerzos concretos podrían implementarse para mejorar la satisfacción de los requerimientos y derechos de las personas usuarias con el fin de fomentar la calidad de la justicia?  
R/ La generación de mecanismos que faciliten el compromiso con la satisfacción del usuario en la parte puramente jurisdiccional, específicamente en cuanto a la pronta respuesta de los casos

sometidos a conocimiento de las judicaturas, parece ser el gran reto de esta organización pública, en el punto particular.

7. Cite cualquier otro comentario que considere pertinente se debe tomar en cuenta para mejorar la calidad de la justicia.

Debe enriquecerse y fortalecerse el compromiso de cada uno de los operadores con la satisfacción del usuario. Para obtenerlo, será necesario, entre otros puntos, concientizar y capacitar sobre la implicancia que tal arista tiene frente a los responsabilidades constitucionales propias de este Órgano de gobierno. Es que en definitiva, no existe razón de las funciones desempeñadas por los servidores públicos que no se vincule con la dicha satisfacción.

### Datos Generales:

País: El Salvador

Nombre: María Soledad Rivas de Avendaño

Cargo que ocupa: Secretaria General de la Corte Suprema de Justicia.

Correo electrónico: deavendanosol@yahoo.es