

**ANEXO**

**FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS**

1. **Institución:** Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:

**R. Órgano Judicial de Panamá**

2. **Título:** Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:

**Título:** Encuesta de Calidad del Servicio

**Temas:** Transparencia y Rendición de Cuentas

**Materia de la convención relacionada:** Vinculación de servidores públicos / Comprensión de responsabilidades y normas éticas de los servidores públicos

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:<sup>1</sup>

El Módulo de Encuesta de Satisfacción de Servicio tiene el objetivo Monitorear y dar seguimiento a la gestión judicial e identificar situaciones de mejora o que requieran de una revisión exhaustiva del despacho, esto a través de indicadores con base a la expresión positiva o negativa de 3 factores de calidad.



El **Módulo de Encuesta de Satisfacción de Servicio** se puso en funcionamiento el 8 de septiembre de 2022 y se encuentra público para uso de la ciudadanía en general. Se colocaron carteles informativos, a la fecha, en 217 despachos judiciales en el ámbito nacional, con el objetivo que las personas usuarias evalúen la atención de los Juzgados, Tribunales y Salas de la Corte Suprema de Justicia, haciendo uso del código QR que le permitirá calificar con emoticonos sencillos, diversas categorías.



Estos factores incluyen preguntas relacionadas con:

**Reporte Global**  
**Encuesta de Satisfacción de Servicio de Juzgados o Tribunales**  
 FECHA DE CONSULTA: 13-12-2022 03:26 PM

PANAMÁ					
Dependencia	Cantidad de Encuestados	Resultado Global	Calidad de la Información Brindada	Claridad de la Información Suministrada	Tiempo de Espera para ser atendido
JUZGADO DÉCIMO SEGUNDO DE CIRCUITO - RAMO CIVIL - PANAMÁ	85	😊	😊	😊	😊
JUZGADO DÉCIMO QUINTO DE CIRCUITO - RAMO CIVIL - PANAMÁ	98	😊	😊	😊	😊
JUZGADO DÉCIMO SÉPTIMO DE CIRCUITO - RAMO CIVIL - PANAMÁ	33	😊	😊	😊	😊
JUZGADO TERCERO DE CIRCUITO - RAMO CIVIL - PANAMÁ	29	😊	😊	😊	😞
JUZGADO PRIMERO DE TRABAJO DE LA PRIMERA SECCIÓN - PANAMÁ	29	😊	😊	😊	😊
JUZGADO SÉPTIMO DE CIRCUITO - RAMO CIVIL - PANAMÁ	24	😊	😊	😊	😊
JUZGADO UNDÉCIMO DE CIRCUITO - RAMO CIVIL - PANAMÁ	19	😊	😊	😊	😊
JUZGADO PRIMERO LIQUIDADOR DE CAUSAS REALES DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE PANAMÁ	18	😊	😊	😊	😊
JUZGADO DÉCIMO SEXTO DE CIRCUITO - RAMO CIVIL - PANAMÁ	14	😊	😊	😊	😊
JUZGADO TERCERO DE CIRCUITO - RAMO CIVIL - SAN FÉLIX	13	😊	😊	😊	😊

- a) Amparo de los derechos por parte del Juez o Magistrado
- b) Calidad de la Información brindada por el Juzgado o Tribunal
- c) Información suministrada en lenguaje claro, sencillo y fácil de entender
- d) Cortesía y Respeto al Usuario: Del Secretario, De los Funcionario, Del Juez(a)
- e) Tiempo de espera para ser atendido

Al 15 de diciembre de 2022 se han recibido **519 evaluaciones para 217 despachos judiciales** haciendo uso de esta herramienta. Con esta puesta en funcionamiento, el Órgano Judicial fortalece el compromiso institucional de brindar un servicio eficaz y eficiente.

<sup>1</sup> La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:

R. Permite a la ciudadanía en general hacer uso efectivo de sus derechos de expresar su satisfacción o inconformidad por la atención recibida. También como barómetro para identificar oportunidades de mejora o prácticas inadecuadas en la gestión, mediante revisiones / auditorías judiciales a los despachos a partir de los indicadores de alertas. Esta buena práctica da respuesta al principio de transparencia y rendición de cuentas, y la eficiencia en la gestión pública.

5. **Enfoque:** ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:

R. Para la implementación de esta buena práctica se tomó en consideración el Plan Estratégico Institucional 2020-2030, así como la iniciativa de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia de consolidar la imagen institucional y dar mayor oportunidad al usuario de manifestar sus opiniones con respecto a la calidad del servicio prestado. El aplicativo respondió a un diseño y desarrollo interno con el equipo de modernización, informática y estadística de la institución.

6. **Implementación:** ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:

R. Se está implementando por etapas, se ha creado el código QR para que los usuarios accedan fácilmente a la encuesta. El diseño, desarrollo, implementación y seguimiento de esta iniciativa se ha ejecutado mediante al presupuesto de funcionamiento e inversiones que cuenta la institución para tecnología e innovación.

7. **Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?<sup>2</sup>

R. Genera sana competencia entre iguales para el mejoramiento del desempeño individual e institucional, entre tanto los usuarios del servicio tienen a disposición un mecanismo para expresar su valoración ante la atención recibida. Esta buena práctica da respuesta al principio de efectividad y compromiso. Representa un impacto positivo toda vez que, los resultados son indicadores de alerta para la revisión exhaustiva / auditoría judicial y administrativa de los despachos con índices de calidad por debajo de lo esperado.

8. **Potencial para cooperación técnica:** ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:

R. Sí, la experiencia puede ser adaptada y servir a otros países.

Puntos focales de contacto:

Ingeniero Edgar Ariel Rodríguez Salazar" [e.rodriguez@organojudicial.gob.pa](mailto:e.rodriguez@organojudicial.gob.pa)

Licenciada Sandy Stephany Wallace Molinar" [sandy.wallace@organojudicial.gob.pa](mailto:sandy.wallace@organojudicial.gob.pa)

María Eugenia Jiménez [m.jimenez@organojudicial.gob.pa](mailto:m.jimenez@organojudicial.gob.pa)

9. **Seguimiento:** ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habrán informe de seguimiento?:

R. Desarrollo, implementación y seguimiento: Despacho de la Presidencia del Corte Suprema de Justicia, Dirección de Modernización y Desarrollo Organizacional, Dirección de Informática. Periódicamente se rinde informe de la gestión realizada y de la situación de las iniciativas desarrolladas.

---

<sup>2</sup> Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

10. **Lecciones aprendidas:** ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

**R.** Es importante partir de una política nacional e institucional de Justicia Abierta, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, así como de la implementación de jornadas de sensibilización para la gestión de cambios. Esta buena práctica está alineada al Plan estratégico Institucional 2020-2030 lo cual facilitó su implementación.

11. **Documentos:** ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):

**R. Enlace:** <https://ojpanama.organojudicial.gob.pa/ encuesta.php>

12. **Contacto:** Con quién comunicarse para recibir mayor información:

R.

Edgar Ariel Rodríguez Salazar [e.rodriguez@organojudicial.gob.pa](mailto:e.rodriguez@organojudicial.gob.pa)

Sandy Stephany Wallace Molinar [sandy.wallace@organojudicial.gob.pa](mailto:sandy.wallace@organojudicial.gob.pa)

María Eugenia Jiménez [m.jimenez@organojudicial.gob.pa](mailto:m.jimenez@organojudicial.gob.pa)

Sonia Arbeláez [sonia.arbelaez@organojudicial.gob.pa](mailto:sonia.arbelaez@organojudicial.gob.pa)