

## PLANTILLA DE INSCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA

### • IDENTIFICACIÓN

Título de la práctica: **Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Justicia**

Fecha de inicio: **Año 2022**

Fecha de fin: **En ejecución**

Circunscripción judicial: **A nivel nacional.** Localidad: Palacio de Justicia Sajonia

Persona Responsable: **Econ. Alberto Martínez Franco** Tel: **0983-902203** Email: **amartinezf6164@hotmail.com**

### • DESARROLLO

Descripción

#### ***¿En qué consiste su buena práctica?***

La encuesta de Satisfacción de Usuarios de Justicia, es una iniciativa del Objetivo Estratégico OE1- “Mejorar la prestación del servicio de justicia” del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2025, que permitirá conocer el grado de Satisfacción del Usuario, para desarrollar acciones de mejora y optimización, vinculadas al Mejoramiento de la Imagen Institucional.

#### ***¿Cómo nace o con qué objetivo?***

Con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los usuarios de Justicia, se contempla la realización de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios en el marco del Plan para Mejorar la Imagen Institucional aprobado por Resolución N.º 2830 del Consejo de Superintendencia de fecha 29 de diciembre de 2022, iniciativa del PEI 2021 – 2025: Línea de Acción 1.6. “Establecer un Sistema de Comunicación Interna y Externa del Poder Judicial y un Plan para mejorar la imagen institucional, como consecuencia de la optimización de la gestión jurisdiccional y la prestación de los servicios”.

#### ***¿Cómo funciona la buena práctica (dentro de algún proceso de trabajo, como mecanismo de rendición de cuentas, de acceso a la información, de control y transparencia, etc)?***

La Dirección General de Planificación y Desarrollo, en virtud a la Resolución N.º 2830/2022, en coordinación con los Consejos de Administración, Magistrados, Responsables de áreas de administrativas y de apoyo de las Circunscripciones Judiciales, desarrolla las acciones para la aplicación de la Encuesta dirigida a usuarios y profesionales del Derecho.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios Judicial, es habilitada por medio de la plataforma electrónica Google Forms, que se pone a disposición a través del Código QR ubicado en lugares visibles de las sedes judiciales.

La presentación de los resultados y el resumen descriptivo son publicados en la Página Web Institucional ([www.pj.gov.py](http://www.pj.gov.py)) los cuales hacen referencia a la percepción de los usuarios sobre los siguientes aspectos: celeridad de procesos, atención al público en Tribunales y Juzgados, realización de juicios orales y audiencias, funcionalidad del expediente electrónico y la atención de otros servicios brindados en las Circunscripciones Judiciales, como las Oficinas Registrales y de Apoyo a la Gestión Jurisdiccional.

A partir de los resultados, se coordinan acciones entre la Dirección General de Planificación y Desarrollo, el Consejo de Administración de las Circunscripciones Judiciales, las dependencias Administrativas y de Apoyo, para que, conforme a las orientaciones de los Ministros Superintendentes, se desarrollen acciones en el marco de las iniciativas del PEI 2021 -2025.

***¿Qué novedad trae la buena práctica a diferencia de la actualidad, en qué mejora el proceso?***

No se contaba con una herramienta para medir el grado de percepción del usuario con respecto al servicio de justicia. La “Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Justicia” realizada en varias Circunscripciones Judiciales del país, pretende obtener una retroalimentación de los usuarios, permitiendo identificar áreas de mejoras, entender las necesidades de los usuarios, y promover la transparencia.

Cabe destacar que los resultados de dicha encuesta serán importantes para medir los avances al cierre del PEI 2021-2025, y desarrollar un Plan de Mejoramiento de la Imagen Institucional y otros planes tendientes a la optimización del servicio de justicia.

***¿Existe sostenibilidad de la práctica o se ha realizado alguna acción para mantenerla?***

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Justicia, es desarrollada de forma progresiva a nivel nacional. A partir de los resultados de las mismas, se identifica las acciones para una mejor prestación de servicios de justicia en el ámbito de jurisdiccional, apoyo y registral, que servirán de base para la elaboración e implementación de un Plan de Mejoramiento de la Imagen Institucional y otros planes tendientes a la optimización del servicio de justicia.

Se tiene previsto implementar los planes de optimización y mejoramiento, realizar el seguimiento y observar los avances en próximas encuestas de percepción de los usuarios de justicia.

***¿Se ha socializado internamente (funcionarios) la buena práctica o con otros actores, ciudadanía, abogados, estudiantes?***

La Dirección General de Planificación y Desarrollo, en coordinación con los Consejos de Administración, Magistrados, Responsables de áreas de administrativas y de apoyo de las Circunscripciones Judiciales de Concepción, Alto Paraná, Amambay, Misiones, Itapúa, San Pedro, Alto Paraguay y Juzgados de Paz de la Capital, desarrolló acciones para la presentación y difusión de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Justicia.

La estrategia de difusión consiste en entrega de materiales de difusión, con cartelerías en lugares claves con el código QR para acceder a la encuesta, medios institucionales, pagina web y redes sociales.

Los resultados son publicados en la Página Web Institucional ([www.pj.gov.py](http://www.pj.gov.py)), y hacen referencia a la percepción de los usuarios sobre los siguientes aspectos: celeridad de procesos, atención al público en Tribunales y Juzgados, realización de juicios orales y audiencias, funcionalidad del expediente electrónico y la atención de otros servicios brindados en las Circunscripciones Judiciales, como las Oficinas Registrales y de Apoyo a la Gestión Jurisdiccional.

Servicio de Calidad enfocado a:  Usuario  Accesibilidad  Planificación  Integral  RR.HH  Equipo  Eficaz

Medible  Transparente  Innovación  Otro *(Ver Decálogo de Calidad en la justicia)*

Autores*				
Nombre	Apellido	Teléfono	Email	Rol en la práctica o cargo
Alberto	Martínez	0983-902203	amartinezf6164@hotmail.com	Director General
Oscar	Martínez	0994-228037	oscarmartinez@pj.gov.py	Director
Mabel	Abadiez	0981-431825	mabadiez@pj.gov.py	Jefa
Pamela	Robledo	0981-568655	<a href="mailto:probledoriveros@gmail.com">probledoriveros@gmail.com</a>	Jefa
Margarita	Molinas	0971-754066	peiplanificacion@gmail.com	Asesora
Juan	Moreno	0991-997392		Coordinador
Mary Carmen	Mendoza	0961-702716		Técnico
Miguel	Mujica	0992-686279		Técnico
Denis	Hain	0981-636528		Técnico
Ramona	Vinader	0981828130		Técnico
Sumilda	Espinoza	0972-169548		Asistente
Araceli	Castillo	0991-640090		Asistente
María José	Machain	0982-482538		Asistente
Gustavo	Osorio	0981-285587		Asistente
Ivan	Dionich	0983-362297	Asistente	

\*Se trabaja conjuntamente con los Consejos de Administración Judicial de las Circunscripciones.

## • CONCLUSIÓN

¿Qué impacto tiene o puede tener esta buena práctica?

La aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Justicia, podría tener un impacto positivo al permitir la implementación de mejoras, aumentando la transparencia y fortaleciendo la confianza en el sistema judicial.

¿Cómo ha aplicado el Decálogo de Calidad en la Justicia dentro de esta buena práctica? (Ver en [www.pj.gov.py](http://www.pj.gov.py))

- I- Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia.
  - Orientada al cumplimiento de las expectativas y requerimientos de la persona usuaria
  
- III - Desarrollar una debida planificación de la calidad en la Justicia.
  - Se tiene previsto implementar los planes de optimización y mejoramiento, realizar el seguimiento y observar los avances en próximas encuestas de percepción de los usuarios de justicia.
  
- VIII. Realizar la medición de resultados en la gestión de la Justicia.
  - La calidad y la mejora continua requieren de evidencias, es decir, toda acción implementada debe ser comprobada por un registro que la respalde
  
- IX. Garantizar una Justicia transparente y con participación ciudadana.
  - La participación de la sociedad organizada en todas sus formas, debe ser definida mediante mecanismos que garanticen la atención de las aspiraciones y necesidades de la persona usuaria.
  
- X. Impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la Justicia.
  - La mejora continua se fundamenta en la evaluación constante de los resultados que permita ajustar las prácticas de gestión a las nuevas necesidades de la persona usuaria y a su vez, fomentar la innovación y el aprendizaje de las prácticas de gestión

¿Qué resultados tiene o podría tener con esta práctica?

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Justicia, proporciona información detallada sobre la experiencia de los usuarios, permitiendo la identificación de áreas de mejoras y la implementación de cambios concretos para optimizar el servicio judicial.

## • ACUERDOS TOMADOS

¿Se ha planteado algún acuerdo interno para la implementación (a nivel de equipo interno o dirección)?  
¿Se ha aprobado por la autoridad competente la práctica para su implementación o sostenibilidad mediante alguna Decisión, Resolución o Acordada de la máxima instancia judicial?

La iniciativa fue aprobada por Resolución del Consejo de Superintendencia de la Corte Suprema de Justicia N.º 2830 de fecha 29 de diciembre de 2022.