



*Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial  
Jefatura Suprema*

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

**RESOLUCIÓN DE JEFATURA N° 020-2023-J-OCMA/PJ**

Lima, 31 de enero de 2023

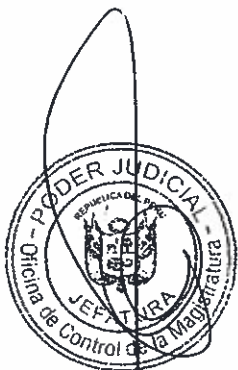
**VISTA:** La propuesta efectuada por el Juez Superior Rubén Durán Huaranga, Responsable de la Unidad de Visitas de la OCMA; y,

**CONSIDERANDO:**

**Primero.-** El artículo 10°.1 del Reglamento de Organización y Funciones de la OCMA, aprobado por Resolución Administrativa N° 242-2015-CE-PJ, prevé que es función de la Jefatura de la OCMA planificar, organizar y evaluar la Oficina de Control de la Magistratura a su cargo.

**Segundo.-** El quinto eje del Plan de Gestión de la OCMA tiene como objetivo estratégico el enfoque en el servicio judicial eficaz, siendo uno de sus componentes el nivel de satisfacción del usuario judicial, cuya manifestación es necesaria recibirla haciendo uso de metodologías y aplicativos modernos, que permitan su sistematización y análisis, para impulsar la mejora continua y con ello brindar un servicio de calidad en sede contralora.

**Tercero.-** La calidad del servicio judicial tiene directa relación con la percepción del usuario, pues es él quien expresa su satisfacción o no, respecto a las diferentes necesidades y expectativas, cuya información es necesaria obtener a fin de adoptar los actos de gestión pertinentes, a partir de evidencias objetivas.



**Cuarto.-** En tal sentido, es pertinente implementar y aplicar encuestas en línea, claras y concisas, que permitan obtener información específica sobre aspectos esenciales del servicio que se brinda en la UDUJ y UDDUJ, mediando el uso de aplicativos modernos que, sin costo adicional alguno a la institución, permitan obtener datos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios judiciales en los aspectos antes indicados, y con ello contribuir a una mejor percepción de la ciudadanía sobre el servicio que brinda esta oficina contralora.

**Quinto.-** En ese contexto, es necesario emitir las disposiciones para implementar y aplicar el sistema de encuestas en línea para los fines antes expuestos, en la oficina central y luego gradualmente a nivel nacional a través de las ODECMAs.

Por lo expuesto:

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** APROBAR la Directiva "Normas que regulan la implementación y aplicación del aplicativo de encuestas en línea a los usuarios de la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial".

**Artículo Segundo.-** Poner la presente Resolución en conocimiento del Presidente del Poder Judicial, del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, de los Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia, de los Jefes de las Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura, así como a las Unidades de Línea y de Apoyo de la OCMA, AUTORIZANDO a la Unidad Documentaria para que proceda a cursar los oficios correspondientes y su publicación en el diario oficial El Peruano.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



**ULISES A. YAYA ZUMAETA**  
Juez Supremo Titular  
Jefe de la OCMA

# **DIRECTIVA**

**NORMAS QUE REGULAN LA IMPLEMENTACIÓN  
Y APLICACIÓN DEL APLICATIVO DE ENCUESTAS  
EN LÍNEA A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE  
DEFENSORIA DEL USUARIO JUDICIAL**

**ENERO 2023**

## **I. OBJETIVO**

La Unidad de Defensoría del Usuario Judicial, en adelante UDUJ, recibe quejas verbales en forma presencial, por teléfono y correo electrónico, en adelante QV, por retardo de justicia y otras irregularidades que se formulen contra jueces y colaboradores en el contexto de la prestación del servicio de justicia.

Si bien la atención de tales QV, en lo cuantitativo y cualitativo es importante, pues registran la tendencia de ellas e identifican indiciariamente la tipología de las conductas disfuncionales, también hacen necesario conocer la opinión de los usuarios luego de su atención en la UDUJ, pues permitirá introducir mejoras en la operatividad de tal servicio y, con ello, brindar un servicio contralor de calidad con enfoque en la expectativa del usuario: concretamente, que su queja sea atendida con efectividad.

Desde esta perspectiva resulta estratégico realizar encuestas en línea a los usuarios que recurren a la UDUJ, a fin que sean ellos quienes evalúen la calidad del servicio que se les brinda, y a partir de datos estadísticos concretos implementar las mejoras que se requieran introducir al área comprometida.

En tal sentido, el objetivo es implementar un aplicativo que permita hacer encuestas a los usuarios para conocer cómo evalúan el servicio que se les brinda en la UDUJ.

## **II. ALCANCE**

Esta Directiva se implementará y aplicará, en una primera etapa, en la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial de la OCMA.

En una segunda etapa se implementará y aplicará en la ODECMA de una o dos Cortes Superiores que la Jefatura de la OCMA determinará, con la debida anticipación.

En la tercera etapa, la implementación y aplicación será en todas las ODECMA a nivel nacional.

## **III. RESPONSABLES**

### ***En la UDUJ de la OCMA***

De acuerdo a lo previsto en el artículo 43° del ROF de la OCMA y la Resolución Jefatural N° 003-2023-J-OCMA/PJ, la supervisión de la aplicación de la encuesta

en línea en la UDUJ de la OCMA, estará a cargo de un Juez Superior o el (la) que realice sus funciones ante su impedimento.

Los responsables de la ejecución de tal aplicativo informático serán los (las) colaboradores (as) del área atención al usuario de la UDUJ.

El responsable del soporte tecnológico será designado por la Jefatura de la OCMA, entre los funcionarios adscritos a la Unidad de Sistemas de este ente contralor.

#### ***En la UDDUJ de la ODECMA***

Acorde a lo previsto en el artículo 52° del ROF de la OCMA el responsable del cumplimiento de la aplicación de la encuesta en línea, será el Jefe de la Unidad Desconcentrada de Defensoría del Usuario Judicial, para lo cual deberá efectuar los actos de supervisión necesarios.

Los responsables de la ejecución de tal aplicativo informático serán los (las) colaboradores (as) del área de atención al usuario de la UDDUJ que cada ODECMA.

El Jefe de la ODECMA, asegurará en coordinación con el área de sistemas de cada Corte Superior, el adecuado y oportuno soporte tecnológico para la debida aplicación de la encuesta en línea precitada.

#### **IV. DEFINICIONES, VARIABLES Y DIMENSIONES**

**Calidad:** La calidad consiste en la satisfacción de los requerimientos, necesidades y expectativas de las personas usuarias y se encuentra vinculada principalmente a criterios de eficacia (cumplimiento de metas), eficiencia (forma y recursos empleados para el cumplimiento de metas) y efectividad (impacto de los resultados alcanzados), conforme con el Decálogo Iberoamericano para una justicia de calidad.

**Cuestionario:** Instrumento con el que se aplicará la encuesta.

**Encuesta:** Técnica a través de la cual se podrá obtener información de los usuarios judiciales que luego de interponer una QV y ser atendidos en la UDUJ o UDDUJ, darán a conocer a través de preguntas con respuestas múltiples y en una opción de sugerencias su opinión del servicio recibido.

**Encuesta en línea:** Es una encuesta vía web realizada en internet mediante respuestas que brinda el usuario en un determinado sitio web.

**Escala de Likert:** Conjunto de 4 alternativas por cada pregunta, relacionadas a las variables seleccionadas como prioritarias para determinar la eficacia del servicio en la oficina de quejas verbales en la UDUJ y UDDUJ.

**Dimensión:** Detalle del comportamiento de una variable.

**UDUJ:** Unidad de Defensoría del Usuario Judicial.

**UDDUJ:** Unidad Distrital de Defensoría del Usuario Judicial.

**Variable:** Es aquello que es susceptible de modificación, que es posible estudiar, controlar o medir.

Variable	Dimensión
Trato recibido	Amabilidad en el trato
Capacitación del colaborador	Atención del servicio
Gestión del tiempo	Tiempo de atención
Eficacia del servicio	Atención de la queja
Información recibida	Lenguaje utilizado

## V. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

*Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad:*

**Artículo I. Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la justicia.**

La calidad en el ámbito de la justicia siempre debe estar orientada al cumplimiento de las expectativas y requerimientos de la persona usuaria.

*Carta de Derechos de las personas ante la justicia en el ámbito judicial Iberoamericano*

La eficacia de la justicia sin duda está vinculada a la accesibilidad, a la información, a la transparencia, e incluso a la simple amabilidad en el trato.

## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

El cuestionario incide en aspectos esenciales de la eficacia del servicio que brinda la UDUJ. Con la presente Directiva se pretende estandarizar el proceso de aplicación de las encuestas a los citados usuarios, a fin de lograr obtener información directa sobre la percepción de los usuarios externos del área comprometida.

## VII. DESARROLLO

La aplicación de la encuesta en línea implica el siguiente procedimiento:

- 1) Al usuario judicial que formule una QV se le solicitará brinde un número de teléfono móvil (número de celular), a donde se remitirá el resultado de la atención de su QV y se le enviará la encuesta de satisfacción sobre la atención en la UDUJ y UDDUJ.
- 2) Es necesario enviar a los usuarios un video breve en el que se le informe sobre el objeto y forma de responder la encuesta en línea, sobre el servicio que han recibido en la UDUJ y UDDUJ.
- 3) La Unidad de Sistemas es la encargada de elaborar la citada encuesta en línea, cuyas variables y escala de Likert son aprobadas por la Jefatura de la OCMA y se aplicará a través del formato *Google forms*, la que contendrá cinco preguntas con respuestas múltiples y una opción para intervención abierta a través de la opción: "Sugerencias". Dicha Unidad también será la responsable de la construcción de la base de datos.
- 4) El colaborador del área de atención en la UDUJ y UDDUJ, luego de una clara y breve explicación al usuario judicial sobre la atención requerida, es el responsable de enviar a todos los usuarios atendidos sin excepción, el formato *Google forms*, lo que permitirá tener un registro de las encuestas enviadas y las encuestas respondidas.
- 5) La frecuencia del análisis de las encuestas será cada 15 días. Estará a cargo de un funcionario, magistrado o una comisión que designe la Jefatura de la OCMA, que presentará las conclusiones y recomendaciones para la mejora continua en el área involucrada. Con este fin, el responsable de la UDDUJ hará lo propio ante la Jefatura de la ODECMA con la misma periodicidad.

## **VIII. REGISTROS**

Los registros de los resultados de la evaluación quincenal quedarán como información documentada en el área de la UDUJ y UDDUJ en soporte digitalizado.

## **IX. ANEXO**

Se adjunta el cuestionario que se aplicará a la encuesta en línea (Versión 01-2023).



# ANEXO

## UNIDAD DE DEFENSORÍA DEL USUARIO

En la OCMA estamos comprometidos a mejorar el servicio de justicia

Tu opinión es importante, por eso agradecemos respondas esta encuesta:

1) Cómo considera el trato recibido en el de atención al usuario de la UDUJ:

Muy bueno  
Bueno  
Regular  
Malo

2) Considera que la capacitación del colaborador que lo atendió fue:

Muy bueno  
Bueno  
Regular  
Malo

3) Considera que el tiempo para su atención fue:

Muy bueno  
Bueno  
Regular  
Malo

4) Cómo evalúa el servicio de atención que recibió:

Muy bueno  
Bueno  
Regular  
Malo

5) La información recibida fue:

Muy buena  
Buena  
Regular  
Mala

**SUGERENCIAS:** el usuario puede escribir su opinión (optativo)