

EL USUARIO JUDICIAL Y LA ENCUESTA PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE JUSTICIA, TARAPOTO, 2021

THE JUDICIAL USER AND THE SURVEY FOR THE IMPROVEMENT OF THE JUSTICE SERVICE, TARAPOTO, 2021

 *Luís Alberto González Eneque*¹



Fecha de recepción : 12/11/2022

Fecha de aprobación : 19/12/2022

DOI : <https://doi.org/10.26495/rce.v9i2.2325>

Resumen

La investigación estableció como objetivo principal en determinar si la encuesta es un mecanismo eficiente para la mejora del servicio de justicia del usuario, asimismo, se estableció como objetivo específico identificar el motivo de las demoras en la resolución de los procesos y a su vez identificar la cantidad de audiencias que realiza el juzgado a efectos de resolver y garantizar el derecho al acceso a la justicia, mediante una justicia de calidad; estudio realizado de carácter descriptiva, con enfoque cualitativo y de corte transversal, el muestreo fue a libre elección del investigador. La técnica utilizada para la recolección de información fue la ficha de recojo de información y el instrumento el cuestionario. Los resultados reflejan la existencia la necesidad de la implementación de la encuesta para la evaluación del servicio de justicia de calidad en el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto. En conclusión, resulta ser amparable la implementación de la encuesta, el mismo que constituye un mecanismo de que ayuda a mejorar el servicio de justicia y de esta forma también conocer las necesidades de los usuarios.

Palabras clave: *Calidad, justicia, usuario y proceso penal.*

Abstract

The main objective of the investigation was to determine if the survey is an efficient mechanism for improving the user's justice service, likewise, it was established as a specific objective to identify the reason for the delays in the resolution of the processes and, in turn, to identify the amount of hearings carried out by the court in order to resolve and guarantee the right of access to justice, through quality justice; descriptive study, with a qualitative and cross-sectional approach, the sampling was at the free choice of the researcher. The technique used for the collection of information was the data collection form and the instrument the questionnaire. The results reflect the existence of the need to implement the survey for the evaluation of the quality justice service in the Collegiate Criminal Court of Tarapoto. In conclusion, the implementation of the survey turns out to be supported, the same one that constitutes a mechanism that helps to improve the justice service and in this way also to know the needs of the users.

Keywords: *Quality, justice, user and criminal process.*

¹ *Magister en Ciencias Penales por la Escuela de Postgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Master: Magistratura Contemporánea la Justicia en el Siglo XXI – Academia de la Magistratura – Universidad de Jaén – España. Correo electrónico: lugonen@hotmail.com; <https://orcid.org/0000-0001-5798-9540>*

1. Introducción

La justicia de calidad implica la satisfacción de las necesidades de los usuarios, servicio que debe cubrir las expectativas de las personas que acuden al servicio público de justicia; además, dicho servicio debe tener las características de un servicio celer, simplificado e innovador, debiendo utilizar todos los recursos disponibles para una mejora de la calidad del servicio (Preámbulo del Decálogo Iberoamericano para una justicia de calidad. s.f., p. 1).

Entonces, la calidad de la justicia debe estar orientada al cumplimiento de las expectativas y necesidades de aquellos usuarios que recurren al servicio de la justicia, el mismo que debe ser capaz de brindar respuestas oportunas y precisas a los conflictos generados dentro de la sociedad y que deben ser resueltos acorde a la normatividad vigente y los avances dentro de la sociedad, conforme así se ha expuesto en el numeral I del Decálogo Iberoamericano de justicia (s.f., p. 2).

Por otra parte, respecto a la calidad del servicio público de justicia, el artículo 44° de nuestra Carta Magna (2022), ha precisado que son deberes primordiales del Estado el garantizar la plena vigencia de los Derechos Humanos, promover el bienestar general basado fundamentalmente en la justicia y además, es deber del Estado, brindar servicios públicos de calidad acorde a las necesidades de los ciudadanos (p. 17).

En ese sentido, el servicio de justicia es un servicio básico y de trascendencia para la sociedad, pues la calidad de justicia es determinante para la economía de la sociedad, es así, que la justicia de calidad basada en la eficiencia, promueve dos situaciones; la primera, ofrece incentivos para ahorrar e invertir en las actividades del estado o actividades dentro de la propia comunidad, puesto que garantiza el derecho a la propiedad y los derechos fundamentales, y la segunda, genera confianza en las transacciones e impacta positivamente en el crecimiento económico, la competencia y la seguridad jurídica (Domínguez, 2013. p. 1).

Además, el Derecho de acceso a la Justicia es un derecho fundamental reconocido en nuestra Constitución en el artículo 139° inciso 3, que indica que toda persona tiene derecho a acceder a los órganos jurisdiccionales para de esta forma se resuelva una situación jurídica o conflicto de derechos, lo cual no faculta que el órgano jurisdiccional basado en este derecho se encuentre obligado a amparar sus pretensiones, sino que este se encuentra obligado a resolver de forma razonada y ponderada (Tribunal Constitucional – Expediente N° 763-2005-PA/TC, 2006. pp. 4-5).

Ahora, con respecto al servicio de justicia de calidad tenemos que el nivel de satisfacción de los usuarios del Poder Judicial, fue evaluado en el año 2005, cuyos resultados mostraron que en un 9.9% de los consultados, se tiene que estos tienen una percepción positiva del servicio de justicia y por el contrario, el 48.6% tiene una percepción regular del servicio de justicia, situación distinta es del 41.4% de los usuarios, que afirmó sentirse insatisfecho o muy insatisfecho del servicio de justicia. Esta percepción es más fuerte cuando se entrevista a las mujeres del servicio de justicia e indican su insatisfacción en un 63.9%, atribuyendo dicha insatisfacción a la demora en la solución de sus procesos (Universidad Particular de San Martín, 2008. p. 16).

Por otra parte, de acuerdo a la revista El Magistrado (2014), se tiene que el 37% de los usuarios confía en el servicio de justicia del Poder Judicial, asimismo, respecto al nivel de satisfacción del servicio de justicia en cuanto a la atención recibida, este alcanza un 41%, cuya encuesta fue aplicada a 500 usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima Norte y la Sede Central de Alzamora Valdéz y Ancelmo Barreto (p. 2).

Como se ha mostrado de lo anteriormente expuesto, tenemos que se ha pretendido evaluar la satisfacción del usuario del servicio de justicia, el mismo que se llevó a cabo en un primer periodo en el año 2005, cuyo nivel de satisfacción fue del 9.9% y en su segundo periodo de evaluación que se

realizó en el año 2014, su nivel de confianza en el servicio se incrementó a un 37%, satisfacción que ha sido evaluada en un tercer periodo del 9 al 31 de agosto de 2022, sin que sus resultados de satisfacción del usuario hayan sido publicados (Poder Judicial, 2022. p. 1).

Esta problemática respecto a la ausencia de evaluación permanente del servicio de justicia fue analizada por Morocho (2020), en su investigación sobre la Transparencia en el servicio de justicia y la percepción de la corrupción, donde concluyó que el Poder Judicial es poco transparente o nada transparente en un 65.5% y la percepción de la corrupción es de 70.9%, lo que implica que a menos transparencia, más corrupción (pp. 25-28).

En ese sentido, ante la falta de la evaluación permanente del servicio de justicia de calidad, corresponde formularse la siguiente interrogante: ¿Cuál es el aporte que otorga la encuesta al ser aplicada al usuario judicial para la mejora del servicio de justicia en la ciudad de Tarapoto, 2021?

En consecuencia, estando a la problemática planteada se tiene que en el presente artículo se analizó la cantidad de procesos ingresados al Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto durante el año 2021, el total de casos resueltos y número de audiencias realizadas. En ese orden de ideas, nuestro objetivo principal consistió en determinar si la encuesta es un mecanismo eficiente para la mejora del servicio de justicia del usuario, asimismo, se estableció como objetivo específico identificar el motivo de las demoras en la resolución de los procesos y a su vez identificar la cantidad de audiencias que realiza el juzgado a efectos de resolver y garantizar el derecho al acceso a la justicia, mediante una justicia de calidad.

2. Materiales y método

El estudio fue descriptivo utilizando métodos cuantitativos y transversales.

La técnica de recolección de datos consistió en la ficha de recojo de información para de esta forma identificar cuál es el número de procesos que ingresan de forma mensual o anual al Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto durante el año 2021 y a su vez conocer cuál es la carga procesal pendiente de resolver, así como cuál es la producción que efectúa el juzgado de forma mensual o anual, información que obra en el sistema integrado del Poder Judicial y que fue recabada para fines académicos.

La investigación fue de carácter descriptiva, con enfoque cualitativo.

La población para la recolección de información fue mediante la ficha de recojo de información y estuvo conformada por 1275 procesos pendientes y 375 nuevos procesos penales ingresados durante el año 2021.

Procedimiento y presentación de datos: En un primer momento se extrajo información de los procesos pendientes a resolver que en esta oportunidad fueron 1275 casos penales y además se identificó a 375 nuevos casos y a su vez se identificó como producción la totalidad de 202 casos.

Dichos datos fueron recolectados, procesados, analizados y expuestos mediante estadística descriptiva, para luego ser sometidos a discusión con los objetivos planteados y que permitieron discutir y arribar a conclusiones.

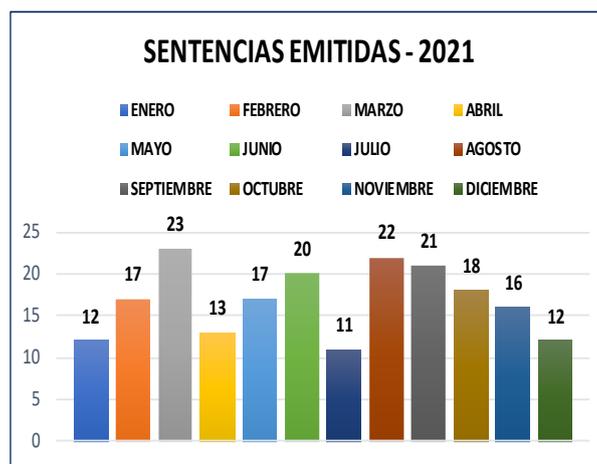
3. Resultados

Figura 1. Expedientes nuevos ingresados – 2021.



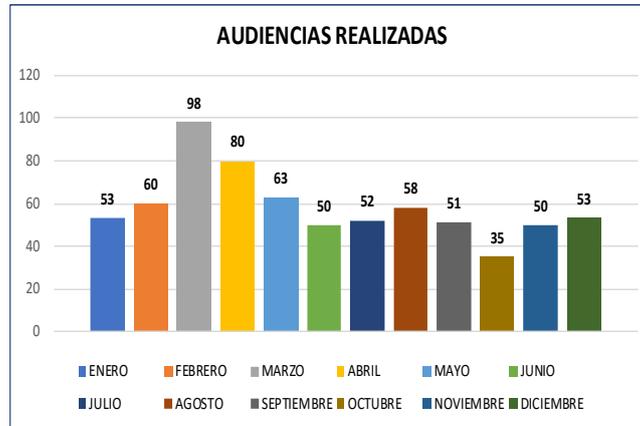
Nota: Teniendo en cuenta la cantidad la cantidad de expedientes ingresados mensualmente al Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, se tiene que en total ingresaron 441 expedientes nuevos durante el año 2021.

Figura 2. Sentencias emitidas - 2021.



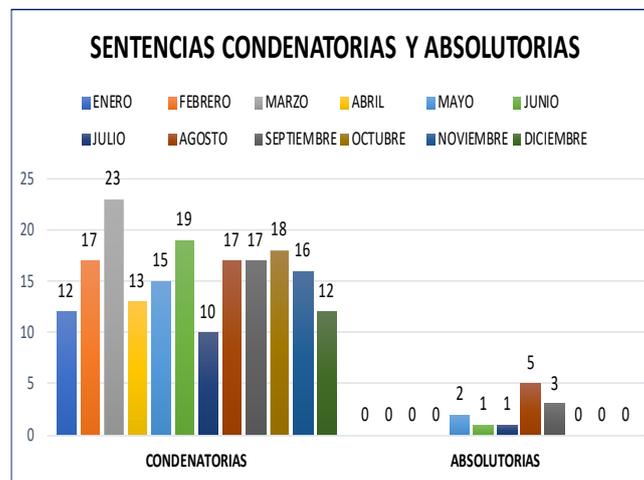
Nota: Teniendo la cantidad de sentencias emitidas por el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, se tiene que en total ingresaron 202, expedientes nuevos durante el año 2021.

Figura 3. Audiencias realizadas – 2021.



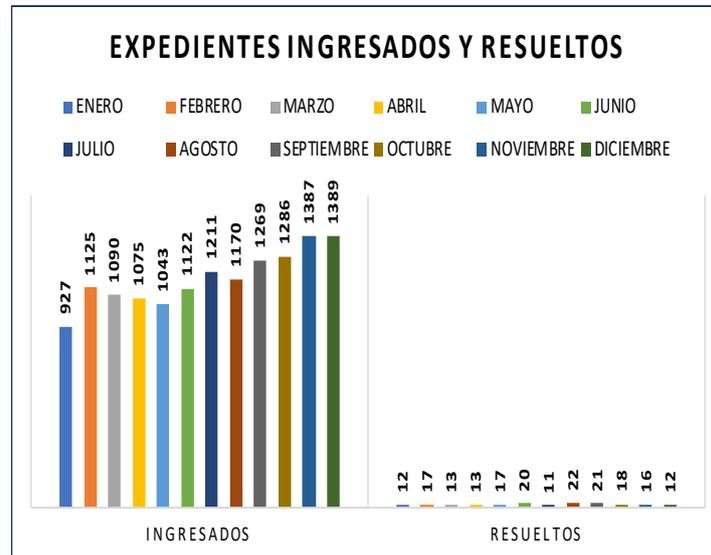
Nota: Teniendo la cantidad de audiencias programadas por el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, se tiene que en total se programaron 703 audiencias durante el año 2021.

Figura 4. Sentencias condenatorias y absolutorias – 2021.



Nota: Teniendo en cuenta la cantidad de sentencias condenatorias y absolutorias por el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, se tiene que en total se emitieron 190 sentencias condenatorias y 12 sentencias absolutorias, haciendo un total de 202 sentencias emitidas durante el año 2021.

Figura 5. Expedientes ingresados y resueltos.



Nota: Teniendo la cantidad la cantidad de procesos pendientes y la cantidad de procesos resueltos, se tiene que, al 31 de diciembre de 2021, se tuvo como carga procesal de un total de 1389 procesos penales y se emitieron 202 sentencias por el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto.

4. Discusión

El decálogo para una justicia de calidad ha señalado el deber del Estado en garantizar el servicio de acceso a una justicia de calidad, respetando los derechos fundamentales, cuyo servicio de justicia debe ser planificado y su calidad de servicio debe ser planeado, dirigido, organizado y controlado, tanto, a mediano plazo y largo plazo, cuya finalidad es generar valor al servicio de justicia, para lo cual es necesario que se tenga en cuenta el talento humano y el logro de una mejora del servicio público.

Del mismo modo, se requiere que los funcionarios o servidores públicos del servicio de justicia, brinden un adecuado servicio público que genere en el usuario confianza y reconocimiento del servicio, para lo cual es necesario que se mida la calidad del servicio y de esta forma establecer una mejora continua e implementación de medidas basado en el análisis de datos y la información que brinde el usuario, lo cual permitirá una constante evaluación de los resultados del servicio de justicia, permitiendo identificar las necesidades del usuario y la problemática que presenta el servicio.

Ahora bien, estando a lo expuesto tenemos que se ha planteado como objetivo específico en identificar el motivo de la demora en la resolución de los procesos a cargo del Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, durante el año 2021, de los cuales se tiene que en el referido año ingresaron 441 procesos nuevos al referido juzgado y al mes de enero de 2021, se obtuvo una carga pendiente de 927 procesos, conforme a la figura N° 01.

Asimismo, durante el periodo 2021 se emitieron 202 sentencias, conforme a la figura N° 02, no obstante este ingreso nuevo de expedientes y la carga procesal pendiente, determinó que al mes de diciembre del año 2021 se tenga como carga procesal pendiente de resolver en la cantidad de 1389

procesos penales y se resolvieron 202 procesos penales mediante la emisión de sentencia, lo cual permite identificar un indicador de forma clara que existe demora en la resolución de los procesos y de esta forma se afecta el derecho al acceso a la justicia y las expectativas del usuario, conforme así se advierte de la figura N° 05.

Estos resultados son acorde con los hallados por Matos (2020) en su investigación sobre la calidad del servicio de justicia y la satisfacción del justiciable, el mismo que concluyó que 43.3% se encontraba insatisfecho y muy insatisfecho con la celeridad de los procesos, en tanto que un 13.2% calificó como aceptable la celeridad de los procesos; situación distinta fue con el 43.3% de usuarios que señaló encontrarse satisfecho y muy satisfecho con la celeridad del proceso (p. 73).

Similar afirmación señaló Sánchez (2011), quien analizó el costo de la Justicia y los derechos fundamentales y concluyó que los costos de la justicia deben ser analizados desde la perspectiva dinámica y la afectación de la eficacia, calidad y eficiencia del servicio de la administración pública, pues en caso de realizarse un servicio eficaz y eficiente se garantizará la tutela de los derechos fundamentales (p. 659).

Consecuentemente, podemos afirmar que existe demora en la resolución de los procesos en el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, pues, se tiene que de forma anual ingresan 441 procesos nuevos, aunado que tiene una carga pendiente a resolver de 1389 casos; sin embargo, se resolvieron 202 casos, lo que implica y corrobora que si existe insatisfacción de los usuarios del servicio de justicia, basado en la demora de la resolución de sus procesos, al resolverse solo el 15% de la carga procesal nueva y pendiente.

Respecto al segundo objetivo específico se planteó en identificar la cantidad de audiencias que realiza el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, a efectos de resolver y garantizar el derecho al acceso a la justicia, mediante una justicia de calidad. Es así, que de los resultados tenemos que durante el año 2021 se realizaron 703 audiencias de juicio oral, las mismas que tienen una duración de un promedio de una hora por audiencia y de acuerdo al libro físico de audiencias se tiene que de forma diaria se llevan a cabo un promedio no menor de 08 audiencias diarias y que sumadas de forma semanal se tendría un promedio de 40 audiencias semanales y 160 audiencias mensuales, lo que implica que no existe control respecto al registro de audiencias, resultando necesario su seguimiento y control del registro de audiencias del Sistema Integrado del Poder Judicial, conforme se advierte de la figura N° 3.

Estos resultados, son acordes con lo publicado por Ortiz en el diario Gestión (2018), que analiza que el primer gran problema que tiene el Poder Judicial es que no maneje fuentes de información que le permita efectuar un diagnóstico sobre identificar y conocer por qué se genera las demoras en la resolución de los procesos; señalándose que para efectuar un adecuado servicio de justicia, es necesario que se efectúe un diagnóstico en 4 puntos importantes: 1) el capital humano, 2) la gestión de procesos, 3) la transparencia y la predictibilidad y 4) la institucionalidad.

En así, que podemos afirmar que la cantidad de audiencias de 703, realizadas en el año 2021, no son acorde a las registradas físicamente en el libro de audiencias, donde se advierte que en un promedio mensual se efectúa 160 audiencias, y que de haberse registrado correctamente se habría obtenido que el número de audiencias es de 1920 audiencias, durante dicho periodo.

Dichos resultados son acorde con lo expuesto por Linares (2013), quien analiza la ineficacia del Poder Judicial, el mismo que concluyó que las carencias o ineficacia del Poder Judicial no solo afecta aquellos que han sometido sus controversias a conocimientos de los jueces, sino que también afecta a las contrataciones que efectuaron en el Estado, la misma que repercute en los inversionistas y genera un problema en la economía del Estado, debido que le resta confiabilidad y pone en riesgo la inversión en el país debido a la falta de seguridad jurídica.

Finalmente, respecto a nuestro objetivo principal se estableció en determinar si la encuesta es un mecanismo eficiente para la mejora del servicio de justicia del usuario.

En este sentido debemos resaltar que en la construcción de la calidad de un servicio se dan tres ámbitos diferenciados: El primero lo constituye la calidad percibida por la organización interpretando, es decir cómo es que se desea que perciba el usuario el servicio. El segundo está relacionado a la calidad que desea el usuario y el tercero se trata de evaluar la calidad percibida por el usuario con relación al servicio que se brinda.

Esquema que nos ayuda a comprender las satisfacciones e insatisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio por ello es necesario que al evaluar la calidad del servicio se tenga en cuenta los siguiente: a) Competencia de los empleados públicos, es decir deben estar preparados y capacitados para brindar un servicio de calidad; b) Deben tener capacidad de respuesta, la cual es fundamental ante los requerimientos de los usuarios; c) El servicio debe ser accesible y fácil de contactar el servicio; d) Deben tener empatía y cortesía al brindar el servicio al usuario; e) Debe existir comunicación entre el empleado y el usuario para una mejor comunicación de las necesidades del usuario; f) Debe existir seguridad en el uso de los servicios tanto de forma física o digital; g) debe existir Igualdad en el otorgamiento del servicio y finalmente h) Debe existir honradez en el servicio, el cual constituye un factor clave; factores deben solo son evaluados mediante la encuesta y de esta forma se mejore el servicio de justicia y facilite la toma de decisiones.

Ahora bien, conforme se advierte de la figura N° 4, de los resultados obtenidos se obtuvo que de las 202 sentencias emitidas como parte de la producción del Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto - 2021, se estableció que se emitieron dentro de este grupo 12 sentencia absolutorias, lo que implica que la cantidad de producción generada por el Juzgado resulta ser insuficiente, atendiendo a la carga procesal que tiene, resulta necesaria la implementación de un mecanismo de control que facilite la mejora del servicio de justicia, lo cual se puede realizar mediante la encuesta.

De la misma forma se ha advertido en la figura N° 5, que el nivel de carga y el nivel de producción no es acorde a las expectativas que puede tener el usuario respecto al servicio de justicias. Consecuentemente, establecemos que urge la necesidad de implementar un mecanismo que ayude mejorar la calidad del servicio y este debe darse de forma diaria ante el usuario que recurre al servicio del Poder Judicial.

Entonces, urge determinar que, para la toma de decisiones y el servicio de calidad, resulta ser necesario la implementación de la encuesta, la misma que consiste en ser aplicada a los usuarios para que de esta forma se pueda medir el grado de satisfacción por cada órgano jurisdicciones y sus sedes, lo cual permitirá elaborar estrategias para mejorar la calidad de los servicios, ayudando así a conocer las necesidades del usuario.

Ahora el derecho al acceso a la justicia, constituye un derecho fundamental por el cual los ciudadanos pueden satisfacer su necesidad de justicia con todo instrumento o mecanismo ya sea auto compositivo (negociación o conciliación) o heterocompositivo a través del Estado (judicial o administrativo) o a través de instancias privadas (arbitraje) o colectivas y comunitarias (justicia comunal y mecanismos de resolución de conflictos en asentamientos humanos). Por lo que el Estado y la sociedad están obligados a satisfacer a través de este derecho la necesidad de justicia de todo ciudadano, siendo el valor justicia que trasciende en este derecho.

Derecho de acceso a la justicia, que se encuentra estrechamente unido con el Derecho a la Tutela Jurisdiccional, el cual se constituye como aquel derecho de todo ciudadano en especial del usuario judicial, quien recurre a la Administración de Justicia con la finalidad de Acceder a la Justicia con las Garantías debidas, mediante un proceso justo, obteniendo una respuesta oportuna y que la respuesta del órgano jurisdiccional sea efectiva. Ambos derechos son efectivizados mediante el Servicio de Justicia a cargo del Poder Judicial.

Entonces, cabe la pregunta ¿Cómo se puede medir el servicio público de la justicia y garantizar el Derecho de acceso a la justicia y la Tutela Jurisdiccional efectiva, cuales son estos mecanismos con las que cuenta el usuario judicial para evaluar el servicio de justicia de calidad?

Para ello, el usuario, tiene el mecanismo de la “Denuncia Administrativa”, el cual es un mecanismo de control del servicio de justicia, mecanismo que es activado y motivada por parte del ciudadano quien recurre a la administración de justicia y ante la negligencia del actuar del empleado público contrario al ordenamiento jurídico que regula su función; siendo que para el usuario judicial nuestro Ordenamiento Jurídico ha previsto dos mecanismos para que el usuario de la administración de justicia pueda hacer prevalecer sus intereses, encontrándose dentro de ellas la queja y el reclamo, por lo que la queja procede cuando existe un defecto en la tramitación del proceso y ante ello, se inicia un procedimiento administrativo , o incumplimiento de los plazos entre otros.

Según la OCMA, el otro mecanismo de control que cuenta el usuario es el reclamo, consistente en la insatisfacción o disconformidad del usuario respecto a la atención brindada en una entidad pública que se canaliza a través del Libro de Reclamaciones. Documento aprobado mediante Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordante con el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

Consecuentemente, el usuario judicial interno cuenta con dos mecanismos de control consistentes en la queja y la reclamación, siendo que el primero da inicio al procedimiento administrativo y el segundo no inicia un procedimiento sancionador ante ninguna entidad, ni ante INDECOPI.

Entonces la encuesta puede surgir como un mecanismo de control de la calidad y mejora del servicio de justicia, la respuesta es que sí se puede implementar y resulta eficaz la implementación el servicio de justicia conforme lo expuso Etracci (2018), al desarrollar el servicio de calidad y afirmo que se mide la forma como se mide la satisfacción del usuario, el modelo aplicable al sistema de justicia, mediante la encuesta, es aquel modelo denominado parasuraman, zeithaml iberry, conocido como SERVQUAL, el cual presenta las características para medir la calidad del servicio y que se centra en cinco puntos para medir como son, la confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, es decir, se aplica la encuesta a los usuarios a efectos de medir las percepciones y expectativas de los usuarios que concurren al servicio de justicia, la misma que tiene una alta validez y confiabilidad, estableciéndose así que sus resultados obtenidos son procesados mediante estadística simple y de esta forma identificar las expectativas y percepciones de los usuarios de la administración de justicia.

Por lo tanto, estando a que se ha acreditado que existe demora en la resolución de los procesos por parte del Juzgado Penal Colegiado, y a efectos de conocer de forma directa la problemática respecto a la demora de los procesos judiciales, sí resulta ser amparable la encuesta, el mismo que constituye un mecanismo de que ayuda a mejorar el servicio de justicia y de esta forma también conocer las necesidades de los usuarios, los requerimientos que se puedan establecer por parte de los usuarios

5. Conclusiones

La calidad de un servicio se dan tres ámbitos diferenciados: El primero lo constituye la calidad percibida por la organización interpretando como es deseada por el ciudadano; es la calidad diseñada. El segundo es: la calidad esperada por el cliente. Se trata de la calidad que el ciudadano piensa que recibirá en la prestación de los servicios públicos y el tercero y último es: la calidad ofertada. Se trata de la calidad percibida por el ciudadano en su relación con los servicios de los organismos públicos; por lo tanto, al haberse corroborado la demora en la resolución de los procesos por parte del Juzgado Penal Colegiado durante el periodo 2021, resulta ser amparable la implementación de la encuesta, el mismo que constituye un mecanismo de que ayuda a mejorar el servicio de justicia y de esta forma también conocer las necesidades de los usuarios.

Existe demora en la resolución de los procesos penales en el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, durante el año 2021, identifiqué que de forma anual ingresan 441 procesos nuevos, aunado que la carga pendiente a resolver de 1389 casos; sin embargo, solo se resolvieron 202 casos, lo que implica y corrobora que si existe insatisfacción de los usuarios del servicio de justicia, basado en la demora de la resolución de sus procesos.

En cuanto a la cantidad de audiencias efectuadas por el Juzgado Penal Colegiado de Tarapoto, se advierte que la cantidad de audiencias realizadas fue de 703, durante el año 2021, cuya cantidad no son acorde a las registradas físicamente en el libro de audiencias de dicho periodo, donde se advierte que en un promedio mensual se efectúa 160 audiencias se realizan de forma mensual, que de haberse registrado correctamente se habría obtenido que el número de audiencias es de 1920 audiencias, durante dicho periodo, lo que implica la necesidad de un mecanismo de control del servicio de justicia para la mejora del servicio.

6. Referencias

- Congreso de la Republica (2022). Constitución Política del Perú de 1993. https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf
- Conceptos esenciales del servicio. Componentes del buen servicio de la gestión de los servicios en el mundo actual. Instituto de Gobierno de la Universidad Particular San Martín de Porras en: Curso Taller “Deontología profesional” (2008). <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/96215d0046e131c2a09fa144013c2be7/Lecturas+II.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=96215d0046e131c2a09fa144013c2be7>
- Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad (S.F). Preámbulo. http://www.oas.org/juridico/PDFs/Mesicic5_col_RJ_anex7.pdf
- Dominguez, J.M (2013). La justicia como servicio público: la importancia de la perspectiva Económica. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5580264.pdf>
- Linares, D. (2013). La Ineficacia en el Poder Judicial afecta la contratación. <https://www.linaresabogados.com.pe/la-ineficiencia-en-el-poder-judicial/>
- Matos, M.A. (2020). La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017 [Tesis Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morocho, M.A (2020). La transparencia en el Poder Judicial y la percepción de corrupción por usuarios externos e internos. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61244/Morocho_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, E. (2018). Los cuatro problemas del sistema de justicia en Perú que arrastran a la competitividad. <https://gestion.pe/peru/politica/cuatro-problemas-sistema-justicia-peru-arrastran-competitividad-251934-noticia/?ref=gesr>
- Petracci, M. (2018). La medicina de la calidad y la satisfacción del ciudadano usuario de servicios públicos privatizados.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)

Poder Judicial del Perú (2014). El Magistrado. Corte Suprema de Justicia de la República - Lima - Perú - Año V - N° 50 Marzo de 2014. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8453330043e9e24c88cae82b4641ab6c/ELMAGISTRADO50.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8453330043e9e24c88cae82b4641ab6c#:~:text=Por%20sedes%2C%20la%20investigaci%C3%B3n%20concluy%C3%B3,CSJLN%2DP%20el%2035%25.>

Poder Judicial del Perú (2022). Poder Judicial realiza primera encuesta nacional para medir nivel de satisfacción de usuarios internos y externos. <https://www.gob.pe/institucion/pj/noticias/639609-poder-judicial-realiza-primera-encuesta-nacional-para-medir-nivel-de-satisfaccion-de-usuarios-internos-y-externos>

Sánchez, J.E. (2011). El coste de la justicia y su vinculación con los derechos fundamentales procesales [Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca -España]. https://gedos.usal.es/bitstream/handle/10366/108956/DDAFP_Escribano_Sanchez_J_ElCosteDeLaJusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tribunal Constitucional del Perú (2006). Acceso a la justicia. Sentencia recaída en el expediente n° 0763-2005-PA/TC. Inversiones La Carreta S.A. https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/principal-jurisprudencia/?action=categoria_detalle&id_post=143845#:~:text=Jurisprudencia%20Constitucional&text=Sumilla%3A,reclamos%20en%20un%20proceso%20judicial