



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>INSTITUTO SUPERIOR DE LA JUDICATURA DE PANAMÁ</b><br><b>DOCTOR CÉSAR AUGUSTO QUINTERO CORREA</b> |  |
|  | <b>EC/FA-FR-003 FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS v3</b>                           |   |

EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE FORMACION Y EDUCACIÓN CONTINUA

|  |         |                                |                  |                    |  |            |  |
|--|---------|--------------------------------|------------------|--------------------|--|------------|--|
| Fecha  |         |                                |                  | Nombres completo   |  |            |  |
| Cédula o N.º del Pasaporte                                 |         | Número Telefónico              |                  | Correo electrónico |  |            |  |
| El peticionario  | Docente | Estudiante                     | Otro Especifique |                    |  |            |  |
| Tipo de Actividad Académica                                |         | Técnicos Superiores/Diplomados |                  |                    | Cursos/Seminarios/Talleres/Congresos/Otros |            |  |
| Nombre de la Actividad Académica                           |         |                                |                  |                    |  |            |  |
| Petición   |         | Queja                          |                  | Reclamo            |  | Sugerencia |  |
| Descripción de la petición, quejas, reclamos o sugerencias |         |                                |                  |                    |  |            |  |
|  |         |                                |                  |                    |  |            |  |

1. Sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, serán recibidas y evaluadas; las respuestas serán transmitidas de acuerdo al alcance de la misma.
2. El participante tendrá hasta dos (2) días para informar sobre alguna incidencia en la plataforma, sus accesos o lo referente al contenido mediante algún medio tecnológico, pasado estos días cualquier reporte estará fuera de términos.
3. Las respuestas serán remitidas mediante algún medio tecnológico.



**INSTRUCTIVO:**

**1.0. OBJETIVOS:**

Registrar Correctamente el EC/FA-FR-003 FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS v2.

**2.0 DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:**

2.1 **Fecha de Confección de la Forma:** Colocar el día, mes y año en que se confecciona la forma.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>INSTITUTO SUPERIOR DE LA JUDICATURA DE PANAMÁ</b><br><b>DOCTOR CÉSAR AUGUSTO QUINTERO CORREA</b><br><b>EC/FA-FR-003 FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y</b><br><b>SUGERENCIAS v3</b> |  |
|--|--|---|

EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES ACADÉMICAS DE FORMACION Y EDUCACIÓN CONTINUA

- 2.2 **Nombres completos:** Colocar nombres y apellidos del peticionario responsable de confeccionar la forma.
- 2.3 **Cédula o Pasaporte N. º:** Colocar el número de la cédula o pasaporte del peticionario que solicita una información.
- 2.4 **Número Telefónico:** Colocar el número telefónico de contacto con el peticionario que emite la petición, queja, reclamo o sugerencia.
- 2.5 **Correo electrónico:** Colocar un servicio que permite el intercambio de mensajes electrónicos.
- 2.6 **El peticionario:** Seleccionar con una X de la lista de opciones, (Docente/Estudiante/Otro Especifique)
- 2.7 **Tipo de Actividad Académica:** Seleccionar con una X de la lista de opciones, (Técnicos Superiores/Diplomados/ Cursos/Seminarios/ Talleres/Congresos/Otros)
- 2.8 **Otra actividad, especifique:** Colocar el nombre de la actividad académica por la cual realizara sus descargos.
- 2.9 **Petición:** Solicitud respetuosa que el usuario requiere al ISJUP por motivo de interés general o particular y del cual debe obtener pronta respuesta.
- 3.0 **Queja:** Manifestación de descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que considera inadecuada en la prestación de un servicio por parte de uno o varios servidores judiciales del ISJUP.
- 3.1 **Reclamo:** Manera de exigir, reivindicar o demandar una solución al ISJUP para que corrija la mala prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- 3.2 **Sugerencia:** Manifestación que permite o reconoce la mejora del ISJUP.
- 3.3 **Descripción de la petición, queja, reclamo o sugerencia:** Manifestación que permite especificar lo que se solicita y el fundamento de dicha petición.