



**ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN  
Y CONDICIÓN ACTUAL DEL SISTEMA NACIONAL DE  
FACILITADORES JUDICIALES COMUNITARIOS  
EN PANAMÁ Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS EN EL  
DISTRITO DE OLÁ DE LA PROVINCIA DE COCLÉ,  
2022-2023**



**OEA**  
Facilitadores  
JUDICIALES

# COMITÉ EDITORIAL



## UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

### DR. EDUARDO FLORES CASTRO

Rector de la Universidad de Panamá

### DR. FULGENCIO ÁLVAREZ

Director del Centro Regional Universitario de Coclé

### PROFA. ROSA TREJOS DE MONTENEGRO

Profesional del Centro Regional Universitario de Coclé

### PROFA. MARÍA DE LOS S. DOMINGUEZ

Profesional del Centro Regional Universitario de Coclé

## ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS

### FRANCISCO GUERRERO

Secretario para el Fortalecimiento de la Democracia

### MARÍA TERESA MELLEKAMP

Oficial a Cargo del Departamento de Sustentabilidad Democrática y Misiones Especiales

### JUAN CARLOS RONCAL

Coordinador General de Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales

### CLAUDIA VERÓNICA URBINA

Asistente de Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales

### ROSA ELIA PORTILLO

Asistente de Contenidos Digitales de Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales

### GABRIELA DE LOS ÁNGELES MARTÍNEZ

Asistente de Diseño Gráfico de Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales

## CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE PANAMÁ

### MAGISTRADA MARÍA EUGENIA LÓPEZ ARIAS

Presidenta de la Corte Suprema de Justicia

### MAGISTRADA MIRIAM YADIRA CHENG ROSAS

Coordinadora del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios

### MAGISTRADO JUAN FRANCISCO CASTILLO CANTO

Magistrado del Tribunal Superior del Segundo Distrito Judicial



ESTE DOCUMENTO HA SIDO ELABORADO CON EL FINANCIAMIENTO DE LA REPÚBLICA ITALIANA



OEA Más derechos para más gente



Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale

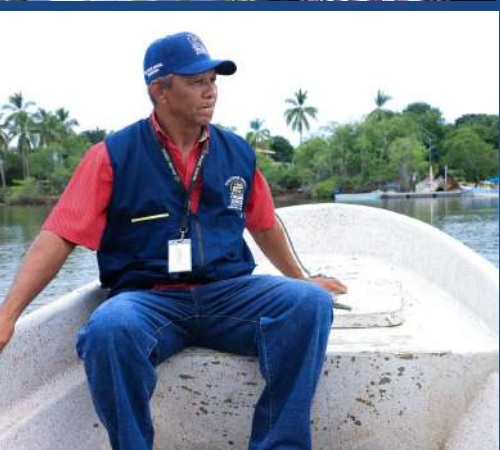
Derechos de autor© (2024) Organización de los Estados Americanos. Todos los derechos reservados bajo las Convenciones Internacionales y Panamericanas.

Ninguna porción del contenido de este material se puede reproducir o transmitir en ninguna forma, ni por cualquier medio electrónico o mecánico, total o parcialmente, sin el consentimiento expreso de la Organización.

Preparado por el Departamento de Sustentabilidad Democrática y Misiones Especiales de la Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia, a través del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales, en colaboración con el Centro Regional Universitario de Coclé de Universidad de Panamá.

Los contenidos expresados en este documento se presentan exclusivamente para fines informativos y no representan la opinión o posición oficial alguna de la Organización de los Estados Americanos, de su Secretaría General o de sus Estados Miembros.

# TABLA DE CONTENIDO



**Siglas acrónimos** Pag.5

**Prólogo** Pag.6

**Presentación** Pag.7

**Introducción** Pag.8

---

**Consideraciones Metodológicas** Pag.13

- Selección del Distrito de Olá para el estudio
- Muestra
- Instrumentos
- Parámetros de análisis
- Glosario de indicadores

---

**Análisis de resultados** Pag.17

*INSTRUMENTO 1- Cuestionario dirigido al Coordinador del Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios del Distrito de Olá.*

- Análisis e interpretación de datos de los responsables del programa
- Implementación
- Gestión
- Eficacia
- Efectividad
- Coherencia
- Sostenibilidad

*INSTRUMENTO 2 - Cuestionario dirigido al Juez Municipal de Olá* Pag.24

*Resultados del Instrumento 3 aplicado a los Facilitadores Judiciales Comunitarios.* Pag.27

- Implementación
- Gestión
- Eficiencia
- Efectividad
- Coherencia
- Sostenibilidad

*INSTRUMENTO 4- Grupo Focal Beneficiarios directos* Pag.53

---

**Conclusiones y recomendaciones** Pag.67

**Bibliografía** Pag.70

**Anexos** Pag.71

- Instrumentos
- Fotografías

# SIGLAS Y ACRÓNIMOS

<b>CRU/UP</b>	Centro Regional Universitario de Coclé de la Universidad de Panamá
<b>CSJ</b>	Corte Suprema de Justicia
<b>DNMARC</b>	Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos
<b>DSDME/OEA</b>	Departamento de Sustentabilidad Democrática y Misiones Especiales de la Organización de los Estados Americanos
<b>FJC</b>	Facilitadores Judiciales Comunitarios
<b>FJ</b>	Facilitadores Judiciales
<b>GCV</b>	Grupos en Condición de Vulnerabilidad
<b>ODS</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>OEA</b>	Organización de los Estados Americanos
<b>ONFJC</b>	Oficina Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>OJ</b>	Órgano Judicial
<b>PIFJ/OEA</b>	Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos
<b>PSAC</b>	Proyectos de Solución Alternativa de Conflictos
<b>RAC</b>	Resolución Alternativa de Conflictos
<b>SFD/OEA</b>	Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia de la Organización de los Estados Americanos
<b>SFJ</b>	Servicio de Facilitadores Judiciales
<b>SG/OEA</b>	Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos
<b>SNFJC</b>	Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios
<b>UP</b>	Universidad de Panamá

# PRÓLOGO

La Organización de los Estados Americanos reitera su compromiso con el fortalecimiento de la democracia a través de la implementación de estrategias para garantizar el acceso a la justicia de las comunidades más apartadas y grupos en condición de vulnerabilidad de la región. Con dicho fin se creó el Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales (PIFJ/OEA), para brindar asistencia técnica en el establecimiento y ejecución del Servicio de Facilitadores Judiciales (SFJ) u otros proyectos de solución alterna de conflictos (PSAC).

En virtud de ello, el PIFJ/OEA presenta los “Resultados del Estudio descriptivo sobre la implementación y condición actual del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios en Panamá y evaluación de resultados en el distrito de Olá de la provincia de Coclé”, documento que permitirá una visión clara y precisa de las condiciones en las cuales se viene implementado el programa en Panamá y que ayudará a determinar cuáles han sido sus resultados concretos y el impacto en las zonas donde se ha llevado a cabo este estudio.

La información presentada en este documento es el resultado de la investigación realizada por el Centro Regional Universitario de Coclé, de la Universidad de Panamá. Los datos reflejados servirán para la optimización de los procedimientos ejecutados por la dirección del Poder Judicial de Panamá a cargo del proyecto, así como para conocimiento del público en general.

La Organización de los Estados Americanos, a través del PIFJ/OEA, invita a toda institución, organización de sociedad civil, comunidad internacional y a la población en general a utilizar y compartir este documento, a efectos de difundir esta iniciativa y que más personas sean conocedoras de sus resultados.

# PRESENTACIÓN

El presente informe titulado “Resultados del estudio descriptivo sobre la implementación y condición actual del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios (SNFJC) en Panamá y evaluación de resultados en el distrito de Olá de la provincia de Coclé, 2022-2023” es formulado por el Departamento de Sustentabilidad Democrática y Misiones Especiales (DSDME/OEA) de la Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia (SFD/OEA) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), a través del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales (PIFJ/OEA), como respuesta a la solicitud de la Corte Suprema de Justicia (CSJ) de Panamá de realizar un esfuerzo conjunto para medir los resultados alcanzados con la ejecución de dicho proyecto.

Su elaboración fue realizada por el Centro Regional Universitario de Coclé de la Universidad de Panamá (CRU/UP), la cual expone la situación actual del SNFJC, tomando como referencia su ejecución en la provincia de Coclé, distrito de Olá, Panamá. A través del análisis a dicha investigación, el PIFJ/OEA busca proponer conclusiones y recomendaciones encaminadas a la optimización del proyecto, conforme a criterios de evaluación diseñados en torno al alcance de objetivos específicos.

El informe comienza con una breve introducción sobre el SNFJC y el esfuerzo conjuntamente realizado por el PIFJ/OEA y la CSJ de Panamá para su implementación en 2008. Posteriormente, se describen las consideraciones metodológicas junto al glosario de indicadores utilizados para la evaluación de la información recopilada por el CRU/UP, para luego explicar los resultados encontrados con base en el análisis realizado. Por último, el informe detalla conclusiones y recomendaciones a considerar por parte del equipo de la CSJ a cargo del proyecto.

Alguno de sus hallazgos más relevantes considera que el desempeño del SNFJC en el distrito de Olá ha sido eficaz y eficiente en el acceso a la justicia para las comunidades rurales. Asimismo, señala que el proyecto ha cumplido y superado las metas establecidas, destacando por su capacidad de adaptación a las necesidades locales y por su enfoque participativo que garantiza respaldo social.

El informe también menciona que a pesar de su éxito, persisten desafíos relacionados con financiamiento, promoción y consolidación normativa, que limitan el alcance y sostenibilidad del proyecto a largo plazo. En ese sentido, se recomienda fortalecer el modelo mediante estrategias de financiamiento externo, campañas informativas dirigidas a comunidades desatendidas y una formalización legal que permita garantizar su continuidad y expansión.

El PIFJ/OEA expresa su agradecimiento a todos los funcionarios y funcionarias del Órgano Judicial de Panamá, profesional técnico y jueces municipales entrevistados por el CRU/UP para la realización de la investigación, especialmente a las y los facilitadores judiciales por su gran contribución al fomento de la justicia y cultura de paz en el país.

# INTRODUCCIÓN

Con la creación del PIFJ/OEA, el 22 de octubre de 1997, la SG/OEA dio paso a un nuevo e innovador mecanismo de resolución alterna de conflictos (RAC) denominado “Servicio de Facilitadores Judiciales” (SFJ), cuyo objetivo principal es proporcionar servicios de orientación y mediación a las comunidades y grupos en condición de vulnerabilidad.

El SFJ puede definirse como un mecanismo de resolución y prevención de conflictos de baja intensidad, puesto a disposición de una comunidad específica que se encuentra integrado por personas líderes y lideresas a las que se acredita como facilitadores judiciales (FJ); a través de ellos, se implementa una estrategia de participación ciudadana que sirve como enlace entre la población y las instituciones judiciales. Con el SFJ las comunidades tienen acceso a servicios de justicia además del acompañamiento y la difusión de información en derechos y obligaciones.

Si bien se originó en Nicaragua, el impacto y relevancia del SFJ ha permitido que más países se sumen progresivamente a la red del PIFJ/OEA, tanto para su implementación o, bien, para el fortalecimiento de proyectos de solución alterna de conflictos (PSAC). Actualmente, son parte del PIFJ/OEA: Argentina – con las provincias de Córdoba, Corrientes y Formosa –, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, Guatemala, Panamá, Paraguay, Perú y Puerto Rico.

Es importante señalar que, en 2011, el PIFJ/OEA recibió un premio internacional en la categoría de “Justicia Innovadora”. Este reconocimiento, otorgado por el consorcio holandés “Innovating Justice Platform for Rule of Law Solutions”, en la Haya, Holanda, no solo simuló una fuerte evidencia de la creatividad de la SG/OEA para solucionar las problemáticas de sus Estados Miembros, sino que, además, avaló la efectividad de sus esfuerzos realizados en el marco del fortalecimiento a la democracia y el acceso a la justicia.

## **El Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios en Panamá**

La SG/OEA y la CSJ de Panamá firmaron, el 05 de junio de 2008, un Acuerdo de Cooperación para el establecimiento del denominado “Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios”; a partir de ello, a través del Acuerdo No. 723, la CSJ ratifica su implementación a nivel nacional, el 21 de noviembre de ese mismo año. Según el Acuerdo, la iniciativa fue considerada tan relevante que, al ser sometido ante el Pleno de la CSJ, recibió el voto unánime de los Magistrados y Magistradas que lo integraban.

El acuerdo buscaba dar eficaz respuesta a la preocupación del Órgano Judicial de vencer, mitigar y/o superar barreras administrativas y legales que obstaculizan el efectivo acceso a la justicia para los GCV, así como diseñar verdaderas sinergias que contribuyan en la definición y adopción de políticas institucionales para el servicio a la comunidad en general.

Conforme a lo establecido por el Acuerdo No. 723, el SNFJC se crea para:

1. Servir de enlace entre la ciudadanía y el Órgano Judicial (OJ);
2. Garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia;
3. Promover una cultura de paz; y
4. Fortalecer los mecanismos de prevención y RAC

Así, el SNFJC en Panamá fue expandiéndose progresivamente en el territorio nacional, durante sus primeros 4 años de ejecución; comenzó con mayor fuerza en la zona rural, especialmente en la región central del país, con las Provincias de Herrera y Veraguas, y luego se desplazó a las zonas urbanas. Actualmente, se encuentra dividido de la siguiente forma:

**Tabla 1: División Geográfica del SNFJC, en el año 2024**

DISTRITO JUDICIAL	PROVINCIAS	MUNICIPIOS
Primer Distrito Judicial	Panamá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chepo</li> <li>• Chimán</li> <li>• Panamá</li> <li>• San Miguelito</li> </ul>
	Panamá Oeste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arraiján</li> <li>• Capira</li> <li>• Chame</li> <li>• La Chorrera</li> <li>• San Carlos</li> </ul>
	Colón	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chagres</li> <li>• Colón</li> <li>• Donoso</li> <li>• Portobelo</li> <li>• Santa Isabel</li> </ul>
	Darién	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chepigana</li> <li>• Pinogana</li> <li>• Santa Fe</li> </ul>
	Comarca Embera - Wounaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sambú</li> </ul>
Segundo Distrito Judicial	Veraguas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atalaya</li> <li>• Calobre</li> <li>• Cañazas</li> <li>• La Mesa</li> <li>• Las Palmas</li> <li>• Mariato</li> </ul>

	Veraguas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montijo</li> <li>• Río de Jesús</li> <li>• San Francisco</li> <li>• Santa Fe</li> <li>• Santiago</li> <li>• Soná</li> </ul>
	Coclé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aguadulce</li> <li>• Antón</li> <li>• La Pintada</li> <li>• Natá</li> <li>• Olá</li> <li>• Penonomé</li> </ul>
Tercer Distrito Judicial	Bocas del Toro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bocas del Toro</li> <li>• Chiriquí Grande</li> <li>• Changuinola</li> </ul>
	Chiriquí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alanje</li> <li>• Barú</li> <li>• Boquerón</li> <li>• Boquete</li> <li>• Bugaba</li> <li>• David</li> <li>• Dolega</li> <li>• Gualaca</li> <li>• Remedios</li> <li>• Renacimiento</li> <li>• San Félix</li> <li>• San Lorenzo</li> <li>• Tierras Altas</li> <li>• Tolé</li> </ul>
	Comarca Ngäbe-Buglé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besikó</li> <li>• Müna</li> <li>• Ñürüm</li> </ul>
Cuarto Distrito Judicial	Herrera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chitré</li> <li>• Las Minas</li> <li>• Los Pozos</li> <li>• Ocú</li> <li>• Parita</li> <li>• Pesé</li> <li>• Santa María</li> </ul>

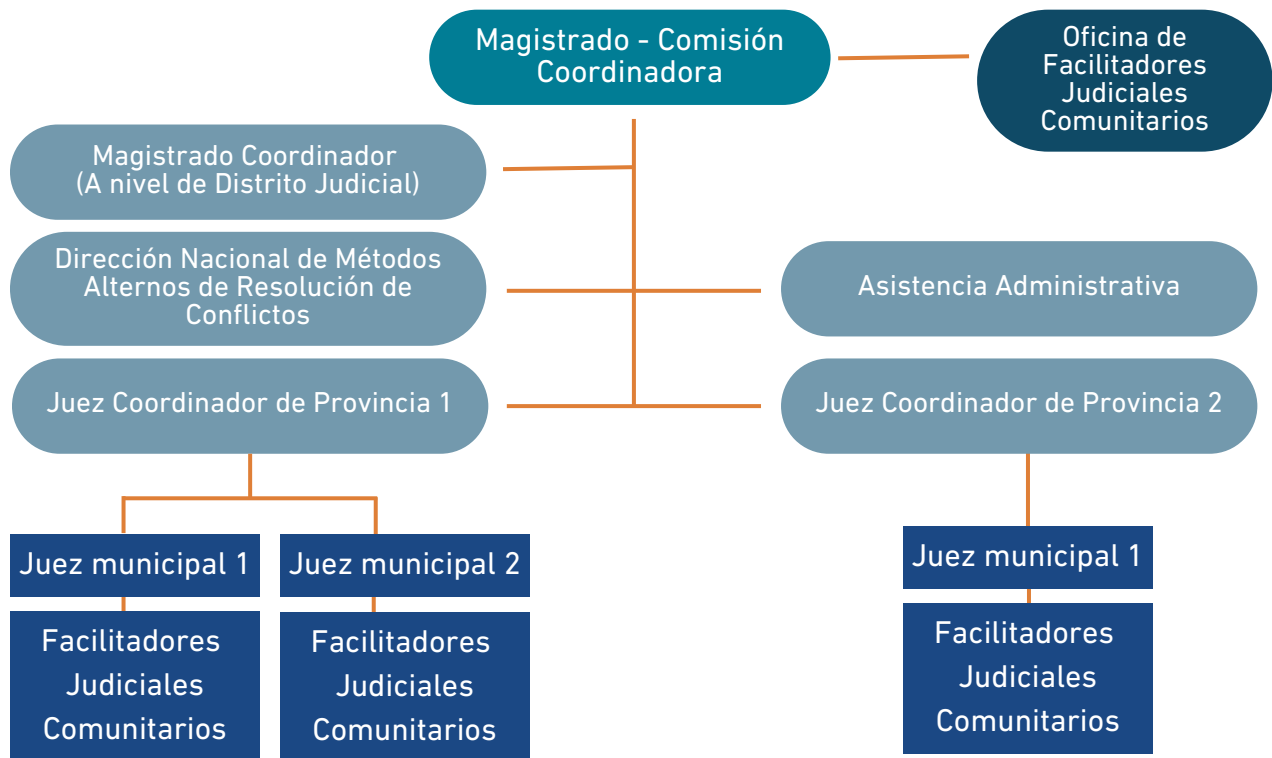
	Los Santos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guararé</li> <li>• Las Tablas</li> <li>• Los Santos</li> <li>• Macaracas</li> <li>• Pedasí</li> <li>• Pocrí</li> <li>• Tonosí</li> </ul>
--	------------	---

**Fuente:** Elaborada por el PIFJ/OEA, con base en la información compartida por la Oficina a cargo del SNFJC, en 2024.

Para efectos de una adecuada ejecución del SNFJC, el Acuerdo No. 723 establece una estructura organizacional compuesta por: una Comisión Coordinadora, una Oficina Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios (ONFJC), una Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

La comisión Coordinadora se encarga de supervisar, regular y aprobar los planes formulados por la ONFJC; luego, la ONFJC tiene la función de promocionar, divulgar, monitorear y coordinar todas las actividades realizadas en el marco del SNFJC, además de coordinar con los jueces municipales para la selección, inducción, capacitación y seguimiento a las funciones de los Facilitadores Judiciales Comunitarios (FJC) en territorio. Finalmente, la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DNMARC) del OJ, se encarga de la inscripción y la capacitación en mediación a FJC.

### Ilustración 1: Organigrama del SNFJC en Panamá



**Fuente:** Ilustración del Anexo “Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, Panamá”, página 12, del Informe “Estado del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, Informe Regional[1]” elaborado por la SG/OEA en 2020. Disponible en: <https://pifj-oea.org/wp-content/uploads/2024/11/Panama-v3.pdf>.

Las personas acreditadas como FJC son líderes y lideresas elegidos democráticamente por sus comunidades, para ejercer las siguientes funciones: 1) Orientar sobre gestiones legales y administrativas básicas; 2) Apoyar a la primera instancia jurisdiccional del OJ, en aquellos asuntos de mero trámite; 3) Coadyuvar con la administración de justicia, promoviendo la utilización de los medios alternos de solución de conflictos; 4) Mantener una relación y comunicación fluida con los funcionarios judiciales y autoridades locales de la circunscripción donde ejercen sus funciones; y 5) Realizar sesiones de mediación comunitaria.

Respecto a la mediación que las personas FJC realizan, es importante aclarar que se limita a aquellas controversias que aplican a lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto Ejecutivo NO. 777<sup>1</sup>, del OJ:

- a. Ruidos molestos;
- b. Riñas;
- c. Mascotas o animales en soltura;
- d. Quemaduras;
- e. Colindancias;
- f. Instalación y prestación de servicios técnicos básicos: plomería, ebanistería, carpintería, electricidad, chapistería, pintura y mecánica;
- g. Arbolado rural y urbana;
- h. Filtración de aguas;
- i. Paredes y cercas medianeras;
- j. Riego, uso de espacios comunes;
- k. Ampliación, mejoras, daños u ocupación de la propiedad;
- l. Pastizales; y
- m. Todos aquellos conflictos susceptibles de transacción o negociación surgidos en el seno de la comunidad, y que puedan ser sometidos a estos mecanismos sin infracción de la ley.

---

<sup>1</sup> Órgano Judicial de Panamá (2007). Decreto Ejecutivo NO. 777 "Que dicta medidas sobre las instituciones de arbitraje, conciliación y mediación; se cualifica al mediador y al conciliador y se regula la conciliación y mediación a nivel comunal". Artículo 17. Páginas 5 y 6. Disponible en: <https://docs.panama.justia.com/federales/decretos-ejecutivos/777-de-2007-feb-16-2008.pdf>

# CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

El presente informe se formuló bajo el interés del PIFJ/OEA y el Tribunal Superior del Segundo Distrito Judicial (Coclé y Veraguas) de evaluar el impacto del programa en el décimo sexto aniversario de su implementación en la República de Panamá, particularmente, para conocer si en las quince comunidades del Distrito Judicial de Olá los FJC han logrado cumplir con sus funciones y si ello ha dado los resultados esperados.

El distrito de Olá es una de las divisiones que conforman la provincia de Coclé, ubicada en la República de Panamá. Se extiende dentro de sus límites con el distrito de La Pintada; desde el Cerro Negro en la división continental, línea recta hasta la unión del río Balencillo con el río Grande; aguas abajo de este río hasta la confluencia de la quebrada La Campana. El distrito se considera el más pequeño de la provincia de Coclé. Su división política está conformada por cinco corregimientos: 1) Olá Cabecera; 2) El Copé; 3) El Palmar; 4) El Picacho; y 5) La Pava.

En 2010, el OJ llevó el SNFJC hacia el distrito de Olá. Inició convocando a 3 corregimientos a participar: La Pava, El Copé y Olá Cabecera. A través de una asamblea, se convocó a las personas de la comunidad para que, mediante votación, seleccionaran a los precandidatos; al finalizar la sesión, se nombraron a los primeros 4 líderes comunitarios. Actualmente, el distrito cuenta con un total de 15 FJC.

## Selección del Distrito de Olá para el estudio

La selección del Distrito de Olá, para la ejecución del estudio se basó en los siguientes criterios:



1

Olá califica como uno de los distritos de menor rentabilidad económica por el tema de la pobreza; estadísticamente, las cifras reflejan que Olá es uno de los distritos más pobres del país. Entendiéndose que el SNFJC está encaminado a mejorar el acceso a la justicia de personas y GCV, el estudio en este distrito podría arrojar información enriquecedora y relevante;

## 2

Olá es accesible para efectos de poder visitar al mayor número de FJC en un menor tiempo, ya que hay una mezcla de carreteras en buen estado y accesibles; además, se puede llegar de diferentes maneras; y

## 3

Ha mantenido una constante designación de FJC y un reporte estadístico satisfactorio; es decir, que ellos se mantienen en permanente comunicación con el juez municipal, rindiendo cuentas de las actividades que realizan en campo según las situaciones que se enfrentan.

### Muestra

El estudio de campo realizado por el CRU/UP fue abordado con una muestra conformada por FJC, miembros de las comunidades, jueces municipales y miembros del OJ a cargo del SNFJC en el distrito de Olá.

**Tabla 2: Muestra considerada para el estudio descriptivo sobre el SNFJC**

PARTICIPANTES	
Coordinación del SNFJC	1
FJC	15
Juez Municipal Olá	1
Beneficiarios	Entre 7 a 12, dependiendo de la comunidad

Fuente: Elaboración del PIFJ/OEA.

### Instrumentos

El estudio se trabajó bajo cuatro instrumentos: 1) un cuestionario para el coordinador del programa SNFJC del Órgano Judicial; 2) un cuestionario para el Juez responsable del Proyecto en Olá; 3) una encuesta que está dirigida a los FJC; y 4) un grupo focal en cada comunidad, con grupos de entre 7 a 12 personas que han utilizado el SNFJC, respondiendo hasta 12 preguntas, en una duración de una hora.

### Parámetros de análisis

Los indicadores seleccionados por el PIFJ/OEA se agruparon en dos ámbitos de análisis; estas son:

## Glosario de indicadores

A continuación, se detallan los indicadores tomados en cuenta para la evaluación de la información recopilada por el CRU/UP en su estudio de campo:

**Tabla 3: Indicadores considerados para el análisis de la información recopilada en el estudio descriptivo sobre el SNFJC**

CATEGORIAS	INDICADORES	ESTRUCTURALES	ASPECTOS PARA MEDIR	RESULTADOS
Implementación y Gestión	<p>Prioridades del sector Justicia</p> <p>Lineamientos de la OEA</p> <p>Objetivos 16 ODS</p> <p>Normativas Nacionales</p> <p>Objetivos del Programa</p> <p>Presupuesto del Programa</p>	<p>-Referentes legales II Cumbre de las Américas</p> <p>-Acuerdo 723 Órgano Judicial, Corte Suprema de Justicia de Panamá.</p> <p>-Informes mensuales de los Juzgados Municipales.</p>	<p>- Forma como se ha diseñado el programa de FJ ha sido adecuado para enfrentar las necesidades de la población.</p> <p>- El abordaje al momento de la implementación se dio de manera clara y objetiva.</p> <p>-El contexto donde se ha implementado el programa ha permitido que se responda a las necesidades de la comunidad en cuanto a la demanda de servicios.</p>	<p>-Las necesidades de la población han sido abordadas porque el programa ha sido diseñado con pertinencia.</p> <p>-Los facilitadores Judiciales han respondido en forma inmediata cuando han solicitado el servicio, dado la naturaleza del diseño del programa.</p>
Relevancia	Eficiencia	<p>Juzgados Municipales</p> <p>Instituciones Judiciales</p> <p>Instituciones de servicios</p>	<p>- Registros para anotaciones de casos atendidos, charlas brindadas, remisiones, y otros servicios.</p> <p>-Se ha contado con apoyo financiero y materiales para que los FJ realicen su labor.</p> <p>-Se ha proporcionado transporte para facilitar el acceso a las áreas de difícil acceso.</p>	<p>-Cuentan con recursos humanos necesarios.</p> <p>- Número del personal que ofrece el servicio como FJ y asume el compromiso de apoyo en las comunidades.</p> <p>-Cantidad de personas que se han beneficiado con el Programa de FJ.</p>

CATEGORIAS	INDICADORES	ESTRUCTURALES	ASPECTOS PARA MEDIR	RESULTADOS
	Eficacia	Juzgados Municipales Instituciones Judiciales Instituciones de servicios	<p>-Se ha producido cambios importantes en las comunidades donde se ha logrado la resolución de pequeños problemas evitando el congestionamiento del sector justicia y el descenso de número de casos en estas instancias.</p> <p>-Se ha logrado cubrir las áreas que requieren de los servicios del SNFJ. Cobertura y jurisdicción de los servicios brindados.</p> <p>-Se ha establecido un formato para registrar los servicios brindados a las comunidades y sus beneficiarios.</p>	<p>-Número de casos que no requirieron de la intervención de la autoridad.</p> <p>-Cantidad de mediaciones realizadas por mediadores certificados.</p> <p>-Número de personas que han tenido acceso a la justicia.</p>
	Coherencia	Juzgados Municipales Instituciones Judiciales Instituciones de servicios	- Realización de jornadas de capacitación coordinadas con diversos organismos en apoyo a los servicios de los FJ, y de acuerdo con las necesidades de estos servicios.	<p>-Número de jornadas de capacitación brindadas en las diferentes comunidades.</p> <p>-Número de capacitaciones dirigidas a las necesidades de los FJ para fortalecer sus capacidades y mejorar su desempeño.</p>

CATEGORIAS	INDICADORES	ESTRUCTURALES	ASPECTOS PARA MEDIR	RESULTADOS
	Sostenibilidad	Juzgados Municipales Instituciones Judiciales Instituciones de servicios	-El Órgano Judicial ha dado un permanente apoyo a los facilitadores judiciales en materia de asesorías, capacitaciones y orientaciones.  -Las instituciones que apoyan al programa han ofrecido simbólicamente apoyo financiero, a pesar de no contar con un presupuesto asignado.	-Cantidad asignada como partida presupuestaria para sostener el programa, apoyando a los FJ.  -Número de instancias gubernamentales y municipales y civiles que apoyan el programa.

Fuente: Elaboración del CRU/UP

## Análisis de resultados



### **INSTRUMENTO 1- Cuestionario dirigido al Coordinador del Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios del Distrito de Olá.**

#### **Análisis e interpretación de datos de los responsables del programa**

Uno de los pilares determinantes para obtener información es de quienes coordinan y hacen posible que se lleve adelante el programa de FJC.

El instrumento N°.1 consistió en una entrevista dirigida a quienes han tenido la responsabilidad de coordinar el programa y han apoyado el mismo. El objetivo es describir como se dio el proceso de implementación del SNFJC en el distrito Judicial de Coclé y Veraguas, específicamente en el distrito de Olá, provincia de Coclé, y los aportes que ha brindado a los procesos judiciales de la región coclesana.

#### **Implementación**



Así tenemos que en cuanto a la implementación del programa en Olá los informantes señalaron que se inicia en el año 2010 como una iniciativa institucional para mejorar la implementación de la justicia en las áreas afectadas por la situación económica; es decir, la población más vulnerable por la pobreza, y siendo Olá uno de los cinco distritos más pobres del país.

Se inicia con la convocatoria en las comunidades para la selección de los FJC en las comunidades distantes y pobres.

En cuanto a las prioridades para seleccionar las comunidades, se tomó en cuenta aquellas que estaban apartadas del Juzgado de Olá, las de difícil acceso, y que existiera un orientador que mantuviera contacto con las instancias judiciales.

Esta selección de la comunidad de Olá, por las características antes señaladas, responde a las disposiciones de la OEA, dado que se busca la construcción de una cultura de paz, donde se promueve la justicia de paz, aminorando los conflictos, con la intervención de líderes comunitarios que tengan solvencia moral, para que al momento de su intervención tenga credibilidad y sea acogida dicha intervención.

La OEA, a través del PIFJ/OEA, propone este programa a los países de América Latina con miras a dar cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se puede observar que, en las respuestas dadas en las entrevistas, no hay claridad y conocimiento profundo de los ODS, aun así, consideran que se responde a una cultura de paz.

Importante es señalar que desde el momento que la OEA propone la iniciativa a la Corte Suprema de Justicia de Panamá (CSJ), mediante el Acuerdo NO. 723 del 21 de noviembre del 2010, lo acoge con prontitud, y avalando dicho programa como alternativa de dar respuesta a las demandas de atención solicitada por miembros de las comunidades. En Panamá, este programa tiene una estructura organizacional donde la coordinación nacional recae sobre una de las Magistradas del Pleno de la CSJ. Existe una Oficina Nacional de Coordinación, cuatro coordinadores distritales, uno en cada distrito Judicial, coordinadores provinciales y los Jueces Municipales que son los que más cercanos están en las comunidades.

Con esta estructura se realiza un desempeño efectivo, ya que se detectan realidades judiciales a través de las estadísticas, y se observan más usuarios informados que llegan a los despachos judiciales para realizar los trámites correspondientes según la situación.

## Gestión



Referente a la gestión del programa, los actores encuestados señalan que los objetivos que dieron origen al programa cumplen con los requerimientos, lo que ha permitido crecer y fortalecerse en la medida que se da el servicio, permitiendo así su consolidación y sostenibilidad en el tiempo.

Esto se puede detectar cuando los despachos judiciales llegan usuarios a solicitar atención, con claridad en sus ideas y trámites, como manifiestan que han sido orientados y guiados por el FJC, donde se ha practicado el diálogo, y se ha realizado acuerdos amistosos minimizando así los conflictos comunitarios.

Estos hechos se pueden ver reflejados en las estadísticas del Ministerio Público, donde hay una significativa reducción de los delitos, como también la creciente solicitud de las escuelas para que se den docencias, tales como: conversatorios, charlas y talleres de temáticas de prevención y atención.

Los FJC son actores fundamentales que actúan en las comunidades de difícil acceso y con problemas económicos vulnerables. Por eso los FJC promueven a diario la cultura de paz, son celosos de promover una justicia preventiva mediante los mecanismos señalados, en muchos casos realizan mediaciones, aunque no todos están acreditados, pero el sentido de compromiso los lleva a intentar la paz comunitaria.

El programa de SNFJC se ha mantenido desde los inicios con fondos de la OEA, pero luego desde el 2016-17 cesa dicho apoyo, y es sostenido por el Órgano Judicial. Señalan los entrevistados que, de contarse con un presupuesto asignado y consistente, se obtendrían más logros de los alcanzados, ya que solo cubren algunos viáticos de los facilitadores, considerando que viven en áreas distantes y los costos de transporte son elevados.

En este estudio se destaca la participación de la mujer en el programa; de modo que, entre los entrevistados no hay distinción al momento de la selección de los candidatos a FJC, pues lo más importante es que el candidato, independientemente del sexo, tenga una conducta decorosa y demuestre un acercamiento con los miembros de la comunidad.

Específicamente en el distrito de Olá se cuenta con elevada presencia y participación de la mujer, estas se caracterizan por ser más activas, comprometidas con las causas sociales; pero no podemos dejar de lado la participación de los varones a pesar de sus ocupaciones en los trabajos agrícolas, se cuenta con FJC del sexo masculino.

## Eficacia



En cuanto a los resultados del presente estudio desde la visión de los coordinadores y jueces del distrito judicial de Coclé y Veraguas y del Juez de Olá, al referirse a la eficacia del programa, señalan que el servicio no es suficiente para mejorar la calidad de vida de los usuarios, pero alivia la convivencia pacífica y mantiene en lo posible la armonía comunitaria. También se visualiza en los registros estadísticos con cifras positivas conforme a la población y la situación del área.

Se considera que a largo plazo este programa junto con las demás políticas públicas contribuirá a fortalecer el estado de bienestar de la población de áreas de difícil acceso, puesto que buscan la convivencia pacífica buscando que exista paz en las comunidades, ya que el FJC brinda la información a la gente, y previenen que los pleitos lleguen a los tribunales, y de llegar, ya van más informados sobre los trámites a seguir y en ocasiones llegan a buenos términos.

Los FJC, para atender las solicitudes de los usuarios, han tenido primero capacitaciones con temas de interés para facilitadores y usuarios; estas capacitaciones en materia de justicia y resolución de conflictos apuntan a la actualización del conocimiento orientados hacia los cambios de situaciones y exigencias de las normativas del país. Estas capacitaciones tienen como fin el que, dentro de cada comunidad, los FJC sean agentes multiplicadores de las temáticas compartidas y ofrecidas a la comunidad solicitante, como también en los centros educativos de estas áreas.

En cuanto al nivel de comunicación cabe resaltar que entre los jueces municipales y los FJC, dicha comunicación es permanente y constante, ya que existe un canal expedito para que los FJC al acudir al Juzgado a solicitar orientaciones puedan recibirlas con prontitud; como también el Juez acude a las comunidades para mantener la cercanía y conocer las áreas donde se desenvuelven los FJC.

Por otro lado, la comunicación se da a través de la tecnología mediante el teléfono, usando WhatsApp, cuando logran conectividad, dado que en estas áreas no hay señal de telefonía.

La institución, es decir el Órgano Judicial (OJ), mantiene el compromiso de orientar a los Facilitadores Judiciales Comunitarios (FJC) para que estos a su vez lo hagan con los usuarios que buscan los servicios; de allí que se hace necesario la estrecha coordinación entre el Juez Municipal y los FJC, puesto que al llegar a los despachos se les señala a los usuarios que se contacten con éstos para que pueda acompañarlo en el proceso a través de la orientación y asesoramiento.

Necesario es señalar que los Jueces Municipales con el equipo de trabajo que funciona en los Juzgados atienden con prontitud y de manera expedita los casos que acuden a los despachos, orientándolos y dándoles a conocer los pasos a seguir.

A pesar de que se cuenta con el personal suficiente, no hay un presupuesto que acompañe las diligencias a realizar ya que los FJC ofrecen un servicio voluntario, por ende, no reciben remuneración, salvo para su alimentación y transporte, pero sólo cuando se dan las capacitaciones.

De allí que, de existir oficinas provinciales destinadas a la supervisión del servicio, el mismo sería más eficiente, y se les descargarían estas responsabilidades a los Jueces Municipales.

Por otro lado, las estadísticas del departamento de estadística del OJ permiten visualizar la intervención de los FJC en diferentes aspectos como asesorías, orientaciones, capacitaciones, mediaciones y ser facilitadores en arreglos de las partes ante situaciones, previniendo acudir a las instancias judiciales.

## Efectividad



Para conocer la efectividad del programa, en la entrevista se aborda lo relacionado al apoyo financiero para que los FJC realicen su trabajo. Esta condición de voluntario debe ser compensada ya que, por lo que se observa, al ser voluntario, no cuenta con financiamiento para su labor, solo se les proporciona alimentos y transporte para acudir a capacitaciones y papelería y, para identificarlos, chalecos, gorras, un libro récord para las anotaciones y papelería para campañas preventivas.

El programa no cuenta con recursos suficientes para acudir a los lugares de difícil acceso. Se utiliza el transporte del Órgano Judicial para dar seguimiento y tener presencia en las comunidades, por parte de los responsables del programa de Facilitadores Judiciales siempre y cuando haya diligencias que atender en esas comunidades.

Con la presencia de los FJC en las comunidades se ha establecido cierto grado de confianza con relación a consultas sobre situaciones, algunas solo a nivel de orientación y otras un tanto más de asesorías y acompañamiento para mitigar y minimizar la complejidad que se pueda dar si no se atiende oportunamente el caso, como son las situaciones de límites de tierras, y problemas familiares en especial lo referente con las pensiones alimenticias para los hijos, conflictos vecinales por deficiencia en los canales de comunicación asertiva, entre otras.

Según las entrevistas realizadas señalan que, para conocer a profundidad, se tendría que medir estos aspectos a nivel del Juzgado, pero el Juez Municipal manifestó que la carga judicial no es tan alta en aspectos agrarios, penales y ambientales, pero sí se mantiene la atención en las familias referente a las pensiones alimenticias.

Esto indica que sí se utiliza la figura del FJC para casos que pueden manejarse a nivel de orientación, mediación (aunque no estén certificados), pero han recibido las capacitaciones y preventivo con las capacitaciones a través de talleres en escuelas y en la comunidad, las cuales son acogidas y concurridas.

La efectividad de un programa de este tipo depende de las buenas prácticas entre las unidades ejecutoras, es decir, entre los actores participantes. La información arrojada por dichos agentes manifiesta que un componente fundamental es la comunicación efectiva, asertiva y oportuna, pues los canales de comunicación deben ser abiertos y generadores de un clima de confianza que logre mantener la motivación y credibilidad del programa. Por consiguiente, los actores principales son los FJC, que, al sentir el respaldo y asesoría de las autoridades judiciales, pueden fortalecer su compromiso con las comunidades a las que sirven.

Los medios y estrategias que utiliza este equipo de actores son redes sociales y comunitarias proporcionadas por la tecnología: teléfonos móviles y uso de WhatsApp, (cuando logran la conectividad), como también las formas tradicionales de comunicación

como son los mensajes escritos y radiales dado las grandes distancias y la inaccesibilidad para llegar a las mismas, como también los mensajes verbales de persona a persona.

Al mantener esta conexión, el Juez y la coordinación del programa dan respuestas. Muchas veces se trasladan a estas comunidades, aprovechando los transportes cuando hacen diligencias judiciales de otra índole. Esta buena práctica hace efectiva la labor del FJC ya que crea un clima de confianza y acompañamiento, e incluso se involucran en las actividades de formación en las comunidades, como también actividades sociales, culturales, ambientales y de índole humanitaria

## Coherencia



Con respecto a este punto es vital considerar la relación entre el facilitador Judicial y los usuarios, ya que garantiza la consistencia entre ambas partes, de modo que, el usuario siente confianza y seguridad cuando acude a las dependencias judiciales y recibe la atención debida, especialmente las de jurisdicción del Órgano Judicial. Esta instancia está comprometida con el servicio que promueve el programa en las comunidades, ya sea mediante campañas de divulgación, información y promoción para mantenerlo.

La coherencia en el programa depende también de la credibilidad que le dé el OJ, puesto que su implementación surge de este estamento, de allí que busca fomentar alianzas con otras instituciones como es el Ministerio de Educación, Ministerio Público, Policía, MIDES y Universidades, entre otras, para colaborar fundamentalmente en la logística de las jornadas de formación.

En este punto, es necesario hacer una pausa y reflexionar en cuanto a la atención y prontitud del servicio que reciben los usuarios, cuando son referidos por el FJC. En las entrevistas realizadas manifiestan los informantes que los usuarios reciben la atención y trámite en igualdad de oportunidades e inmediatez, lo que hace notar el papel del FJC en las comunidades. Esto ha sido un pilar importante para la coherencia que ha dado credibilidad al programa.

## Sostenibilidad



Uno de los puntos necesarios de conocer en este estudio es lo referente a la sostenibilidad, debido a su componente preventivo, evitando la carga de casos en las instancias judiciales. Los entrevistados señalan que reciben el apoyo del Poder Judicial, puesto que es un programa que ha sido impulsado institucionalmente, lo que ha permitido mantener su funcionamiento y sostenibilidad en la provincia de Coclé. Sin embargo, de contar con un presupuesto que dé solvencia financiera, el nivel de funcionamiento sería más efectivo y se podría extender a otras comunidades que también requieren de estos servicios.

Este programa en la provincia de Coclé, específicamente en el distrito de Olá, tiene proyecciones de ampliación en la mayoría de las comunidades y prioritariamente las más apartadas de las áreas urbanas, puesto que las vías de acceso, el alto costo del transporte, impiden que puedan acudir a los despachos judiciales a resolver situaciones que pueden hacerlo en sus propias comunidades.

Los entrevistados apuntan que el trabajo no termina con lo que hasta el momento se está realizando, pues la meta es extender el servicio con este programa a toda la provincia de Coclé, y siendo optimistas, en todo el país.

La institución como regente del programa tiene una alta estima y reconocimiento a la labor que realizan los FJC. Sus méritos son reconocidos ofreciéndoles capacitaciones en forma continua. En octubre se organizan actividades que realzan su labor y méritos mediante actividades recreativas y culturales.

Las labores que los FJC realizan pueden ser mucho más eficientes si se contara con recursos como vehículos que permitieran que el Juez Municipal organizara giras específicas y periódicas del programa. Las capacitaciones para los FJC serían más constantes y las jornadas preventivas en las escuelas y la comunidad se pueden planificar con más regularidad.

Necesario es anotar que en las comunidades que se visitan, sus moradores están anuentes a recibir formación, aunque tengan que caminar largas distancias y enfrentarse a las inclemencias del tiempo.

Según las entrevistas realizadas a los responsables del programa, estos consideran necesario crear una Oficina Provincial de apoyo a los jueces municipales, ya que se puede ofertar el seguimiento de este servicio, apoyando así al juez que mantiene una carga laboral de gran magnitud.

Desde esta oficina también se podría gestionar que los FJC puedan continuar sus estudios, para contar con mayores conocimientos garantizando mayor eficiencia y eficacia en el servicio que ofrece.

De darse una mayor cobertura en diferentes comunidades se minimizan los riesgos de conflictos en las comunidades, como también el riesgo social en los jóvenes, pues el FJC hace intervención en las escuelas, en las organizaciones locales tanto deportivas, culturales como religiosas, promoviendo una cultura de paz y convivencia humana.

Por eso era fundamental realizar entrevistas a las autoridades judiciales responsables directos del Programa de Facilitadores Judiciales en el Distrito Judicial de Coclé y Veraguas; pues, metodológicamente nos basamos en estructurar una entrevista guiada considerando los aspectos necesarios para medir el impacto del programa.

Dicha entrevista tenía como objetivo describir el proceso de implementación del programa de FJC, conocer cómo se gestiona actualmente, los aportes que han brindado en la gestión de justicia en la provincia de Coclé, específicamente en el distrito de Olá.



## **INSTRUMENTO 2 - Cuestionario dirigido al Juez Municipal de Olá**

Para describir como se ha dado el proceso de implementación del programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios, cómo se gestiona. Los aportes que ha brindado a los procesos de justicia de la región de Coclé, específicamente en el distrito de Olá, se hace necesario conocer la opinión de quienes en representación del Órgano Judicial están más directamente con los FJC y las comunidades.

Para tal efecto se elaboró una entrevista estructurada, siguiendo una guía de preguntas las cuales se seccionaron por aspectos para su comprensión.

En el aspecto de Implementación del programa, el juez señala que, en el año 2010, la Jueza Isis Samaniego realizó varias convocatorias, logrando implementarlo, tomando en cuenta que en este distrito existen muchas comunidades de difícil acceso, y este distrito es considerado a nivel nacional un distrito con alto nivel de pobreza, por lo que a la gente se le dificulta acudir a los despachos judiciales a buscar soluciones a sus conflictos tanto personales como comunitarios.

Por eso, una de las prioridades fue que en estas comunidades existiera un orientador en materia de justicia, de allí la selección del FJC, para mantener la comunicación estrecha y directa. pero constante. En un primer momento se inicia en 4 comunidades con 18 facilitadores.

Manifiesta el juez que los objetivos que dieron origen al programa se están cumpliendo, puesto que las estadísticas que maneja el Ministerio Público reflejan la reducción de delitos y en materia de prevención los centros educativos solicitan charlas sobre temas que son necesarios para prevenir dichos delitos.

Aporta el Juez Municipal que los FJC se encuentran capacitados para promover una cultura de paz, algunos de ellos tienen formación en mediación, lo que les permite intervenir en situaciones de conflicto, evitando que se llegue a los despachos judiciales, puesto que lo realizan como una resolución alterna de conflicto.

En relación con el aspecto presupuestario para el desarrollo del programa, el mismo no cuenta con un presupuesto asignado lo que dificulta su implementación ya que deben utilizar recursos personales para apoyar a los FJC.

Por otro lado, hay una característica muy peculiar en este distrito y es que la participación de las mujeres en los programas es muy activa, pues los varones son los que sostienen económicamente a la familia, y consideran que es su responsabilidad el sostenimiento del grupo familiar. Estos se emplean en las empresas cañeras y en la agricultura.

Para conocer los logros del programa en el distrito de Olá, se le solicitó al juez que señalara qué tan eficiente es el programa en el distrito, manifestando que a pesar de que las comunidades son muy pobres y distantes, se ha logrado que las mismas conozcan a su facilitador judicial, estos son líderes y por ende accesibles a las personas. Se observa que los miembros de la comunidad les tienen confianza y se le acercan ante las dudas e inquietudes que tienen, evitando conflictos posteriores.

Estos FJC, como lo demuestran las estadísticas, han logrado realizar mediaciones, sin tener que recurrir a las instancias judiciales, y cuando lo han hecho los usuarios llegan a los despachos judiciales, orientados y asesorados para saber qué deben solicitar en estos lugares. Es importante resaltar que a los usuarios se les indica que acudan al FJC para que le dé seguimiento al caso que enfrenta, para así llegar a buen término y entendimiento.

Al llegar a los despachos judiciales, el personal que colabora con el Juez atiende con prontitud, señalándoles los trámites a seguir, pero al no contar con presupuesto, no se puede dar un seguimiento, por lo que se les solicita que acojan las orientaciones del FJC.

Al preguntarle al Juez Municipal lo referente a los efectos no deseados del servicio, este manifestó que el bajo presupuesto es un obstáculo para el desarrollo del programa, que este aspecto se podrá superar si se contara con un presupuesto que permita tener presencia constante y permanente en las comunidades.

En cuanto a la efectividad del programa, señaló el Juez que no se cuenta con apoyo financiero, pero para dar respuesta a las solicitudes que realizan los FJC, se cuenta con el apoyo de la Asistencia Administrativa del Órgano Judicial y el Juzgado Agrario Primero de la provincia de Coclé, quienes proporcionan transporte para las giras, capacitaciones y otras solicitudes de los FJC.

Apunta el Juez que un aspecto que puede anotarse como efectividad del programa es que la carga judicial en el distrito ha disminuido solo en materia de pensiones alimenticias, dada las asesorías y orientaciones que se les ha brindado a los FJC, cuando acuden al Juzgado o cuando son visitados por el juez en las comunidades.

Es importante indicar que las buenas prácticas se dan desde el acompañamiento a los FJC en sus comunidades, a través de capacitaciones, organización de actividades comunitarias que involucran a la comunidad en general.

En relación con el indicador coherencia se puede anotar que el entrevistado al abordársele sobre la atención que reciben de otras instancias, dice que instituciones como Instituto de la Mujer, MIDES, Jueces Agrarios, entre otros, apoyan con logística y capacitaciones; pero hay que indicar que cuando los FJC solicitan atención para consultas y asesorías, reciben inmediatamente lo solicitado y así responder a los usuarios.

Al abordar al Juez sobre la articulación del trabajo del FJC y el trabajo del Juzgado, considera que se torna difícil, ya que la carga de los procesos es baja y debe hacer descarga en los Juzgados de Circuito Civil y Liquidador de Causas Penales, pero aun con estas dificultades se mantiene contacto a través de grupo de WhatsApp y cuando hay vehículo designado al Despacho, aprovecha y los visita para mantener una cercanía con ellos y conocer los casos que se les presentan.

El Juez considera que el Programa es muy beneficioso para las comunidades ya que favorece el acceso a la justicia, dado que los FJC ayudan y orientan a los moradores de la comunidad en situación de posibles problemas a buscar alternativas de solución, sin tener que salir de estos lugares tan distantes para acudir a un despacho judicial. Por otro lado, cuando se hace necesario acudir al Juzgado Municipal de Olá, ya las personas van orientadas y claras en saber qué es lo que desean se les atiende y explica adecuadamente su solicitud.

En cuanto al indicador de sostenibilidad, el entrevistado señala que, al estar el programa garantizado por ley, reciben apoyo del Órgano Judicial, y el Magistrado está anuente a las solicitudes tanto a nivel judicial como social y comunitarias. Una de las formas de sostenibilidad del programa es la capacitación permanente, aunque solo se dan dos por año a los facilitadores, pero también se apoya con las capacitaciones en las comunidades ante las advertencias de algún tipo de problemas que se observa en la comunidad.

Al preguntar sobre la posibilidad de ampliar el programa en las comunidades, considera que sí es necesario, pues en los recorridos por diferentes áreas se percata que existen comunidades muy apartadas que requieren de FJC, ya que estas personas llegan al Despacho del Juez con situaciones que, de haber FJC, se hubiese buscado alternativa de resolución en la misma comunidad.

Es por ello por lo que considera que el servicio del programa será sostenible si existiera un financiamiento, para llegar a otras comunidades, brindarles capacitaciones y divulgar los beneficios del programa. Con estas acciones los resultados serían más positivos, y se puede replicar en muchas comunidades, involucrando a la juventud que está dispuesto a incorporarse.

Señala el Juez que ve posible estas acciones en el sistema judicial ya que el Órgano Judicial fue el ente rector del programa; y tiene la visión de mantener el programa funcionando para que las personas de comunidades apartadas puedan acceder a la justicia y lograr acuerdos amigables en sus comunidades y mantener una cultura de paz.

Una de las expectativas del Juez para que el programa se mantenga es tener mayor presencia en las escuelas, en las actividades deportivas, para poder captar más jóvenes para que se interesen y participen en el Programa de FJC.

**Tabla 4: Servicios realizados por los Facilitadores Judiciales Comunitarios del distrito de Olá, según sexo. Octubre 2023 a marzo 2024.**

TIPOS DE SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN POR SEXO		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Diligencias	34	44	78
Casos remitidos a las autoridades	10	17	27
Charlas a la comunidad	149	315	464
Asesorías u orientaciones	161	289	450
Gestiones de acompañamiento	2	2	4
Arreglos realizados por los Facilitadores	4	11	15
Mediaciones por Facilitadores Certificados	2	1	3
Mediaciones por una autoridad			0
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>679</b>	<b>1,041</b>

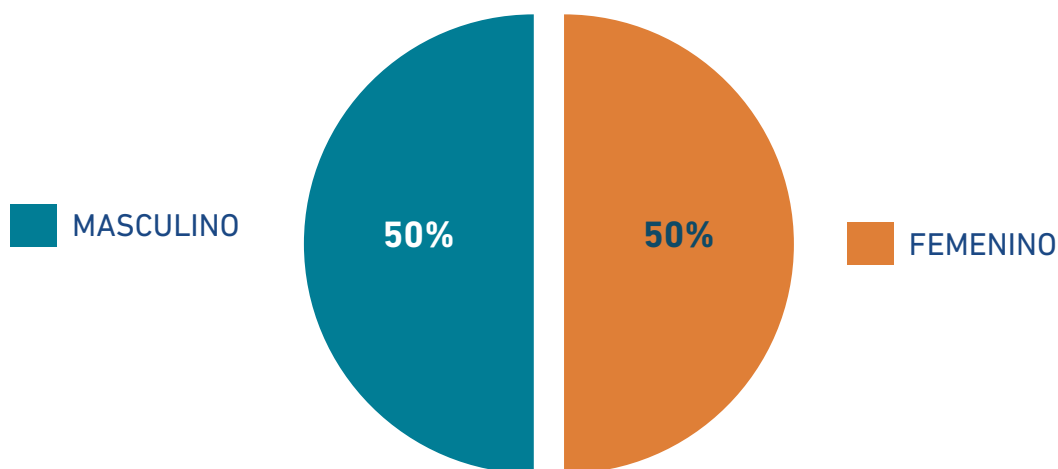
**Resultados del Instrumento 3 aplicado a los Facilitadores Judiciales Comunitarios.**

**Tabla 5: Total de Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados, en el Distrito de Olá, según sexo. Año 2024.**

SEXO	TOTAL	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
MASCULINO	5	50%
FEMENINO	5	50%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicada a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024.

**Figura 1: Total de Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados, en el distrito de Olá, según sexo. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicada a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024.

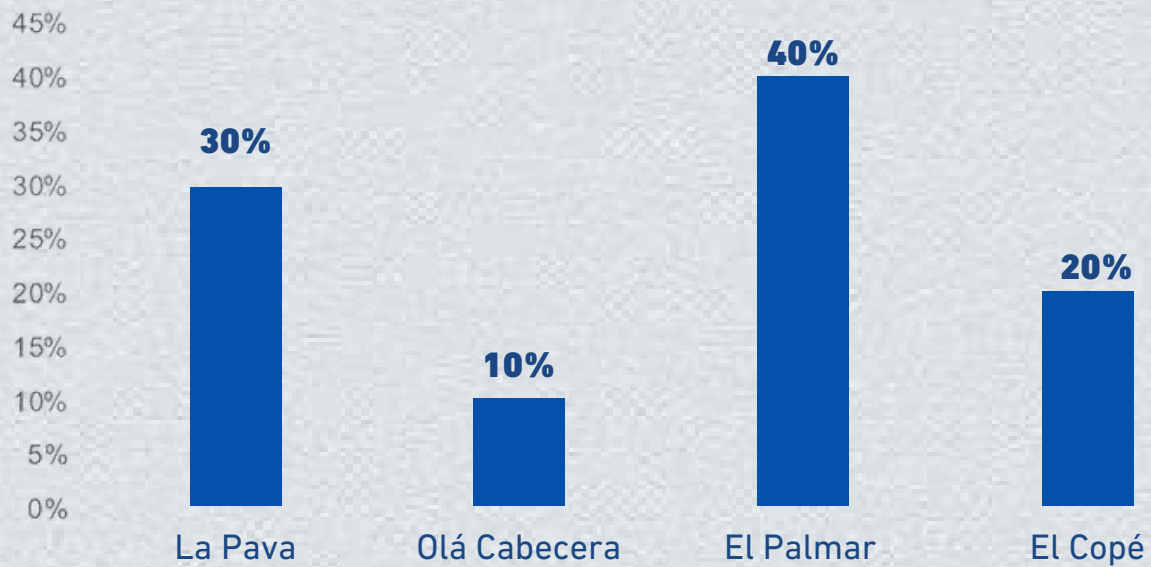
En la tabla N°5, figura 1, que se refiere al sexo, se observa que, de la muestra seleccionada, el 50% de los facilitadores Judiciales comunitarios encuestados pertenecen al sexo masculino y el otro 50% al sexo femenino, lo que nos indica que esta labor no hace distinción de sexo, para llevarla a cabo.

**Tabla 6: Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados, en el distrito de Olá, según corregimiento. Año 2024.**

CORREGIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
La Pava	3	30%
Olá Cabecera	1	10%
El Palmar	4	40%
El Copé	2	20%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicada a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024

**Figura 2. Facilitadores Judiciales Comunitarios. Encuestados, en el distrito de Olá, según corregimiento. Año 2024**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.

La tabla 6 y figura No.2, nos permite visualizar los corregimientos a los que pertenecen los encuestados; así tenemos que el 40% residen en comunidades del corregimiento de El Palmar; un 30% en el corregimiento de La Pava; el 20% de los encuestados son residentes del corregimiento de El Copé y un 10% a Olá cabecera. Se observa que los FJC residen en diferentes corregimientos del distrito, por lo que el programa está activo en áreas accesibles y de difícil acceso.

**Tabla 7: Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados, en el distrito de Olá, según edad. Año 2024.**

EDAD	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
28	1	10%
34	2	20%

EDAD	TOTAL	PORCENTAJE
36	1	10%
38	1	10%
40	1	10%
49	1	10%
50	1	10%
64	1	10%
65	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. Año 2024.

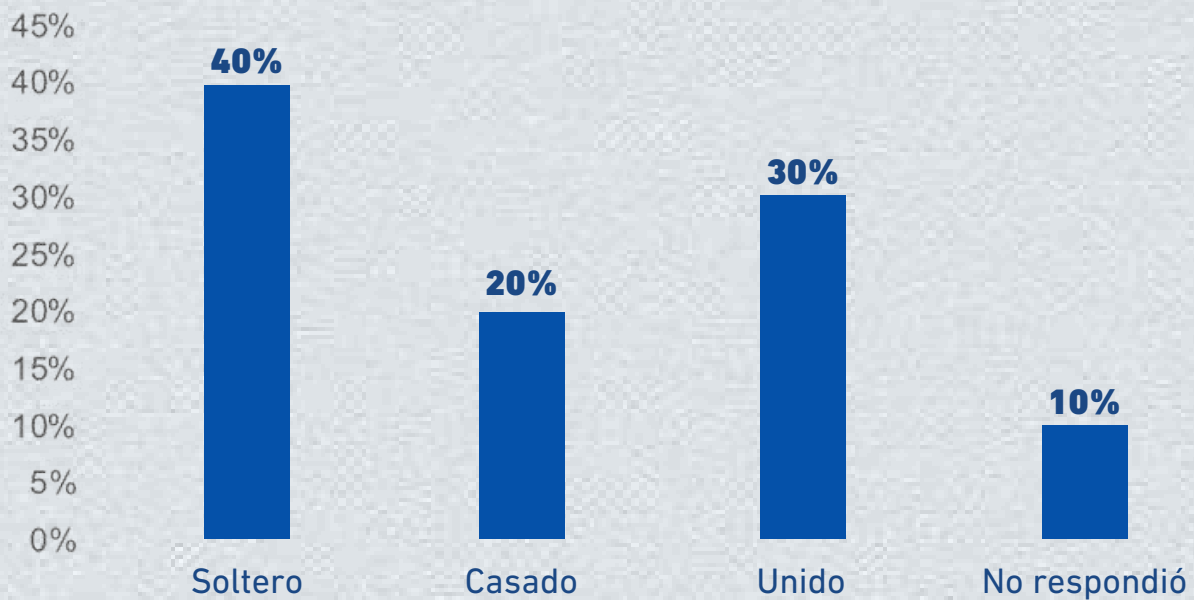
**Tabla 8: Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados, en el distrito de Olá, según Estado Civil. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Soltero	4	40%
Casado	2	20%
Unido	3	30%
No respondió	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

En relación con el estado civil de los FJC, la Tabla N°.8 y figura 3, nos indica que de los entrevistados el 40% son solteros, el 30% son unidos; 20% son casados y un entrevistado no respondió. Lo que nos permite observar que el estado civil de los FJC no impide realizar la labor que le corresponde como tal.

**Figura 3. Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados, en el distrito de Olá, según Estado Civil. Año 2024**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. Año 2024.

### Implementación

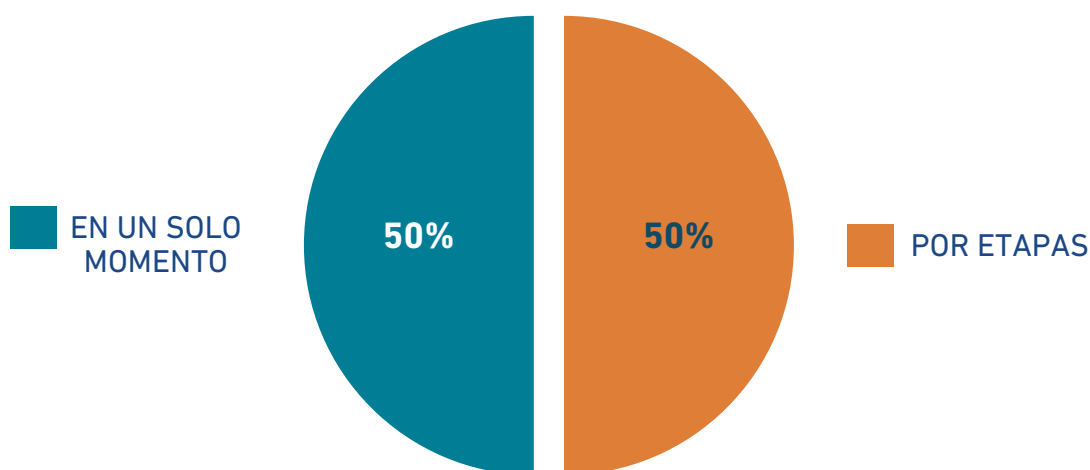
**Tabla 9: Implementación del Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios en el distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
En un solo momento	5	50%
Por etapas	5	50%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. Año 2024.

En este estudio se ha resaltado el conocer sobre la implementación del programa, de allí que en la tabla N°. 9 y figura N°.4 que se refiere al momento en que se implementó en el distrito de Olá, el 50% de los encuestados manifestaron que el mismo se implementó en un solo momento y otro 50% señala que se realizó por etapas. Esto nos lleva a inferir que los encuestados no tienen claridad del cómo se implementó, tal vez se deba a que algunos FJC se incorporan cuando ya el programa está funcionando, y otros desde un primer momento.

**Figura 4: Implementación del Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios, en el distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicada a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. Año 2024.

**Tabla 10: Prioridades del Sector Justicia fueron tomadas en cuenta al momento de Implementar el Programa. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Si se tomaron en cuenta	10	100%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

En esta tabla N°10, se observa que todos los encuestados, o sea, el 100%, señalan que las prioridades del sector justicia si se tomaron en cuenta al implementar el programa, lo que se puede deducir que el programa inició con claridad en sus objetivos, que son apoyar el sector justicia y promover una cultura de paz.

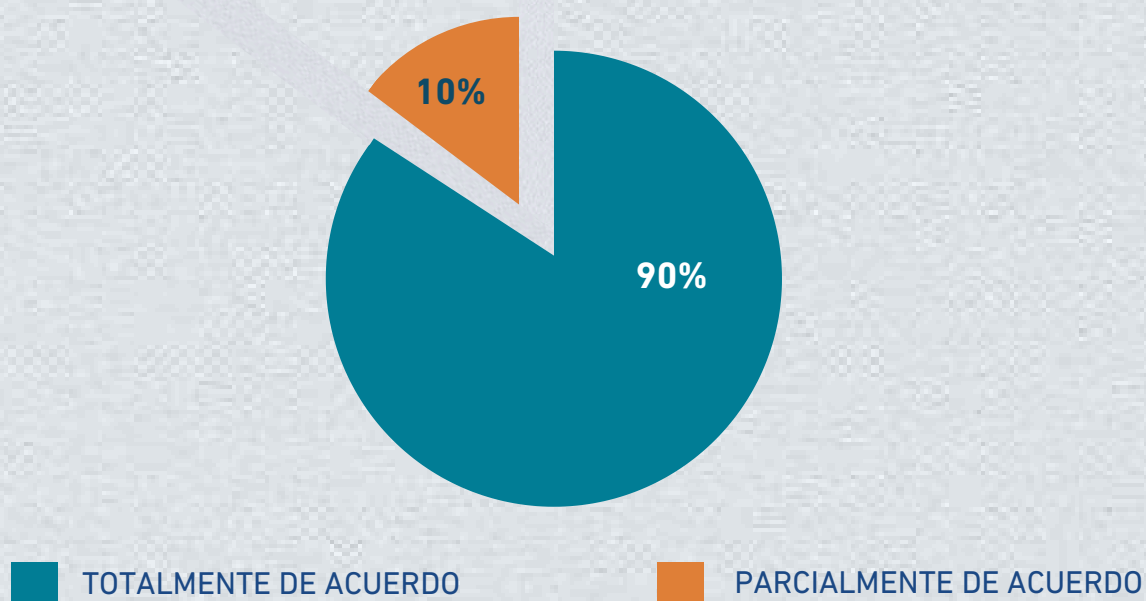
**Tabla 11: Opinión sobre la forma como se ha diseñado el Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios si ayuda a enfrentar las necesidades de la población, en el distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Totalmente de acuerdo	9	90%
Parcialmente de acuerdo	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

En la tabla N°.11 y figura N°. 5 se puede analizar que, de los encuestados, el 90% apuntó que están totalmente de acuerdo que el programa se ha diseñado para enfrentar las necesidades de la población; y sólo 1 encuestado que corresponde al 10%, manifiesta que está parcialmente de acuerdo. Es necesario acotar que las necesidades de estas comunidades son muchas, dada las condiciones de estas, que están en desventaja por la situación de pobreza en que viven.

**Figura 5: Opinión sobre la forma como se ha diseñado el Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios si ayuda a enfrentar las necesidades de la población, en el distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

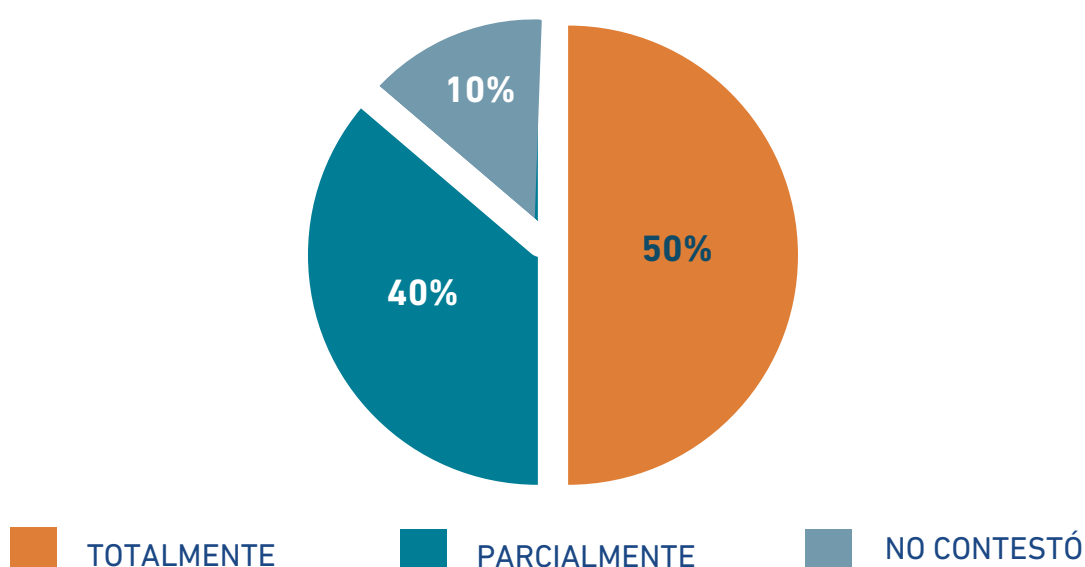
**Tabla 12: Cumplimiento de los objetivos del Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios, distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Totalmente	5	50%
Parcialmente	4	40%
No contestó	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

Un punto importante que hay que analizar es el referente al cumplimiento de los objetivos del programa. Así lo vemos en la tabla N°.12, y la figura N°6, donde el 50% de los encuestados señalan que se cumplen totalmente; un 40% apunta a que se logran parcialmente y un 10% no contestó. Se puede deducir que los objetivos se cumplen, dando respuesta a la población que busca apoyo del programa de FJC.

**Figura 6: Cumplimiento de los objetivos del Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios, distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

**Tabla 13: Institución responsable del Programa Facilitadores Judiciales Comunitarios distrito de Olá. Año 2024**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Órgano Judicial	10	100%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024.

En la tabla N°13, se puede observar que todos, el 100% de los FJC encuestados, manifestaron que es el Órgano Judicial la institución responsable del programa en el distrito de Olá. Nos permite inferir que los facilitadores están claros y reconocen la institución responsable.

### Gestión

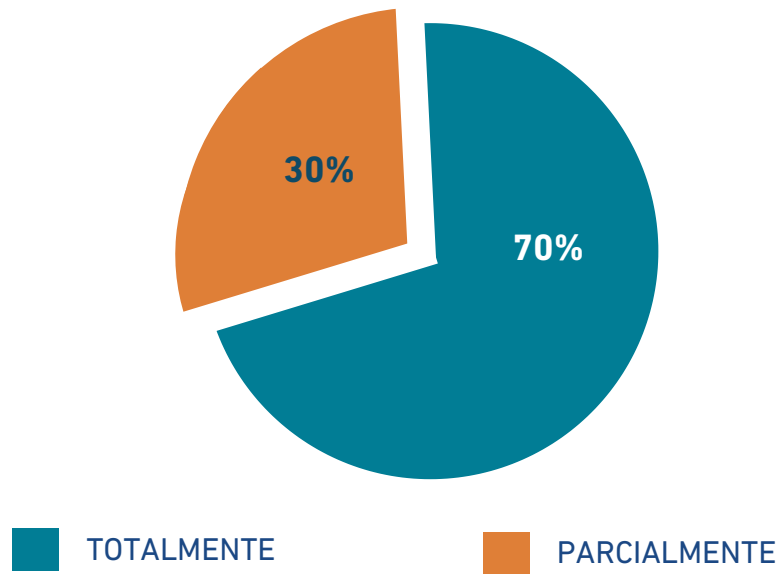
**Tabla 14: Opinión sobre si ha mejorado el acceso a la Justicia en el distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Totalmente	7	70%
Parcialmente	3	30%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

La tabla N°.14, refleja la opinión de los encuestados sobre el acceso a la justicia en el distrito de Olá. Así podemos observar que el 70% de los encuestados consideran que ha mejorado totalmente el acceso a la justicia, y un 30% señala que ese acceso ha mejorado parcialmente. Importante es apuntar que la justicia llega y su administración ha mejorado con la presencia de los FJC en el distrito de Olá.

**Figura 7: Opinión sobre si ha mejorado el acceso a la Justicia en el distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

**Tabla 15: Mecanismos de prevención que se han gestionado para promover la cultura de paz.**

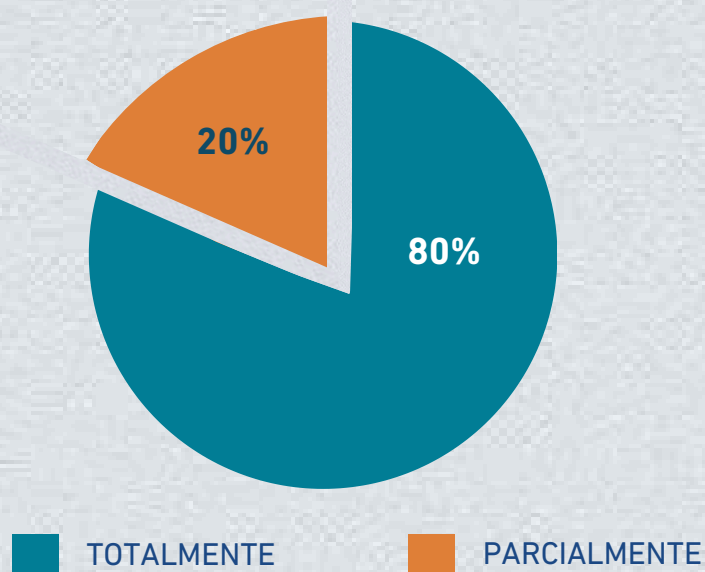
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Totalmente	8	80%
Parcialmente	2	20%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

Uno de los aspectos importantes para que exista una cultura de paz, es lo referente a las acciones a realizar para su promoción y prevenir situaciones que obstaculizan la convivencia humana; de allí que en la tabla N°15, se presenta lo que consideran los FJC sobre los mecanismos de prevención que ayudan a gestionar una cultura de paz.

Los datos arrojan que de la población entrevistada el 80% señalan que se han gestionado totalmente estos mecanismos y un 20% manifiestan que se ha hecho, pero en forma parcial, lo que nos permite señalar que sí se ha gestionado, pero no en su totalidad. Sugiere entonces que el programa puede buscar otras alternativas para aumentar dicha gestión.

**Figura 8: Mecanismos de prevención que se han gestionado para promover la Cultura de Paz, en el distrito de Olá. Año 2024**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

**Tabla 16: Opinión sobre el Acceso a la Justicia y a la atención de las demandas de las mujeres como Facilitadoras Judiciales Comunitarias, distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Si	10	100%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024.

En lo que respecta al papel de las mujeres en el programa la tabla No.16, nos refleja que estas sí tienen acceso a la justicia, tanto como usuarias como facilitadoras; de allí que el 100% lo manifestó afirmativamente.

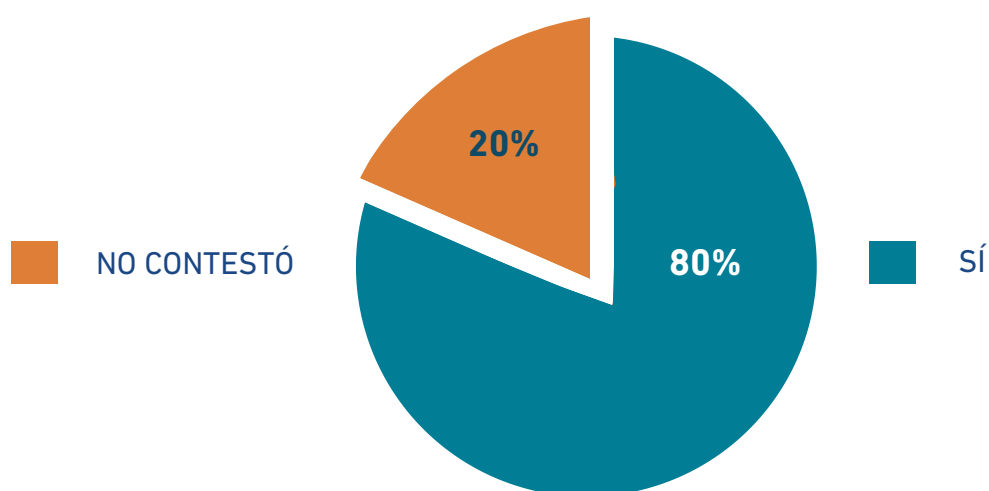
**Tabla 17: Consideraciones sobre el acceso que tienen las mujeres y la atención de sus demandas judiciales. Año 2024**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Sí	8	80%
No contestó	2	20%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

La tabla N°17 y figura 9, nos permite ver que el 80% de las personas encuestadas señalan que las mujeres tienen acceso a la justicia y sus demandas son atendidas, mientras que el 20% no contestó. El acceso a la justicia y que se atienda permite anotar que de seguir esta práctica en estas áreas se puede vislumbrar que nos acercamos a una cultura de paz, promovida desde la institución judicial, con el apoyo de los FJC del programa.

**Figura 9: Consideraciones sobre el acceso que tienen las mujeres y la atención de sus demandas judiciales, distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024.

En cuanto a la gestión, se preguntó a los FJC sobre la implementación y gestión del programa, y estos manifestaron que se han alcanzado los logros desde su implementación y gestión del programa, dos personas respondieron que sí se han alcanzado más sin señalar esos logros; pero llama la atención que el resto de los entrevistados no contestó.

## Eficiencia

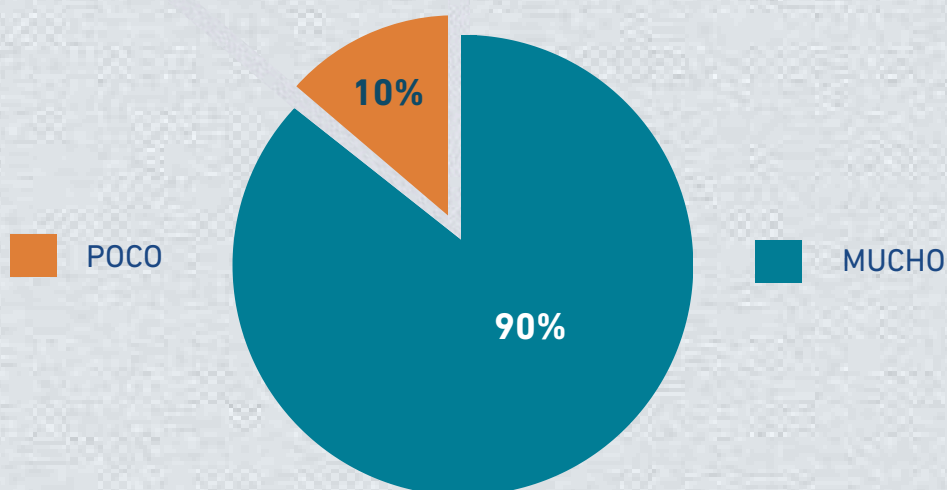
**Tabla 18: Percepción de los Facilitadores Judiciales Comunitarios sobre si ha mejorado la convivencia y la armonía comunitaria, distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Mucho	9	90%
Poco	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

En cuanto a la eficiencia del programa, según la encuesta aplicada a los facilitadores, se puede observar en la tabla N°18 y la figura N°10, que se refiere a si ha mejorado la convivencia y armonía comunitaria con la implementación del programa, el 90% manifestó que ha mejorado mucho y un 10% señala que ha mejorado un poco. Cabe destacar que las diferentes estrategias y mecanismos del programa promueve una cercanía entre el FJC y la comunidad donde reside, como también en las comunidades vecinas que en ocasiones solicitan el servicio de orientación y asesoría.

**Figura 10: Percepción de Facilitadores Judiciales Comunitarios sobre si ha mejorado la convivencia y la armonía comunitaria, distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024.

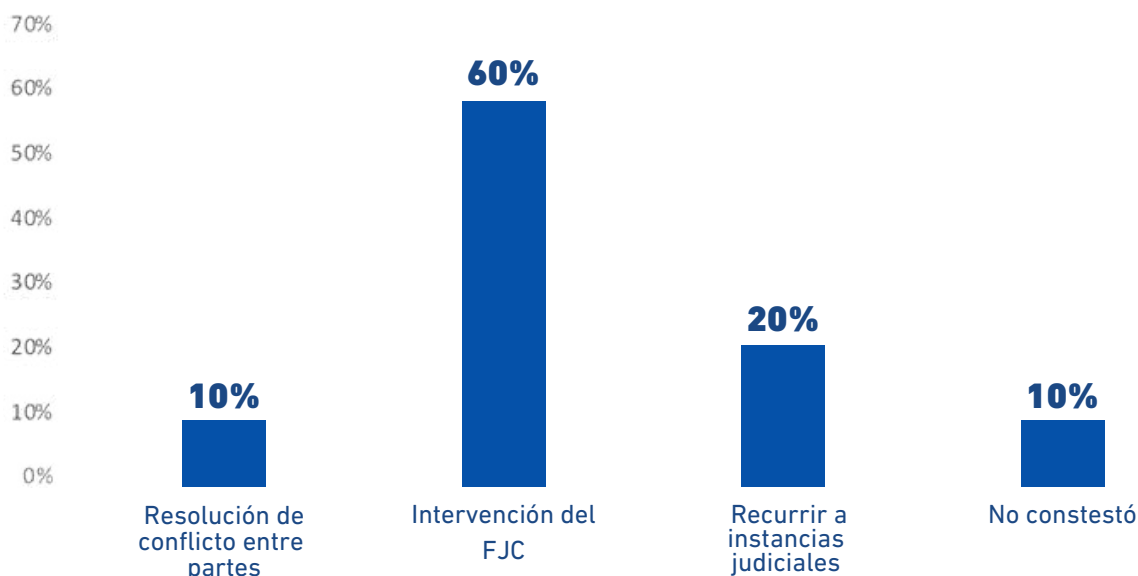
**Tabla 19: Mecanismos utilizados en los conflictos entre persona o grupos, distrito de Olá. Año 2024**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Resolución de conflicto entre partes	1	10%
Intervención del FJC	6	60%
Recurrir a instancias judiciales	2	20%
No contestó	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

Para medir la eficiencia del programa, se consideró importante conocer la opinión de los FJC en cuanto al uso de mecanismos para intervenir en situaciones de conflicto entre las personas de la comunidad, de allí que se puede observar en la tabla N°19, que del 100% de los encuestados 60%, señalan que su intervención permite resolver conflictos; un 20% señalan que el recurrir a instancias judiciales es otro de los mecanismos; 10% apunta que un mecanismo es la resolución de conflicto entre las partes, y un mismo porcentaje (10%) no contestó. Esto nos permite inferir que los conflictos entre las personas pueden tener alternativas de solución, dependiendo de la complejidad de este.

**Figura 11: Mecanismos utilizados en los conflictos entre personas o grupos. Año 2024**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

**Tabla 20: Cobertura de las demandas de las solicitudes realizadas por los usuarios, distrito de Olá. Año 2024.**

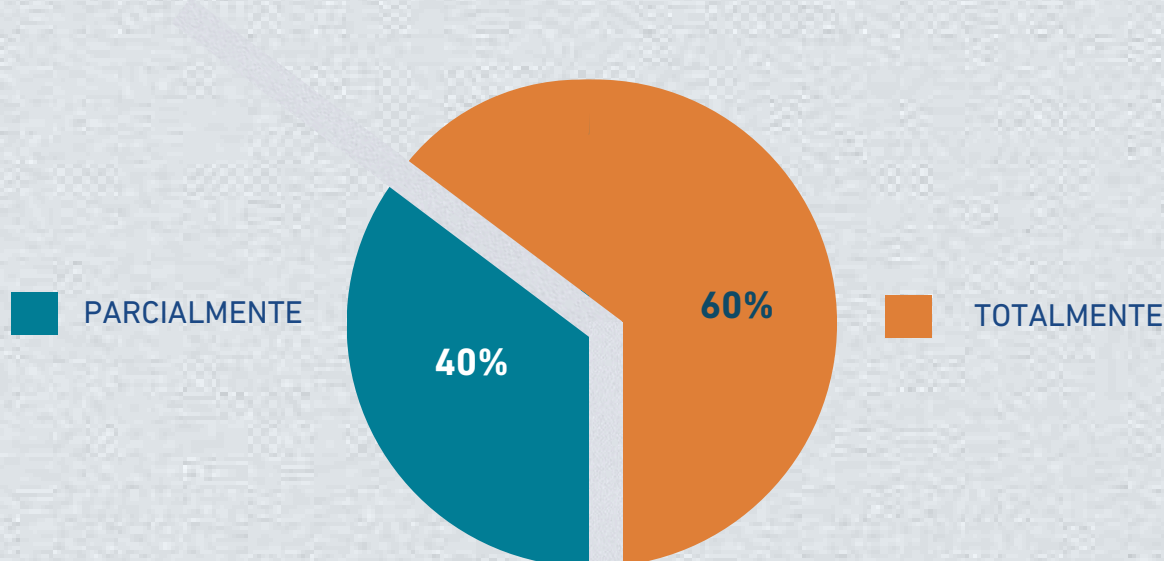
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Totalmente	6	60%
Parcialmente	4	40%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

En las comunidades del distrito de Olá donde se ha implementado el programa de FJC, los usuarios ante situaciones de conflictos o de posibles generadores de violencia que atenten contra la convivencia y la armonía, han descubierto que recurrir al FJC es un camino que puede evitar situaciones que luego se tornarán más difíciles de manejar, de allí que recurrir a ellos es un camino; pero los facilitadores no logran cubrir todas las demandas ya que las distancias son muy largas y la situación económica no les permite movilizarse.

Así lo refleja la tabla N°20 y la figura 12, donde se observa que el 60% de los encuestados señalan que logran cubrir totalmente las demandas, pero un 40% indica que lo cubren parcialmente, lo que nos lleva a inferir que hay factores que impiden dar un servicio con más eficiencia, a pesar del grado de compromiso y dedicación que tienen los FJC.

**Figura 12: Cobertura de las demandas de las solicitudes realizadas por los usuarios, distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024

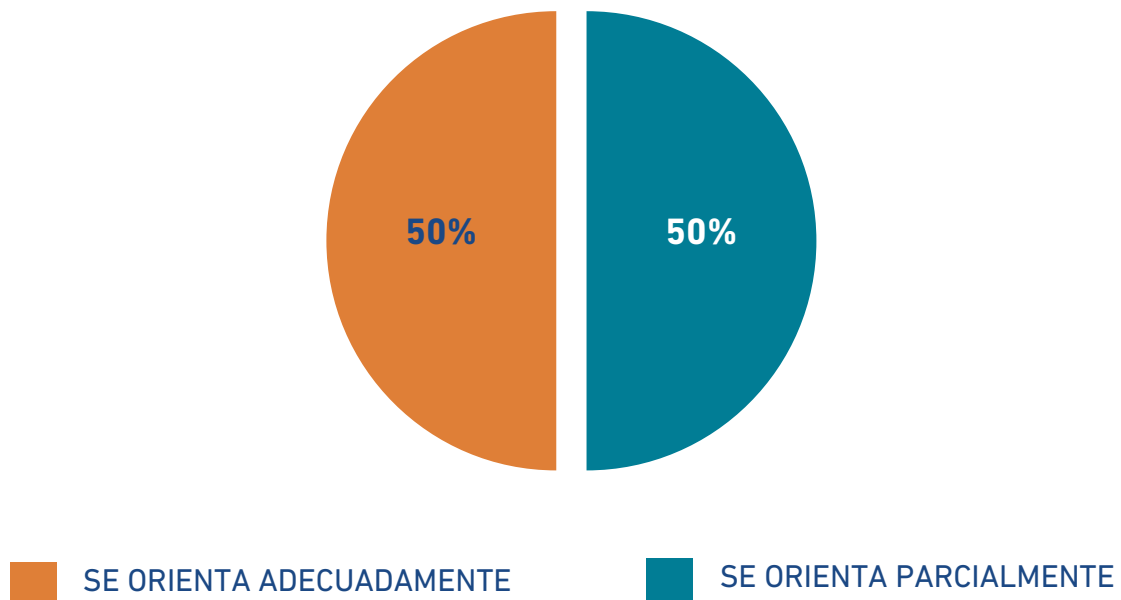
**Tabla 21: Orientación al usuario cuando debe recurrir a las instancias judiciales, distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Se orienta adecuadamente	5	50%
Se orienta parcialmente	5	50%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024

En la tabla N°21 y la figura 13, que se refiere a la orientación al usuario para recurrir a las instancias judiciales se puede señalar que el 50% de los FJC, manifestaron que son orientados adecuadamente y el otro 50% señala que parcialmente, lo que nos indica que aún hay algunos puntos débiles que son necesarios fortalecer en la formación del FJC para que sienta seguridad al brindar el servicio a los usuarios y mejorar la eficiencia del programa.

**Figura 13: Orientación al usuario cuando debe recurrir a las instancias judiciales. Distrito de Olá . Año 2024**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

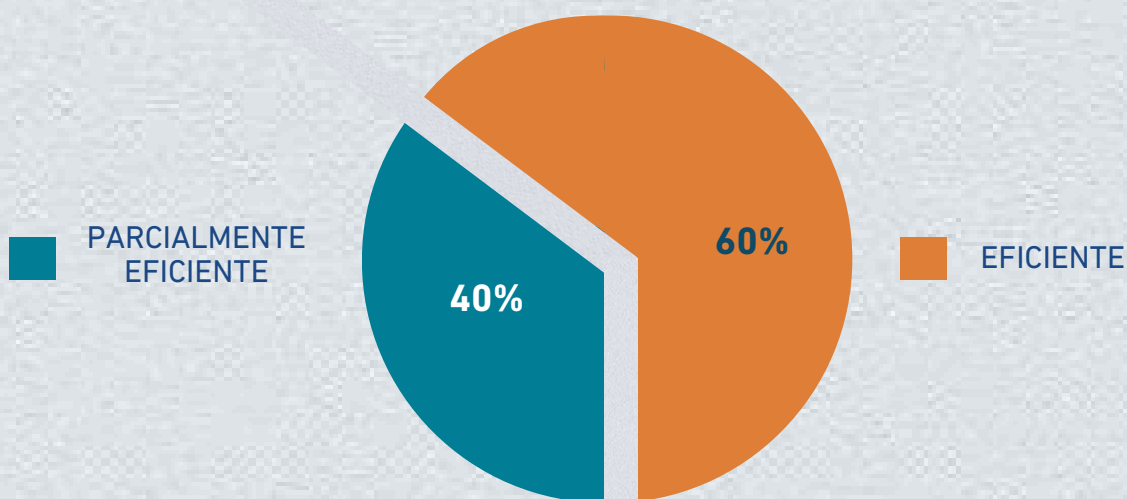
**Tabla 22: Evaluación del Facilitador Judicial Comunitario de su labor, distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Eficiente	6	60%
Parcialmente eficiente	4	40%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

En la tabla N°22 y figura 14, se puede observar que de los FJC encuestados el 60% considera que su labor es eficiente y el 40% contestó que es parcialmente eficiente. Se infiere que aún hay facilitadores Judiciales Comunitarios que consideran que su labor no es totalmente reconocida y surge cierto grado de inseguridad para dar el servicio.

**Figura 14: Evaluación del Facilitador Judicial Comunitario de su labor, distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024.

## Efectividad

**Tabla 23: Apoyo económico recibido en su labor como Facilitadores Judiciales Comunitarios, distrito de Olá. Año 2024.**

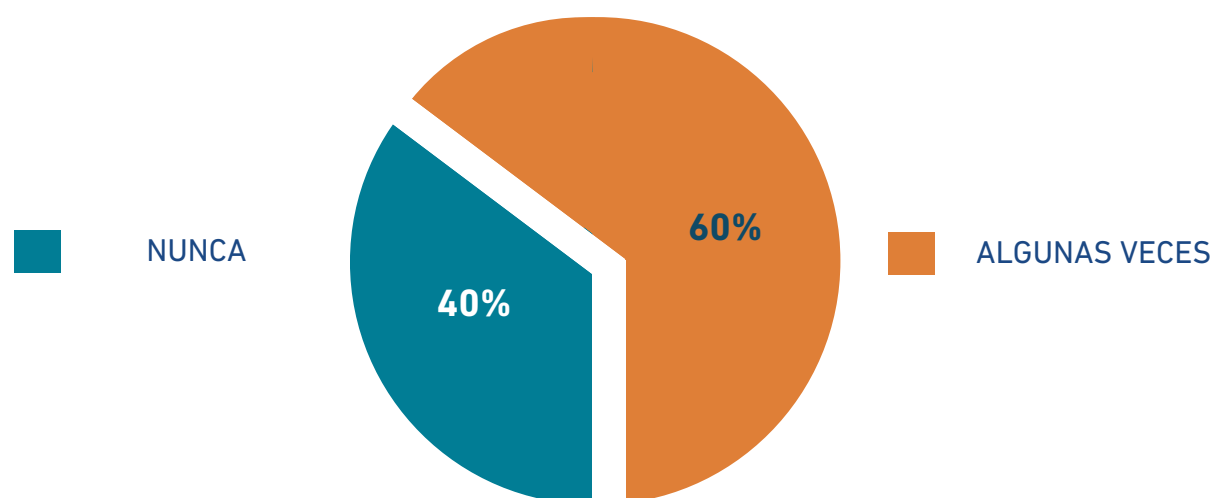
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Algunas veces	6	60%
Nunca	4	40%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024

Otro aspecto importante para conocer por los FJC es la efectividad del programa al que sirven en forma voluntaria, es lo concerniente al apoyo económico que reciben de las instancias institucionales.

Así tenemos que los datos de la tabla N°23 y la figura N°.15, del total de los encuestados el 60% indicó que algunas veces reciben apoyo económico para las diligencias que realizan como FJC. Un 40 % señaló que nunca recibió apoyo económico, lo que indica que esto obstaculiza la efectividad del funcionamiento del programa; y más aún en comunidades donde los FJC son personas pobres y los recursos que obtienen de los trabajos que realizan son para sustento de la familia.

**Figura 15: Apoyo económico recibido en su lugar como Facilitadores Judiciales Comunitarios, distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. Año 2024.

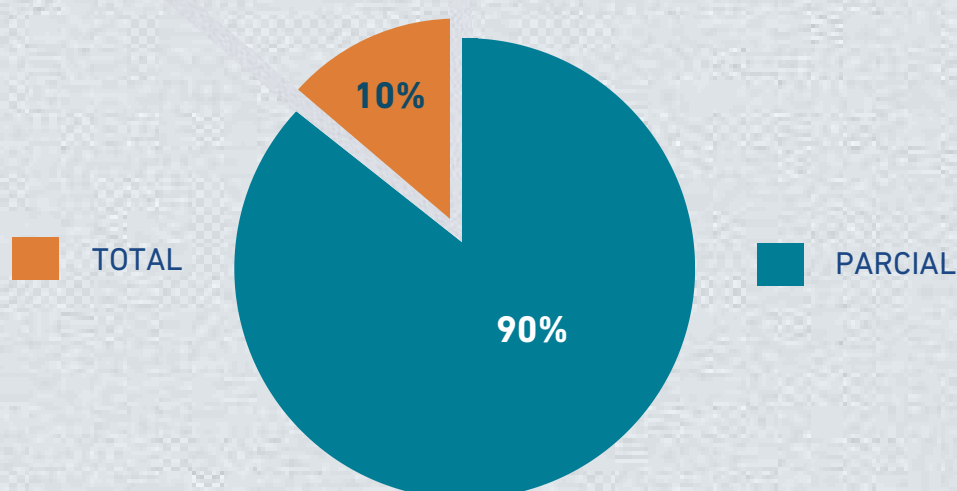
**Tabla 24: Forma en que se han reducido los casos que necesitaban intervención judicial en el distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Totalmente	1	10%
Parcialmente	90	90%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

En la tabla No.24 y la figura N°.16, se observa que, del 100% de los 10 Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados, el 90% señaló que se ha reducido la intervención judicial parcialmente y un 10% manifestó que se ha reducido totalmente. Lo que nos indica que, aunque el programa funciona no a cabalidad, ha disminuido la incidencia en los despachos judiciales, ayudando a las personas de difícil acceso a los lugares, que generan gastos económicos y no responder con inmediatez, lo que deben acudir en diferentes momentos para la continuidad del proceso judicial.

**Figura 16: Forma en que se han reducido los casos que necesitaban intervención judicial en el distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá.2024.

**Tabla 25: Buenas prácticas utilizadas por los facilitadores judiciales comunitarios en la atención de casos, distrito de Olá. Año 2024.**

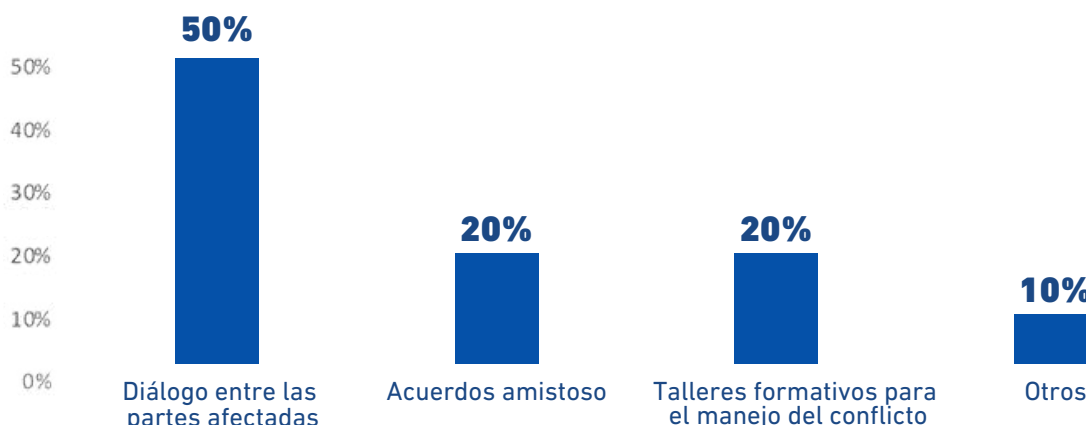
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
Diálogo entre las partes afectadas	5	50%
Acuerdos amistosos	2	20%
Talleres formativos para el manejo del conflicto	2	20%
Otros	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

Los FJC son agentes importantes en los procesos comunitarios en materia de resolución de conflictos como de prevenir situaciones que lo generen. Así tenemos que ellos también se dotan de conocimientos que les permita construir una cultura de paz en sus comunidades. Entre las buenas prácticas que usan, el 50 % señala que el diálogo entre las personas funciona para mantener un clima de armonía y comprensión; un 20 % indicó que llegar a acuerdos amistosos es otra buena práctica como los talleres formativos para manejar conflicto, un 20 % de los encuestados y un 10 % señala que hay otros mecanismos. según la tabla N° 25 y figura 17.

Con la formación recibida, los FJC conocen las prácticas y las utilizan según la situación, y tratan de que las partes no entren en conflicto, disminuyendo el engrosamiento de los procesos en los despachos judiciales.

**Figura 17: Buenas prácticas utilizadas por los Facilitadores Judiciales Comunitarios en la atención de casos, distrito de Olá. Año 2024.**



## Coherencia

**Tabla 26: Instituciones de las que usted como Facilitador Judicial Comunitario recibe apoyo para la atención de los usuarios que buscan el servicio, distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Municipio	4	40%
Instituto de la Mujer	2	20%
Ministerio Público	1	10%
Otros	2	20%
No contestó	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

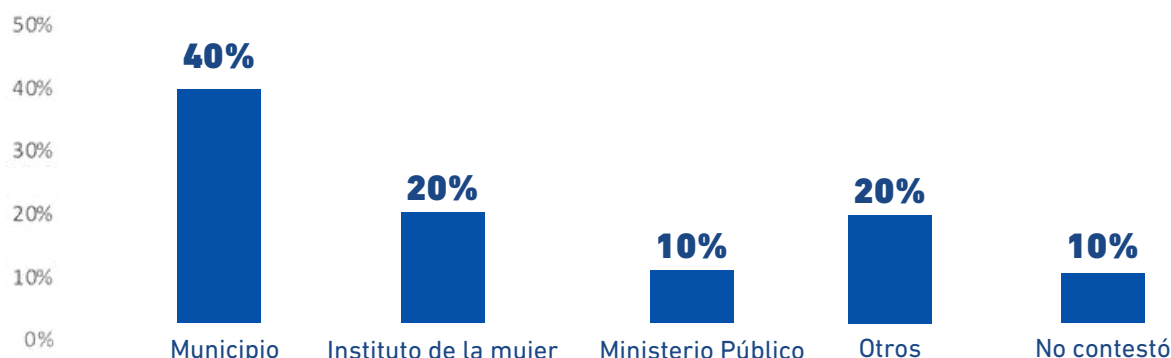
En este estudio se incluyó el aspecto de la coherencia, para conocer a fondo algunas condiciones que limitan el programa, pero que sirven de bondades para que su continuidad colabore con un mundo de justicia y paz.

El trabajo en equipo es un factor determinante para medir la coherencia; es por ello por lo que se les preguntó a los FJC sobre si recibían apoyo de otras instituciones que no fuera el Órgano Judicial.

La tabla 26 y figura N°.18, nos permite ver que el 40% de los encuestados señaló que reciben apoyo del Municipio de Olá; un 20% indicó que del Instituto de la Mujer; un 20% manifiesta que de otras instancias; un 10% del Ministerio Público y otro 10% no contestó a esta pregunta.

La colaboración con el programa se da, ya que las otras instituciones creen en él, y realizan actividades conjuntas, a nivel preventivo y de atención directa ante situaciones de conflicto.

**Figura 18: Instituciones de las que usted como Facilitador Judicial Comunitario recibe apoyo para la atención de los usuarios que buscan el servicio, distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

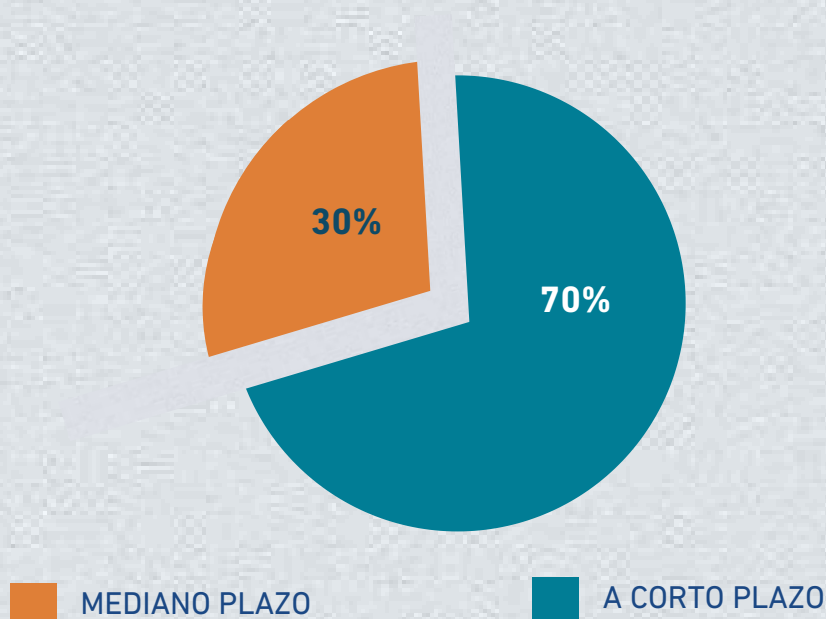
**Tabla 27: Tiempo que le brindan solución las instancias a las que recurren del servicio solicitado. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
A corto plazo	7	70%
Mediano plazo	3	30%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024

Como se expresa en la tabla 27 y figura N°19, la colaboración interinstitucional es necesaria para dar respuesta a las comunidades; por ello, se ha querido conocer con qué nivel de inmediatez se ha dado este apoyo. Así tenemos que el 70% de los encuestados manifestó que la solución se ha dado a corto plazo y un 30% señaló que a mediano plazo. Lo que nos indica que las respuestas al solicitar el apoyo han sido con cierto grado de rapidez para atender los casos expuestos por los FJC.

**Figura 19: Tiempo que le brindan solución las instancias a las que recurren del servicio solicitado. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

### Sostenibilidad

**Tabla 28: Opinión sobre la sostenibilidad del proyecto por la Ley. Año 2024.**

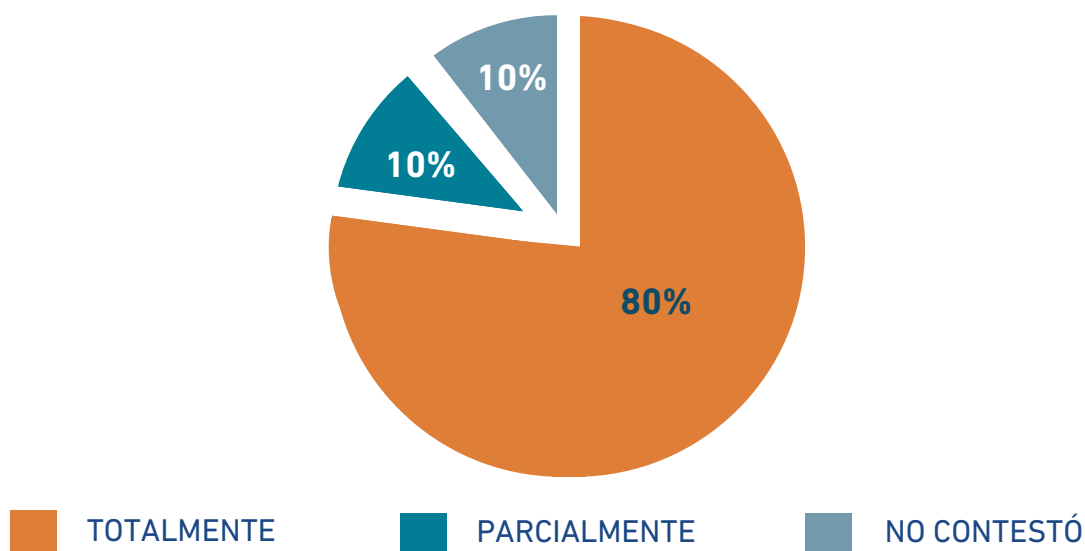
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Totalmente	8	80%
Parcialmente	1	10%
No contestó	1	10%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

En cuanto a las respuestas de la tabla 28 y figura N° 20, mantener en el tiempo un programa de esta índole es un reto, y más aún con el carácter de voluntariado, de allí la sostenibilidad del programa debe estar garantizado por la Ley, pero sobre todo por la ley que lo creó.

El 80% de los FJC que respondieron a esta pregunta, señalan que este programa está totalmente garantizado por la ley; un 10% señaló que parcialmente garantizado por la ley y un 10% no contestó. Lo que nos permite inferir que en su mayoría considera que el ser garantizado por la Ley puede ser sostenible y permanecer en las comunidades.

**Figura 20: Opinión sobre la sostenibilidad del proyecto por la Ley. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

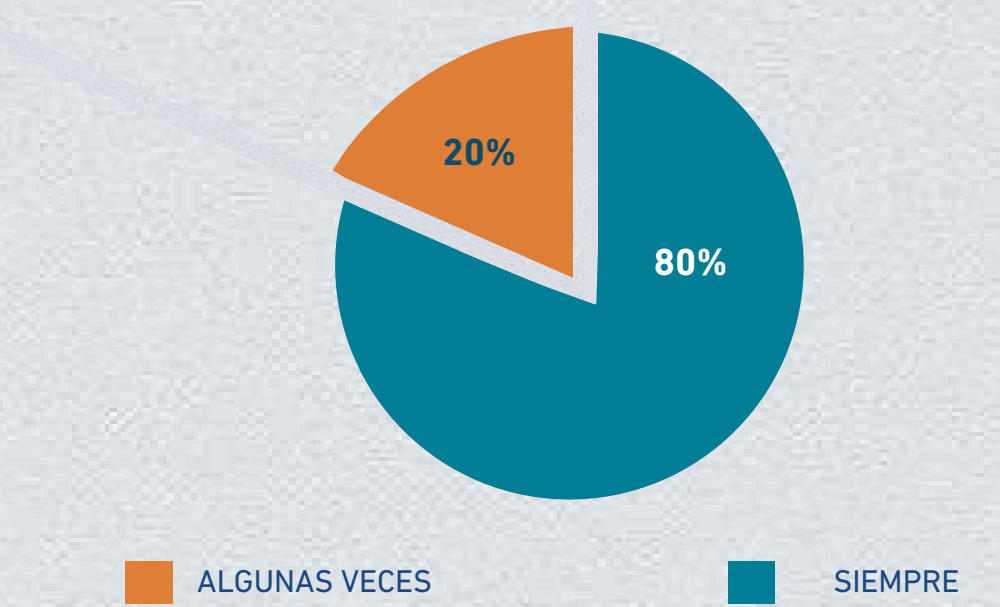
**Tabla 29: Apoyo del Órgano Judicial para realizar su labor como Facilitador Judicial Comunitario, distrito de Olá. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Siempre	8	80%
Algunas veces	2	20%

**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

La tabla 29 y figura N°21, que se refiere al apoyo recibido por el Órgano Judicial, nos refleja que del 100% de los encuestados el 80% señaló que siempre han recibido apoyo del Órgano Judicial; y un 20% indicó que algunas veces ha recibido dicho apoyo. Se puede inferir que esta entidad responsable del programa ha apoyado, aunque no en su totalidad, pero dando respuesta a las solicitudes.

**Figura 21: Apoyo del Órgano Judicial para realizar su labor como Facilitador Judicial Comunitario, distrito de Olá. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá. 2024.

**Tabla 30: Propuestas de estrategias que se deben implementar para que este Programa se sostenga y se siga dando el servicio en las comunidades. Año 2024.**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TOTAL	10	100%
Apoyo de instancias gubernamentales	6	60%
Apoyo de Organismos Internacionales	4	40%

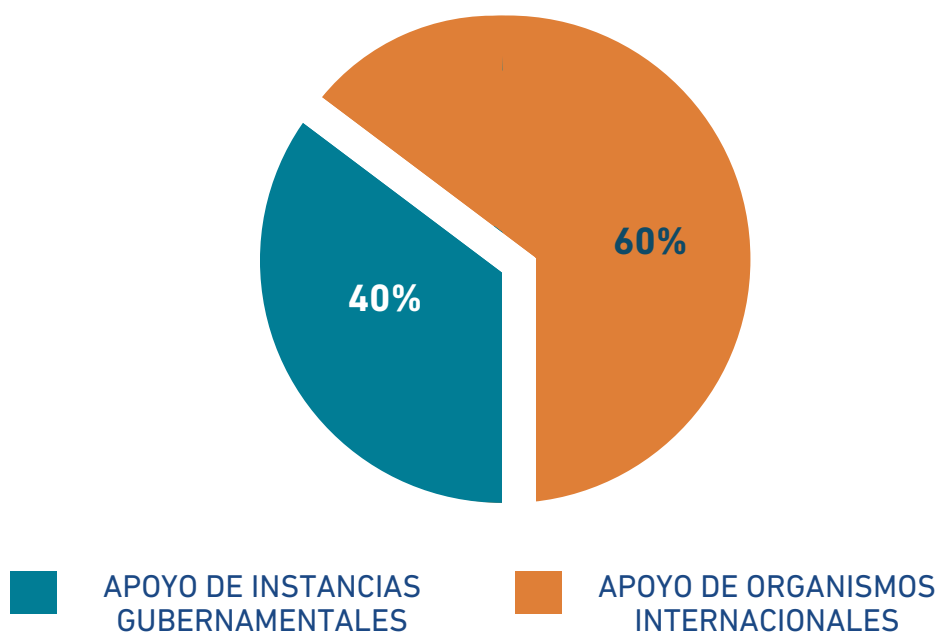
**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

En la tabla 30 y figura N°.22 se puede observar que del 100% de los encuestados el 60% señaló que una estrategia a implementar para la sostenibilidad del programa es el apoyo de las instancias gubernamentales; y el 40% consideró que se debe recibir apoyo de Organismos internacionales.

De implementarse estas estrategias, se garantiza la sostenibilidad del programa, puesto que se requiere aumentar el número de comunidades en este distrito como en toda la provincia, y de ser posible a nivel nacional.

La sostenibilidad es fundamental en cualquier esfuerzo que se realice por mantener un mundo donde la justicia y la paz imperen para que el ser humano disfrute de la convivencia y armonía en sus comunidades, es por eso por lo que se requiere de los esfuerzos mancomunados y solidarios para que las iniciativas de cada institución de justicia puedan sostenerse en el tiempo y en el espacio, donde viven hombre y mujeres que nutren nuestras comunidades.

**Figura 22: Propuestas de estrategias que se deben implementar para que este Programa se sostenga y se siga dando el servicio en las comunidades. Año 2024.**



**Fuente:** Resultados de encuesta aplicado a Facilitadores Judiciales del Distrito de Olá 2024.

## INSTRUMENTO 4- Grupo Focal Beneficiarios directos

En la metodología del proyecto, presentamos como herramienta de recolección de datos un grupo focal en cada comunidad, con personas que habían utilizado el servicio de los facilitadores, indicamos que los grupos debían estar compuestos entre 7 a 12 personas para responder las 12 preguntas elaboradas, con duración de una hora cada uno, cuyo objetivo fue realizar la evaluación de resultados del Servicio de Facilitadores Judiciales en estas comunidades por los usuarios en el periodo indicado.

Las tres primeras preguntas eran para constatar si las personas conocían el servicio en su comunidad, intentando lograr respuestas claras en relación con el conocimiento que tenían sobre el servicio y saber cómo lo habían utilizado.

Una vez constatado el uso del servicio, se pasaba a realizar preguntas para conocer si fue efectiva la intervención del facilitador y que nos informaban si recibieron la orientación adecuada, cómo fue la atención de sus casos, resultados de la diligencia judicial o de la institución que brindaba el servicio y que sí contaron con el acompañamiento de el facilitador.

Se solicitó en el siguiente grupo de preguntas la opinión que les merecía el servicio, sus fortalezas, sus debilidades y que identificaran los principales resultados y beneficios que este servicio había traído a la comunidad. Otro de los puntos tratados fue la opinión de los participantes sobre los retos y debilidades del servicio y las recomendaciones para mitigar las debilidades del programa de facilitadores judiciales en sus comunidades.

Por último, es importante señalar que este servicio brinda capacitaciones en las comunidades y también se exploró en una de las preguntas si ellos habían recibido estas capacitaciones.

La metodología utilizada para la realización de los grupos focales se desarrolló de la siguiente manera:

1



Se convocó en el Juzgado Municipal de Olá, a los facilitadores judiciales comunitarios que brindan su labor en las distintas comunidades de este Distrito. A esta convocatoria asistieron 8 de los 13 que se encuentran activos, dos de ellos no asistieron por razones laborales y de enfermedad

2



En esta reunión se les hizo una amplia explicación a los facilitadores sobre la evaluación que se le iba a realizar del Programa y de su labor como voluntarios de este programa.

3



Se le solicitó que colaborarán con la convocatoria en sus distintas comunidades a las personas que en algún momento en el periodo de este estudio habían sido beneficiadas de sus servicios de facilitador Judicial.

4



Se les entregó en forma escrita unas convocatorias para que fuesen colocadas en los diferentes lugares públicos o de mayor asistencia de personas, para invitarlas a participar del grupo focal la reunión fue realizada el día 30 de abril de 2024

5



Esta convocatoria invitaba a los moradores de las comunidades que recibieron algún tipo de atención por parte de los FJC a participar a una reunión (grupos focales) para conocer la labor y beneficio del programa

De acuerdo con la metodología hubo 3 fases que detallamos en la tabla siguiente:

FASE	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLES
I FASE	<p>Reunión con FJC de Olá</p> <p>Informar sobre la evaluación del programa</p> <p>Pedir colaboración a los facilitadores para la convocatoria</p>	30 de abril de 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo del magistrado Castillo.</li> <li>Coordinador del Proyecto.</li> <li>Docentes Responsables del estudio.</li> <li>Juzgado de Olá</li> <li>Facilitadores Judiciales.</li> </ul>

FASE	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLES
II FASE	<p>Visita de reconocimiento a las Comunidades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumbirilla,</li> <li>• Nuestro Amo</li> <li>• Los Chorros</li> <li>• Las Lajitas</li> <li>• San Juan</li> <li>• La Soledad</li> <li>• El Hato</li> </ul> <p>Área de Difícil Acceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las Barretas</li> <li>• Bajo Grande</li> <li>• El Palmar</li> <li>• El Copé de Olá</li> <li>• La Mesa</li> <li>• El Zapato</li> <li>• La Puente</li> <li>• Zancona</li> <li>• Getulio</li> <li>• El Guayabo</li> <li>• Calabazo</li> <li>• Quebrada Las Marcelas,</li> <li>• Las Tibias,</li> <li>• San Roquito,</li> <li>• Chumicosa</li> <li>• Hijo de Dios</li> </ul>	13 de mayo 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo del magistrado Castillo Coordinador del Proyecto.</li> <li>• Docentes Responsables del estudio.</li> <li>• Juzgado de Olá.</li> <li>• Facilitadores Judiciales.</li> <li>• Estudiantes de la Universidad de Panamá Centro Regional Universitarios de Coclé.</li> </ul>
III FASE Realización de Grupos Focales	<p>Traslado a las comunidades Aplicación de los Grupo focales</p> <p>Sistematización de la información por parte de los estudiantes.</p> <p>Sistematización de la información por las responsables del estudio</p>	<p>Del 20 al 25 de mayo de 2024</p> <p>Del 26 de mayo al 3 de junio 2024</p> <p>Del 7 de junio al 30 de julio 2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo del Magistrado Castillo. Coordinador del Proyecto</li> <li>• Docentes. Responsables del estudio.</li> <li>• Juzgado de Olá.</li> <li>• Facilitadores Judiciales.</li> <li>• Estudiantes de la Universidad de Panamá, Centro regional Universitario de Coclé.</li> <li>• Miembros de las comunidades.</li> </ul>

La división de las comunidades se realizó en dos grupos: el primer grupo se conformaba de comunidades cercanas al corregimiento cabecera las cuales fueron: Cumbirilla, Nuestro Amo, Los Chorros, Las Lajitas, San Juan, La Soledad, El Hato. El segundo grupo estuvo compuesto por las comunidades de difícil acceso: Las Barretas, Bajo Grande, El Palmar, El Copé de Olá, La Mesa, El Zapato, La Puente, Zancona, Getulio, El Guayabo, Calabazo Chumicosa e Hijo de Dios.

Iniciamos los grupos focales el día 20 de mayo 2024; los estudiantes se trasladaron en esta fecha a las distintas comunidades y con la colaboración de los facilitadores como observadores se iniciaron los mismos. El primer día logramos realizar los grupos focales de la comunidad de Cumbirilla, El Chorro y Nuestro Amo. El día martes 21 se realizó el grupo focal de El Hato.

El viernes 25 se realizaron en la comunidad de La Soledad el número de usuarios esperados no se logró, se realizaron con los que llegaron que sumaron un total de 5 personas.

En las áreas de difícil acceso se desarrollaron de la siguiente manera: el 20 de mayo 2024 se hizo el grupo focal en la Comunidad de Las Barretas donde participaron 12 usuarios de las comunidades de Zancona, Getulio, La Puente, Zapato y la misma comunidad de Barreta.

El 21 de mayo el grupo focal se realizó en la Comunidad de Bajo Grande donde también participaron usuarios de El Palmar asistieron un total de 12 personas.

El 23 de mayo fuimos a la comunidad de El Copé de Olá donde participaron usuarios del programa de El Copé, El Cristo, Hijo de Dios, Chumicosa, El Guayabo, Calabazo, Quebrada Las Marcelas, Las Tibias y San Roquito, este día contamos con la participación de 14 personas.

El 24 de mayo se realizó en la Comunidad de La Mesa con participación de usuarios de Calabazo donde se contó con la participación de 10 personas.

### **Comunidad de Cumbirilla,**

Podemos resumir que los participantes del grupo focal no estaban informados en su totalidad de que se trata el servicio del Facilitador Judicial, pero si sabían a quién recurrir en caso de una necesidad, ya que tienen la idea de que debe ayudar a las personas a resolver diferentes tipos de situaciones antes de ir a instancias judiciales.

Los participantes expresaron su sentir al decir que es necesario que la institución que representa el Facilitador Judicial, le debe brindar más apoyo tales como:

- Que, aunque él (señor) FJC, sea voluntario deben ayudarlo en capacitaciones para mejorar su labor en la comunidad y a su vez brindarles charlas a los habitantes de todas las comunidades sobre este servicio.

- Se le debe brindar herramientas tecnológicas que él pueda utilizarlas para hacer trípticos donde se brinde más información sobre su función.
- Uno de los participantes expresó que hay jueces de paz que no reconocen la labor del Facilitador, por lo tanto, si el señor está brindando su servicio voluntario se le debe respetar.

### **Comunidad de El Chorro,**

La totalidad de los participantes respondieron que sí conocen el servicio de los facilitadores judiciales en la comunidad. Esto indica que el servicio es conocido por la población y que es una herramienta valiosa para acceder a la justicia.

La mayoría estas personas dijeron conocer y que habían escuchado sobre el facilitador judicial. Mencionaban que vecinos y familiares de otras comunidades han utilizado este recurso y les había funcionado, la interacción con los residentes nos proporcionó información valiosa sobre la percepción y utilización del servicio de la facilitadora judicial.

En cuanto al conocimiento del facilitador judicial, la mayoría de los participantes en la reunión indicaron estar familiarizados con el servicio. Sin embargo, es importante destacar que la mayoría no ha utilizado el servicio personalmente, lo que sugiere que existe una brecha entre el conocimiento y la utilización de éste, puede deberse a diversos factores, como la falta de información sobre el alcance del servicio, la percepción de que los problemas de la comunidad no son lo suficientemente graves para requerir la intervención del facilitador judicial o la falta de confianza en la eficacia del servicio.

### **Nuestro Amo,**

En esta comunidad solo asistieron 2 personas, por lo que la poca información que pudimos recabar fueron datos que nos servirían para evaluar superficialmente el programa de Facilitadores Judiciales.

Tanto el señor como la joven que asistieron desconocían este servicio y sus beneficios, según nos comentó la Facilitadora más tarde, el programa de facilitadores se estableció con mucho éxito antes de la pandemia y que por la situación fue abandonado, siendo este año 2024, en el que se retomarían las actividades del programa en las diferentes comunidades.

También nos informó la Facilitadora, que en la comunidad había personas que habían sido ayudadas por ella como parte del servicio, pero que por razones personales no podían estar presentes en la reunión ese día. Además, quedó al descubierto que hubo más complicaciones con la reunión debido a que a la comunidad se le había informado que la reunión del día sería para recibir una capacitación del Órgano Judicial y no para una evaluación del programa. Esto evidenció nuevamente que la comunicación en la comunidad no era la mejor y que la información llegaba totalmente equivocada a sus habitantes.

## **Las Lajitas y San Juan,**

A pesar de que participaron 4 personas, todas eran usuarias del servicio y contestaron las 12 preguntas elaboradas que resumiremos a continuación,

En esta pregunta los 4 participantes respondieron que Sí conocen el servicio de facilitadores judiciales.

En este cuadro encontramos que los 4 participantes conocen a su facilitador judicial; en cuanto a sus respuestas sobre en qué consiste este servicio indicaron lo siguiente:

- Consiste en orientar a las personas y a la comunidad.
- Tratar los problemas y conflictos familiares.

En cuanto a las respuestas dadas por los participantes los servicios que han utilizado son:

- Orientación, mediación y asesoramiento
- Resolución de conflictos

Los participantes valoraron positivamente la atención recibida y destacaron la efectividad de la facilitadora. Indicaron que la solución fue rápida y justa, la atención fue buena.

En cuanto a los resultados de las diligencias relacionadas con sus casos señalaron que los acuerdos fueron satisfactorios, con soluciones favorables, todos los participantes recibieron acompañamiento y apoyo de la facilitadora que fue de gran ayuda para resolver sus situaciones legales

Otro punto de la pregunta fue el tema de las capacitaciones, la mayoría de los participantes ha recibido charlas coordinadas por los facilitadores sobre:

- Problemas de la comunidad, lo cual les ha ayudado a comprender mejor los desafíos locales y colaborar en soluciones.
- Mencionaron algunos temas como:
- Violencia familiar, charlas informativas sobre los problemas de la comunidad.

En cuanto a la opinión de los participantes sobre los resultados y beneficios del servicio de facilitadores judiciales han expresado lo siguiente:

- Ha mejorado la resolución de conflictos
- Ha fortalecido la cohesión social y promovido la confianza en el sistema judicial.
- Los participantes destacaron varios logros y fortalezas del servicio como: mejora en la resolución de conflictos, comunicación fácil y entendimiento
- Confianza en el sistema judicial
- La convivencia pacífica y la colaboración entre residentes
- Apoyo emocional, orientación legal y acceso a la justicia

Los participantes identificaron varios retos y debilidades claves para el servicio como:

- Necesidad de capacitación para los Facilitadores Judiciales y para la comunidad
- Garantizar un seguimiento adecuado de los casos
- Falta de seguimiento exhaustivo en algunos casos

Los participantes dieron sus opiniones y recomendaciones para hacer frente a las debilidades de este servicio entre las cuales están:

- Mayor capacitación para los facilitadores y seguimiento más exhaustivo de los casos
- Aumentar la disponibilidad de más facilitadores ampliando la cobertura del servicio.
- Las estudiantes que realizaron este grupo focal concluyeron.

Un aspecto fundamental que emerge de las respuestas es la necesidad de garantizar una capacitación continua y pertinente para los facilitadores judiciales. Esto ayudaría a abordar las debilidades relacionadas con la falta de seguimiento exhaustivo de los casos y la posible falta de experiencia en algunos facilitadores. Además, ampliar la disponibilidad y la cobertura del servicio, junto con la asignación de recursos adecuados, podría mejorar significativamente su eficacia y alcance en la comunidad. Estas mejoras podrían fortalecer aún más la confianza en el sistema judicial y promover una resolución más efectiva y pacífica de los conflictos locales.

El Servicio de Facilitadores Judiciales Comunitarios ha jugado un papel fundamental en acercar la justicia a las comunidades. A pesar de los avances logrados, aún presenta algunos retos que podrían abordarse para fortalecer más su impacto positivo: Se podría reforzar la formación continua de los facilitadores judiciales en temas como resolución de conflictos, derechos humanos y atención a grupos vulnerables; también es necesario dotar a los facilitadores de mejores recursos materiales y tecnológicos para que puedan desempeñar sus funciones de manera más eficiente.

El programa de los facilitadores judiciales del distrito de Olá es muy importante, ya que ayuda a las personas en las distintas comunidades como en situaciones de problemas de diferente índole ya sea como: mediador, interventor, orientador y promotor. Para que ese problema no pase a instancias mayores y no exista la necesidad de recurrir a instituciones correspondientes como el Ministerio Público o pase a manos del Juez. Además, es de mucho interés que este programa de facilitadores judiciales les pueda brindar más apoyo en cuanto a que puede ser renovado proporcionándole a estas personas encargadas, nuevas herramientas o formas de aprendizaje para que así ejerzan su labor en mejoras hacia las personas de la comunidad.

## **Comunidades de difícil acceso,**

Comunidad de Las Barretas donde participaron usuarios de las comunidades de Zancona, Getulio, La Puente, Zapato, participaron por zona usuarios del programa de facilitadores judiciales quienes manifestaron su anuencia a seguir utilizándolo dado que para ellos es muy beneficioso, algunos de estos no pudieron llegar a tiempo por las inclemencias del clima, pero lograron llegar y se anexaron al grupo focal aportando sus ideas y dando sus opiniones.

En cuanto al conocimiento del facilitador, todos los conocen y también el servicio, respondieron que ayuda y capacita a los residentes en algún tema legal o ha servido de testigo para ellos.

En su opinión, han recibido el servicio de capacitación en la escuela de la comunidad, pero hasta ahora ningún tipo de charla o capacitación.

Dos personas se acercaron y comentaron que habían ido donde el facilitador a pedirle apoyo y orientación por problemas familiares que tenían y querían saber cómo apersonarse al Órgano Judicial a presentar sus casos, indicaron que fue muy adecuada la orientación del facilitador. Ambos recibieron resultados inmediatos por parte del Órgano Judicial y fue efectiva la ayuda del facilitador, fueron muy bien atendidos cuando llegaron a dicha institución. El facilitador se mantuvo pendiente de ambos casos.

Los participantes opinan que el programa es un buen servicio ya que cuentan con alguien que los puede orientar pero que le hace falta más apoyo al facilitador por parte del Órgano Judicial, poder reunir a más personas de la comunidad y explicarles su labor y que se les reconozca.

En cuanto a los beneficios que han recibido se puede destacar:

- Respaldo, apoyo, ayuda rápida, orientación para la comunidad,
- Las dificultades son la falta de comunicación entre la comunidad, miedo de hablar y falta de interés y de más capacitaciones
- El apoyo del facilitador para los residentes es algo positivo y las charlas que han recibido en la escuela que también ha sido positivo para los niños y adolescentes del área.

Los participantes nos comentaban que se necesitan más comunicación entre los miembros de la comunidad, más capacitaciones para que sepan de la labor del Órgano Judicial y del facilitador, más reuniones y charlas de parte de dicha institución, y que necesitan más apoyo de las demás autoridades para mejorar las condiciones de la comunidad.

Los residentes de la comunidad recomiendan que el Órgano Judicial le haga un reconocimiento al facilitador por su labor y que el mismo, sea acompañado por un funcionario de la entidad para caminar con él en la comunidad y así que las personas puedan tener más conocimiento del programa, como también piden que se les pueda dar un lugar donde el facilitador puedan atender a las personas de la comunidad.

## **Comunidades de El Copé de Olá,**

Participaron usuarios del programa de El Copé, El Cristo, Hijo de Dios y de Chumicosa, El Guayabo, Calabazo, Quebrada Las Marcelas, Las Tibias, San Roquito y Chumicosa este día contamos con la participación de 10 personas.

En el desarrollo de este grupo focal se logró reunir a 10 participantes de las comunidades mencionadas, los mismos respondieron a las preguntas preparadas, sus respuestas la resumimos a continuación:

- Ocho participantes conocen del servicio de Facilitadores Judiciales Comunitarios
- Un participante no conoce del servicio,
- Un participante es Facilitador Judicial Comunitario y conoce muy bien el servicio

La información proporcionada refleja un conocimiento generalizado y una percepción positiva del servicio de facilitadores judiciales en estas comunidades. La mayoría de los participantes conocen el servicio y valoran su impacto positivo, especialmente en la resolución de problemas familiares y comunitarios. Las opiniones destacan la calidad humana y el liderazgo de los facilitadores, lo que refuerza la confianza en el servicio. Sin embargo, hay un caso donde el participante no conoce el servicio, lo que sugiere que hay áreas que podrían beneficiarse de una mayor difusión e implementación.

La información proporcionada revela una valoración positiva y un conocimiento detallado del servicio de facilitadores judiciales comunitarios. Los participantes destacan el liderazgo y la dedicación de Rosaida Castrellón y Arnulfo Ojo, quienes no sólo median en los conflictos, sino que también ofrecen orientación, capacitación, y apoyo material y emocional.

El servicio parece ser una pieza fundamental en las comunidades, abordando tanto conflictos interpersonales como necesidades educativas y sociales.

Sin embargo, se observa que hay personas que aún no conocen en profundidad el servicio, lo que sugiere la necesidad de una mayor difusión y sensibilización. Además, los testimonios subrayan la importancia de los facilitadores en proporcionar un soporte integral, más allá de la mera resolución de conflictos, lo que refuerza el valor multifacético del servicio

En cuanto a la utilización del servicio según lo expresado:

- Cinco participantes han recibido beneficio de este servicio de manera directa,
- Cuatro participantes de manera indirecta pero muy de cerca a los beneficiarios
- Un participante no ha utilizado el servicio, pero si ha recibido consejos,

La información proporcionada muestra una variedad de servicios utilizados por los participantes, incluyendo orientación familiar, ayuda con útiles escolares, asistencia con alimentos y ropa, así como apoyo en la resolución de conflictos, especialmente en casos de violencia doméstica. Los testimonios reflejan una amplia gama de necesidades atendidas por el servicio de Facilitadores Judiciales Comunitarios. Además, algunos participantes han expresado su gratitud por la existencia del servicio, destacando su importancia para ayudar a las personas en situaciones difíciles.

En cuanto a cómo atendieron sus casos y si fue efectiva la intervención del facilitador, según lo expresado:

- Cinco participantes atención positiva y efectiva,
- Un participante brinda directamente esta atención efectiva ya que es un facilitador,
- Cuatro participantes atención no mencionada o neutral ya que no han sido beneficiarios directos,

La información proporcionada muestra una variedad de experiencias con el servicio de facilitadores judiciales comunitarios, en su mayoría positivas. Los testimonios indican que el servicio ha sido efectivo en la resolución de conflictos, especialmente en casos de violencia familiar y problemas educativos. Los participantes destacan la calidad de la atención recibida y el impacto positivo en sus vidas y la de sus familiares. Los comentarios reflejan una percepción de apoyo y orientación efectiva, lo que sugiere que el programa está cumpliendo con sus objetivos de brindar asistencia y resolver conflictos de manera satisfactoria.

En cuanto a si recibieron una orientación adecuada, en sus gestiones, respondieron:

- Cinco participantes dijeron haber tenido resultados positivos y orientación adecuada
- Un participante percibe en base a lo que escucha, resultados positivos, pero aún no ha recibido este servicio
- Un participante tuvo orientación adecuada pero no se mencionan los resultados ya que no ha utilizado directamente el servicio.
- Tres participantes mencionan resultados positivos y orientación adecuada, pero refieren a conocidos o familiares.

La información recopilada muestra una serie de experiencias positivas con el servicio de Facilitadores Judiciales Comunitarios, especialmente en cuanto a los resultados obtenidos y la calidad de la orientación recibida. Los participantes destacan la transformación significativa en sus vidas, particularmente en casos de violencia doméstica y problemas familiares. Varios testimonios mencionan que, gracias a las orientaciones recibidas, las personas afectadas han logrado empoderarse, continuar con sus estudios, y resolver conflictos familiares de manera efectiva. La percepción general es que el servicio no solo es efectivo, sino también esencial para el bienestar de la comunidad.

En cuanto a la consulta si tuvieron acompañamiento en sus gestiones, les dieron acogida a sus situaciones judiciales en otras instancias por la mediación del facilitador de la comunidad según lo expresado:

- Cinco participantes tuvieron acompañamiento y acogida en otras instancias
- Un participante no tuvo necesidad de acudir a otras instancias
- Cuatro participantes no mencionaron acompañamiento en caso propio (refieren a familiares o conocidos) o acogida en otras instancias

Los testimonios indican que el servicio de facilitadores judiciales comunitarios ha sido muy efectivo en proporcionar acompañamiento y orientación en la gestión de situaciones judiciales. Los participantes destacan la importancia del acompañamiento en sus gestiones y la acogida que recibieron en otras instancias judiciales o administrativas gracias a las referencias de los facilitadores. Muchos han podido resolver sus conflictos con la ayuda directa del facilitador sin necesidad de acudir a otras instancias, lo cual muestra la eficacia e impacto positivo de la intervención inicial. Aquellos que sí necesitaron acudir a otras instancias judiciales, recibieron el apoyo y la guía necesarias, facilitando así el proceso y aumentando la probabilidad de obtener resultados favorables.

Las charlas se han convertido en un medio para brindar información importante en las comunidades, al preguntarles sobre su participación expresaron:

En el cuadro podemos indicar que:

- Cuatro participantes si han recibido charlas por parte de la facilitadora
- Cinco participantes no han recibido ningún tipo de charla por la facilitadora de la comunidad
- Un participante, que es facilitador en la comunidad de La Mesa, indica que si les han dado charlas y conversado con las personas sobre problemas de la comunidad

Los participantes de la comunidad indican que la Facilitadora Judicial si ha dado charlas, mayormente sobre temas relacionados al fortalecimiento del valor de las mujeres y el empoderamiento de éstas, también ha brindado charlas en la escuela a los padres de familia sobre el cuidado de los hijos, los estudiantes y sobre la prevención de la violencia.

Sobre los resultados y beneficios que ha traído el Servicio de Facilitadores Judiciales en su comunidad. según lo expresado se puede decir que:

- Los diez participantes indican que sí se han generado cambios positivos en la comunidad respecto al servicio que ha brindado la Facilitadora Judicial.
- Dos participantes indican que han sido beneficiados con el servicio que da la facilitadora, una de ellas por la atención que recibió la hija,
- Un participante indica que hay comunidades cercanas donde es necesario un Facilitador Judicial por la cantidad de conflictos que hay,

Según los participantes el servicio que ha dado la Facilitadora Judicial ha sido beneficioso dentro de la comunidad, indican que se ha notado un cambio significativo en la resolución de problemas menores entre las personas y aquellos que han acudido a ella para una orientación han quedado satisfechos.

Se les consultó si nos podían señalar los logros, fortalezas y debilidades de este servicio a lo cual los participantes expresaron:

- La fortaleza del servicio es la disponibilidad inmediata de la Facilitadora Judicial para orientar y resolver las situaciones
- Cuatro de los participantes indican que El Facilitador Judicial necesita más recursos para poder dar un servicio aún mejor,
- Cuatro de los participantes indican que el Facilitador Judicial necesita a una persona que lo acompañe al momento de desplazarse a brindar el servicio ya que, hay personas que son violentas en la comunidad.
- Dos de los participantes indican que una debilidad es que se necesitan charlas más constantes y más promoción a las personas.
- Un participante indica que es necesario más charlas y mayor alcance para las diferentes comunidades para poder así, gestionar las inquietudes de las personas de la comunidad.

Los participantes manifiestan que la principal fortaleza de este servicio es la cercanía y disponibilidad que tienen para resolver sus dudas con un Facilitador Judicial en la comunidad, ya que así no tienen que gastar dinero en pasaje para dirigirse a la institución respectiva a buscar un asesoramiento, indican también que una debilidad del servicio es que el facilitador judicial tiene que desplazarse con sus propios recursos a dar el servicio donde le es solicitado, y también las personas están interesadas en que el facilitador tenga las herramientas para que pueda dar más charlas a las personas de la comunidad.

Esta pregunta tenía como propósito identificar los principales resultados y beneficios que ha traído el Servicio de Facilitadores Judiciales a la comunidad

Los participantes nos dieron las siguientes respuestas:

- Los diez participantes indican que el beneficio ha sido la cercanía que tienen del servicio para resolver los conflictos o recibir una orientación.
- Una participante indica que su hija recibió de la Facilitadora Judicial una orientación que le sirvió correctamente para dirigirse a otra instancia,
- Una participante se siente muy beneficiada porque la Facilitadora Judicial la guio a la institución donde tenía que ir para resolver su problema.

Los participantes indican que el beneficio más importante es que el servicio que da la Facilitadora Judicial ha ayudado a las personas a saber específicamente a donde tienen que dirigirse a resolver su situación guiándose por la orientación y la gestión que da el Facilitador Judicial, al igual también de la cercanía que tienen para resolver sus dudas.

En esta pregunta se solicitó a los participantes que expresaran cuales consideraban eran los principales retos y debilidades del Servicio.

Al respecto los mismos mencionaron:

- Tres de los participantes indican que Los Facilitadores Judiciales necesitan más recursos para llegar a más áreas de las comunidades
- Cuatro de los participantes indican que el Facilitador Judicial necesita más personas que lo acompañen ya sea, voluntarios, de instituciones, o de la Fuerza Pública cuando es necesario,
- Un participante indica que hay personas que no saben del Servicio del Facilitador Judicial.
- Un participante indica que es importante recibir también asesoramiento y capacitaciones de psicología para poder entender mejor a las personas e interactuar con ellas de manera correcta en las diferentes situaciones,

Nuestra opinión sobre los datos que hemos recibido de los participantes de la comunidad valora de una forma positiva el servicio del Facilitador Judicial, pero de igual forma señalan la importancia que debe tener la compañía que necesita el Facilitador para dar el servicio, de igual manera los recursos que necesita para poder llegar a todos los lugares de la comunidad y satisfacer la mayoría de las inquietudes de las personas que no saben a dónde recurrir.

En la última pregunta solicitamos recomendaciones para la mitigación de las debilidades encontradas en el Servicio de Facilitadores Judiciales en esta comunidad, según lo expresado se puede decir que:

- Cuatro de los participantes indican que el Programa de Facilitadores Judiciales debe darse a conocer más
- Dos de los participantes indican que el Programa de Facilitadores Judiciales debe llegar a rincones más alejados donde es necesario.
- Cuatro de los participantes indican que deben darse más charlas educativas y de conocimiento a las personas para que sepan a donde deben recurrir.

Los participantes indican que para la mitigación de las debilidades del Servicio de los Facilitadores Judiciales es necesario capacitarlos y actualizarlos constantemente y ayudarlos con recursos para que puedan interactuar correctamente con conocimientos puntuales y necesarios, al igual que tenga la facilidad de desplazarse a los lugares más lejanos de la comunidad para que puedan beneficiarse un mayor número de personas que necesitan la orientación o la ayuda del servicio.

El programa de los facilitadores judiciales del distrito de Olá es muy importante, ya que ayuda a las personas en las distintas comunidades en situaciones y problemas de diferente índole ya sea como: mediador, interventor, orientador y promotor, para que ese problema no llegue a instancias mayores y no exista la necesidad de recurrir a instituciones correspondientes como el Ministerio Público o pase a manos del Juez.

Además, es de mucho interés que este programa de facilitadores judiciales reciba más apoyo en cuanto a que puede ser renovado proporcionándoles a estas personas encargadas nuevas herramientas o formas de aprendizaje para que puedan ejecutar su labor en mejores condiciones para beneficio de las personas de estas comunidades.

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Implementación

La CSJ de Panamá consideró importante implementar el Servicio de Facilitadores Judiciales, de allí que su ejecución se dio sin dificultades, definiendo además, las estructuras institucionales que pudiesen llevar adelante su desarrollo. Si bien al momento de su realización, no se pudo poner en marcha a cabalidad la iniciativa dada las limitaciones geográficas y las múltiples responsabilidades judiciales; sin embargo, los encuestados consideran que el mismo se logró poner en marcha, obteniéndose resultados que benefician a las comunidades.

Cabe destacar que este programa contribuye a los ODS, en especial al Objetivo N°. 16 que se refiere a paz, justicia e instituciones sólidas. Por dicha razón, la Casa de Justicia panameña acoge el programa, uniéndose al llamado de promover sociedades pacíficas e inclusivas y facilitando el acceso a la justicia para toda la población en igualdad de oportunidades mediante un servicio de justicia eficiente.

## Gestión

El programa de FJC en Panamá se implementó con recursos económicos acotados de modo que, al no contar con un presupuesto asignado, se limita la gestión de cumplir con todas las exigencias a medida que van surgiendo en la implementación y ejecución de dicho programa. Aun así, no se ha estancado el proyecto, por el contrario, el OJ y las gestiones locales, aunque no en su totalidad, dan respuesta a las comunidades.

La igualdad de oportunidades del programa respecto a la participación de la mujer contribuye a que sean colaboradoras significativas en actividades gestoras de recursos y esfuerzos para que dicho programa responda a las necesidades de justicia que surgen. Las mujeres son quienes participan mayormente, pues en estas zonas, culturalmente hablando, el varón es quien económicamente sostiene la familia, y sale a realizar trabajos remunerados fuera de la comunidad.

## Eficacia:

El programa de FJC en el distrito de Olá ha logrado que la población resuelva sus conflictos y satisfaga sus necesidades e inquietudes dentro de sus comunidades, sin tener que incurrir en gastos económicos para la búsqueda de servicios judiciales en los despachos distritales. Por otro lado, se puede concluir también que, si las autoridades locales realizaran mayores esfuerzos, y existieran grupos locales organizados, se lograría mayor eficacia con la aplicación del programa.

## Efectividad:

Se ha logrado que el programa sea conocido en las comunidades y que los usuarios reconozcan la labor de los FJC, aun cuando en algunas comunidades aún existe cierta incredulidad; sin embargo, ante conflictos y posibles problemas graves que pueden generarse, las comunidades, recurren a sus servicios.

Los FJC son el puente entre las instancias legales y la comunidad, acudiendo a ellos a resolver el problema que les aqueja sin salir de sus comunidades. Por ello se concluye que la efectividad se refleja en que el trabajo realizado llega a la población meta, razón de ser de este proyecto.

### **Coherencia:**

Se ha logrado que los usuarios que buscan el servicio tengan una alternativa de respuesta frente a sus necesidades. Los FJC orientan a los usuarios hacia las instancias correspondientes lo que permite que el usuario minimice sus costos de traslado desde su comunidad. Las personas saben a dónde deben llegar y que trámites conlleva su solicitud. Las capacitaciones recibidas por los FJC le dan el conocimiento para que puedan referir con propiedad a los despachos a donde les den respuesta a sus trámites, de este modo se evita que estos despachos judiciales acumulen expedientes.

### **Sostenibilidad:**

El programa de FJC será sostenible según el compromiso e interés por mantenerlo, ya que, a pesar de las limitaciones, este sigue funcionando por el grado de compromiso de la Coordinación del Programa y de los FJC.

Cabe señalar que, de no darse el apoyo financiero, las partes entrevistadas señalan que el programa tiende a dejar de funcionar, ya que la situación socioeconómica del país se ha agudizado, siendo los FJC parte de esta población afectada.

De otro lado, las capacitaciones son un eje fundamental para la sostenibilidad del programa. Aunque solo se dan dos capacitaciones al año, estas han contribuido a que los FJC se mantengan activos y los usuarios reciban asesorías y orientaciones que previenen que sus problemas requieran de la intervención de un despacho judicial. Por otro lado, estas capacitaciones han sido puentes de prevención para las comunidades, en especial en las escuelas, donde se ha multiplicado la información y se ha logrado que se incorporen otras instituciones.

### **Propuestas:**

- Se hace necesario la ampliación del programa a otras comunidades de difícil acceso en el distrito de Olá, dado que los FJC de las comunidades donde ya existe, deben cubrir dichas áreas, y no logran dar respuesta con la eficiencia y efectividad que requiere este programa. De igual manera el Programa de FJC se debe extender a las áreas en las que el OJ considere, tomando en cuenta los lugares donde los Despachos Judiciales están recargados de casos que pudiesen ser resueltos en las comunidades por el FJC.
- Proveer los recursos financieros para el adecuado funcionamiento del programa cubriendo los gastos mínimos de los FJC, dado que son parte de las poblaciones afectadas por la pobreza, indistintamente de ser voluntario. Las necesidades de los FJC, al dar un servicio a la comunidad y recibir capacitaciones requieren de dicho apoyo.

- Crear un departamento de formación, coordinado por profesionales idóneos en la materia, que sea conformado por un equipo interdisciplinario para responder en todas las áreas, preventivas y de atención de situaciones conflictivas. De allí que se propone que dicho equipo esté conformado por profesionales de Trabajo Social, Derecho y Ciencias Políticas.

# BIBLIOGRAFÍA

Mendoza, M. C. Una opción metodológica para los trabajadores sociales, Buenos Aires, Humanitas. 1990.

López Caballero, A. Cómo dirigir grupos con eficacia, Madrid, CCS. 1997.  
(1996). "Derechos sociales y fraternidad ciudadana", en Revista de Trabajo Social, 142: 129-134.

"El voluntariado en la acción sociocultural", en Voluntariado, Estado y sociedad civil, Madrid, Popular. 1990.

Álvarez, J. M. "Investigación cuantitativa/investigación cualitativa: ¿una falsa disyuntiva?", en Cook, T.D. y Reichardt, Ch.S. Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa, Madrid, Morata. 1986.

Aguilar, Idáñez, María José: Trabajo Social, Concepto y Metodología Ediciones Paraninfo, S.A. y Consejo General del Trabajo Social.2012.

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. 7a. Edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México, 2014.

Carmen Ivankovich-Guillén, Yorleny Araya-Quesada: "Focus groups": técnica de investigación cualitativa. Revista Ciencias Económicas 29-No. 1: 2011 / 545-554 / ISSN: 0252-9521.

Consejo Directivo Ad Hoc Carlos Federico Barreda Tamayo, Bernal Lima. Guía para la elaboración y aplicación de grupo focal. Diciembre de 2020 ©Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales. Fortalecemos la Justicia en nuestra región. OEA.

Antonio Rodríguez Castilla. Eficacia, Eficiencia y Administración de Justicia. Revista Hay Derecho. Córdoba, Argentina.10 de febrero de 2020/en Blog.

ACUERDO NÚMERO 723 (De 21 de noviembre de 2008) Órgano Judicial Corte Suprema de Justicia. República de Panamá por (J. Caval (2005), Órgano Judicial, Corte Suprema de Justicia: acuerdo número 723 (De 21 de noviembre de 2008)

Página de la Organización de las Naciones Unidas sobre los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Actualizada en mayo 2024.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).Objetivos del Desarrollo Sostenible. Chile. 2023.

ACUERDO NÚMERO 723 (De 21 de noviembre de 2008) Órgano Judicial Corte Suprema de Justicia. República de Panamá por (J. Caval (Caval (2005), Órgano Judicial, Corte Suprema de Justicia: acuerdo número 723 (De 21 de noviembre de 2008) Cook y Reichardt 1986

# Anexos

## Instrumentos

**Universidad de Panamá**  
**Centro Regional Universitario de Coclé**  
**“Dr. Bernardo Lombardo”**  
**Facultad Administración Pública**  
**Escuela de Trabajo Social**  
**Entrevista dirigida al Coordinador del Programa de Facilitadores Judiciales**  
**Comunitarios del Distrito de Olá.**  
**Instrumento 1**

**Objetivo:** Describir cómo fue el proceso de implementación del PFJC, como se gestiona actualmente, los aportes que han brindado a los procesos de justicia de la región en particular al Distrito de Olá Provincia de Coclé

### Guía de Preguntas

#### **Implementación**

1. ¿Nos puede informar sobre el proceso de implementación del Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios en Coclé, particularmente en el distrito de Olá?
2. ¿Se tomaron en cuenta las prioridades del sector justicia en la región, cuándo se implementó este programa?
3. ¿Fueron consideradas las disposiciones de la OEA, en el Programa de Facilitadores Interamericano de Facilitadores Judiciales, puede mencionar algunos de éstas?
4. ¿Los Objetivos de Desarrollo sostenible fueron considerados o tomados en cuenta en la implementación de este programa?
5. ¿Cuáles son las normativas que se crearon y que actualmente regulan el programa?
6. ¿Mencione la instancia rectora del programa y cuál ha sido el desempeño del programa en todas sus etapas?

#### **Gestión**

7. ¿Se cumplen actualmente con los objetivos que dieron origen a su implementación?
8. ¿Ha mejorado el acceso a la justicia particularmente en el distrito de Olá y reducido los conflictos de diversa índole?
9. ¿Promueve la cultura de paz, fortalecen los mecanismos de prevención Y RAC?
10. ¿Cuenta con un presupuesto para su ejecución y ha sido un programa que se mantiene desde su implementación?

11. ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género, facilitando a las mujeres su acceso a la justicia incorporándolas como facilitadoras comunitarias y atendiendo sus demandas judiciales?

12. Según su experiencia señale: ¿qué logros se han alcanzado desde su implementación y gestión, particularmente en el distrito de Olá? Tomando en cuenta los siguientes indicadores, responda comentado cada punto señalado y si tiene evidencias favor agregarlas.

### **Eficacia**

1. ¿Ha mejorado la calidad de vida de estas comunidades permitiendo la sana convivencia y la armonía comunitaria?

2. ¿Se da la resolución de conflictos entre personas o grupos sin necesidad de recurrir a las instancias judiciales y al recurrir a las instancias judiciales recibieron la orientación adecuada para resolver su problema judicial?

3. ¿Se cuenta con la atención de los facilitadores judiciales para la atención de las solicitudes que hacen los usuarios?

4. ¿Son orientados adecuadamente hacia las instancias dónde deben recurrir, los atienden con la prontitud necesaria, cuentan con personal suficiente para esta atención y los recursos presupuestarios necesarios?

5. ¿Puede brindarnos información sobre la cantidad de arreglos ante situaciones que se han presentado, y que han atendido los facilitadores, número de asesorías y mediaciones realizadas entre otras atenciones?

### **Efectividad**

1. ¿Se ha contado con apoyo financiero y materiales para que los FJ realicen su labor?

2. ¿Se ha proporcionado transporte para facilitar el acceso a las áreas difícil acceso?

3. ¿Se ha logrado reducir la carga judicial en el distrito?

4. ¿Puede mencionar buenas prácticas en el ejercicio tanto de la unidad rectora como de los facilitadores que han ayudado en el ejercicio de las funciones de los FJ?

### **Coherencia**

1. ¿Reciben atención de otras instituciones como jueces de paz, otras instituciones como MIDES, Instituto de la Mujer, jueces agrarios entre otros?

2. ¿Son atendidos estos casos con la presteza necesaria para su solución?

## **Sostenibilidad**

1.El servicio está garantizado por ley

2.Recibe apoyo del Poder Judicial

3.Tienen planes de ampliación, hay reconocimiento de los facilitadores judiciales, se capacitan periódicamente los mismos y los miembros de sus comunidades

4.¿Qué recursos o actividades cree que harían más eficiente el servicio?

**Universidad de Panamá**  
**Centro Regional Universitario de Coclé**  
**Dr. Bernardo Lombardo**  
**Facultad Administración Pública**  
**Escuela de Trabajo Social**  
**Entrevista dirigida al Juez Municipal de Olá**  
**Instrumento 2**

Objetivo: Realizar una evaluación de resultados del Servicio de Facilitadores Judiciales Comunitarios del distrito de Olá, Provincia de Coclé.

Guía de Preguntas

**Eficiencia**

¿Considera que el servicio que se está implementando de acuerdo con los objetivos previstos por su juzgado?

¿Considera que la cantidad de facilitadores judiciales con que cuenta el juzgado es la apropiada para dar cobertura a la zona geográfica que le corresponde?

¿Qué recursos o actividades cree que harían más eficiente el servicio?

¿Qué le ayudaría a usted como juez hacer más eficiente el programa de facilitación judicial?

**Coherencia**

¿Cómo se articula el trabajo de los facilitadores judiciales con el trabajo del juzgado?

¿Cree que las acciones de la facilitación judicial favorecen el acceso a la justicia en su jurisdicción?

**Eficacia**

¿En qué medida el servicio de facilitadores judiciales ha mejorado el bienestar y las condiciones de la población que atiende este juzgado?

¿Puede decir que hoy hay menos conflictos que antes o que los casos judiciales de menor relevancia ocupan menos tiempo del juzgado?

¿Cuáles son los efectos no deseados del servicio?

¿Cómo se podrían superar los aspectos negativos en una implementación futura?

## **Impacto**

¿Cuáles son las acciones de beneficio para la población que los facilitadores judiciales atienden frecuentemente?

¿Cómo logra su juzgado darse cuenta del impacto social que la facilitación judicial está teniendo en la Comunidad de su jurisdicción?

## **Sostenibilidad**

¿Cree que los resultados positivos del servicio pueden replicarse y ampliarse a otras zonas?

¿Lo ve posible dentro del sistema judicial?

¿Cuáles son las expectativas a futuro de su juzgado con el desarrollo del programa?

¿Qué quisiera que se hiciera o cómo quisiera que se desarrollara?

**Universidad de Panamá**  
**Centro Regional Universitario de Coclé**  
**Dr. Bernardo Lombardo**  
**Facultad Administración Pública**  
**Escuela de Trabajo Social**  
**Encuesta para facilitadores Judiciales**  
**Instrumento 3**

**Indicaciones:**

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información por parte de los beneficiarios directos de la comunidad que han recibido el servicio de los facilitadores judiciales. Dicha información es de manejo confidencial y solo se utilizará para efecto de este estudio.

**Objetivo:** Realizar una evaluación de resultados del Servicio de Facilitadores Judiciales Comunitarios del distrito de Olá, Provincia de Coclé República de Panamá.

**Identificación**

1. Sexo Masculino \_\_\_ Femenino \_\_\_

2. Dirección: \_\_\_\_\_  
Distrito                      Corregimiento                      Sector /comunidad

3. Edad en años cumplidos \_\_\_\_\_

4. Estado civil:

a. Soltero/a    b. casado/a    c. Unido/a    d. Separado/a    e. Divorciado/a    f. Viuda/o

5. ¿Cuál es su nivel educativo?

Educación primaria  
Educación pre media  
Educación media  
Vocacional / técnico  
Educación superior

## Relevancia

6. ¿Cómo califica el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales?

- a. Excelente
- b. Aceptable
- c. Regular
- d. Necesita mejorar
- e. Deficiente
- f. Otros

7. ¿Cómo califica los temas, capacitaciones o talleres brindados por el sistema Judicial?

- a. Excelente
- b. Aceptable
- c. Regular
- d. Necesita mejorar
- e. Deficiente

8. ¿Cómo califica la capacidad que tiene el personal de impartir las capacitaciones y talleres, cuando no las brinda el Juez de Municipal?

- a. Personal muy capacitado
- b. Personal poco capacitado
- c. Personal con deficiencia para capacitar

9. ¿Cómo califica el método utilizado para impartir las capacitaciones?

- a. Excelente
- b. Aceptable
- c. Regular
- d. Necesita mejorar
- e. Deficiente
- f. Otro \_\_\_\_\_

10. ¿Cómo califica usted el apoyo brindado por el Juzgado Municipal y la Unidad de Coordinación de los Facilitadores Judiciales para mejorar el servicio a la comunidad en materia judicial?

- a. Excelente
- b. Aceptable
- c. Regular
- d. Necesita mejorar
- e. Deficiente
- f. Otro \_\_\_\_\_

11.¿Cómo califica los conocimientos adquiridos para resolver los conflictos que se han presentado en la comunidad?

- a.Excelente
- b.Aceptable
- c. Regular
- d. Necesita mejorar
- e. Deficiente
- f. Otro \_\_\_\_\_

12.¿Cómo califica sus conocimientos y habilidades para ejercer su rol como Facilitador Judicial, después de la capacitación recibida?

- a.Excelente
- b.Aceptable
- c. Regular
- d. Necesita mejorar
- e. Deficiente
- f. Otro \_\_\_\_\_

13.¿Considera usted que ha mejorado su capacidad de identificar y resolver conflictos en la comunidad?

- a.Totalmente
- b.Parcialmente
- c.Casi nada
- d.No ha mejorado

14.Su participación como facilitador Judicial en la resolución de conflictos en su comunidad es:

- a.Excelente
- b.Aceptable
- c. Regular
- d. Necesita mejorar
- e. Deficiente
- Otro \_\_\_\_\_

15.¿Los servicios que usted ofrece como Facilitador Judicial son adecuados para el abordaje de problemáticas de su comunidad?

- a.Totalmente de acuerdo
- b.Muy de acuerdo
- c.Algo de acuerdo
- d.Poco de acuerdo
- e.Nada de acuerdo

16.¿Considera que la implementación del servicio ha sido beneficioso para la comunidad?

- a.Totalmente de acuerdo
- b.Muy de acuerdo
- c.Algo de acuerdo
- d.Poco de acuerdo
- e.Nada de acuerdo

17. Como Facilitador Judicial, ¿se ha sentido apoyado por el Juez Municipal?

- a. Totalmente apoyado
- b. Parcialmente apoyado
- c. No apoyado

18. Como Facilitador Judicial, ¿cuenta usted con las herramientas necesarias para brindar el servicio?

- a. Siempre
- b. Algunas veces
- c. Casi nunca
- d. Nunca
- e. No contestó

### Impacto

19. ¿Considera que el servicio se ha implementado en las comunidades que lo necesitan?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Parcialmente de acuerdo
- c. En desacuerdo
- d. No contestó

20. ¿Considera que los servicios brindados por los Facilitadores Judiciales influyen para realizar cambios o mejoras a la comunidad, con relación a la resolución de conflictos?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Muy de acuerdo
- c. Algo de acuerdo
- d. Poco de acuerdo
- e. Nada de acuerdo

21. De los casos que se le presentan, ¿con qué frecuencia logra resolverlos?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Pocas veces
- d. Nunca

22. ¿Qué nivel de satisfacción tienen los beneficiarios de los servicios que usted brinda?

- a. Alto nivel de satisfacción
- b. Poco nivel de satisfacción
- c. Nulo nivel de satisfacción
- d. No sabe / no responde

23. ¿A dónde acuden primeros los usuarios para resolver sus conflictos?

- a. Juez Municipal
- b. Juez de Paz
- c. Facilitador Judicial
- d. Otro, ¿quién? \_\_\_\_\_

24.¿Qué es lo que usted más valora del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales?

- a.Cómo resolver conflictos
- b.Ambiente de cultura de paz
- c.Acceso a la Justicia
- d.Las formaciones recibidas
- e.Otras \_\_\_\_\_

25.De los siguientes servicios que ofrece el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales, ¿cuál considera de mayor relevancia?

- a.Asesorías
- b.Jornadas de formación
- c.Acompañamiento
- d.Gestiones
- e.Salida alterna a conflictos
- f.Casos remitidos
- g.Trámites orientados

Encuesta aplicada por: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Universidad de Panamá**  
**Centro Regional Universitario de Coclé**  
**Dr. Bernardo Lombardo**  
**Facultad Administración Pública**  
**Escuela de Trabajo Social**  
**Grupo Focal Beneficiarios directos**  
**Instrumento 4**

**Objetivo:** Realizar una evaluación de resultados del Servicio de Facilitadores Judiciales Comunitarios del distrito de Olá, Provincia de Coclé.

Comunidad

Fecha

Número de Participantes (Listado)

Preguntas

1. Conocen los presentes el servicio de facilitadores judiciales en su comunidad.
2. Pueden indicarnos en que consiste este servicio y quien es su Facilitador Judicial
3. Ustedes han sido convocados porque han utilizado este servicio, nos podrían indicar que tipo de servicio utilizaron
4. Como fue la atención de su caso y si fue efectiva la intervención del facilitador.
5. Nos pueden indicar que resultados obtuvieron de la diligencia judicial, recibieron una orientación adecuada,
6. Tuvo acompañamiento en sus gestiones, les dieron acogida a sus situaciones judiciales en otras instancias por la mediación del facilitador de la comunidad
7. Han recibido charlas por parte de los facilitadores sobre los diferentes problemas de la comunidad.
8. Qué opinan sobre los resultados y beneficios que ha traído el Servicio de Facilitadores Judiciales en su comunidad.
9. Nos pueden señalar los logros, fortalezas y debilidades de este servicio
10. Puede Identificar los principales resultados y beneficios que ha traído el Servicio de Facilitadores Judiciales a la comunidad
11. Cual creen ustedes son los principales retos y debilidades del Servicio
12. Que recomendaciones para la mitigación de las debilidades encontradas en el Servicio de Facilitadores Judiciales en esta comunidad

# FOTOGRAFÍAS



Foto N° 1. Asistiendo a la Escuela para recabar información.



Foto 2. Grupo Focal en El Palmar.



Foto 3. Vía a El Palmar y Guayabo.



Foto 4. Grupo Focal Comunidad de Getulio y Zapato



Foto 5. Las Barretas de Olá



Foto 6. Facilitador Judicial Comunitario de Las Barretas



Foto 7. FJC Rosaida Castellón - El Copé de Olá  
Campaña de reforestación



Foto 8. FJC Rosaida Castellón - El Copé de Olá  
Campaña de divulgación y volanteo



Foto 9. FJC Alcibiades García - Barreta, El Copé de Olá  
Campaña de capacitación



Foto 10. FJC Alcibiades García - Barreta, El Copé de Olá  
Actuación en conflicto con apoyo de Unidad Policial de niñez  
y adolescencia



**OEA**

---

Facilitadores  
JUDICIALES