

CHAT PJBC

Justificación

El Poder Judicial del Estado de Baja California, tiene el compromiso de impartir justicia a la población, resolviendo conflictos y garantizando los derechos de las personas a través de concepto de servicios de calidad. En este contexto, se busca promover un acceso más amplio a una **justicia abierta** y mantener vanguardia en términos de comunicación digital.

El objetivo es mantener una cercanía con las y los ciudadanos, para establecer un canal de comunicación que permita una atención rápida y personalizada en tiempo real. Este servicio se lleva a cabo mediante una aplicación amigable que inspira confianza y certeza en las y los usuarios.

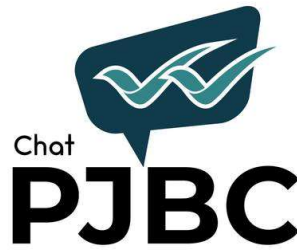
Objetivos

1. Facilitar la resolución de dudas y consultas de las y los usuarios sobre los servicios y trámites ofrecido por esta Institución a través del chat.
2. Atender a varias personas simultáneamente en temas específicos o dirigiendo al área correspondiente, manteniendo la calidad en el servicio y una interacción directa y rápida.
3. Detectar a tiempo las quejas e inconformidades de las y los usuarios para canalizarlos al área competente.

Metas

1. Generar mayor confianza en las y los usuarios, al ofrecer la posibilidad de recibir atención personalizada y resolver sus dudas sin necesidad de visitar las instalaciones, ahorrando tiempo y costos de traslado.
2. Obtener mayor entendimiento de las necesidades e intereses de los usuarios, lo que permitirá mejorar procedimientos de los trámites y servicios ofrecidos por el Poder Judicial del Estado de Baja California. Se busca obtener una retroalimentación efectiva que ayude a comprender sus expectativas.

El presente proyecto está vinculado al Eje 2.6 Política. Imagen Institucional Efectiva del Plan de Desarrollo Judicial 2021 – 2023, que tiene el objetivo de "Posicionar al Poder Judicial del Estado de Baja California como una institución cercana a la gente que tiene como finalidad contribuir a la solución de conflictos basando su actuación en los principios y valores institucionales".



Abogadas y Abogados litigantes estamos para escucharles

¿Cómo funciona el CHAT PJBC?

El personal asignado a este programa es responsable de recibir la información a través de whatsapp, quienes tienen la responsabilidad de comunicarse a los juzgados o áreas correspondientes para solicitar la información necesaria para responder al usuario.

Pasos:



- El usuario se comunica vía whatsapp al chat pjbc.



- CHAT PJBC recibe la solicitud vía whatsapp.



- Con la información proporcionada por el usuario se le da el trámite respectivo.

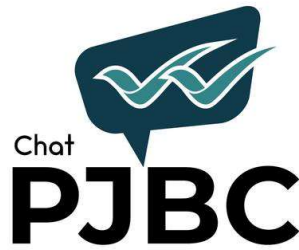


- Se informa al usuario solicitante la respuesta.



PODER JUDICIAL
DE BAJA CALIFORNIA

#JUSTICIACERCANAALAGENTE



Abogadas y Abogados litigantes estamos para escucharles

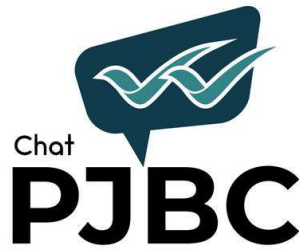
¿Cómo funciona el CHAT PJBC?

El personal asignado a este programa es responsable de recibir la información a través de whatsapp, quienes tienen la responsabilidad de comunicarse a los juzgados o áreas correspondientes para solicitar la información necesaria para responder al usuario.



PODER JUDICIAL
DE BAJA CALIFORNIA

#JUSTICIACERCANAALAGENTE



Abogadas y Abogados litigantes estamos para escucharles

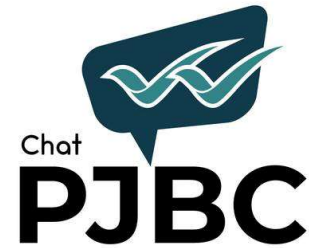
¿Dónde que área depende el CHAT PJBC?

Este servicio depende en forma directa de Presidencia a través de personal asignado quienes reciben la información a través del chat con el fin de dar respuesta lo antes posible al usuario.



PODER JUDICIAL
DE BAJA CALIFORNIA

#JUSTICIACERCANAALAGENTE



Abogadas y Abogados litigantes estamos para escucharles

¿Qué es el CHAT PJBC?

Un servicio que se brinda a las abogadas y abogados litigantes para escuchar quejas, sugerencias o dudas con el fin de atenderlas a la brevedad por el personal asignado al programa.



PODER JUDICIAL
DE BAJA CALIFORNIA

#JUSTICIACERCANAALAGENTE

UN NUEVO CANAL DE COMUNICACIÓN PARA ABOGADOS DE BAJA CALIFORNIA



Chat **PJBC**

Abogadas y Abogados litigantes estamos para escucharles



**ATENCIÓN
DIRECTA**

**TU MENSAJE
ES IMPORTANTE
PARA MEJORAR
NUESTRO SERVICIO**

 **686 525 3785**

MEXICALI

 **663 203 2197**

TIJUANA

 **646 148 9756**

ENSENADA



**PODER JUDICIAL
DE BAJA CALIFORNIA**

UN NUEVO CANAL DE COMUNICACIÓN PARA ABOGADOS DE BAJA CALIFORNIA



Chat
PJBC

Abogadas y Abogados litigantes estamos para escucharles



**ATENCIÓN
DIRECTA**

**TU MENSAJE
ES IMPORTANTE
PARA MEJORAR
NUESTRO SERVICIO**

 **686 525 3785** MEXICALI

 **663 203 2197** TIJUANA

 **646 148 9756** ENSENADA



PODER JUDICIAL
DE BAJA CALIFORNIA