



CORTE  
SUPREMA  
DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL  
DE CONCEPCIÓN



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

La Encuesta de satisfacción de usuario es una iniciativa del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2025, Objetivo Estratégico O.E. 1 *Mejorar la prestación del servicio de justicia*. La misma pretende medir el “Grado de Satisfacción de Usuario”.

A continuación, se detallan los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuario de Servicios de Justicia ofrecidos en la Circunscripción Judicial de Concepción, referente a la percepción sobre la atención, celeridad, juicios orales, audiencias, expediente electrónico, y los inconvenientes que afectan tanto al ámbito jurisdiccional, como a las oficinas registrales y de apoyo.

En el periodo del 26 de mayo al 29 de junio de 2023, fueron invitados a participar los Auxiliares de Justicia (Abogados, Fiscales y Defensores) y usuarios que operaron el trámite electrónico en Juzgados de Primera Instancia durante el año 2022.

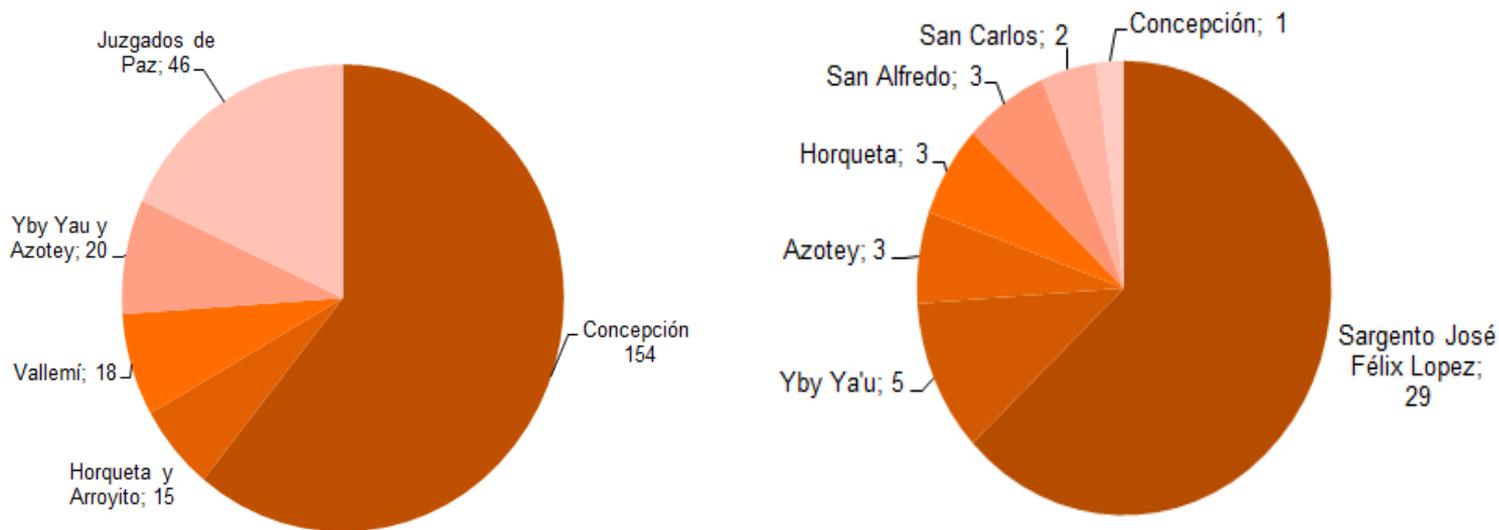
Fueron llenados 259 formularios mediante una encuesta en línea diseñada con la aplicación Google form.

# PARTICIPANTES

Indique en qué sede accedió con mayor frecuencia a los servicios ofrecidos por el Poder Judicial, en la Circunscripción Judicial de Concepción, durante el año 2022

Gráfico 1

**Cantidad de Auxiliares de Justicia que responden alguna pregunta**



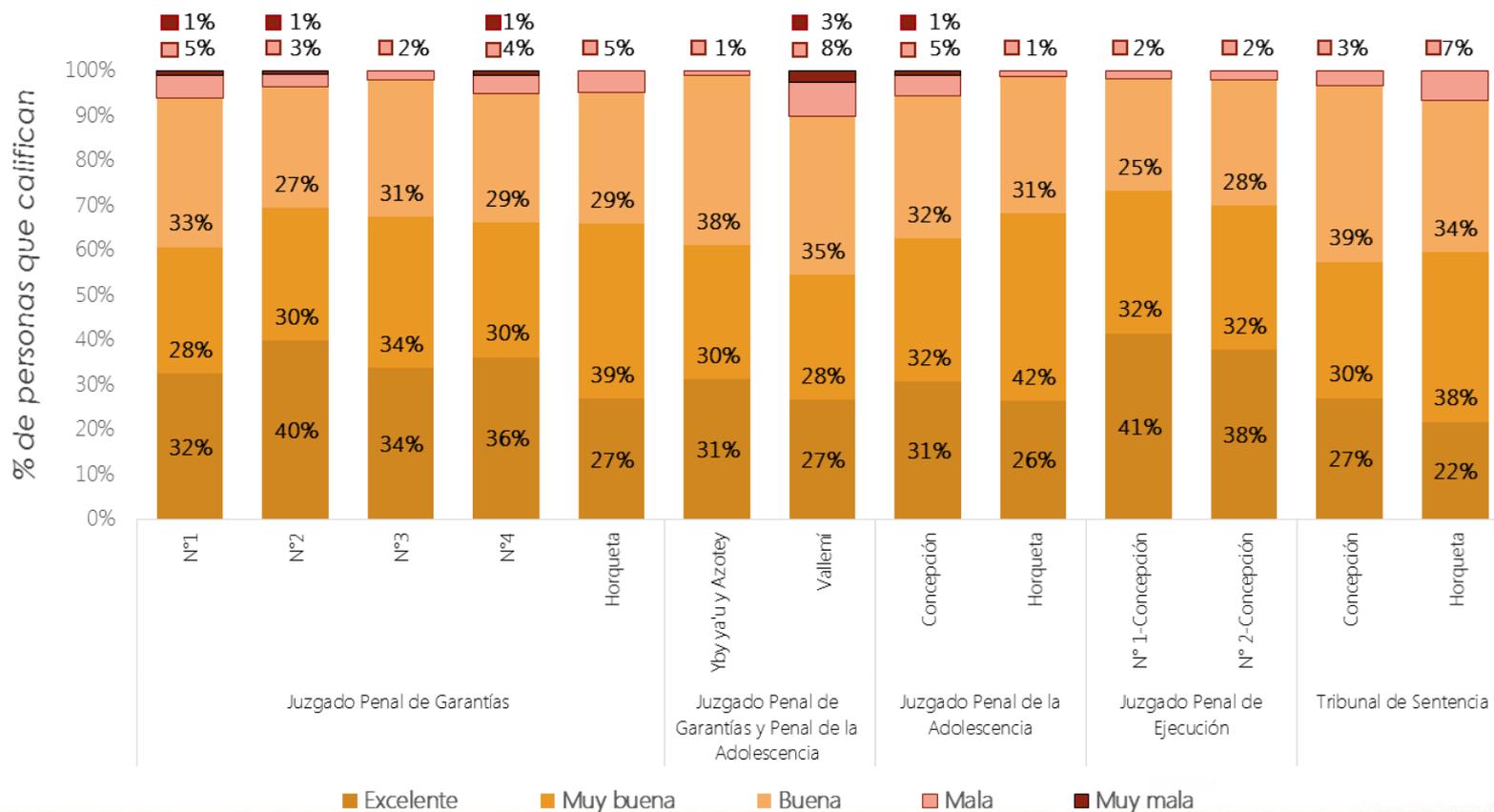
Sólo Juzgados de Paz

*Observación:* Algunas personas pudieron haber accedido a los Juzgados de más de un distrito o a las oficinas de apoyo en Concepción

# CELERIDAD EN LOS TRÁMITES

¿Cómo considera la celeridad de los trámites en sus procesos penales en los Tribunales y Juzgados de 1ª. Instancia ?

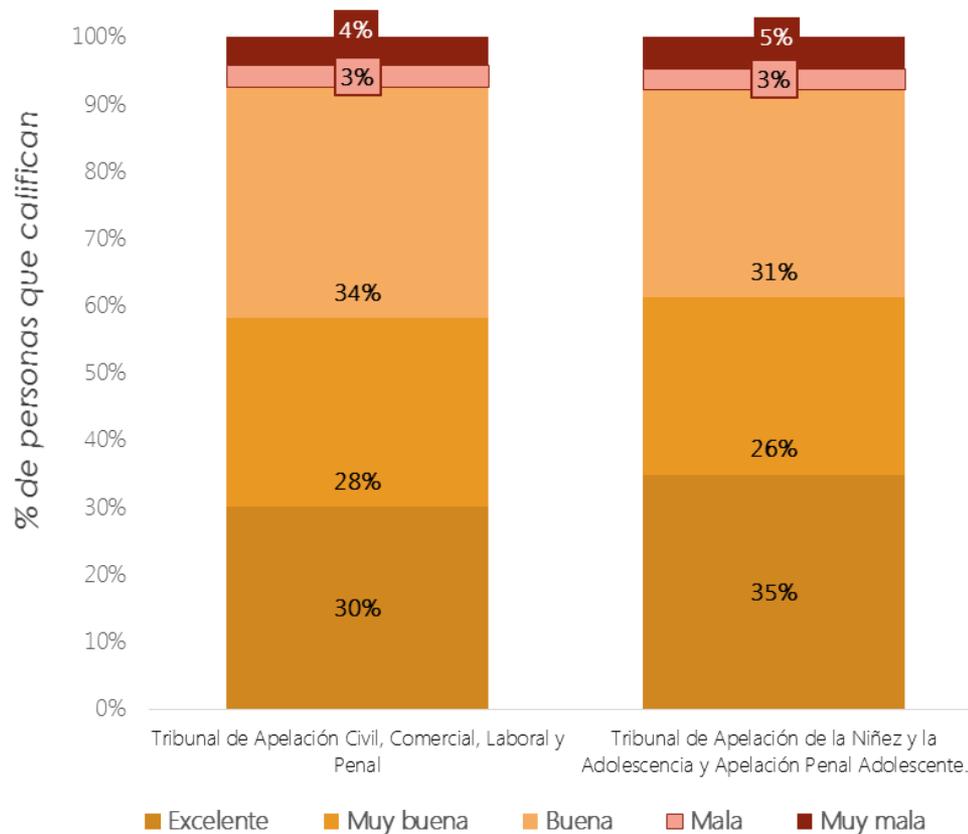
Gráfico 3



# CELERIDAD

¿Cómo considera la celeridad de los trámites en los Tribunales de Apelación ?

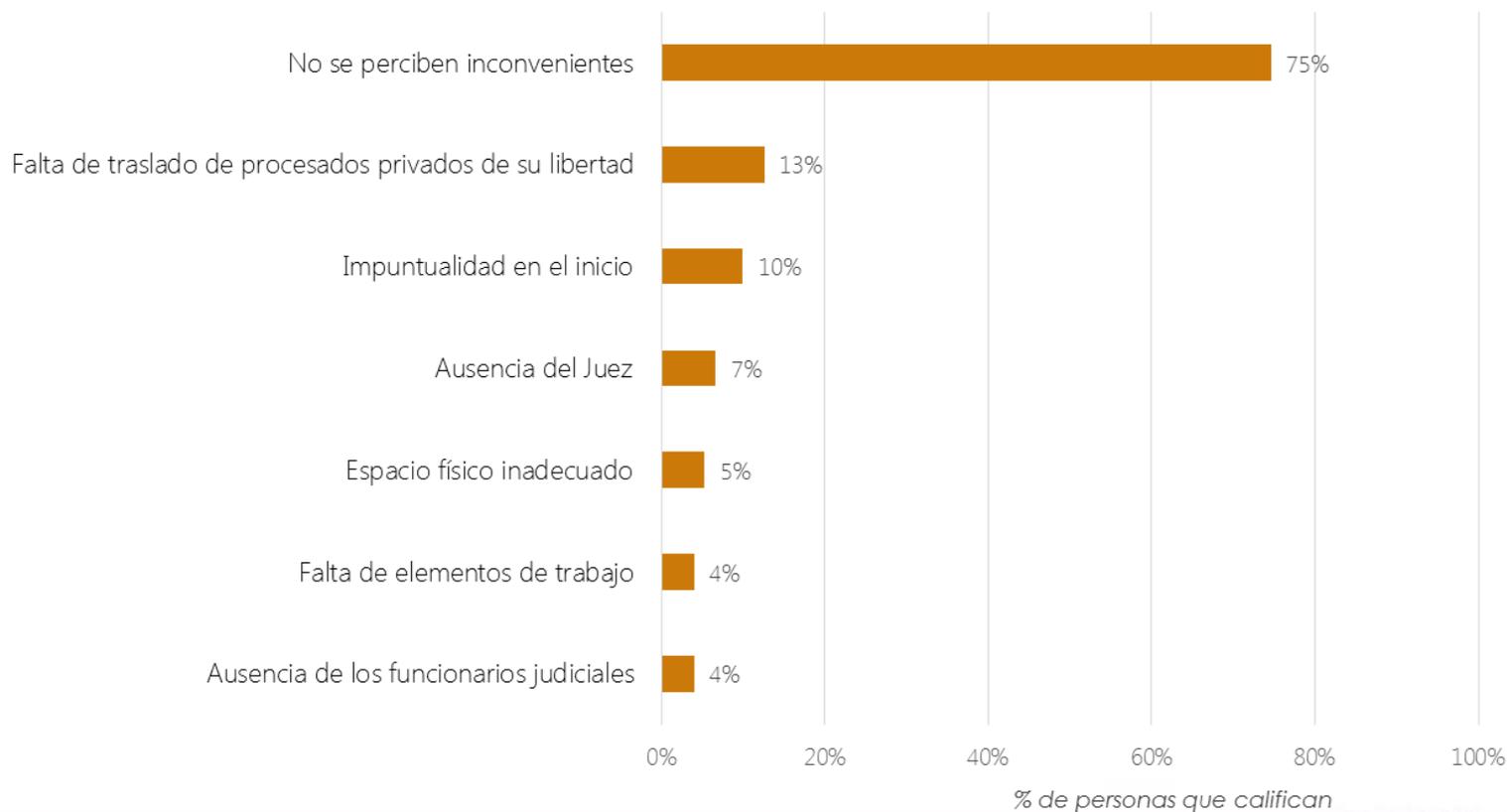
Gráfico 4



# JUZGADOS DE GARANTÍAS

Indique cuáles son los inconvenientes que percibe en las audiencias, puede marcar varias opciones

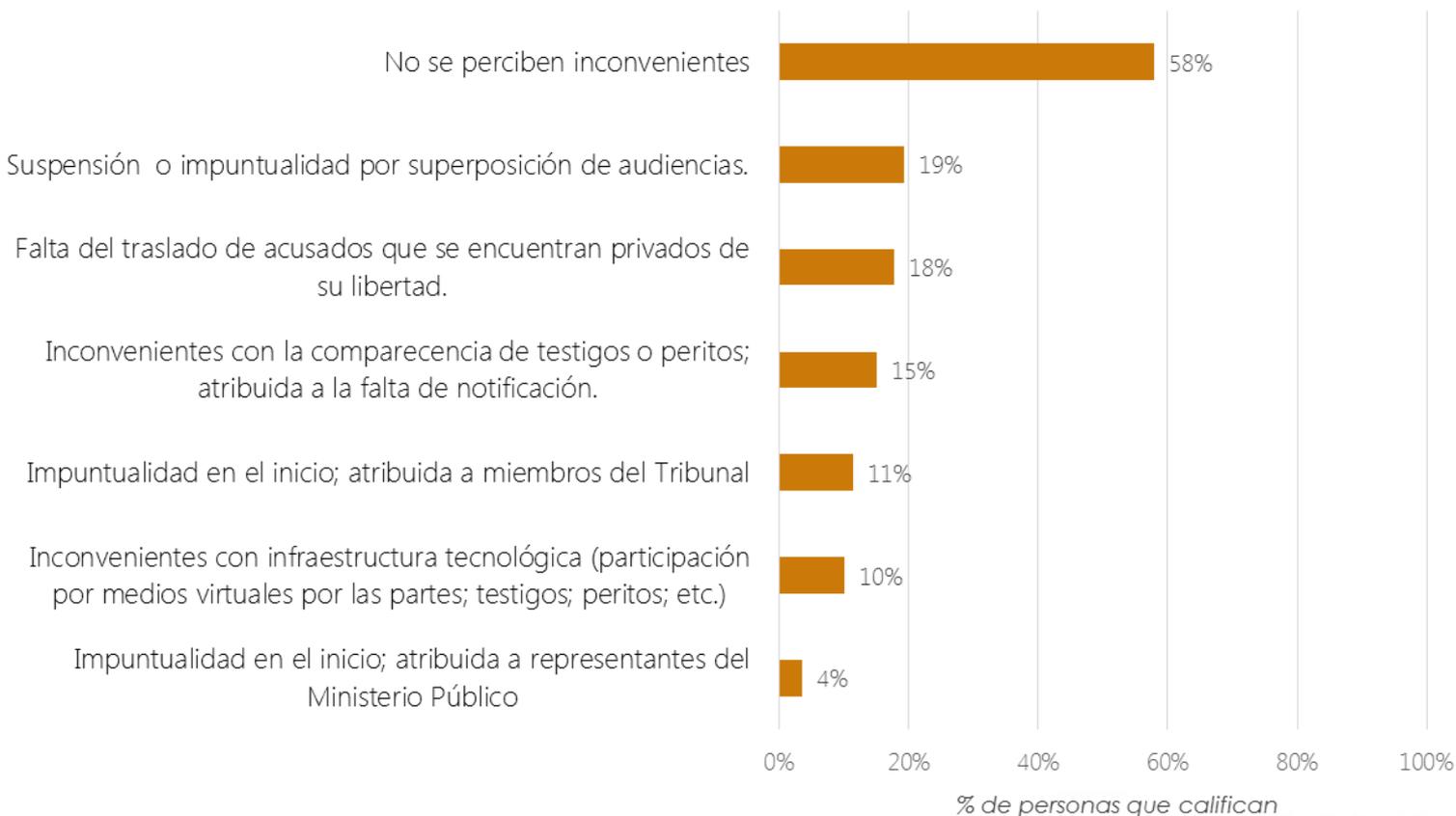
Gráfico 5



# JUICIOS ORALES

Indique cuáles son los inconvenientes que percibe, puede marcar varias opciones

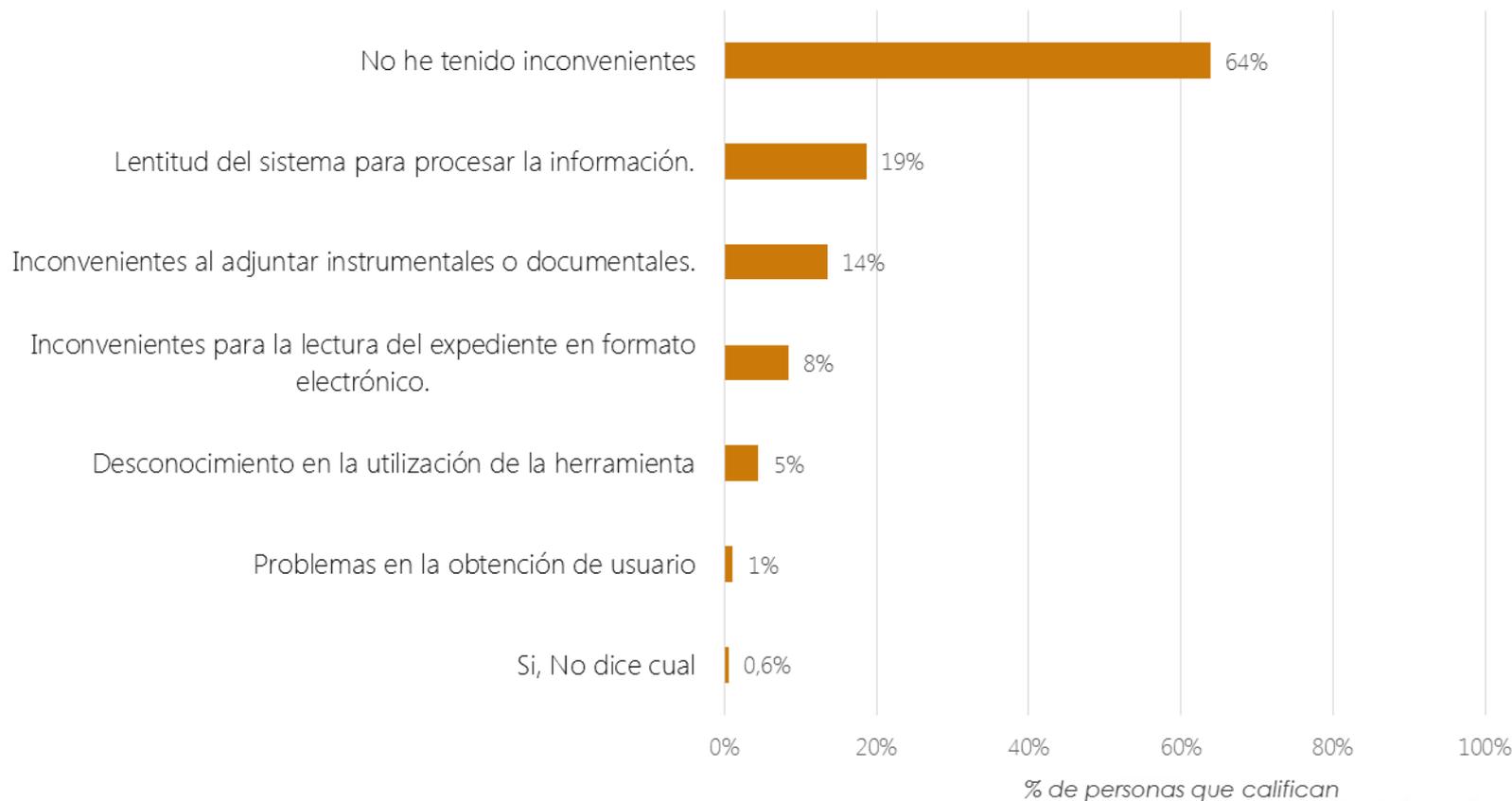
Gráfico 6



# EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

¿Ha tenido algún inconveniente con el expediente judicial electrónico?, puede marcar varias opciones

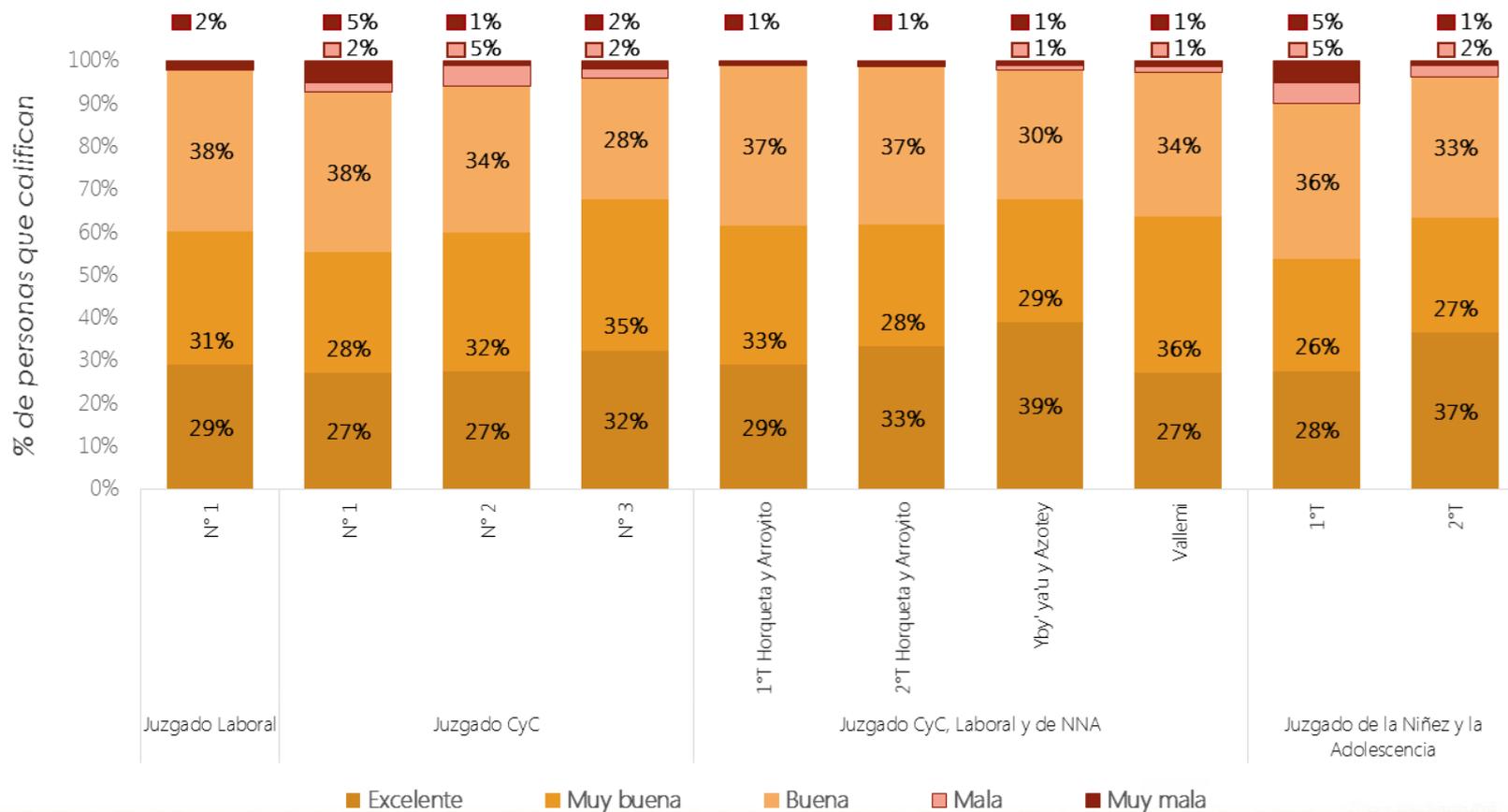
Gráfico 7



# ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención en los Juzgados de 1ª. Instancia Laboral, Civil y Comercial y Niñez y Adolescencia ?

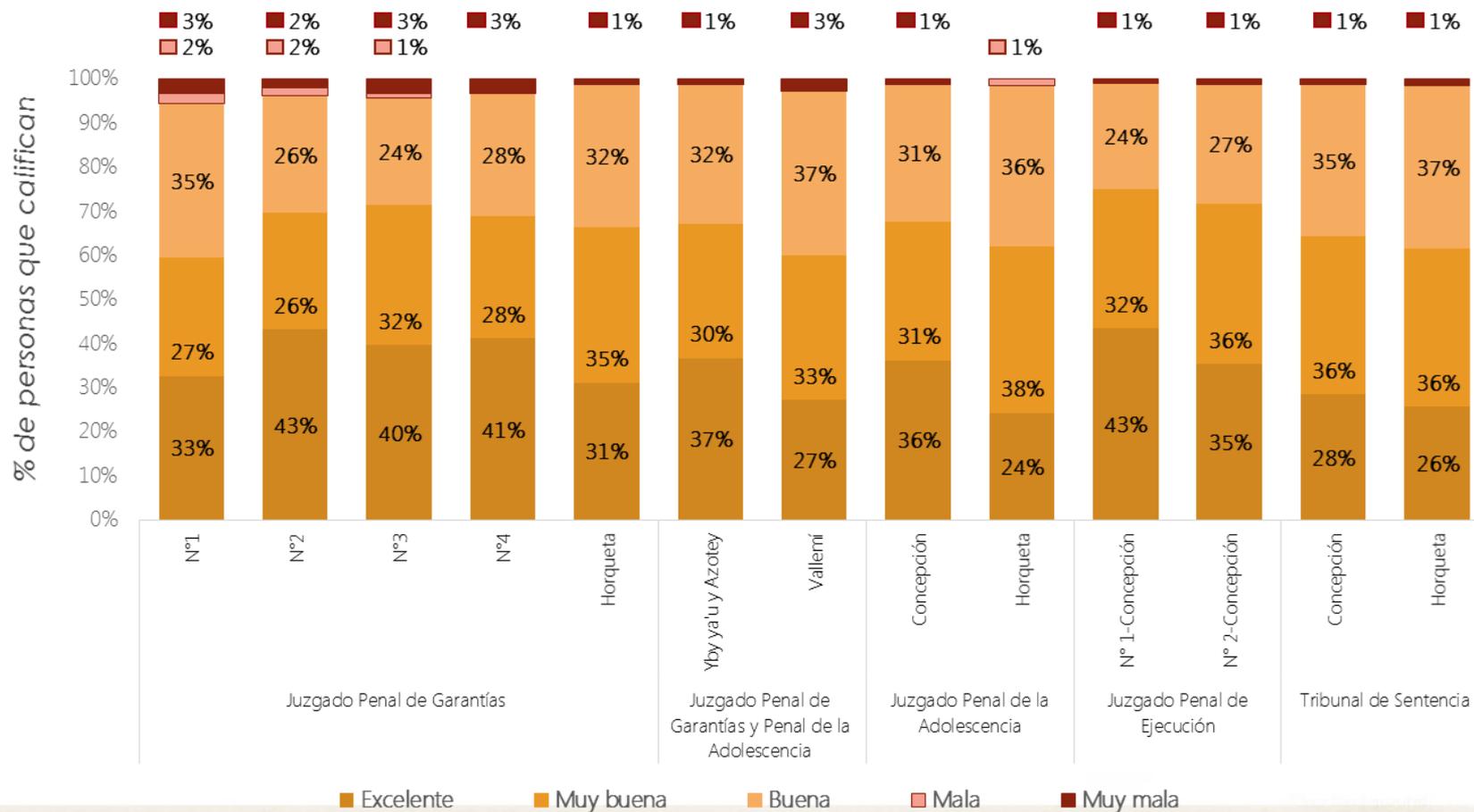
Gráfico 8



# ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención en los Juzgados Penales?

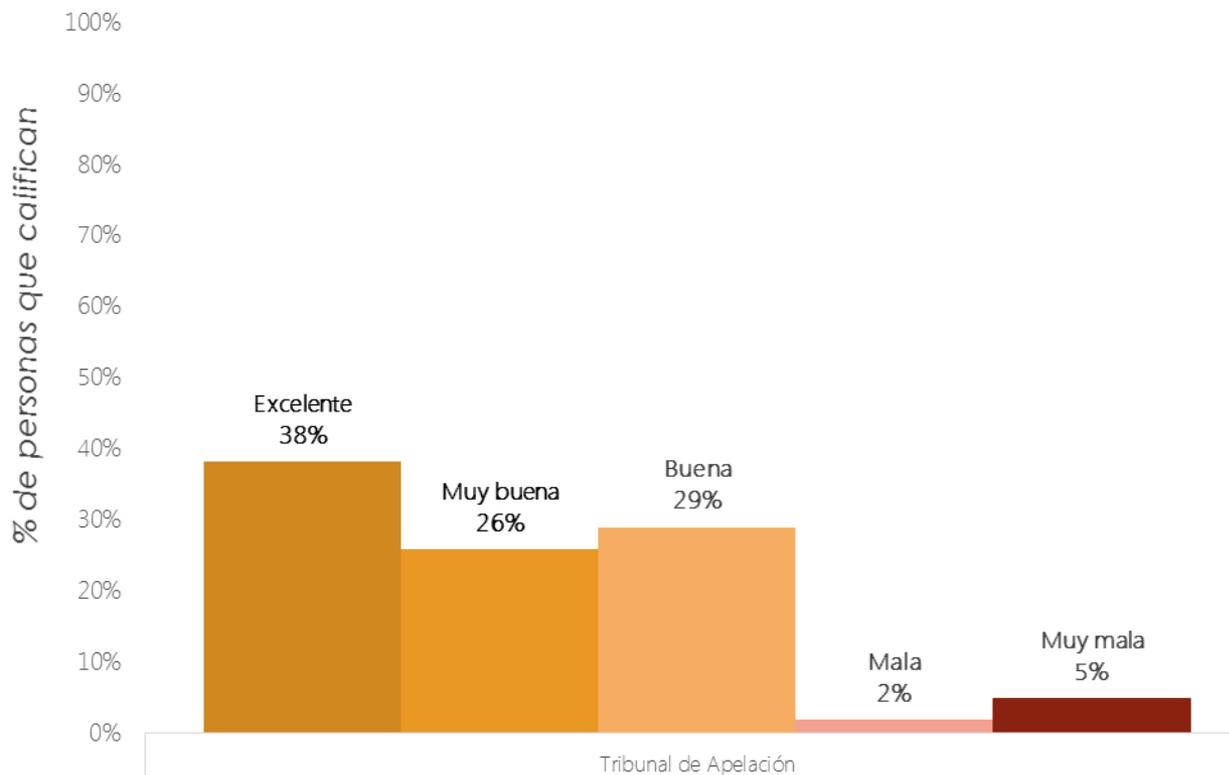
Gráfico 9



# ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención en los Tribunales de Apelación?

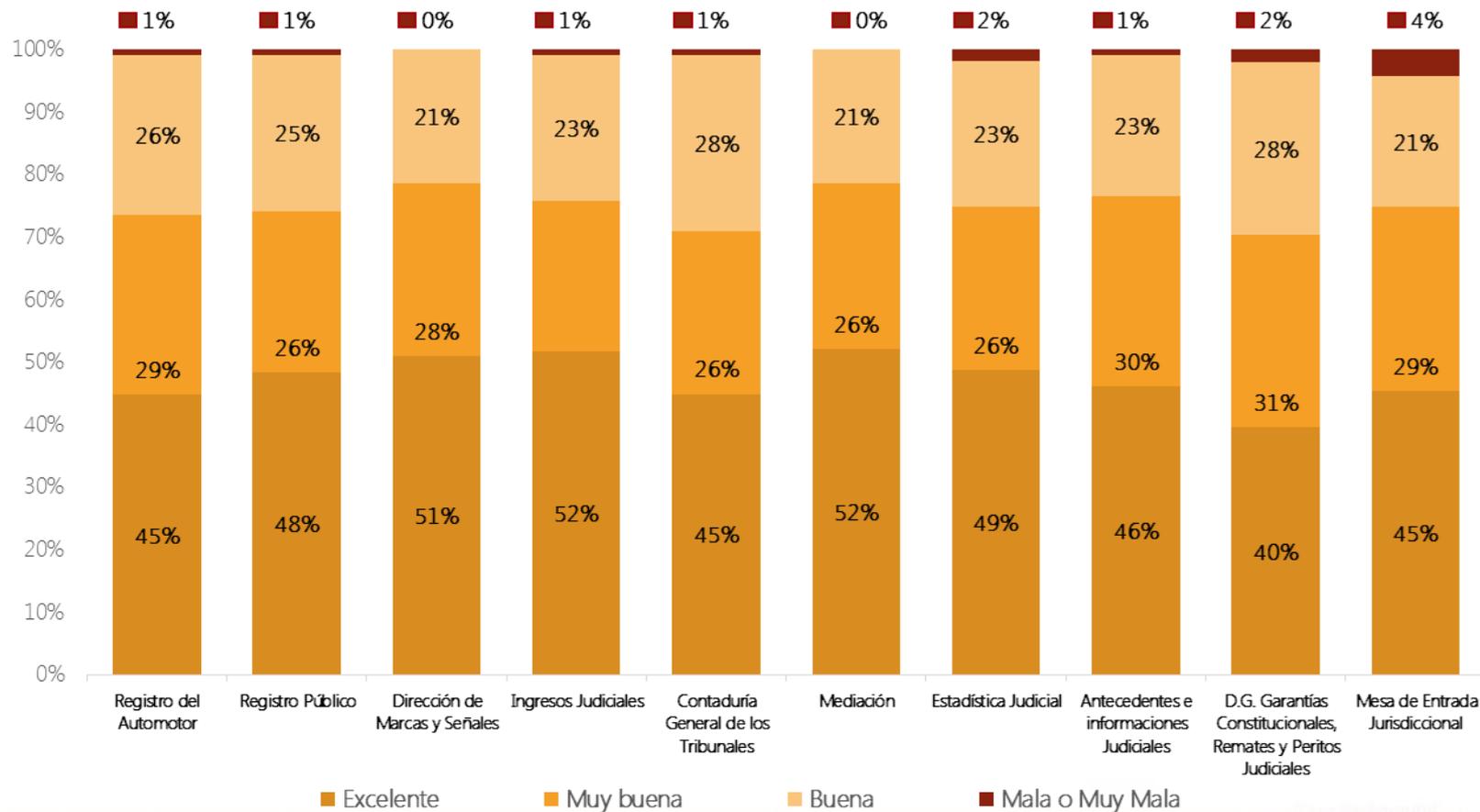
Gráfico 10



# OFICINAS DE APOYO

¿Cómo considera la atención recibida en las Oficinas de Apoyo ?

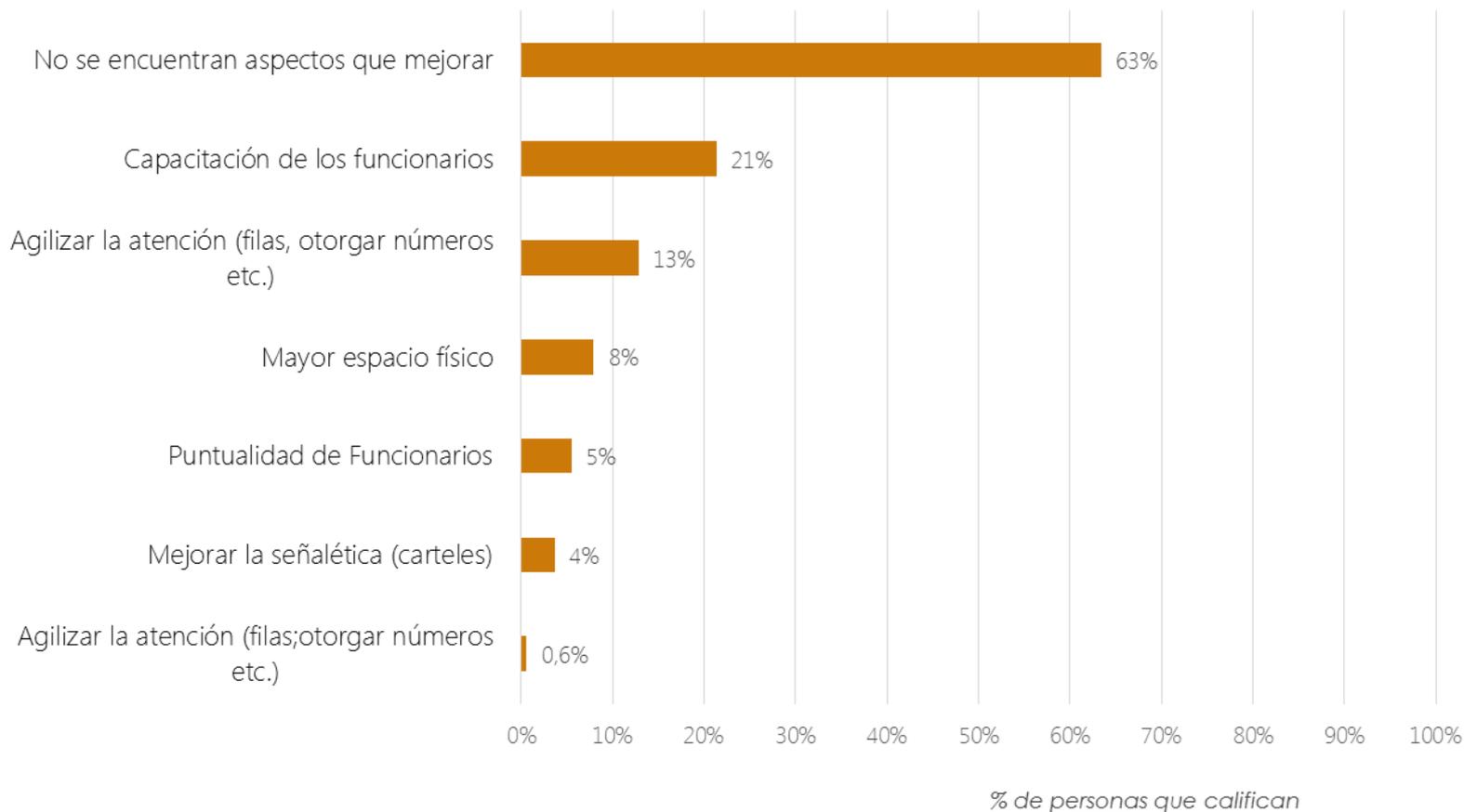
Gráfico 11



## OFICINAS DE APOYO

Indique los aspectos a mejorar, puede marcar varias opciones

Gráfico 12



# PRÓXIMAS ACCIONES

- Validar la presentación de resultados con responsables de la Circunscripción Judicial.
- Presentar resultados a Ministro Superintendente.
- Publicación de resultados en medios institucionales.
- Identificar las acciones de mejora.
- Validar la acción de mejora con responsables de la Circunscripción Judicial.
- Implementar acciones de mejora.
- Monitorear el avance de los planes de acción.
- Realizar nuevas encuestas de percepción de mejoras.