

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DE CONCEPCIÓN

26 de mayo al 29 de junio de 2023

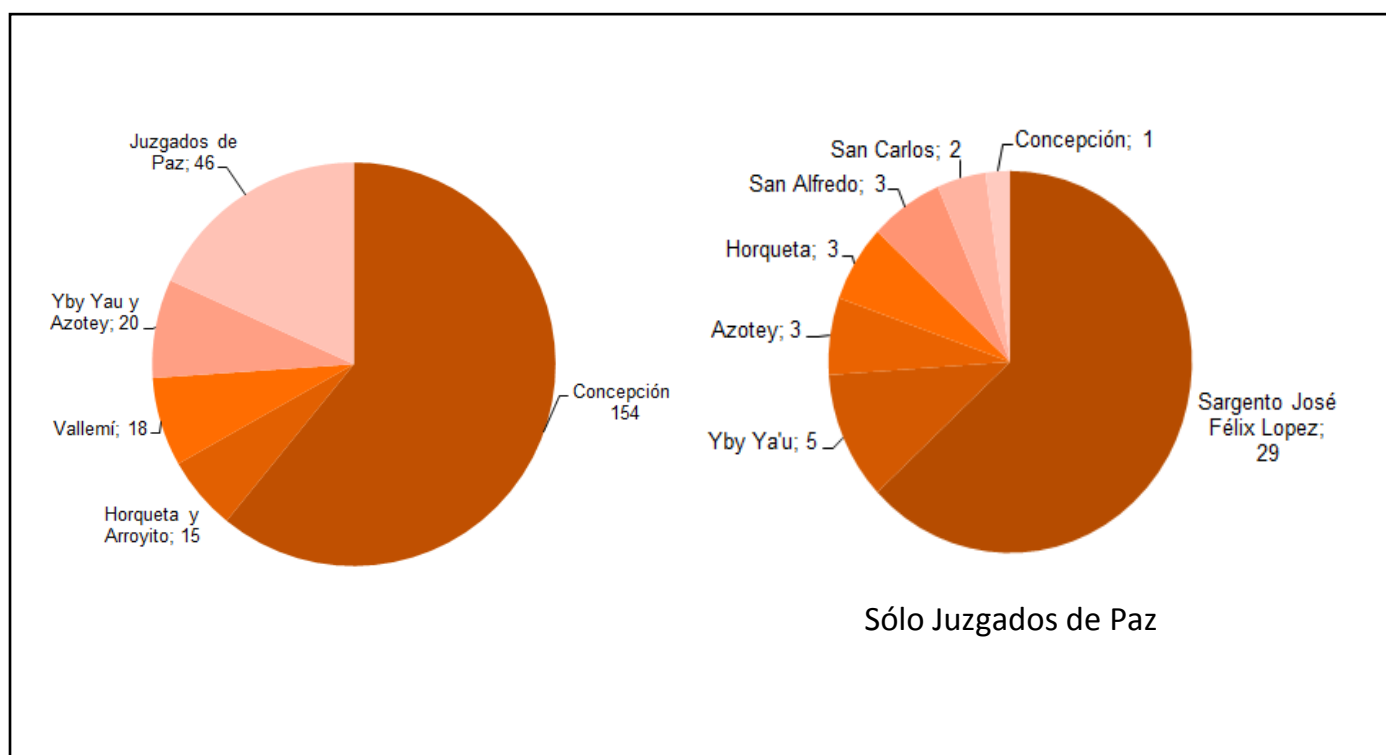
En el marco del Plan Estratégico Institucional OE1: “Mejorar la prestación del Servicio de Justicia”, y considerando la Meta prevista para el Ejercicio 2022, de “Implementar acciones de mejoras en base a los resultados obtenidos”, y dando cumplimiento al Indicador del PEI “Grado de Satisfacción de Usuario”, se presentan los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del servicio de justicia realizada en la Circunscripción Judicial de CONCEPCIÓN.

A continuación, se detallan los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario, aplicada del 26 de mayo al 29 de junio de 2023, dirigida a personas Auxiliares de Justicia (Abogados, Fiscales y Defensores) y usuarios que operaron el trámite electrónico en casos en Juzgados de Primera Instancia durante el año 2022.

Un total de 259 personas respondieron la encuesta en línea (mediante la plataforma google), de las cuales fueron anuladas 6 respuestas, por no indicar la sede donde recibieron el servicio de justicia, quedando **253 encuestas**, correctamente respondidas.

La primera pregunta permite ubicar a la persona en el distrito donde acude con mayor frecuencia; del total, 46 personas que respondieron la encuesta, señalaron que solo utilizaron los servicios del Juzgado de Paz y especificaron los distritos de estos juzgados. 12 personas respondieron que accedían al Poder Judicial a Juzgados de Primera Instancia y a Juzgados de paz, en más de un distrito.

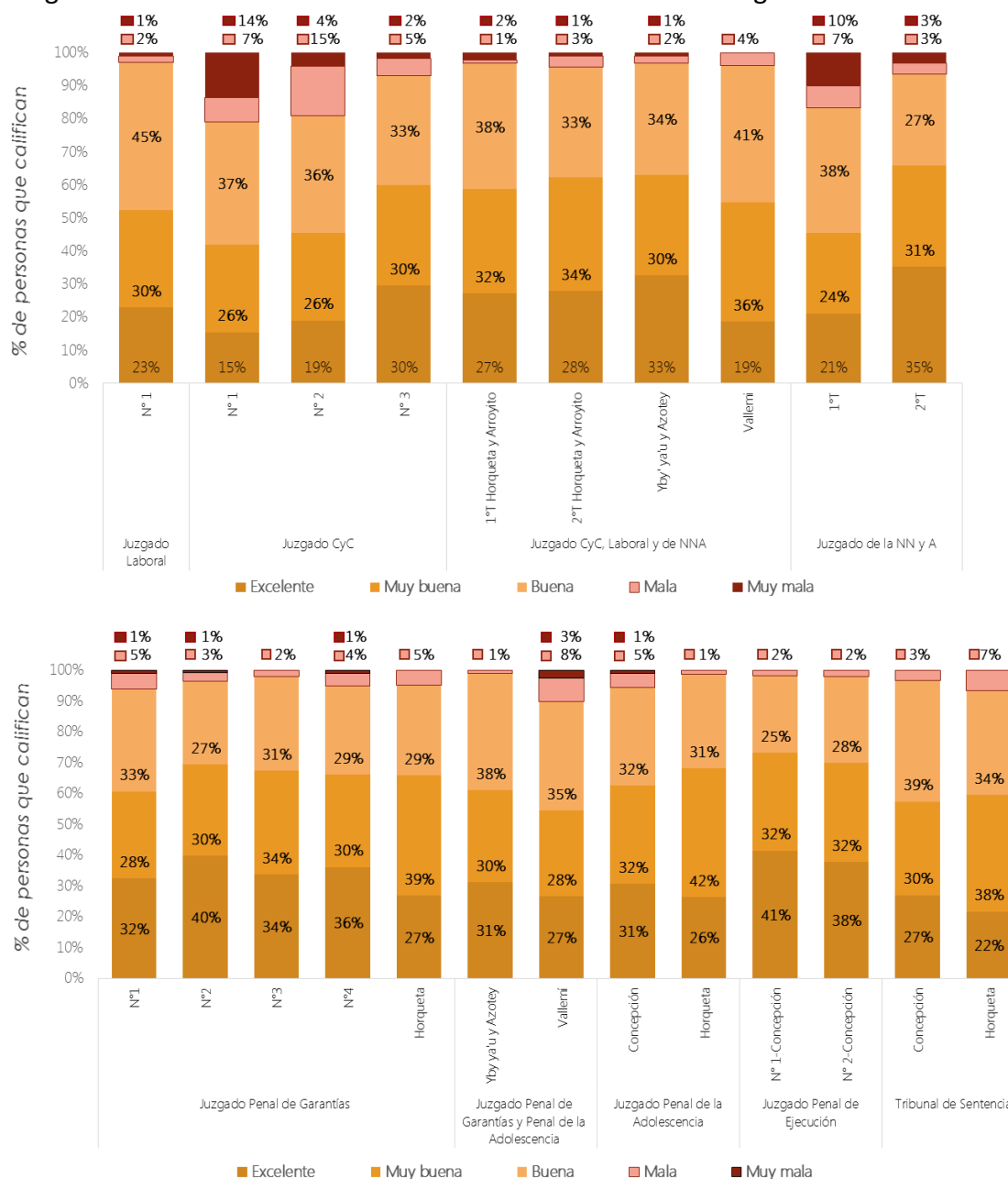
Figura 1. Sede al que accedieron con mayor frecuencia las personas que respondieron.



En las siguientes páginas se puede apreciar que la calificación más frecuente es de **Buena, Muy buena o Excelente** cuando se evalúa la gestión de los Juzgados de 1ª. Instancia y los Tribunales de Apelación.

Celeridad y gestión en los Juzgados

Figura 2. Calificación de la celeridad de los trámites en los Juzgados de 1ª. Instancia.

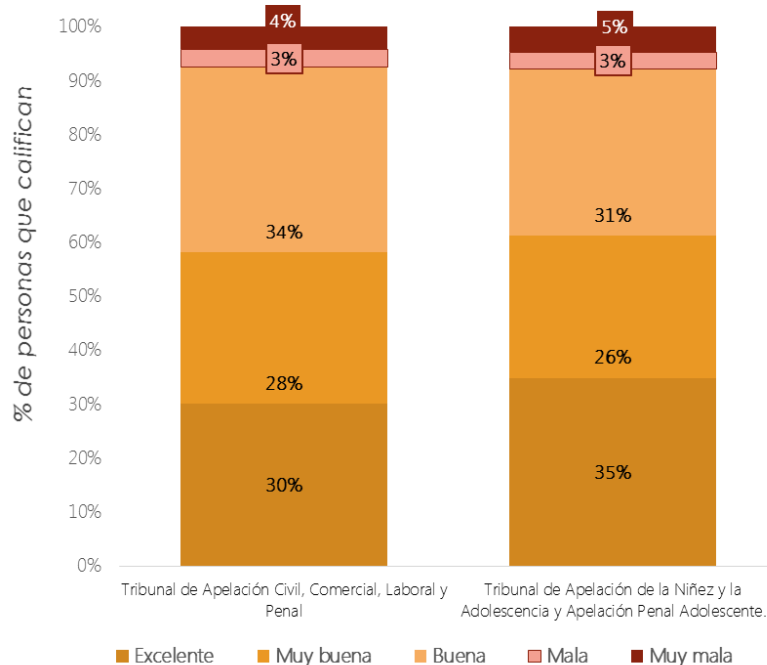


Como se puede ver, hay una alta percepción positiva de celeridad de los trámites en los Juzgados de 1º Instancia. En promedio 94% del total de personas que calificaron señalaron como **Buena, Muy Buena o Excelente** el aspecto indagado, resaltando la calificación de **Excelente** del 40% de las personas al **Juzgado Penal de Garantías N° 2** y el 41% al **Juzgado de Ejecución Penal N° 1** de la ciudad de Concepción.

Sin embargo, nótese también que entre el 1% y el 21% de las personas entrevistadas tuvieron percepción negativa de **Mala y Muy mala** en relación a la celeridad de los trámites en algunos juzgados. Así, cabe resaltar la calificación de **Mala y Muy mala** del 21% en el **Juzgado Civil y Comercial del 1º turno**; el 19% en el **Juzgado Civil y Comercial del 2º Turno**, 17% en el **Juzgado de la Niñez y la Adolescencia del 1º Turno**, 10% en el **Juzgado Penal de Garantías y Penal de la Adolescencia de Vallemí** y la calificación de **Mala** del 7% al **Tribunal de Sentencia de Horqueta**.

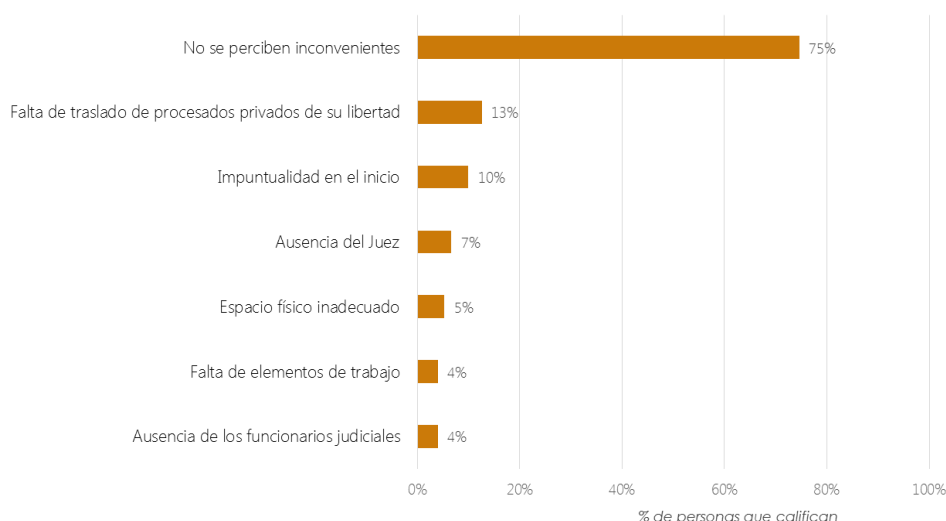
En lo referente a la celeridad de los trámites en los procesos judiciales de los Tribunales de Apelación, se puede ver que el 92% califica como **Buena, Muy Buena o Excelente** la celeridad en ambos turnos y un 7% y 8%, lo califica como **Mala o Muy Mala**.

Figura 3. Calificación de la celeridad de los trámites en los Tribunales de Apelación



Otra pregunta realizada se basó en los inconvenientes percibidos durante las audiencias en los Juzgados de Garantías, el 75% de las 150 personas que evaluaron esta dimensión, consideró que **No se perciben inconvenientes**, aunque 30% encontró problemas atribuibles al Poder Judicial, como **Impuntualidad en el inicio del acto, Ausencia del Juez, Espacio físico inadecuado, Falta de elementos de trabajo y Ausencia de los funcionarios judiciales**. El 13% de las personas señalaron que la **Falta de traslado de procesados privados de su libertad** era un inconveniente a resaltar, pero esto no es un inconveniente atribuible solo al Poder Judicial. Cabe mencionar que cada persona podía señalar más de uno.

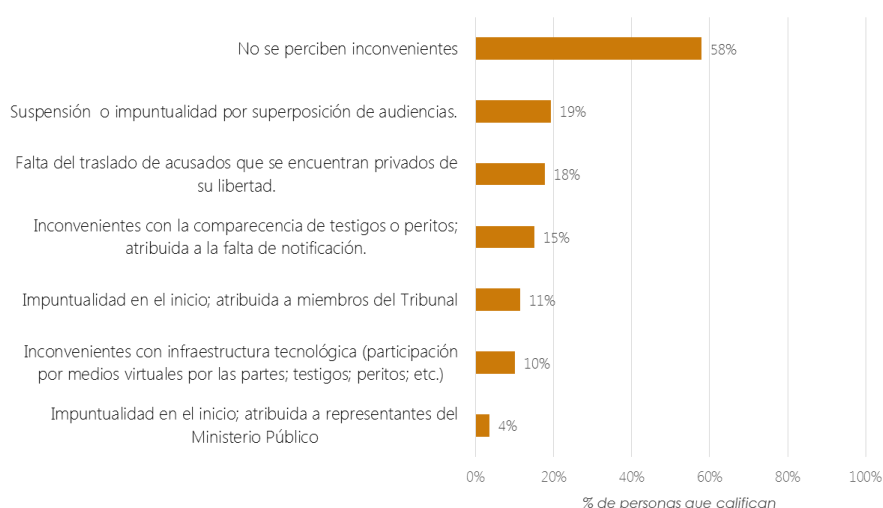
Figura 4. Inconvenientes en las audiencias en los Juzgados de Garantías.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

Se preguntó además, si encontraron inconvenientes en los juicios orales y el 58% de las 140 personas que respondieron, consideraron que **No se perciben inconvenientes**. Las demás personas indicaron que encontraron inconvenientes y tenían permitido marcar más de uno. Así 56% de las personas encontraron las dificultades atribuibles al Poder Judicial, como **Suspensión o impuntualidad por superposición de audiencias; Inconvenientes con la comparecencia de testigos o peritos, atribuida a la falta de notificación; Impuntualidad en el inicio, atribuida a miembros del Tribunal o Inconvenientes con infraestructura tecnológica (participación por medios virtuales por las partes, testigos, peritos, etc.)**. También 18% señalaron la **Falta del traslado de acusados que se encuentran privados de su libertad** y 4% la **Impuntualidad en el inicio, atribuida a representantes del Ministerio Público**.

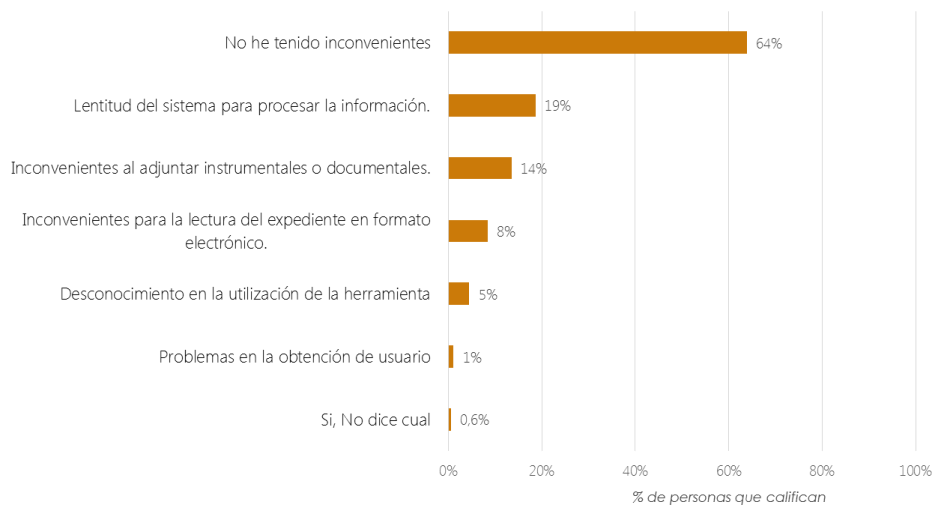
Figura 5. Inconvenientes en los juicios orales.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

Otra pregunta evalúa el **Expediente Electrónico**, a lo cual el 64% de las 177 personas que respondieron señalaron **No ha tenido problemas al utilizarlo**, mientras el resto señaló diversos inconvenientes que podrían ser o no atribuibles al Poder Judicial (cada uno de éstos podía señalar más de una opción). Así la mayoría señaló la **Lentitud del sistema para procesar la información o Inconvenientes al adjuntar instrumentales o documentales** que bien puede estar relacionado con el recurso disponible por el profesional al acceder a la aplicación, como el internet o la velocidad de acceso de su computadora a la web. Los **Inconvenientes para la lectura del expediente en formato electrónico o el Desconocimiento en la utilización de la herramienta** pueden deberse a limitaciones propias del uso de una nueva tecnología. Ahora bien, los dos últimos puntos que señalan cerca de 2% de profesionales, si son atribuibles al Poder Judicial.

Figura 6. Inconvenientes que percibe al utilizar el expediente electrónico.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

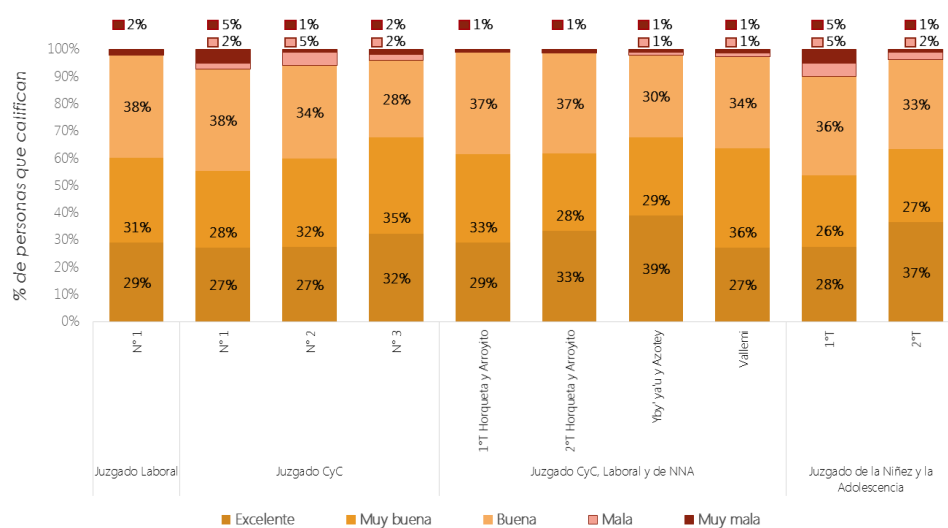
Atención en los Juzgados y Oficinas de Apoyo

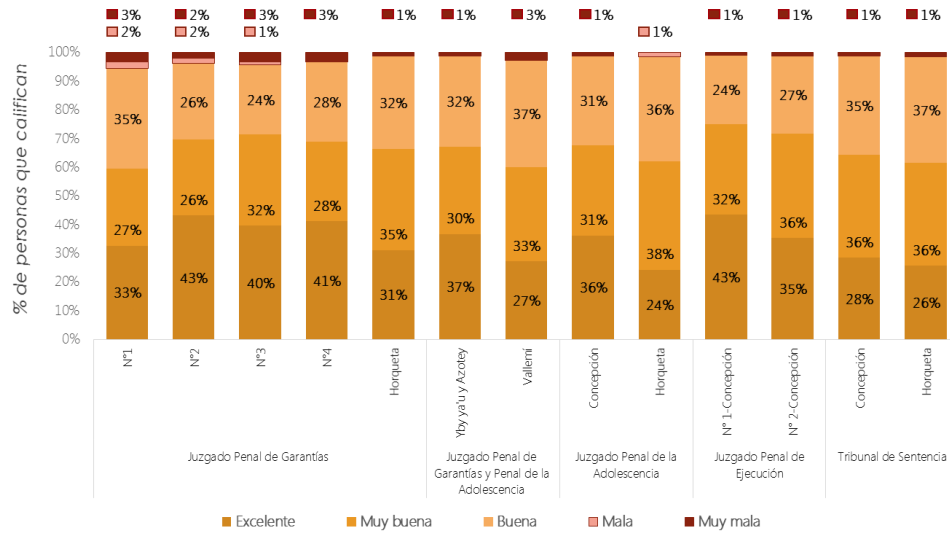
Se solicitó a los auxiliares de justicia, que califiquen la atención en los Juzgados y oficinas de apoyo en su circunscripción.

Como se puede ver en el siguiente gráfico, hay una alta percepción positiva de la atención recibida en los Juzgados de 1ª instancia. En promedio 97% del total de personas que calificaron, percibieron como **Buena, Muy Buena o Excelente** la atención, resaltando la calificación de **Excelente** del 43%, 40% y 41% a los **Juzgados de Garantías N° 2, N° 3 y N° 4**.

Por otro lado, entre el 1% y el 10% de las personas que respondieron, tuvieron percepción negativa en relación a la atención. En este punto cabe resaltar la calificación de **Mala y Muy mala** del 10% en el **Juzgado de la Niñez y la Adolescencia del 1º turno**, el 7% y 6% en los **Juzgados Civil y Comercial del 1º y 2º turno**, así como el 5% en el **Juzgado Penal de Garantías N° 1**.

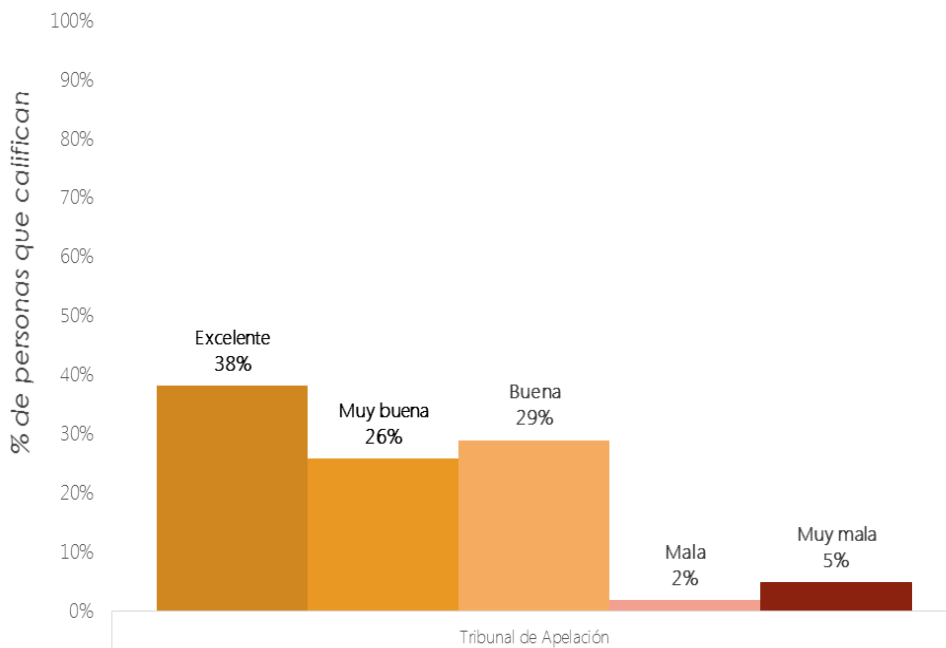
Figura 7. Calificación de la atención en los Juzgados de 1ª. Instancia.





En lo referente a los Tribunales de Apelación, el 38% califica como **Excelente** la atención, el 55% de **Buena o Muy Buena** y el 7% califica como **Mala o Muy Mala**.

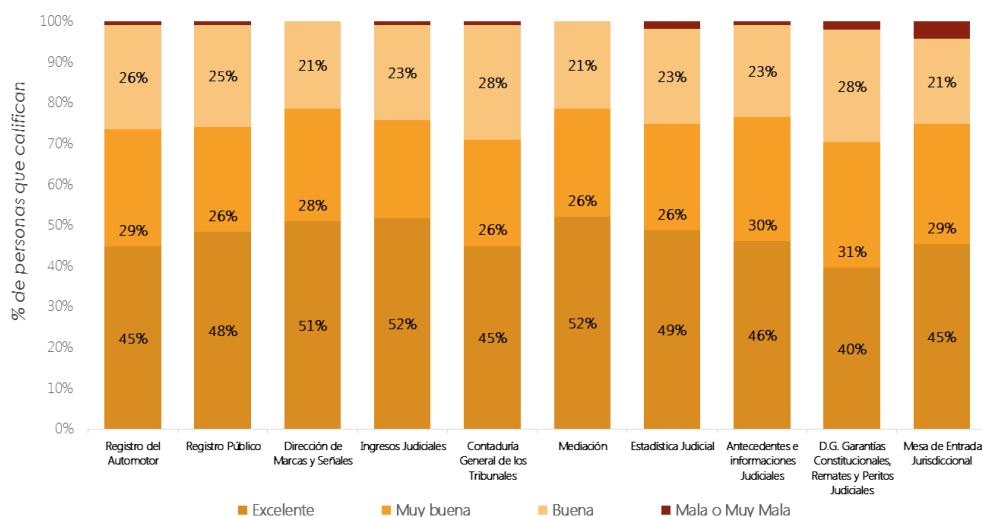
Figura 8. Calificación de la atención en los Tribunales de Apelación.



La calificación para las oficinas de apoyo, también resulta positiva, con un promedio de 97% de calificación de **Buena, Muy Buena o Excelente**, resaltando la calificación de **Excelente** de más del 45% de las personas, en todas las oficinas de apoyo, especialmente de la **Dirección de Marcas y Señales** (51%), **Ingresos Judiciales** (52%) y **Mediación** (52%).

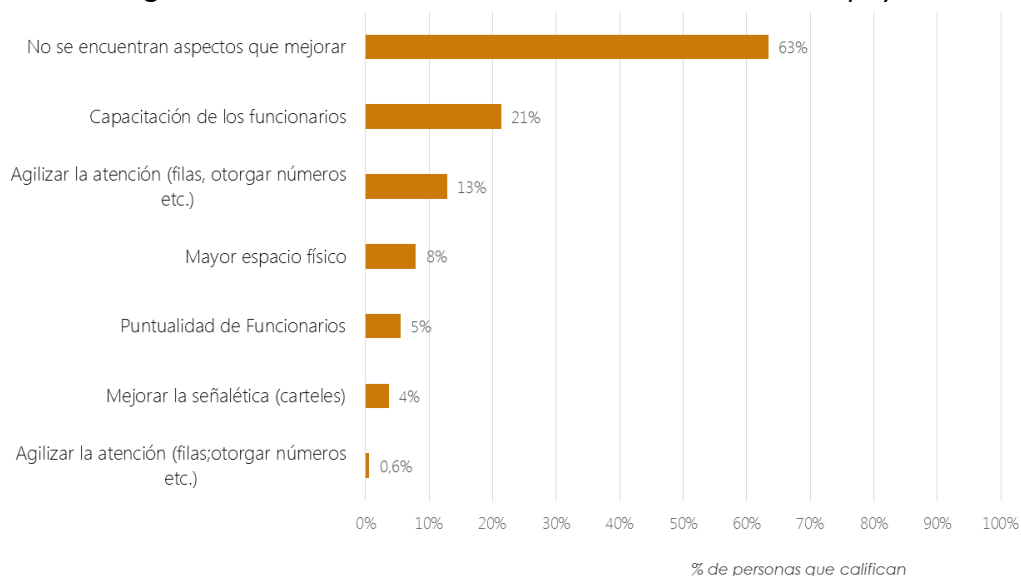
Por otro lado, hay muy poca calificación negativa para estas oficinas (en general menor al 1%, excepto en Estadística Judicial (2%), la oficina de Remates y Peritos Judiciales (2%) y la Mesa de Entrada Jurisdiccional (4%).

Figura 9. Calificación de la atención en las oficinas de apoyo



La última pregunta solicitaba opiniones sobre los aspectos a mejorar en cuanto a la atención y el lugar donde fue atendido para los servicios de apoyo y el 63% de las 164 respuestas, indicaban **No se encuentran aspectos que mejorar**, mientras el que las demás personas señalaban varias opciones, entre las cuales está **Capacitación y Puntualidad de Funcionarios**.

Figura 10. Calificación de la atención en las oficinas de apoyo



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

Próximos pasos.

A partir de los resultados obtenidos, se coordinarán acciones entre la Dirección General de Planificación y Desarrollo, el Consejo de Administración de la Circunscripción Judicial, dependencias Administrativas y de Apoyo, para que bajo las orientaciones del Ministro Superintendente, se desarrollen acciones en el marco de las iniciativas del Plan Estratégico Institucional PEI 2021 -2025.

Se tiene previsto implementar los planes de optimización y mejoramiento, realizar el seguimiento y observar los avances en próximas encuestas de percepción de los usuarios de justicia de la Circunscripción Judicial de CONCEPCIÓN.