

## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DE SAN PEDRO

En el marco del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, O.E. 1 Mejorar la prestación del servicio de justicia, cuyo indicador “Grado de Satisfacción de usuario”, y vista la necesidad de conocer la percepción del servicio de Justicia en la Circunscripción Judicial de San Pedro, se describe a continuación la ficha técnica de la encuesta a ser realizada en dicha Circunscripción:

<b>Universo</b>	Auxiliares de Justicia (Abogados, Defensores y Fiscales) que operaron el trámite electrónico de casos en Juzgados de Primera Instancia en el periodo de <b>Enero a Diciembre de 2022</b> , que asciende a <b>1.536</b> profesionales, conforme a datos proporcionados. Se considera tomar este dato objetivo, con la observación que muchos de estos profesionales también litigan en Juzgados de Paz.
<b>Tamaño de la muestra</b>	Se estima la muestra tomando de la cantidad de Auxiliares de Justicia que operaron el trámite electrónico en Juzgados de Primera instancia en la Circunscripción Judicial de San Pedro el periodo establecido, totalizando <b>263 profesionales</b> . Se aplicó la siguiente fórmula:  $n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$ <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Z = nivel de confianza = 95 %</p> <p>N = tamaño de población = 1536</p> <p>e = precisión o error = 5,5 %</p> <p>p = variabilidad positiva = 0,5</p> <p>q = variabilidad negativa = 0,5</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>tamaño de la muestra</p> <p><b>n = 263,10</b></p> </div> </div>
<b>Justificación de Puntos de Muestreo</b>	La estrategia consiste en aplicar la encuesta a los Abogados, Defensores y Fiscales que tramitaron electrónicamente sus casos en los Juzgados de Primera Instancia, a fin de identificar las fortalezas y debilidades del servicio de justicia en dichas áreas, para establecer procesos de mejora.
<b>Técnica de Recolección</b>	Una vez seleccionados los usuarios que forman parte de la muestra, en cada uno de los estratos, los mismos reciben una invitación a participar en la encuesta, que podrá ser respondida en línea (plataforma google).
<b>Procedimiento de muestreo</b>	La encuesta se basa en un muestreo probabilístico, que a través de un procedimiento aleatorio se seleccionan a los participantes de la muestra, que forman parte del universo previamente definido. Se espera que el resultado final cumpla con los parámetros de nivel de confianza y margen de error requeridos.
<b>Margen de Error y confiabilidad</b>	El nivel de confianza se estima en 95%, en tanto que el margen de error, considerando máxima varianza, estará en el rango de +/- 5%.
<b>Fecha de Realización</b>	27 de octubre al 01 de diciembre de 2023
<b>Fecha de Entrega de Informe final.</b>	15 de diciembre de 2023

### PROPUESTA DE DIFUSIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

<b>Difusión</b>	Se propone la designación de personas que se encarguen de la difusión de la encuesta en la sede del Palacio de Justicia de la Circunscripción Judicial de San Pedro y que acompañen a los profesionales consultados. (ingreso principal) También se debe realizar la difusión por los medios institucionales de la Circunscripción Judicial y por redes sociales; se propone fijar carteles con el código QR para el acceso a la encuesta, en lugares visibles. Difusión por parte de Magistrados, Actuarios Judiciales, Responsables de áreas y funcionarios, se busca que los mismos propongan y acompañen a los usuarios para participar de la encuesta, con la entrega de materiales (acceso QR), así mismo que cada Secretaría de Juzgado u Oficina que preste servicio logre la participación de al menos 10 personas. Se deberá desarrollar una reunión para la coordinación de acciones. Acto de lanzamiento con la participación de gremios de profesiones de la Circunscripción Judicial. <i>Estas dos últimas actividades de difusión podrían contar con la participación del Señor Ministro Superintendente para buscar el compromiso de los responsables de la difusión y los participantes.</i>
-----------------	---