

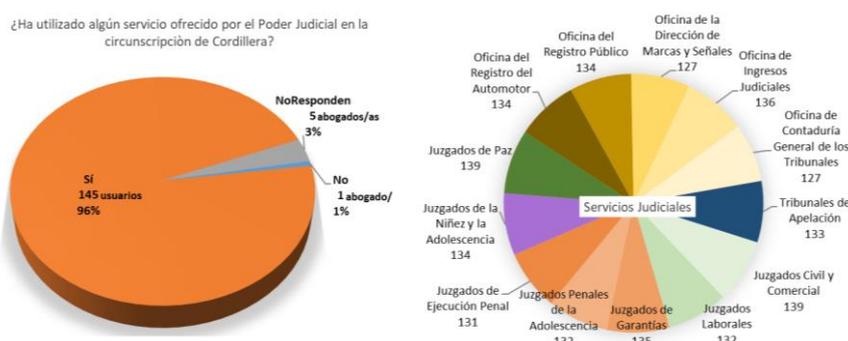
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DE CORDILLERA

RESUMEN

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 Cordillera.

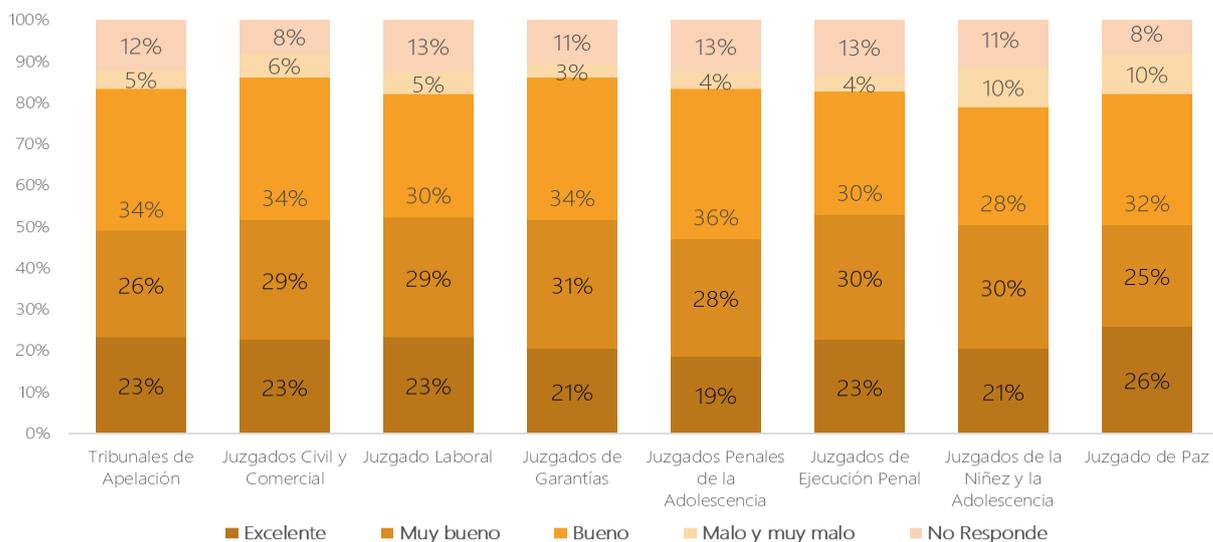
La encuesta fue respondida por un total de 151 personas abogadas de profesión, seleccionadas en forma aleatoria en base a una muestra estadística. Los abogados y abogadas respondieron la encuesta en línea (mediante la plataforma google).

Figura 1. Utilización de servicios judiciales por parte de los abogados y abogadas consultadas.



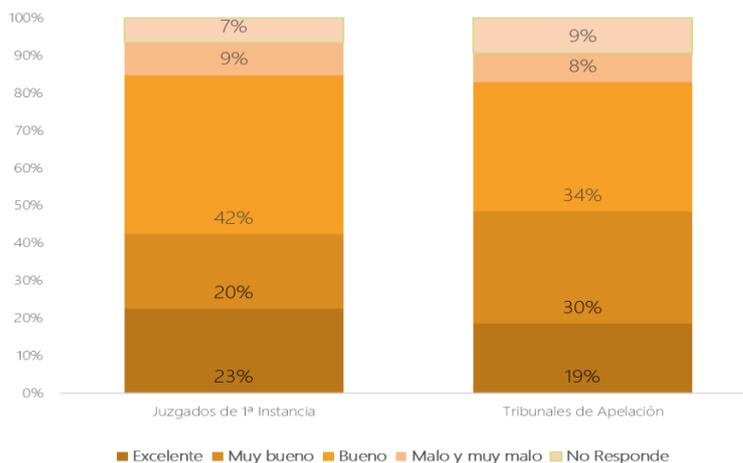
En la siguiente figura se puede apreciar la calificación de **Buena a Excelente** cuando se pregunta por la atención recibida en los Tribunales de apelación y Juzgados, destacándose los **Juzgados de Paz** donde el **26%** de usuarios manifestaron que **la atención recibida fue Excelente**. En los demás juzgados la calificación de Excelente atención se mantiene en el rango del 19 al 23%. La buena calificación se extiende también en las oficinas de apoyo, como se verá más adelante.

Figura 2: Calificación de la atención recibida en los Tribunales de apelación y Juzgados.



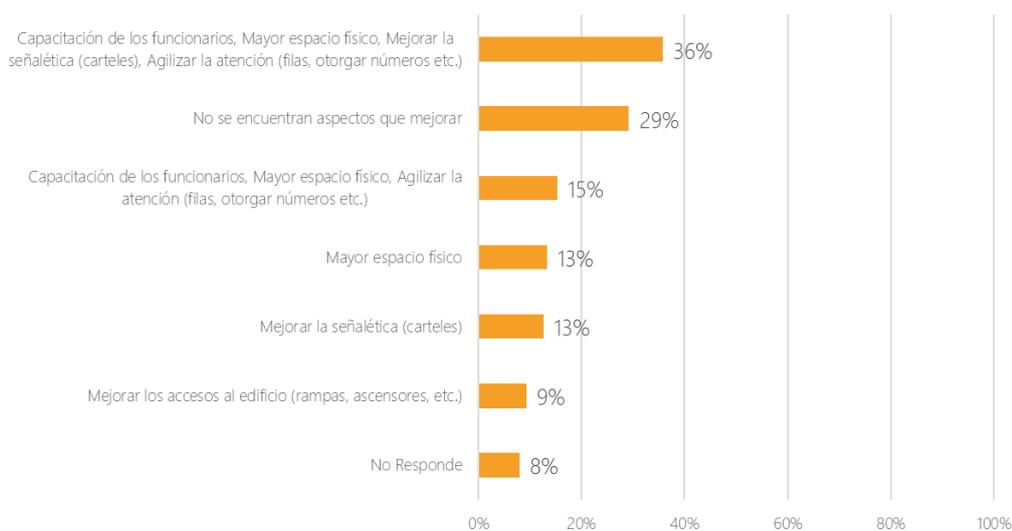
Así también, cuando se solicita calificar la celeridad de los trámites en los procesos judiciales, **43%** califica como **Excelente o Muy Buena** en los Juzgados de 1ra instancia y **49%** dan la misma calificación a los Tribunales de apelación. Del otro lado, **9%** califica como **Mala o Muy Mala** en los Juzgados de 1ra instancia y **8%** en los Tribunales de apelación.

Figura 3. Percepción de celeridad



Entre los aspectos a mejorar en los Juzgados y Tribunales, cerca del **29%** considera que **no hay aspectos que mejorar**; mientras que entre los que identifican cuestiones a mejorar, la **capacitación a los funcionarios que prestan servicios (36%)** es la respuesta más frecuente, seguido por **agilizar la atención (15%)**. Ver figura 4.

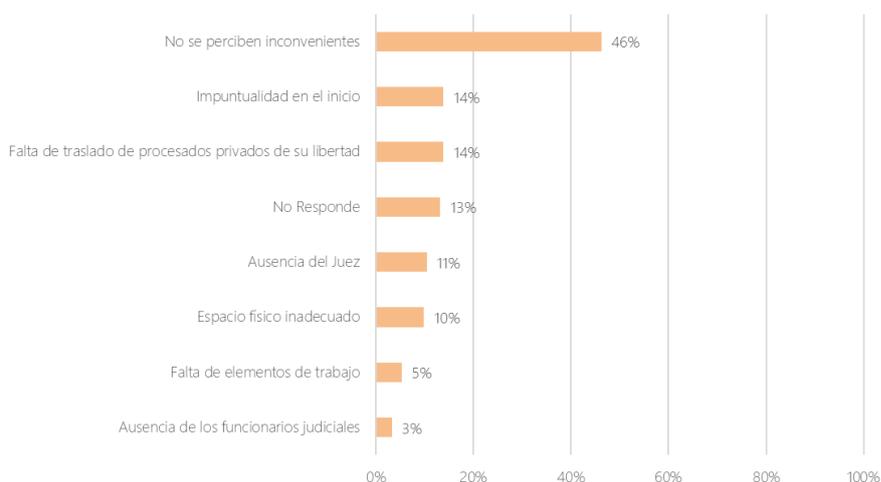
Figura 4. Aspectos a mejorar en los Tribunales o Juzgados donde fue atendido



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta, por lo que la suma de proporciones sobrepasa el 100%

En relación a las audiencias llevadas a cabo por los Juzgados de Garantías, se preguntó sobre los inconvenientes que percibe, a lo que el **46%** respondió que **no percibió inconvenientes**; el **14%** señaló la **Falta de traslado de procesados privados de su libertad** lo mismo que **Impuntualidad en el inicio**. Ver figura 5.

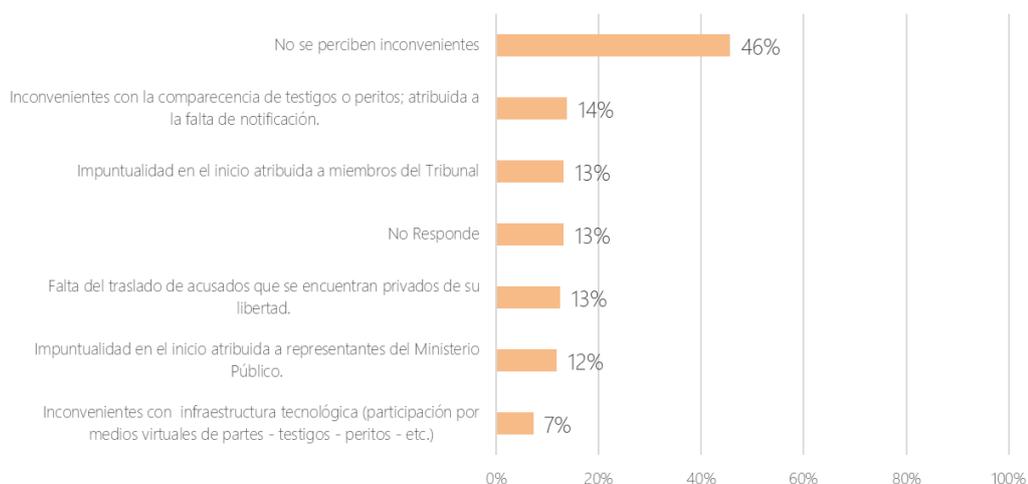
Figura 5. Inconvenientes que se percibe en audiencias de los Juzgados de Garantías.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

Ante la consulta sobre inconvenientes en la realización de los Juicios Orales, el **46%** de los encuestados manifestaron **no haber tenido ningún inconveniente**, y entre las personas que sí encontraron inconvenientes, el más frecuente fue **la comparecencia de testigos o peritos atribuida a la falta de notificación (14%)**. Ver figura 6.

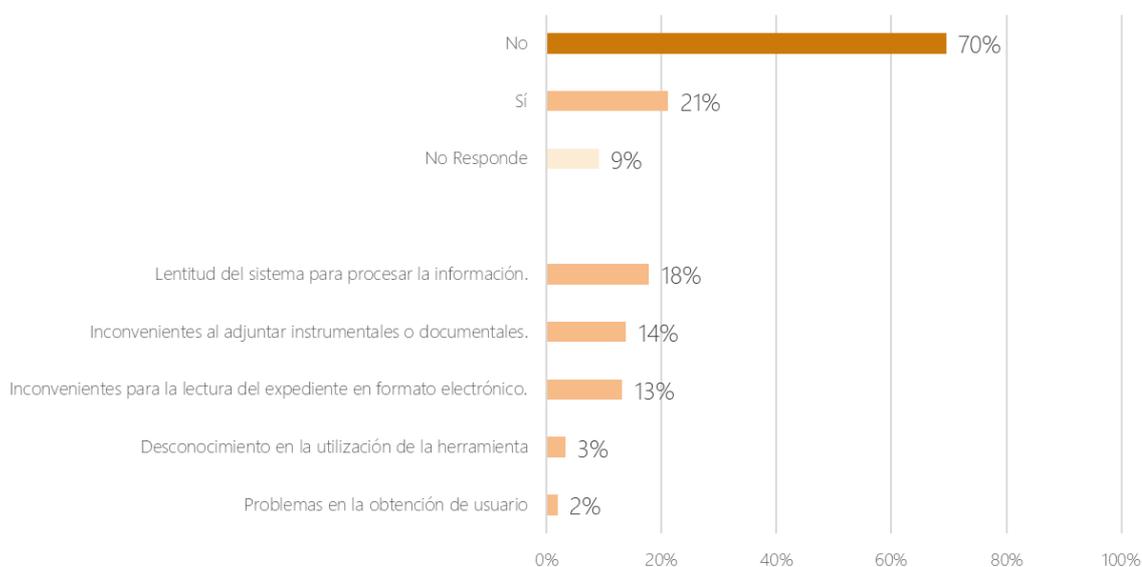
Figura 6. En relación a los juicios orales, cuáles son los inconvenientes que percibe.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

También se indagó sobre problemas con el Expediente Electrónico, a lo cual el **70%** respondió que **No ha tenido problemas al utilizarlo**. El 21% respondió que sí tuvo inconvenientes, señalando con mayor frecuencia la **lentitud del sistema para procesar la información**, en un 18%, seguido por un 14% que refieren inconvenientes para adjuntar instrumentales o documentales.

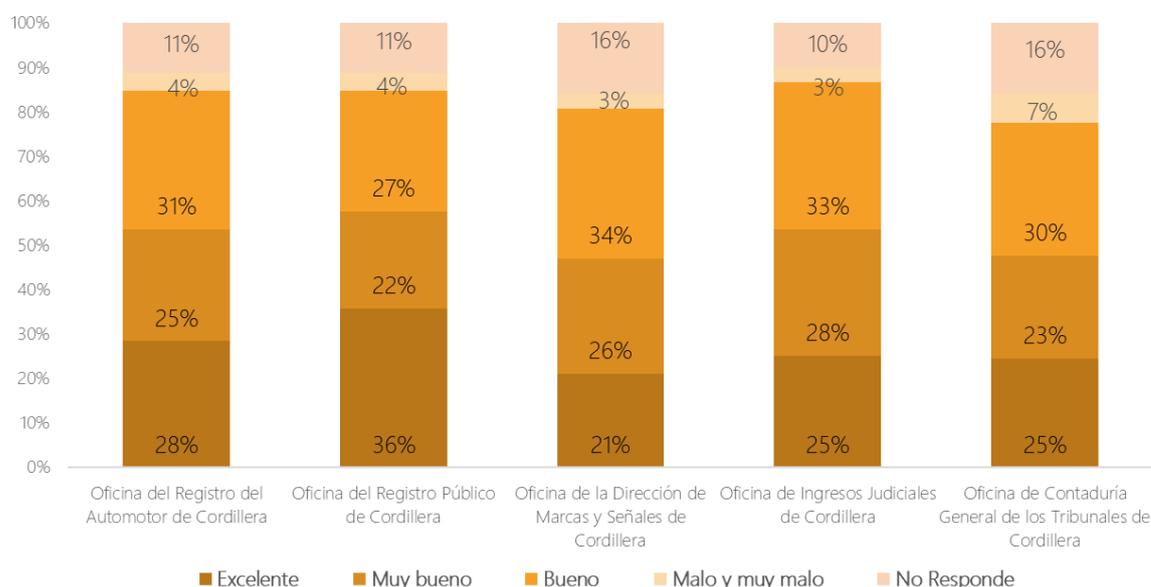
Figura 7. Inconvenientes que percibe al utilizar el expediente electrónico.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

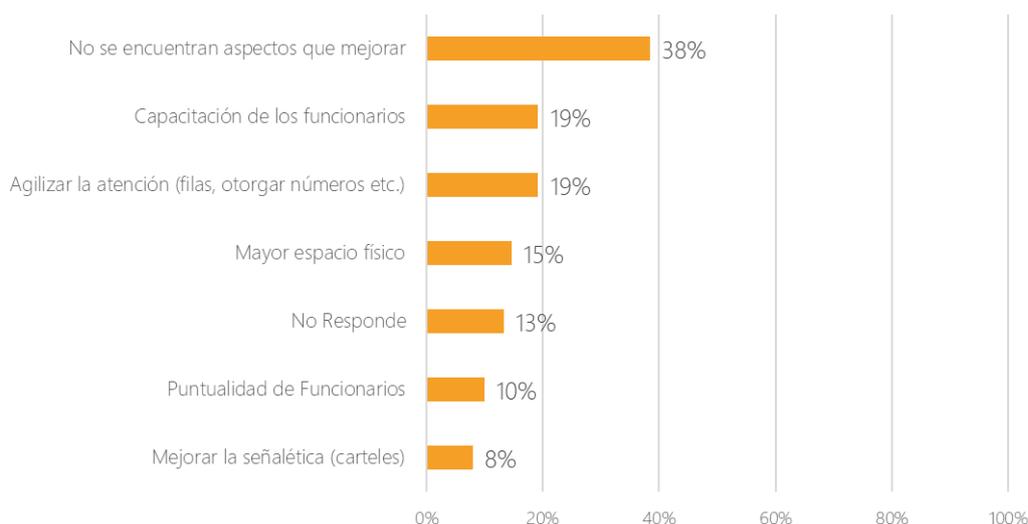
Referente a la **Atención en otras Áreas** (Registro del Automotor, Registro Público, Ingresos Judiciales, Contaduría Pública), **entre el 21 y el 36%** consideró **Excelente la atención** recibida, destacando la calificación recibida por la **Oficina del Registro Público**.

Figura 8 . Calificación de la atención recibida en las oficinas de apoyo.



En general, casi 4 de cada 10 personas consideran que **No hay aspectos que mejorar**, mientras que la **Capacitación de funcionarios (19%)** y la **Agilización en la atención (19%)** constituyen las respuestas más frecuentes de los que sí aportan sugerencias; coincidiendo con los reclamos en el área jurisdiccional.

Figura 9 .Aspectos a mejorar en las oficinas de apoyo, donde fue atendida



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

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, Órganos Jurisdiccionales, 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 en el año 2023, realizar el seguimiento y observar los avances en próximas encuestas de percepción de los usuarios de justicia de la Circunscripción Judicial de Cordillera.