



## RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

### CIUDADANÍA - USUARIO/PARTE

#### Ficha Técnica

<b>Finalidad:</b>	Conocer la opinión del usuario en relación al Expediente Judicial Electrónico y la calidad del servicio ofrecido, con la finalidad de identificar las fortalezas y las falencias, a los efectos de optimizar recursos y mejorar el sistema.
<b>Grupo Objetivo:</b>	Usuarios/Parte
<b>Muestra:</b>	18 respuestas.
<b>Tipo de Cuestionario:</b>	8 preguntas 1 pregunta abierta 7 preguntas cerradas
<b>Instrumento para recoger la información:</b>	Formulario digital
<b>Periodo de aplicación:</b>	Miércoles 22/septiembre al Miércoles 6/octubre de 2021.

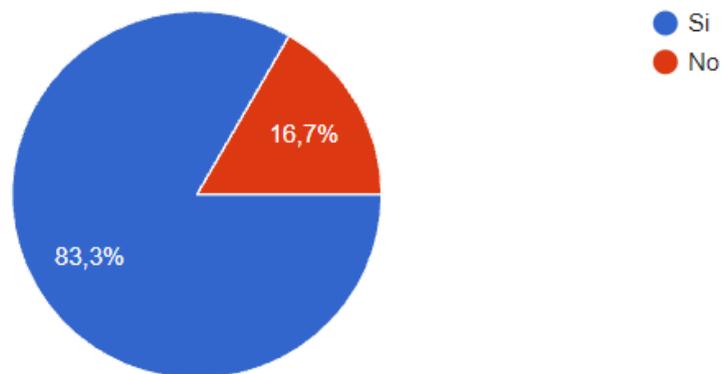


Los datos obtenidos se describen a continuación:

## Pregunta N° 1

Usted, ¿Ha utilizado la herramienta de consulta para verificar su expediente?

18 respuestas

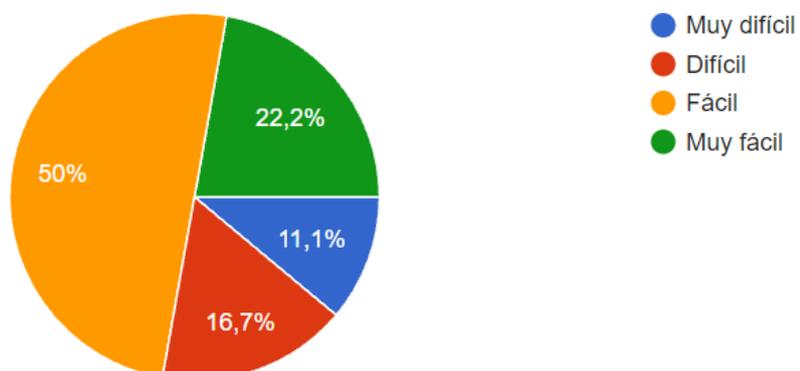


- 15 personas (83,3%) dijeron que Si utilizaron esta herramienta para verificar sus expedientes.
- 3 personas (16,7%) no han utilizado la herramienta.

## Pregunta N° 2

¿Le resultó difícil crear su contraseña?

18 respuestas



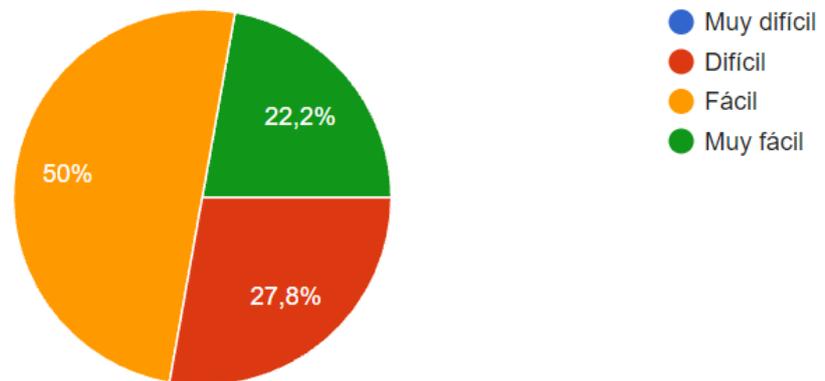
- 9 personas (50 %) respondieron que crear su contraseña fue FÁCIL.
- 4 personas (22,2 %), dijeron que fue MUY FÁCIL.
- 3 personas (16,7 %), contestaron que fue DIFÍCIL.
- 2 personas (11,1 %), manifestaron que fue MUY DIFÍCIL.



### Pregunta N° 3

¿Le resulta difícil utilizar el sistema?

18 respuestas

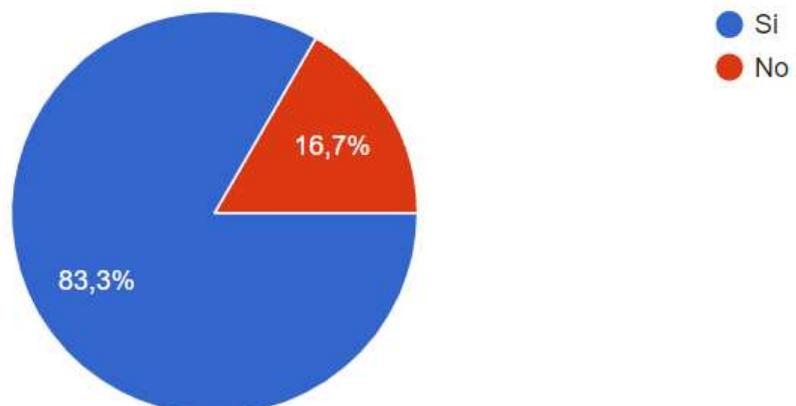


- 9 personas (50 %), respondieron que utilizar el sistema les resulta FÁCIL.
- 4 personas (22,2 %), manifestaron que utilizar el sistema les resultó MUY FÁCIL.
- 5 personas (27,8 %), contestaron que es DIFÍCIL utilizar el sistema.

### Pregunta N° 4

¿Le ayudó a obtener la respuesta esperada?

18 respuestas



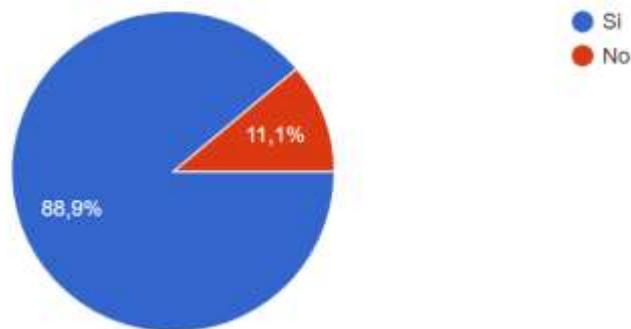
- 15 personas (83,3 %), respondieron que SI obtuvieron la respuesta esperada.
- 3 personas (16,7 %), contestaron que NO obtuvieron la respuesta esperada.



## Pregunta N° 5

¿El resultado de su consulta al expediente digital, fue coincidente con lo que le informó su abogado?

18 respuestas

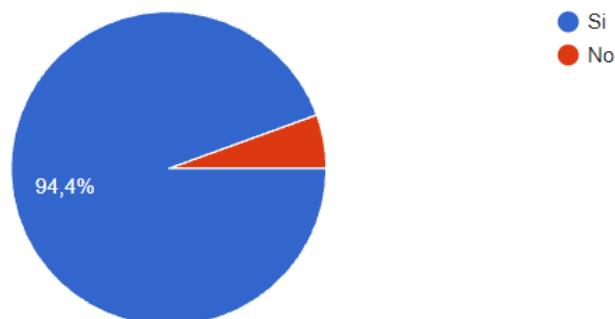


- 16 personas (88,9 %), respondieron que la respuesta SI fue coincidente con lo que le informó su abogado.
- 2 personas (11,1 %), contestaron que NO fue coincidente.

## Pregunta N° 6

¿Considera que esta herramienta es un mecanismo efectivo de control en el trabajo de su abogado y del juzgado?

18 respuestas



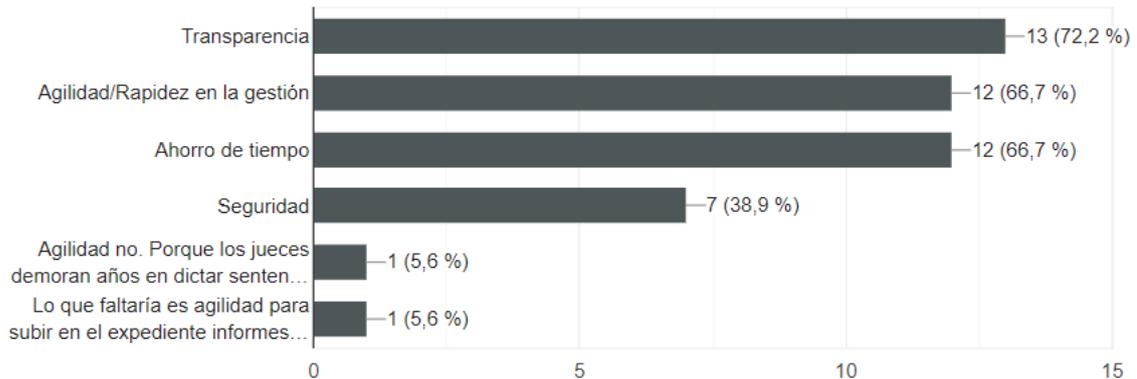
- 17 personas (94,4 %) dijeron que SI es un mecanismo efectivo de control para el Abogado y el Juzgado.
- 1 persona (5,6 %) dijo que NO es un mecanismo efectivo.



## Pregunta N° 7

¿Qué considera que aporta esta herramienta? (puede marcar más de una opción\*)

18 respuestas

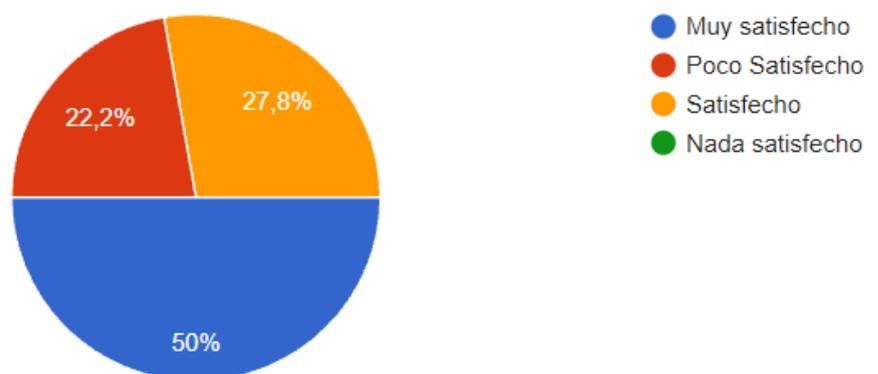


- 13 usuarios (72,2 %) respondieron que el mayor aporte es la TRANSPARENCIA.
- 12 usuarios (66,7 %) respondieron que gracias al sistema hay más AGILIDAD/RAPIDEZ EN LA GESTIÓN.
- 12 usuarios (66,7 %) dijeron que el otro aporte es el AHORRO DE TIEMPO.
- 7 personas (38,9 %) dijeron que la SEGURIDAD es el mayor aporte.

## Pregunta N° 8

¿Cuán satisfecho se encuentra con el Expediente Judicial Electrónico?

18 respuestas





**CORTE  
SUPREMA  
DE JUSTICIA**



- 9 personas, que representan el 50 %, contestaron que se encuentran MUY SATISFECHOS con el Expediente Judicial Electrónico.
- 5 personas, que representan el 27,8 %, contestaron que se encuentran SATISFECHOS.
- 4 personas, que representan el 22,2 %, respondieron que se encuentran POCO SATISFECHOS.

### **CONCLUSIÓN**

El muestreo denota que un alto porcentaje de USUARIOS/PARTE está MUY SATISFECHO con el expediente judicial electrónico. La mayoría manifestó que SI ha utilizado la plataforma para consulta de casos y que le resultó FÁCIL USAR EL SISTEMA. También dijeron que crear su contraseña fue un proceso FÁCIL de llevar a cabo.

La mayoría dijo que SI obtuvo la respuesta esperada y que, conforme a la consulta del caso en el sistema, este resultado coincidió con lo que le dijo su abogado, además de constituirse en un mecanismo efectivo para el control del trabajo de su abogado y del propio Juzgado.

Desde la óptica del USUARIO/PARTE, el mayor aporte del Expediente Judicial Electrónico es la TRANSPARENCIA, seguido de la AGILIDAD/RAPIDEZ EN LA GESTIÓN, AHORRO DE TIEMPO y SEGURIDAD.

La encuesta pretendió conocer el índice de satisfacción, de complicación, de utilidad, la disponibilidad 24/7, los beneficios para el ciudadano que recurre al sistema de justicia en busca de una solución a sus conflictos.