

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

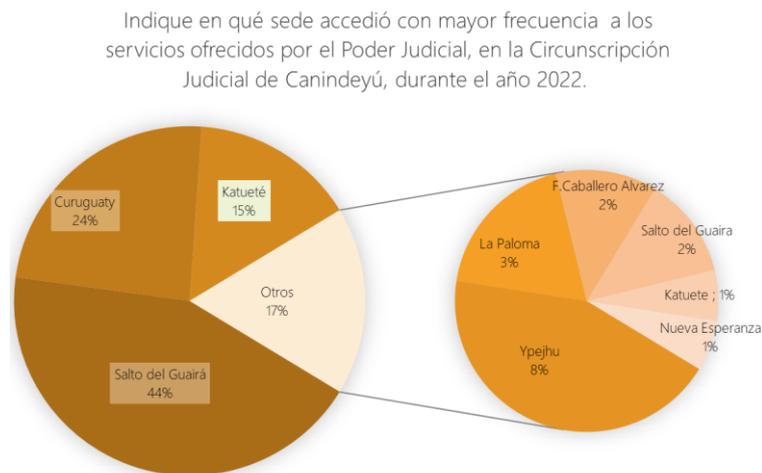
**18 DE NOVIEMBRE AL 2 DE DICIEMBRE DE 2022**

### 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 Canindeyú.

A continuación, se detalla los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario, aplicada del 18 de noviembre al 2 de diciembre de 2022, dirigida a personas usuarias y abogadas de profesión, seleccionadas en forma aleatoria en base a una muestra estadística. Los mismos respondieron la encuesta en línea (mediante la plataforma google).

Figura 1. Utilización de servicios judiciales por sedes judiciales en las que se accedió con más frecuencia a los servicios de justicia.

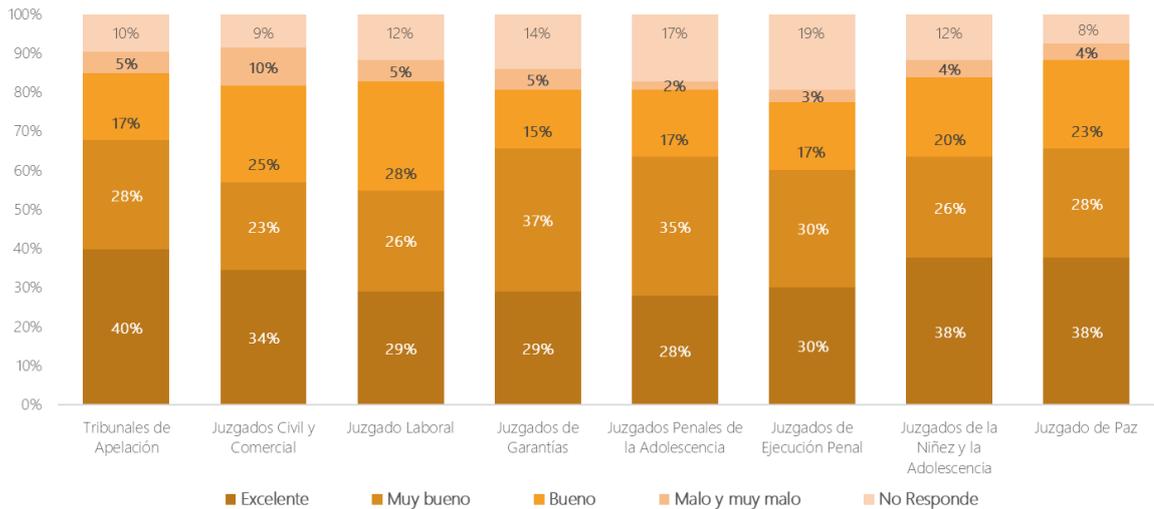


Se observa que la mayoría de las personas que respondieron a la encuesta de satisfacción del usuario, en su mayoría accedieron a los servicios de justicia en la sede de Salto del Guairá, en 44%, seguido por Curuguaty en un 24% y Katueté 15%, encontramos también que 17% manifestaron que recibieron los servicios en Juzgados de Paz, con el detalle que se puede apreciar en el gráfico.

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

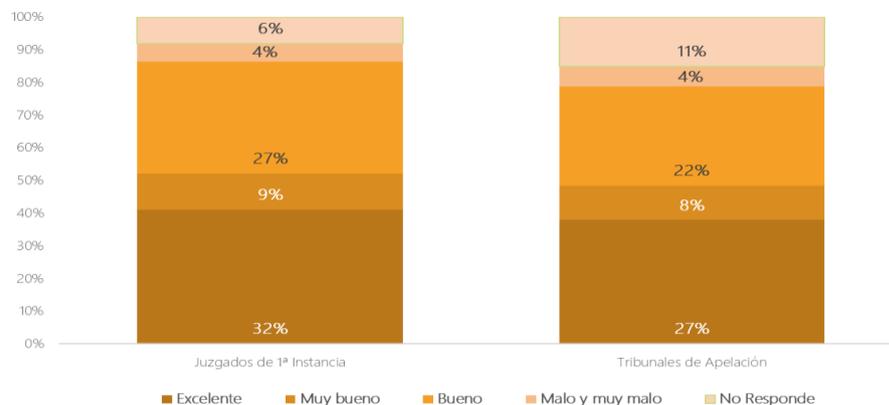
los **Tribunales de Apelación** donde el **40%** de usuarios manifestaron que la **atención recibida fue Excelente**. En los juzgados la calificación de Excelente atención se mantiene en el rango del 28 al 38%.

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, **41%** califica como **Excelente o Muy Buena** en los Juzgados de 1ra instancia y **35%** dan la misma calificación a los Tribunales de apelación. Del otro lado, **10%** califica como **Mala o Muy Mala** en los Juzgados de 1ra instancia y **15%** en los Tribunales de apelación.

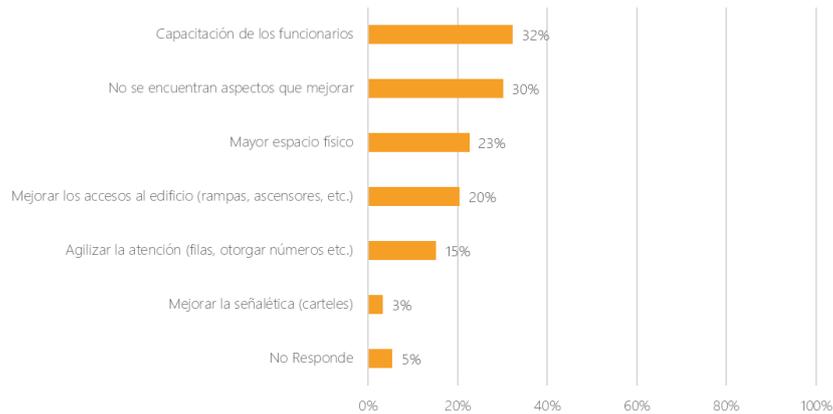
Figura 3. Percepción de celeridad.



Entre los aspectos a mejorar en los Juzgados y Tribunales, cerca del **32%** considera a la **capacitación a los funcionarios**, un **30%** indican que **no hay aspectos que mejorar**; que prestan servicios mientras que **23%** mencionan, que se requiere mejorar el espacio físico y

entre el 3% al 15% considera otros aspectos, como la señalética y acceso a los edificios, como también la agilización en la atención.

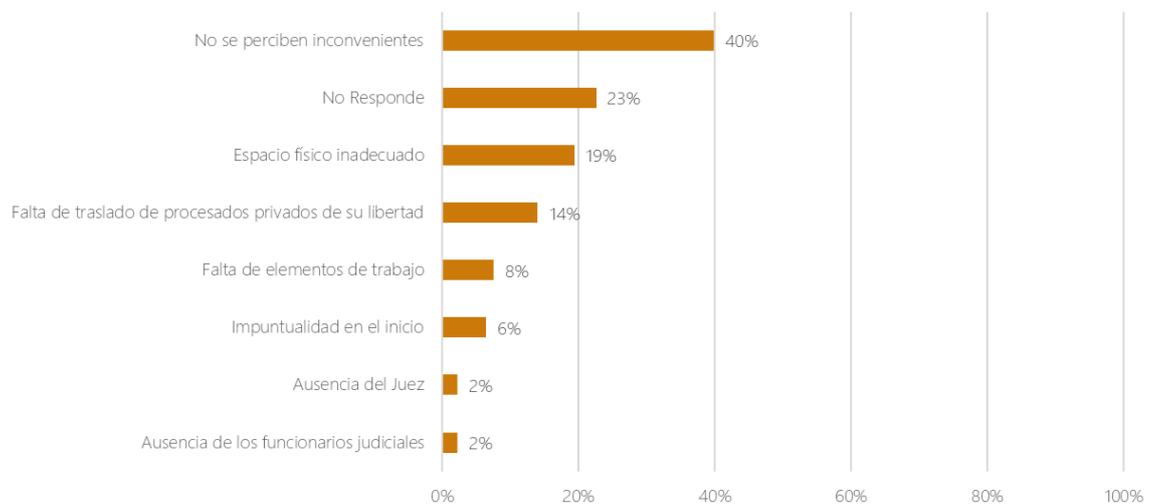
Figura 4. Indique los aspectos a mejorar en los Tribunales o Juzgados donde fue atendido



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 **40%** respondió que **no percibió inconvenientes**; el **19%** señaló la falta de espacio físico adecuado, el **14%** la **Falta de traslado de procesados privados de su libertad**, y un mínimo señalaron otros motivos como la **falta de elementos de trabajo**, la **Impuntualidad en el inicio** y la **ausencia de Magistrados y funcionarios**.

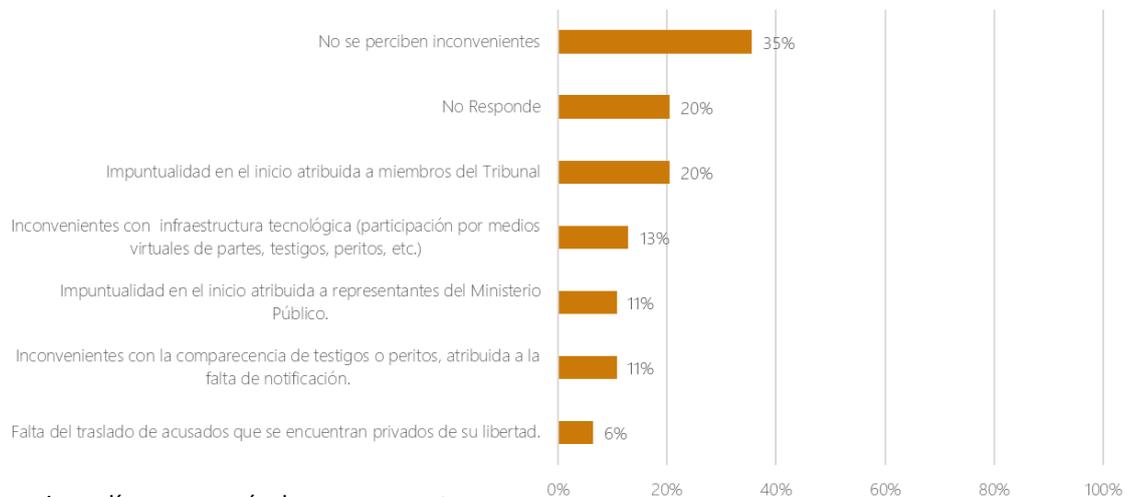
Figura 5. Inconvenientes que se percibe en audiencias de los Juzgados de Garantías.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

Ante la consulta sobre inconvenientes en la realización de los Juicios Orales, el **35%** de los encuestados manifestaron **no haber tenido ningún inconveniente**, y entre las personas que sí encontraron inconvenientes, el más frecuente fue **la impuntualidad en el inicio atribuida al miembros de Tribunal (20%)** seguida con **13%** los inconvenientes con **infraestructura tecnológica**.

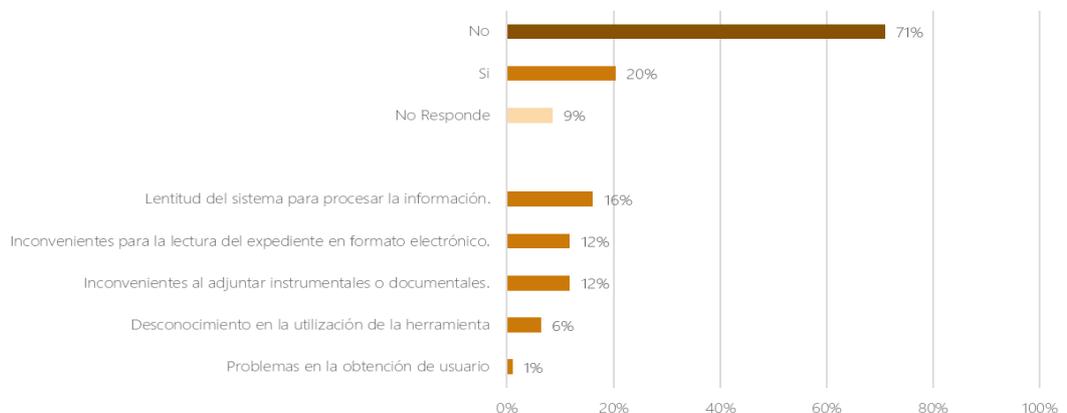
Figura 6. En relación a los juicios orales, indique cuáles son los inconvenientes que percibe.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

También se indagó sobre problemas con el Expediente Electrónico, a lo cual el **71%** respondió que **No ha tenido problemas al utilizarlo**. El 20% respondió que sí tuvo inconvenientes, señalando con mayor frecuencia **la lentitud del sistema para procesar la información**.

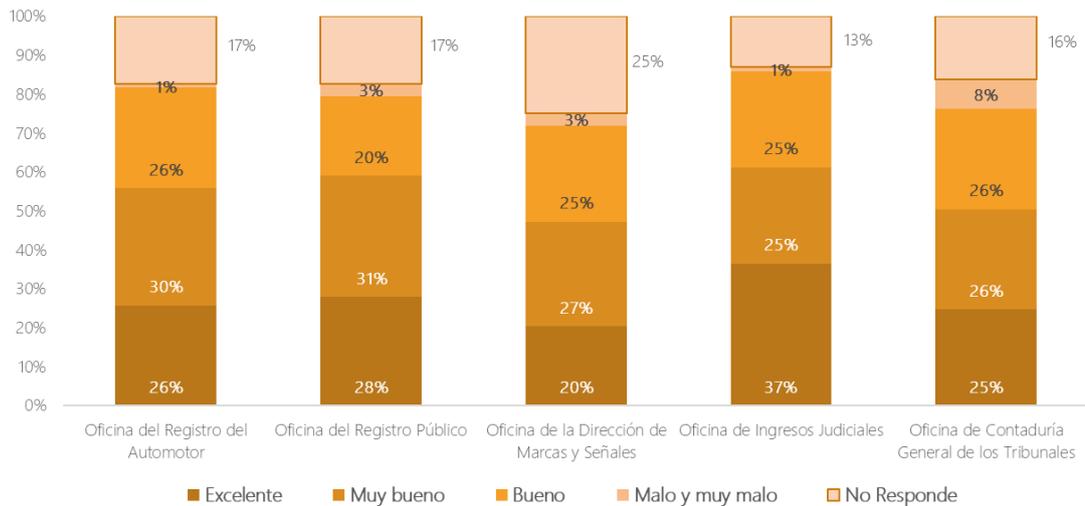
Figura 7. Inconvenientes que percibe al utilizar el expediente electrónico.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

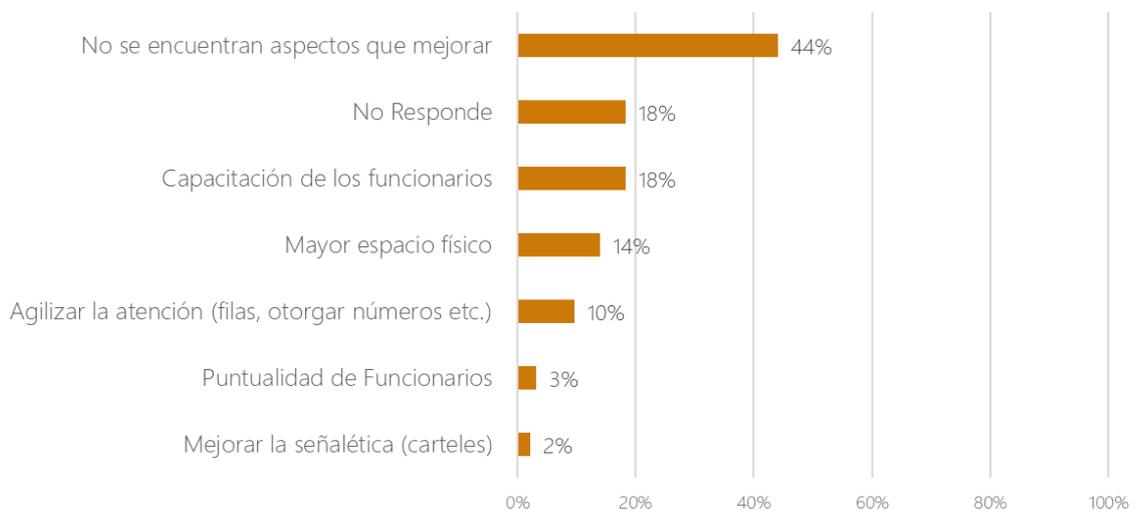
Referente a la **Atención en otras Áreas** (Registro del Automotor, Registro Público, Ingresos Judiciales, Contaduría Pública), **entre el 25 y el 37%** consideró **Excelente la atención** recibida, destacando la calificación recibida por la **Oficina del Registro Público**.

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



En general, 4 de cada 10 personas consideran que **No hay aspectos que mejorar**, mientras que la **Capacitación de funcionarios (18%)**, seguido por la necesidad de Mayor Espacio Físico en 14% y la **Agilización en la atención (10%)** constituyen las respuestas más frecuentes de los que sí aportan sugerencias; coincidiendo con los reclamos en el área jurisdiccional.

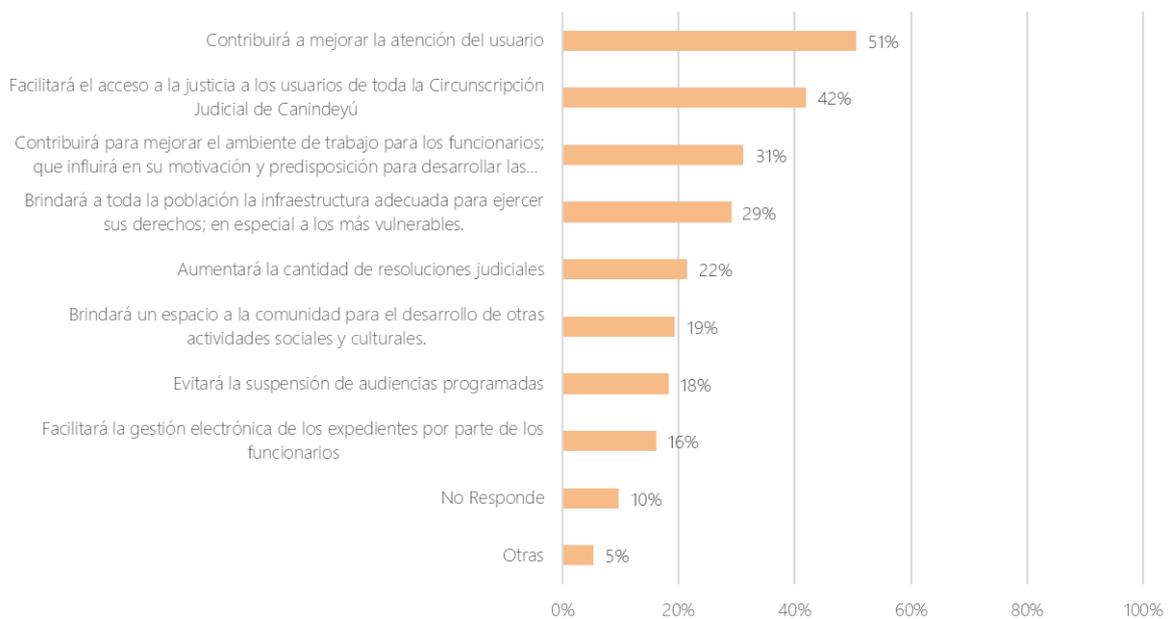
Figura 9. Aspectos a mejorar en las oficinas de apoyo, donde fue atendida



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

Teniendo en cuenta la próxima habilitación del Palacio de Justicia de Salto del Guairá, se consideró oportuno consultar referente a las expectativas de los usuarios con relación a la nueva infraestructura física, a fin de realizar mediciones posteriores para ver el grado de satisfacción conforme a las expectativas relevadas. Se encontró que más de la mitad de las consultas consideran que contribuirá a mejorar la atención del usuario, seguido por la facilitación al acceso de justicia, con 42%, como también mejorará el ambiente de trabajo y otros.

Figura 10. Expectativas relativas a nueva infraestructura edilicia en Salto del Guairá.



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 de la Ministra 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 Canindeyú.