

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

22 DE NOVIEMBRE AL 2 DE DICIEMBRE DE 2022

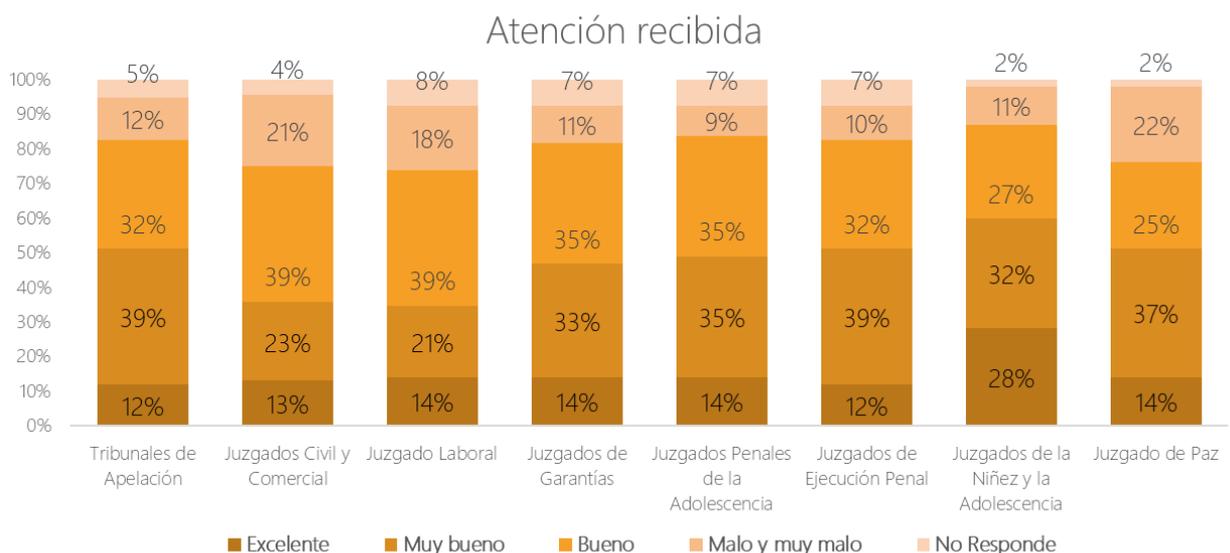
RESUMEN

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 Ñeembucú.

A continuación, se detallan los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario, aplicada del 22 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. Las mismas respondieron la encuesta en línea (mediante la plataforma google).

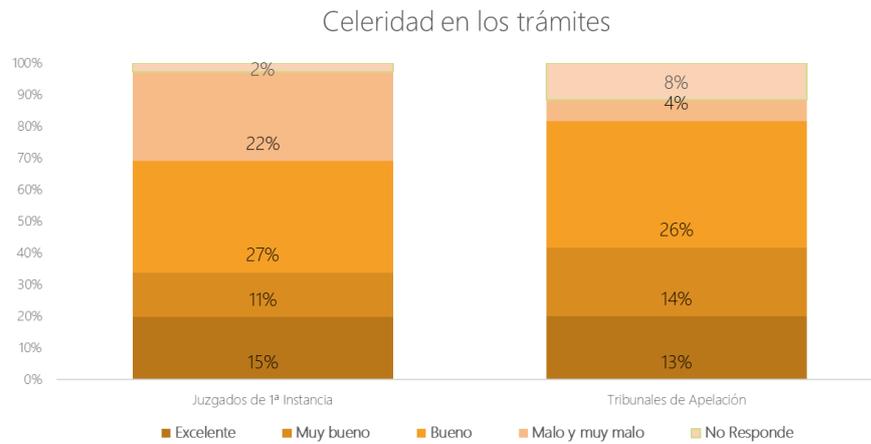
En la siguiente figura se puede apreciar la calificación de **Buena, Muy buena y Excelente** cuando se pregunta por la atención recibida en los Tribunales de Apelación y Juzgados, en el Tribunal de Apelación asciende a un **83 %** de percepción positiva, en los Juzgados la calificación entre **Buena a Excelente**, supera el **50%** en todos los casos, alcanzando inclusive un **87%** en los Juzgados de la Niñez y Adolescencia.

Figura 1. Calificación de la atención en los Tribunales y Juzgados.



En lo referente a la consulta relativa a la percepción de la celeridad de los trámites en los procesos judiciales, **26%** califica como **Excelente o Muy Buena**, el **27%** considera **Buena** en los Juzgados de 1ra instancia. Los usuarios consultados consideran que la celeridad en los Tribunales de Apelación es **27%** entre **Excelente o Muy Buena**, y el **26%** considera **Buena**. Del otro lado, **24%** califica como **Mala o Muy Mala** en los Juzgados de 1ra instancia y **12%** en los Tribunales de Apelación.

Figura 2. Percepción de celeridad.



Entre los aspectos a mejorar en los Juzgados y Tribunales, cerca del **54%** considera a la capacitación a los funcionarios, un **37%** indican que se podría agilizar la atención, entre el **13 y 14 %** identifican aspectos de infraestructura como Mejorar la señalética, los accesos y los espacios físicos, por otro lado, el **18%** no encuentran aspectos que mejorar.

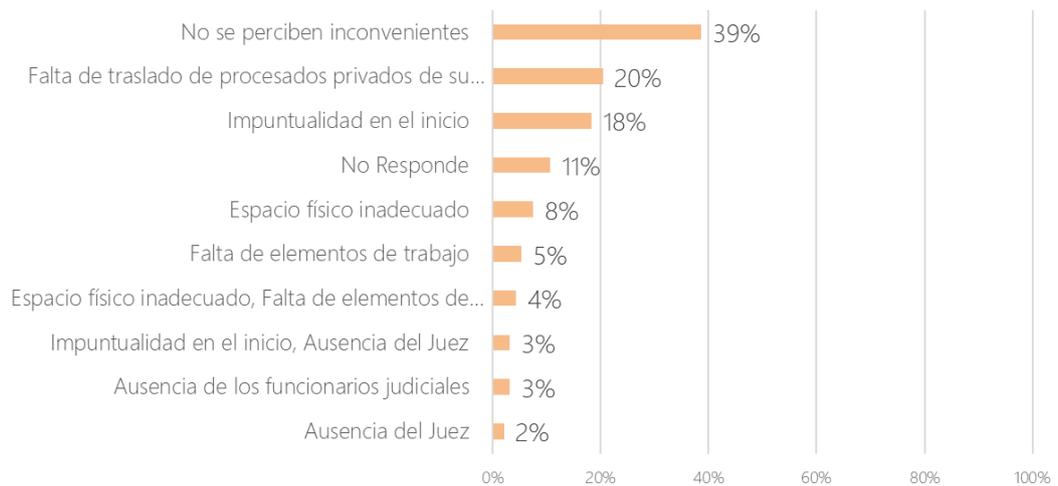
Figura 3. Aspectos a mejorar en los Tribunales o Juzgados donde fue atendido.



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 **39%** respondió que no percibió inconvenientes; el **20 %** la Falta de traslado de procesados privados de su libertad, el **18%** la Impuntualidad en el inicio, entre el **2 al 8 %** mencionaron otros inconvenientes. El **11%** de los consultados no respondieron.

Figura 4. 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 **31%** de los encuestados manifestaron no haber tenido ningún inconveniente, y entre las personas que sí encontraron inconvenientes, el más frecuente fue la falta de traslado de acusados privados de su libertad, con un **29 %**, seguido por la impuntualidad en el inicio atribuida a miembros del Tribunal (**17%**). Los inconvenientes con infraestructura tecnológica también fueron señalados en un **17%** y con el **16%** los inconvenientes con la comparecencia de testigos y peritos. El **13%** no respondió este punto de la encuesta.

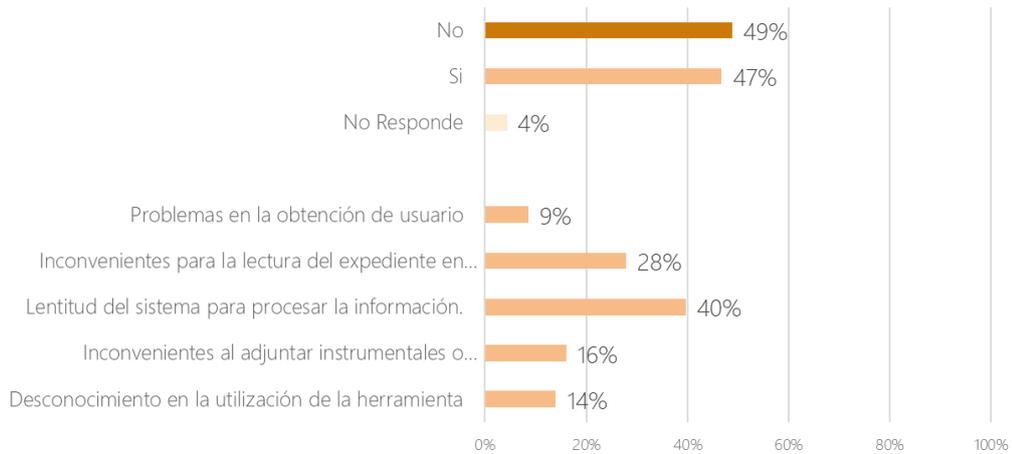
Figura 5. Inconvenientes que percibe, en relación a los juicios orales.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

También se indagó sobre problemas con el **Expediente Electrónico**, a lo cual el **49%** respondió que **No ha tenido problemas al utilizarlo**. El **47%** respondió que **sí tuvo inconvenientes**, señalando con mayor frecuencia **la lentitud del sistema para procesar la información**.

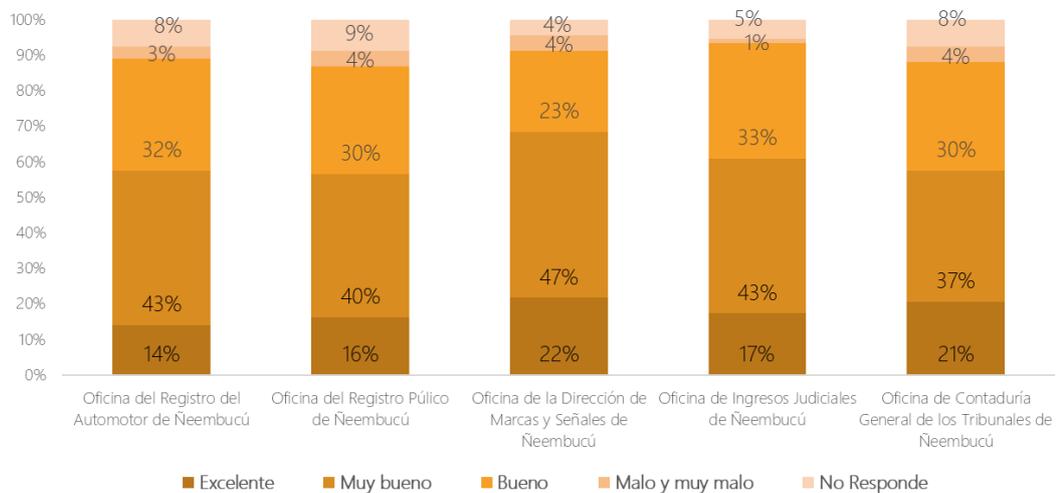
Figura 6. Inconvenientes que percibe al utilizar el expediente electrónico.



Nota: el usuario podía marcar más de una respuesta

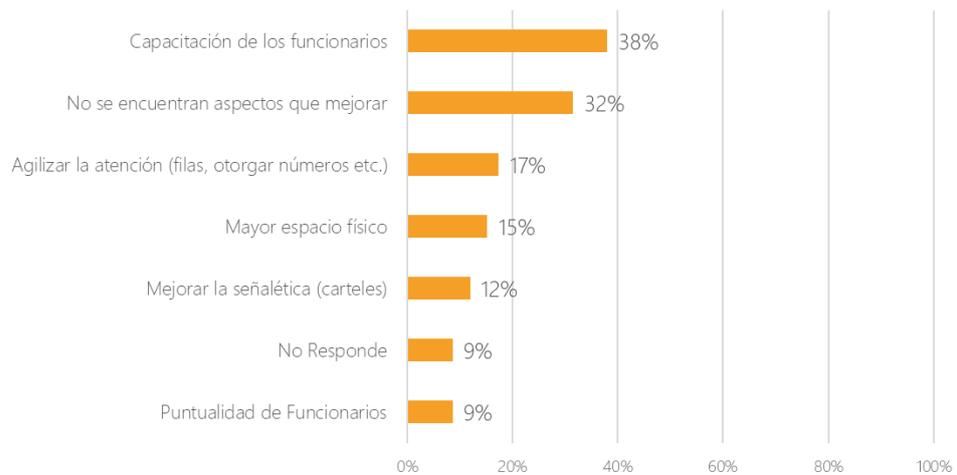
Referente a la **Atención en otras Áreas** (Registro del Automotor, Registro Público, Marcas y Señales, Ingresos Judiciales, Contaduría Pública), **entre el 14 y el 21%** consideró **Excelente la atención** recibida. En un promedio el **89%** de los encuestados calificaron la atención entre buena y excelente.

Figura 7. Calificación de la atención recibida en las oficinas de apoyo.



En general, en lo referente a los aspectos a mejorar en las oficinas registrales y de apoyo, 4 de cada 10 personas consideran que se debe mejorar la Capacitación de funcionarios, el **17%** la agilización en la atención, el **15%** los espacios físicos y el **12%** mejorar señalética. Por otro lado, el **32%** considera que no se encuentran aspectos que mejorar.

Figura 8. Aspectos a mejorar en las oficinas de apoyo, donde fue atendida



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 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 Ñeembucú.