



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

ABOGADOS, AGENTES FISCALES Y DEFENSORES

Ficha Técnica

Finalidad:	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.
Grupo Objetivo:	Abogados, Agentes Fiscales y Defensores Públicos.
Muestra:	350 respuestas.
Tipo de Cuestionario:	16 preguntas 10 preguntas cerradas 6 preguntas abiertas
Instrumento para recoger la información:	Formulario digital
Periodo de aplicación:	Miércoles 22/septiembre al Miércoles 6/octubre de 2021.

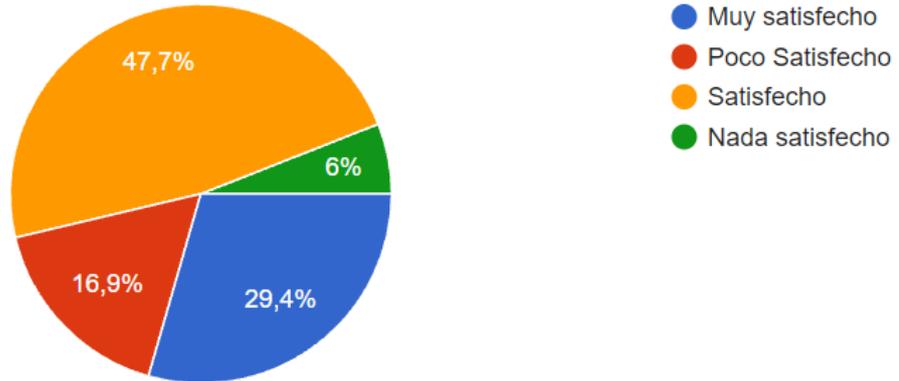
Los datos obtenidos se describen a continuación:



Pregunta N° 1

¿Cuán satisfecho se encuentra con el Expediente Judicial Electrónico?

350 respuestas

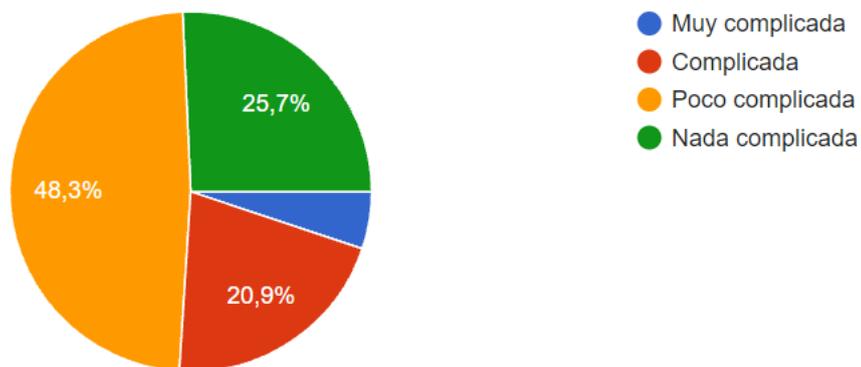


De acuerdo a lo observado, de los 329 (94%) encuestados manifestaron estar SATISFECHOS en alguna medida con el Expediente Judicial Electrónico.

Pregunta N° 2

Desde su experiencia, ¿Cómo fue su adaptación al Expediente Judicial Electrónico?

350 respuestas



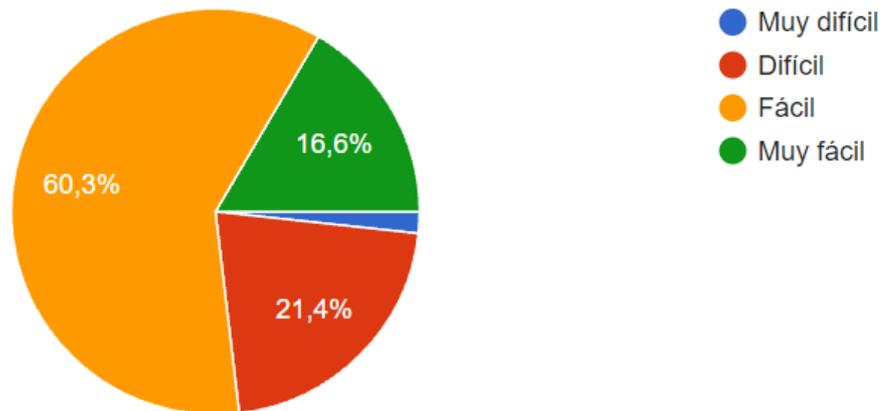
Conforme a lo analizado, del total de encuestados, se podría decir que 259 personas, el 74%, se adaptaron al expediente judicial electrónico, en general, SIN COMPLICACIONES.

Para 91 personas, representadas en un 26%, la adaptación SI les generó complicaciones; sin embargo, apenas a 18de ellas les resultó MUY COMPLICADA.

Pregunta N° 3

¿Le resulta difícil utilizar el sistema?

350 respuestas

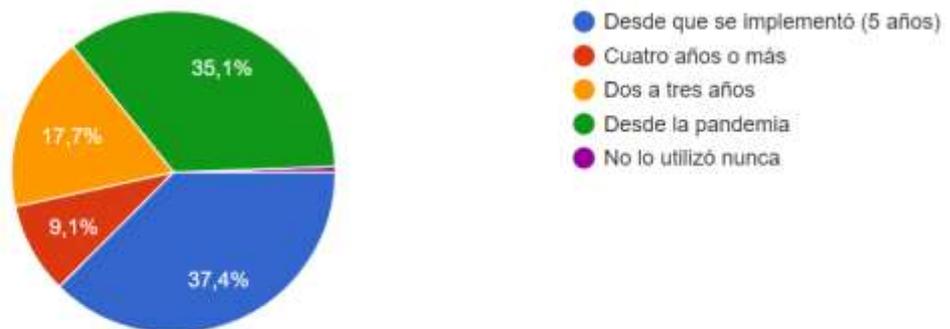


Ante esta pregunta, el 76,9 % respondió que utilizar el sistema es FÁCIL en alguna medida, lo que nos deja un 23,1 % de usuarios que manifestó que les resultó DIFÍCIL o MUY DIFÍCIL, siendo esta última opción la respuesta de apenas un 1,7 %.

Pregunta N° 4

¿Hace cuánto tiempo utiliza el Expediente Judicial Electrónico?

350 respuestas



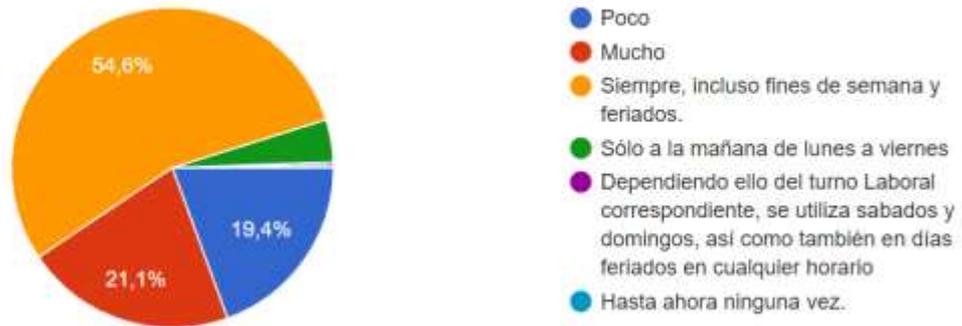
- 137 personas (37,4 %), respondieron que utilizan el sistema DESDE QUE SE IMPLEMENTÓ (5 años).

Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los encuestados empezó a usar el sistema desde que se implementó, se puede observar que el número de usuarios despegó con la crisis sanitaria coincidentemente con la implementación del Expediente Judicial Electrónico en varias localidades del interior.

Pregunta N° 5 (Abierta)

¿Utiliza el sistema fuera del horario normal de trabajo del Poder Judicial?

350 respuestas



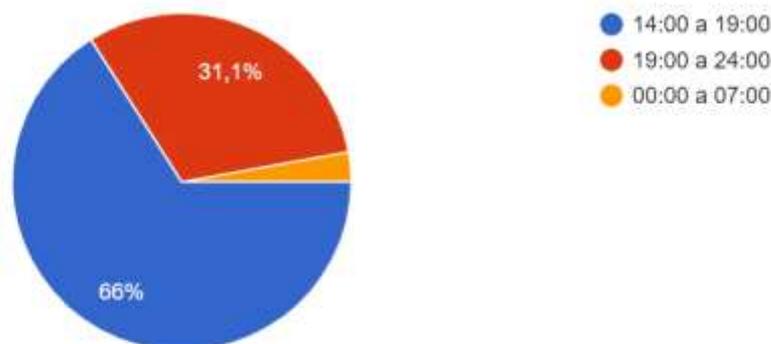
La mayoría de los usuarios utiliza el sistema SIEMPRE, INCLUSO LOS FINES DE SEMANA Y FERIADOS, apenas el 4,3%, dijo que utilizan solamente de lunes a viernes, por la mañana.

El sistema es sumamente útil, para los Abogados, Fiscales y Defensores ya que les permite realizar presentaciones desde cualquier lugar y en todo momento.

Pregunta N° 6

Si usa el sistema fuera del horario normal del Poder Judicial, ¿Cuál es la franja horaria que utiliza con más frecuencia?

350 respuestas



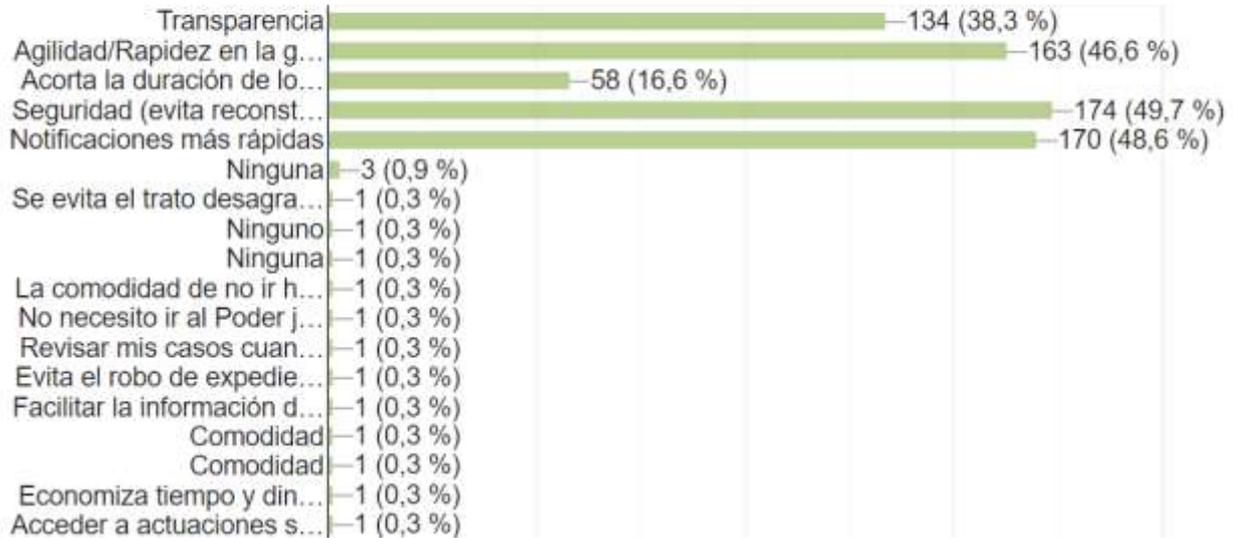
Las franjas horarias más utilizadas, además de la mañana; por los Abogados, Fiscales y Defensores es entre las 14:00 a 19:00, ya que 231 personas (66 %) dijeron que ese es el horario utilizado con más frecuencia.



Pregunta N° 7 (abierta)

¿Qué beneficios obtuvo con la implementación del Expediente Judicial Electrónico? (Puede seleccionar mas de una opción)

350 respuestas



Ante la pregunta relativa los beneficios obtenidos gracias al sistema, y teniendo en cuenta que todos los encuestados marcaron varias opciones, se revelaron los siguientes datos:

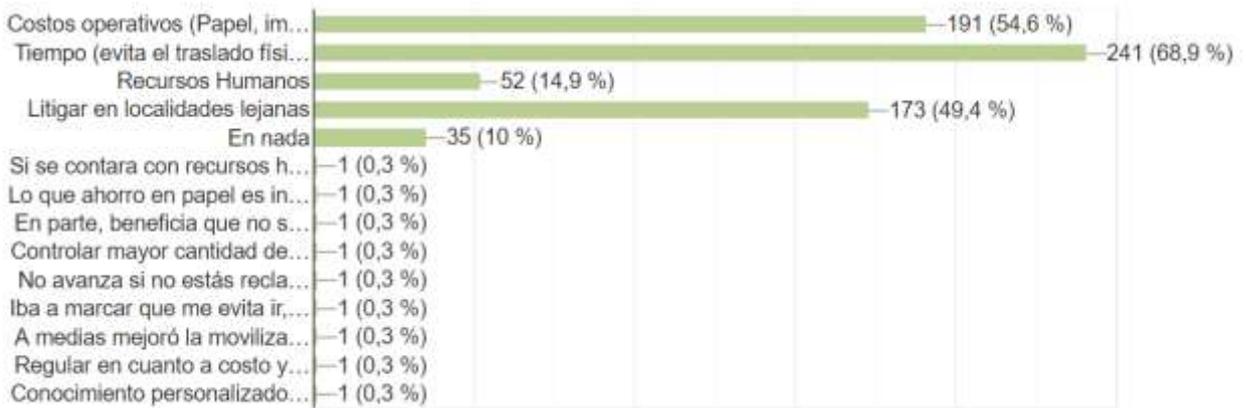
- 174 usuarios (49,7 %) dijeron que el mayor beneficio es la **SEGURIDAD** ya que **EVITA LA RECONSTITUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES**.
- 170 usuarios (48,6 %) manifestaron que el mayor beneficio son las **NOTIFICACIONES MÁS RÁPIDAS**.
- 163 usuarios (46,6 %) respondieron que gracias al sistema hay más **AGILIDAD/RAPIDEZ EN LA GESTIÓN**.
- 134 usuarios (38,3 %) respondieron que el sistema otorga **TRANSPARENCIA**.
- 58 usuarios (16,6 %) dijeron que el otro beneficio es que **ACORTA LA DURACIÓN DE LOS PROCESOS**.



Pregunta N° 8

¿El Expediente Judicial Electrónico le ayudó a optimizar sus recursos? (Puede seleccionar mas de una opción)

350 respuestas



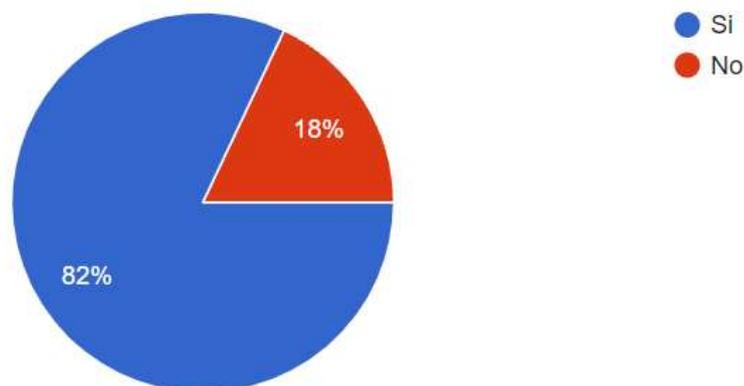
Estas respuestas evidencian que para los usuarios, el AHORRO DE TIEMPO, es el recurso que más se ha optimizado, además de los otros que se citan a continuación:

- 241 personas (68,9 %) dijeron que el Expediente Judicial Electrónico le ayudó a optimizar su TIEMPO.
- 191 personas (54,6 %) dijeron que, en segundo lugar, optimizaron los COSTOS OPERATIVOS, tales como PAPEL, IMPRESIONES, COMBUSTIBLE, etc.
- 173 personas (49,4 %) manifestaron que el sistema, les ayudó en el sentido de poder LITIGAR EN LOCALIDADES LEJANAS, sin la necesidad de trasladarse físicamente.
- 52 personas (14,9 %) contestaron que optimizaron sus RECURSOS HUMANOS.
- 35 personas (10%) respondieron que el sistema no les ayudó EN NADA.

Pregunta N° 9

¿Considera útil que el Procurador del Abogado tenga un usuario de consulta?

350 respuestas





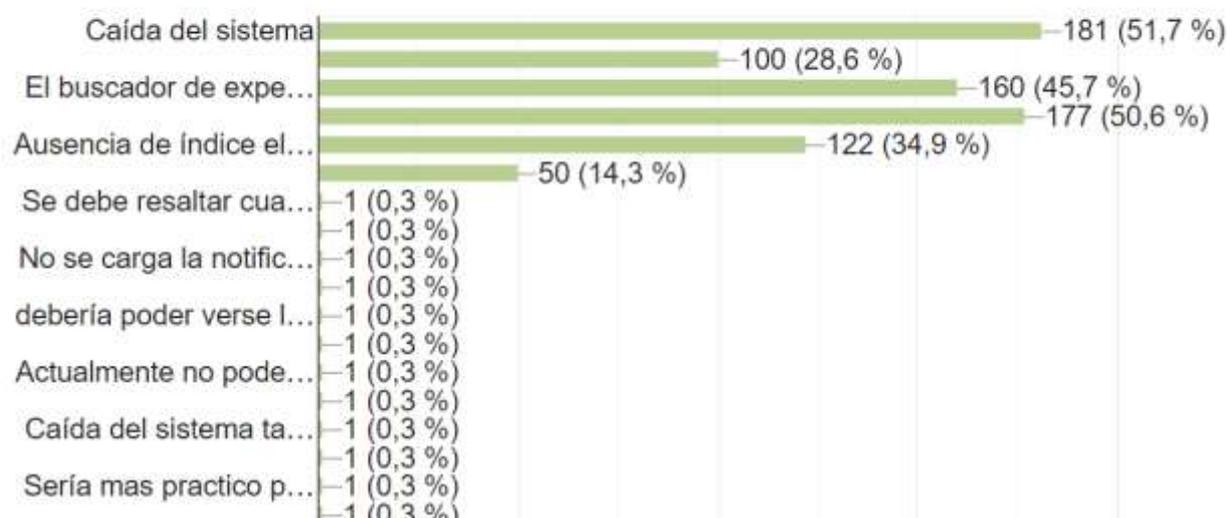
La respuesta ante esta consulta fue determinante:

- 287 personas (82%) consideraron que SI es ÚTIL que el Procurador tenga un usuario de consulta.

Pregunta N° 10

Indique el problema más recurrente en la tramitación electrónica (Puede seleccionar mas de una opción):

350 respuestas



Los encuestados indicaron cuales eran los problemas más recurrentes del Expediente Judicial Electrónico, resultando estos datos:

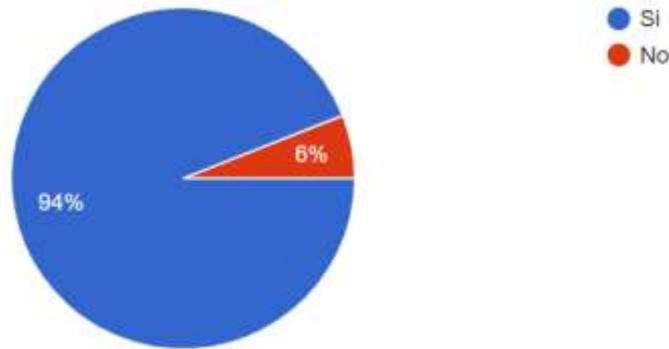
- CAÍDA DEL SISTEMA: 181 personas (51,7 %) coincidieron en que este es el mayor problema.
- LÍMITE DE ALMACENAMIENTO PARA ADJUNTAR ARCHIVOS: 177 personas (50,6 %) dijeron que este era el segundo problema más recurrente.
- EL BUSCADOR DE EXPEDIENTES: 160 personas (45,7 %) creen que este es el problema en tercer lugar.
- AUSENCIA DE INDICE ELECTRÓNICO: 122 personas (34,9%) piensan que este es el cuarto problema más común.
- EL DISEÑO POCO AMIGABLE: 100 personas (28,6 %) dijeron que este es el problema en quinto lugar.
- EL OFICIO ELECTRÓNICO: 50 personas (14,3 %) piensan que es el problema más recurrente en sexto lugar.

Pregunta N° 11



¿Considera necesaria una función que permita bajar todo el expediente a su computadora con un click?

350 respuestas



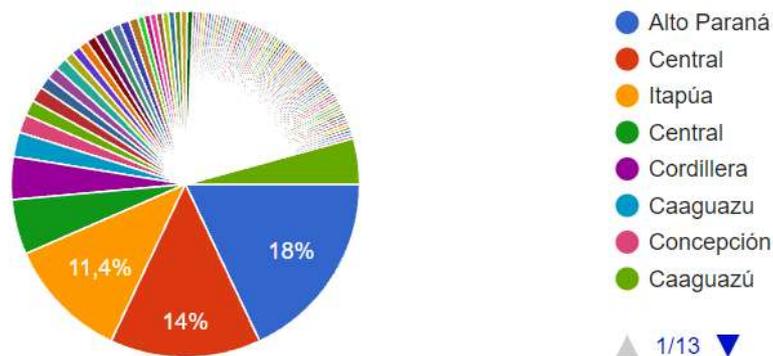
La respuesta a esta consulta fue categórica:

- 329 personas (94%) dijeron que es necesaria la función de poder bajar todo el expediente en un solo click, en referencia a la posibilidad de visualizar el expediente en un “formato libro”.
- 21 personas (6 %), dijeron que no es necesario.

Pregunta N° 12

¿Dónde litiga mayormente con el Expediente Judicial Electrónico, además de la Capital?

350 respuestas



Atendiendo a la expansión del Expediente Judicial Electrónico en casi todas las circunscripciones judiciales del país, se consultó a los Abogados cuál era aquella en donde más litigaba además de la Capital, resultando que:



- ALTO PARANÁ: 63 personas (18%) manifestaron que esta es la circunscripción que ocupa el primer lugar, luego de la Capital, que más utiliza el Expediente Judicial Electrónico.
- CENTRAL: 49 personas (19,1 %) dijeron que ésta es la segunda circunscripción que más utiliza el sistema.
- ITAPÚA: 40 personas (11,4 %), dijeron litigar en esta circunscripción, además de la Capital.
- CORDILLERA: 14 personas (4%) litigan en esta circunscripción judicial, además de la Capital.

Del total de encuestados, al menos 24 personas dijeron que solamente litigan en la Capital.

Seguidamente, se citan las otras circunscripciones donde también se litigan los abogados, además de Capital:

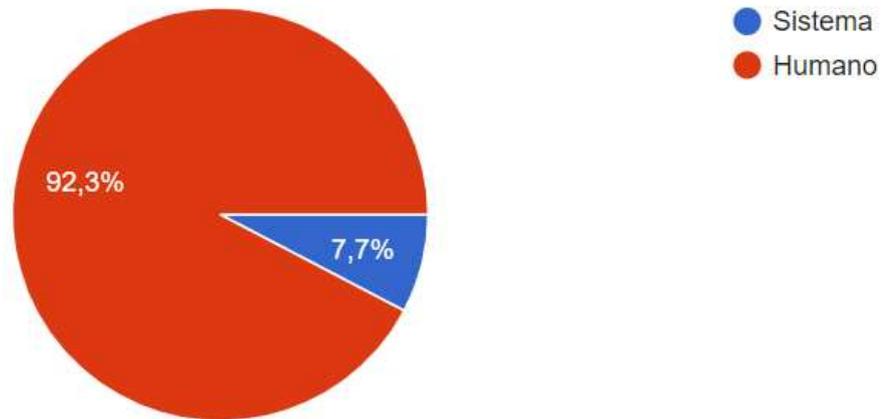
- Ñeembucú
- Paraguarí
- Caaguazú
- San Pedro
- Amambay
- Canindeyú
- Guairá
- Caazapá
- Misiones
- Concepción



Pregunta N° 13

¿Considera que la demora para la firma de providencias es por cual factor?

350 respuestas



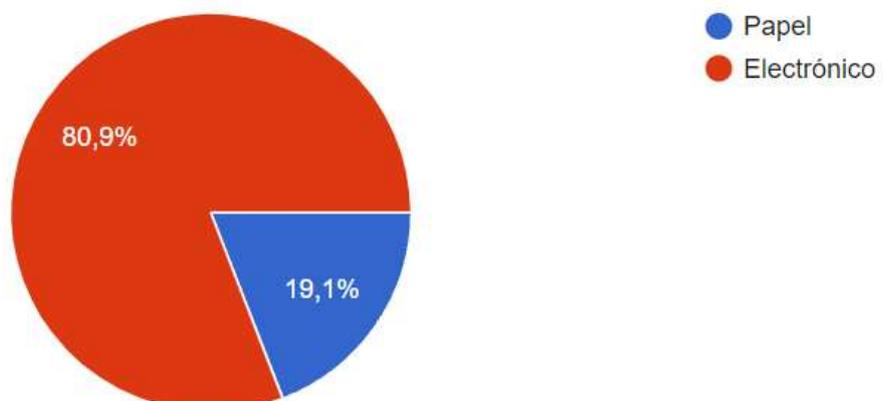
La respuesta ante esta consulta también fue concluyente:

- 323 personas (92,3 %) consideraron que el retraso en la firma de providencias es debido al factor HUMANO.
- 27 personas (7,7 %) dijeron que es el SISTEMA, la causa de los retrasos en la firma de providencias.

Pregunta N° 14

Usted, ¿Con qué formato de expediente prefiere litigar?

350 respuestas



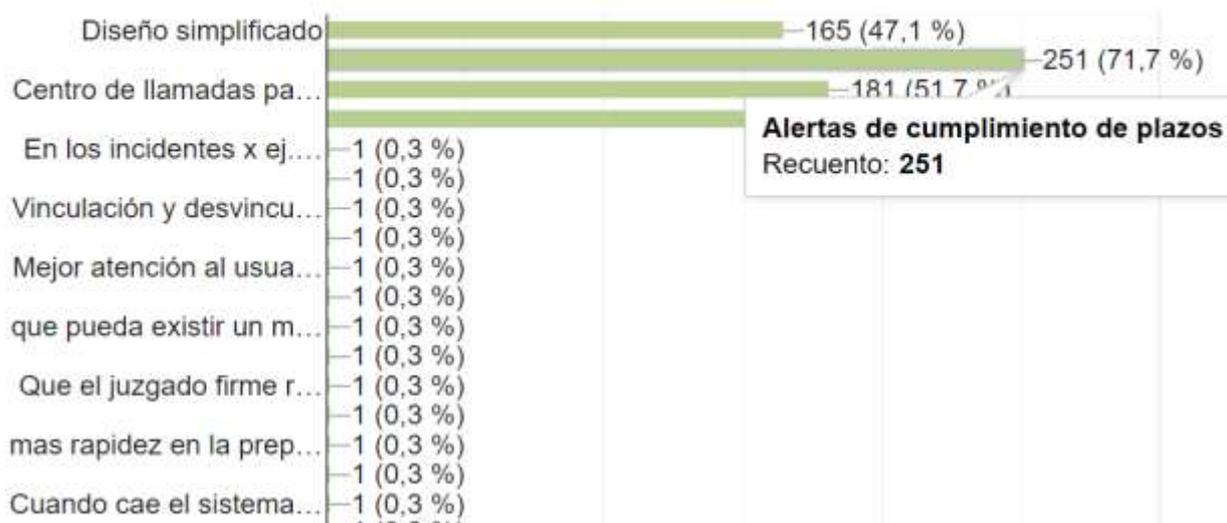


Categoricamente la mayoría de los Abogados, Fiscales y Defensores Públicos, prefiere trabajar con el formato de Expediente Electrónico.

Pregunta N° 15

¿Qué se necesita para mejorar el sistema? (Puede seleccionar mas de una opción)

350 respuestas



Ante la pregunta abierta sobre lo que se necesitaría para mejorar la gestión del Expediente Judicial Electrónico, los encuestados tuvieron la posibilidad de marcar varias opciones, resultando estos datos:

- ALERTAS DE CUMPLIMIENTOS DE PLAZOS: 251 personas (71,7 %), dijeron que es lo que más se necesita.
- CENTRO DE LLAMADAS DE ATENCIÓN AL USUARIO: 181 personas (51,7%) creen que esto mejorará el sistema.
- DISEÑO SIMPLIFICADO: 165 personas (47,1 %) dijeron que se requiere un diseño más amigable.
- ADECUACIÓN PROCESAL LEGISLATIVA: 158 personas (45,1 %), manifestaron que se necesita adecuar la ley.

Los encuestados, además, formularon varias sugerencias entre las que más se destacan: la necesidad de ver el expediente electrónico en FORMATO LIBRO, a fin de poder hojearlo como si fuera de papel y que esté FOLIADO.



Pregunta N° 16

¿Cómo calificaría la utilidad de esta herramienta durante la crisis sanitaria por el COVID 19?

350 respuestas



- 328 personas (92 %), consideraron que el Expediente Judicial Electrónico fue de mucha UTILIDAD, durante la crisis sanitaria.

CONCLUSIÓN

El muestreo denota que un alto porcentaje de Abogados, Agentes Fiscales y Defensores Públicos está SATISFECHO y PREFIERE TRABAJAR con el expediente judicial electrónico. La mayoría manifestó que SU ADAPTACIÓN FUE POCO COMPLICADA y le resulta FÁCIL USAR EL SISTEMA.

También dijeron que utilizan la herramienta SIEMPRE, INCLUSO LOS FINES DE SEMANA Y FERIADOS, y la disponibilidad del sistema 24/7 les permite visualizar sus casos desde donde estén y presentar escritos sin tener que trasladarse físicamente hasta los Juzgados o Tribunales.

La mayoría empezó a usar el sistema desde que se implementó (hace 5 años), sin embargo; hubo un aumento sustancial en el número de usuarios durante la pandemia, en coincidencia también con la expansión del Expediente Judicial Electrónico a las circunscripciones judiciales. Esta ampliación del sistema, a su vez, posibilitó a los abogados litigar en el interior, que en su gran mayoría respondió tener casos en todas las circunscripciones, menos en las tres del Chaco.

Desde la óptica del Abogado, Fiscal y Defensor, el mayor beneficio obtenido es la SEGURIDAD, YA QUE SE EVITA LA RECONSTITUCIÓN DEL EXPEDIENTE, seguido de las NOTIFICACIONES MÁS RÁPIDAS; también destacaron la agilidad y señalaron que el proceso es más transparente.



CORTE
SUPREMA
DE JUSTICIA



Para el profesional el recurso más optimizado gracias al sistema es el TIEMPO, ya que no necesita trasladarse físicamente para consultar casos o realizar sus presentaciones, seguido del ahorro los costos operativos, como papel, combustible, tinta, etc.

El problema más recurrente para ellos es la CAÍDA DEL SISTEMA, seguido del LIMITE PARA EL ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS ADJUNTOS y el BUSCADOR DE EXPEDIENTES; sin embargo, entre las menciones más reiteradas está la necesidad de contar con el FORMATO LIBRO.

En coincidencia con el problema anteriormente mencionado, categóricamente respondieron que SI es necesario poder BAJAR CON UN CLICK todo el expediente, en referencia a la posibilidad de verificar todo el expediente de una vez y poder hojearlo como si fuera de papel.

El FACTOR HUMANO resulta ser, para ellos, la causa de los retrasos en las firmas de resoluciones, providencias u oficios, lo que coincide con varios comentarios obtenidos en las preguntas abiertas, donde los reclamos no fueron por el sistema en sí, sino por los operadores del mismo.

Los Abogados, Fiscales y Defensores, respondieron que para mejorar el sistema se necesita contar con ALERTAS DE CUMPLIMIENTOS DE PLAZOS, y en segundo lugar un CENTRO DE LLAMADAS PARA ATENCIÓN AL USUARIO, ya que cuando se les presenta algún inconveniente técnico, no cuentan con ese asesoramiento para la solución de problemas.

Finalmente, está demostrado que esta herramienta fue MUY ÚTIL durante la crisis sanitaria.

La encuesta pretendió conocer el índice de satisfacción, de complicación, de utilidad, la disponibilidad 24/7, los beneficios y, en especial, las propuestas para optimizar el sistema, a cinco años de su implementación.