



CORTE  
SUPREMA  
DE JUSTICIA

**DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

**JUZGADOS DE PAZ DE LA CAPITAL**

**RESULTADOS FINALES**



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

La Encuesta de Satisfacción de Usuario es una iniciativa del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2025, Objetivo Estratégico O.E. 1 *Mejorar la prestación del servicio de justicia*. La misma pretende medir el “Grado de Satisfacción del Usuario”. En ella se solicitó una calificación en relación a la calidad de atención y la celeridad de los trámites en los distintos Juzgados de Paz de la Capital.

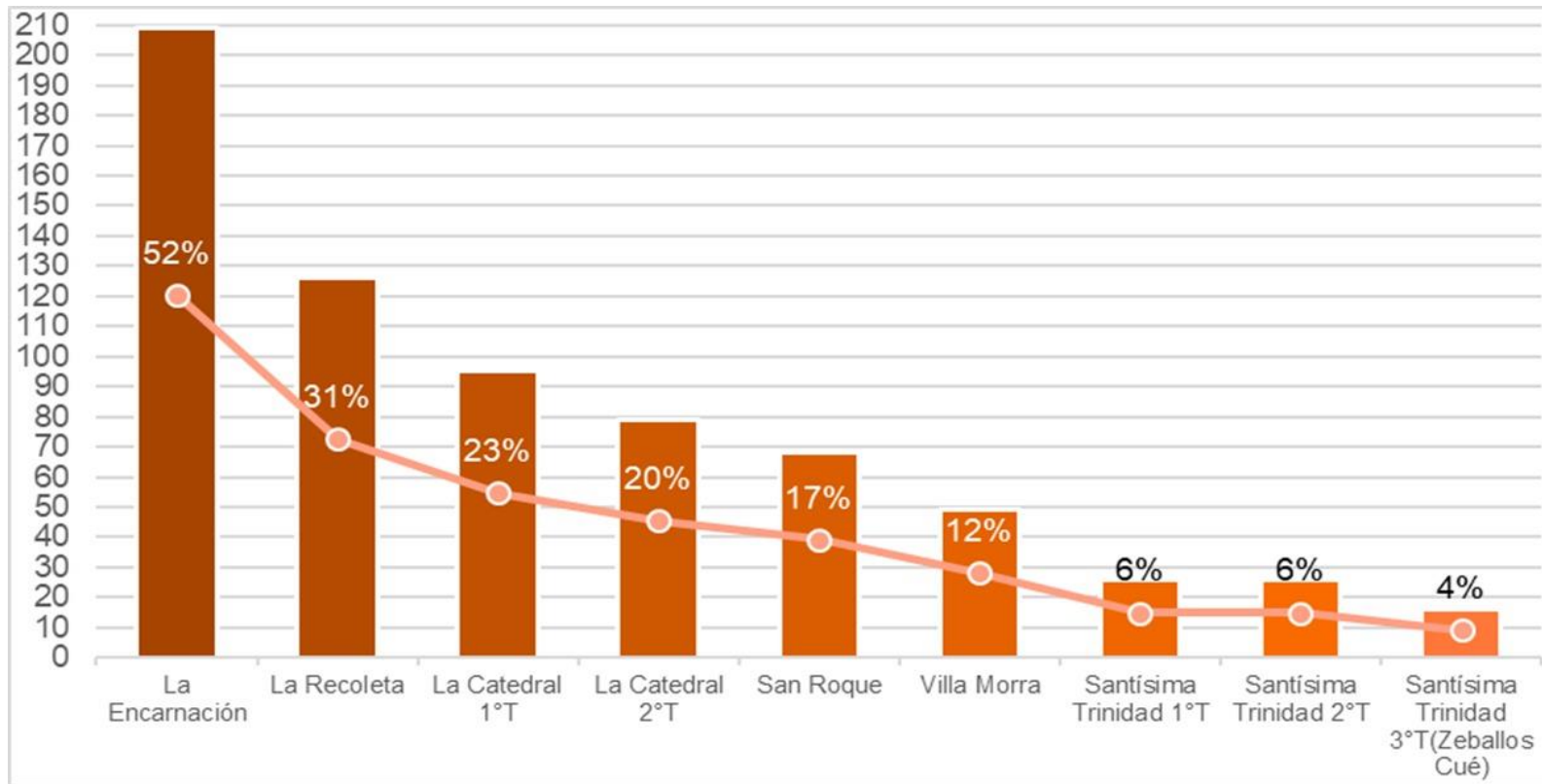
A continuación se detallan los resultados de la encuesta para los Servicios de Justicia ofrecidos por los Juzgados de Paz de la Encarnación, de la Catedral Primer y Segundo Turno, San Roque, Recoleta, Trinidad Primer, Segundo y Tercer Turno – Zeballos Cué y el de Villa Morra.

La Encuesta fue habilitada al público en el portal web del Poder Judicial, desde el 2 de noviembre al 1 de diciembre del 2023. Fueron invitados a llenarla, profesionales Abogados y usuarios de justicia en general. La convocatoria fue realizada por todos los medios de comunicación que dispone la CSJ (página web, redes sociales y cartelería).

El formulario de la encuesta fue diseñado con la aplicación Google forms. Fueron llenados 405 formularios, superando la muestra determinada en 315 encuestas.

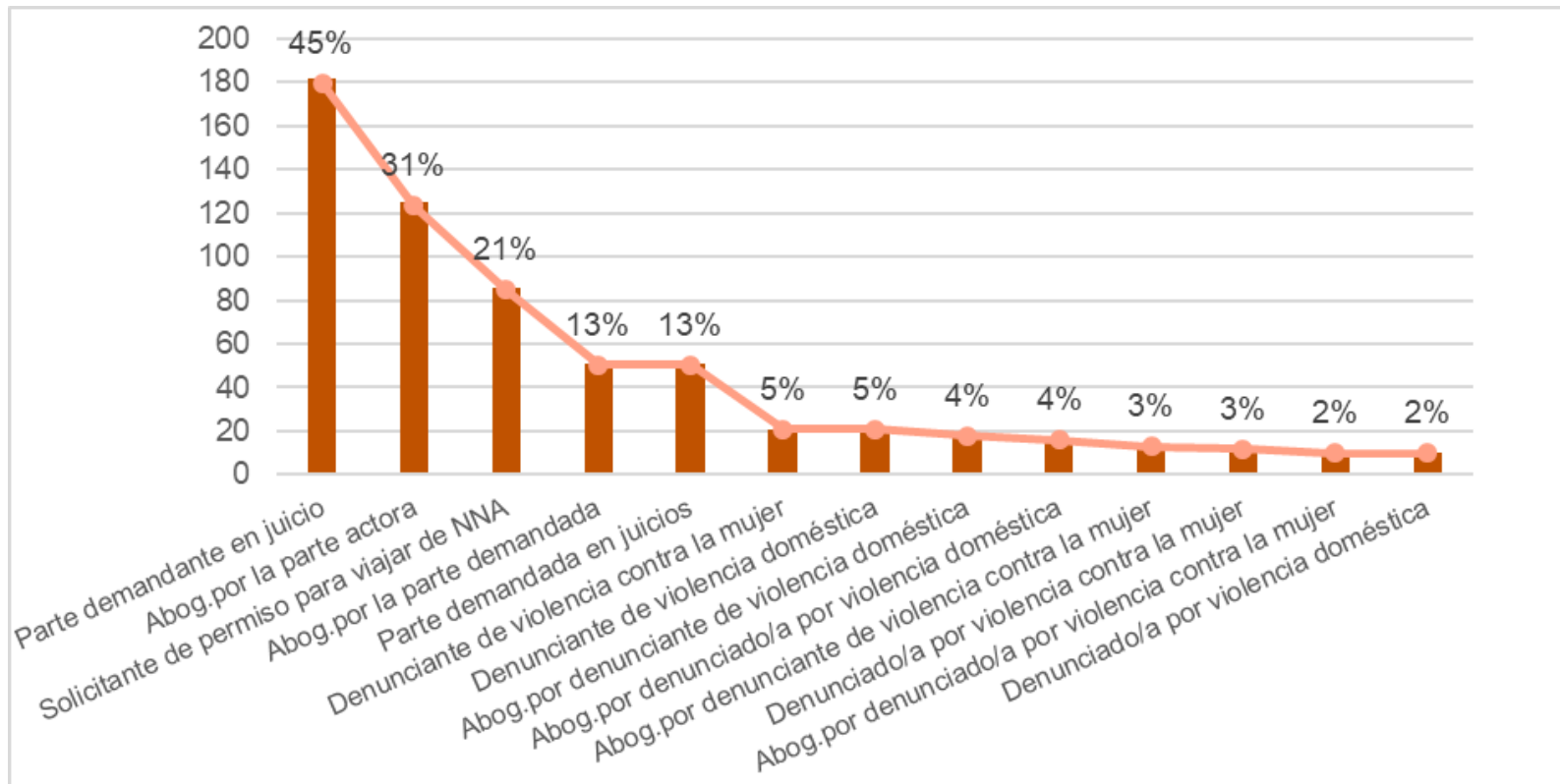
## PARTICIPANTES

En qué **Juzgado de Paz** de la Capital utilizaron los servicios justicia, durante el primer semestre 2023, los encuestados.



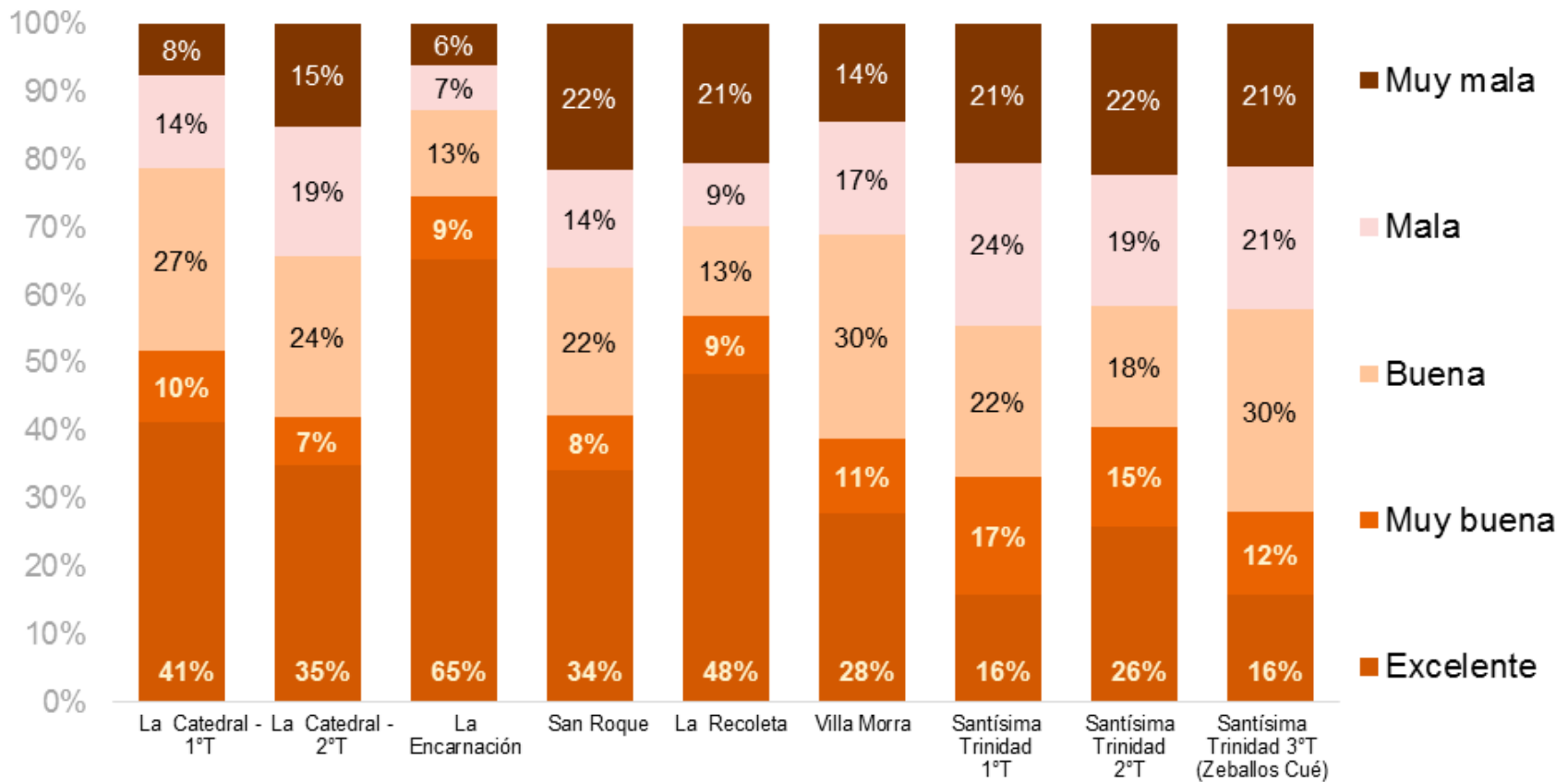
# ROL DE PARTICIPANTES

**Carácter en el que recibió los servicios de justicia** en los Juzgado de Paz de la Capital.



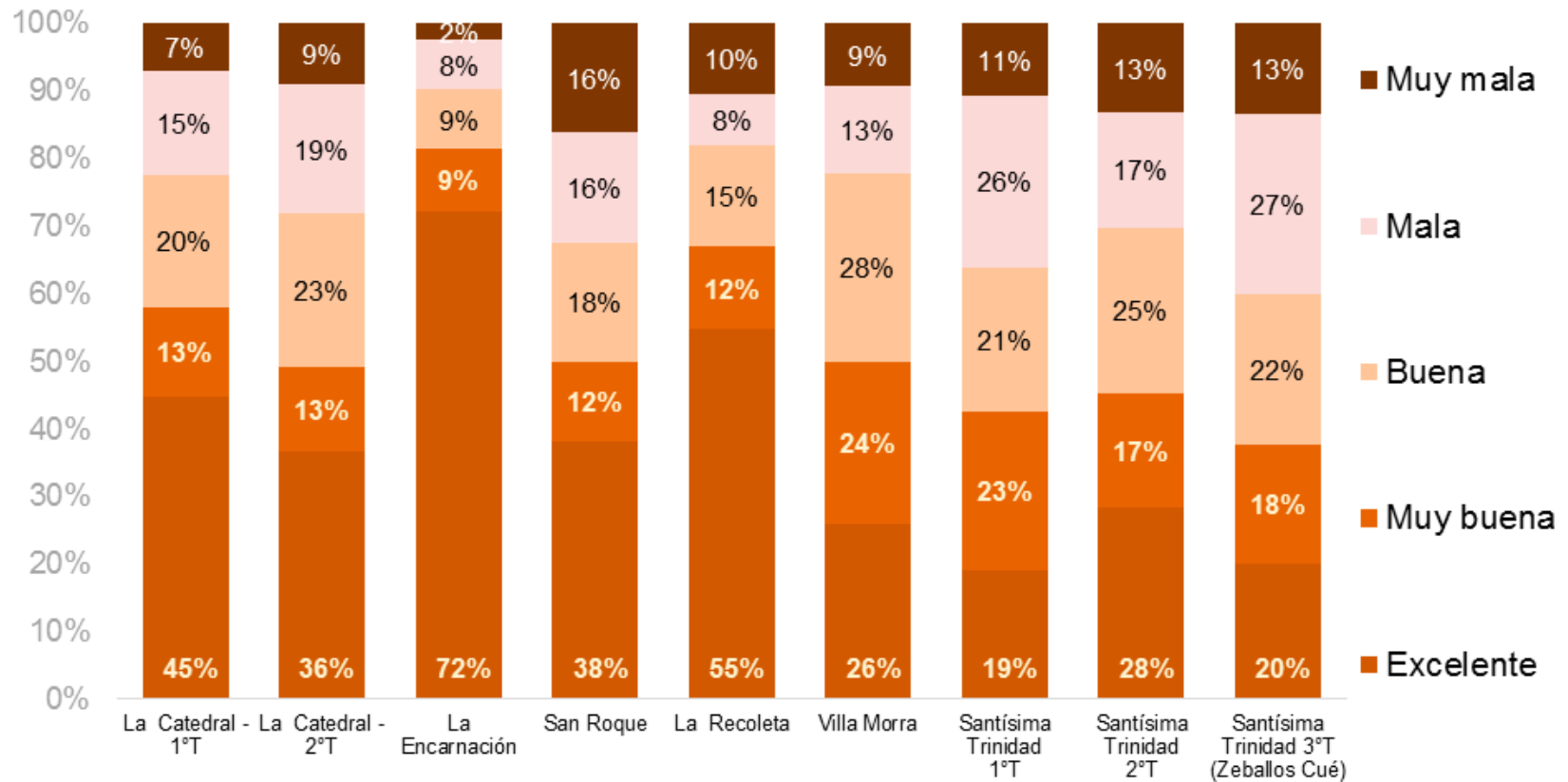
# ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención recibida en la tramitación de procesos judiciales en los Juzgados de Paz de la Capital?



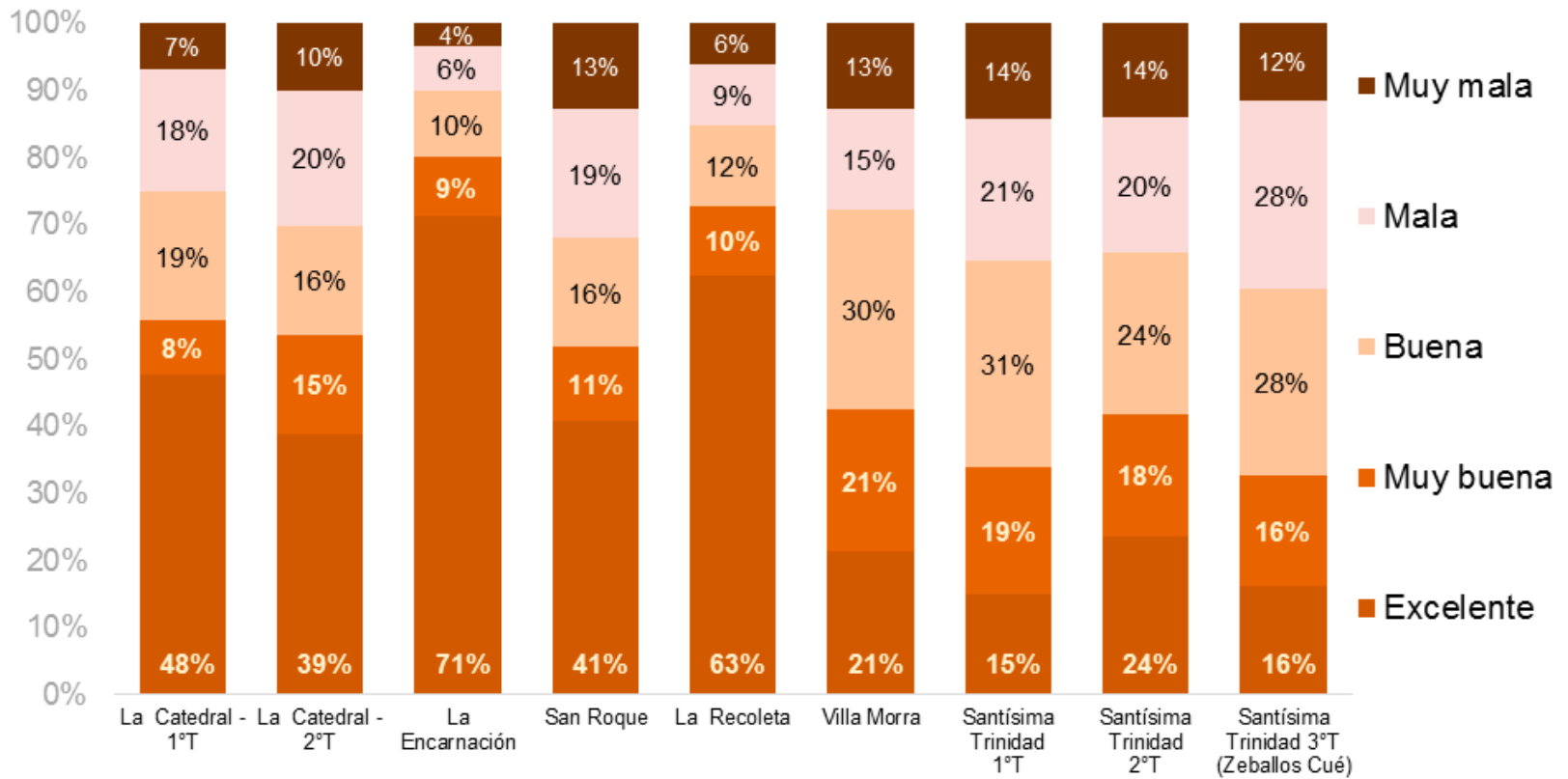
# ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención recibida en denuncias de violencia doméstica?



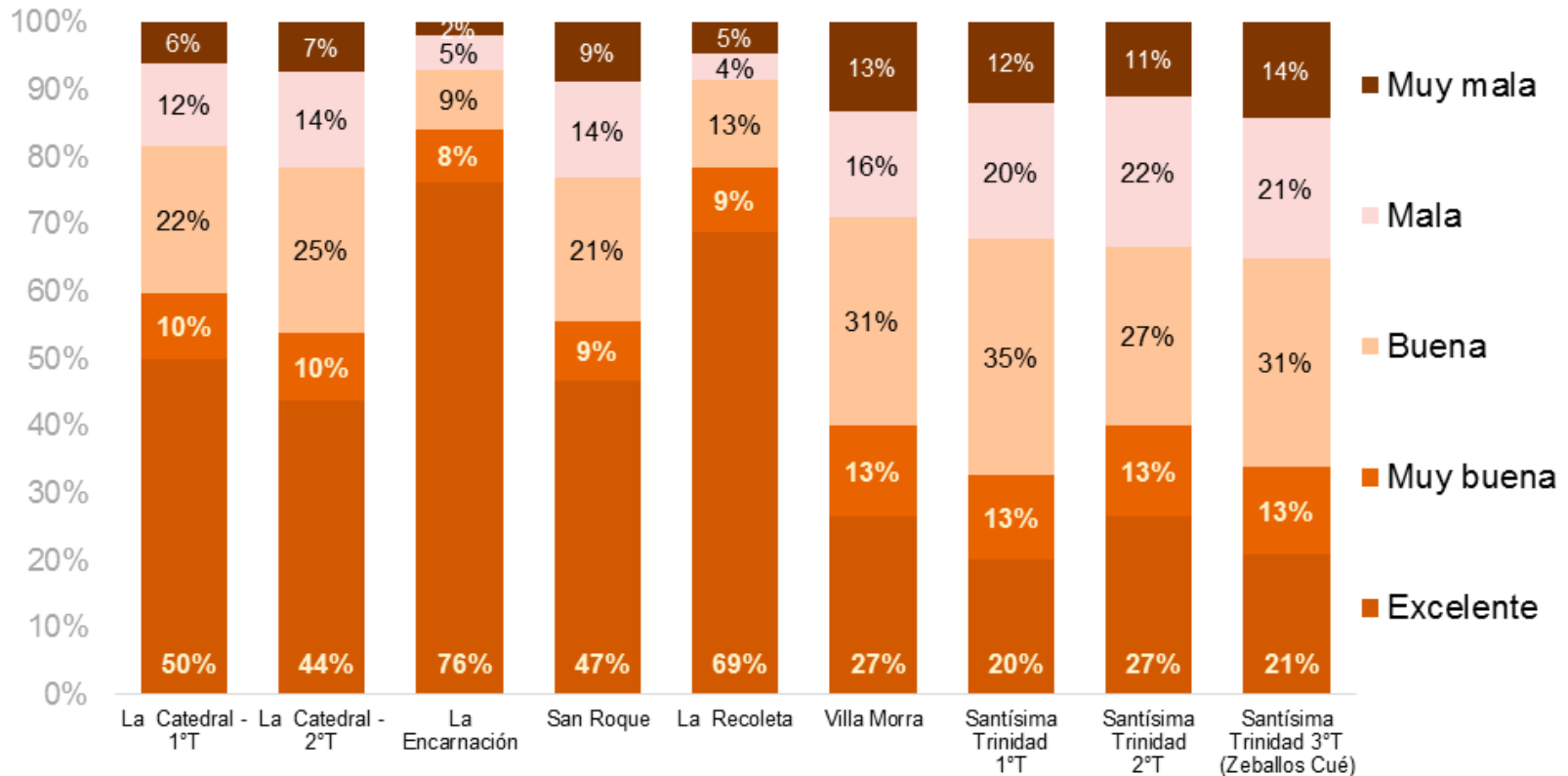
# ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención recibida en denuncias de violencias contra la mujer?



# ATENCIÓN AL PÚBLICO

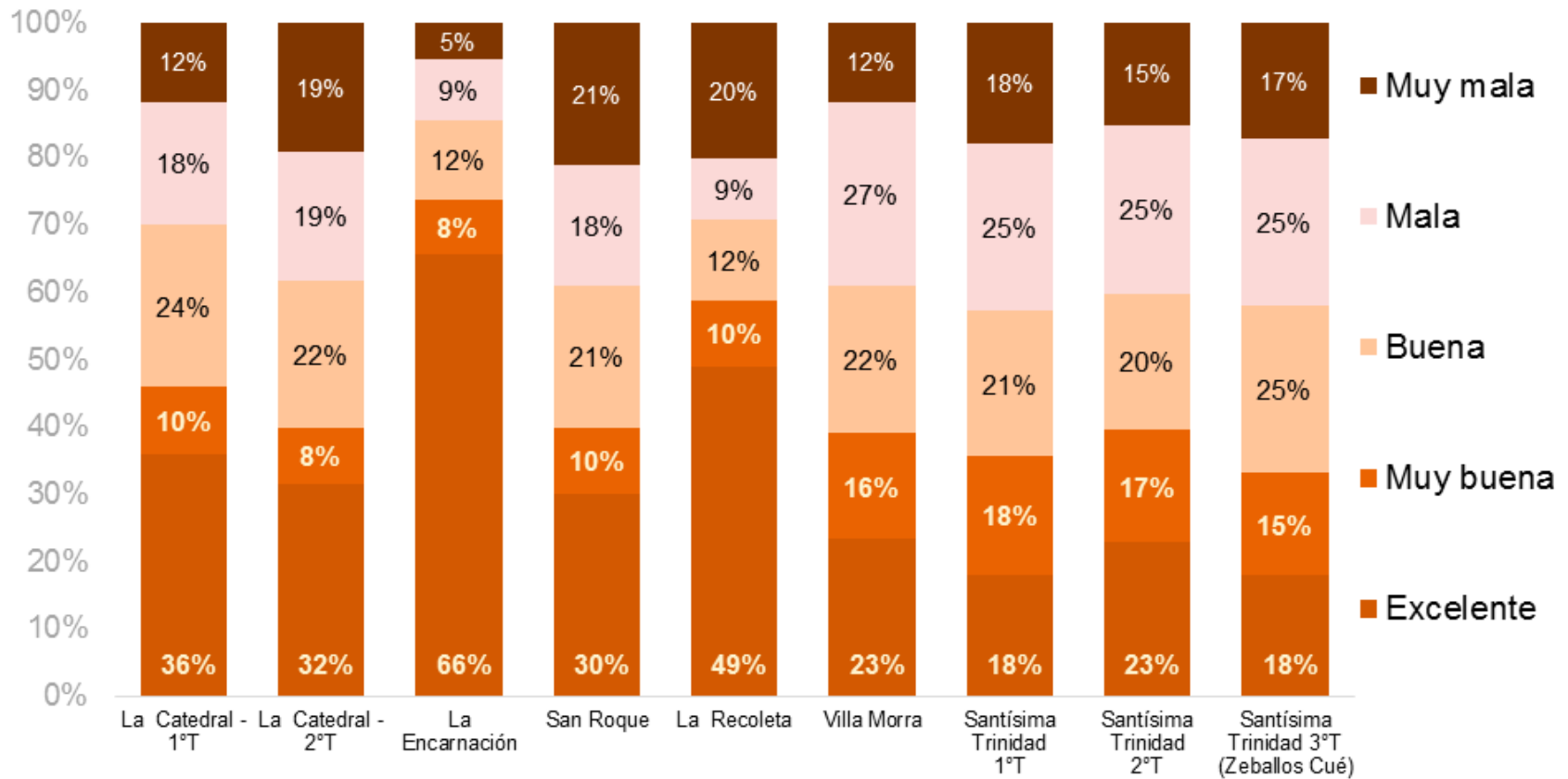
¿Cómo considera la atención recibida en la tramitación de autorizaciones del permiso del menor?





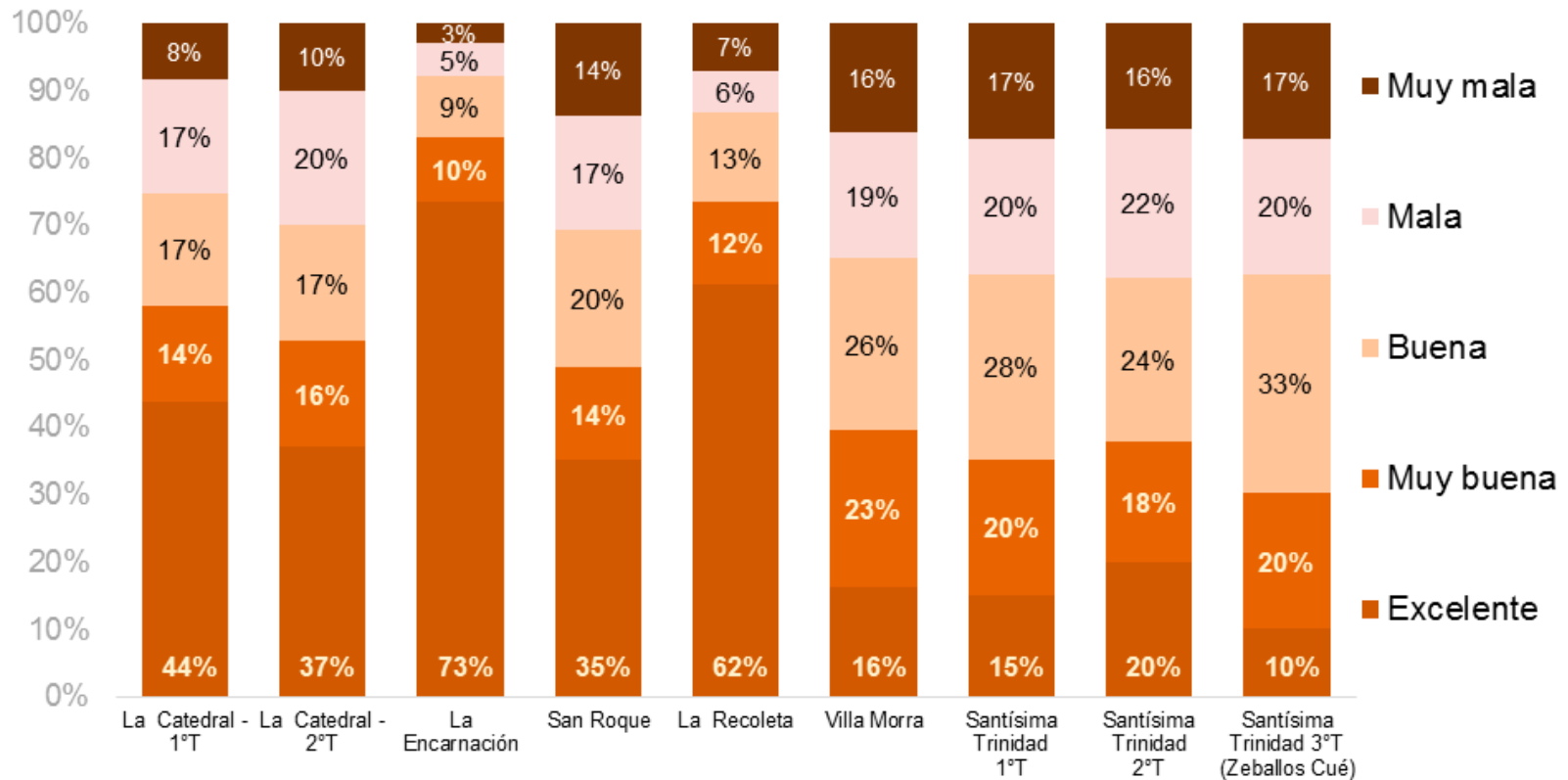
# CELERIDAD EN LOS TRÁMITES

¿Cómo considera la celeridad de los trámites en sus procesos judiciales en los Juzgados de Paz de la Capital?



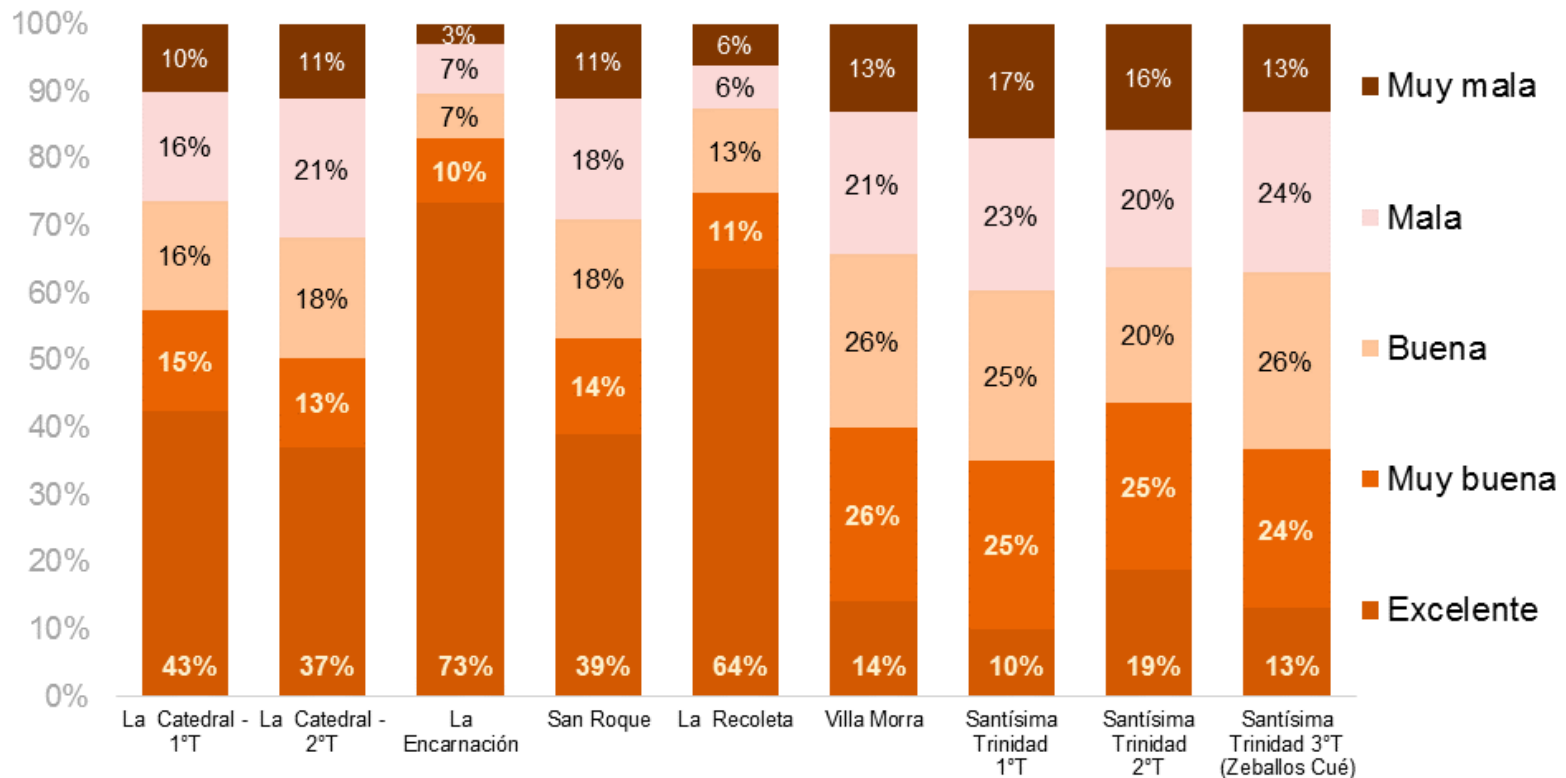
# CELERIDAD EN LOS TRÁMITES

¿Cómo considera la celeridad en el procedimiento de violencia doméstica en los Juzgados de Paz de la Capital?



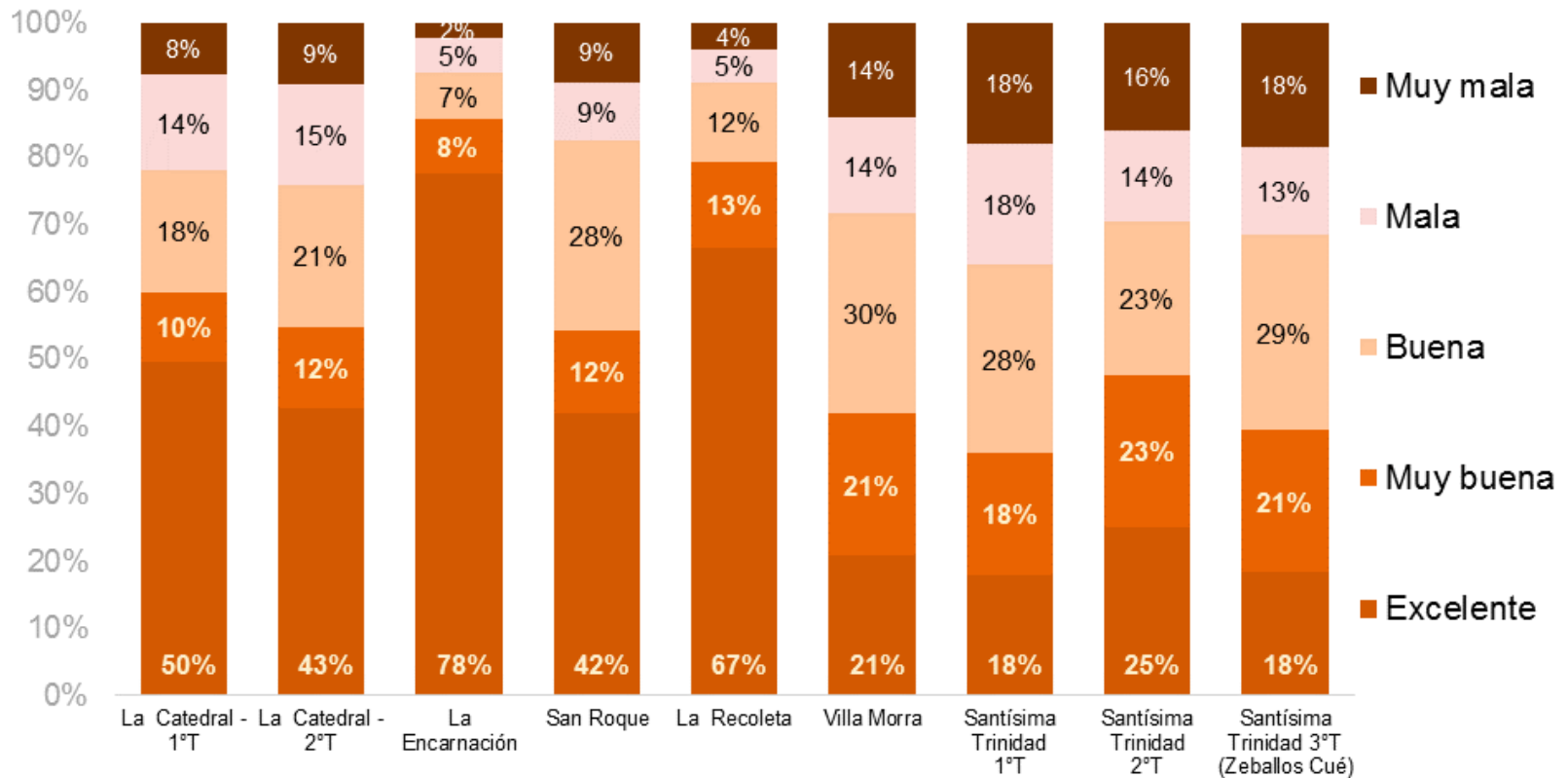
# CELERIDAD EN LOS TRÁMITES

¿Cómo considera la celeridad en la tramitación de denuncias de violencias contra la mujer en los Juzgados de Paz de la Capital?



# CELERIDAD EN LOS TRÁMITES

¿ Cómo considera la celeridad en la tramitación de autorizaciones del permiso del menor en Juzgados de Paz de la Capital?



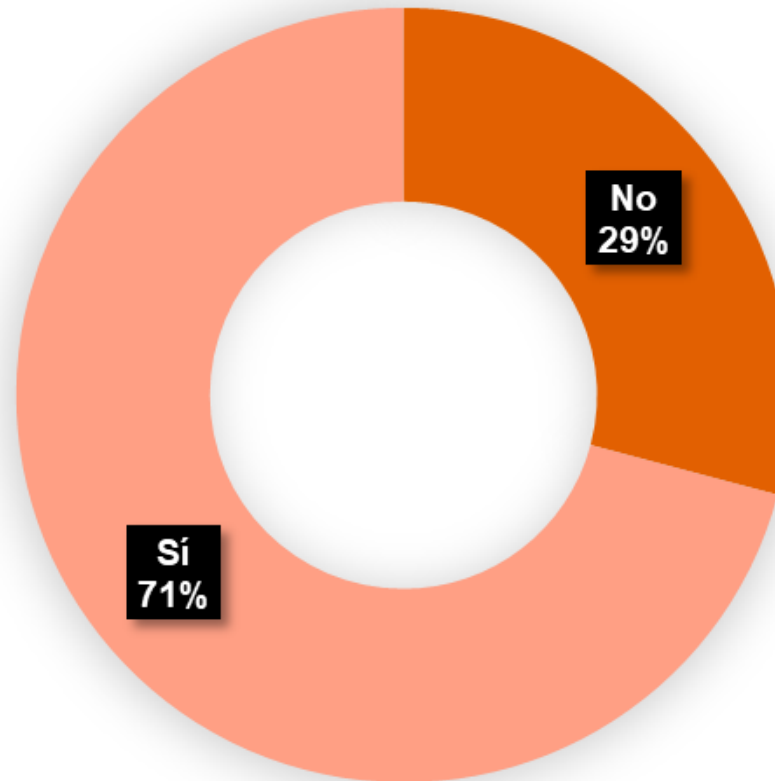
## ASPECTOS A MEJORAR

En cuanto a la atención y lugar donde fue atendido, indique los aspectos a mejorar



## EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

¿Considera que la continuidad de la implementación del expediente electrónico favorecerá la gestión de casos judiciales en los Juzgados de Paz de la Capital?



## PRÓXIMAS ACCIONES

- PUBLICACIÓN DE RESULTADOS EN MEDIOS INSTITUCIONALES.
- IDENTIFICAR ACCIONES DE MEJORA, CONFORME A LO RELEVADO.
- IMPLEMENTAR PLANES DE MEJORA.
- MONITOREAR EL AVANCE DE LOS PLANES DE ACCIÓN.
- VERIFICAR MEJORAS DE PERCEPCIÓN EN PRÓXIMAS ENCUESTAS.