

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

13 de octubre al 17 de noviembre de 2023

En el marco del Objetivo Estratégico OE1: “Mejorar la prestación del Servicio de Justicia” del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2025, a fin de Implementar acciones de mejora, y dando cumplimiento al Indicador del PEI “Grado de Satisfacción de usuario”, se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del servicio de justicia realizada en la Circunscripción Judicial de ITAPÚA.

En la encuesta se pudo indagar sobre la percepción de los usuarios en lo referente a la atención y la celeridad de los trámites en los distintos Tribunales, Juzgados, Oficinas Registrales, Administrativas y de Apoyo Jurisdiccional en la Circunscripción Judicial de referencia, fueron invitados a llenarla, ciudadanos usuarios de justicia y profesionales auxiliares de Justicia (Abogados, Fiscales y Defensores) que recibieron servicios de justicia durante el año 2022.

El formulario de la encuesta fue diseñado con la aplicación Google forms y fue habilitada al público en la página web oficial de la CSJ, desde el 13 de octubre al 17 de noviembre del año 2023. La convocatoria a los auxiliares de justicia y ciudadanía usuaria de justicia, fue realizada por los medios de comunicación que dispone la CSJ y la Circunscripción Judicial de Itapúa, como página web, redes sociales, se utilizó además cartelera en lugares visibles y presentación a miembros de gremios, representantes de Ministerio Público y Ministerio de la Defensa Pública.

Se han obtenido 195 formularios llenados en línea a través del formulario google. Los porcentajes describen la percepción de la población que respondió la encuesta.

En adelante, al resumir las valoraciones como **“percepción positiva”**, se habla de la suma de las calificaciones buena, muy buena y excelente. Por el contrario, cuando se menciona **“percepción negativa”** corresponde a la suma de las calificaciones de mala y muy mala.

A continuación, se presenta una interpretación de las respuestas obtenidas.

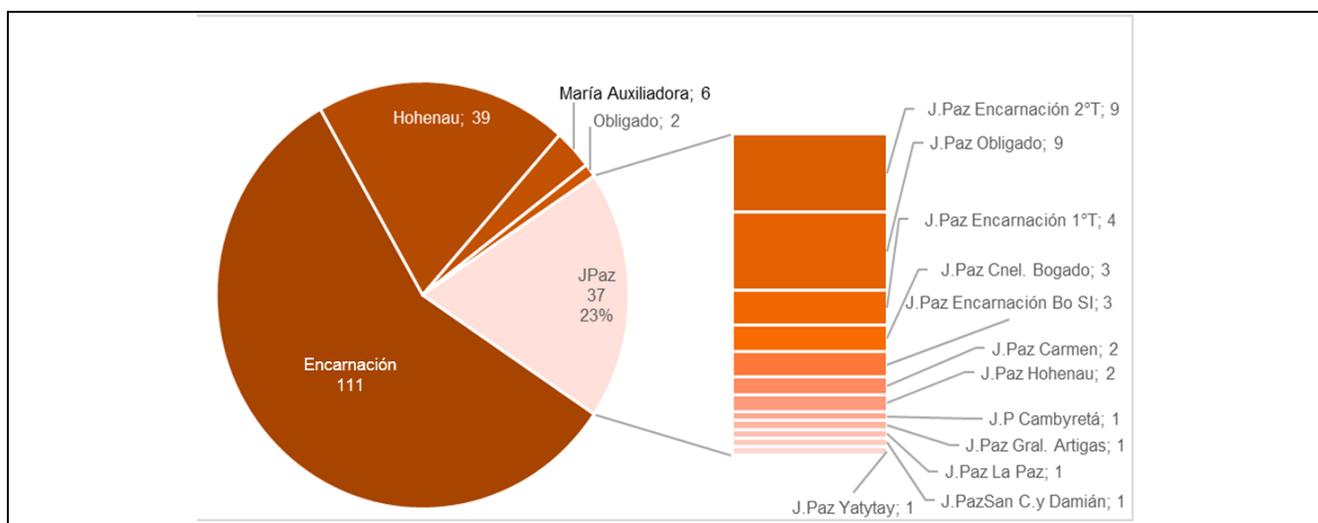
Participantes

La primera pregunta se enunciaba de la siguiente forma y admitía solo una respuesta de un conjunto de opciones (cerradas).

Indique si ha utilizado algún servicio ofrecido por el Poder Judicial, en la Circunscripción Judicial de Itapúa, durante el primer semestre 2023, (Tribunales de Apelación, Juzgados de Primera Instancia, Juzgados de Paz, Registros Públicos, Oficinas Administrativas y de Apoyo)

Se observa que la mayoría de los usuarios que participaron de la encuesta el 89% recibieron servicios de los Juzgados de 1ª Instancia y 9% sólo de la Justicia de Paz. En la ciudad de Encarnación, capital de la circunscripción, 62% de los que responden la encuesta, califican a los Tribunales de Apelación.

Figura 1. Servicios más utilizados en el primer semestre 2023, por los profesionales que respondieron la encuesta.



Atención en los Juzgados

La segunda pregunta se enunciaba de la siguiente forma y admitía solo una calificación para cada uno de los Juzgados habilitados en el momento del diseño de la encuesta.

¿Cómo considera la atención recibida en los Juzgados de 1ª Instancia?

En los juzgados de materia Civil y Comercial de Encarnación, la percepción positiva es de 90% en promedio, con 29% de calificación **Excelente**, destacándose los Juzgados del 5º y 6º turno, con 37% y 33%, respectivamente. Por otra parte, los Juzgados del 3º y 4º turno presentan una percepción negativa entre 16% y 19%.

En cuanto a los demás juzgados del fuero civil, comercial y laboral, la percepción positiva es de 91% en promedio, con 36% de calificación **Excelente**, destacándose los juzgados de Hohenau y Obligado con la calificación **Excelente** del 55% y 37%, respectivamente.

Figura 2. Calificación de la atención en los Juzgados de 1ª Instancia.



Los juzgados de materia Laboral de Encarnación, llegan a 86% de percepción positiva y los juzgados de materia Niñez y Adolescencia de Encarnación, a 70% en promedio. La percepción negativa en Juzgados de Niñez y Adolescencia, ronda tan solo entre 11% y 22%.

En los Juzgados Penales de Garantías de Encarnación, la percepción positiva es de 86% en promedio, con 33% que asignan la calificación **Excelente**. Por otra parte, se detalla la percepción negativa que llega a 12% en promedio, con similares valores en los demás juzgados.

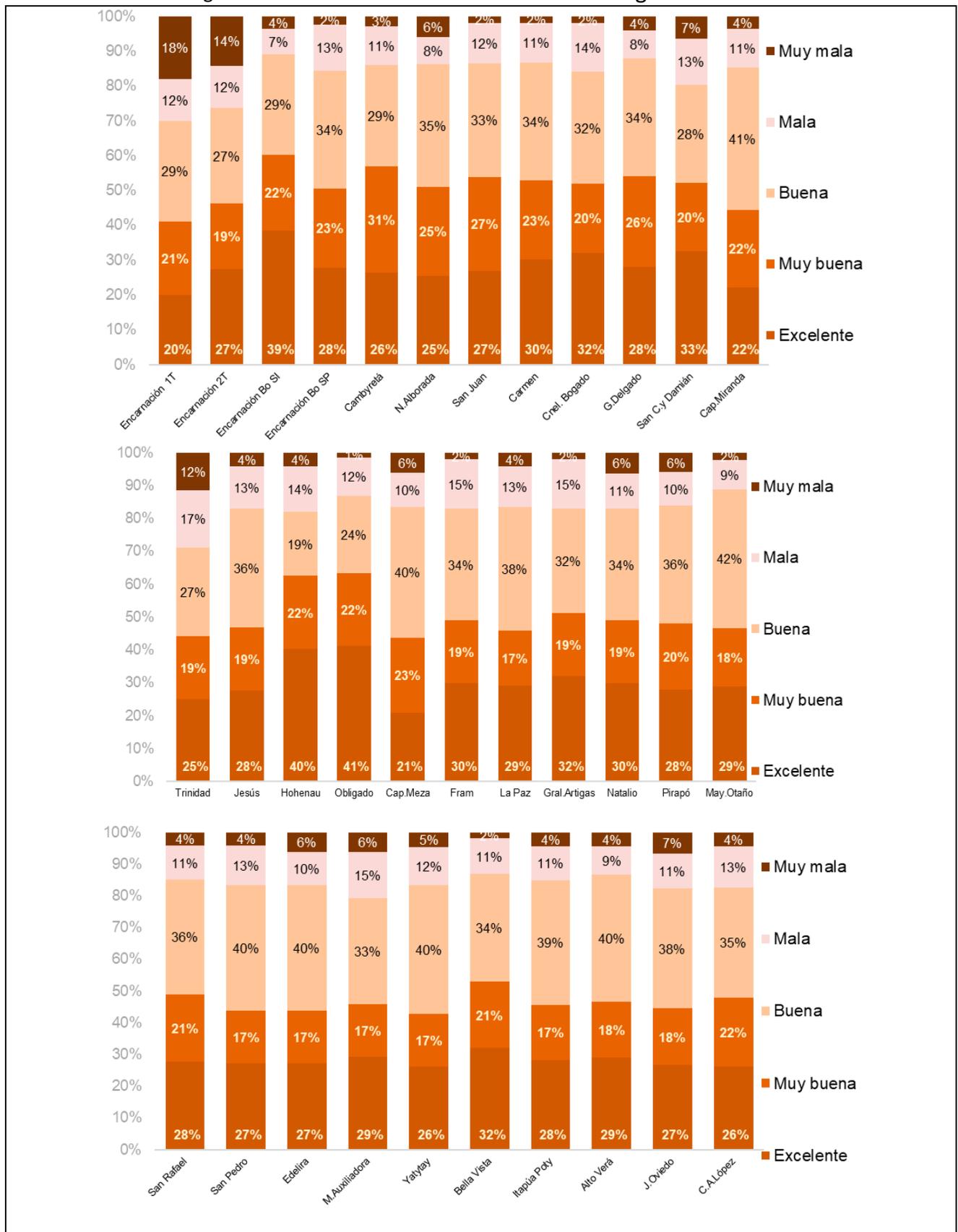
En el Juzgado Penal de la Adolescencia, la percepción positiva es de 86%, con 29% de calificación **Excelente**.

El Juzgado Penal de María Auxiliadora, la percepción positiva es de 85%, con 30% de calificación **Excelente** y en el Juzgado Penal de San Pedro del Paraná, la percepción positiva es de 85% con 32% de calificación **Excelente**.

Los juzgados de ejecución penal consiguen 87% de valoración positiva en promedio con 31% de calificación **Excelente**.

El tribunal de sentencias consigue una percepción positiva del 80%, con 24% de calificación **Excelente**.

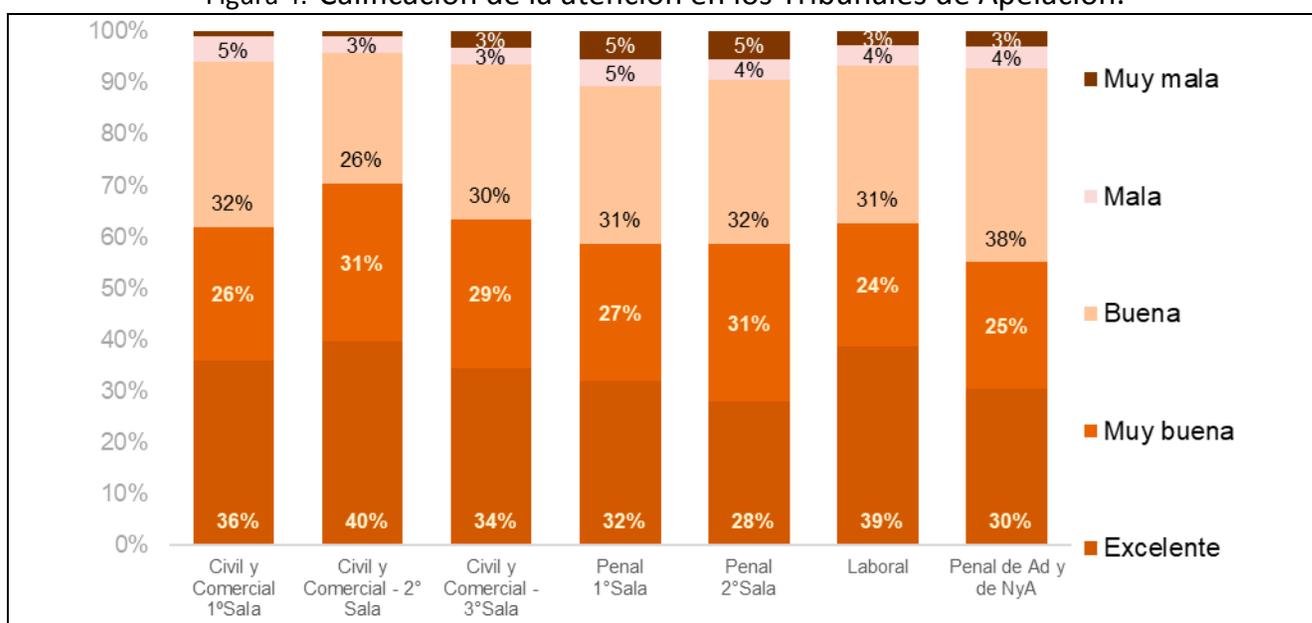
Figura 3. Calificación de la atención en los Juzgados de Paz.



La tercera pregunta se refería a la atención en los Juzgados de Paz de Itapúa, se encontró que los participantes indican una calificación promedio positiva del 83%, con un 29% calificado como Excelente. Es notable el desempeño destacado de los Juzgados de Hohenau y Encarnación (Barrio San Isidro), obteniendo calificaciones de Excelente del 40% y 39%, respectivamente.

Por otra parte, en promedio solo el 17% de los encuestados tienen percepción negativa de la atención en los Juzgados de Paz, en casos puntuales se observa una percepción oscilación entre 21% y 30%, como en los juzgados de Encarnación 1° y 2° turno, Trinidad y María Auxiliadora.

Figura 4. Calificación de la atención en los Tribunales de Apelación.



La cuarta pregunta se enunciaba de forma similar, para la calificación de la atención en los Tribunales de Apelación de Encarnación. Los tribunales en material Civil y Comercial alcanzan una percepción positiva promedio del 94%, con un 37% de ellos calificados como **Excelente**. Los Tribunales Penales obtienen una percepción positiva promedio del 90%, con un 30% que han asignado la calificación de Excelente en la atención. Asimismo, la percepción positiva es muy alta en los Tribunales en lo Laboral (93%) y en los de Niñez y Adolescencia (93%).

Hay un pequeño grupo de usuarios que presenta una percepción negativa entre 1% y 10%.

Celeridad en Juzgados y Tribunales

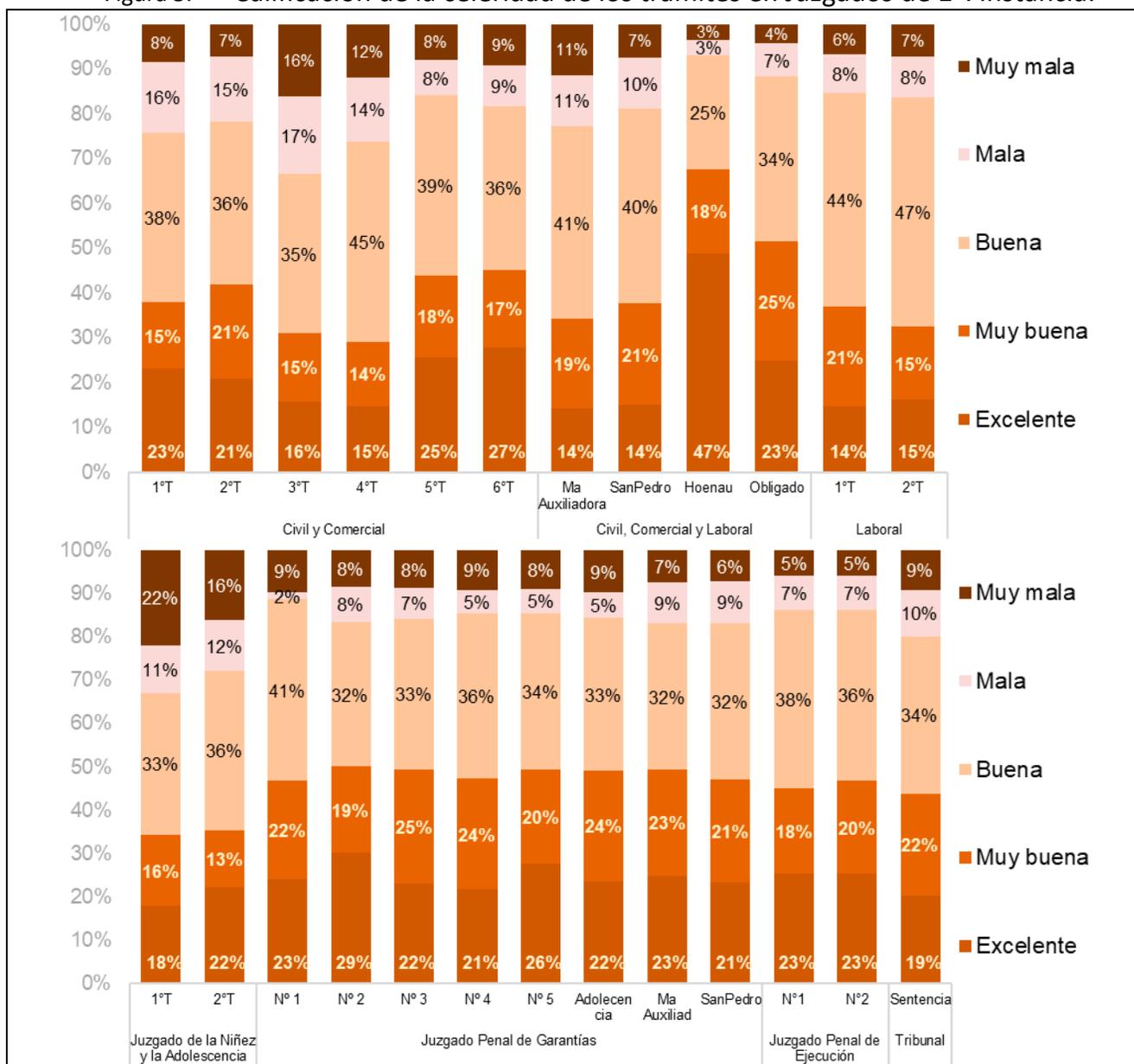
La quinta pregunta indaga sobre la percepción de celeridad de los trámites en los procesos judiciales de primera instancia. Admitía solo una calificación para cada uno de los Juzgados habilitados en el momento del diseño de la encuesta.

En los juzgados en lo Civil y Comercial de Encarnación, la percepción positiva es de 76% en promedio y 21% asigna la calificación de **Excelente**. Por otro lado, se nota una percepción negativa de 23% en promedio. En los demás juzgados de materia Civil, Comercial y Laboral, la percepción positiva promedio llega a 80%, destacándose el juzgado de Hohenau donde el 47% de los profesionales destacan la **Excelente celeridad**. En los juzgados de María Auxiliadora y San Pedro, se percibe una valoración negativa entre 17% y 22%.

En los juzgados de materia Laboral de Encarnación, la percepción positiva es de 78% en promedio y 14% en promedio asigna la calificación de **Excelente**. Por otra parte, también se ve una alta frecuencia en la valoración negativa, de más del 10%.

En los juzgados de materia Niñez y Adolescencia, la percepción positiva es de 69% en promedio y 20% asigna la calificación de **Excelente celeridad**. Por otra parte, se denota una valoración negativa entre 28% y 33%.

Figura 5. Calificación de la celeridad de los trámites en Juzgados de 1ª. Instancia.



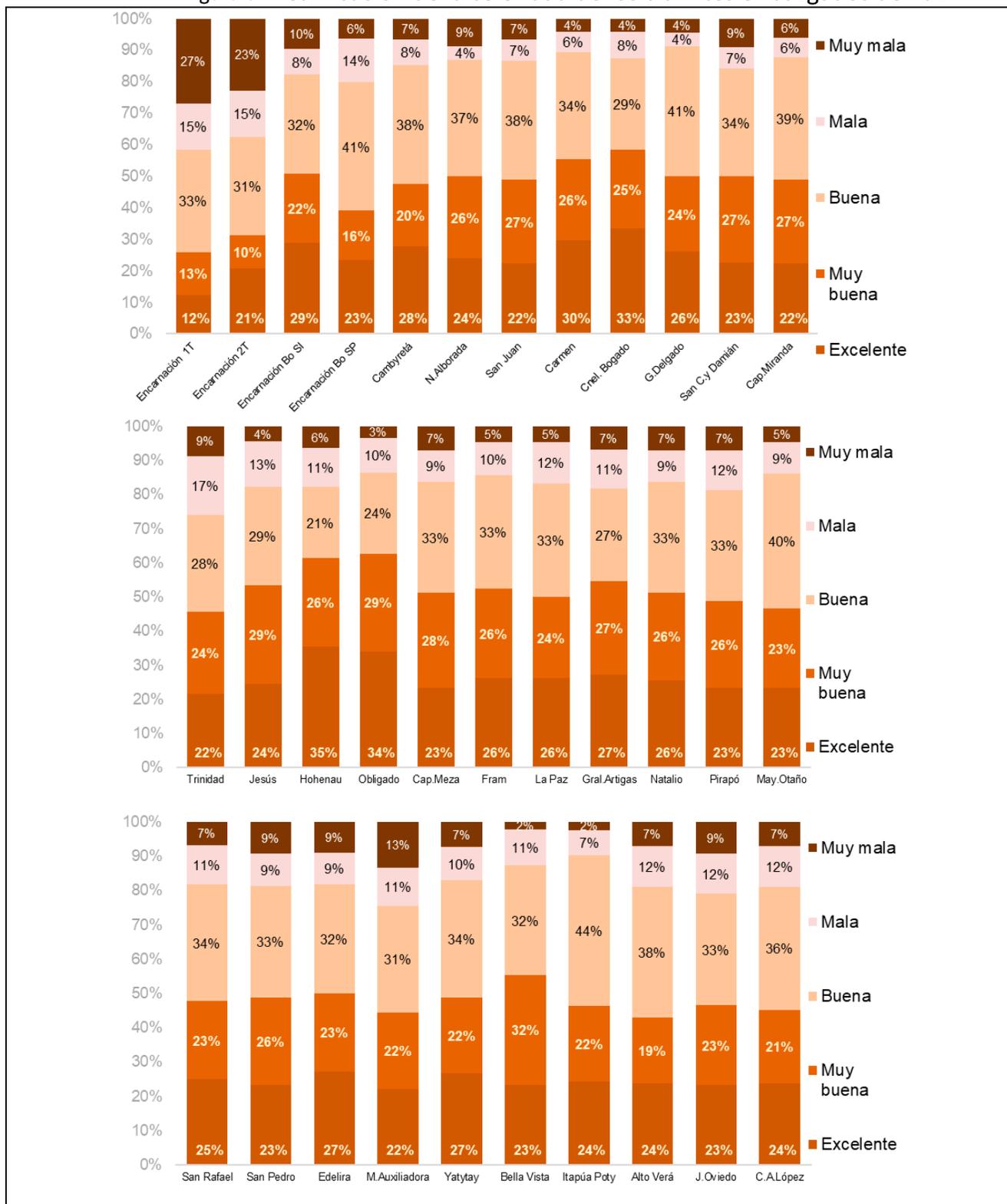
En los Juzgados Penales de Garantías de Encarnación, la percepción positiva es de 81% en promedio, con 24% promedio de calificación **Excelente**. Por otra parte, la percepción negativa supera en algunos casos el 10%. En el juzgado Penal de la Adolescencia, la percepción positiva es de 78%, con 22% de calificación de **Excelente celeridad**.

En el Juzgado Penal de Garantía de María Auxiliadora, la percepción positiva es de 78% y en San Pedro del Paraná, la percepción positiva es de 74%.

En los Juzgados de Ejecución Penal, la percepción es muy similar en ambos juzgados con 80% positiva. El Tribunal de Sentencia recibe 71% de percepción positiva.

La sexta pregunta consultaba la percepción de la celeridad, en Juzgados de Paz habilitados en el momento del diseño de la encuesta.

Figura 6. Calificación de la celeridad de los trámites en Juzgados de Paz.

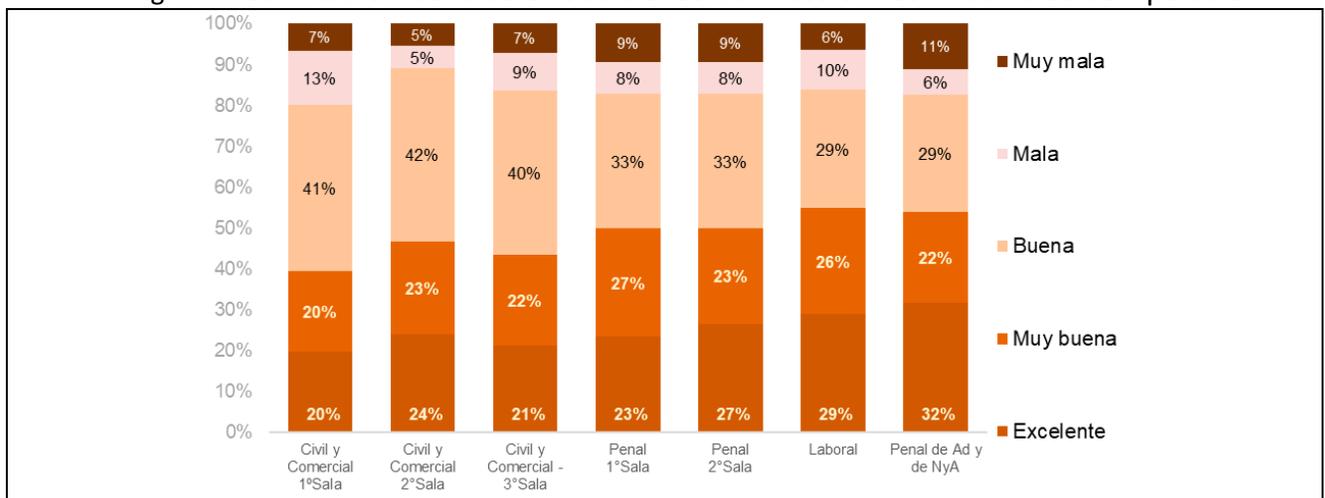


Los Juzgados de Paz, reciben una calificación positiva de 82% en promedio, con 25% de calificación de **Excelente**, destacándose los juzgados de Hohenau, Obligado, Cnel. Bogado y Carmen del Paraná, donde una gran cantidad de profesionales destacan la **Excelente celeridad de los trámites judiciales** con 35%, 34%, 33% y 30%, respectivamente. Por otra parte, la percepción negativa supera el 10% en algunos casos.

La séptima pregunta se enunciaba de forma similar, pero para cada uno de los Tribunales de Apelación de la Circunscripción Judicial de Itapúa.

Para los Tribunales en lo Civil y Comercial, la percepción positiva es de 84% en promedio, con 22% en promedio de calificación de **Excelente para la celeridad de los trámites**. En lo penal, se califica positivamente con 83% en promedio y 25% en promedio asigna la calificación de **Excelente**. También la percepción positiva es alta en los Tribunales en lo Laboral (84%) y Niñez y adolescencia (83%).

Figura 7. Calificación de la celeridad de los trámites en los Tribunales de Apelación.



Audiencias en los Juzgados de Garantías y Juicios Orales en Tribunal de Sentencia.

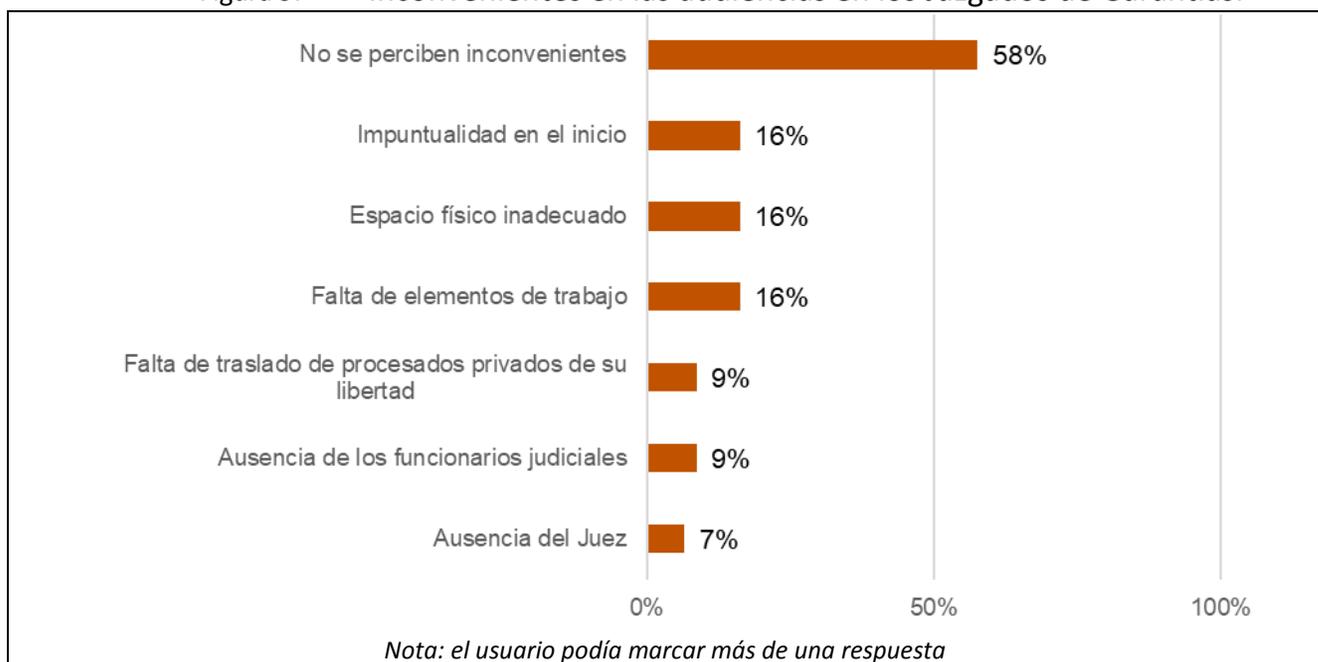
El 46% de los usuarios que evaluaron los juicios orales en los tribunales de Sentencia, señalaron que **No se perciben inconvenientes**; mientras que los **Inconvenientes con infraestructura tecnológica (participación por medios virtuales por las partes; testigos y la Impuntualidad en el inicio, atribuida a miembros del Tribunal**, son los inconvenientes más mencionados entre los que sí ven aspectos a mejorar.

Figura 8. Inconvenientes percibidos en los Juicios Orales.



Por su parte, 58% de las personas que evaluaron las audiencias preliminares en los Juzgados de Garantías, opinaron que **No se perciben inconvenientes**; mientras que la **Impuntualidad en el inicio**, el **Espacio físico inadecuado** y la **Falta de traslado de procesados privados de su libertad**, son los inconvenientes más mencionados por el resto de los auxiliares de justicia que respondieron la encuesta.

Figura 9. Inconvenientes en las audiencias en los Juzgados de Garantías.



Aspectos a Mejorar en Juzgados y Tribunales.

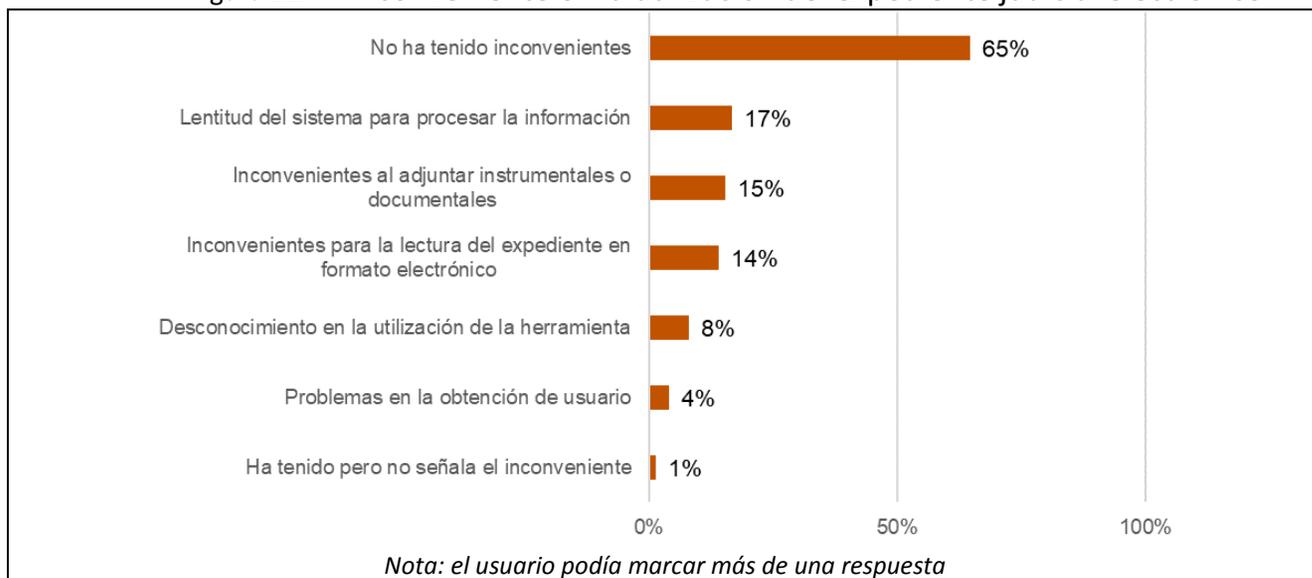
El 25% de los participantes que evaluaron a los Juzgados y Tribunales, señalaron que **No se encuentran aspectos que mejorar**; mientras que la **Capacitación a funcionarios**, la **Celeridad de la atención y Mayor espacio físico**, son los inconvenientes más mencionados por los demás.

Figura 10. Aspectos a mejorar en cuanto a la atención en los Juzgados y Tribunales.



Expediente Electrónico

Figura 11. Inconveniente en la utilización del expediente judicial electrónico.



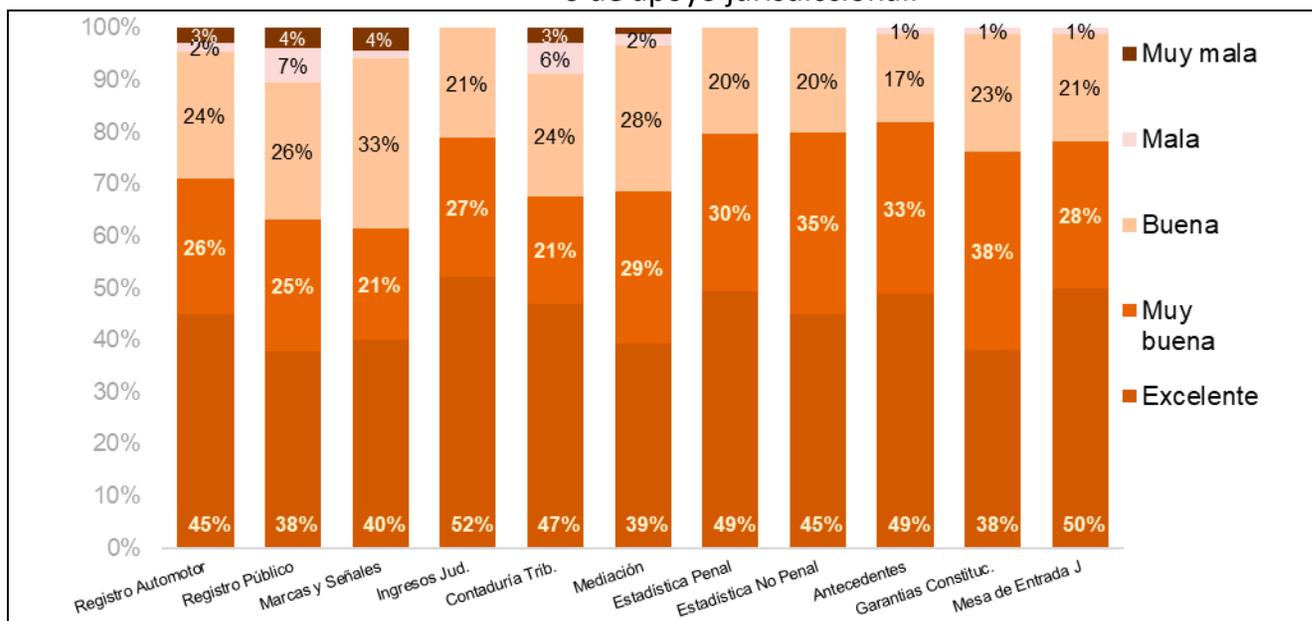
65% de los profesionales que respondieron esta consulta, señalan que **No tuvieron inconvenientes con la herramienta**; mientras el resto señaló diversos inconvenientes que podrían ser o no atribuibles al Poder Judicial. Así, la mayoría que señaló algún problema indica la **Lentitud del sistema para procesar la información** o **Inconvenientes al adjuntar instrumentales o documentales**. Ambos inconvenientes pueden estar relacionados con el recurso disponible por el profesional en el momento de acceder a la aplicación, como la conexión a Internet o la velocidad de acceso de su computadora a la web.

Los **Inconvenientes para la lectura del expediente en formato electrónico** o el **Desconocimiento en la utilización de la herramienta** pueden deberse a limitaciones propias del uso de una nueva tecnología. Ahora bien, cerca del 4% de usuarios señala problemas de obtención de usuarios, que debe ser solucionado dentro del Poder Judicial.

Oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional.

En promedio 97% de los profesionales califican positivamente a las oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional evaluadas y cerca de la mitad de los profesionales califican de **Excelente la atención** en las Oficinas de Ingresos Judiciales, Mesa de Entrada Jurisdiccional, Estadística Penal y Antecedentes e informaciones Judiciales, mientras que en promedio más de 45% asigna la misma calificación para las demás oficinas consultadas.

Figura 12. Calificación de la atención en las oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional.



En cuanto a los aspectos a mejorar en estas oficinas, 21% de los profesionales que calificaron a las diversas oficinas evaluadas, manifiestan que **No se encuentran aspectos que mejorar**, mientras que **Agilizar la atención (filas, otorgar números etc.)** (38%), la **Capacitación de los funcionarios** (32%), **Mayor espacio físico** (26%), que se mejorar la **Puntualidad de Funcionarios** exige el 11% y **Mejorar la señalética (carteles)** pide un 7% y de los profesionales.

Próximos pasos.

A partir de los resultados, se coordinarán acciones entre la Dirección General de Planificación y Desarrollo, el Consejo de Administración de la Circunscripción Judicial, las dependencias Administrativas y de Apoyo, para que, conforme a 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, realizar el seguimiento y observar los avances en próximas encuestas de percepción de los usuarios de justicia de la Circunscripción Judicial de ITAPÚA.