

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DE ALTO PARANÁ CIUDAD DEL ESTE**

**29 de agosto al 28 de setiembre 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 Alto Paraná, específicamente en Ciudad del Este.

En la encuesta se pudo indagar sobre la calidad de atención y la celeridad de los trámites en los distintos juzgados, tribunales, oficinas registrales, administrativas y de apoyo jurisdiccional en la mencionada ciudad. La Encuesta fue habilitada al público desde el 29 de agosto hasta el 28 de setiembre del año 2023; se consideró una muestra de 314 profesionales Auxiliares de Justicia (Abogados, Fiscales y Defensores) de los 30.523 profesionales que operaron el trámite electrónico en casos en Juzgados de Primera Instancia durante el año 2022.

Se han obtenido 454 formularios que fueron llenados en línea a través del formulario google, publicado en la página web del Poder Judicial.

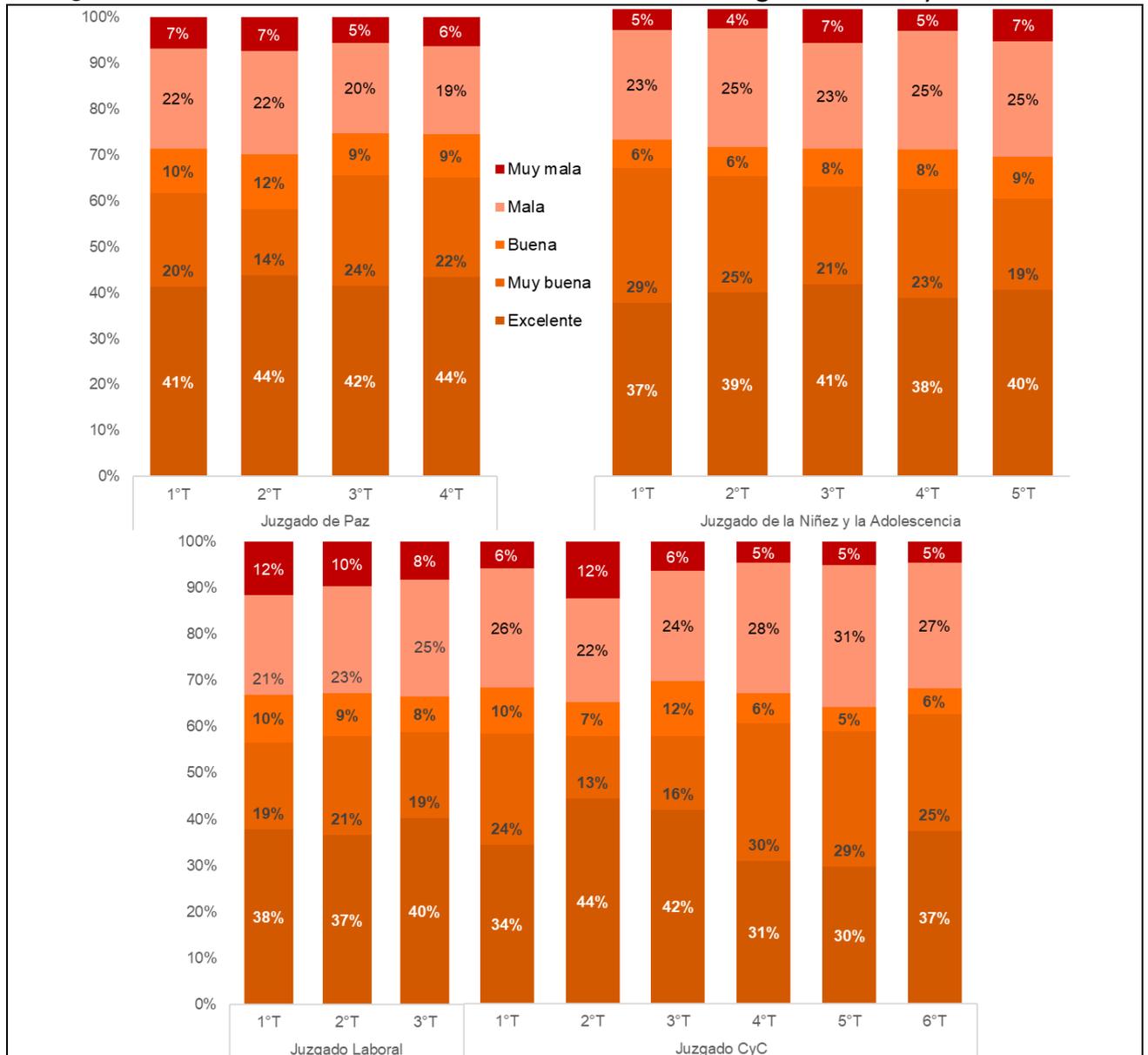
Al resumir las valoraciones de **“percepción positiva”**, se habla de la suma de las calificaciones buena, muy buena y excelente. Por el contrario, cuando se menciona **“percepción negativa”** corresponde a la suma de las calificaciones de mala y muy mala.

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

## Celeridad en los Juzgados

Más del 40% de las calificaciones considera **Excelente** la celeridad en los Juzgados de Paz, mientras que poco más de 5% refieren **Muy mala**.

Figura 1. Calificación de la celeridad de los trámites los Juzgados de Paz y 1º Instancia.

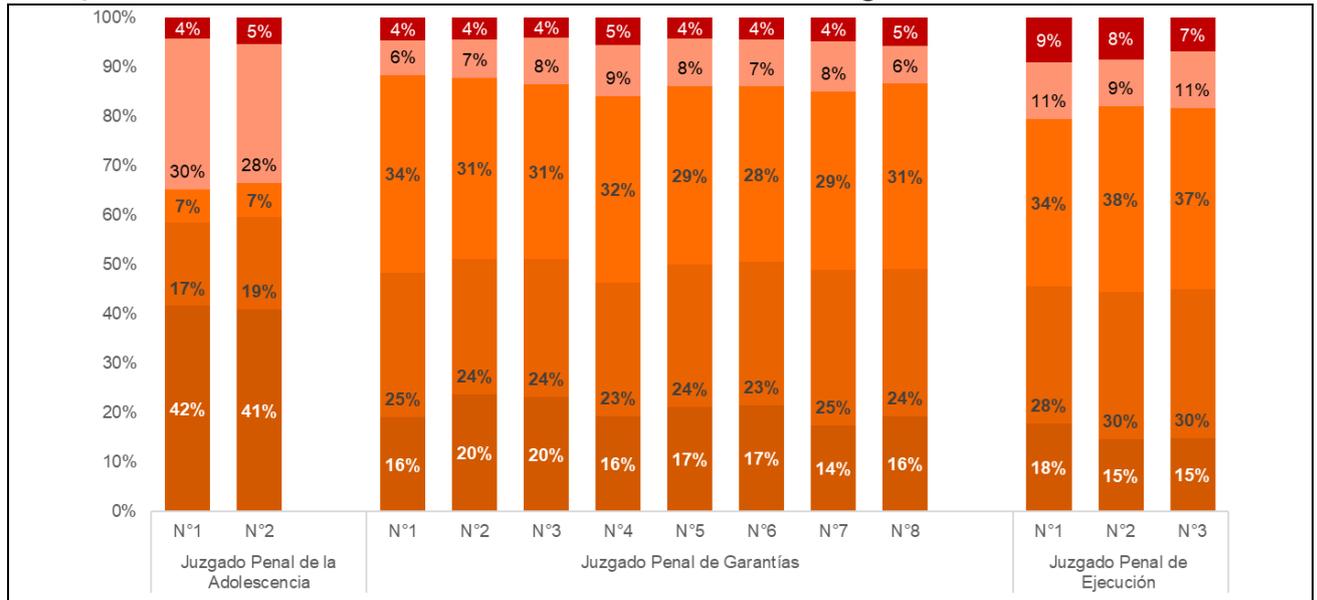


Asimismo, los Juzgados de Niñez y Adolescencia recibieron 37% y más de valoración **Excelente** en la celeridad de los trámites en cada despacho.

Por su parte, en los Juzgados Laborales de Ciudad del Este, más del 37% califica la celeridad como **Excelente**, aunque se encuentra más diversidad en las opiniones, ya que la calificación positiva promedio es de 67% y 33% de calificación negativa. Las proporciones de calificaciones positivas y negativas son muy semejantes entre los juzgados.

En los Juzgados del fuero Civil y Comercial se evidencia que las opiniones sobre la celeridad en los trámites son muy diversas, dependiendo del juzgado. Las calificaciones de **Excelente** aparecen entre el 30% y el 44% dependiendo del despacho. En promedio, obtuvieron 67% de valoración positiva y 33% de valoración negativa.

Figura 2. Calificación de la celeridad de los trámites en Juzgados Penales, 1ª. Instancia.



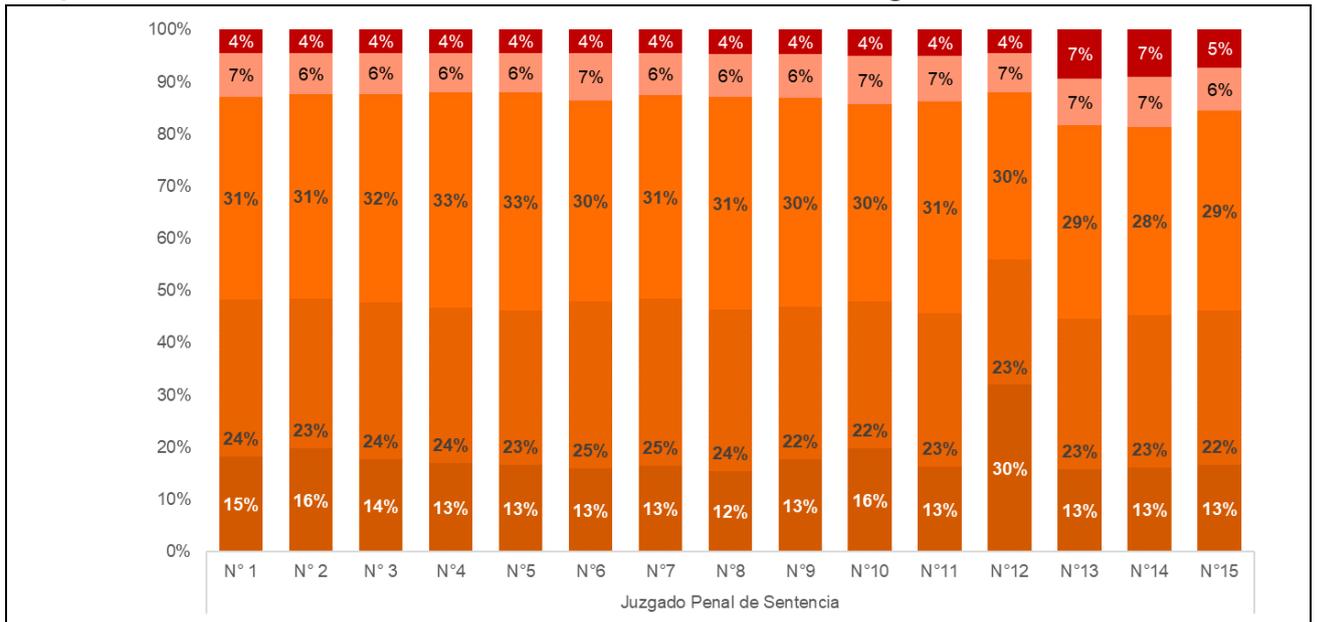
En materia penal en Ciudad del Este, la celeridad de los trámites se califica en forma distinta entre los diferentes tipos de juzgados. Así, los Juzgados Penales de la Adolescencia reciben con mucha frecuencia la valoración de **Excelente**, pero notablemente también una alta percepción negativa del 33% en promedio.

Los Juzgados Penales de Garantías obtienen una valoración positiva promedio de 72% destacándose al 2° y 3° turno con 20% de calificación **Excelente**. Además, la valoración negativa es una de las menores entre todos los juzgados de primera instancia, situándose en un promedio del 11%.

Los Juzgados de Ejecución Penal acceden muy frecuentemente a valoración positiva, 81% promedio, pero con menor frecuencia los califican como **Excelente**. La valoración negativa es de 19% en promedio.

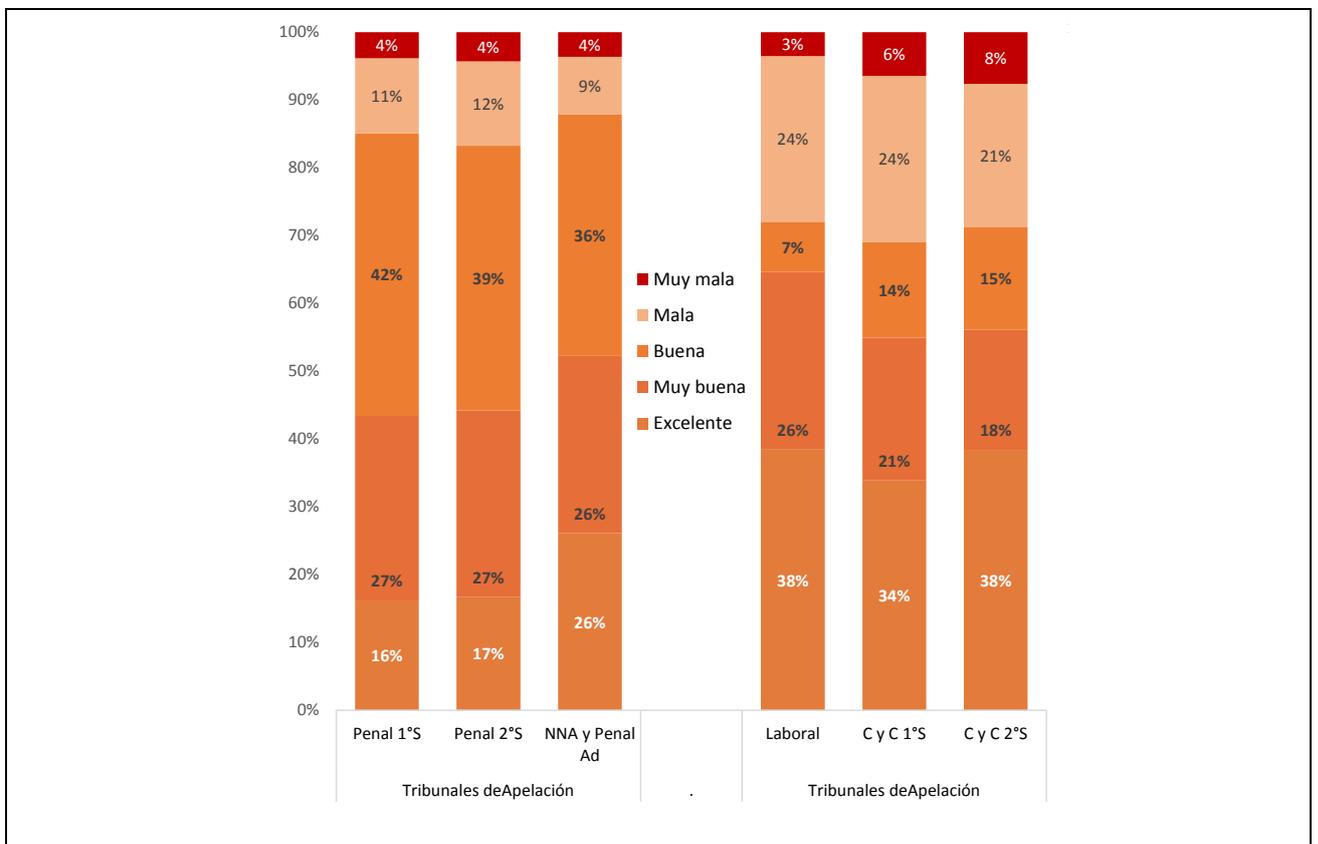
Por último, los Juzgados Penales de Sentencia también reciben una buena cantidad de percepción positiva en la celeridad de los trámites en sus despachos, 68% en promedio con 11% promedio de valoración negativa. Los picos se encuentran en el 12° turno, con 30% de calificación **Excelente** y 83% de valoración positiva y en los turnos 13° y 14° con 15% de valoración negativa.

Figura 3. Calificación de la celeridad de los trámites en los Juzgados Penales de Sentencia



Se puede notar que los Tribunales de Apelación Penal, también reciben muy buena valoración general por la celeridad de los trámites en sus despachos, con 85% en promedio de valoración positiva y 15% promedio de valoración negativa. Los picos se encuentran en el Tribunal de Apelación de Niñez y Adolescencia, que también ejerce funciones de Tribunal Penal Especializado para Adolescentes, con 88% de valoración positiva y en el Tribunal Penal 2° sala, con 17% de valoración negativa.

### Calificación de la celeridad de los trámites en los Tribunales de Apelación.



Por su parte, el Tribunal de Apelación en lo Laboral recibe una percepción positiva del 72%, por la celeridad de los trámites en su despacho, así como una notable percepción negativa del 28%.

Por último, los Tribunales de Apelación en materia Civil y Comercial reciben en promedio 70% de percepción positiva pero también una notable percepción negativa del 30% en promedio.

## Audiencias en los Juzgados de Garantías y Juicios Orales

Figura 4. Inconvenientes percibidos en los Juicios Orales.



32% de las 278 personas que evaluaron a los Juzgados Penales de Sentencia, señalaron que **No se perciben inconvenientes** en los Juicios Orales; mientras que la **Suspensión o impuntualidad por la superposición de audiencias o por otros motivos atribuibles al Tribunal** son los inconvenientes más mencionados entre los que sí ven aspectos a mejorar.

Figura 5. Inconvenientes en las audiencias en los Juzgados de Garantías.

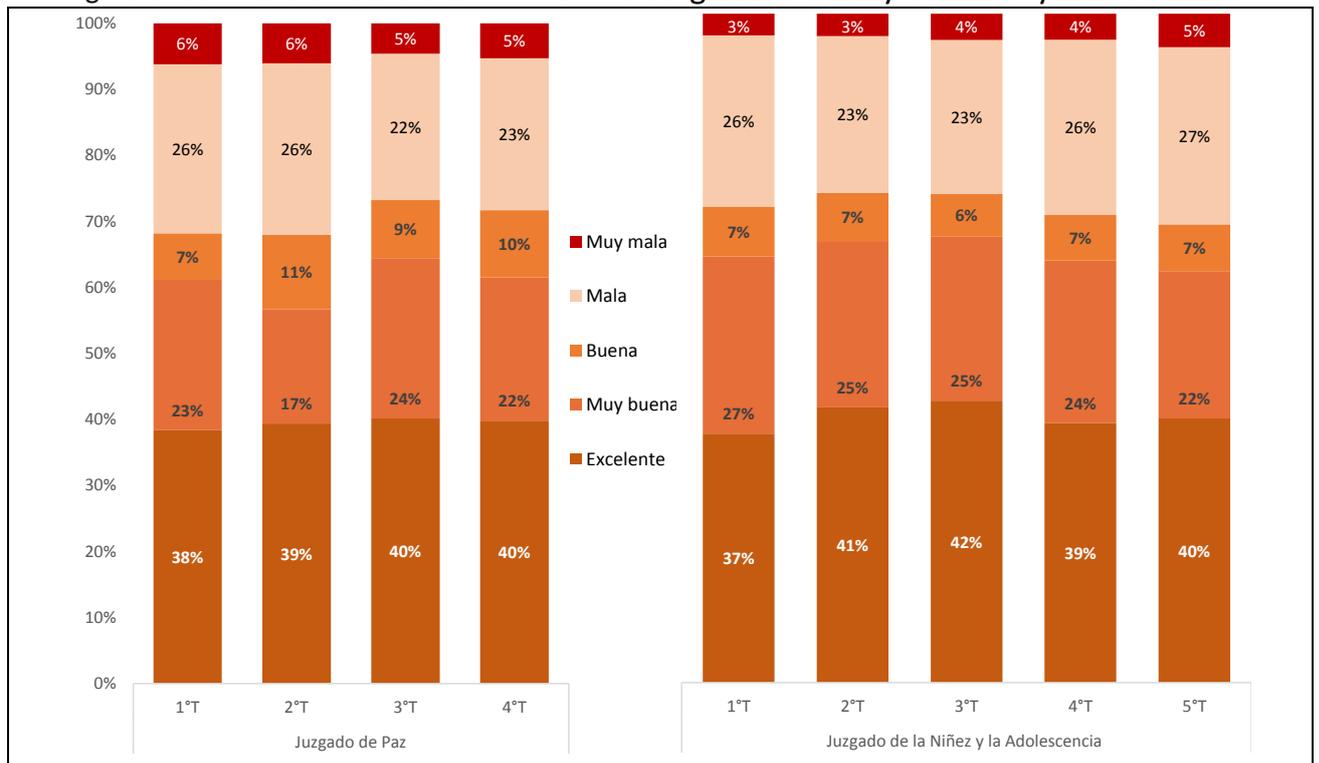


Por otra parte, 38% de las personas que evaluaron las audiencias preliminares en los Juzgados de Garantías, opinaron que **No se perciben inconvenientes**; mientras que la **Impuntualidad en el inicio**, la **Ausencia de Juez** y la **Falta de traslado de los procesados privados de su libertad**, son los inconvenientes más mencionados por el resto de los auxiliares de justicia que respondieron la encuesta.

## Atención Al Público en Juzgados y Tribunales

En los Juzgados de Paz, más del 38% califica como **Excelente**. En promedio se encontró 70% de valoración positiva y 30% de valoración negativa.

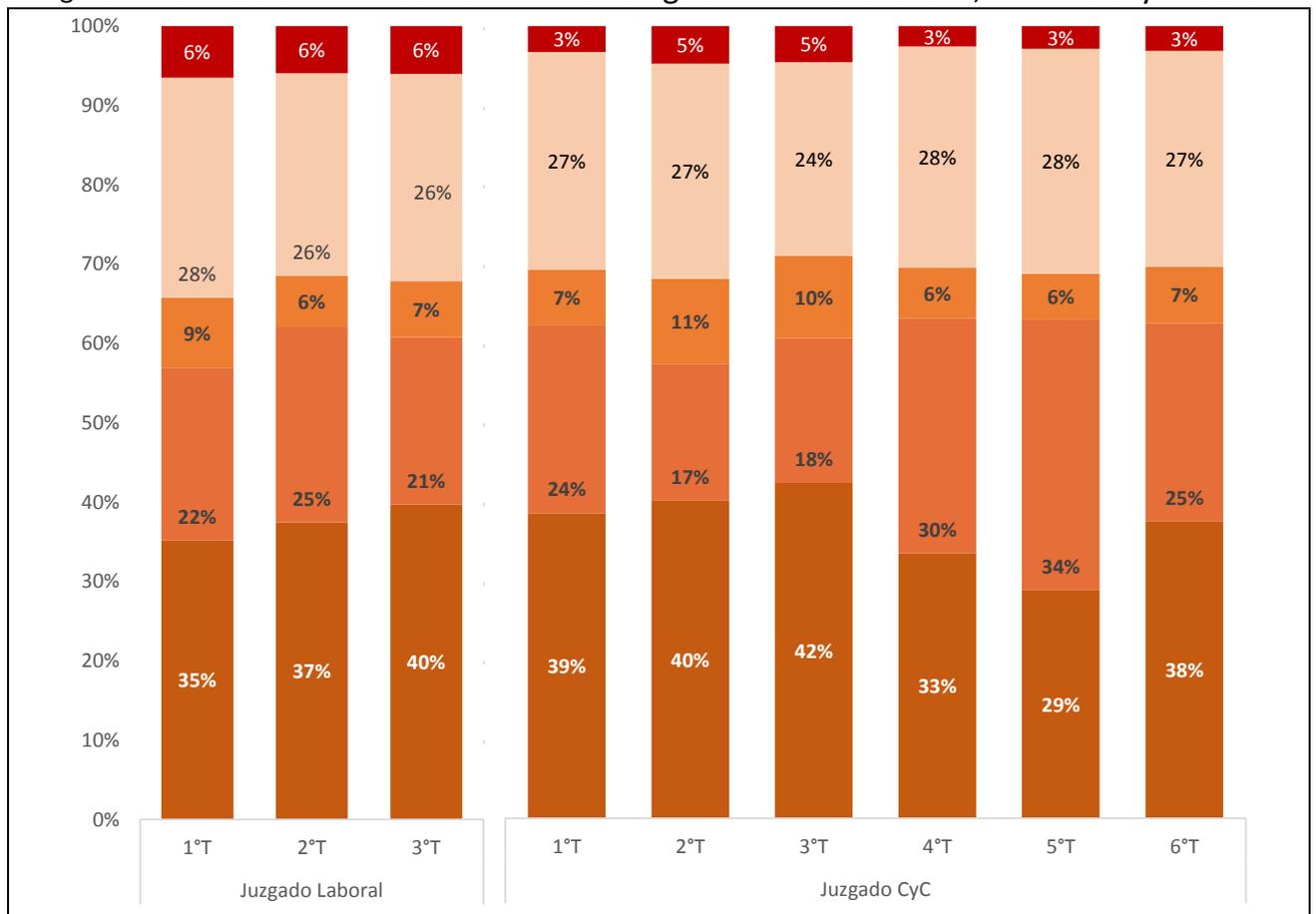
Figura 6. Calificación de la atención en los Juzgados de Paz y de Niñez y Adolescencia.



Los Juzgados de Niñez y Adolescencia recibieron 37% y más de valoración **Excelente**, con un 71% promedio de valoración positiva y 29% promedio de valoración negativa. La valoración positiva es muy semejante entre los despachos, mientras que la percepción negativa oscila entre 26% y 32%.

En los Juzgados en materia Civil y Comercial, se obtiene en promedio, 69% de valoración positiva y 31% de valoración negativa; resaltando el **3° turno** con 42% de calificación **Excelente** para la atención en su despacho, pero a la vez la más frecuente calificación de **Muy Mala** (como el 2° turno) del 5%.

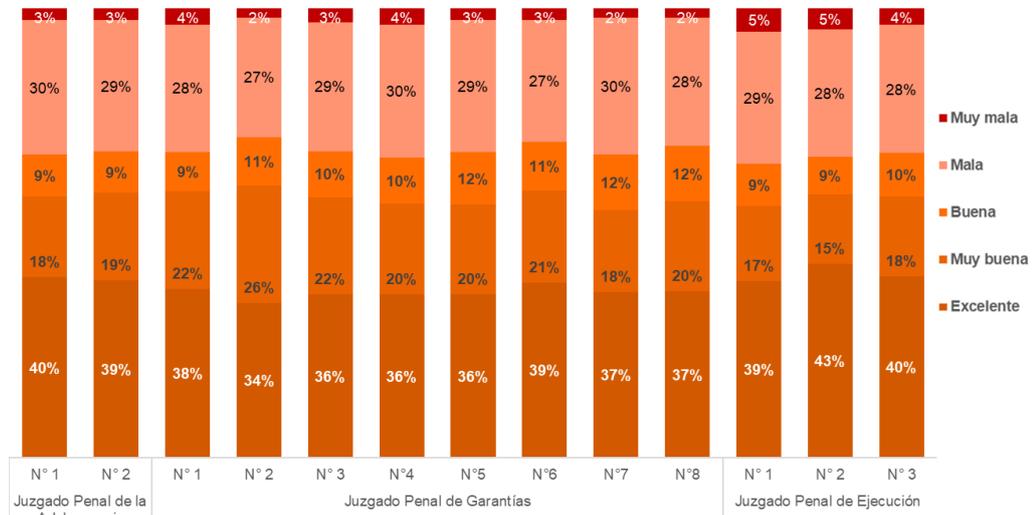
Figura 7. Calificación de la atención en los Juzgados en materia Civil, Comercial y Laboral.



En los Juzgados Laborales, más del 35% califica la atención como **Excelente** y en promedio se encontró 67% de valoración positiva y 32% de valoración negativa con poca variación entre los distintos turnos.



### Calificación de la atención en los Juzgados en materia Penal.



En materia penal cerca del 40% califica como **Excelente** la atención en los Juzgados Penales de la Adolescencia, donde en promedio se encontró 68% de valoración positiva. En los Juzgados Penales de Garantías se encontró en promedio 69% de valoración positiva, pero en menor proporción la calificación de **Excelente** en la atención (entre el 34% y 38% de los profesionales que califican en cada juzgado). Entre los Juzgados de Ejecución Penal, la calificación Excelente llega a 43% en el 2º turno, 68% de valoración positiva en promedio.

También se encuentra una percepción negativa en la atención en algunos juzgados, en un promedio a 32% en los Juzgados Penales de la Adolescencia, 31% en Juzgados Penales y 33 % entre los Juzgados Penales de Ejecución.

En los Juzgados Penales de Sentencia nuevamente, la calificación **Excelente** en la atención se encuentra cerca del 40% en cada juzgado y en promedio la valoración positiva llega al 69% y a 31% de valoración negativa.

Calificación de la atención en los Juzgados Penales de Sentencia.

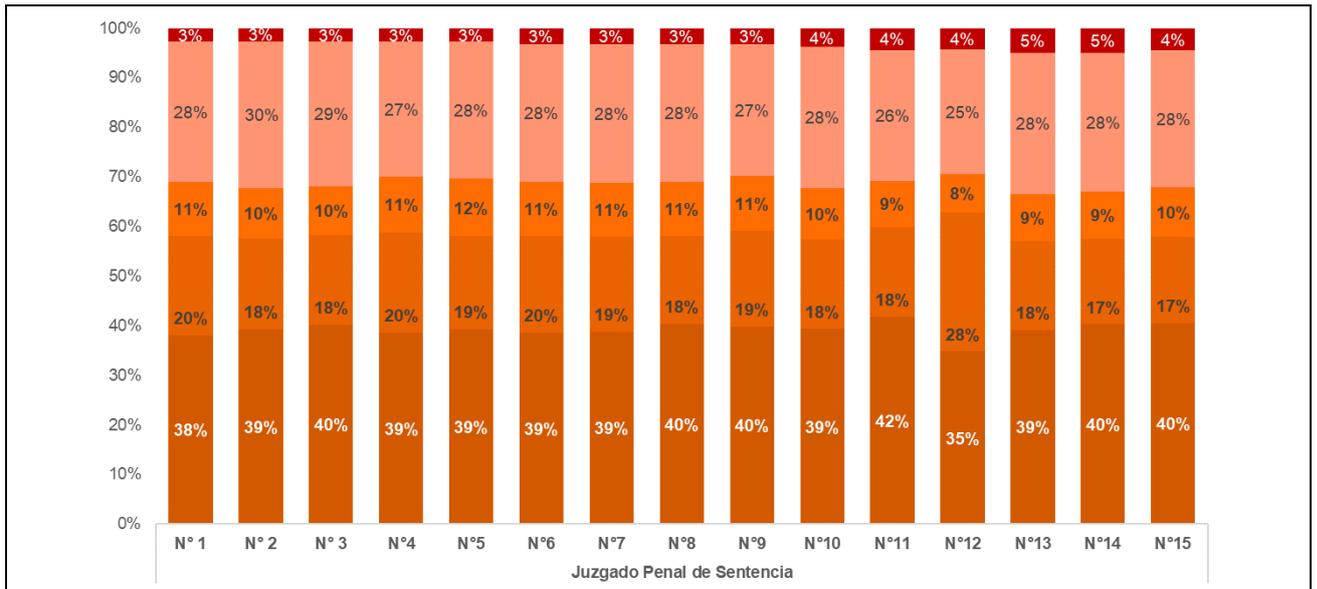
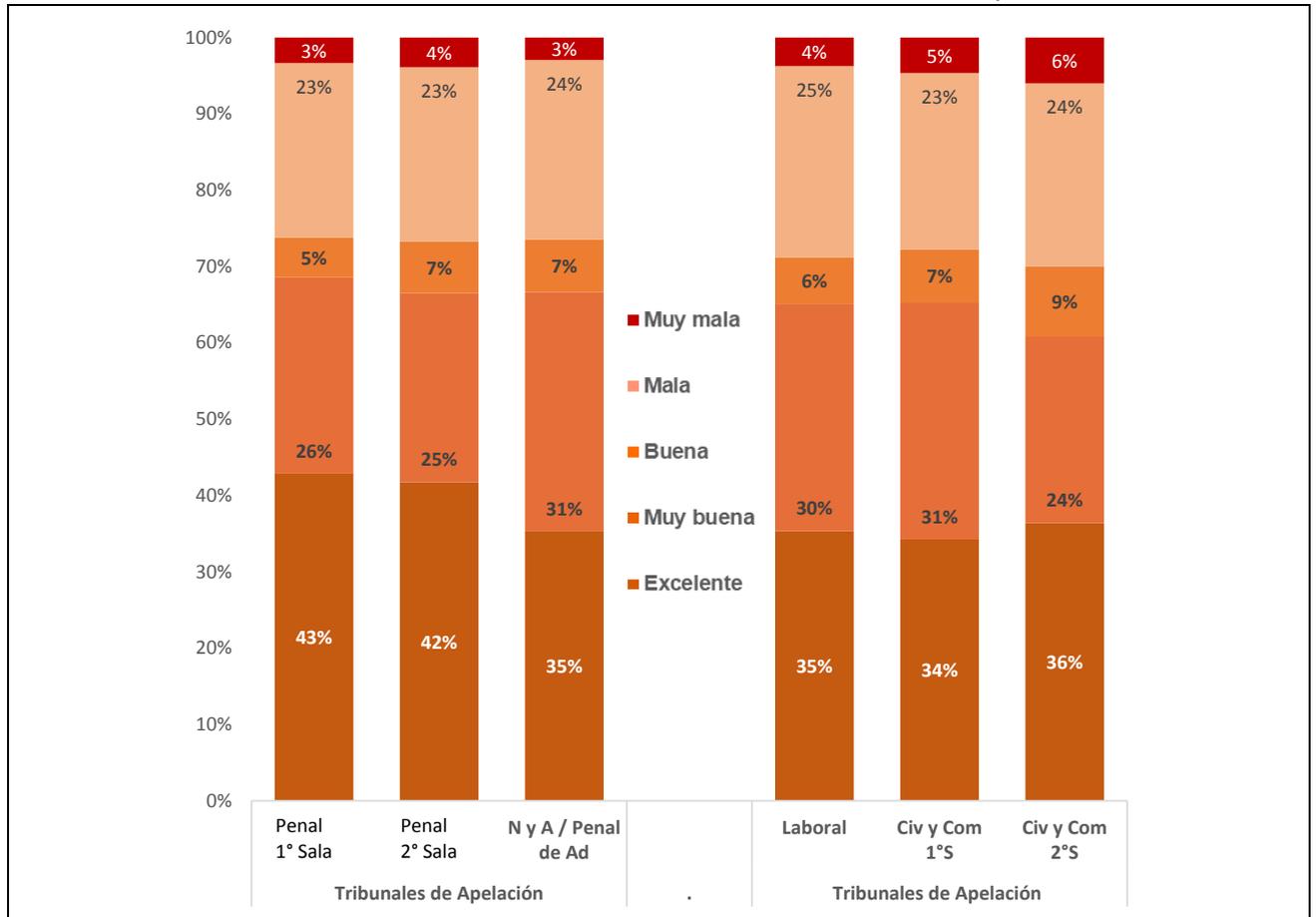


Figura 8. Calificación de la atención en los Tribunales de Apelación.

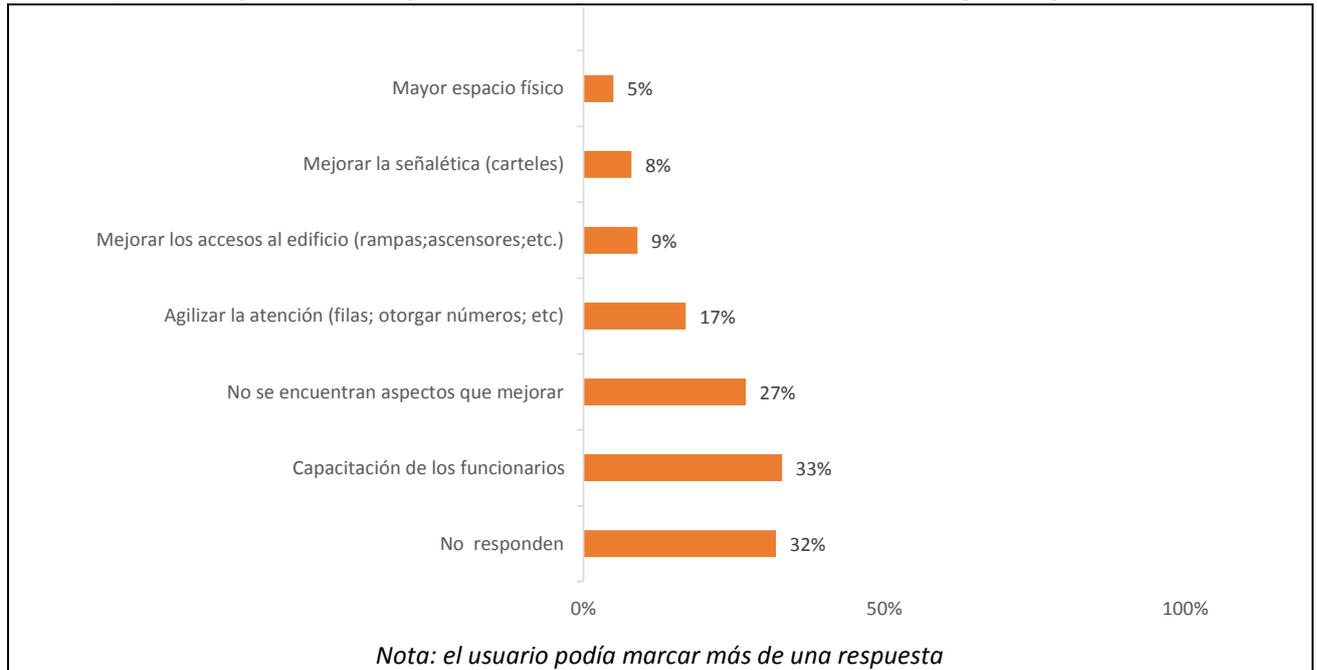


También en los Tribunales de Apelación más del 35% califica la atención como **Excelente** y en promedio se consigue 74% de valoración positiva en materia Penal y Niñez y Adolescencia, así como 71% en los Tribunales del fuero Laboral y Civil y Comercial. Por el otro lado, se obtuvo 26% de valoración negativa en promedio en los Tribunales de Apelación Penal y de Niñez y Adolescencia, y 29% en los Tribunales de Apelación Laboral y Civil y Comercial.

## Aspectos a Mejorar en Juzgados y Tribunales.

25% de los 436 profesionales que evaluaron a los Juzgados y Tribunales, señalaron que **No se encuentran aspectos que mejorar**; mientras que la **Capacitación a funcionarios** y la **Celeridad de la atención** son los inconvenientes más mencionados por los demás.

Figura 9. Aspectos a mejorar en cuanto a la atención en los Juzgados y Tribunales.



## Expediente Electrónico

57% 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 5% de usuarios señala problemas de obtención de usuarios, que debe ser solucionado dentro del Poder Judicial.

Figura 10. Inconveniente en la utilización del expediente judicial electrónico.



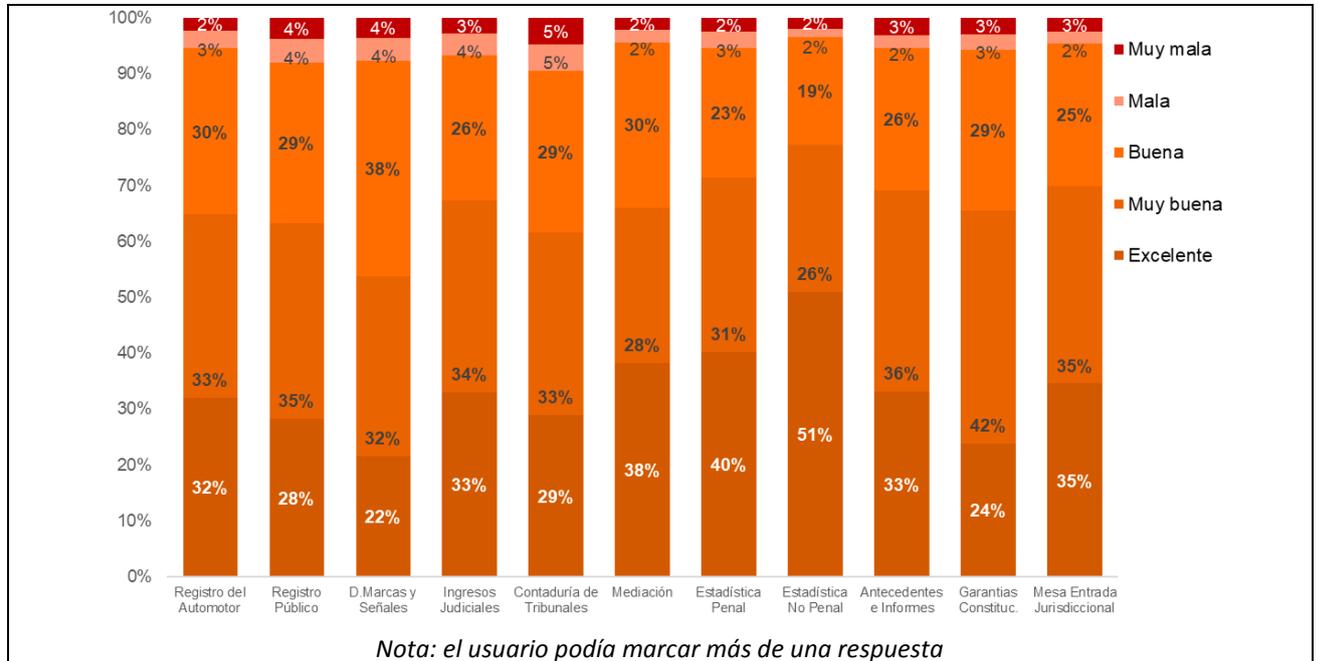
### Oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional.

En promedio, las oficinas obtienen una alta percepción positiva de la atención en sus oficinas, 94% en promedio y un 6% de percepción negativa promedio.

El 51% de los profesionales califica **Excelente** la atención en la Oficina de Estadística No Penal, mientras el 40% asigna la misma calificación para la Oficina de Estadística Penal y 38% para la Oficina de Mediación.

El 10% de valoración negativa lo obtiene la Oficina de Contaduría General de los Tribunales y 8% la Oficina de Registros Públicos y la Dirección de Marcas y Señales.

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



39% de los profesionales que calificaron las diversas oficinas evaluadas, manifiestan que **No se encuentran aspectos que mejorar**, mientras que 26% menciona la **Capacitación de los funcionarios**, 24% solicita **Agilizar la atención (filas, otorgar números etc.)**, 11% señala que se debe mejorar la **Puntualidad de Funcionarios**, 8% **Mayor espacio físico** y 6% pide **Mejorar la señalética (carteles)**.

### 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 Alto Paraná.