

## ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DE ALTO PARAGUAY

9 de noviembre al 07 diciembre 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 Paraguay.

En la encuesta se pudo indagar sobre la percepción de los usuarios referente a la calidad de atención y la celeridad de los trámites en los distintos Tribunales, Juzgados, Oficinas Registrales, Administrativas y de Apoyo Jurisdiccional en la mencionada circunscripción y 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 2023.

, desde el 9 de noviembre hasta el 7 diciembre de 2023. La convocatoria a los auxiliares de justicia y ciudadanía usuaria de justicia, fue realizada por los medios de comunicación que dispone la CSJ, como página web, redes sociales, se utilizó además de cartelería en lugares visibles y presentación a miembros de gremios, representantes de Ministerio Público y Ministerio de la Defensa Pública.

Se han obtenido 177 formularios llenados en línea a través del formulario google. Los porcentajes que se describen en este documento 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.

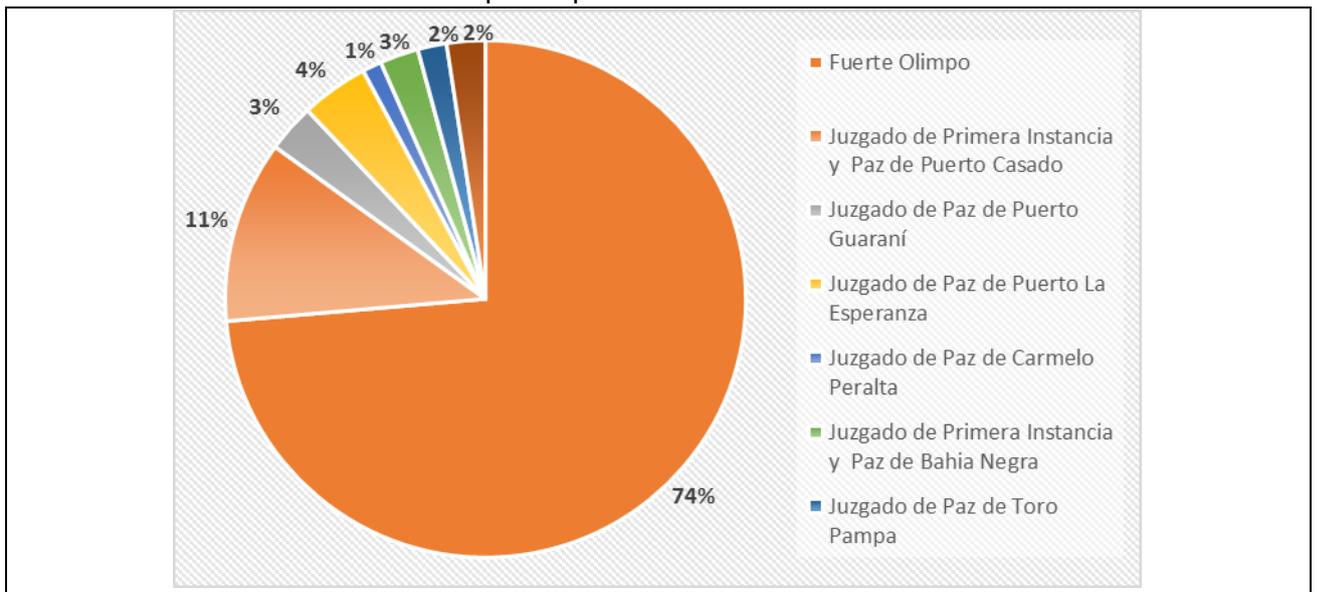
## Participantes.

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

*Indique en qué sede accedió con mayor frecuencia a los servicios ofrecidos por el Poder Judicial, en la Circunscripción Judicial de Alto Paraguay, durante el primer semestre del año 2023. (Tribunales de Apelación, Juzgados de Primera Instancia, Juzgados de Paz, Registros Públicos, Oficinas Administrativas y de Apoyo).*

El 74% de los usuarios que contestaron la encuesta que recibieron servicios de justicia en Tribunales y Juzgados de Fuerte Olimpo, seguido por los Juzgados de Puerto Casado, con 11%, seguidos por los Juzgados de Paz. Se observa que el 2% del total de los participantes indicaron que recibieron servicios en los Juzgados de Bahía Negra.

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



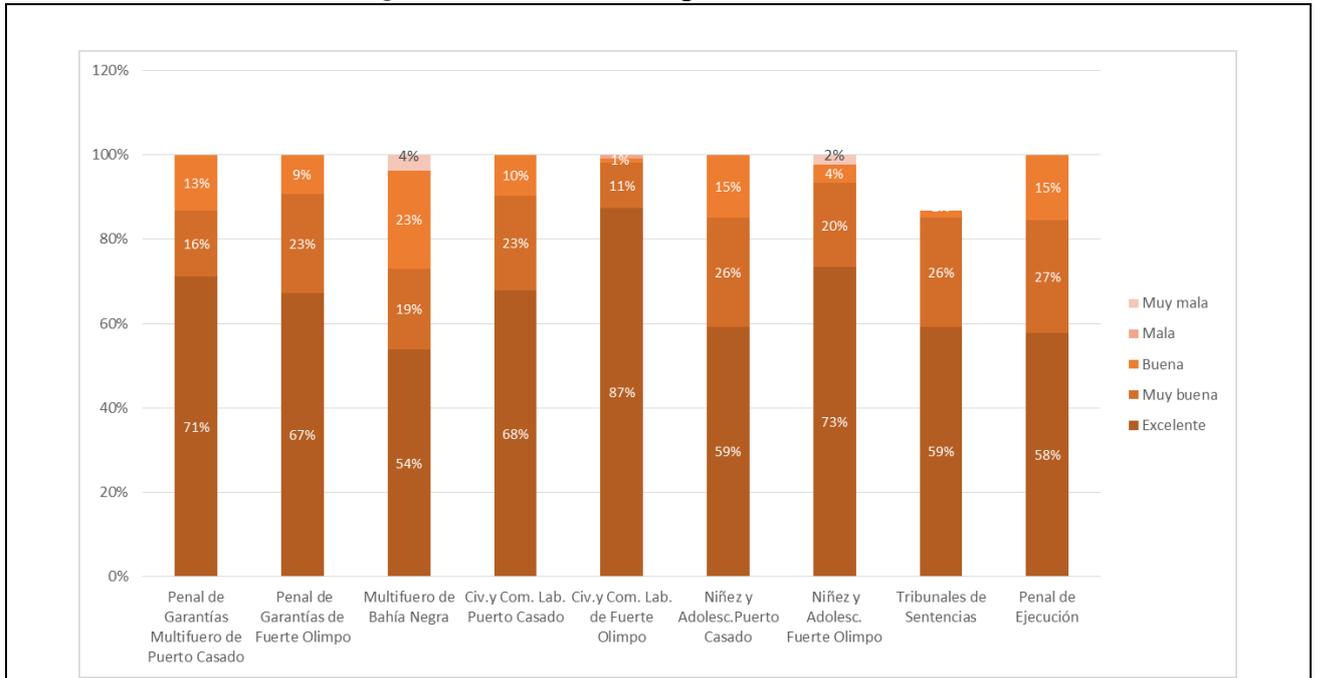
## Atención en los Juzgados

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 1° Instancia y Juzgados de Paz?*

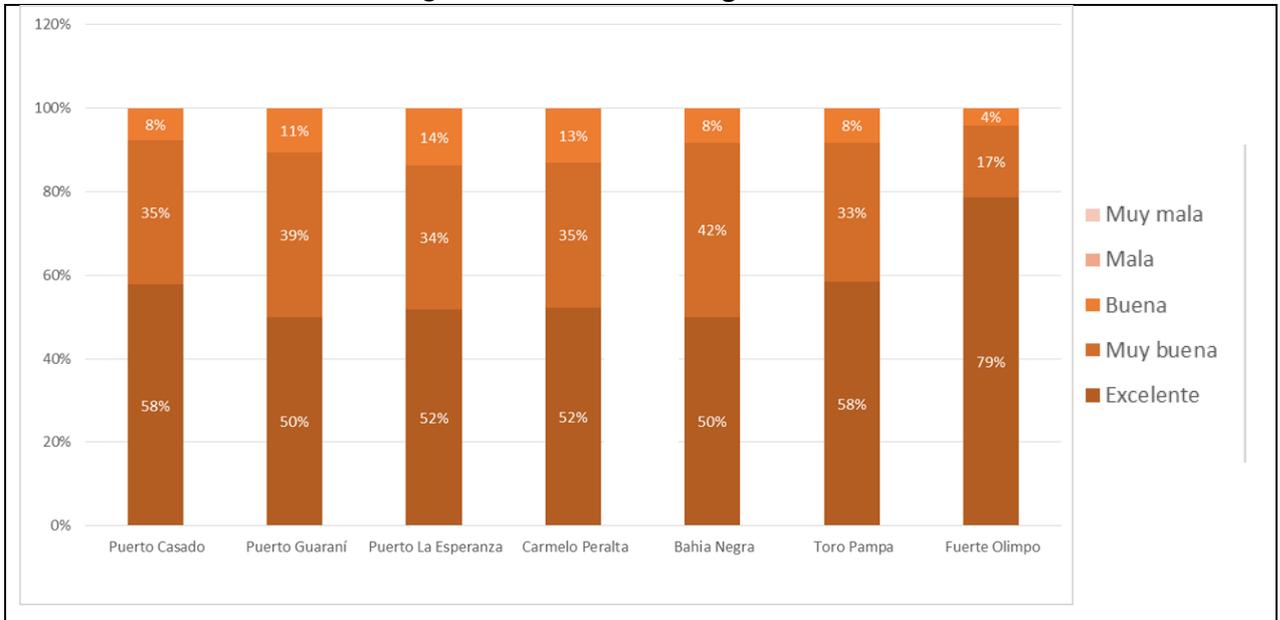
Entre el 58% y 71% de los usuarios consultados califican como **Excelente** la atención en los Juzgados de Primera Instancia. La percepción positiva es mayoritaria en todos los despachos.

Figura 2. Atención en Juzgados de 1° Instancia



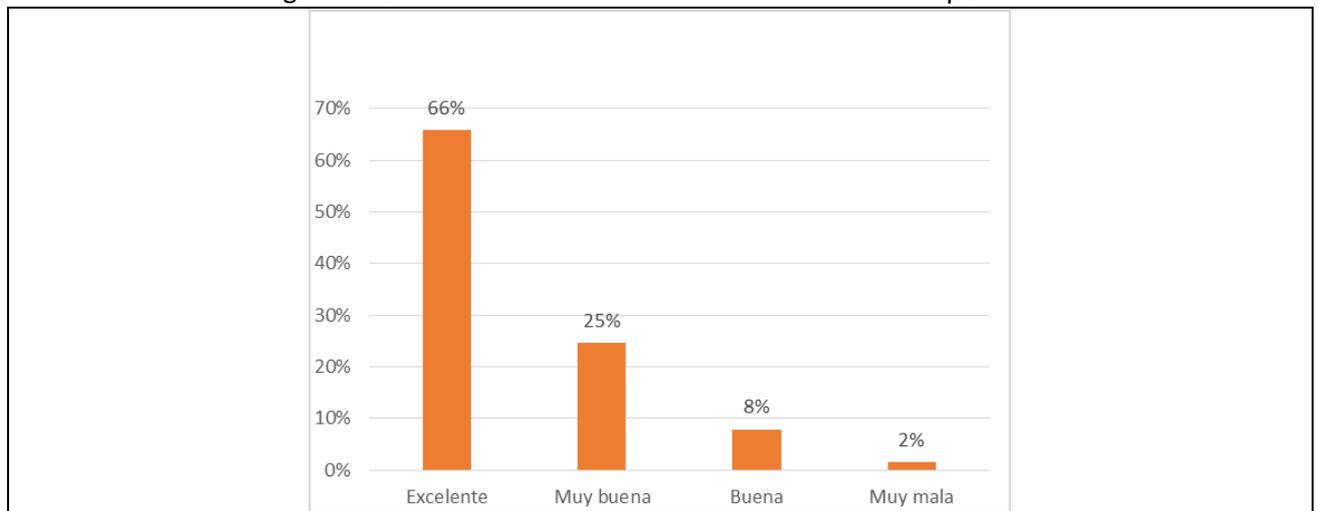
En los juzgados de Paz, en más del cincuenta por ciento de los usuarios califican como **Excelente** la atención, no se observa percepción negativa.

Figura 3. Atención en Juzgado de Paz



En cuanto a la atención en el Tribunal de Apelación, con sede Fuerte Olimpo, en su mayoría tienen una percepción positiva, con una calificación del 66% de los usuarios califican como **Excelente**, el 25% **Muy buena** y el 8% **Buena**, por otro lado la percepción negativa no supera el 2% de los encuestados.

Figura 4. Calificación de la atención del Tribunal de Apelación



### Celeridad en Juzgados y Tribunales

La cuarta pregunta indaga sobre la percepción de celeridad de los trámites en los procesos judiciales en los Juzgados de Primera Instancia de la Circunscripción de Alto Paraguay. Se admitía solo una calificación para cada uno de los Juzgados habilitados.

La calificación mayoritaria es de **Excelente** en la celeridad de los trámites judiciales en los Juzgados Primera Instancia de las distintas localidades. Alcanzando en algunos casos hasta 87%.

En los Juzgados de Paz, se observa también una percepción positiva, con una calificación **Excelente** que oscila entre el 54% y 66% de las personas que contestaron esta pregunta.

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

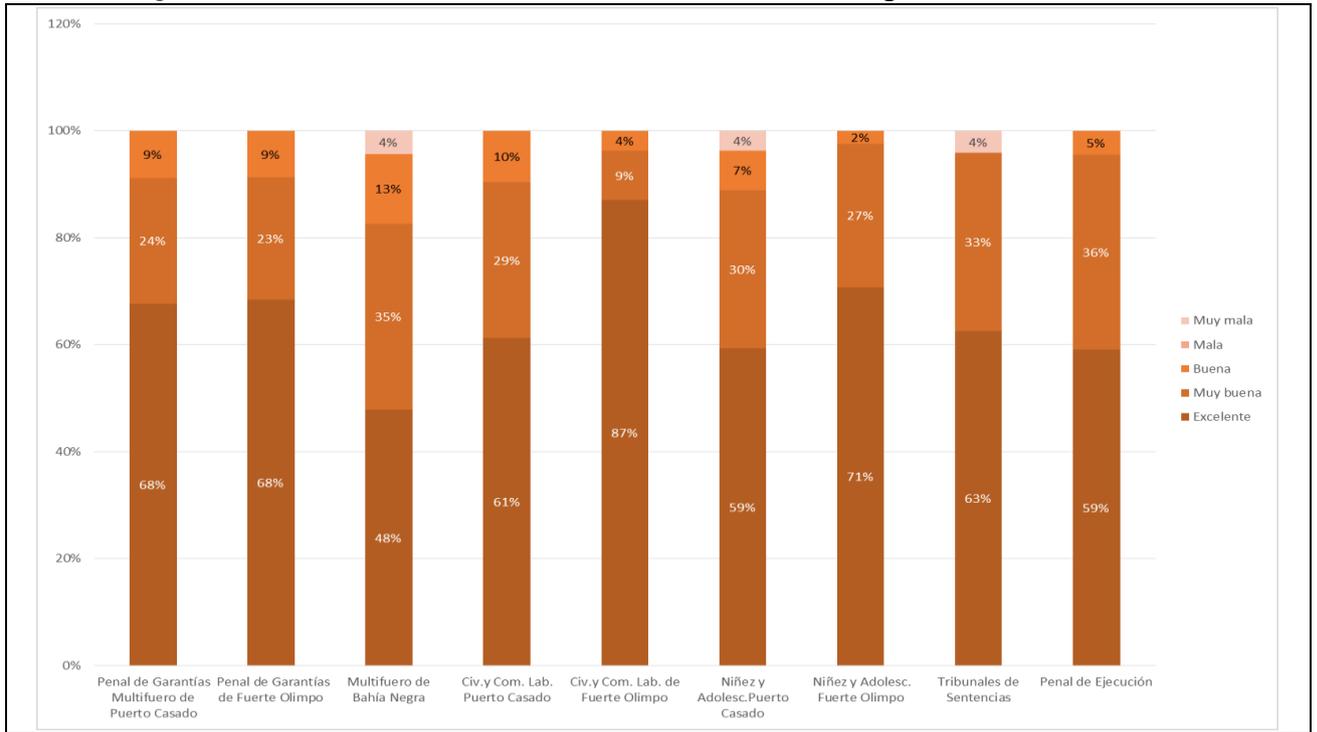
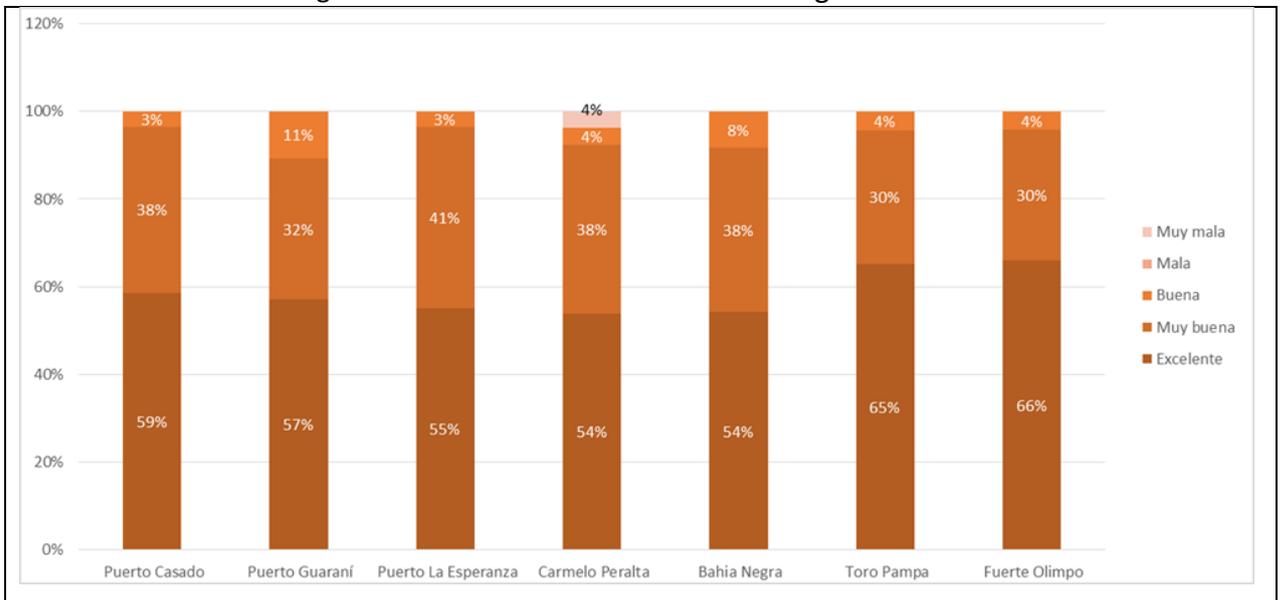
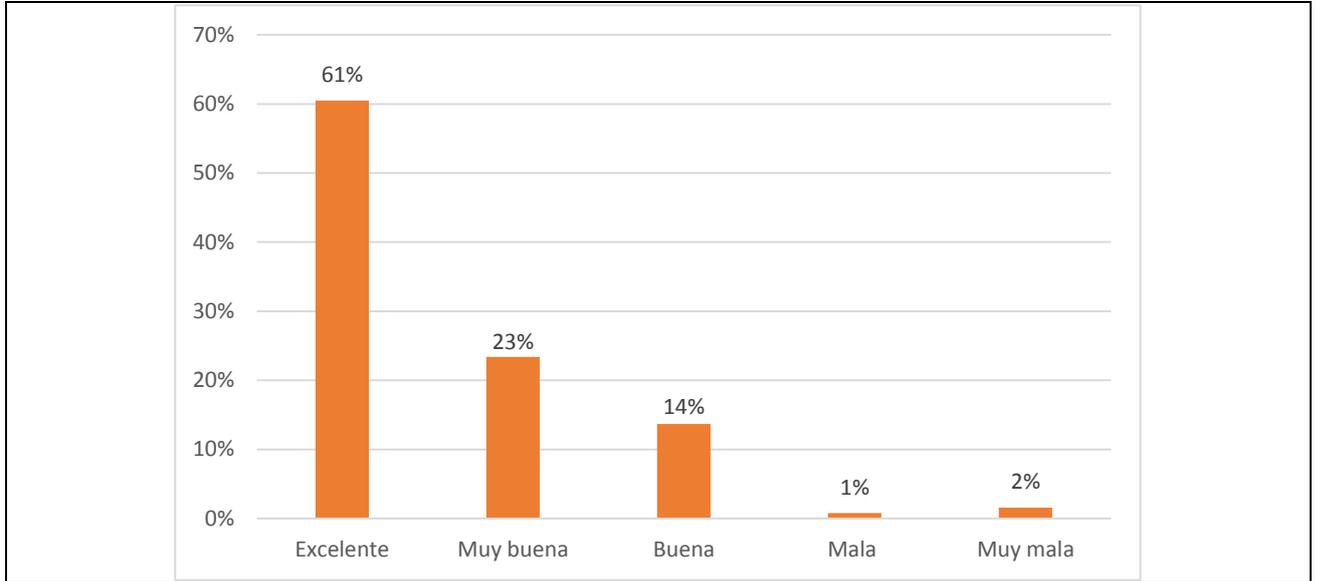


Figura 6. Calificación de celeridad en Juzgados de Paz



En referencia a la celeridad en el Tribunal de Apelación, la percepción positiva es de 97%, con calificaciones de **Excelente** para el 61% de los usuarios y de 23% de **Muy buena**. La percepción negativa no supera el 3%.

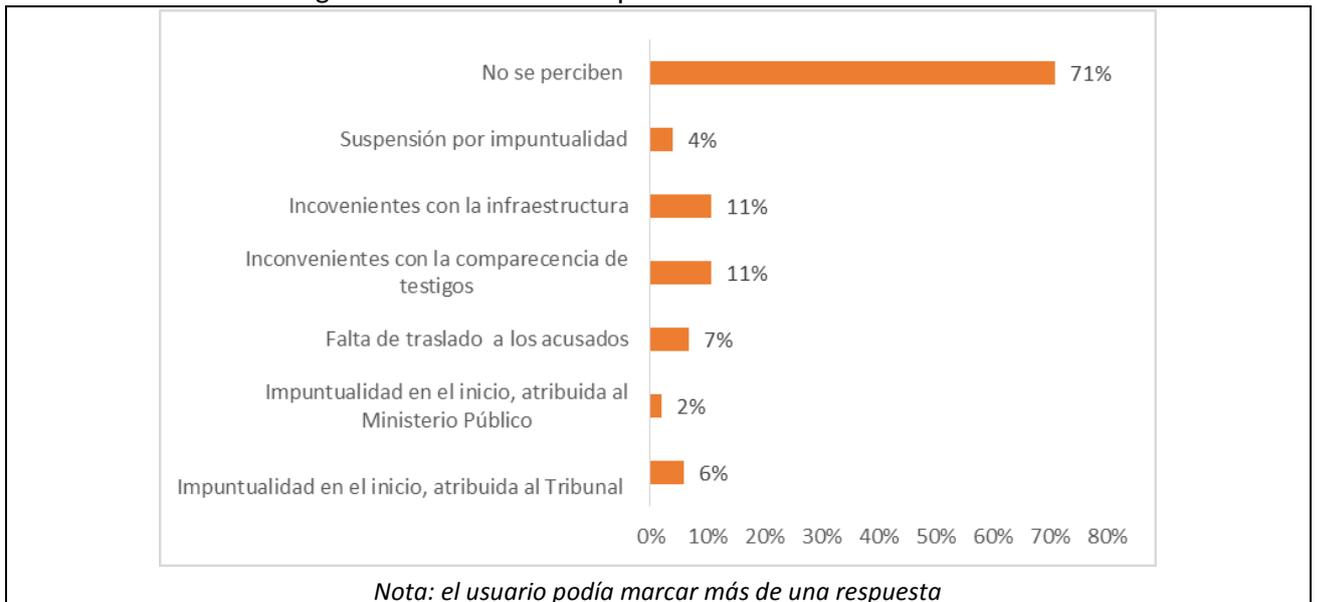
Figura 7. Calificación de la celeridad de los trámites en los Tribunales de Apelación



### Audiencias en Juicios Orales y Audiencias en Juzgados Penales de Garantía.

El 71% de los usuarios que respondieron esta consulta señalaron que **No se perciben inconvenientes** en los Juicios Orales; seguido por un 11% de los encuestados que indicaron inconvenientes con la infraestructura y la comparecencia de testigos, puntualmente sobre la falta de traslado de los acusados el 7% contestó este motivo como inconveniente, seguido por la impuntualidad de las partes en un rango del 2 al 6 %.

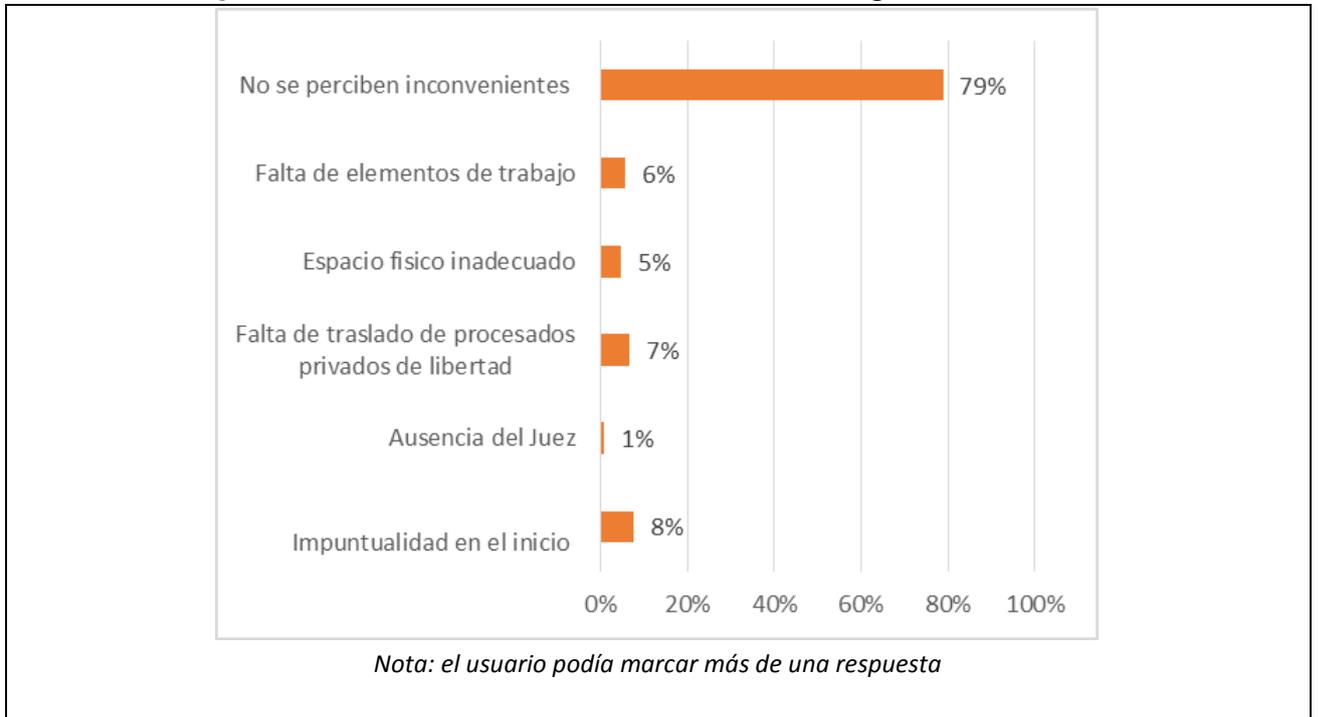
Figura 8. Inconvenientes percibidos en los Juicios Orales



Por su parte, 79% de las personas que evaluaron las audiencias preliminares en los Juzgados de Garantías, consideraron que **No se perciben inconvenientes**; mientras que **la Impuntualidad en el inicio y la falta de traslado de los procesados** son los inconvenientes

más mencionados, mencionado por el 8 y 7% de los que respondieron la encuesta. Se indica además la falta de elementos de trabajo (6%) y espacio inadecuado (5%).

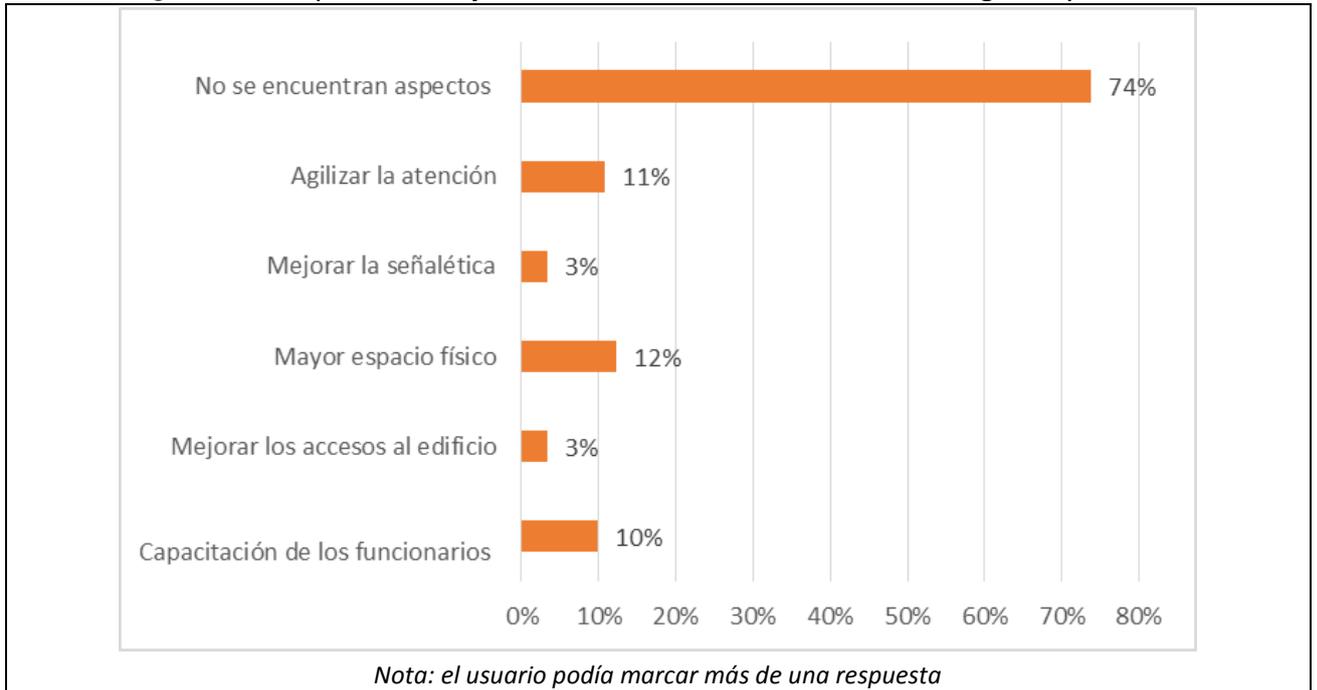
Figura 9. Inconvenientes en las audiencias en los Juzgados de Garantías



### Aspectos a Mejorar en Juzgados y Tribunales

Los encuestados que evaluaron a los Juzgados y Tribunales, señalaron en un 74% que **No se encuentran aspectos que mejorar**; se identifica además como cuestión a mejorar un **Mayor espacio físico** (12%), seguido de la agilización de los tramites y la capacitación a funcionarios, con un 11% y 10%, respectivamente, con menor porcentaje se encuentra el mejoramiento de la señalética y el acceso físico a los edificios.

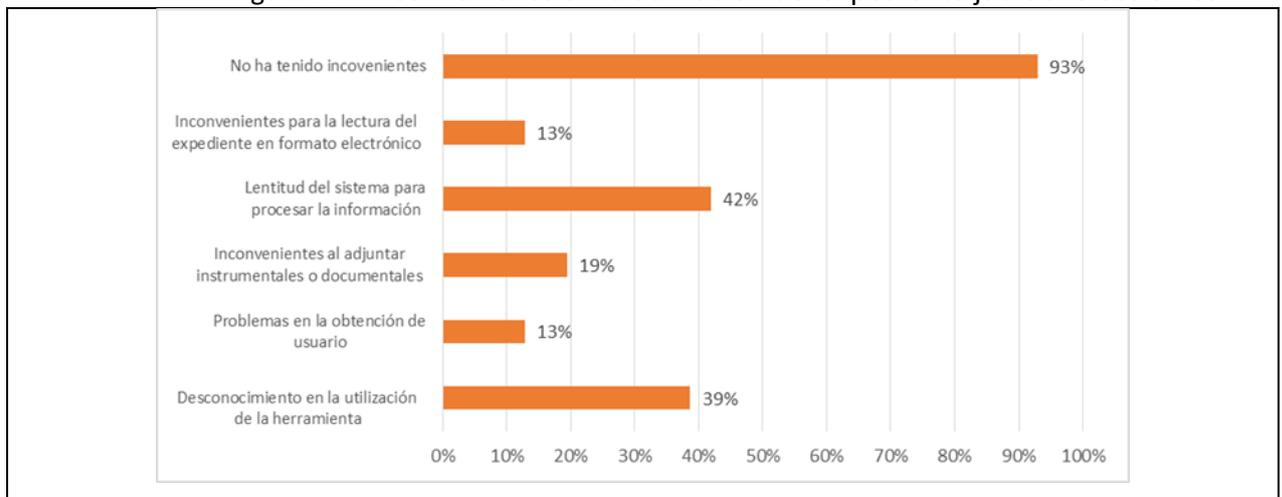
Figura 10. Aspectos a mejorar en cuanto a la atención en los Juzgados y Tribunales



### Expediente Electrónico

Los usuarios que respondieron esta consulta, señalan en su mayoría que **No tuvieron inconvenientes**, con un 93%; mientras el resto señaló diversos inconvenientes resaltándose un 42% la lentitud del sistema para procesar información y se identifica la necesidad de capacitación, pues un 39% de los encuestados señalaron desconocimiento en la utilización de la herramienta. Las demás opciones fueron mencionadas en un rango que va del 13 al 19%.

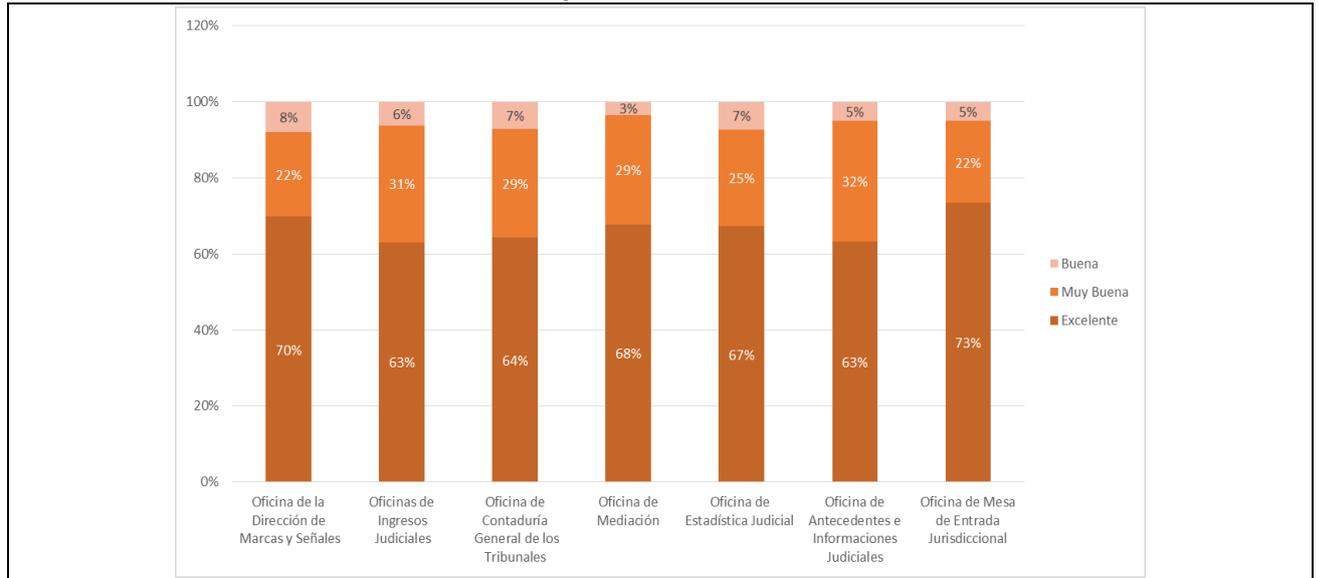
Figura 11. Inconveniente en la utilización del expediente judicial electrónico



## Oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional

En promedio 65% de los profesionales califican positivamente la atención en las oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional evaluadas y, las calificaciones de **Excelente** varían entre 63% al 73%.

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, 74% de los profesionales que calificaron a las diversas oficinas evaluadas, manifiestan que **No se encuentran aspectos que mejorar**, mientras que la **Mayor espacio físico (15%)**, **Capacitación de los funcionarios (11%)**, **Agilizar la atención (filas, otorgar números etc.) (9%)**, **Mejorar la señalética (3%)** y mejorar la **Puntualidad de Funcionarios** mencionan el 2% de los usuarios.

## Aspectos a mejorar Oficinas de Apoyo y Registrales

Figura 13. Aspectos a mejorar de las Oficinas de Apoyo, administrativas y Registrales



### 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 Paraguay.