

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION SOBRE EL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

La Corte Suprema de Justicia pone a consideración de los usuarios del sistema de justicia: *Profesionales, Magistrados y Funcionarios, y Usuarios/Parte*, los resultados de las respectivas encuestas de satisfacción realizadas desde el miércoles 22/septiembre al miércoles 6/octubre de 2021, en el marco de la semana conmemorativa 5° Aniversario del Expediente Judicial Electrónico.

Esta actividad realizada pretendió conocer el índice de satisfacción, de complicación, de utilidad, la disponibilidad 24/7, las debilidades del sistema, los beneficios y, en especial, las propuestas para optimizar el sistema, a cinco años de su implementación; y en tal sentido, se detalla a continuación los resultados de la misma:

<u>FORTALEZAS</u>
<u>Satisfacción:</u> El muestreo denota un alto porcentaje de SATISFACCIÓN por parte de los usuarios del sistema, quienes PREFIEREN TRABAJAR con el expediente judicial electrónico que con el expediente formato papel.
<u>Facilidad en su utilización:</u> La mayoría manifestó que SU ADAPTACIÓN FUE POCO COMPLICADA y le resulta FÁCIL USAR EL SISTEMA.
<u>Accesibilidad:</u> Los auxiliares de justicia 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. Los magistrados y funcionarios indicaron que la disponibilidad en el acceso al sistema les permitió mejorar su PRODUCTIVIDAD.
<u>Su Uso en la Pandemia:</u> Si bien la mayoría de los auxiliares de justicia empezaron a usar el sistema desde que se implementó (hace 5 años), sin embargo; hubo un despegue de usuarios durante la pandemia en coincidencia también con la expansión del Expediente Judicial Electrónico en 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 casi todas las circunscripciones, menos en las tres del Chaco. Los magistrados y funcionarios puntualizaron que el expediente judicial electrónico se constituyó en una herramienta fundamental y determinante a los efectos de evitar la interrupción de las tareas y de los plazos.
<u>Seguridad:</u> Para los usuarios del sistema, el mayor beneficio obtenido es la SEGURIDAD YA QUE SE EVITA LA RECONSTITUCIÓN DEL EXPEDIENTE, seguido de las NOTIFICACIONES MÁS RÁPIDAS y SEGURAS.
<u>Agilidad/Ahorro de Tiempo:</u> se destaca la agilidad y que el proceso es más transparente. 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 de los costos operativos; como papel, combustible, tinta, etc. Desde la óptica del magistrado y funcionario, el mayor beneficio es la AGILIDAD/RAPIDEZ EN LA GESTIÓN, seguido de la menor afluencia de usuarios en las ventanillas.

<u>DEBILIDADES</u>
<u>Problemas Técnicos:</u> 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.
<u>Ausencia de Índice Electrónico:</u> la carencia del mismo dificulta al usuario del sistema en el acceso/ubicación material ordenada de las actuaciones obrantes en el proceso.
<u>Implicancia del Factor Humano en el Uso del Sistema:</u> 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. Sugieren mayor capacitación en el uso del sistema

SUGERENCIAS / MEJORA

Implementación de Formato Libro: Los auxiliares de justicia expusieron la necesidad de contar con el FORMATO LIBRO, debido a que entrar y salir del sistema para visualizar las actuaciones les dificulta y los pone en riesgo de indefensión.

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.

La citada sugerencia también surge por parte de los Magistrados y funcionarios, quienes consideran que dicho formato les facilitará notablemente su gestión.

Alertas de cumplimiento de plazos: respondieron que para mejorar el sistema se necesita contar con ALERTAS DE CUMPLIMIENTOS DE PLAZOS.

Instalación de un Call Center (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.

Creación de un Usuario de Consulta al Procurador: La mayoría consideró útil que el Procurador tenga un usuario de consulta. Esta consulta fue agregada, en virtud a la imposibilidad de que el procurador o funcionarios del Ministerio Público o Defensa Pública, accedan al sistema para informarse del curso de los casos, con la consecuente necesidad de acudir a las ventanillas a fin de que el funcionario del Juzgado le informe.