



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

MAGISTRADOS Y FUNCIONARIOS

Ficha Técnica

Finalidad:	Conocer la opinión del usuario en relación al Expediente Judicial Electrónico y la calidad del servicio ofrecido, con la finalidad de identificar las fortalezas y las falencias, a los efectos de optimizar recursos y mejorar el sistema.
Grupo Objetivo:	Magistrados y funcionarios que utilizan el sistema: Actuarios, Dactilógrafos, Ujieres.
Muestra:	377 respuestas.
Tipo de Cuestionario:	14 preguntas: <ul style="list-style-type: none">- 10 preguntas cerradas- 4 preguntas abiertas
Instrumento para recoger la información:	Formulario digital
Periodo de aplicación:	Miércoles 22/septiembre al Miércoles 6/octubre de 2021.

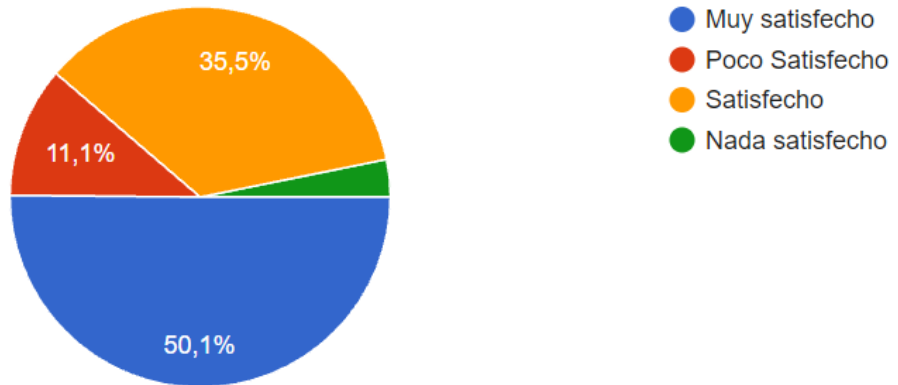
Los datos obtenidos se describen a continuación:



Pregunta N° 1

¿Cuán satisfecho se encuentra con el Expediente Judicial Electrónico?

377 respuestas

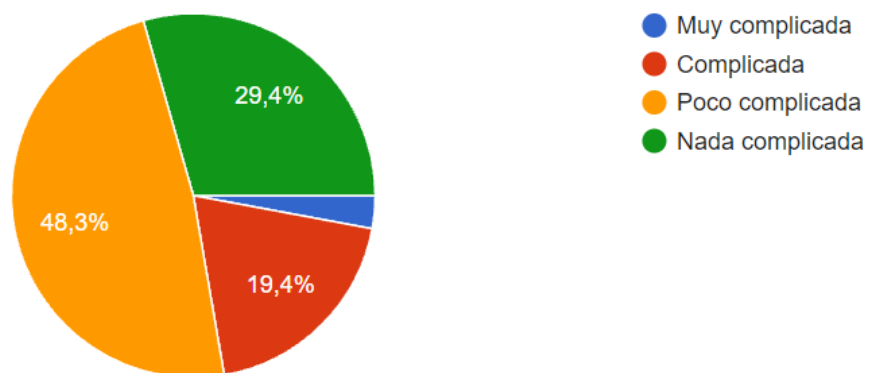


De acuerdo a lo observado, de los 377 encuestados, 365 manifestaron estar SATISFECHOS en alguna medida con el Expediente Judicial Electrónico; frente a 12 personas que dijeron estar nada satisfechos.

Pregunta N° 2

Desde su experiencia, ¿Cómo fue su adaptación al Expediente Judicial Electrónico?

377 respuestas



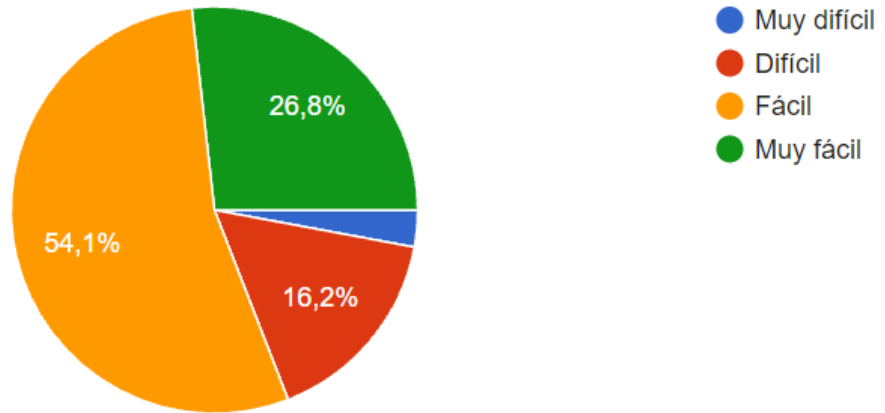
Conforme a lo analizado, del total de encuestados, se podría decir que 293 personas, el 77,7%, se adaptaron al expediente judicial electrónico, en general, SIN COMPLICACIONES.

Para 84 personas, representadas en un 22,3%, la adaptación SI les generó complicaciones; sin embargo, apenas a 11 de ellas les resultó MUY COMPLICADA.

Pregunta N° 3

¿Le resulta difícil utilizar el sistema?

377 respuestas



Ante esta pregunta, el 78,9% respondió que utilizar el sistema es FÁCIL en alguna medida, lo que nos deja un 21,1% de usuarios que manifestó que les resultó DIFÍCIL o MUY DIFÍCIL, siendo esta última opción la respuesta de apenas un 2,9%.

Pregunta N° 4 (abierta)

¿Utiliza el sistema fuera del horario normal de trabajo del Poder Judicial?

377 respuestas



La mayoría de los usuarios utiliza el sistema SIEMPRE, INCLUSO LOS FINES DE SEMANA Y FERIADOS.

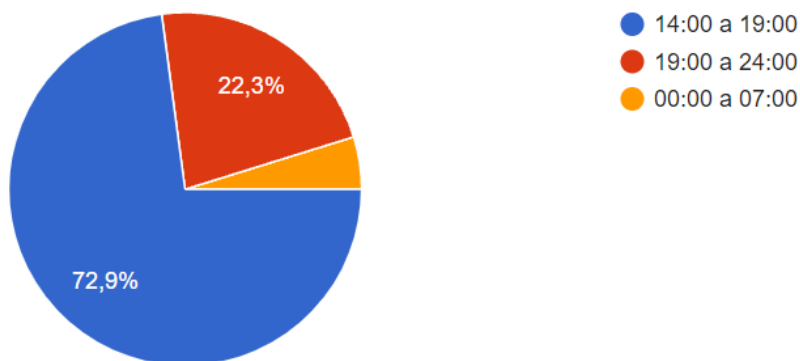
El sistema es sumamente útil para el fuero de la Niñez y la Adolescencia, que tiene turno permanente, y deben resolver cuestiones en días y horas inhábiles.



Pregunta N° 5

Si usa el sistema fuera del horario normal del Poder Judicial, ¿Cuál es la franja horaria que utiliza con más frecuencia?

376 respuestas

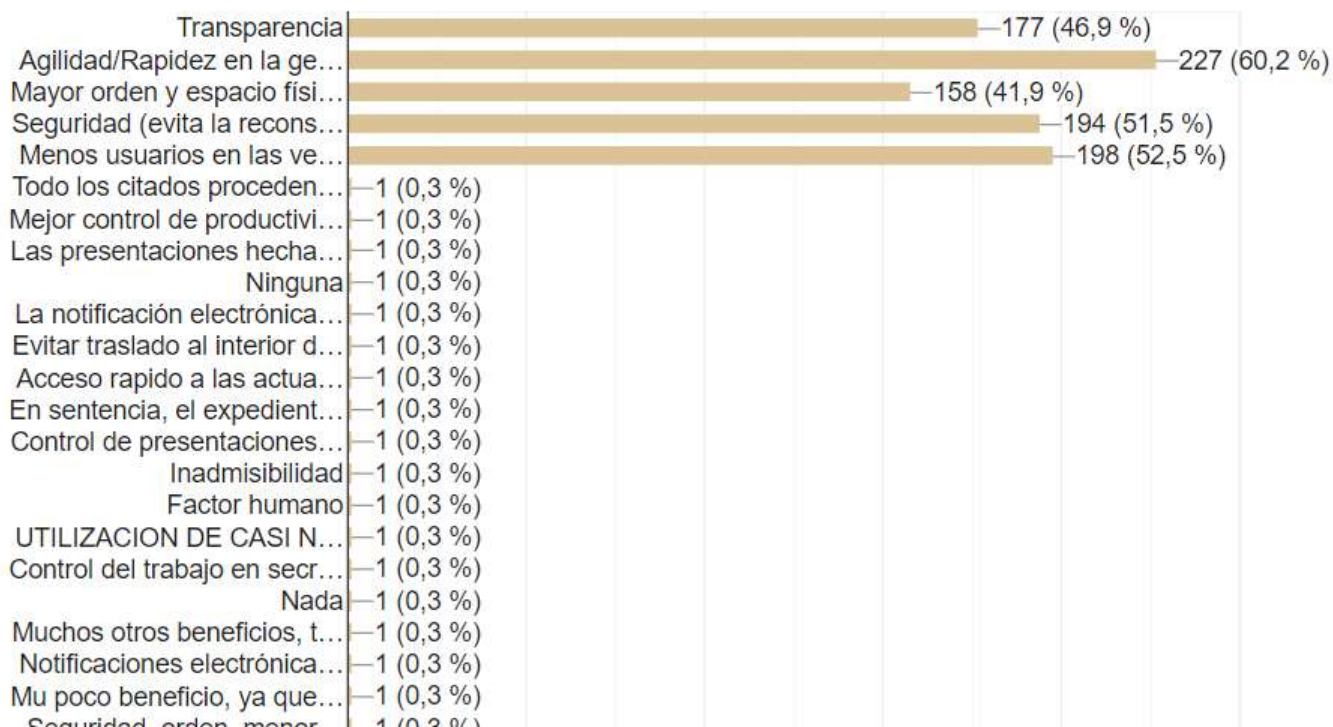


Estos datos demuestran que la disponibilidad 24 horas del expediente electrónico es útil y otorga facilidad y comodidad al Magistrado y funcionario para cumplir con sus labores.

Pregunta N° 6 (abierta)

¿Qué beneficios obtuvo con la implementación del Expediente Judicial Electrónico? (Puede seleccionar mas de una opción)

377 respuestas





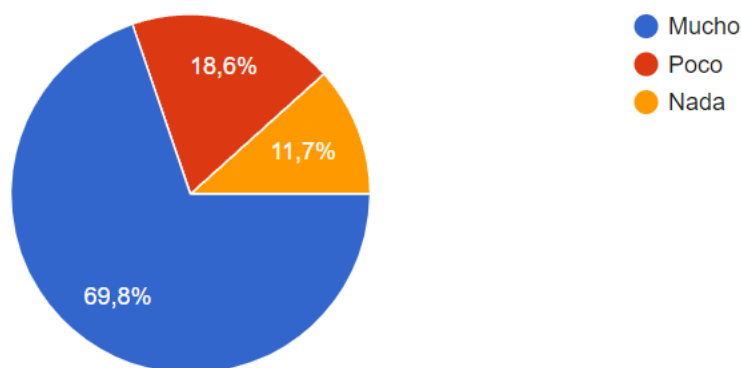
Ante la pregunta relativa los beneficios obtenidos gracias al sistema, y teniendo en cuenta que todos los encuestados marcaron varias opciones, se revelaron los siguientes datos:

- 227 usuarios (60,2%) dijeron que el mayor beneficio es la AGILIDAD/RAPIDEZ EN LA GESTIÓN.
- 198 usuarios (52,5%) respondieron que gracias al sistema hay MENOS USUARIOS EN LAS VENTANILLAS.
- 194 usuarios (51,5%) contestaron que el otro beneficio es la SEGURIDAD ya que EVITA LA RECONSTITUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES.
- 177 usuarios (46,9%) respondieron que el sistema otorga TRANSPARENCIA.
- 158 usuarios (41,9%) dijeron que el otro beneficio fue obtener MAYOR ORDEN Y ESPACIO FÍSICO EN LA SECRETARÍA.

Pregunta N° 7

La posibilidad de firmar providencias y resoluciones desde su domicilio, ¿Favoreció su productividad?

377 respuestas



Estas respuestas evidencian que el magistrado y el funcionario, han aumentado su producción, tanto para la firma de providencias como de resoluciones:

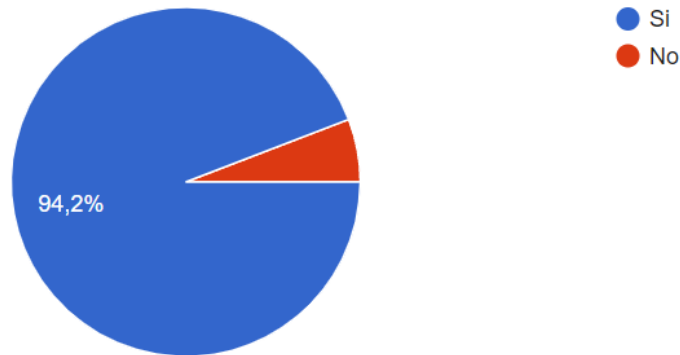
- 263 personas (69,8%) dijeron que el Expediente Judicial Electrónico favoreció MUCHO su productividad.
- 70 personas (18,6%) dijeron que favoreció POCO en su productividad.
- 44 personas (11,7%) manifestaron que esta posibilidad de firmar desde sus domicilios no les favoreció en NADA.



Pregunta N° 8

¿Considera necesaria una función que permita bajar todo el expediente a su computadora con un click?

377 respuestas



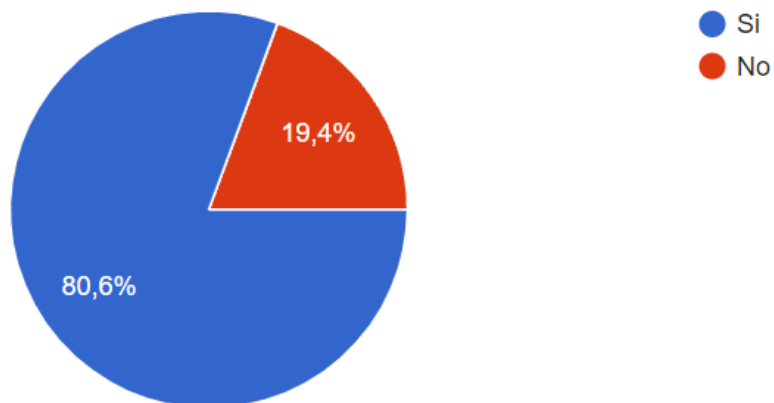
La respuesta a esta consulta fue categórica:

- 355 personas (94,2%) dijeron que es necesaria la función de poder bajar todo el expediente en un solo click, en referencia a la posibilidad de visualizar el expediente en un “formato libro”.
- 22 personas (5,8%), dijeron que no es necesario.

Pregunta N° 9

¿Considera útil que el Procurador del Abogado tenga un usuario de consulta?

377 respuestas



La respuesta ante esta consulta también fue determinante:

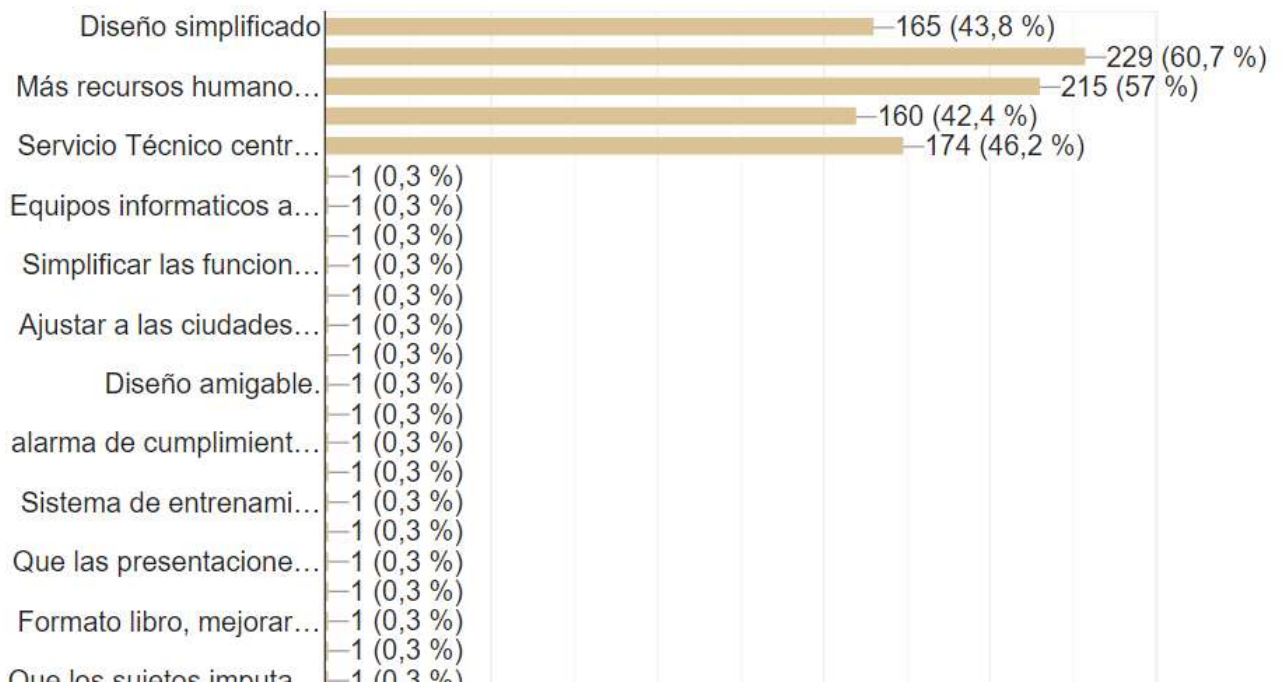
- 304 personas (80,6%) consideraron que si es ÚTIL que el Procurador tenga un usuario de consulta.



Pregunta N° 10

¿Qué se necesita para mejorar la gestión del Expediente Judicial Electrónico? (Puede seleccionar mas de una opción)

377 respuestas



Ante la pregunta abierta sobre lo que se necesitaría para mejorar la gestión del Expediente Judicial Electrónico, los encuestados tuvieron la posibilidad de marcar varias opciones, resultando estos datos:

- **ALERTAS DE CUMPLIMIENTOS DE PLAZOS:** 229 personas (60,7%), dijeron que es lo que más se necesita para mejorar la gestión.
- **MÁS RECURSOS HUMANOS CAPACITADOS:** 215 personas (57%), contestaron esto en segundo lugar, como necesidad para mejorar el sistema.
- **SERVICIO TÉCNICO CENTRALIZADO:** 174 personas (46,2%), piensan que unificar el servicio técnico mejoraría la gestión.
- **DISEÑO SIMPLIFICADO:** 165 personas (43,8%) dijeron que se requiere un diseño más amigable.
- **ADECUACIÓN PROCESAL LEGISLATIVA:** 160 personas (42,4%), manifestaron que se necesita adecuar la ley.

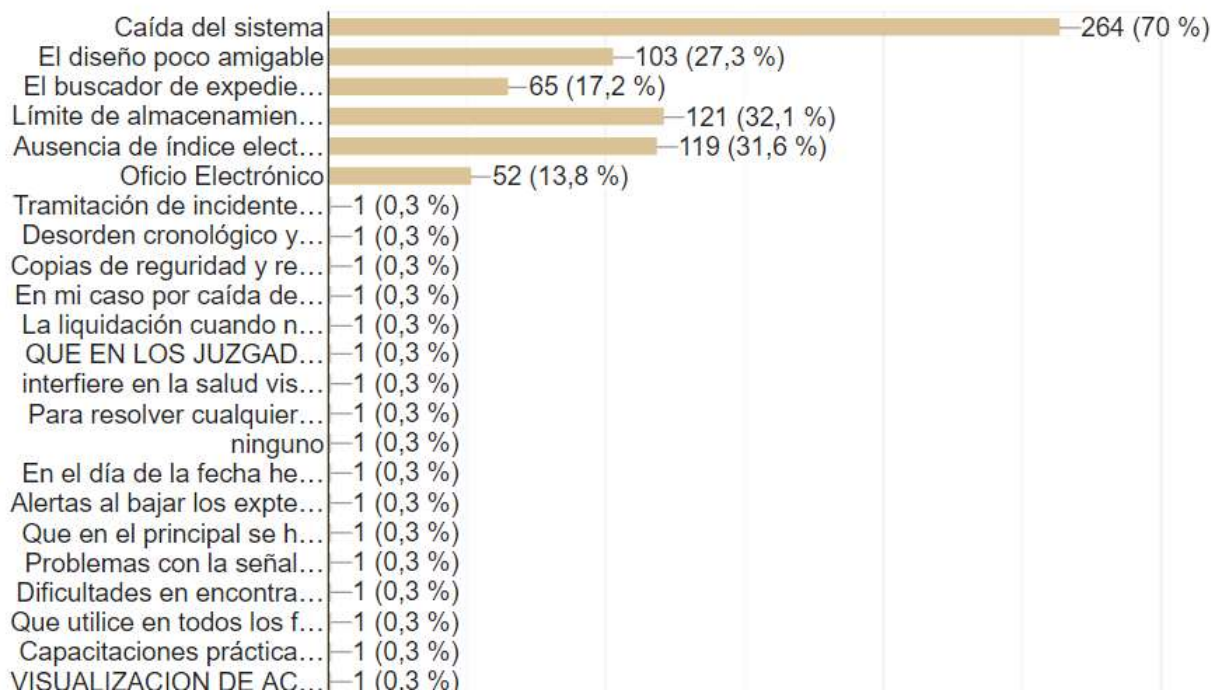
Los encuestados, además, formularon varias sugerencias entre las que más se destaca la necesidad de ver el expediente electrónico en **FORMATO LIBRO**, a fin de poder hojearlo como si fuera de papel.



Pregunta N° 11

Indique el problema más recurrente en la tramitación electrónica (Puede seleccionar mas de una opción):

377 respuestas



Los encuestados indicaron cuales eran los problemas más recurrentes del Expediente Judicial Electrónico, resultando estos datos:

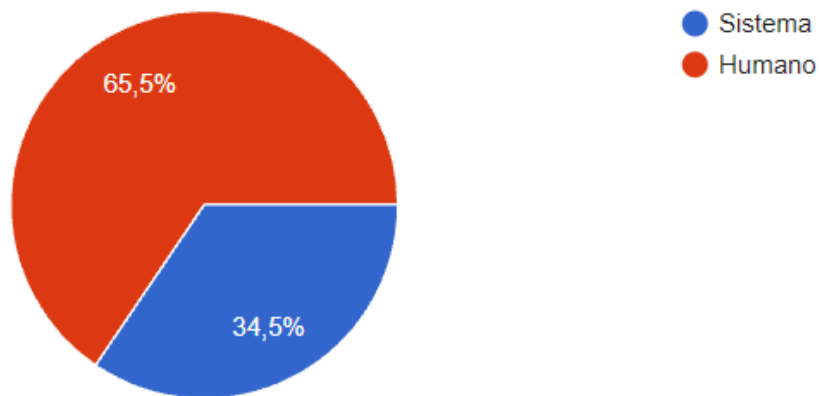
- **CAÍDA DEL SISTEMA:** 264 personas (70%) coincidieron en que éste es el mayor problema.
- **LÍMITE DE ALMACENAMIENTO PARA ADJUNTAR ARCHIVOS:** 121 personas (32,1%) dijeron que este era el segundo problema más recurrente.
- **AUSENCIA DE INDICE ELECTRÓNICO:** 119 (31,6%) piensan que este es el tercer problema más importante.
- **EL DISEÑO POCO AMIGABLE:** 103 personas (27,3%) dijeron que este es el problema en cuarto lugar.
- **EL BUSCADOR DE EXPEDIENTES:** 65 personas (17,2%) creen que este es el problema en quinto lugar.
- **EL OFICIO ELECTRÓNICO:** 52 personas (13,8%) piensan que es el problema más recurrente en sexto lugar.



Pregunta N° 12

¿Considera que la demora para la firma de providencias es por cual factor?

377 respuestas



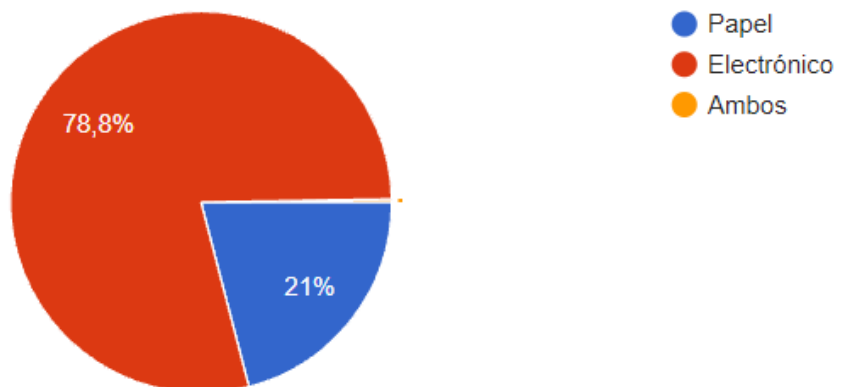
La respuesta ante esta consulta también fue concluyente:

- 247 personas (65,5%) consideraron que el retraso en la firma de providencias es debido al factor HUMANO.
- 130 personas (34,5%) dijeron que es el SISTEMA, la causa de los retrasos en la firma de providencias.

Pregunta N° 13

Usted, ¿Con qué formato de expediente prefiere trabajar?

377 respuestas



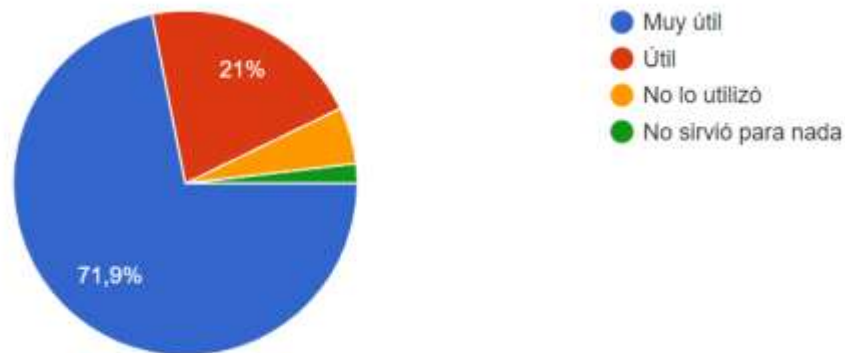
Categoricamente la mayoría de los magistrados y funcionarios, prefiere trabajar con el formato de Expediente Electrónico.



Pregunta N° 14

¿Cómo calificaría la utilidad de esta herramienta durante la crisis sanitaria por el COVID 19?

377 respuestas



350 personas (92 %), consideraron que el Expediente Judicial Electrónico fue de mucha UTILIDAD, durante la crisis sanitaria.

CONCLUSIÓN

El muestreo denota que un alto porcentaje de Magistrados y Funcionarios está MUY SATISFECHO y PREFIERE TRABAJAR con el expediente judicial electrónico. La mayoría manifestó que SU ADAPTACIÓN NO FUE COMPLICADA y le resulta FÁCIL USAR EL SISTEMA. También dijeron que utilizan la herramienta SIEMPRE, INCLUSO LOS FINES DE SEMANA Y FERIADOS, posibilidad que les PERMITIÓ MEJORAR SU PRODUCTIVIDAD, además de ser sumamente útil cuando el Juzgado está de turno, en especial en el fuero de la Niñez y la Adolescencia.

Desde la óptica del Magistrado y del Funcionario, el mayor beneficio obtenido es la AGILIDAD/RAPIDEZ EN LA GESTIÓN, seguido de la menor afluencia de usuarios en las ventanillas; sin embargo, también destacaron que se evita la reconstitución de expedientes y que el proceso es más transparente.

El problema más recurrente para ellos es la CAÍDA DEL SISTEMA, seguido del LIMITE PARA EL ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS ADJUNTOS y la AUSENCIA DE ÍNDICE ELECTRÓNICO; sin embargo, entre las necesidades más reiteradas está la de poder contar con el FORMATO LIBRO, debido a que entrar y salir del sistema para visualizar las actuaciones les dificulta y atrasa al momento de redactar resoluciones.

Categoricamente respondieron que, SI es necesario poder BAJAR CON UN CLICK todo el expediente, en referencia a la posibilidad de verificarlo de una vez y hojearlo como si fuera de papel.

Los magistrados y funcionarios, respondieron que para mejorar el sistema se necesita contar con ALERTAS DE CUMPLIMIENTOS DE PLAZOS, y en segundo lugar MÁS RECURSOS HUMANOS



CORTE
SUPREMA
DE JUSTICIA



CAPACITADOS. Coincidentemente entre las sugerencias se repite el pedido de contar con el expediente en FORMATO LIBRO.

Finalmente, está demostrado que esta herramienta fue MUY ÚTIL durante la crisis sanitaria, además de las reiteradas solicitudes de implementación en los Juzgados de Paz y Juzgados Penales de Sentencias.

La encuesta pretendió conocer el índice de satisfacción, de complicación, de utilidad, la disponibilidad 24/7, los beneficios y, en especial, las propuestas para optimizar el sistema, a cinco años de su implementación.
