

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

27 de octubre al 01 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 San Pedro.

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.

El formulario de la encuesta fue diseñado con la aplicación Google forms y fue habilitada al público en el portal de la CSJ, desde el 27 de octubre hasta el 01 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 y la Circunscripción Judicial de San Pedro, como página web, redes sociales, se utilizó además cartelería en lugares visibles y presentación a miembros de gremios, representantes de Ministerio Público y Ministerio de la Defensa Pública.

Se han obtenido 96 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.

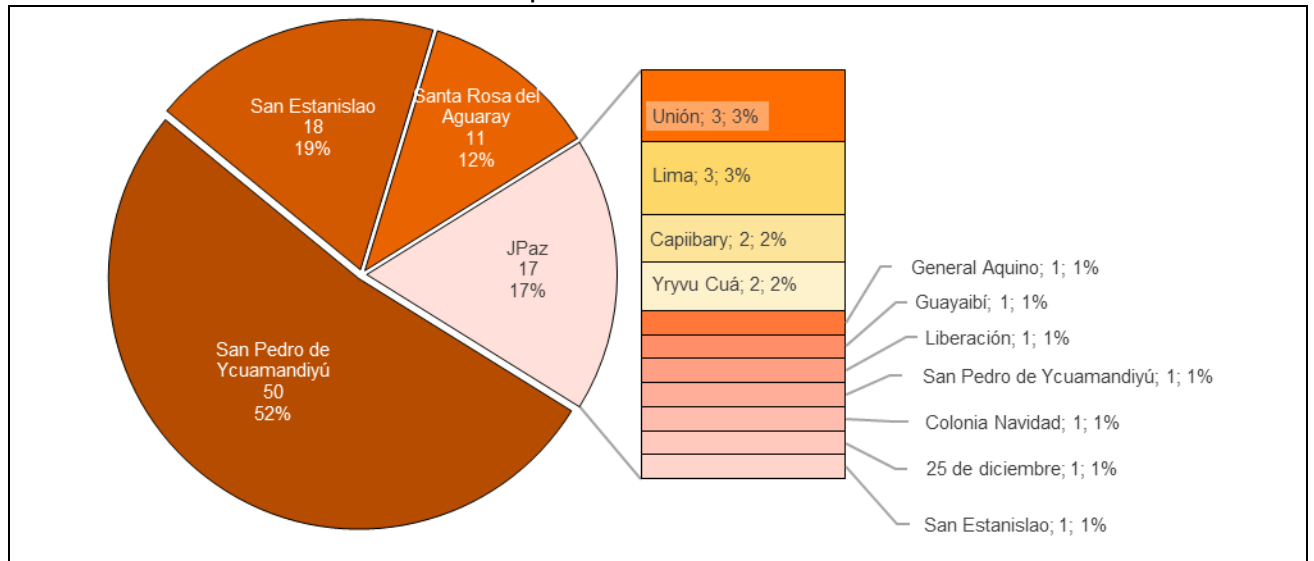
Participantes.

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 San Pedro, 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 52% de los usuarios que contestaron la encuesta recibieron servicios de justicia en Juzgados y Tribunales del distrito de San Pedro del Ycuamandiyú, el 95% calificaron a las 3 instancias: Juzgados de Paz, de 1ra y 5% solo a preguntas relacionadas a Juzgados de Paz. No hubo calificación para los Juzgados de Paz de Choré, Nueva Germania, General Resquín, Itacurubí del Rosario, Puerto Antequera, San Pablo, Tacuatí, Villa del Rosario, Yataity del Norte y Puerto Ybapobó.

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



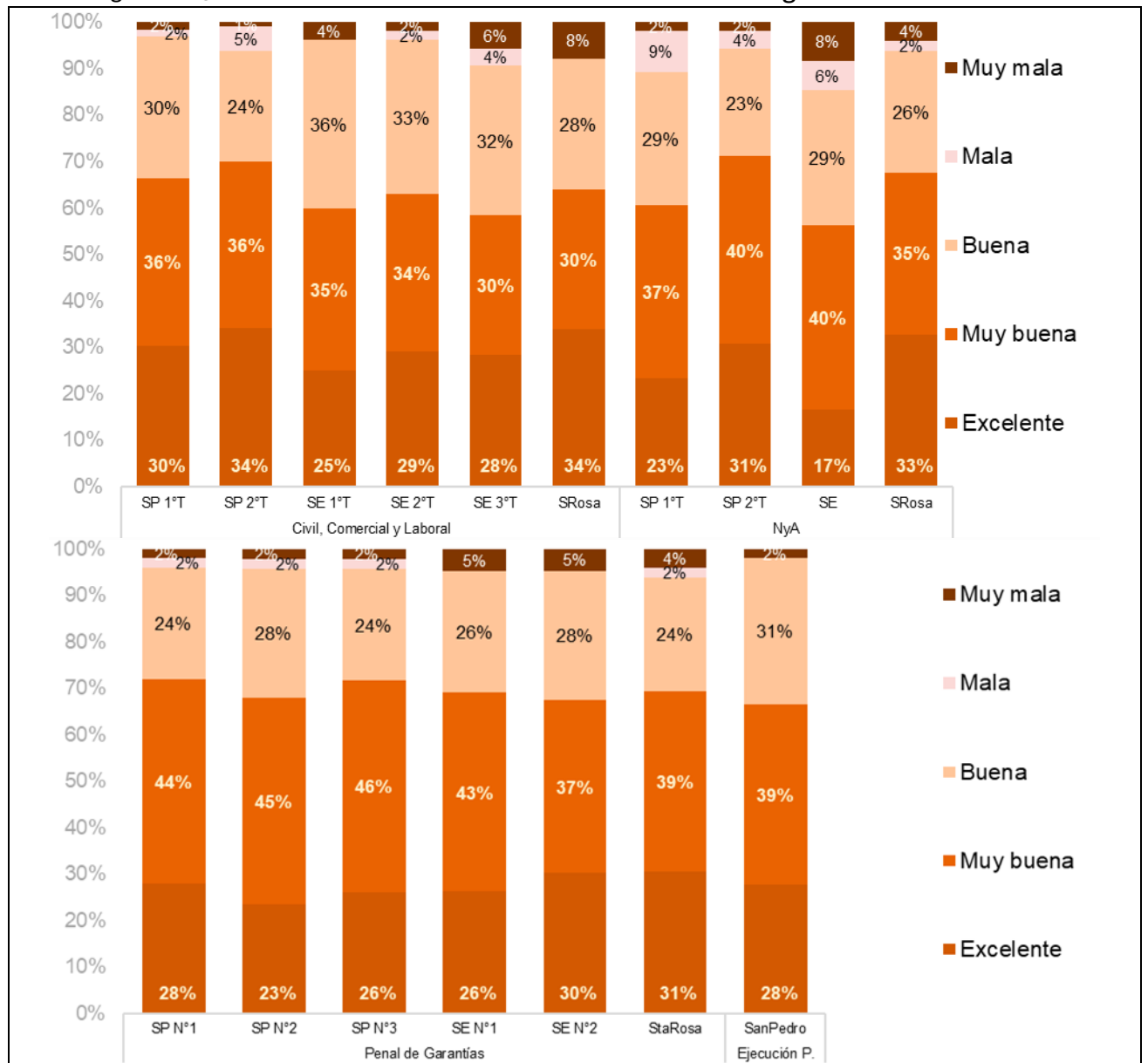
Atención en los Juzgados

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 1º Instancia?

En promedio, 30% de los usuarios califican como **Excelente** la atención en los Juzgados Civil, Comercial y Laboral. La percepción es positiva para más del 90% de usuarios en todos los despachos, la percepción negativa va del 4% a 10% solamente.

Figura 2. ¿Cómo considera la atención recibida en los Juzgados de 1° Instancia?

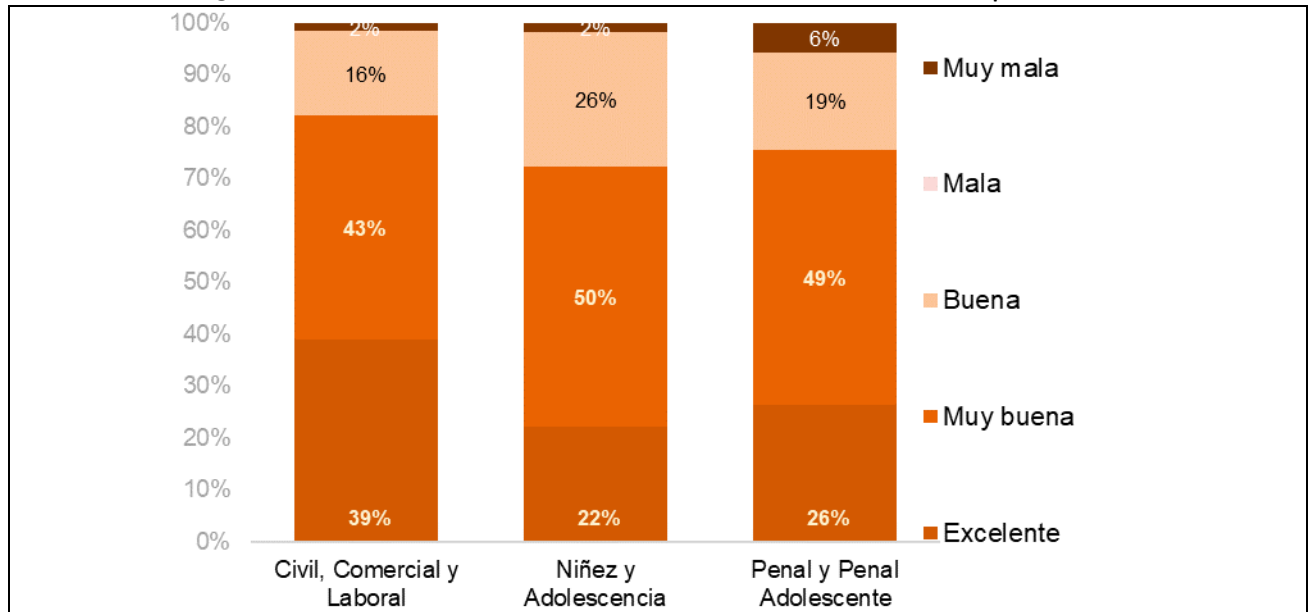


En los juzgados de Niñez y Adolescencia, entre el 17% y el 33% de los usuarios califican como **Excelente** la atención, con un promedio del 90% de percepción positiva y entre 6% y 14% de percepción negativa.

En los juzgados de materia penal, en promedio 27% de los usuarios califican como **Excelente** la atención, con un promedio del 95% de percepción positiva y 5% de percepción negativa. Por su parte, 28% de los usuarios, califican de **Excelente** la atención en el Juzgado de ejecución penal y 98% le asigna una percepción positiva.

En cuanto a la atención en los Tribunales, 39% de los usuarios califican como **Excelente** la atención en el Tribunal en materia Civil, Comercial y Laboral, 22% en el Tribunal en materia de niñez y adolescencia y 26% en materia penal. En general la percepción positiva es muy alta, con un promedio del 97%

Figura 3. Calificación de la atención en los Tribunales de Apelación.



Celeridad en Juzgados y Tribunales

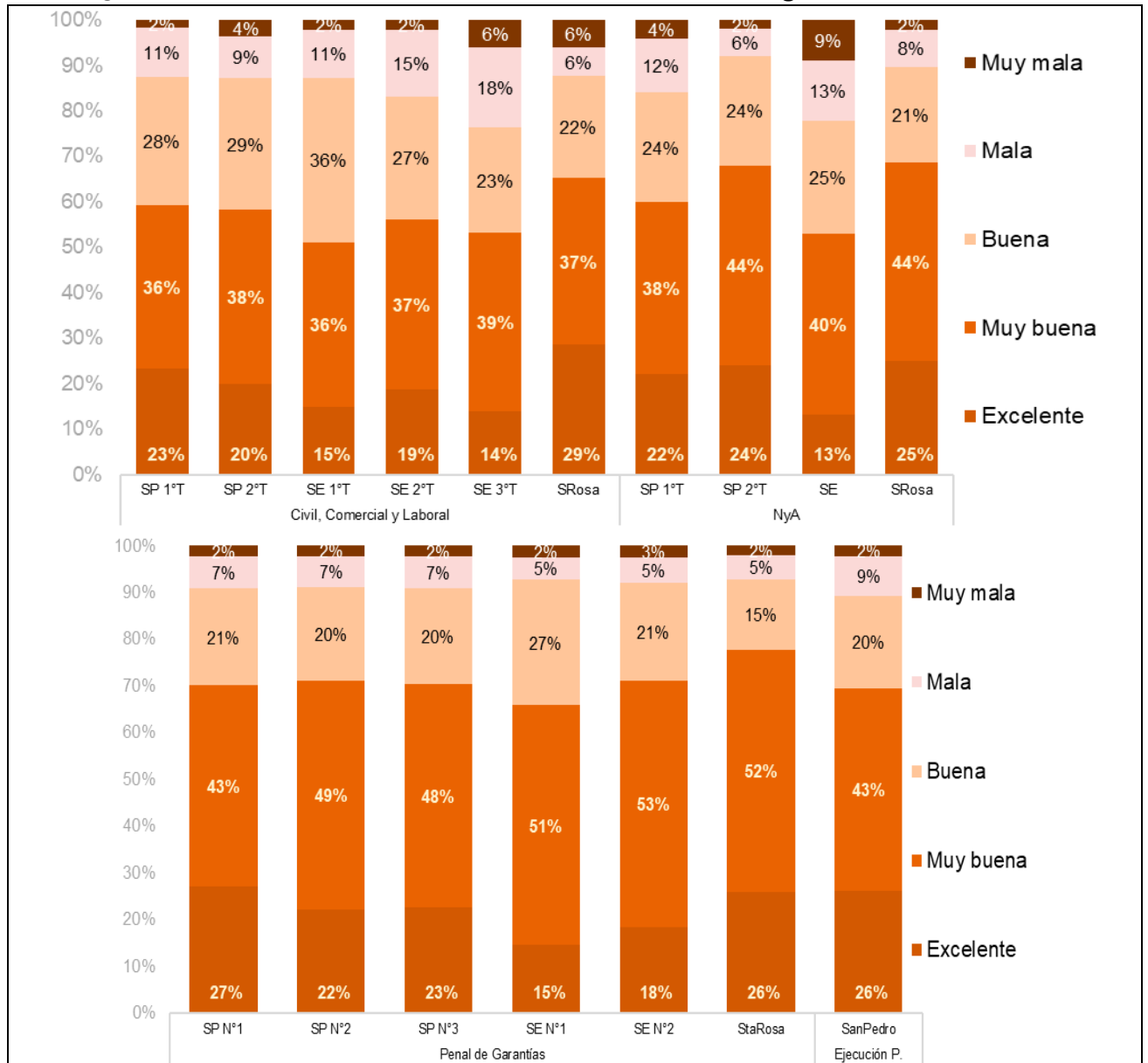
La cuarta pregunta indaga sobre la percepción de celeridad de los trámites en los procesos judiciales en los Juzgados de 1ª Instancia de la circunscripción de San Pedro. Se admitía solo una calificación para cada uno de los Juzgados habilitados en el momento del diseño de la encuesta.

Entre 14% y 29% califican de **Excelente** la celeridad de los trámites judiciales en los Juzgados en lo Civil, Comercial y Laboral de las distintas localidades. En promedio el 85% de los usuarios tienen percepción positiva de la celeridad, sin embargo, existe una proporción de los usuarios con percepción negativa.

En los Juzgados de la Niñez y Adolescencia, en promedio el 86% de los usuarios tienen percepción positiva de la celeridad de sus trámites y entre 13 y 25% califican de **Excelente**. La percepción negativa está entre el 8% y el 22%.

En los Juzgados Penales de Garantía, la percepción positiva alcanza a 92% en promedio, con calificaciones de **Excelente** que van de 15% a 27%. En general la percepción negativa no supera el 10% en ningún juzgado. En el Juzgado de Ejecución Penal la percepción positiva es del 89% y 11% negativa.

Figura 4. Calificación de la celeridad de los trámites en Juzgados de 1ra. Instancia



En cuanto a la celeridad de los trámites en Juzgados de Paz, el 93% en promedio tiene percepción positiva y la calificación de **Excelente** va de 8% a 27%. La percepción negativa va de 4% a 14%.

En referencia al mismo aspecto, pero en los Tribunales de Apelación, la percepción positiva es de 96% en promedio, con calificaciones de **Excelente** para el 31% de los usuarios en materia Civil, Comercial y Laboral, 36% en materia Niñez y Adolescencia y 28% en materia Penal y Penal Adolescente.

Figura 5. Calificación de la celeridad de los trámites en Juzgados de Paz.

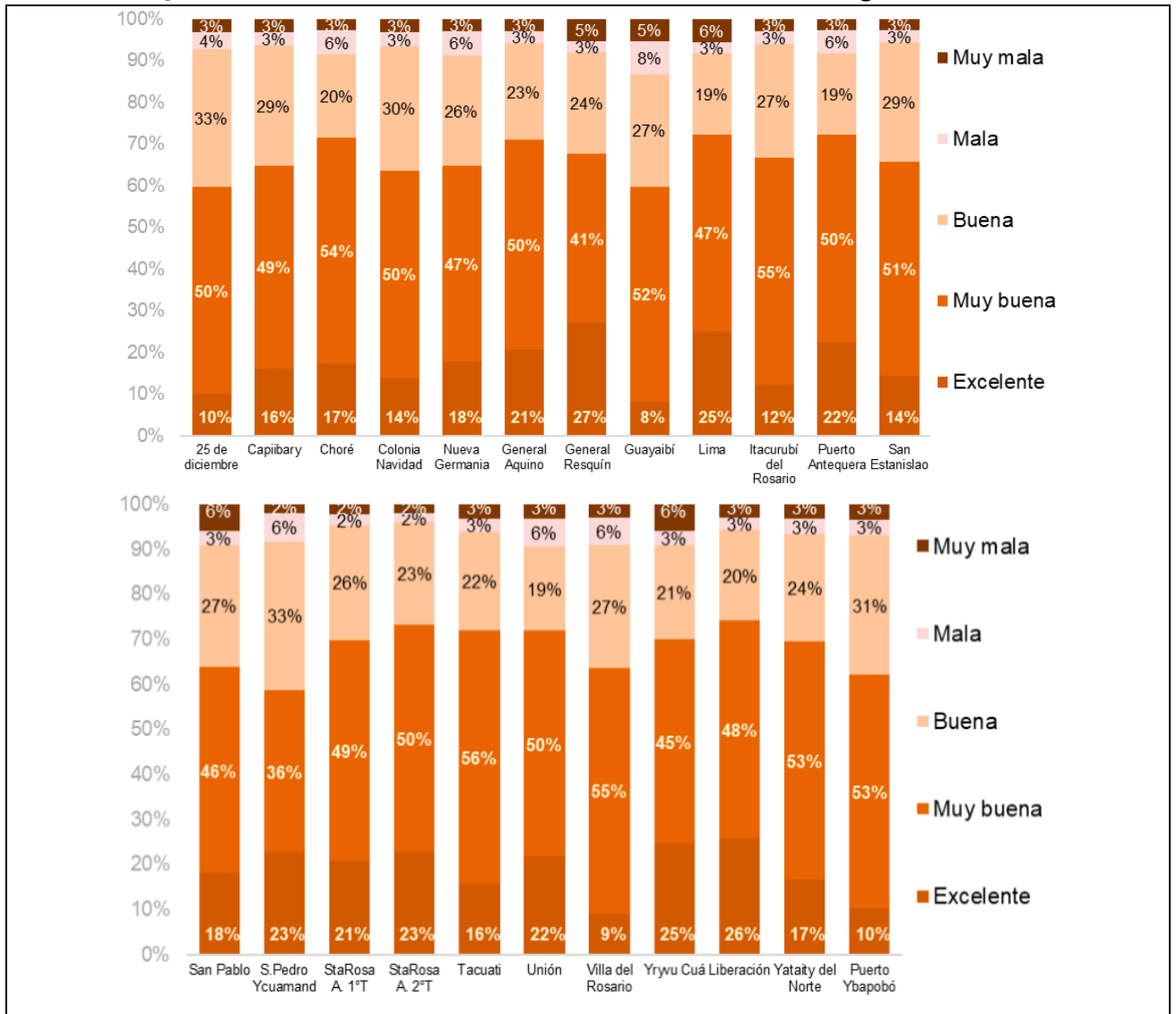
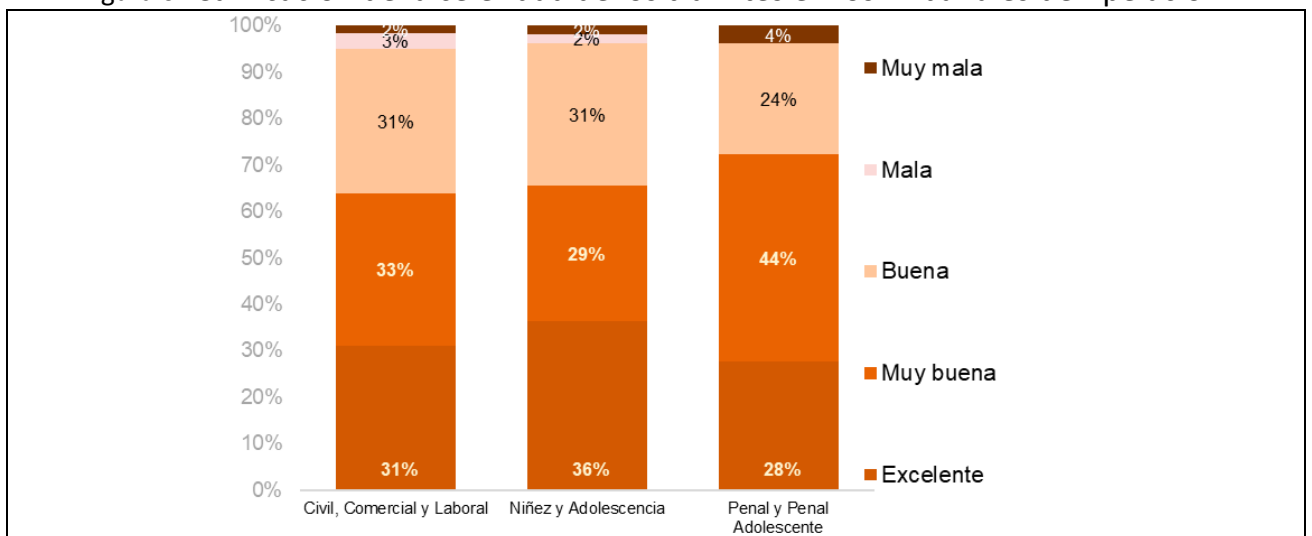


Figura 6. Calificación de la celeridad de los trámites en los Tribunales de Apelación.



Audiencias en los Juzgados de Garantías y Juicios Orales

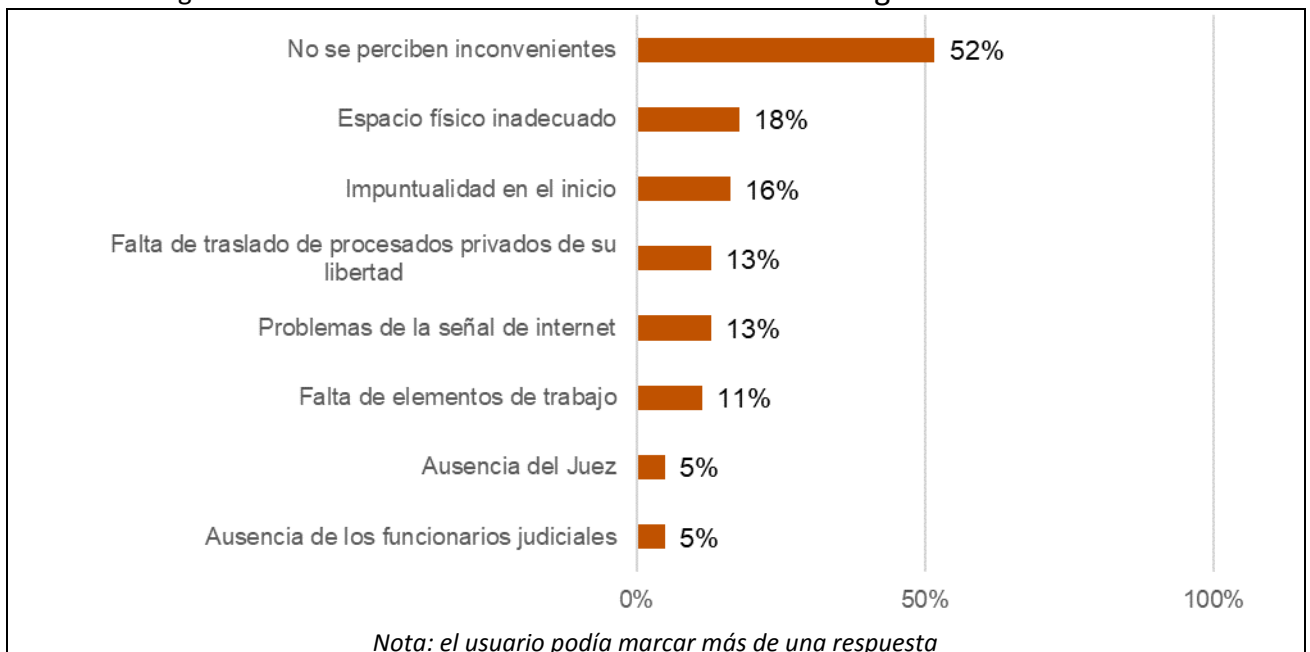
El 43% de los usuarios que respondieron esta consulta señalaron que **No se perciben inconvenientes** en los Juicios Orales; mientras que la **Escasez de jueces para integración del Tribunal** es el inconveniente más mencionado entre los que sí ven aspectos a mejorar.

Figura 7. Inconvenientes percibidos en los Juicios Orales.



Por su parte, 52% de las personas que evaluaron las audiencias preliminares en los Juzgados de Garantías, opinaron que **No se perciben inconvenientes**; mientras que el **Espacio físico inadecuado** y la **Impuntualidad en el inicio** son los inconvenientes más mencionados por el resto de los auxiliares de justicia que respondieron la encuesta.

Figura 8. 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 32% que **No se encuentran aspectos que mejorar**; mientras que la **Dotación y Capacitación a funcionarios** además del **Mayor espacio físico**, son los inconvenientes más mencionados por los demás, oscilando entre el 34 al 39 %

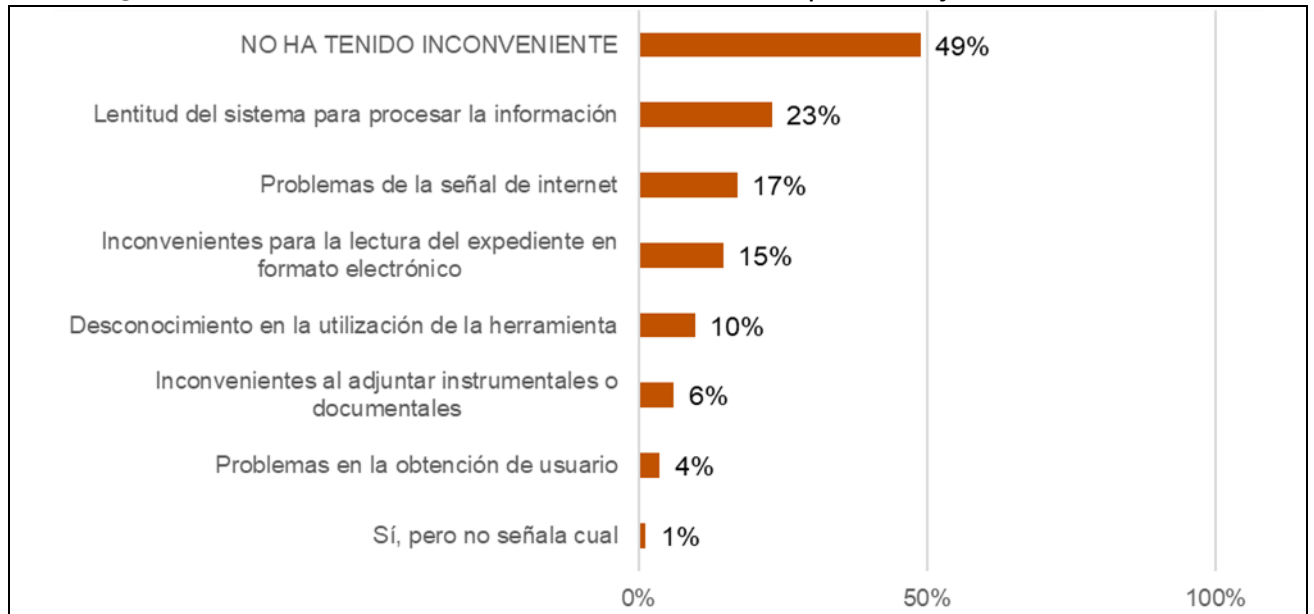
Figura 9. Aspectos a mejorar en cuanto a la atención en los Juzgados y Tribunales.



Expediente Electrónico

El 49% de los profesionales que respondieron esta consulta, señalan que **No tuvieron inconvenientes**; mientras el resto señaló diversos inconvenientes que podrían ser o no atribuibles al Poder Judicial.

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



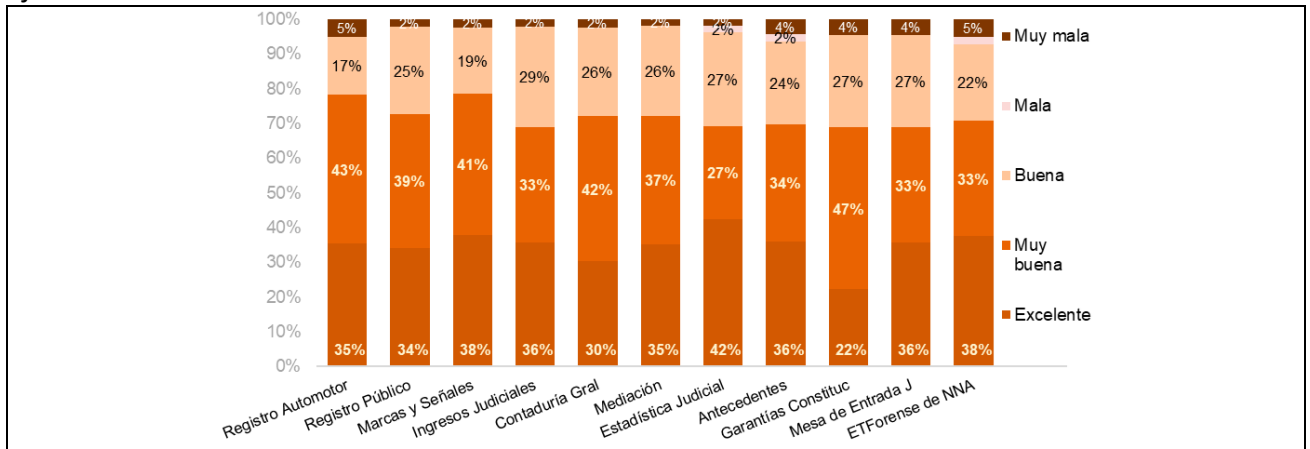
Así, la mayoría que señaló algún problema indica la **Lentitud del sistema para procesar la información** o **Inconvenientes al adjuntar instrumentales o documentales**. Ambos inconvenientes pueden estar relacionados con el recurso disponible por el profesional en el momento de acceder a la aplicación, 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, el 4% de usuarios señala problemas de obtención de usuarios.

Oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional

En promedio 96% de los profesionales califican positivamente la atención en las oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional evaluadas y, las calificaciones de **Excelente** varían entre 22% al 42% en la Oficina de Estadística Judicial.

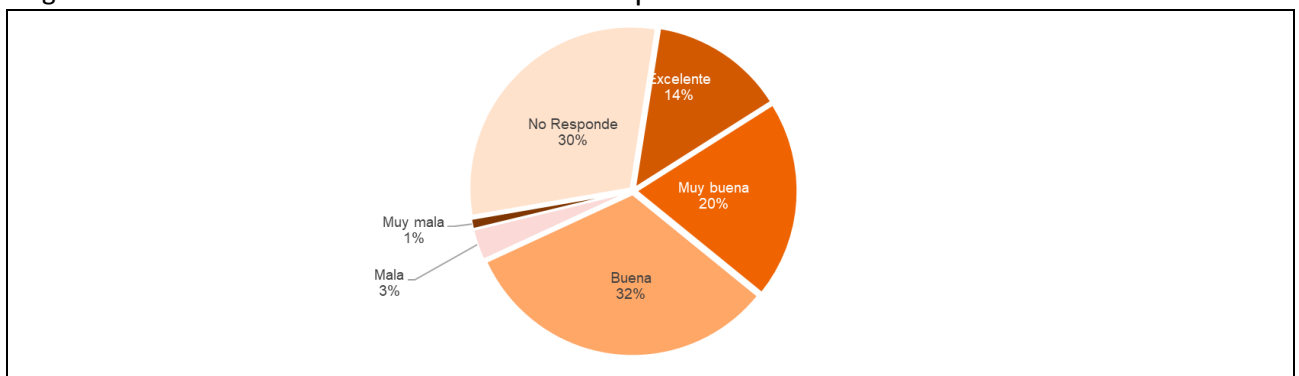
Figura 12. Calificación de la atención en las oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional.



En cuanto a los aspectos a mejorar en estas oficinas, 42% de los profesionales que calificaron a las diversas oficinas evaluadas, manifiestan que **No se encuentran aspectos que mejorar**, mientras que la **Capacitación de los funcionarios (27%)**, **Mayor espacio físico (20%)**, **Agilizar la atención (filas, otorgar números etc.) (16%)**, **Mejorar la señalética (carteles) (9%)** y mejorar la **Puntualidad de Funcionarios** pide el 8% de los usuarios.

La última pregunta se formulaba de la siguiente forma: *¿Cómo considera la atención recibida en el Departamento Administrativo Financiero?* Recibiendo la siguiente distribución de calificaciones:

Figura 14. Calificación de la atención en el Departamento Administrativo Financiero.



Se encuentra que en referencia a la atención prestada por el Departamento Administrativo Financiero, la mayoría de los encuestados contestaron que la atención es **Excelente**, Muy buena y buena, se cuenta con 66% de percepción positiva, se debe considerar que muchos de los participantes no requieren de servicios de este Departamento, lo que se refleja en un 30% que no respondieron a esta consulta.

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 San Pedro.