

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS DE PAZ DE LA CAPITAL.

2 de noviembre al 1 de diciembre del 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 los Juzgados de Paz de la Capital.

En la encuesta se pudo indagar sobre la calidad de atención y la celeridad de los trámites en los Juzgados de Paz de la Encarnación, la Recoleta, la Catedral (Primer y Segundo Turno), San Roque, Trinidad (Primer, Segundo y Tercer Turno) y Villa Morra, fueron invitados a llenarla, profesionales Abogados y Usuarios de Justicia, que accedieron al servicio de justicia de paz en el primer semestre de 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 2 de noviembre al 1 de diciembre del año 2023. La convocatoria a los auxiliares de justicia fue realizada por medios de comunicación como la página web institucional, redes sociales, cartelería y en presentación realizada a Abogados y ciudadanía usuaria de justicia.

Se han obtenido 405 formularios llenados en línea a través del formulario google, publicado en la página web del Poder Judicial. Los porcentajes describen la percepción de la población que respondió la encuesta. Fue superada la muestra, establecida 315 encuestas.

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.

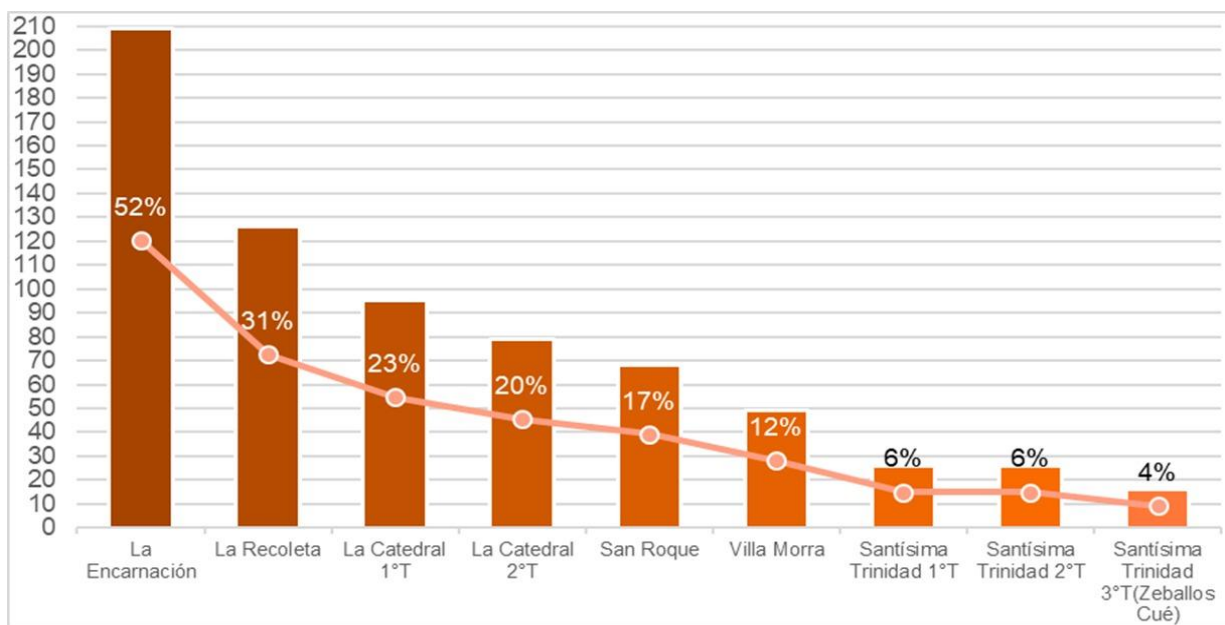
La primera pregunta se enunciaba de la siguiente forma y admitía la respuesta de un conjunto de opciones (cerradas).

*Indique en qué **Juzgado de Paz** de la Capital ha utilizado algún servicio, durante el primer semestre 2023*

Se observa, que la mayoría de los participantes de la Encuesta de Satisfacción de Usuario, mencionaron que recibieron servicios de justicia en el Juzgado de Paz de la Encarnación, con un 52%, seguido al 31% del Juzgado de Paz de la Recoleta, así también el 23% y 20% de los Juzgados de la Catedral del Primer y Segundo Turno.

El Juzgado de Paz de San Roque, fue mencionado por un 17% de los participantes, el 12% de los encuestados hicieron referencia al Juzgado de Paz de Villa Morra. Los Juzgados de Santísima Trinidad fueron mencionados por un 6% en el Primer y Segundo Turno, y por último un 4% que corresponde al el tercer turno (Zeballos Cué.)

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

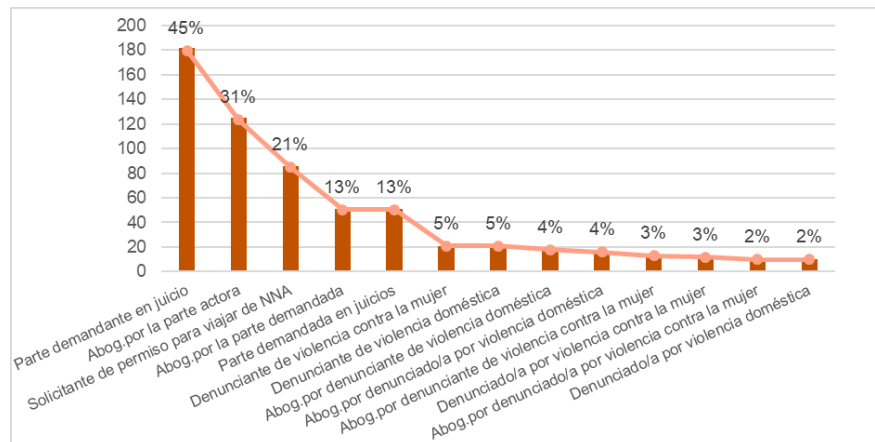


Rol de los Participantes

Se consultó con relación al carácter en el que recibió con más frecuencia los servicios de justicia en los Juzgados de Paz de la Capital, los encuestados contestaron que en su mayoría lo hicieron como parte demandante en juicio, con un 45% del total de participantes, seguidos por Abogados de la parte actora, con 31% y 21% requirieron el servicio para la tramitación de la autorización para viaje de menor. Con menor porcentaje se indicó las demás opciones de carácter en que se recibió el servicio.

Conforme a los datos, se observa que la participación mayoritaria en la encuesta, son Usuarios de Justicia, que requirieron un proceso judicial. También los profesionales patrocinantes o apoderados que se presentaron en juicios obrantes en los Juzgados de Paz.

Figura 2 - Carácter de intervención de los participantes de la Encuesta.

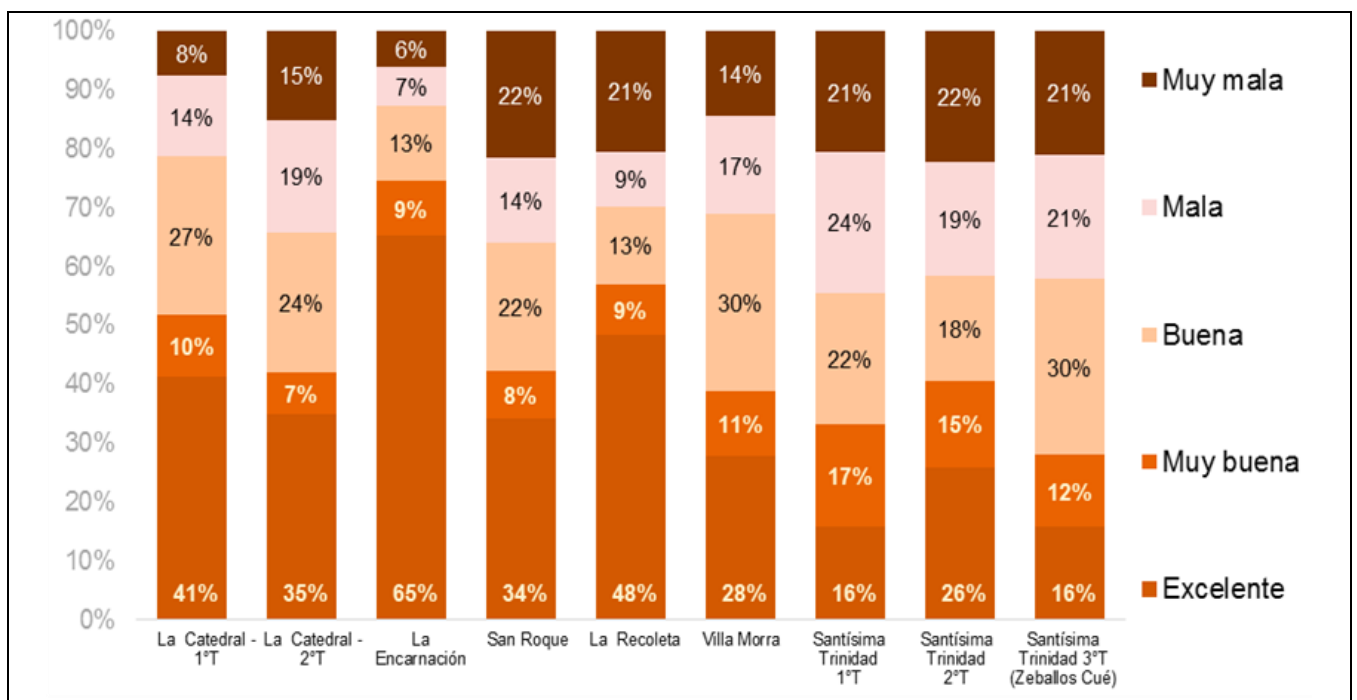


Atención en los Juzgados de Paz

La segunda pregunta se enunciaba de la siguiente forma y admitía sólo una calificación para cada uno de los Juzgados de Paz habilitados como opciones en la encuesta.

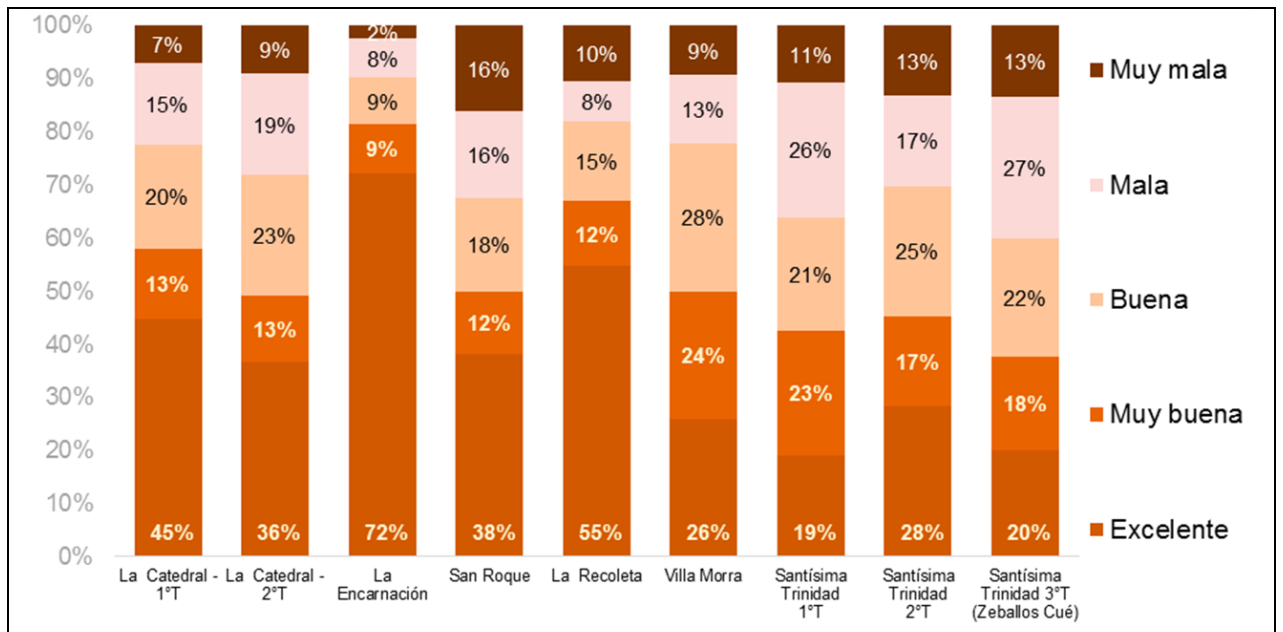
¿Cómo considera la atención recibida en la tramitación de procesos judiciales en los Juzgados de Paz de la Capital?

Figura 3 - Calificación de la atención en relación a los **procesos judiciales**.



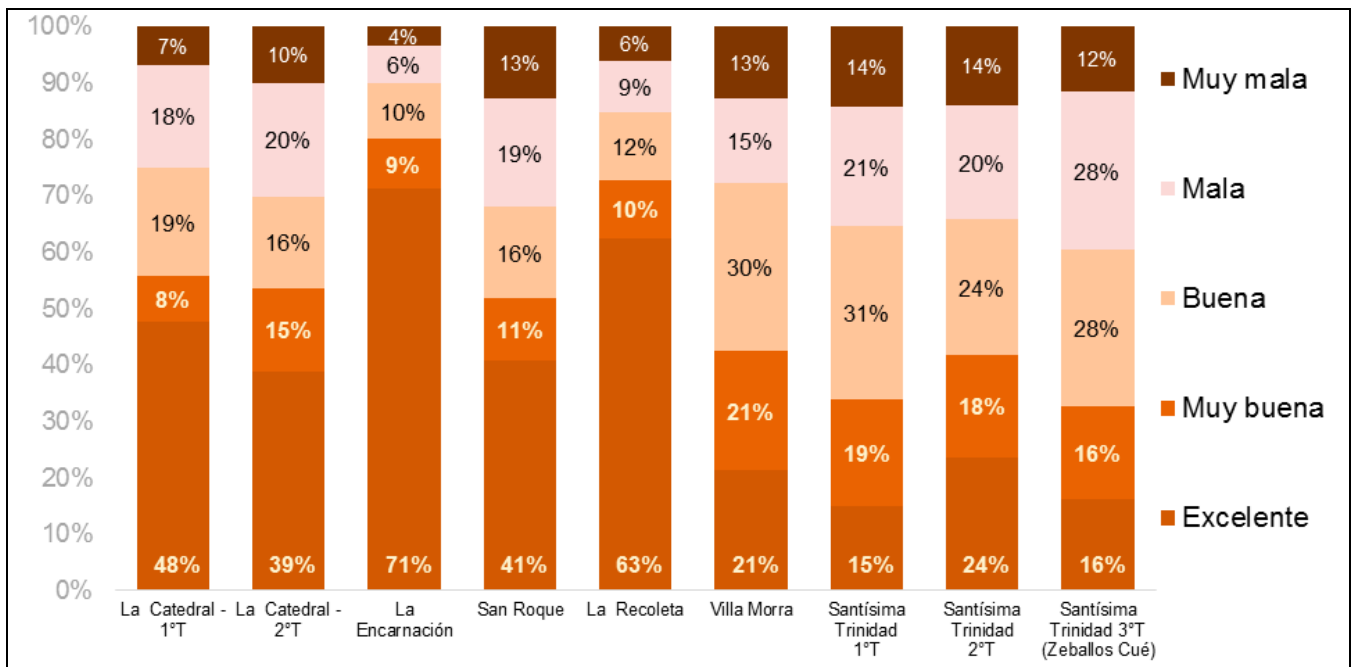
Se observa que la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva sobre los servicios ofrecidos en la tramitación de procesos judiciales (excluyendo los procedimientos especiales de Violencia Doméstica y Violencia contra la Mujer), pues en todos los casos la calificación Excelente, Muy buena y Buena, supera el 50%. Se destaca la calificación Excelente en el Juzgado de Paz de La Encarnación, alcanzando el 65%, seguido por un 48% del Juzgado de la Recoleta y el 41% del Juzgado de Paz de la Catedral del Primer turno. Con relación a la percepción negativa, esta se encuentra en un promedio del 36%.

Figura 4. - Calificación de la atención en relación a **denuncia de violencia doméstica**.



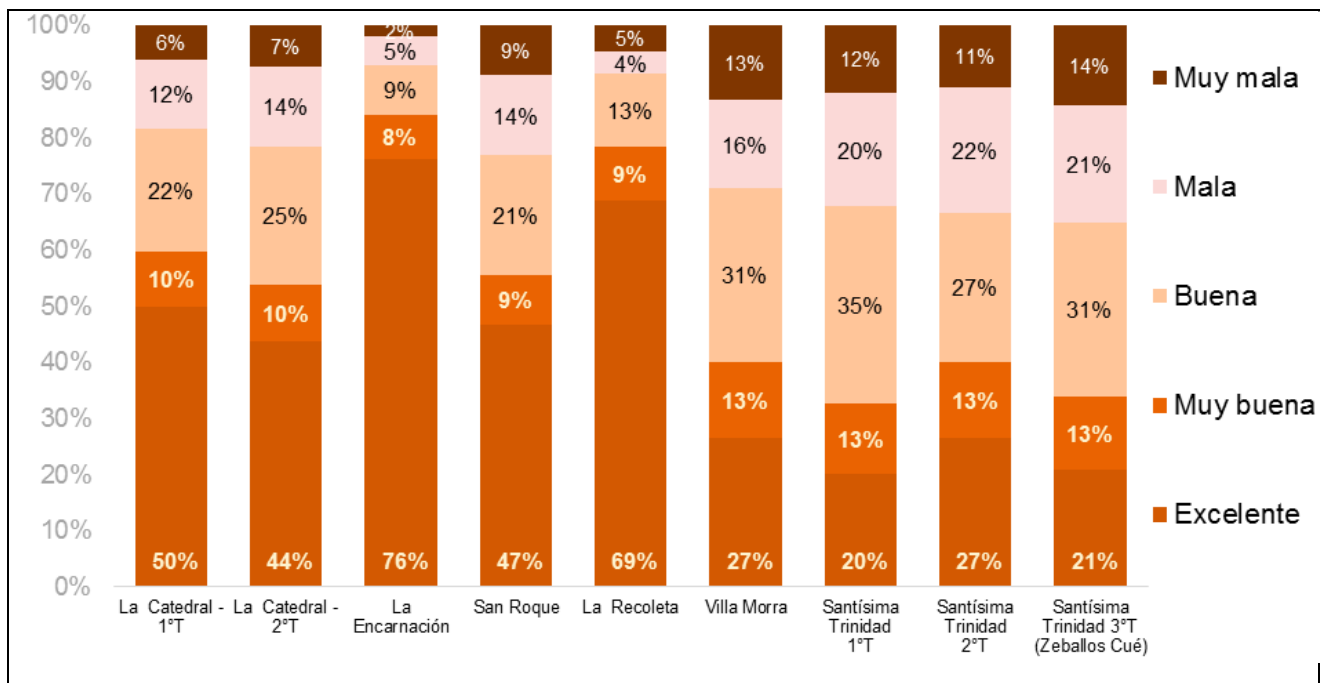
En el procedimiento especial establecido en la Ley 1600/2000, la percepción de los participantes de la encuesta, es positiva mayoritariamente, un 72% lo consideran Excelente en el Juzgado de Paz de la Encarnación, seguido con un 55% en el Juzgado de Paz de la Recoleta y La Catedral, con un 45%. En cuanto a la percepción negativa en la calificación muy mala no supera el 16% y la mala oscila entre el 8 al 27%, información que se deberá tener en cuenta para planes de mejora.

Figura 5 - Calificación de la atención en denuncia **violencia contra la mujer**



En la figura 5 se observa la percepción de los participantes en cuanto al procedimiento especial de Violencia contra la Mujer, se encuentra que la percepción positiva oscila entre el 15 al 71%, En ningún caso la percepción negativa supera el 40%.

Figura 6 – Calificación de la atención en la tramitación de autorización de permisos de menor

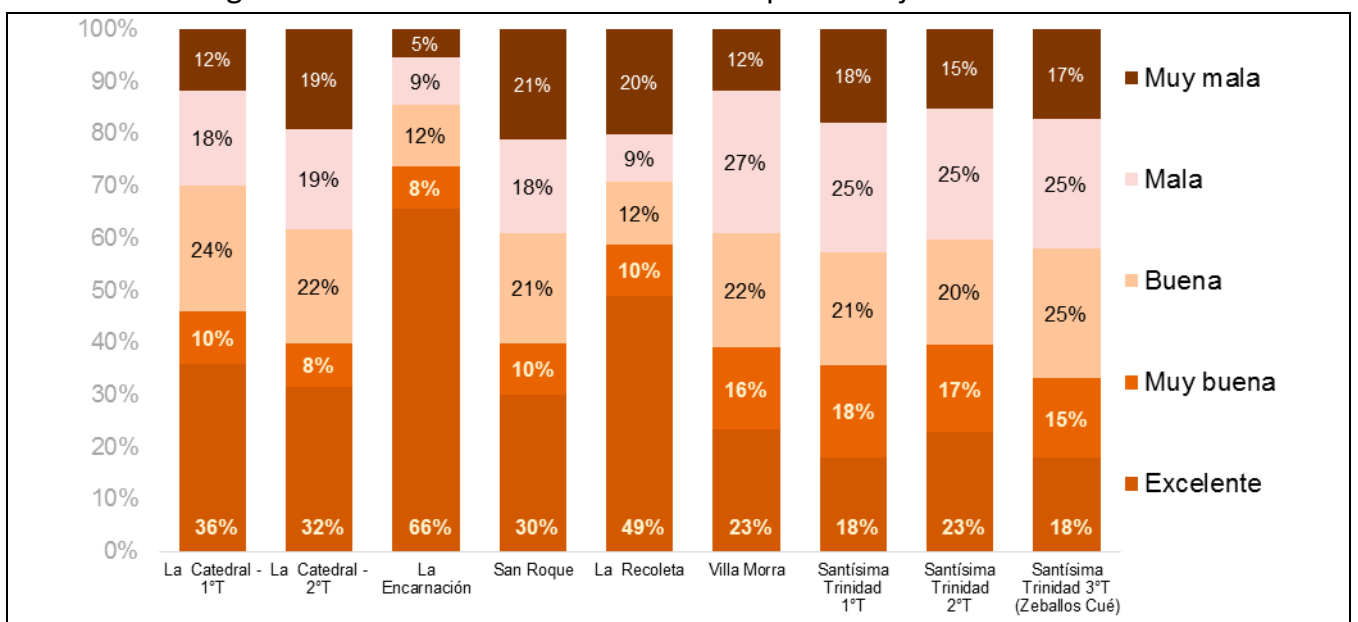


En la tramitación de la autorización para viajes de niños y adolescentes, se encuentra que los encuestados expresaron que los servicios recibidos son excelente, muy buena y buena, es decir se tiene una percepción positiva, que algunos casos alcanza hasta el 93%, por otro lado la percepción negativa oscila entre 8 al 36%.

Celeridad en Juzgados de Paz

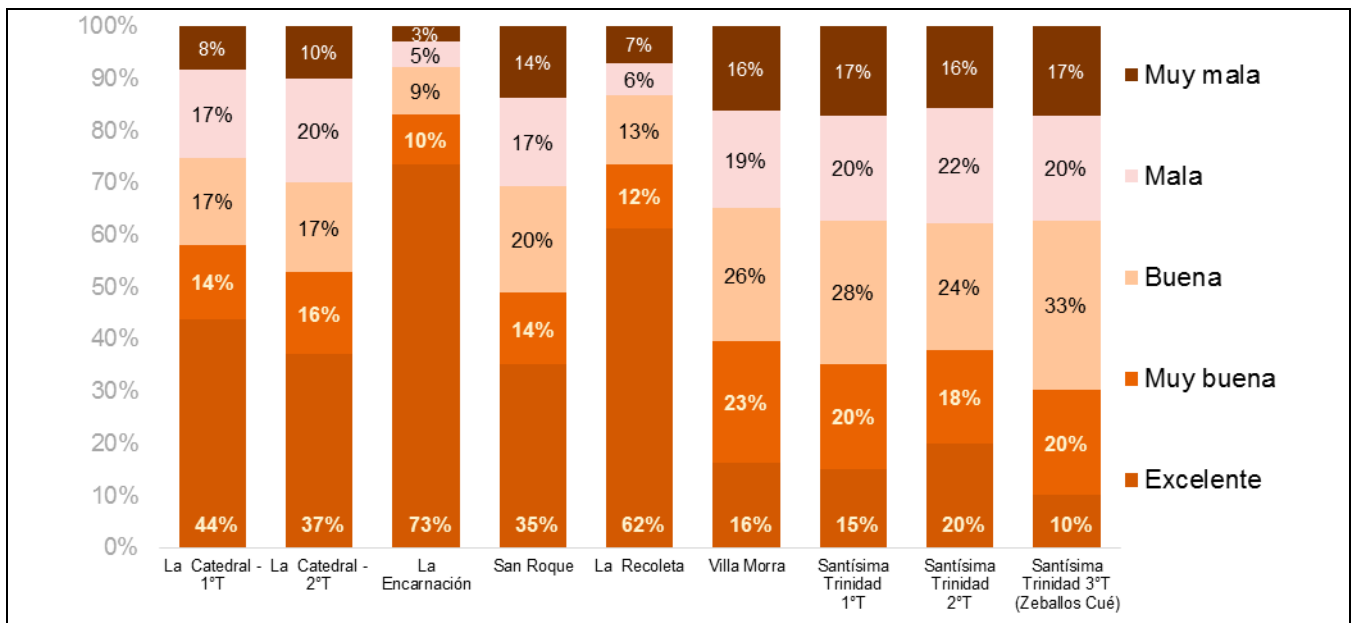
Se consultó además sobre la percepción de celeridad de los Juzgados de Paz de Asunción, se admitía sólo una calificación para cada uno de los Juzgados habilitados.

Figura 7 - Calificación de la celeridad en procesos judiciales.



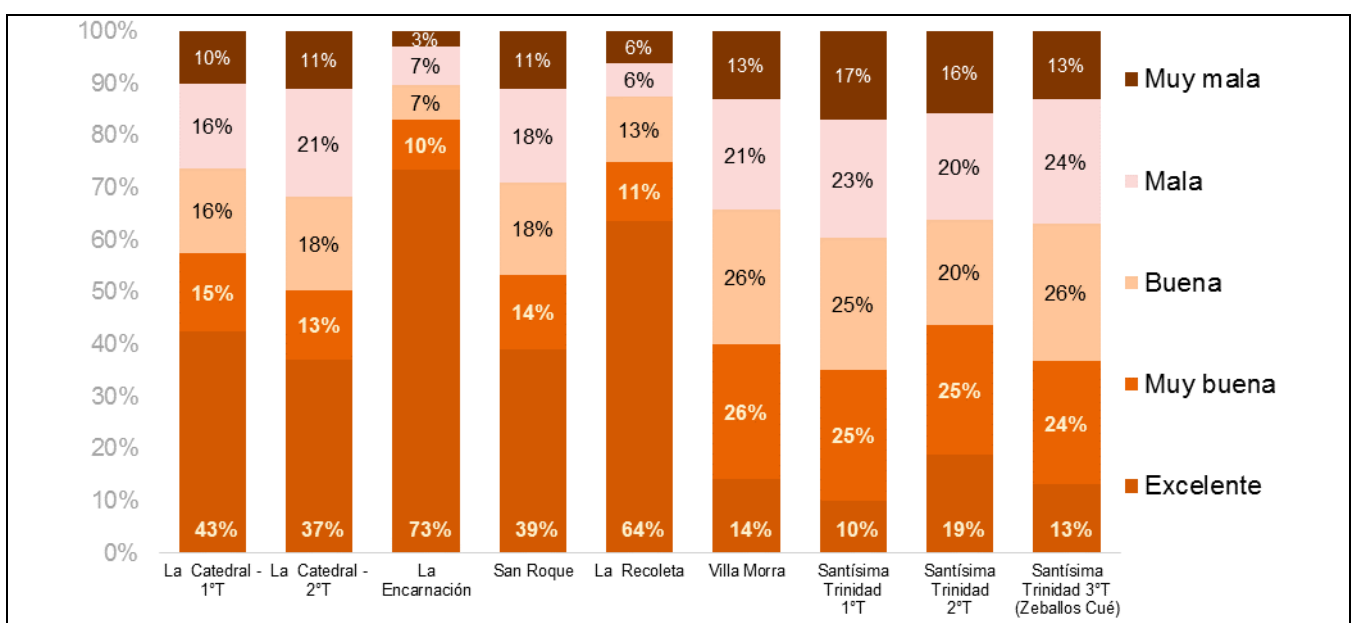
En promedio, el 32% de los usuarios encuestados califican como **Excelente** la celeridad en los trámites en procesos judiciales en los Juzgados de Paz de la Capital, considerando también la calificación muy buena y buena el promedio asciende el 64% de percepción positiva. En cuanto a la percepción negativa, la calificación muy mala supera solamente un Juzgado el 21%, encontrándose en un rango de entre el 5 al 22% y la calificación mala en un solo caso alcanza el 27%.

Figura 8- Calificación de la celeridad de denuncia violencia doméstica.



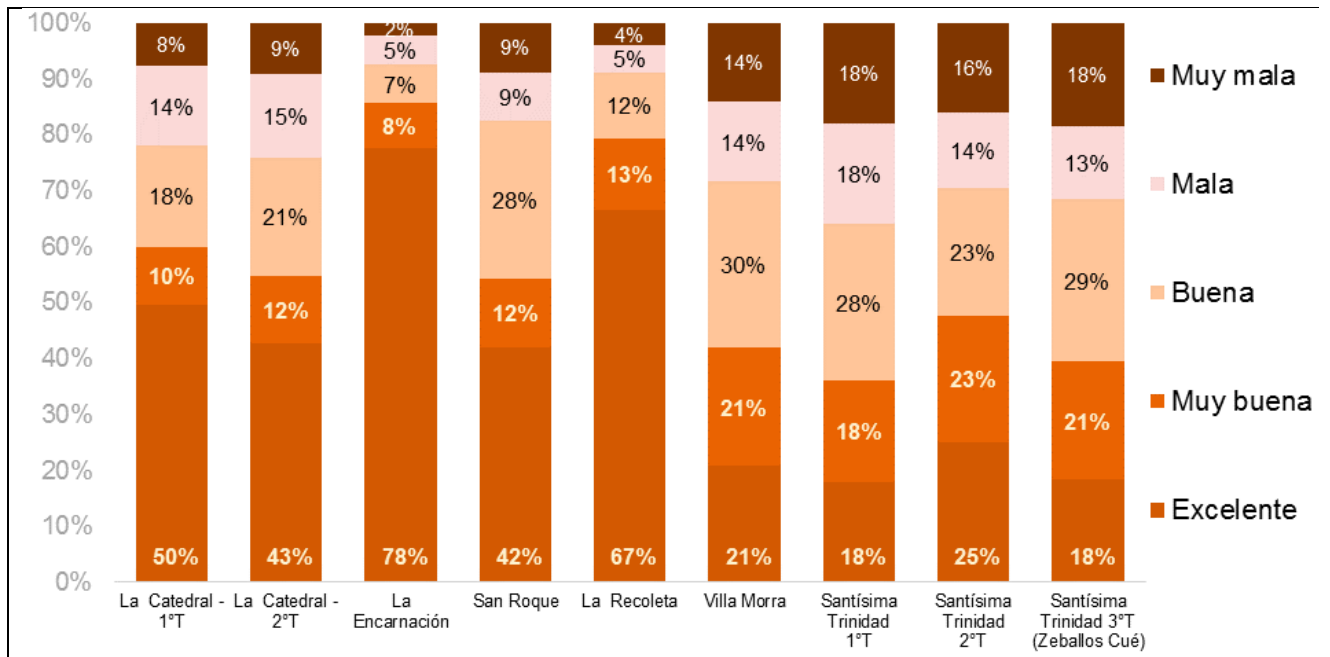
En cuanto a la celeridad en la tramitación de denuncias de violencia doméstica, los participantes de la encuesta, indicaron una percepción positiva, en algunos calificándola de **Excelente**, alcanzando hasta el 73%, por otro lado se observa que se encuentran calificaciones Muy Mala y Mala en un orden del 3 al 22%.

Figura 9 - Calificación de la celeridad en denuncia violencia contra la mujer.



Se encuentra que el 73% de los encuestados en un Juzgado de Paz, considera **Excelente** la celeridad en la tramitación de denuncias sobre violencia contra la mujer, en promedio la percepción positiva es del 71%, por el contrario, la percepción negativa es en promedio de 29%.

Figura 10 - Celeridad en la tramitación de autorización del permiso del menor

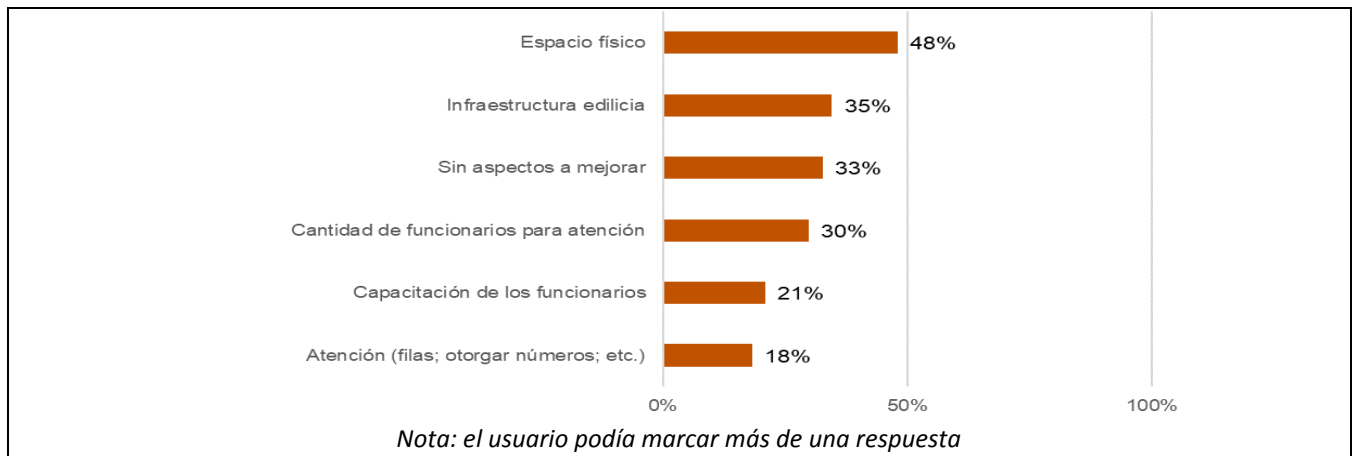


En el caso de la celeridad de la tramitación de la autorización del permiso del menor, la percepción mayoritariamente es positiva, pues los participantes calificaron de **Excelente**, en algunos casos alcanzando el 78%. En cuanto a la percepción negativa, asciende a un promedio de 22%.

Aspectos a Mejorar en Juzgados de Paz de Capital

Se observa el consolidado de las respuestas ofrecidas por los participantes de la encuesta, en cuanto a los aspectos a mejorar, en esta pregunta se podía indicar más de una opción, una de las opciones más calificada por casi la mitad de los que respondieron fue la de “Espacio Físico”, seguida por infraestructura edilicia, la cantidad de funcionarios, la capacitación y organización en la atención, por otro lado un 33% expresó que no encuentran aspectos que mejorar.

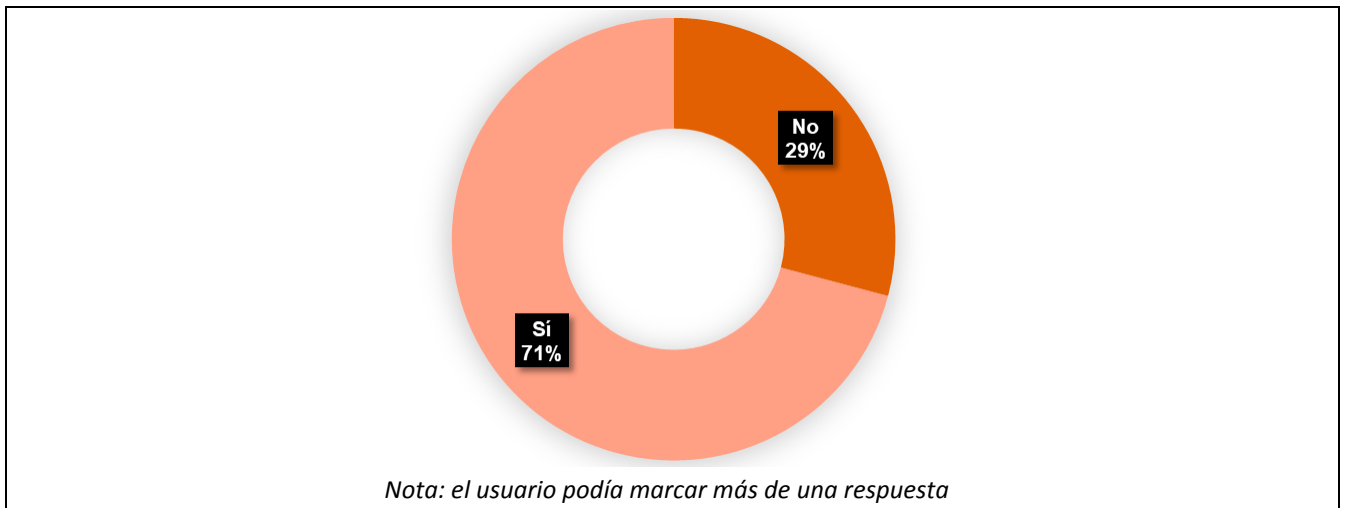
Figura 11 - Aspectos a mejorar en cuanto a la atención en los Juzgados



Expediente Electrónico

Se consultó además sobre la implementación del expediente o trámite electrónico en los Juzgados de Paz de la Capital, conforme se observa en la siguiente figura el 71% mencionaron que su implementación contribuirá favorablemente en la gestión de casos judiciales.

Figura 12 - Percepción con relación a la continuidad de la implementación del expediente electrónico en Juzgados de Paz de la Capital.



Próximos pasos.

A partir de los resultados, conforme a las orientaciones del Consejo de Superintendencia de la Corte Suprema de Justicia, se desarrollarán acciones de optimización y mejoramiento, su respectivo seguimiento, todo esto en el marco del Plan Estratégico Institucional PEI 2021 - 2025.