

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

8 de setiembre al 13 de octubre 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 Amambay.

En la encuesta se indaga sobre la calidad de atención y la celeridad de los trámites en los distintos juzgados, tribunales, oficinas registrales, administrativas y de apoyo jurisdiccional en la Circunscripción Judicial.

La Encuesta fue habilitada al público desde el 8 de setiembre hasta el 13 de octubre del año 2023; se consideró inicialmente una muestra de 307 Usuarios y Auxiliares de Justicia (Abogados, Fiscales y Defensores) que operaron el trámite electrónico en casos en Juzgados de Primera Instancia durante el año 2022.

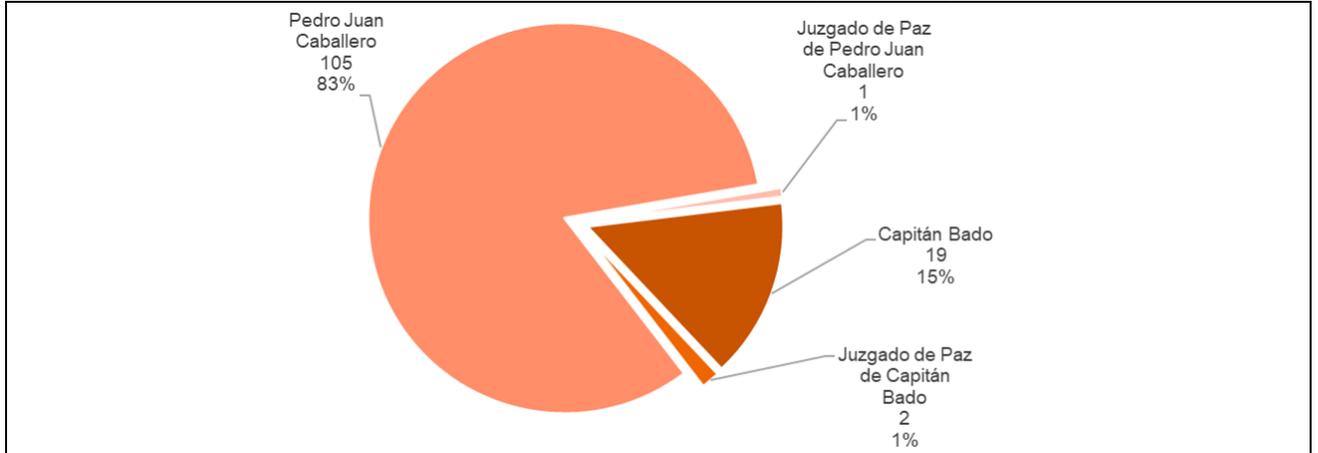
Se han obtenido 127 formularios que fueron llenados en línea a través del formulario google, publicado en la página web del Poder Judicial.

Al resumir las valoraciones de **“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.

Sede a la que accedió con mayor frecuencia

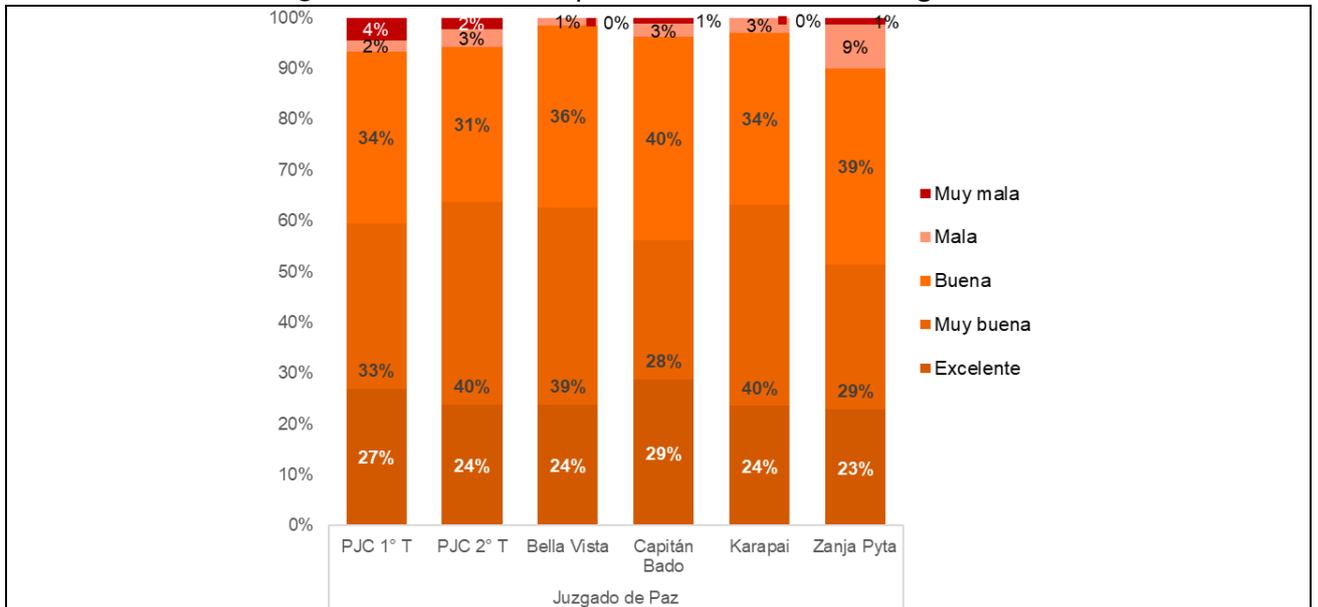
Figura 1. Sede a la que accedió con mayor frecuencia la persona que responde el formulario



La mayor cantidad de auxiliares de justicia que contestan la encuesta son usuarios de los servicios judiciales en la Sede Judiial de Pedro Juan Caballero. Sin embargo, eso no impide que conozcan el funcionamiento de los demás Juzgados de Paz o de Primera Instancia de la Circunscripción y que los califiquen, como sucede en la realidad.

Atención en los Juzgados

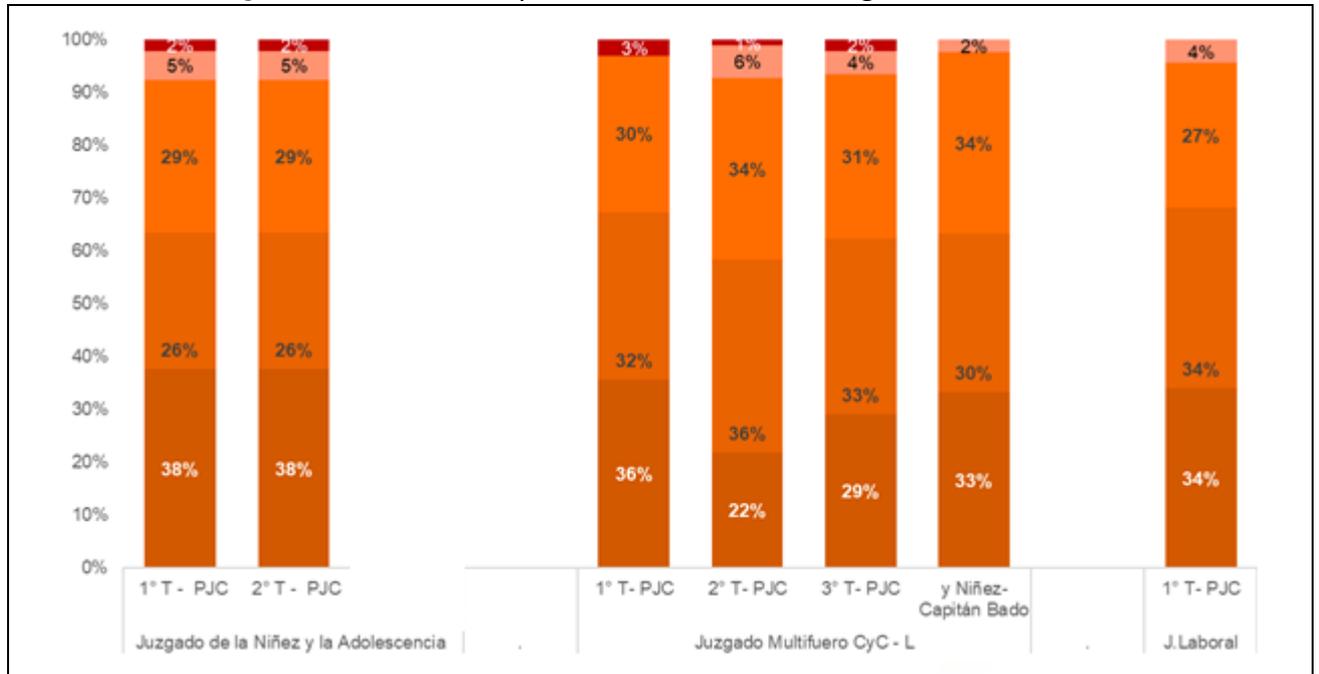
Figura 2. Calificación para la atención en los Juzgados de Paz



De cada 5 profesionales que califican la atención en los Juzgados de Paz, al menos 1 califica como **Excelente**. En general la percepción de la atención en estos juzgados es altamente positiva, con un 95% en promedio. Por otro lado, de cada 100 profesionales que calificaron, solo un promedio 5 valoraron de manera negativa la atención en el mismo juzgado. En ese sentido, se observa que el **Juzgado de Paz de Bella Vista** logró 99% de percepción positiva, mientras que la percepción negativa oscila entre 6% y 10%.



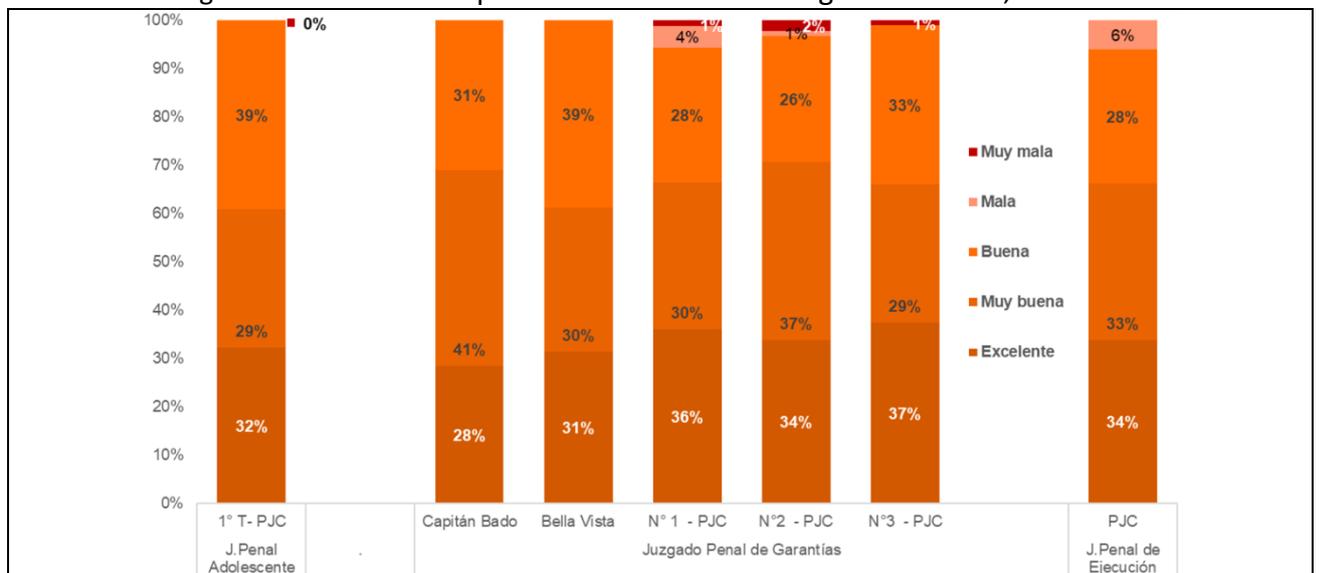
Figura 3. Calificación para la atención en los Juzgados de 1ª Instancia.



Los Juzgados de Niñez y Adolescencia recibieron 33% y más de valoración **Excelente**, de un 94% promedio de valoración positiva y solo un 6% de valoración negativa. El **Juzgado Multifuero de Capitán Bado** que atiende materias civil, comercial y laboral, además de la Niñez y Adolescencia, recibe también una alta percepción positiva.

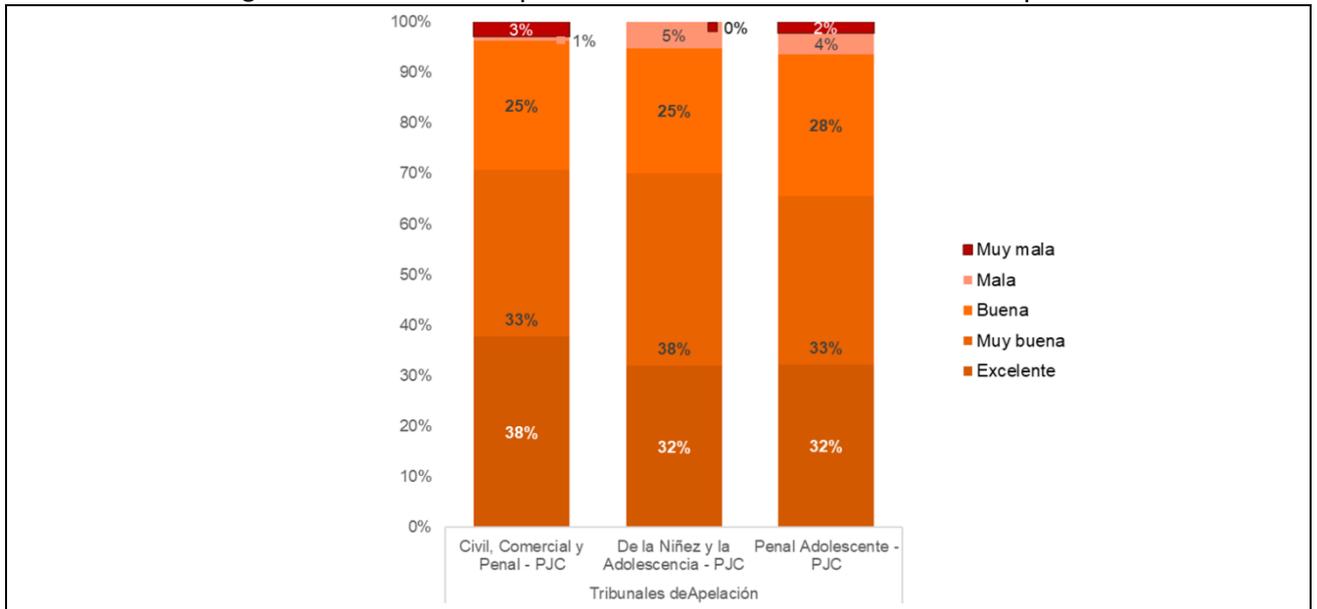
Por su parte, los Juzgados Multifuero con materia Civil, Comercial y Laboral reciben 95% de calificación positiva en promedio y 5% de calificación negativa. El juzgado Multifuero del distrito de Capitán Bado tiene la mayor percepción positiva de 98%, y el Juzgado del 1º Turno de Pedro Juan Caballero alcanza la mayor cantidad de calificación **Excelente**, con 36%.

Figura 4. Calificación para la atención en los Juzgados Penales, 1ª. Instancia.



En materia penal la calificación es altamente positiva. Así, el Juzgado Penal de la Adolescencia recibe un 100% de valoración positiva, de los cuales el 32% considera **Excelente**. Los Juzgados de Garantías obtuvieron una valoración positiva promedio de 99%, destacándose el 3° Turno de Pedro Juan Caballero con 37% de calificación **Excelente**. El Juzgado de Ejecución Penal también recibe una alta percepción positiva de 94%. La percepción negativa se mantiene entre 1% y 6%.

Figura 5. Calificación para la atención en los Tribunales de Apelación.

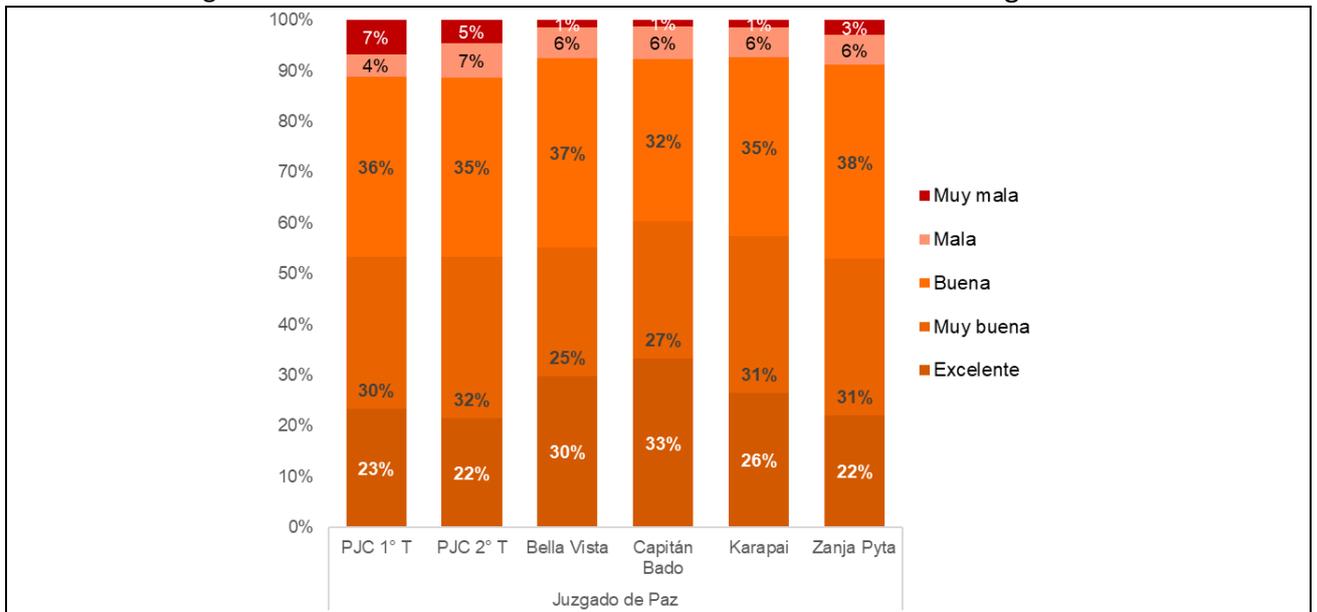


Por último, los Tribunales de Apelación también reciben muy buena valoración general por la atención en sus despachos, con 95% en promedio de valoración positiva y solo un 5% promedio de valoración negativa. El Tribunal de Apelación Multifuero, Civil, Comercial y Penal de Pedro Juan Caballero, es el que recibe la calificación de **Excelente** en la atención, con la mayor proporción de 38%.

Celeridad de los trámites.

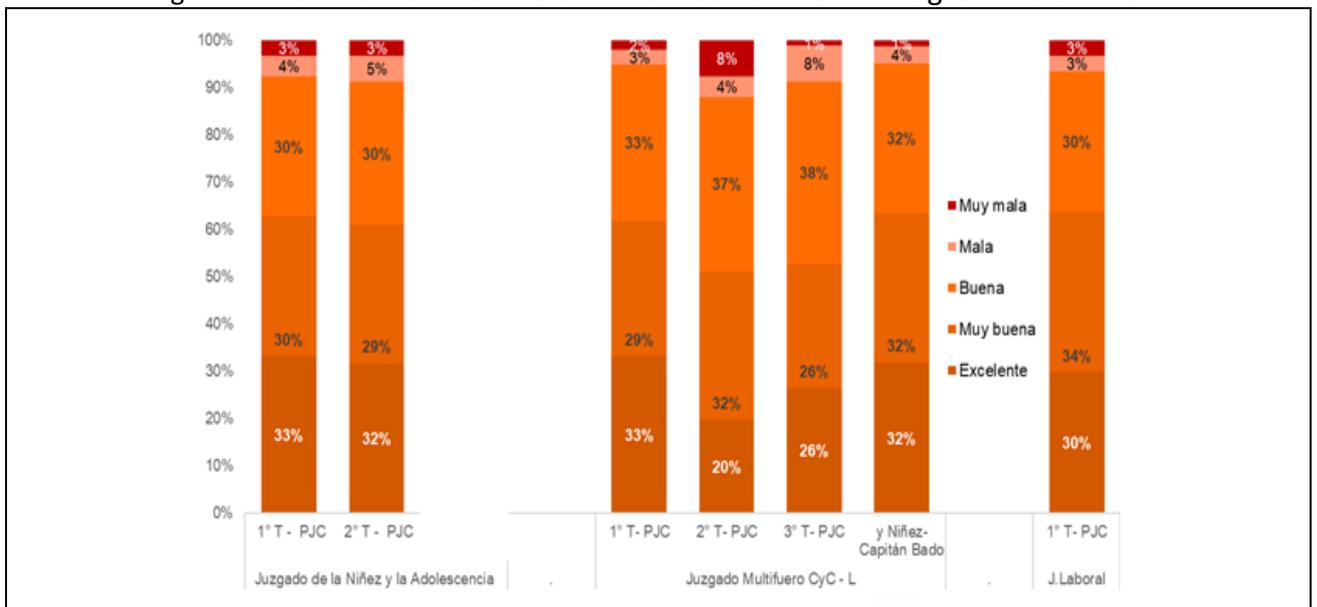
Otro aspecto calificado por los auxiliares de justicia que respondieron la encuesta en la Circunscripción Judicial de Amambay, fue la celeridad de los trámites en cada juzgado.

Figura 6. Calificación de la celeridad de los trámites en los Juzgados de Paz.



En los Juzgados de Paz, la percepción positiva es de 91% en promedio y la negativa de 9%. Las mejores calificaciones se obtienen en los Juzgados de Paz de los distritos de Bella Vista y Karapaí, con 93% de percepción positiva en cada juzgado, aunque el Juzgado de Paz de Capitán Bado obtiene la mayor proporción de calificación **Excelente**, 33%. Por otro lado, la percepción negativa en la celeridad llega hasta 11%.

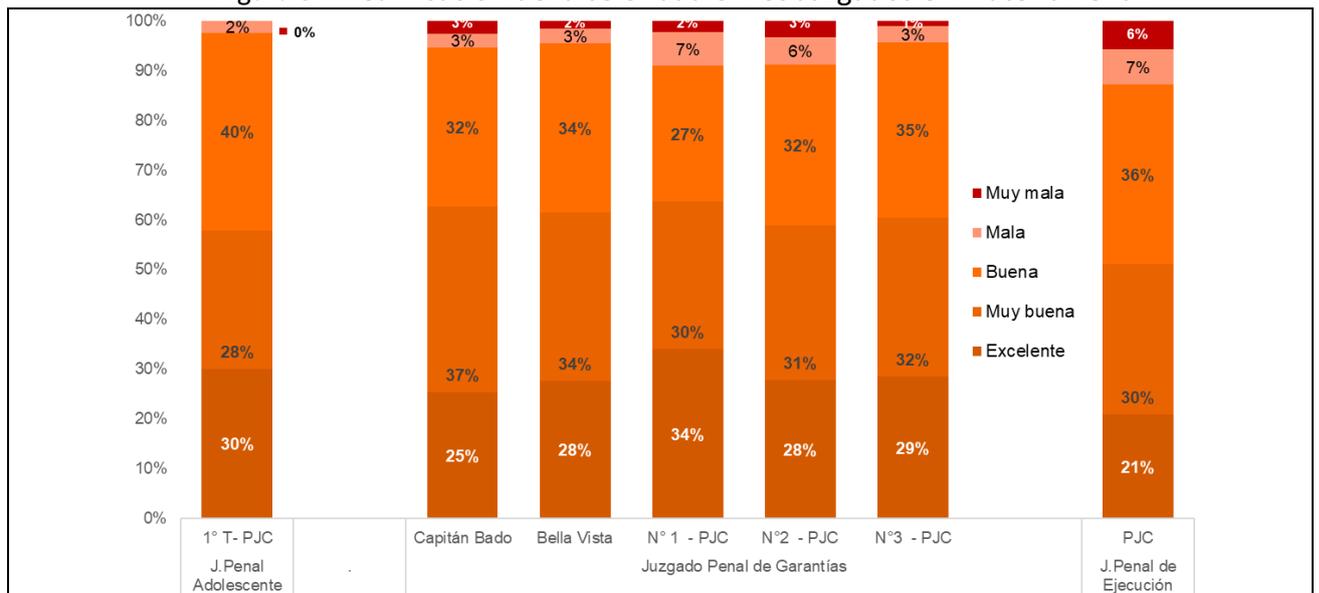
Figura 7. Calificación de la celeridad de los trámites en Juzgados de 1º instancia.



Los **Juzgados de Niñez y Adolescencia** recibieron 32% y más de valoración **Excelente** cuando se evalúa la celeridad de los trámites en sus despachos, con un 93% promedio de valoración positiva y 7% de valoración negativa. El Juzgado Multifuero de Capitán Bado que atiende materias civil, comercial y laboral, además de la Niñez y Adolescencia, recibe la mejor valoración positiva con 95%.

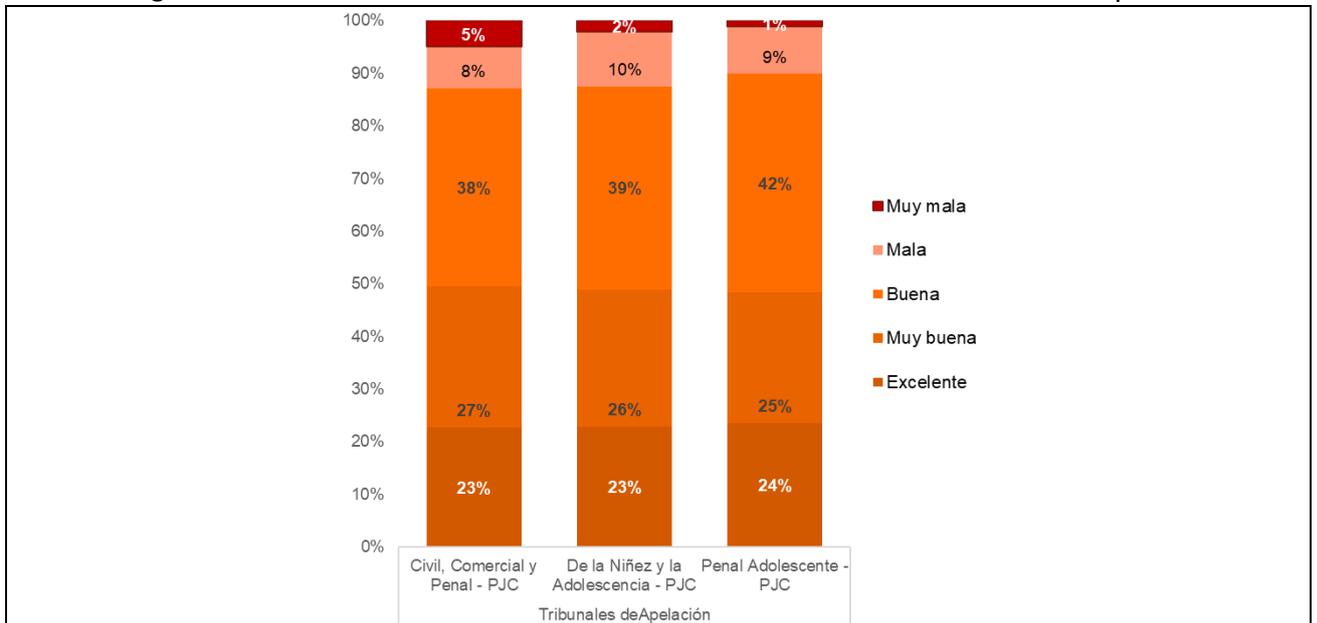
Por su parte, los **Juzgados Multifueros en materia civil, comercial y laboral** de Pedro Juan Caballero reciben 91% de calificación positiva en promedio y 9% de calificación negativa, resaltando la situación del Juzgado del 2º turno con 12%. Como ya se mencionó, el Juzgado Multifuero en materias civil, comercial, laboral y niñez y adolescencia del distrito de Capitán Bado tiene una alta percepción positiva, llegando a 32% de calificación **Excelente**. El **Juzgado Laboral** del 1º turno obtiene 93% de valoración positiva y 6% de calificación negativa.

Figura 8. Calificación de la celeridad en los Juzgados en materia Penal.



En cuanto a la celeridad de los trámites, los juzgados penales reciben una alta valoración positiva. Así, el Juzgado Penal de la Adolescencia recibe un 98% de valoración positiva, con 30% de calificación de **Excelente**. También los Juzgados de Garantías obtienen una valoración positiva promedio de 94%, destacándose el Juzgado Penal N° 1 de Pedro Juan Caballero con 34% de calificación **Excelente**. El Juzgado de Ejecución Penal recibe una percepción positiva de 87%. La percepción negativa de los juzgados penales va hasta 13%.

Figura 9. Calificación de la celeridad de los trámites en los Tribunales de Apelación.



Por último, los Tribunales de Apelación, también reciben una buena valoración general por la celeridad de los trámites en los despachos, con 88% en promedio de valoración positiva y 12% promedio de valoración negativa.

Audiencias en los Juzgados de Garantías y Juicios orales

Figura 10. Inconvenientes en las audiencias en los Juzgados de Garantías.



44% de los profesionales que evaluaron los trámites en los Juzgados de Garantía, opinaron que **No se perciben inconvenientes** en las audiencias preliminares; mientras que la **Impuntualidad en el inicio**, la **Ausencia de Juez** y la **Falta de traslado de los procesados privados de su libertad**, son los inconvenientes más mencionados por el resto de los auxiliares de justicia.

Figura 11. Inconvenientes percibidos en los Juicios Orales.



24% de los profesionales que evaluaron los juicios orales, señalaron que **No se perciben inconvenientes**; mientras que la **Suspensión o impuntualidad por la superposición de audiencias o por otros motivos atribuibles al Tribunal** son los inconvenientes más mencionados entre los que sí ven aspectos a mejorar.

Cabe destacar, que en ambas preguntas el profesional podía marcar más de una respuesta.

Aspectos a Mejorar en la atención en juzgados y tribunales.

Figura 12. Aspectos a mejorar en cuanto a la atención en los Juzgados y Tribunales.



34% de los auxiliares de justicia que evaluaron la atención en los Juzgados y Tribunales, señalaron que **No se encuentran aspectos que mejorar**; mientras que la **Capacitación a funcionarios** y la **Celeridad de la atención** son los inconvenientes más mencionados por los demás profesionales.

Expediente Electrónico

Figura 13. Inconvenientes con el expediente judicial electrónico.

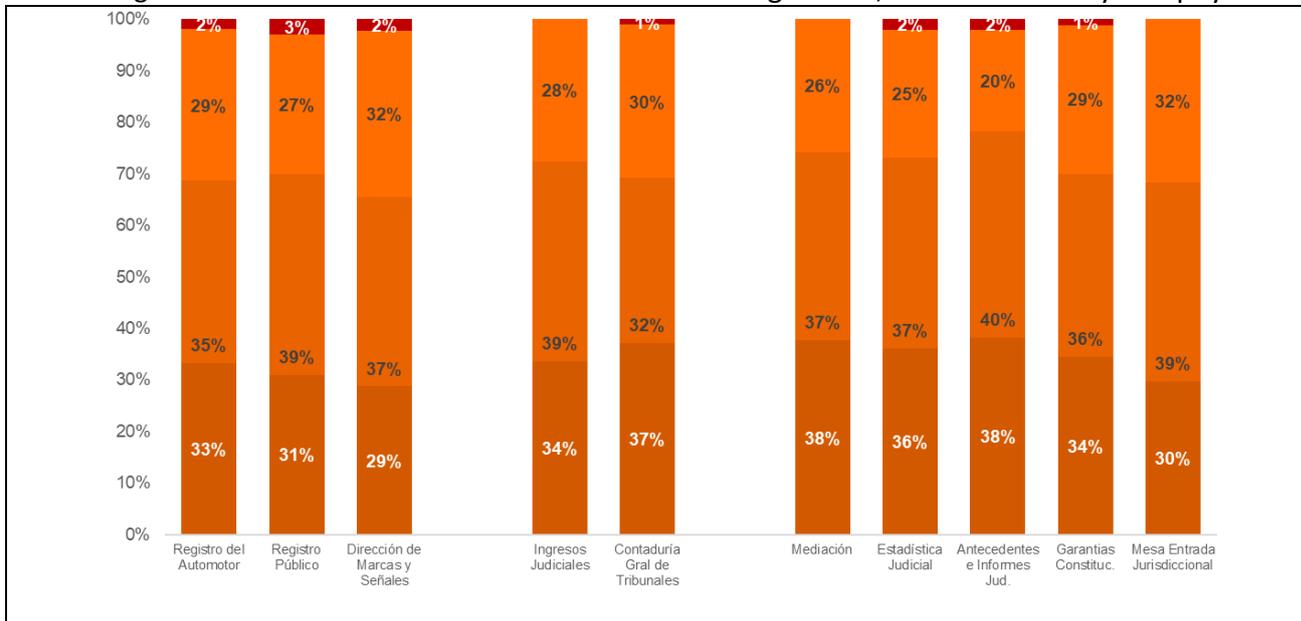


55% de los auxiliares de justicia, señalan que **No tuvieron inconvenientes con la herramienta**; mientras el resto señaló diversos inconvenientes que podrían ser o no atribuibles al Poder Judicial, por ejemplo, **Lentitud del sistema para procesar la información** o **Inconvenientes al adjuntar instrumentales o documentales**.

Ambos inconvenientes pueden estar relacionados con el recurso disponible por el profesional en el momento de acceder a la aplicación, como el 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 5% de usuarios señala problemas de **obtención de usuarios**, que puede ser solucionado por el Poder Judicial.

Atención en las oficinas registrales, administrativas y de apoyo jurisdiccional.

Figura 14. Calidad de la atención de las oficinas registrales, administrativas y de apoyo.



La valoración de la atención recibida en cada una de las diferentes oficinas evaluadas, es altamente positiva para más del 95% de los auxiliares de justicia. En muchas oficinas la atención se percibe como **Excelente**, en especial en las Oficinas de Mediación, Antecedentes Judiciales y en la Contaduría General de los Tribunales.

En cuanto a los aspectos a mejorar, 38% responde que **No se encuentran aspectos que mejorar**, 32% menciona la **Capacitación de los funcionarios**, 14% solicita **Mayor espacio físico**, 11% señala que se debería **Agilizar la atención (filas, otorgar números etc.)**, así como el 4% señala la falta de **Puntualidad de Funcionarios** y un 3% pide **Mejorar la señalética (carteles)**.

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 Amambay.