

## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DE CONCEPCIÓN

En el marco del Plan Estratégico Institucional 2021-2025, O.E. 1 Mejorar la prestación del servicio de justicia, cuyo indicador “Grado de Satisfacción de usuario”, y vista la necesidad de conocer la percepción del servicio de Justicia en la Circunscripción Judicial de Concepción, se describe a continuación la ficha técnica de la encuesta a ser realizada en dicha Circunscripción.

<b>Universo</b>	<p>Auxiliares de Justicia (Abogados, Fiscales y Defensores) que operaron el trámite electrónico de casos en Juzgados de Primera Instancia en el periodo de enero a diciembre de 2022, que asciende a 250 profesionales, conforme a datos proporcionados.</p> <p>Se considera tomar este dato objetivo, con la observación que muchos de estos profesionales también litigan en Juzgados de Paz.</p>										
<b>Tamaño de la muestra</b>	<p>Se estima la muestra tomando de la cantidad de Auxiliares que operaron el trámite electrónico en Juzgados de Primera instancia en la Circunscripción Judicial de Concepción el periodo establecido, totalizando <b>140 profesionales</b>.</p> <p>Se aplicó la siguiente fórmula:</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-right: 20px;"> <math display="block">n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}</math> </div> <table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Z = nivel de confianza =</td> <td style="text-align: right;">95 %</td> </tr> <tr> <td>N = tamaño de población =</td> <td style="text-align: right;">250</td> </tr> <tr> <td>e = precisión o error =</td> <td style="text-align: right;">5,5 %</td> </tr> <tr> <td>p = variabilidad positiva =</td> <td style="text-align: right;">0,5</td> </tr> <tr> <td>q = variabilidad negativa =</td> <td style="text-align: right;">0,5</td> </tr> </table> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"><b>n = 139,86</b></p>	Z = nivel de confianza =	95 %	N = tamaño de población =	250	e = precisión o error =	5,5 %	p = variabilidad positiva =	0,5	q = variabilidad negativa =	0,5
Z = nivel de confianza =	95 %										
N = tamaño de población =	250										
e = precisión o error =	5,5 %										
p = variabilidad positiva =	0,5										
q = variabilidad negativa =	0,5										
<b>Justificación de Puntos de Muestreo</b>	La estrategia consiste en aplicar la encuesta a los Abogados, Fiscales y Defensores que tramitaron electrónicamente sus casos en los Juzgados de Primera Instancia, a fin de identificar las fortalezas y debilidades del servicio de justicia en dichas áreas, para establecer procesos de mejora.										
<b>Técnica de Recolección</b>	Una vez seleccionados los usuarios que forman parte de la muestra, en cada uno de los estratos, los mismos reciben una invitación a participar en la encuesta, que podrá ser respondida en línea (plataforma google).										
<b>Procedimiento de muestreo</b>	La encuesta se basa en un muestreo probabilístico, que a través de un procedimiento aleatorio se seleccionan a los participantes de la muestra, que forman parte del universo previamente definido. Se espera que el resultado final cumpla con los parámetros de nivel de confianza y margen de error requeridos.										
<b>Margen de Error y confiabilidad</b>	El nivel de confianza se estima en 95%, en tanto que el margen de error, considerando máxima varianza, estará en el rango de +/- 5%.										
<b>Participantes</b>	259 participantes que contestaron la encuesta.										
<b>Fecha de Realización</b>	26 de mayo al 29 de junio de 2023.										
<b>Fecha de Entrega de Informe final.</b>	4 de julio de 2023.										