

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE JUSTICIA EN LA CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL DE MISIONES**

**11 de octubre al 17 de noviembre 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 la Circunscripción Judicial de Misiones.

En la encuesta se pudo indagar 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 mencionada circunscripción y fueron invitados a llenarla, profesionales Auxiliares de Justicia (Abogados, Fiscales y Defensores) que operaron el trámite electrónico en Juzgados de Primera Instancia durante el año 2022.

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 11 de octubre al 17 de noviembre del año 2023. La convocatoria a los auxiliares de justicia fue realizada por medios de comunicación como la página web institucional, redes sociales, cartelera y en presentación realizada a Abogados y representantes del Ministerio Público y Defensoría Pública.

Se han obtenido 69 formularios llenados en línea a través del formulario google, publicado en la página web del Poder Judicial. Se menciona que la cantidad de participantes, es por debajo de lo previsto inicialmente como muestra. Los porcentajes 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.

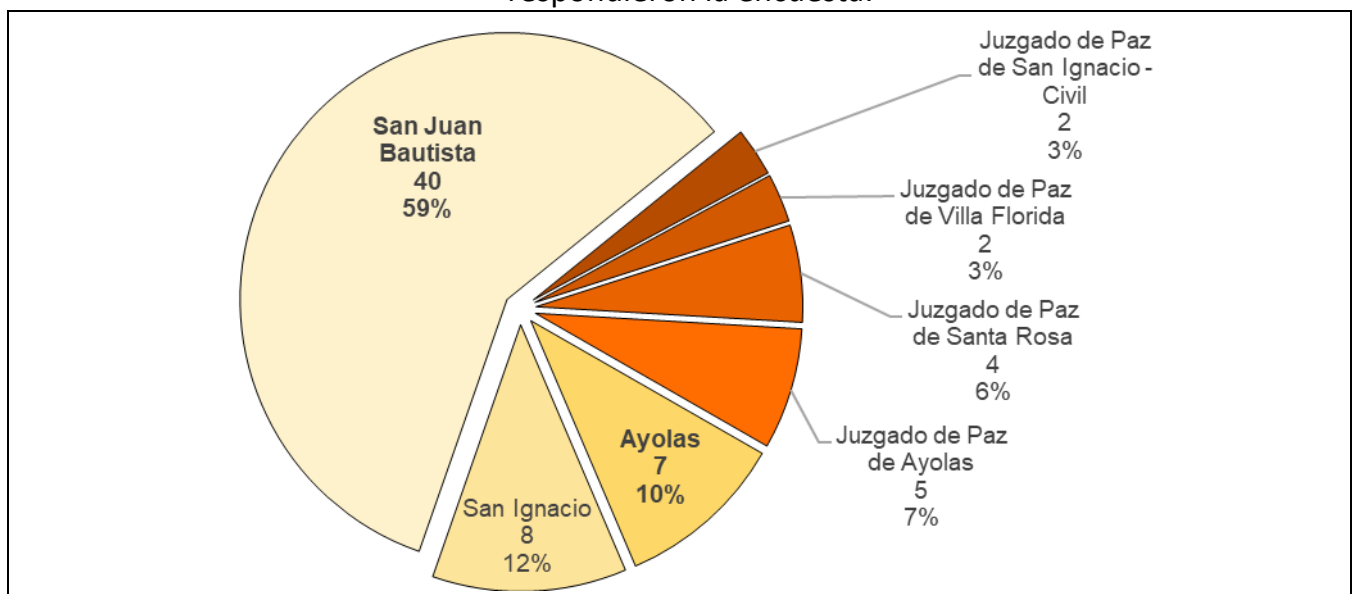
### Servicios y Distritos más utilizados.

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

*Indique si ha utilizado algún servicio ofrecido por el Poder Judicial, en la Circunscripción Judicial de Misiones, durante el primer semestre 2023.*

Se observa que la mayoría de los usuarios que contestaron la encuesta, recibieron servicios en la sede judicial de San Juan Bautista, con 59%, seguido por San Ignacio, con el 12% y Ayolas con el 10%, siguiendo con menor porcentaje los usuarios que refirieron que accedieron a las sedes de Juzgado de Paz de la Circunscripción.

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

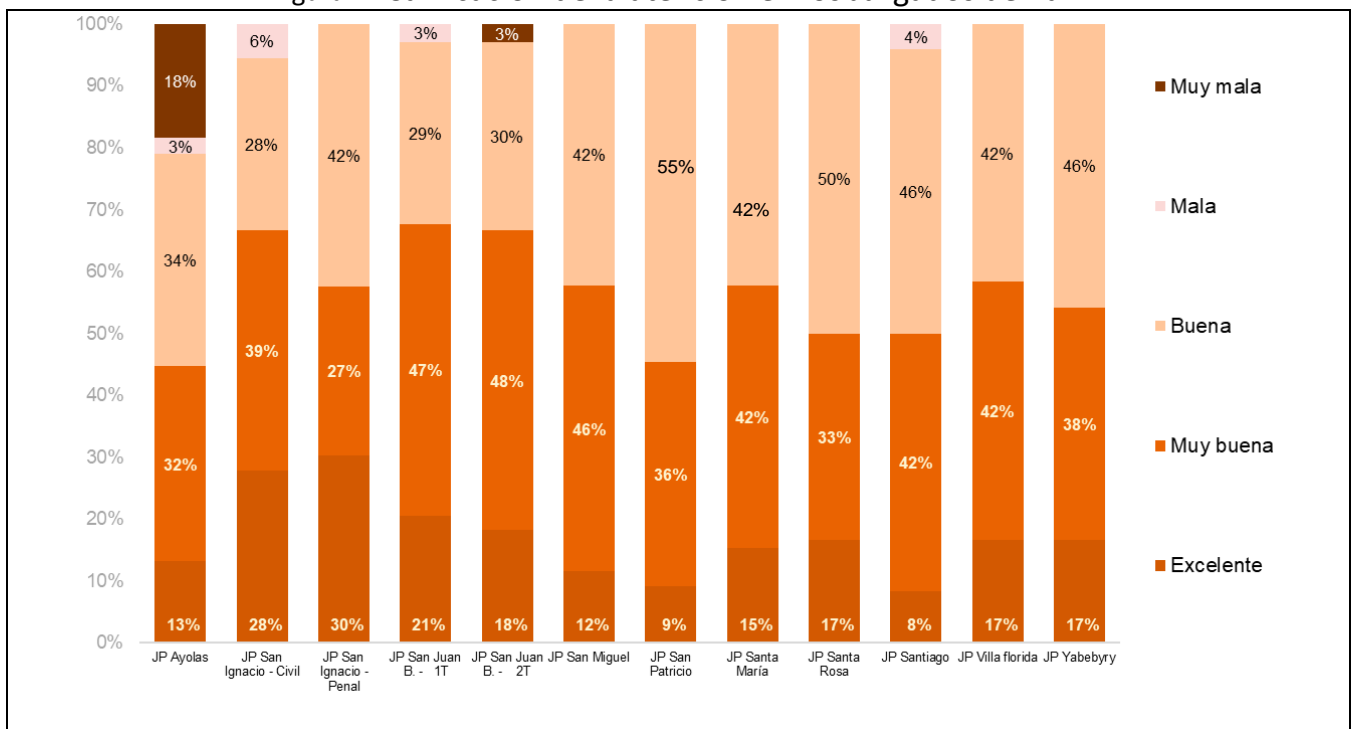


### Atención en los Juzgados

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.

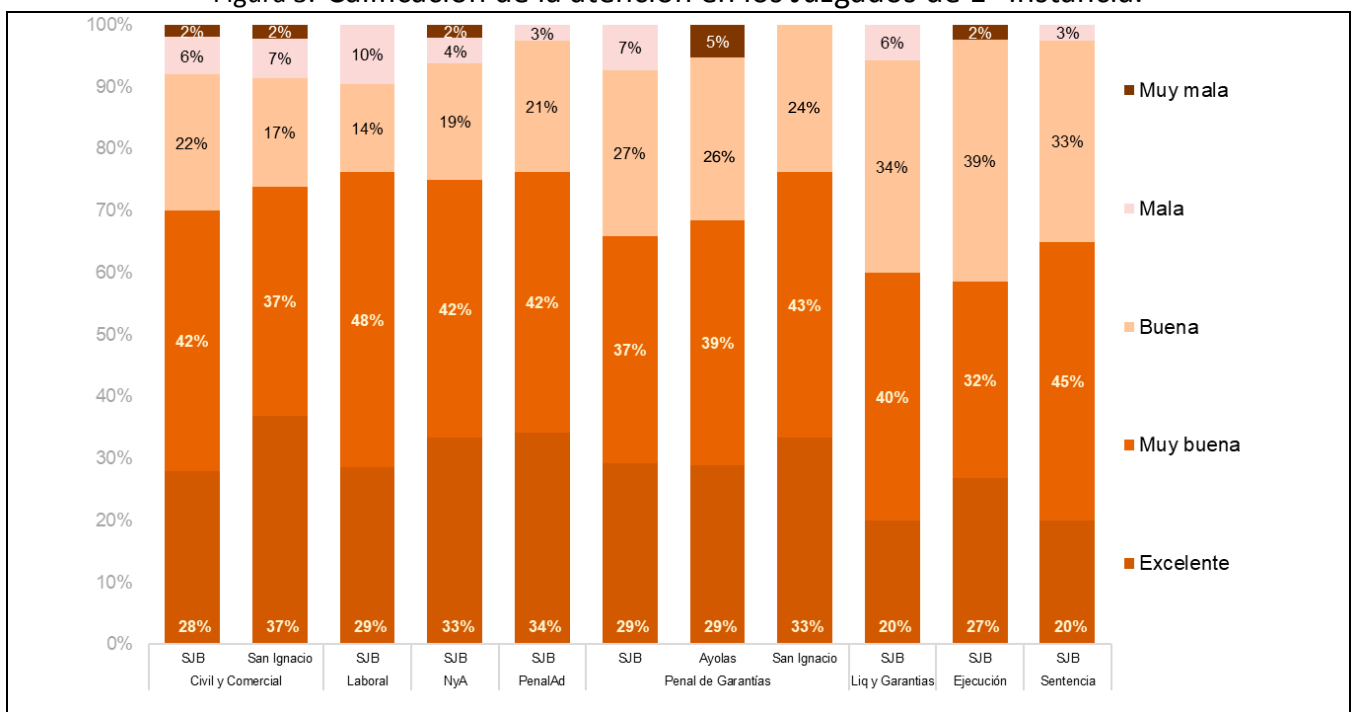
¿Cómo considera la atención recibida en los Juzgados de 1ª Instancia y Juzgados de Paz?

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



En promedio, el 17% de los usuarios califican como **Excelente** la atención en los Juzgados de Paz de la Circunscripción Judicial de Misiones. En promedio obtienen más del 90% de percepción positiva y 3% de percepción negativa.

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



42%  
55%

Más del 29% de los usuarios califican como **Excelente** la atención en los Juzgados de 1ª Instancia. En promedio obtienen más del 90% de percepción positiva y 3% de percepción negativa.

En los Juzgados del fuero Civil y Comercial se evidencia que las calificaciones de **Excelente** aparecen entre 28% y 37% dependiendo del despacho. En promedio, obtuvieron 91% de valoración positiva y solo el 2% de valoración negativa.

Por su parte, en el Juzgado Laboral, 29% califica la atención como **Excelente**, y la calificación positiva corresponde al 91%, sin calificación negativa.

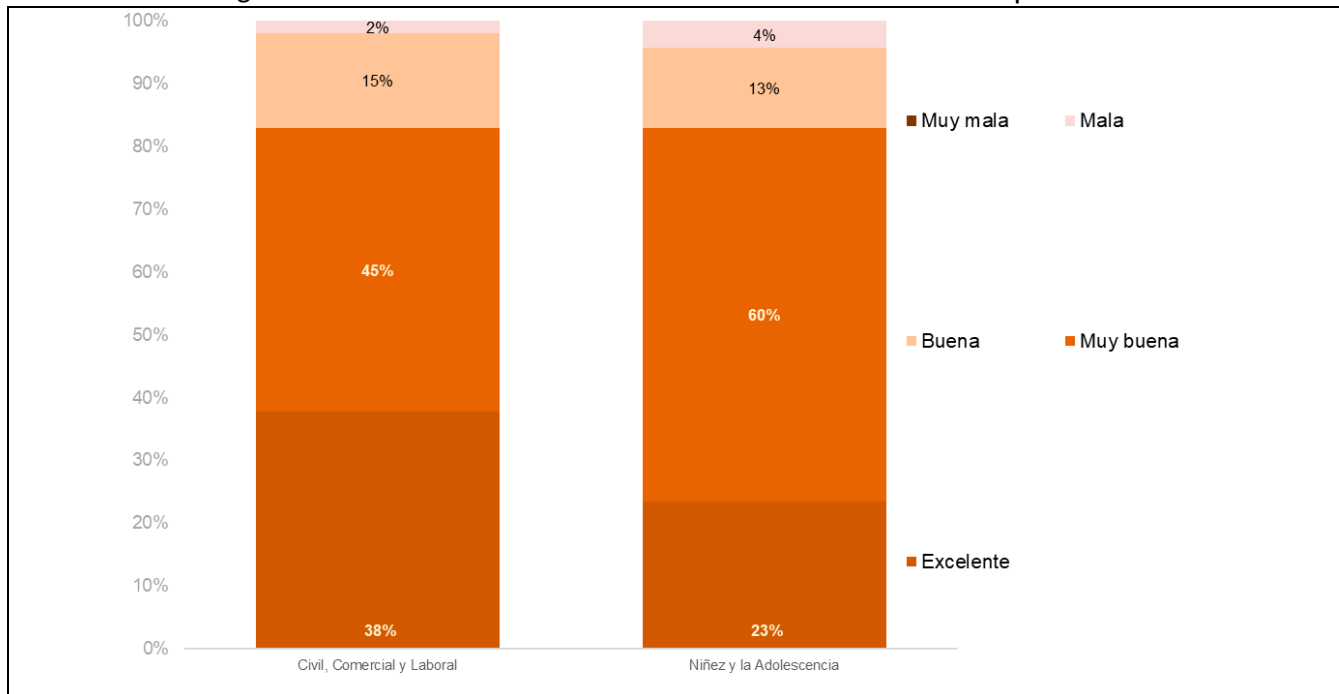
Asimismo, los Juzgados de Niñez y Adolescencia recibieron 33% de valoración **Excelente** en la atención.

La ciudad de Ayolas cuenta con un Juzgado Penal de Garantías que también consigue una percepción positiva de más de 90% sobre la atención en su despacho.

Los Juzgados Penales reciben con mayor frecuencia la calificación de **Excelente** en la atención, en los tres distritos donde están instalados, varían entre 20% y 27%.

La tercera pregunta hacía referencia al mismo aspecto evaluado, pero en los Tribunales de Apelación.

Figura 4. Calificación de la atención en los Tribunales de Apelación.



En esta instancia más del 96% tienen una valoración positiva, incluso de **Excelente** para el 38% de los usuarios del Tribunal de Apelación Civil, Comercial y Laboral y 23% para el de Niñez y Adolescencia.

Hay un pequeño grupo de usuarios que califica de Mala atención en el Tribunal Civil (2%) y en el Tribunal de la Niñez (4%) pero ninguna llega a considerar Muy Mala.

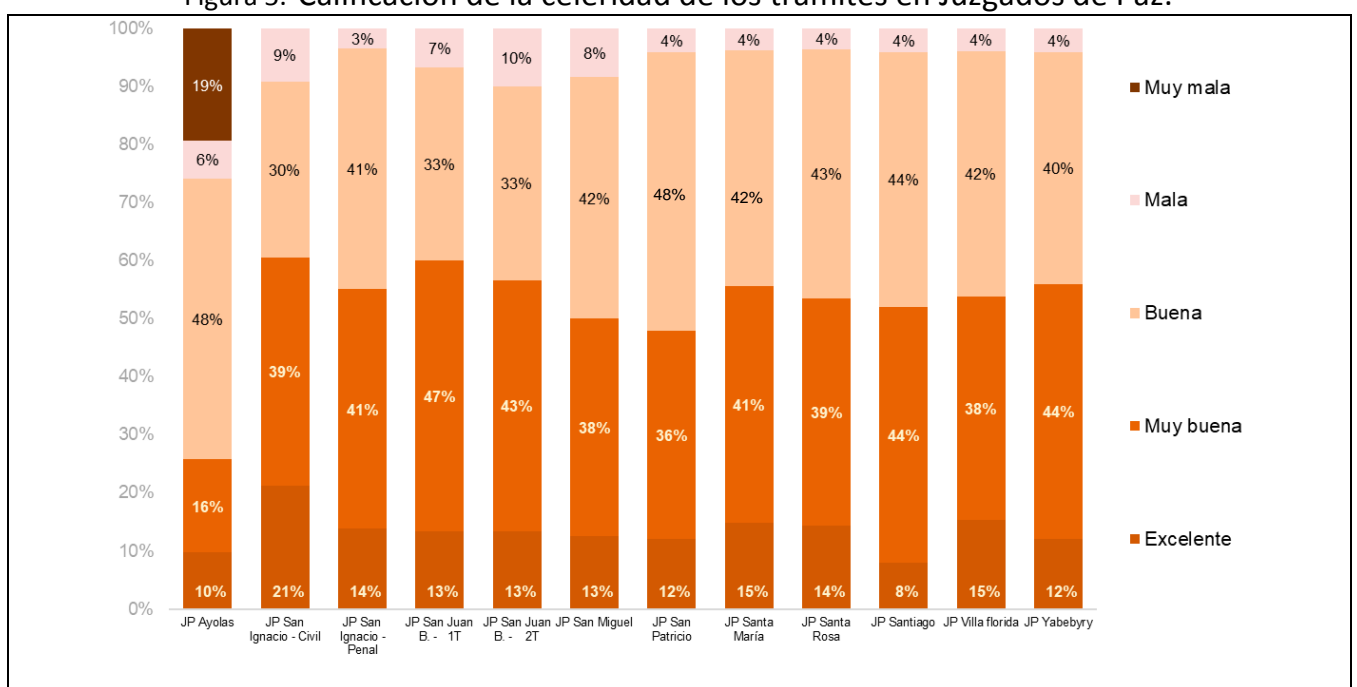
Se menciona que los Tribunales de Apelación, se encuentran en la sede judicial de San Juan Bautista.

## 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 y Juzgados de Paz. Admitía solo una calificación para cada uno de los Juzgados habilitados en el momento del diseño de la encuesta.

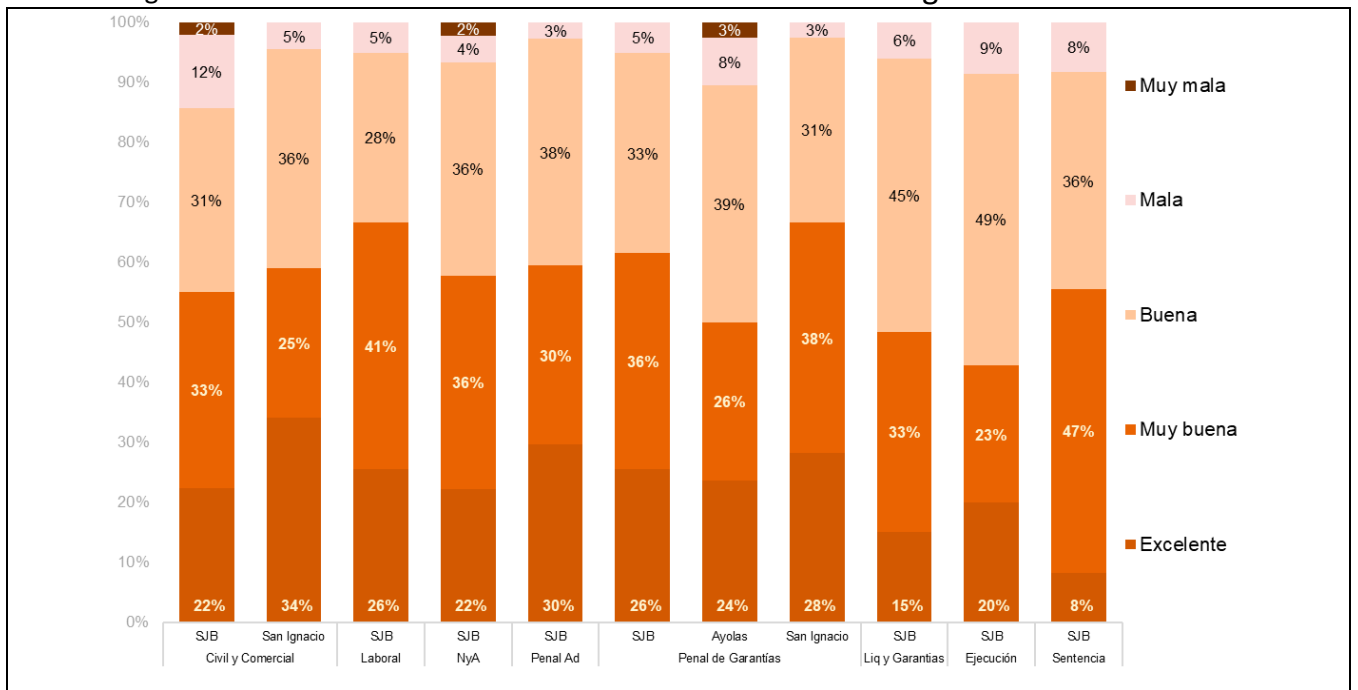
Un promedio cercano al 93% de los usuarios tienen una percepción positiva de la celeridad de los trámites en los Juzgados de Paz de las distintas localidades; excepto en Ayolas, donde el 74% de los usuarios califican como positiva esta dimensión y un 25% tienen una percepción negativa.

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



En promedio, el 13% de los usuarios califican como **Excelente** la celeridad en los trámites en los Juzgados de Paz de la Circunscripción Judicial de Misiones. En promedio obtienen más del 90% de percepción positiva y entre 4% y 9% de percepción negativa, no así el caso del Juzgado de Paz de Ayolas que presenta un porcentaje mayor.

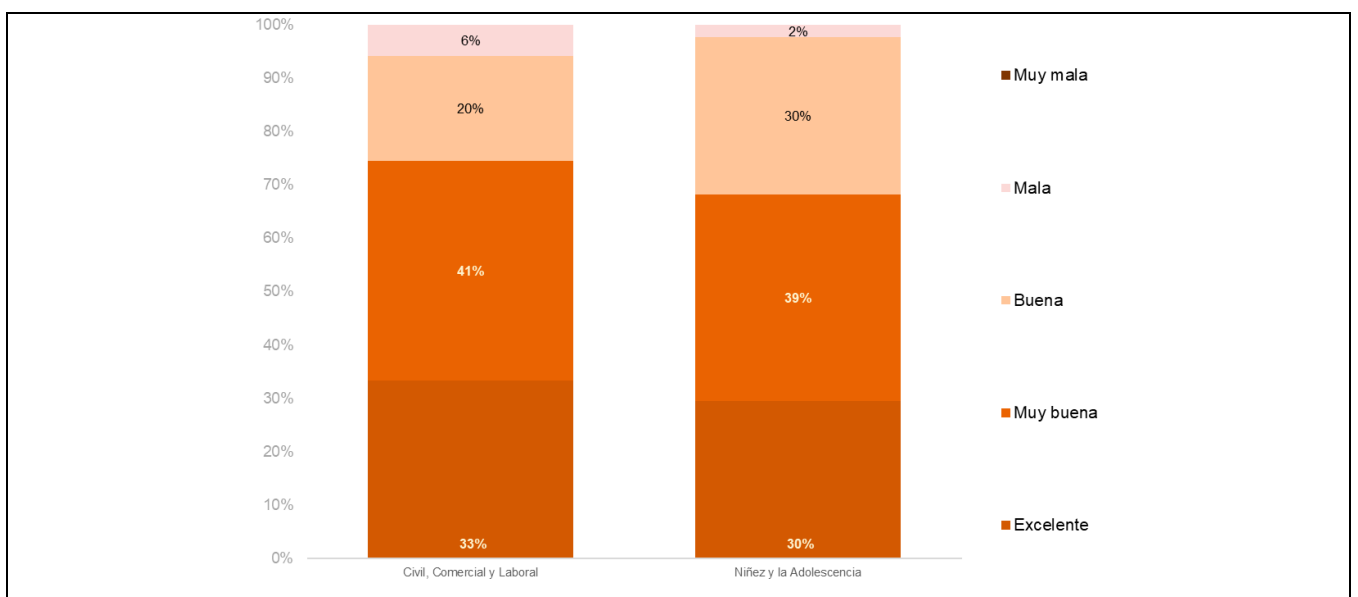
Figura 6. Calificación de la celeridad de los trámites en Juzgados de 1ª Instancia.



En la mayoría de los Juzgados de Primera Instancia la percepción es positiva sobre la celeridad de los trámites de los usuarios superando el 50%, en algunos casos se alcanza una percepción positiva del 67 %, por otro lado se encuentra que la percepción negativa no supera el 14%.

La quinta pregunta hacía referencia al mismo aspecto, pero en los Tribunales de Apelación.

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

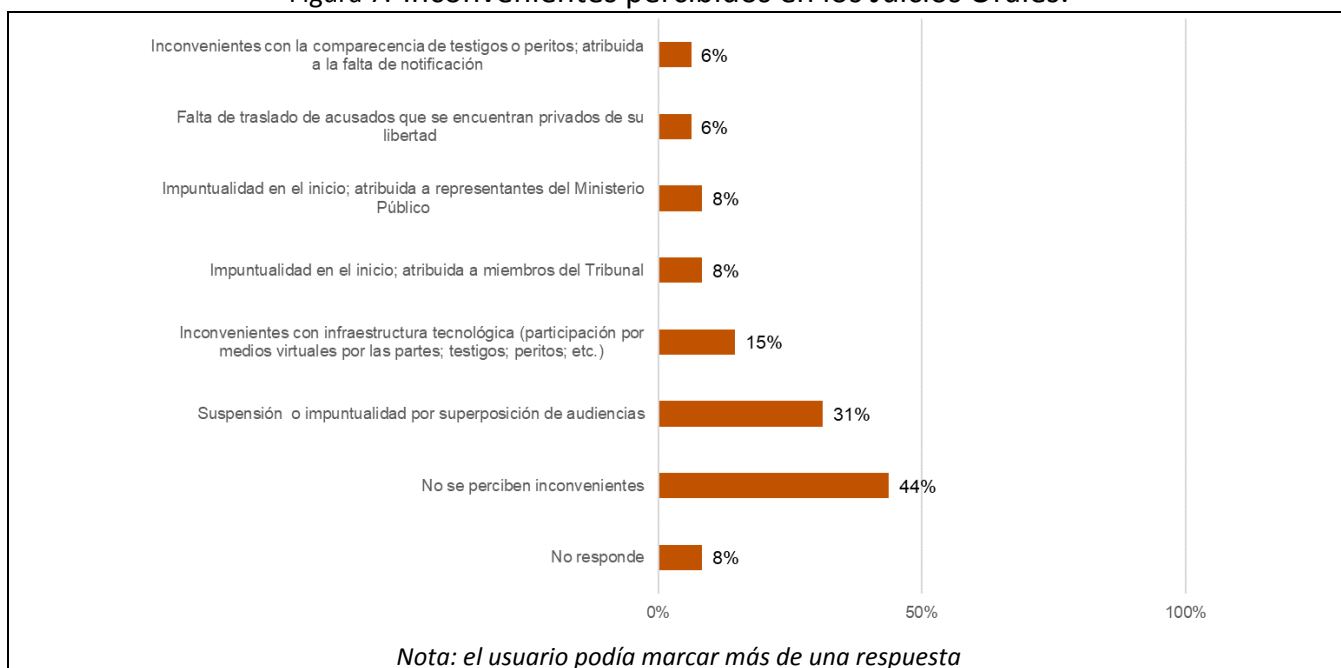


Se puede notar que los Tribunales de Apelación, reciben muy buena valoración general por la celeridad de los trámites en sus despachos, con valoración positiva que supera el 70%. La calificación de **Excelente** celeridad de los trámites llega a un tercio y más de los usuarios.

## Audiencias en los Juzgados de Garantías y Juicios Orales

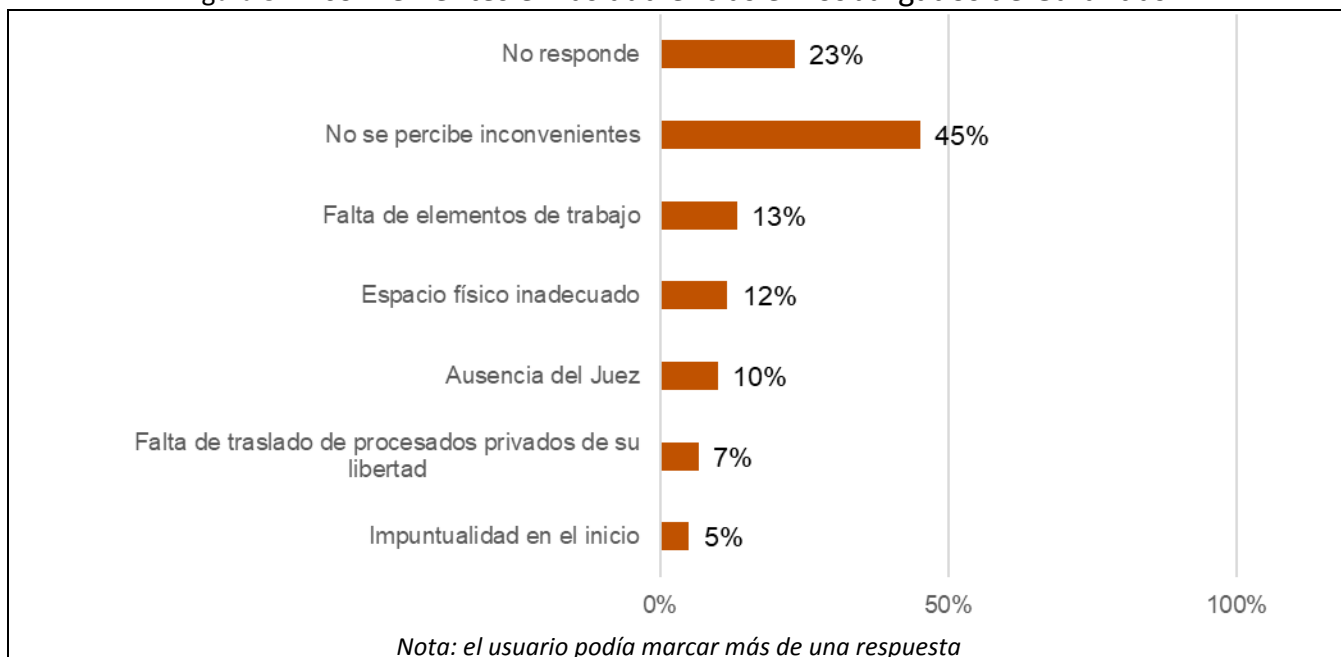
44% de los usuarios que evaluaron el diligenciamiento de los Juicios Orales, señalaron que **No se perciben inconvenientes**; mientras que la **Suspensión o impuntualidad por la superposición de audiencias** y los **Inconvenientes con infraestructura tecnológica (participación por medios virtuales por las partes; testigos; peritos; etc.)** son los inconvenientes más mencionados.

Figura 7. Inconvenientes percibidos en los Juicios Orales.



Por su parte, 45% de las personas que evaluaron las audiencias preliminares en los Juzgados de Garantías, opinaron que **No se perciben inconvenientes**; mientras que la **Falta de elementos de trabajo** y el **Espacio físico inadecuado**, son los inconvenientes más mencionados por el resto de los auxiliares de justicia que respondieron la encuesta.

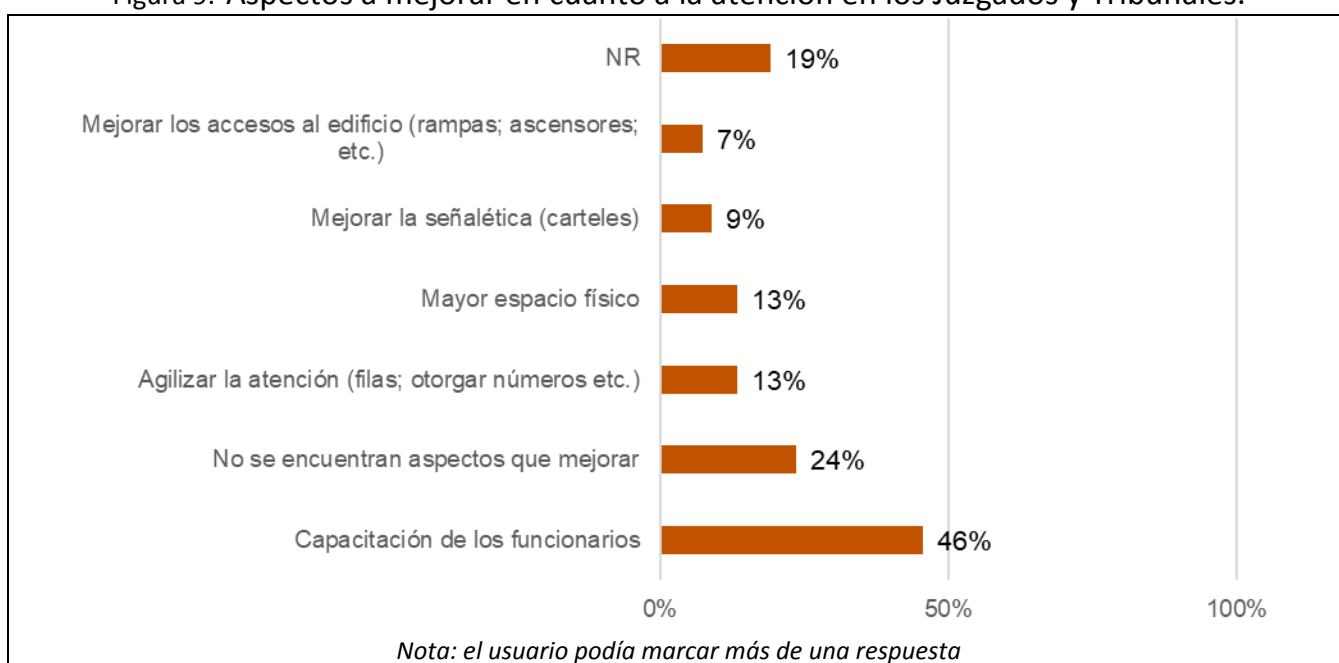
Figura 8. Inconvenientes en las audiencias en los Juzgados de Garantías.



## Aspectos a Mejorar en Juzgados y Tribunales.

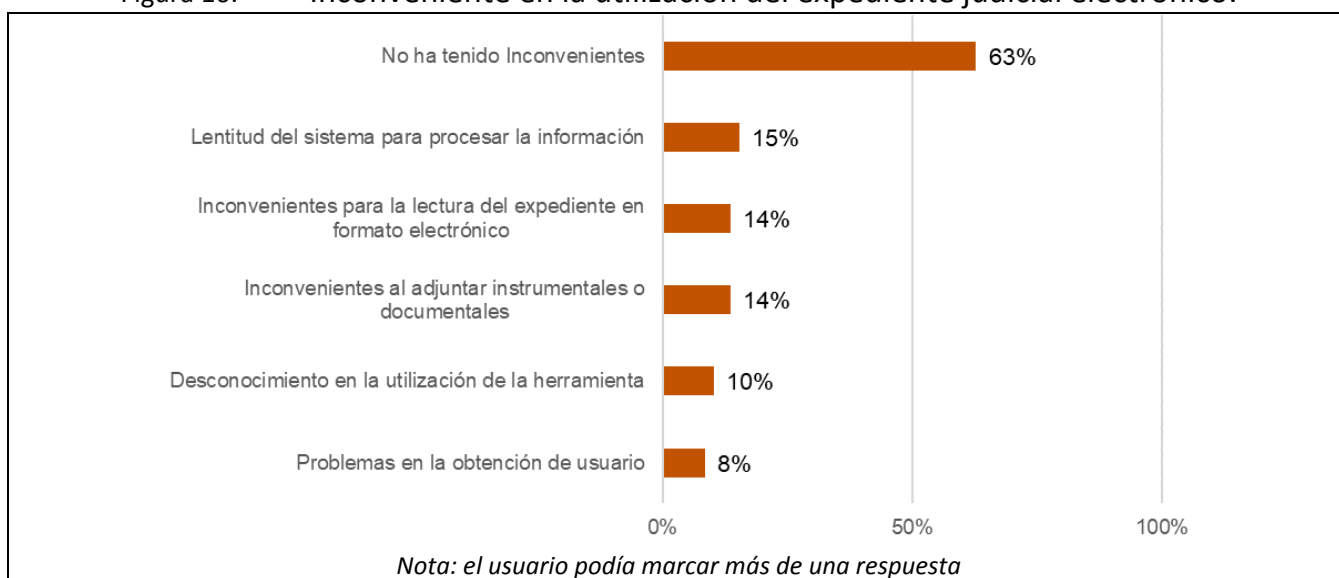
24% de los profesionales que evaluaron a los Juzgados y Tribunales, señalaron que **No se encuentran aspectos que mejorar**; mientras que la **Capacitación a funcionarios** y la **Celeridad de la atención** son los inconvenientes más mencionados por los demás.

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



## Expediente Electrónico

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



63% de los profesionales que respondieron esta consulta, señalan que **No tuvieron inconvenientes con la herramienta**; mientras el resto señaló diversos inconvenientes que podrían ser o no atribuibles al Poder Judicial. 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, cerca del 8% de usuarios señala problemas de obtención de usuarios, que debe ser solucionado dentro del Poder Judicial.

### Oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional.

Se califica positivamente a las oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional evaluadas, se supera el 90% entre la percepción Excelente, Muy Buena y Buena.

Cerca de la mitad de los profesionales califica **Excelente** la atención en la Oficina de Estadística Judicial, mientras que en promedio más del 40% asigna la misma calificación para las demás oficinas consultadas.

Figura 11. Calificación de la atención en las oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional.

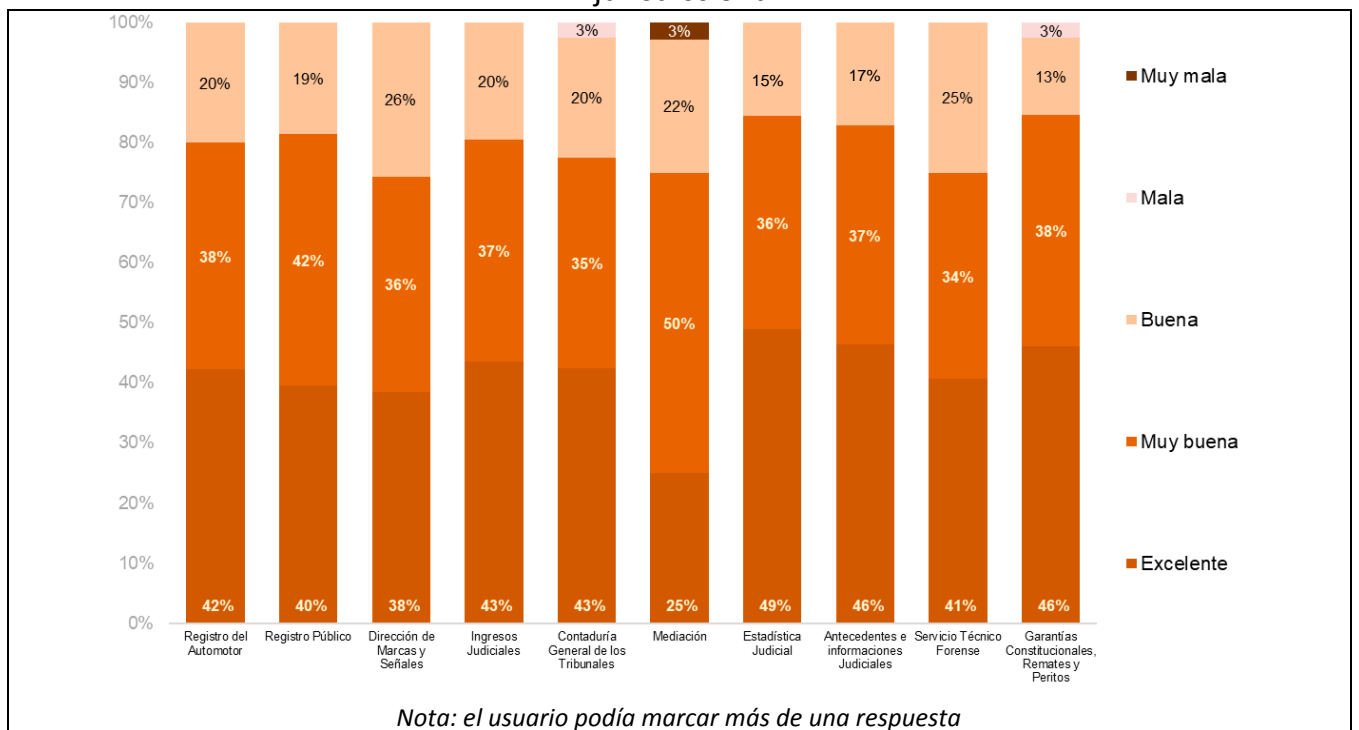
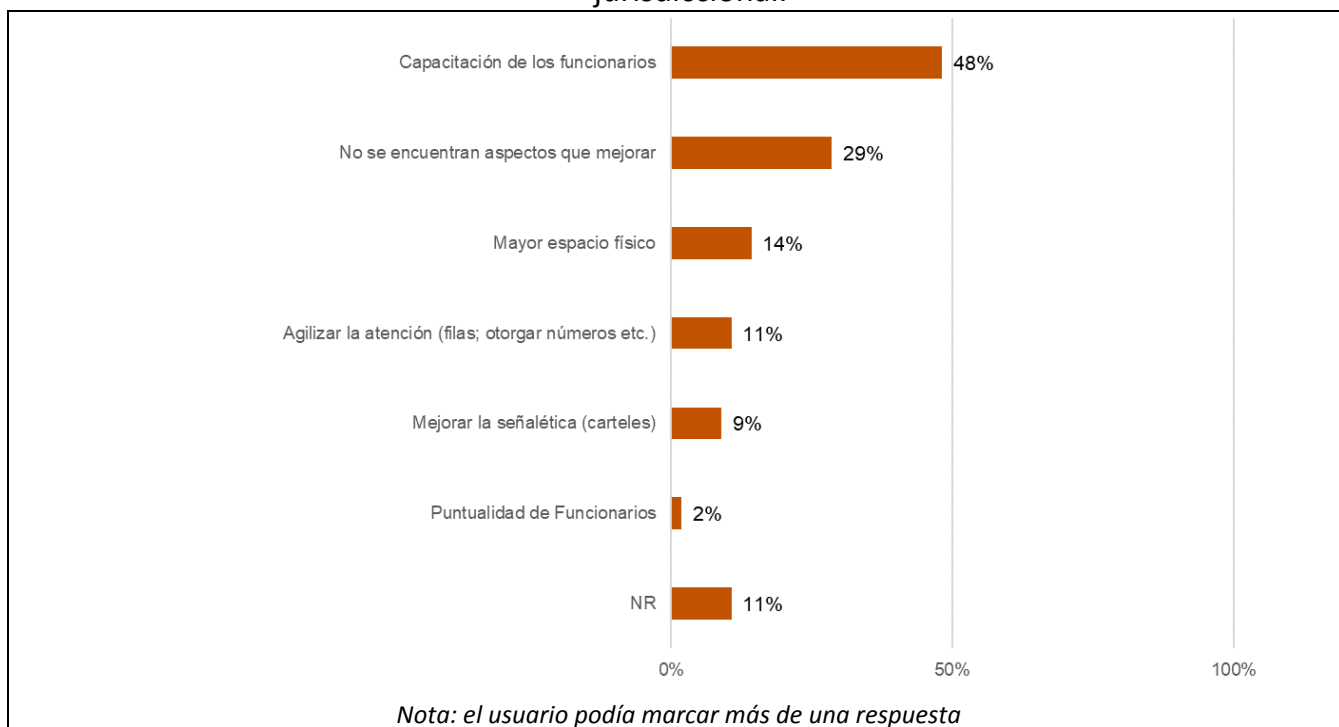


Figura 12. Aspectos a mejorar en las oficinas registrales, administrativas o de apoyo jurisdiccional.



En cuanto a los aspectos a mejorar, 29% 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** (48%), **Mayor espacio físico** (14%), **Agilizar la atención (filas, otorgar números etc.)** (11%), **Mejorar la señalética (carteles)** pide un 9% y que se mejorar la **Puntualidad de Funcionarios** exige el 2% de los usuarios.

### 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 Misiones.