



CORTE
SUPREMA
DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL
DE CONCEPCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

La Encuesta de satisfacción de usuario es una iniciativa del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2025, Objetivo Estratégico O.E. 1 *Mejorar la prestación del servicio de justicia*. La misma pretende medir el “Grado de Satisfacción de Usuario”.

A continuación, se detallan los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuario de Servicios de Justicia ofrecidos en la Circunscripción Judicial de Concepción, referente a la percepción sobre la atención, celeridad, juicios orales, audiencias, expediente electrónico, y los inconvenientes que afectan tanto al ámbito jurisdiccional, como a las oficinas registrales y de apoyo.

En el periodo del 26 de mayo al 29 de junio de 2023, fueron invitados a participar los Auxiliares de Justicia (Abogados, Fiscales y Defensores) y usuarios que operaron el trámite electrónico en Juzgados de Primera Instancia durante el año 2022.

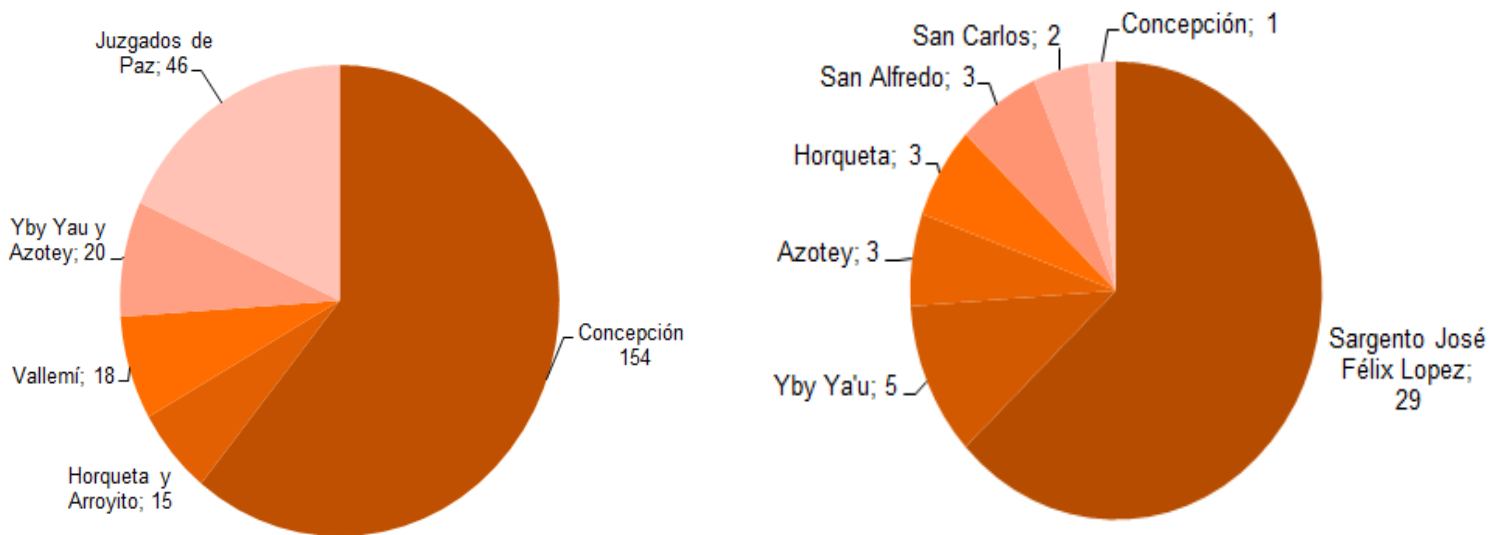
Fueron llenados 259 formularios mediante una encuesta en línea diseñada con la aplicación Google form.

PARTICIPANTES

Indique en qué sede accedió con mayor frecuencia a los servicios ofrecidos por el Poder Judicial, en la Circunscripción Judicial de Concepción, durante el año 2022

Gráfico 1

Cantidad de Auxiliares de Justicia que responden alguna pregunta



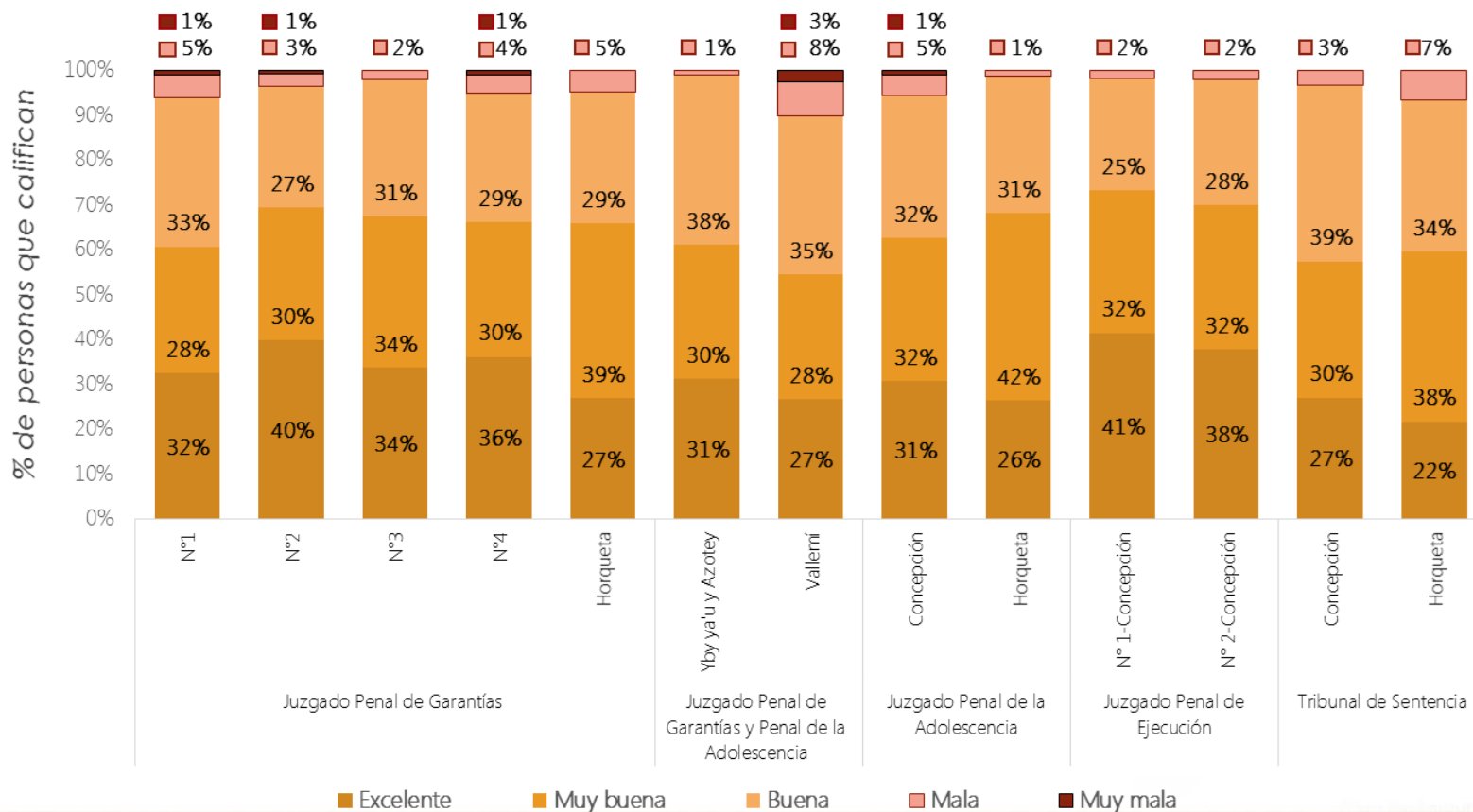
Sólo Juzgados de Paz

Observación: Algunas personas pudieron haber accedido a los Juzgados de más de un distrito o a las oficinas de apoyo en Concepción

CELERIDAD EN LOS TRÁMITES

¿Cómo considera la celeridad de los trámites en sus procesos penales en los Tribunales y Juzgados de 1ª. Instancia ?

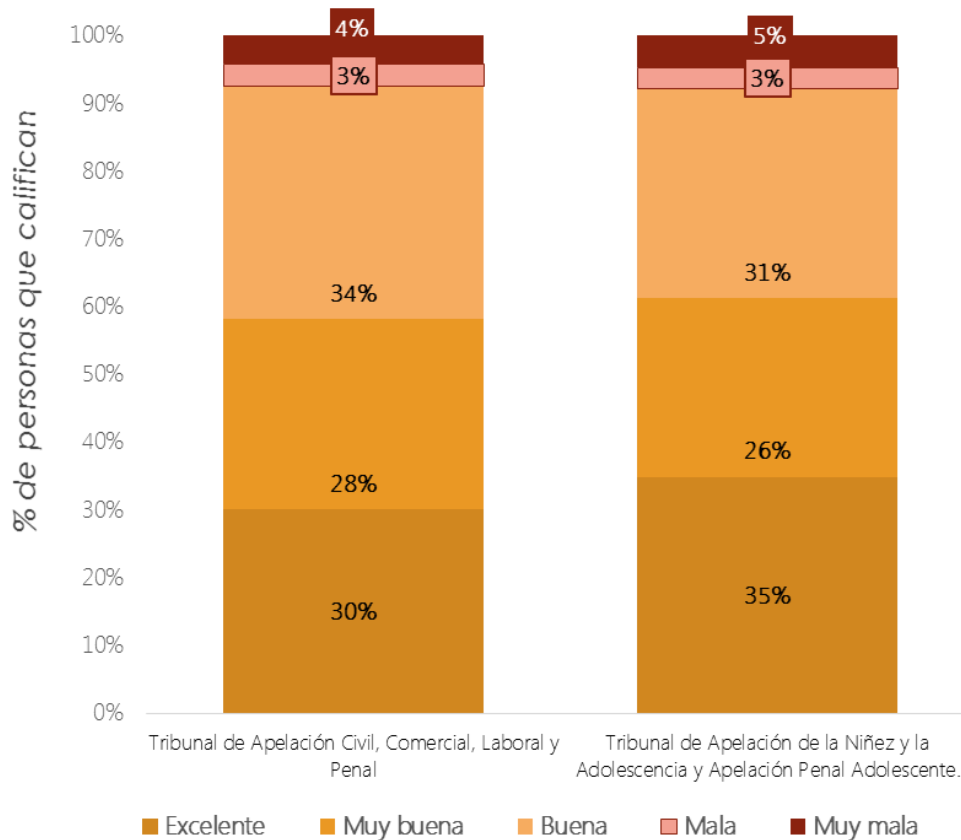
Gráfico 3



CELERIDAD

¿Cómo considera la celeridad de los trámites en los Tribunales de Apelación ?

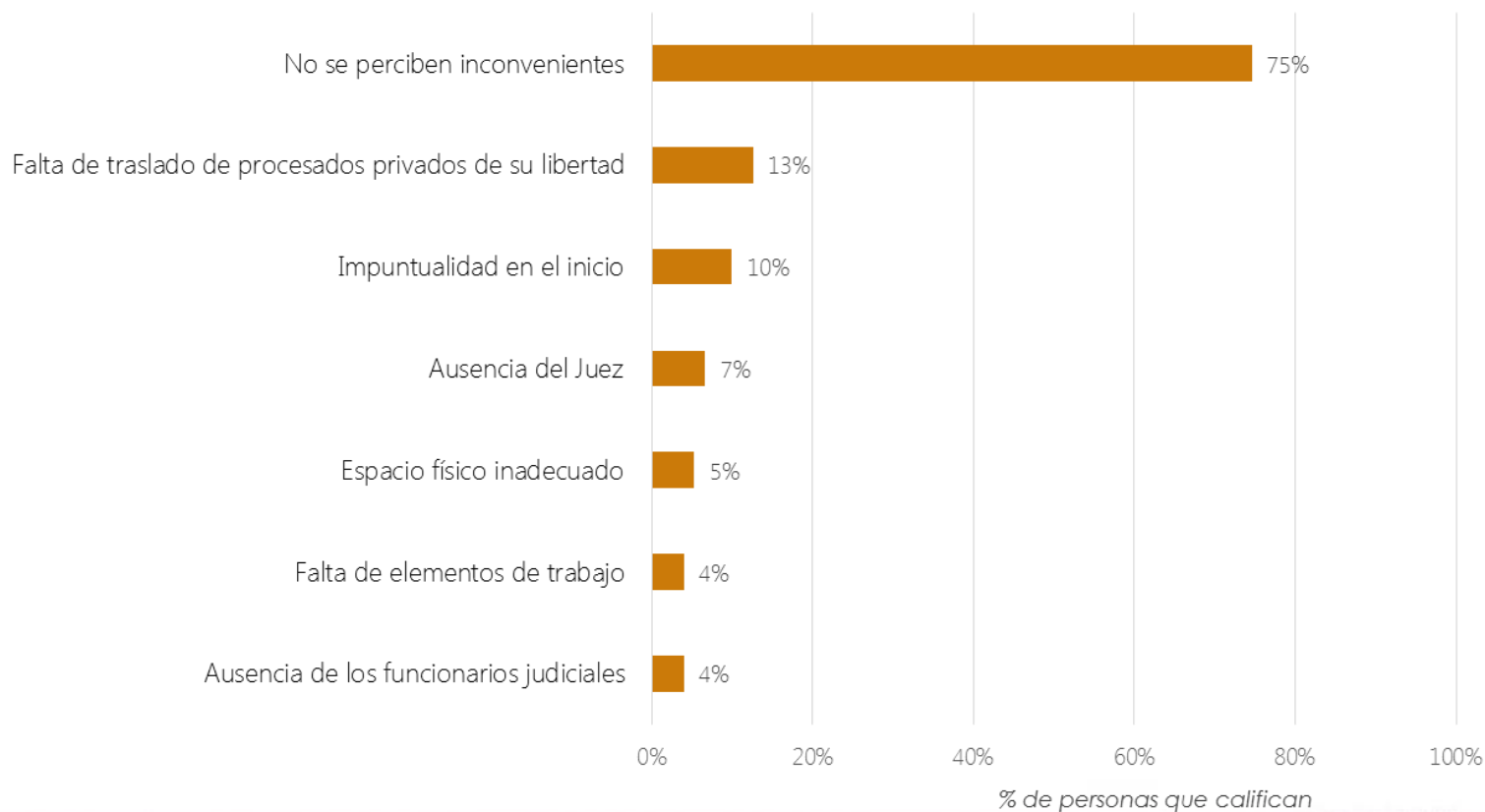
Gráfico 4



JUZGADOS DE GARANTÍAS

Indique cuáles son los inconvenientes que percibe en las audiencias, puede marcar varias opciones

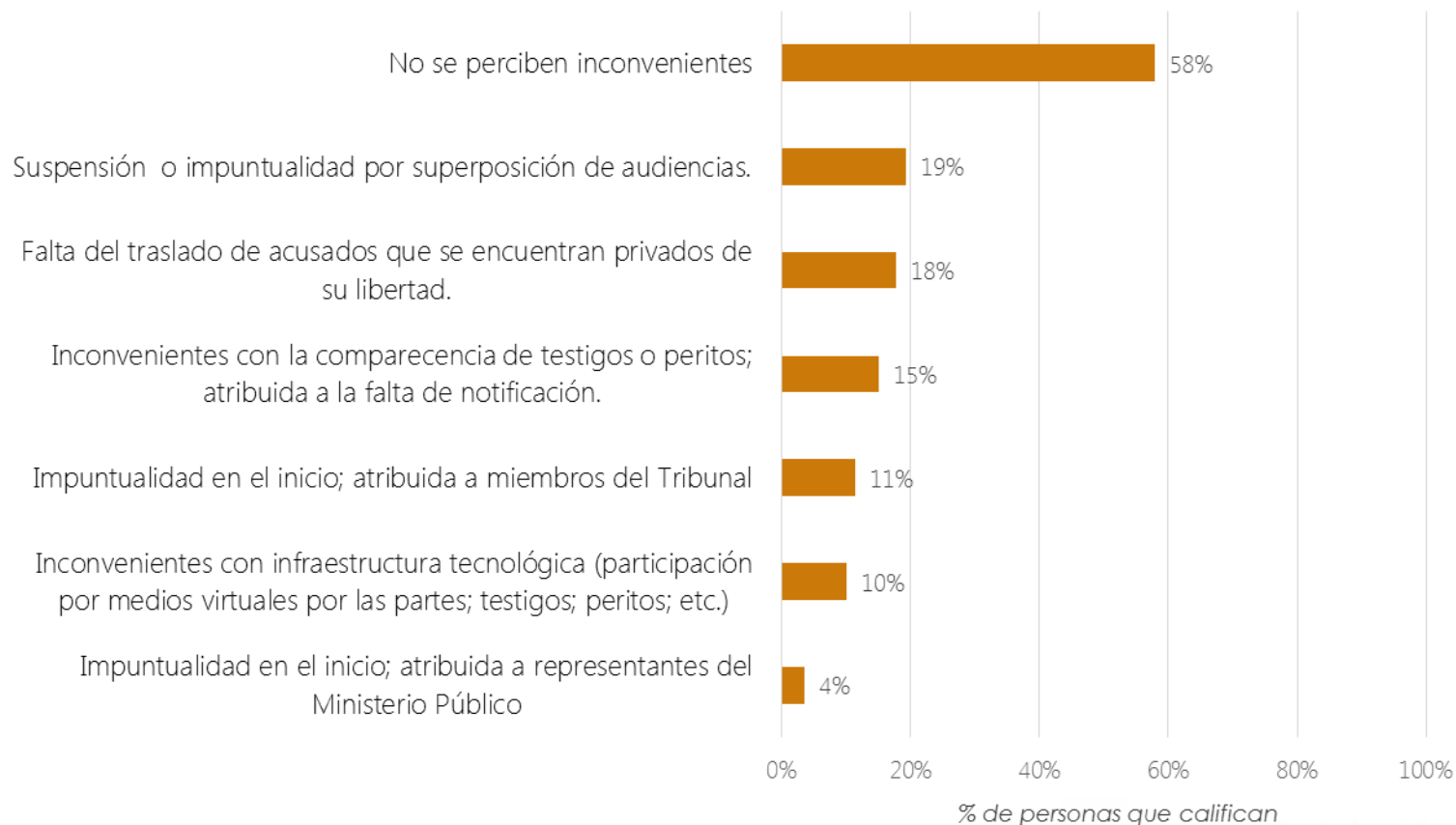
Gráfico 5



JUICIOS ORALES

Indique cuáles son los inconvenientes que percibe, puede marcar varias opciones

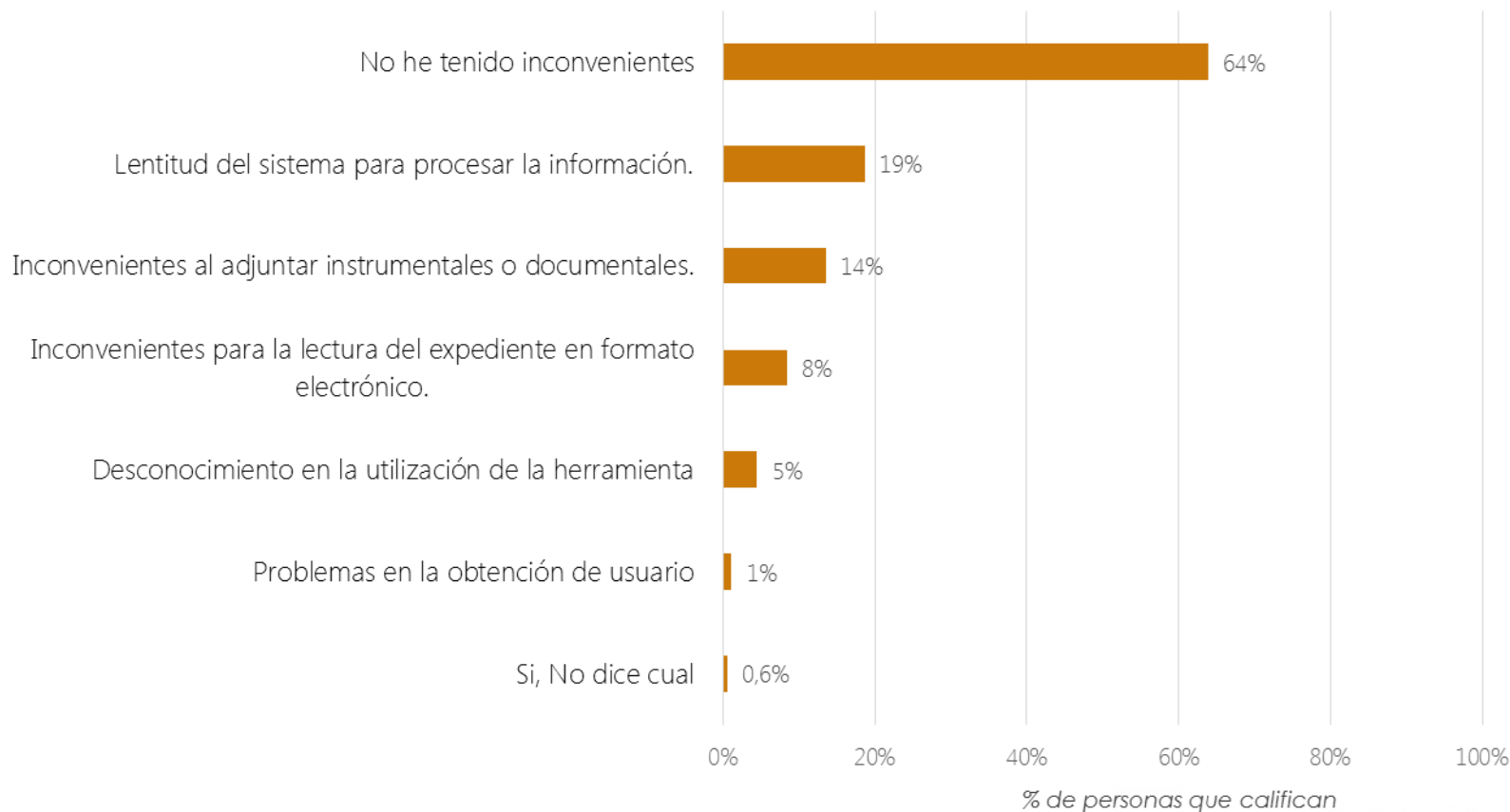
Gráfico 6



EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO

¿Ha tenido algún inconveniente con el expediente judicial electrónico?, puede marcar varias opciones

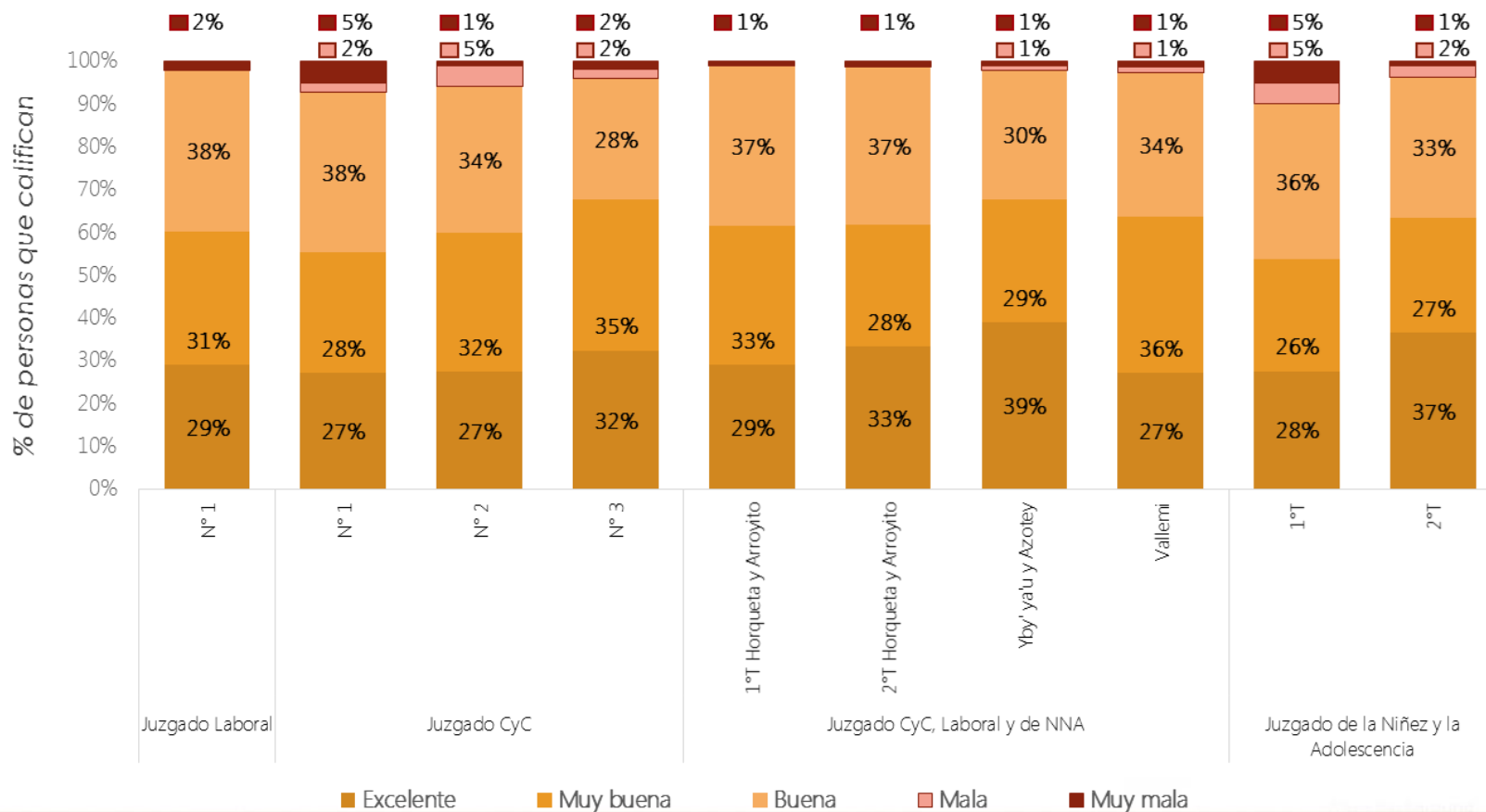
Gráfico 7



ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención en los Juzgados de 1ª. Instancia Laboral, Civil y Comercial y Niñez y Adolescencia ?

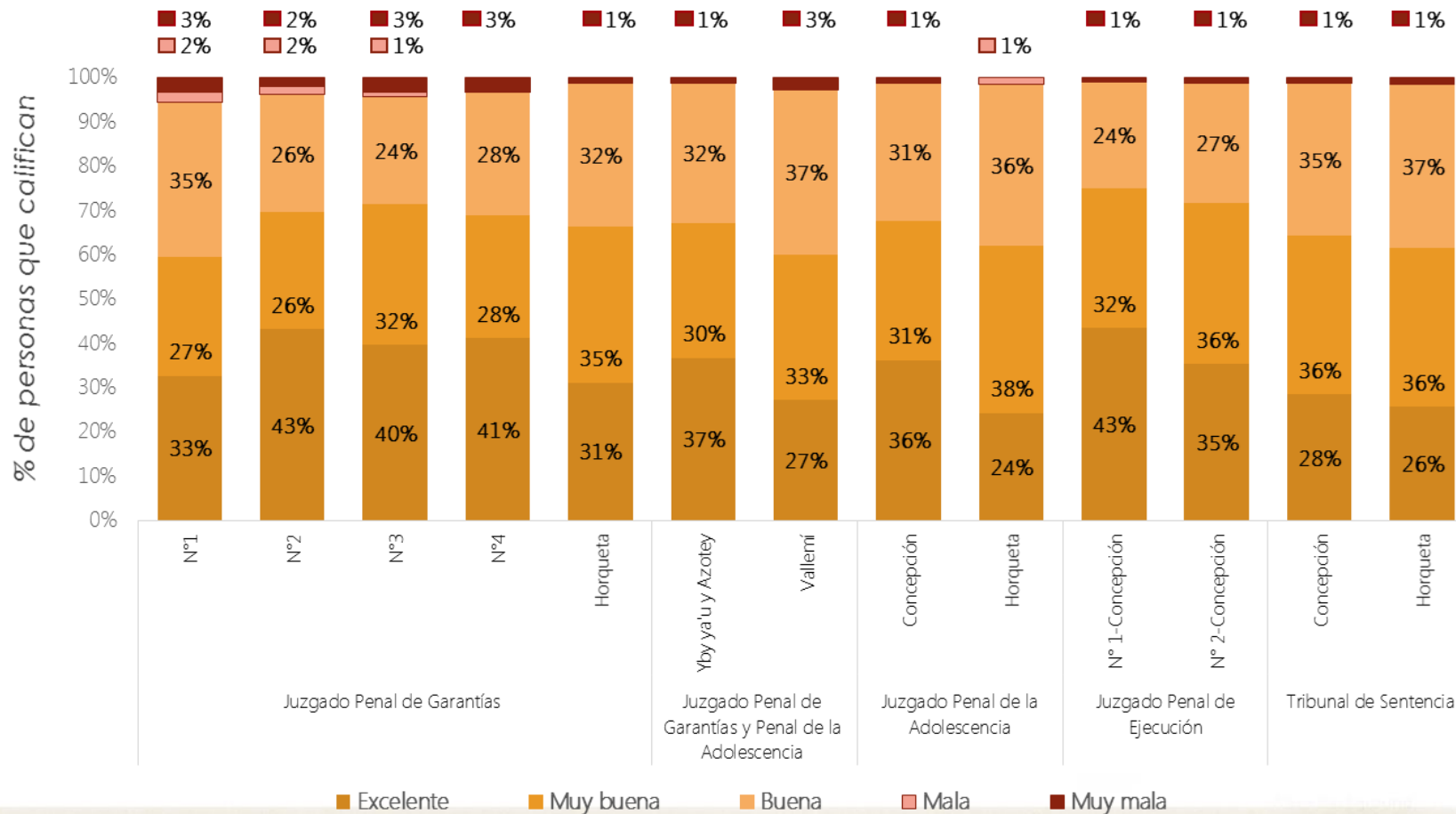
Gráfico 8



ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención en los Juzgados Penales?

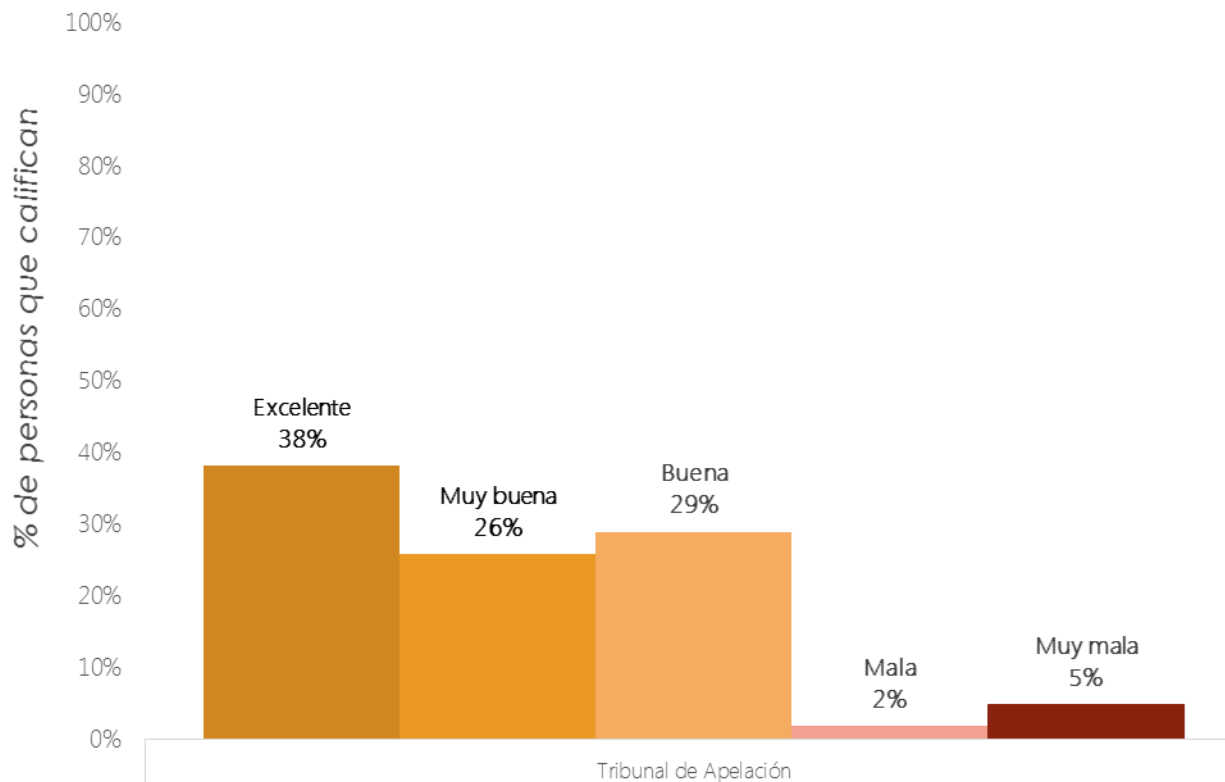
Gráfico 9



ATENCIÓN AL PÚBLICO

¿Cómo considera la atención en los Tribunales de Apelación?

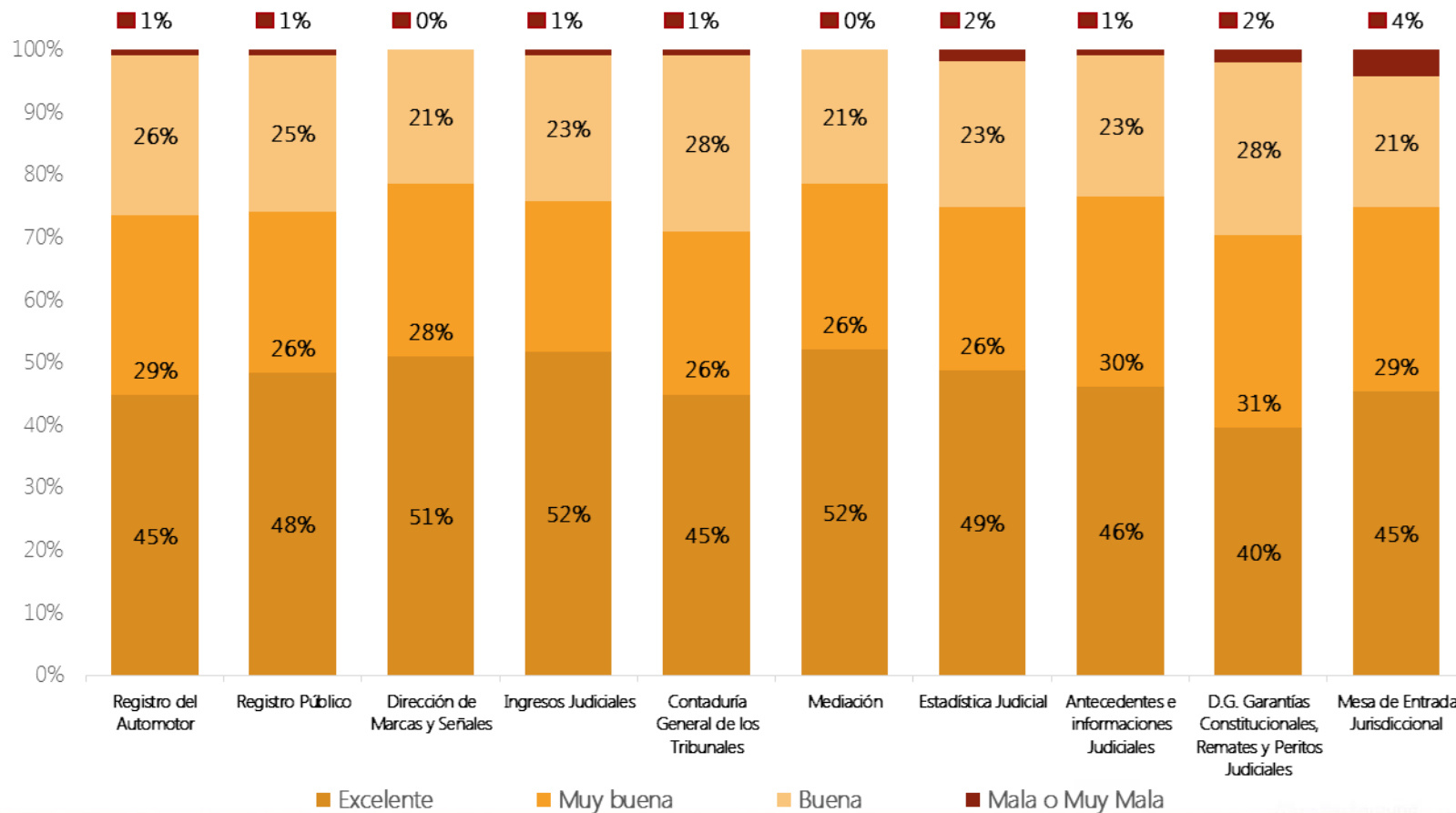
Gráfico 10



OFICINAS DE APOYO

¿Cómo considera la atención recibida en las Oficinas de Apoyo ?

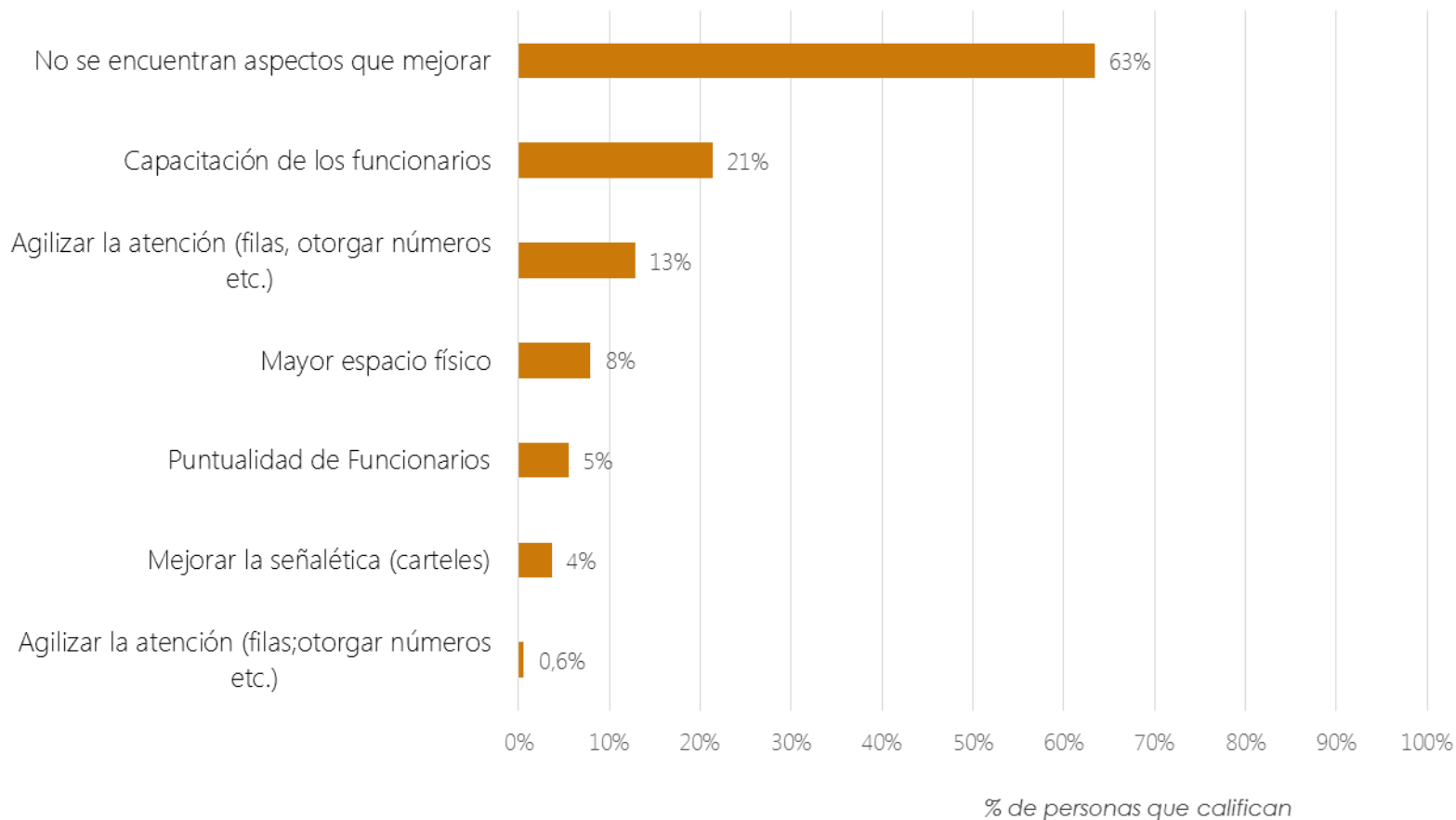
Gráfico 11



OFICINAS DE APOYO

Indique los aspectos a mejorar, puede marcar varias opciones

Gráfico 12



PRÓXIMAS ACCIONES

- Validar la presentación de resultados con responsables de la Circunscripción Judicial.
- Presentar resultados a Ministro Superintendente.
- Publicación de resultados en medios institucionales.
- Identificar las acciones de mejora.
- Validar la acción de mejora con responsables de la Circunscripción Judicial.
- Implementar acciones de mejora.
- Monitorear el avance de los planes de acción.
- Realizar nuevas encuestas de percepción de mejoras.