

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL PODER JUDICIAL DEL PERÚ

Para uso exclusivo del Poder Judicial del Perú

Del jueves 21 al miércoles 27 de noviembre de 2013

Universo: 500 usuarios de los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial seleccionados.

Usuario del servicio de los órganos jurisdiccionales seleccionados

El usuario del servicio de los órganos jurisdiccionales seleccionados es principalmente el abogado de las partes involucradas en los procesos (58%). La parte demandante (23%) es usuaria en mayor proporción que la parte demandada (8%), debido a su interés por conocer el avance y resultado de sus demandas.

1. Abogado 58%
2. Parte 31%
3. Procurador 12%

Especialidad de las gestiones realizadas (Respuesta múltiple)

1. Civil 38%
2. Penal 38%
3. Familia 16%
4. Laboral 11%
5. Constitucional 3%
6. Contencioso 2%

Opinión sobre si las gestiones realizadas son las necesarias o son excesivas

Contra la idea generalizada de que los procesos judiciales están recargados de gestiones, la gran mayoría de usuarios (72%) considera que dichas gestiones son las necesarias y 28% cree que son excesivas.

Esto se explica porque mayoritariamente el usuario conoce de procesos y gestiones judiciales, y porque la insatisfacción no está en la cantidad de gestiones sino en la demora de los procesos.

Frecuencia mensual con que el usuario acude a la sede del Poder Judicial

El usuario de los servicios de las sedes del Poder Judicial es mayoritariamente un usuario frecuente, como lo demuestra que el 27% acude de veintiún a treinta veces al mes, 23% de once a veinte veces y 14% de seis a diez veces.

Se infiere que hay un importante porcentaje de usuarios que acude dos veces al día.

1. Hay meses en que no acude 3%
2. Una a cinco veces 33%
3. Seis a diez veces 14%

4. Once a veinte veces 23%

5. Veintiún a treinta veces 27%

7. DISTRITO DESDE DONDE EL USUARIO SE TRASLADA A LA SEDE DEL PODER JUDICIAL
(Respuesta espontánea)

	TOTAL	ÓRGANO JURISDICCIONAL			
		CSJ	CSJL-AV	CSJL-AB	CSJLN-P
Comas	6.3	0.0	2.9	3.7	20.5
Los Olivos	5.8	1.2	3.4	2.8	17.4
San Martín de Porres	5.4	2.3	4.0	4.6	10.6
Independencia	2.4	1.2	0.6	1.9	8.3

Como es obvio, el usuario busca acudir a la sede del Poder Judicial más cercana al distrito desde donde se traslada. Por ejemplo, esto se observa en casos de usuarios que se trasladan desde cuatro distritos de Lima Norte a la Corte Superior de Lima Norte-Sede Principal.

De esta manera, se comprueba que ha sido acertada la decisión del Poder Judicial de crear y tener en actividad la Corte Superior de Lima Norte, para facilitar el acceso a la población de esa zona de Lima Metropolitana y como una muestra de desconcentración y descentralización de la administración de justicia.

Tiempo para llegar a la sede del Poder Judicial

1. Hasta 30 minutos 50%

2. Más de 30 minutos hasta una hora 37%

3. Más de una hora hasta dos horas 11%

4. Más de dos horas 2%

Gasto total en transporte para llegar y regresar

52% de usuarios gasta hasta S/ 10.00 para llegar a la sede del Poder Judicial y regresar de ella. 20% gasta entre S/. 11.00 y S/. 20.00; 12% entre S/. 21.00 y S/.30.00; y 9% S/. 31.00 a más.

Si se considera que la gran mayoría son usuarios frecuentes, el gasto mensual en transporte puede representar una cantidad de dinero importante.

1. Hasta S/. 10.00 52%

2. S/. 11.00 – 20.00 20%

3. S/. 21.00 – 30.00 12%

4. S/. 31.00 a más 9%

Tiempo de permanencia en la sede del Poder Judicial

57% de usuarios permanece hasta una hora en la sede del Poder Judicial.

18% permanece más de dos horas. Como el universo de la investigación es de 94,500 usuarios semanales, este 18% equivale a 17,010 usuarios que permanecen más de dos horas en la sede del Poder Judicial durante una semana.

1. Hasta 30 minutos 27%
2. Más de 30 minutos hasta una hora 30%
3. Más de una hora hasta dos horas 24%
4. Más de dos horas hasta tres horas 11%
5. Más de tres horas hasta cuatro horas 5%
6. Más de cuatro horas 2%

Nivel de satisfacción con el servicio de mesa de partes

1. Mucho 7%
2. Bastante 37%
3. Poco 49%
4. Nada 7%

Nivel de satisfacción con la infraestructura física

1. Mucho 6%
2. Bastante 30%
3. Poco 51%
4. Nada 12%

Percepción del nivel de eficiencia informática

1. Mucho 7%
2. Bastante 36%
3. Poco 46%
4. Nada 10%

Nivel de satisfacción general con la atención recibida

1. Mucho 6%
2. Bastante 27%

3. Poco 53%

4. Nada 14%

Motivos de satisfacción (Respuesta espontánea)

La atención rápida y eficiente (85%) son los principales motivos de satisfacción.

1. Atención rápida 54%

2. Atención eficiente 32%

3. Otros motivos 3%

Motivos de insatisfacción (Respuesta espontánea)

La demora en la atención y la atención deficiente (76%) son los principales motivos de insatisfacción.

1. Demora en la atención 47%

2. Atención deficiente 29%

3. Demora de funcionarios 13%

4. Otros motivos 10%

Tiempo transcurrido desde que el usuario acude a la sede del Poder Judicial

La gran mayoría de usuarios (81%) son usuarios crónicos que acuden a la sede del Poder Judicial desde hace un año o más.

Se infiere que estos usuarios son conocedores de los procesos judiciales.

Nivel de mejora del servicio de la sede judicial respecto a un año atrás

Los usuarios perciben una mejora del servicio de la sede del Poder Judicial en el último año.

1. Ha mejorado 36%

2. Está igual 42%

3. Ha empeorado 21%

Sugerencias para que el Poder Judicial mejore la calidad de su servicio (Respuesta espontánea)

1. Contratar personal eficiente y capacitado 27%

2. Capacitar a los servidores judiciales 19%

3. Modernizar el Poder Judicial 12%

4. Agilizar la solución de casos 11%

5. Mejorar la atención al usuario 8%

6. Mejorar la infraestructura 6%

7. Mejorar el sistema informático 5%

8. Otras sugerencias 11%

Nivel de confianza en el Poder Judicial

1. Mucha 7%

2. Bastante 20%

3. Poca 52%

4. Nada 18%

La mayoría de las personas para recibir un servicio del Poder Judicial muestra un estudio que la Corte Suprema encargó a la consultora Vox Populi para medir el grado de satisfacción de los usuarios de ese poder del Estado.