

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN PODERES JUDICIALES

Encuestas de Satisfacción

| ¿De qué se trata?

Son espacios en los cuales ciudadanos y ciudadanas que han estado involucrados en procesos judiciales pueden evaluar sus experiencias en tanto usuarios. La lógica parte de la realización de encuestas de satisfacción para los/as usuarios/as del poder judicial. Los cuestionarios se suelen administrar de manera presencial en las sedes de los organismos judiciales, con la asistencia de estudiantes universitarios o personal calificado en un rol de encuestador. Por otra parte, los encuestados son personas que han realizado trámites judiciales, como participar en audiencias o formar parte de un juicio. La alternativa virtual para este tipo de instrumentos es menos común, y consiste en la disposición de formularios online a ser completados una vez realizados trámites o solicitudes vinculados a servicios ofrecidos por la Justicia a través de su sitio web oficial. Más allá del formato, las preguntas que se incluyen en los cuestionarios suelen cubrir temáticas variadas, pero con el común denominador de estar focalizadas en el punto de vista de los usuarios: infraestructura / estado de las instalaciones, sensación de seguridad, claridad en los procesos y atención del personal son temas comunes.

Usualmente, estos espacios se crean por motivación propia de los sistemas de Justicia, aunque en algunos casos tales como en Nueva Zelanda, este tipo de iniciativas están a cargo del poder ejecutivo a través del Ministerio de Justicia. Si bien no existe carácter vinculante para ninguna de las recomendaciones o reclamos que pudieran figurar en las encuestas, existe un compromiso abierto a tener en consideración los resultados para mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Finalmente, este tipo de experiencias contemplan la presentación de reportes de resultados con periodicidad anual.

| ¿Cómo funciona?

⚙️ Modalidad:	Consultiva.
📄 Formato:	Presencial, virtual.
⚖️ Impulsor:	Poderes judiciales, poderes ejecutivos.

| ¿Dónde se ha implementado?

Albania	2023	Court User Satisfaction Survey
Escocia	2021	Court User Satisfaction Survey

Kenya	2021	Court User Satisfaction Survey
Nueva Zelanda	2017	Court User Survey
Australia	2015	Court User Satisfaction Survey