

Temadeldía

Poder Judicial en deuda

La gestión del Poder Judicial apenas llegó al 13% de aprobación, de acuerdo con la encuesta encomendada por El Comercio a Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado de agosto.



INVESTIGACIÓN DE CIUDADANOS AL DÍA EN TODO EL PAÍS

Usuarios desaprueban servicio recibido en juzgados y comisarías

■ Apenas logran el 25% de satisfacción. Cortes de Ucayali ocupan primer lugar

■ Comisarías de Junín, Puno y Huánuco aparecen en últimos puestos

Si se tuviera que poner una nota al servicio recibido en los juzgados de todo el país, el promedio arrojaría desaprobado, pues una encuesta realizada por Ipsos, Apoyo Opinión y Mercado, por encargo de Ciudadanos al Día, revela que quienes acuden a estas entidades estatales deben esperar, en promedio, casi media hora para ser atendidos y cerca del 60% no finaliza la gestión por la que se presentó en esas oficinas.

No obstante, en algunos casos deben esperar hasta 64,2 minutos,

como ocurre en La Libertad, o 59,4 minutos, como es el caso de Tumbes.

Por ello estas entidades estatales apenas alcanzan el 25% de satisfacción general respecto del servicio que brindan con lo cual ocupan, junto con las municipalidades provinciales, el último lugar en relación con otras entidades, como los organismos públicos descentralizados, los ministerios, los gobiernos regionales y los hospitales.

La mencionada encuesta fue hecha en 25 ciudades del país, a

2.600 personas entrevistadas al momento de salir de juzgados.

La lentitud en resolver los trámites es considerada la principal dificultad que tienen los ciudadanos en las cortes. El 59% de los entrevistados opinó de esa manera.

Sin embargo, no todo es malo en el estudio elaborado por CAD. Hay departamentos en los cuales el tiempo de espera, en promedio, es de solo 11,8 minutos, como sucede en el Callao y en el departamento de Amazonas, y, si en Ayacucho el 69% tuvo que regresar, pues

no finalizó su gestión, en Tacna y Ucayali solo el 8% y el 21%, respectivamente, retornó para concluir los trámites respectivos.

En el caso de Lima Metropolitana, además de encuestar a usuarios de los juzgados también se entrevistó a quienes acudieron a las fiscalías (ver RankinCAD correspondiente).

COMISARIAS

Ciudadanos al Día también investigó lo que sucedía en la atención proporcionada por las comisarías

en todo el país.

De acuerdo con dicho estudio, lo que interesa más a la gente que acude a las comisarías es el proceso de trámite, el cual consideran todavía lento, pues en promedio deben esperar casi media hora y el 44% debe regresar, ya que no finalizó la gestión por la cual acudieron a la dependencia policial.

El nivel de satisfacción general frente al servicio recibido apenas alcanza el 34% en el caso de las comisarías. Lima provincia ocupa el primer lugar.

COMISARIAS

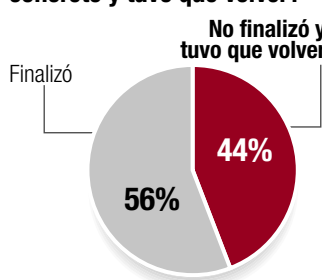
¿QUÉ LE IMPORTA MÁS A LA GENTE?

Proceso del trámite	36%
Atención personal	31%
Transparencia	13%
Imagen	9%
Infraestructura	7%
Solución de quejas	3%

FICHA TÉCNICA: Encuesta realizada por Ipsos Apoyo Opinión y Mercado S.A. por encargo de CAD Ciudadanos al Día. Muestra: 2.600 personas atendidas en comisarías de 25 ciudades del país. Nivel de representatividad: Gobiernos regionales. Fecha de aplicación: Entre marzo y abril del 2008. Margen de error: ±1,9%. Nivel de confianza: 95%.

TÉRMINO DE LA GESTIÓN

¿Finalizó su gestión o no la concretó y tuvo que volver?



De los que no finalizaron y tuvieron que volver

Tacna	8%
Junín	21%
Lima provincia	26%
Áncash	27%
San Martín	27%
Ica	35%
Tumbes	35%
Amazonas	38%
Huancavelica	39%
Moquegua	40%
Apurímac	41%
Cusco	41%
Lambayeque	41%
Piura	41%
Puno	42%
Lima Metropolitana	44%
Arequipa	48%
La Libertad	51%
Loreto	53%
Ucayali	54%
Pasco	58%
Callao	59%
Huánuco	60%
Cajamarca	63%
Madre de Dios	67%
Ayacucho	69%

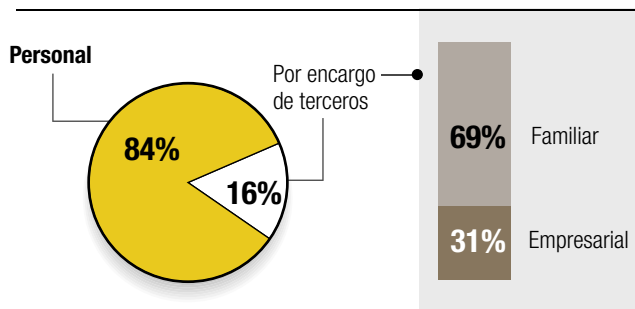
GESTIÓN DE LAS COMISARIAS

		Puntaje	
1	Lima región	382	
2	Cusco	362	
3	Lima Metropolitana	358	
4	Lambayeque	340	
5	Loreto	338	
6	San Martín	335	
7	Junín	333	
8	Arequipa	328	
9	Apurímac	323	
10	Ucayali	322	
11	Huánuco	320	
12	Amazonas	318	
13	Tacna	315	
14	Áncash	315	
15	Callao	314	
16	Piura	310	
17	Ica	307	
18	Huancavelica	306	
19	Tumbes	302	
20	Ayacucho	300	
21	Cajamarca	295	
22	Moquegua	290	
23	La Libertad	288	
24	Puno	283	
25	Madre de Dios	271	
26	Pasco	251	

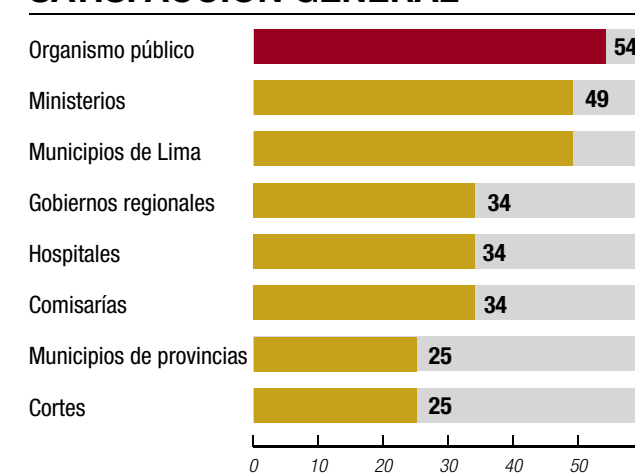
TIEMPO DE ESPERA (En minutos)

Callao	11,8
Amazonas	14
Ica	14,5
Loreto	15,8
Lima provincia	16
Moquegua	16,3
Tacna	17,9
Piura	18,1
Áncash	18,8
Ucayali	20
Madre de Dios	21,6
Huánuco	22
Huancavelica	22
Ayacucho	22,4
San Martín	22,9
Lima Metropolitana	24,7
Puno	24,9
Cusco	25,9
Lambayeque	33,8
Arequipa	37,8
Pasco	38,8
Cajamarca	38,9
Junín	45,7
Apurímac	49,3
Tumbes	59,4
La Libertad	64,2

TIPO DE GESTIÓN



SATISFACCIÓN GENERAL



JUZGADOS Y FISCALÍAS

¿QUÉ LE IMPORTA MÁS A LA GENTE?

Atención personal	33%
Proceso del trámite	32%
Transparencia	17%
Infraestructura	9%
Imagen	8%
Solución de quejas	2%

FICHA TÉCNICA: Encuesta realizada por Ipsos Apoyo Opinión y Mercado S.A. por encargo de CAD Ciudadanos al Día. Muestra: 2.700 personas atendidas en cortes de 25 ciudades del país y 4 fiscalías de Lima Metropolitana. Nivel de representatividad: Gobiernos regionales. Fecha de aplicación: Entre marzo y abril del 2008. Margen de error: ±1,9%. Nivel de confianza: 95%.

TÉRMINO DE LA GESTIÓN

¿Finalizó su gestión o no la concretó y tuvo que volver?



De los que no finalizaron y tuvieron que volver

Huancavelica	2%
Ucayali	5%
Arequipa	7%
La Libertad	11%
Cusco	13%
Apurímac	14%
Puno	14%
San Martín	14%
Tumbes	15%
Junín	16%
Huánuco	20%
Áncash	20%
Ica	20%
Piura	20%
Tacna	21%
Ayacucho	22%
Cajamarca	23%
Lambayeque	24%
Loreto	25%
Moquegua	25%
Madre de Dios	25%
Amazonas	32%
Lima provincia	32%
Pasco	34%
Callao	46%
Lima Metropolitana	65%

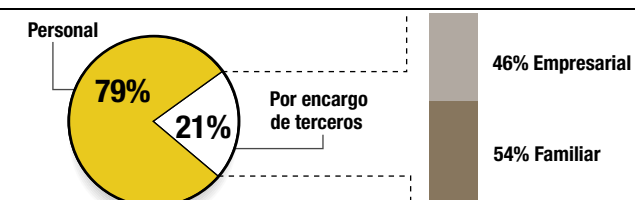
GESTIÓN DE LOS JUZGADOS Y FISCALÍAS*

		Puntaje	
1	Ucayali	393	
2	Callao	367	
3	Loreto	339	
4	Amazonas	339	
5	Huancavelica	336	
6	Tumbes	334	
7	Cajamarca	327	
8	Lima región	314	
9	Pasco	311	
10	Piura	309	
11	Lambayeque	308	
12	Lima (Fiscalías)*	308	
13	Cusco	302	
14	Moquegua	301	
15	San Martín	300	
16	Lima Metropolitana	299	
17	La Libertad	295	
18	Áncash	294	
19	Ayacucho	290	
20	Tacna	290	
21	Apurímac	288	
22	Arequipa	287	
23	Ica	268	
24	Madre de Dios	263	
25	Junín	260	
26	Puno	257	
27	Huánuco	251	

TIEMPO DE ESPERA (En minutos)

Ucayali	13,8
Moquegua	14,7
Callao	15,3
San Martín	17,7
Lambayeque	19,1
Loreto	19,5
Piura	21
Amazonas	21,5
Áncash	21,6
Cajamarca	22,4
Madre de Dios	23,2
Fiscalías	24,9
Lima provincia	25
Huancavelica	25,3
Pasco	27,3
Tacna	27,6
La Libertad	27,8
Junín	28
Ayacucho	30
Arequipa	31,3
Tumbes	34,2
Apurímac	35,2
Lima Metropolitana	36,2
Ica	40,5
Puno	40,8
Cusco	46,9
Huánuco	87,8

TIPO DE GESTIÓN



PRINCIPALES DIFICULTADES

¿Cuáles cree que son las principales dificultades que tienen los ciudadanos en los juzgados fiscales?

