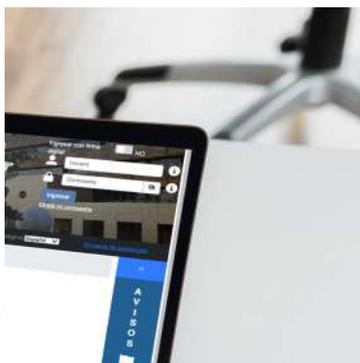
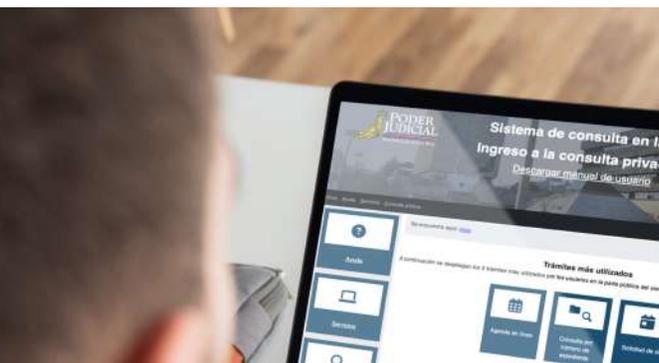


# INFORME

# 2024

## Informe de percepciones de la plataforma Gestión en Línea





1

---

## INTRODUCCIÓN

---

Objetivo del estudio



2

---

## METODOLOGÍA

---

Metodología

- Diseño del cuestionario
- Recolección y procesamiento de datos
- Periodicidad de la evaluación
- Alcance del estudio



3

---

## RESULTADOS

---

- Perfil de la persona encuestada y trámites más frecuentes
- Percepciones de uso



4

---

## CONCLUSIONES

---



5

---

## RECOMENDACIONES

---

# 1

## INTRODUCCIÓN

Ante la creciente demanda por servicios judiciales digitales más eficientes, la plataforma Gestión en Línea se ha posicionado como un recurso fundamental para el Poder Judicial. Con el fin de garantizar que esta herramienta responda de manera óptima a las necesidades de las personas usuarias, en el marco del proyecto estratégico institucional “Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense” se llevó a cabo un análisis detallado de su percepción y uso.

Este informe presenta los resultados del sondeo realizado entre enero y noviembre de 2024, en el cual, a través de un cuestionario autoadministrado, se recopilaron datos sobre el uso, la satisfacción y la confianza en la herramienta, permitiendo identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades para incrementar su efectividad y alcance. Este análisis busca ser una base para implementar mejoras centradas en las necesidades de las personas usuarias y garantizar una experiencia más eficiente y accesible.

## OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo principal de este estudio es evaluar la percepción de las personas usuarias sobre los siguientes aspectos de la plataforma:

- Tangibilidad:** permite evaluar la forma en que la institución brinda el servicio en términos de los aspectos tangibles (todo aquello que la persona puede ver y utilizar) de este.
- Interacción con la persona usuaria:** permite evaluar la forma en la que la institución brinda el servicio en términos de interacciones directas del personal o plataformas digitales de la institución con las personas usuarias.
- Capacidad técnica:** permite evaluar la respuesta que brinda la institución para garantizar servicios libres de errores.

Estos elementos se enmarcan en tres de las cuatro dimensiones del modelo propuesto por la Contraloría de Servicios.



# 2 METODOLOGÍA

El presente estudio se diseñó como un sondeo dirigido a las personas usuarias de la aplicación web Gestión en Línea del Poder Judicial. La población meta incluye a las personas que acceden voluntariamente al formulario de consulta habilitado en el sitio web institucional, y de esta manera recopilar información sobre su experiencia en el uso de la plataforma.



## DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Se elaboró un cuestionario de nueve preguntas relacionadas con el uso de Gestión en Línea, utilizando el software Survey Monkey (ver Anexo 1). Este cuestionario fue incorporado en el sitio web del Poder Judicial.



## RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Las respuestas fueron recopiladas directamente desde el sitio web, donde el cuestionario está accesible mediante un botón dedicado. Posteriormente, los datos fueron revisados, limpiados y procesados en formato Excel para su análisis.



## PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN

El cuestionario permanecerá activo de manera permanente. Se plantea que la sistematización y análisis de datos se realice cada año, aunque esta periodicidad dependerá del volumen de respuestas obtenidas. Para este informe se analizan los datos recuperados en el periodo comprendido entre enero y noviembre del año 2024.



## ALCANCE DEL ESTUDIO

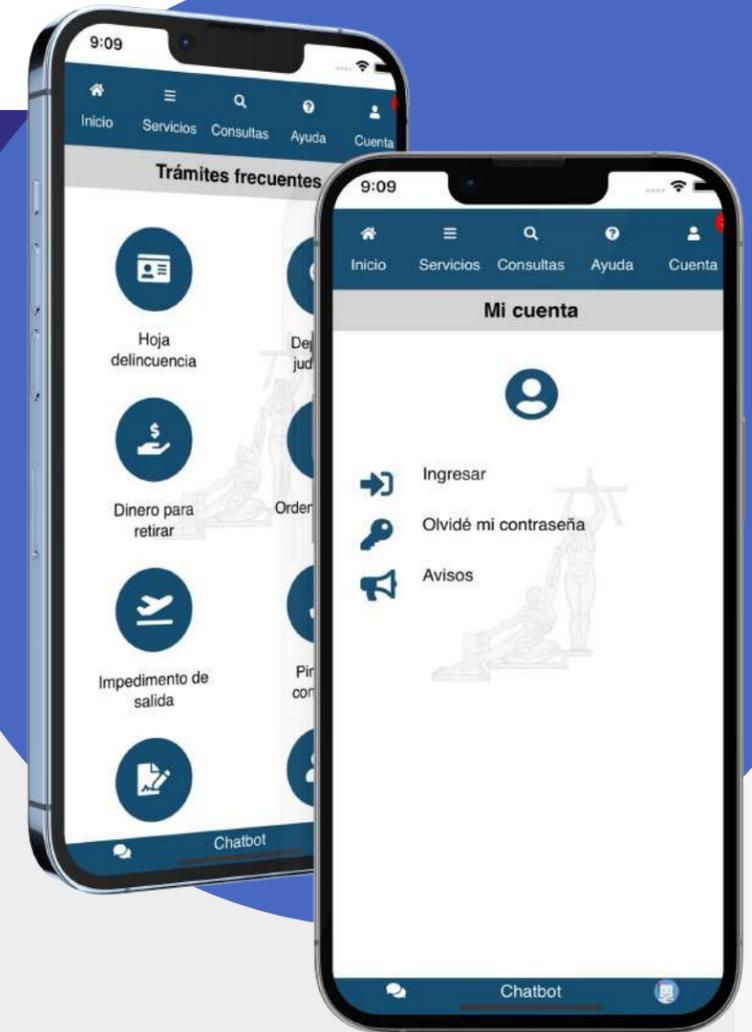
El alcance de este estudio se limita a las personas usuarias que acceden voluntariamente al formulario de consulta a través del botón habilitado en el sitio web del Poder Judicial, según como se muestra en la imagen.



# 3 RESULTADOS

## PERFIL DE LAS PERSONAS QUE COMPLETARON LA ENCUESTA Y TRÁMITES MÁS FRECUENTES

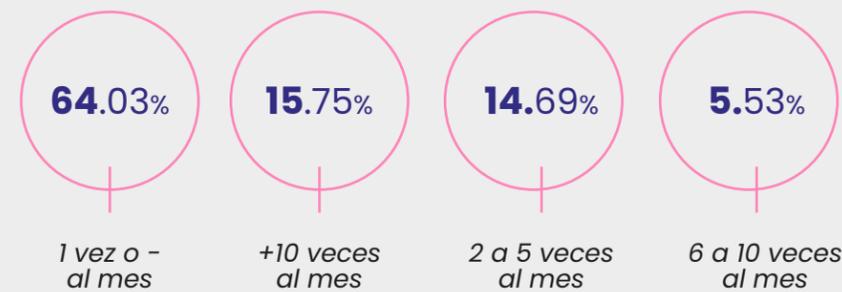
Se recibieron un total de 2063 respuestas de personas usuarias que utilizan la plataforma de Gestión en Línea, en su mayoría con una frecuencia de una vez o menos veces durante el mes, principalmente personas usuarias de otros servicios que no necesariamente son parte de un proceso judicial, por su parte, el porcentaje de personas abogadas litigantes que completó el formulario fue de 8,34%, que corresponde a 172 personas:



### PARTE EN EL TRÁMITE

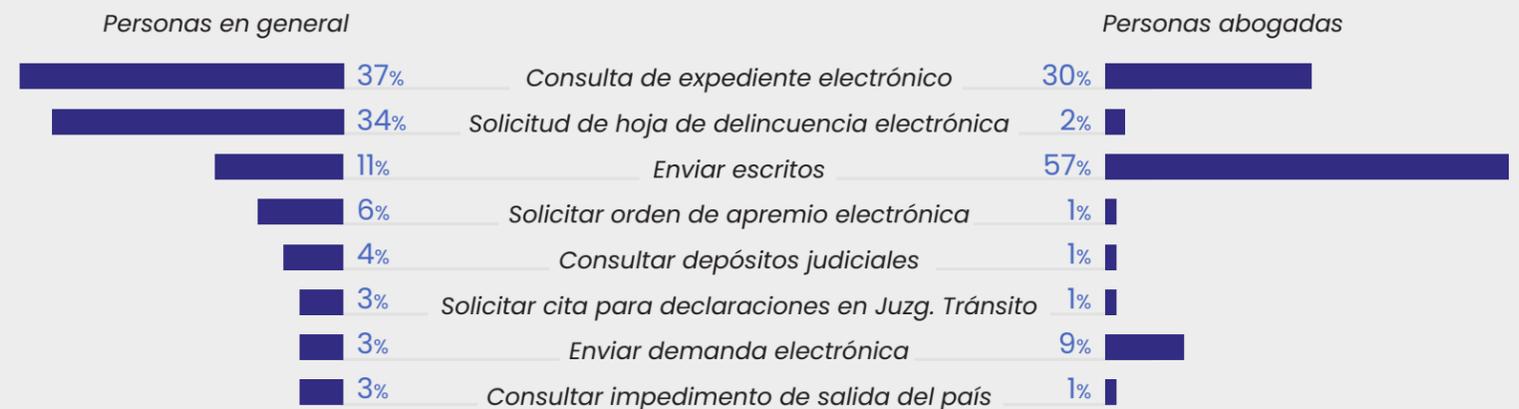


### FRECUENCIA DE USO



Con respecto al último trámite realizado al momento de contestar la consulta, destacan la consulta de expedientes electrónicos y la solicitud de certificación de antecedentes penales, además en el caso de las personas abogadas, estas indicaron que el principal uso es para el envío de escritos, según como se muestra en la siguiente visualización:

### TRÁMITES REALIZADOS CON MAYOR FRECUENCIA AL MOMENTO DE COMPLETAR LA CONSULTA

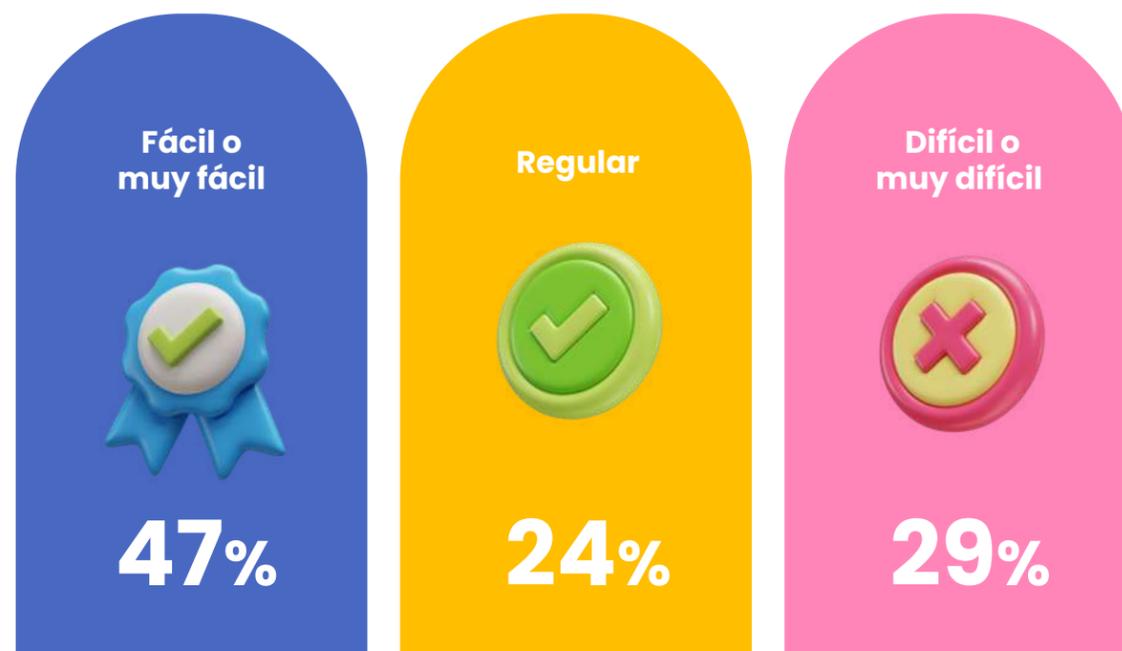


## PERCEPCIONES DE USO

Asimismo, se consultó en el formulario por la percepción de las personas usuarias en aspectos como la facilidad o dificultad para realizar los trámites, y otros relacionados al diseño y contenido del sitio como la organización de los elementos e información en la pantalla, el lenguaje utilizado (si es comprensible) y la carga y la navegación, a continuación, se detallan los resultados obtenidos de estas consultas:

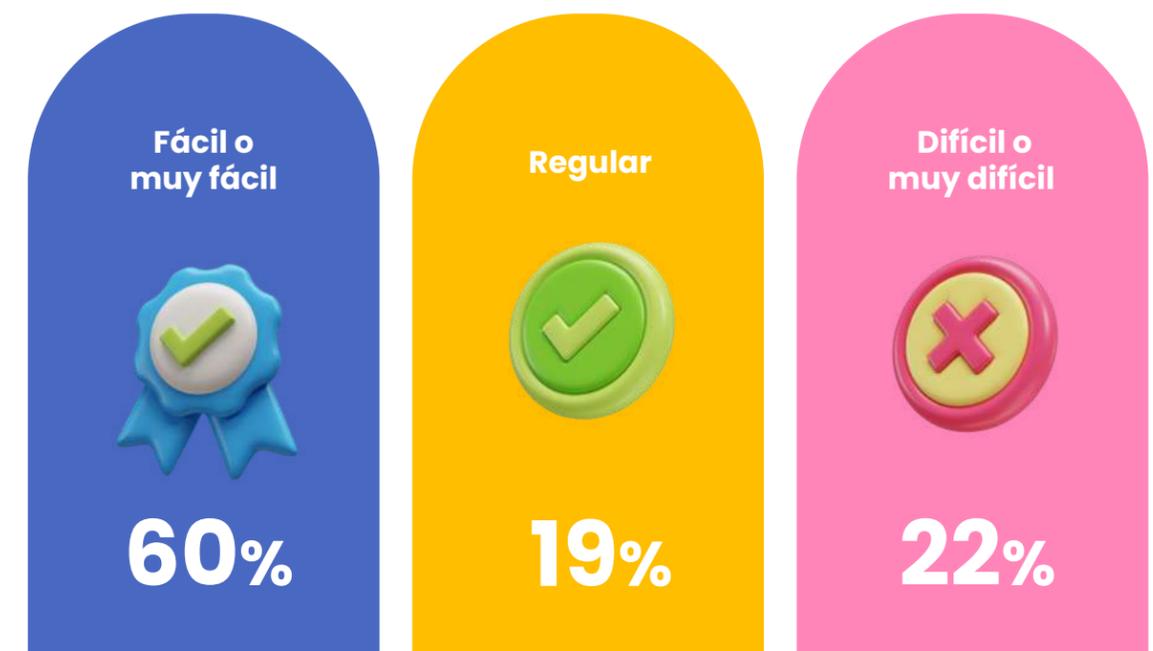
### FACILIDAD O DIFICULTAD PARA REALIZAR LOS TRÁMITES

La percepción de facilidad o dificultad en la realización de trámites en Gestión en Línea muestra un panorama mixto. Según el análisis global, el 47% de las personas usuarias considera que realizar los trámites en la plataforma es "Fácil o muy fácil", lo que indica que casi la mitad tiene una experiencia positiva con el sistema. Sin embargo, el 29% califica el proceso como "Difícil o muy difícil" y el 24% lo percibe como "Regular". Esto sugiere que, aunque la experiencia es satisfactoria para una mayoría relativa, pues más de la mitad de los encuestados (53%) reporta algún grado de dificultad o insatisfacción, lo que resalta áreas del sistema.



Personas en general

Por otro lado, al analizar la percepción de las personas abogadas, un 60% encuentra los trámites "Fácil o muy fácil", lo que podría deberse a su mayor experiencia técnica o familiaridad con la plataforma. Sin embargo, un 22% califica la experiencia como "Regular" y un 19% como "Difícil o muy difícil". Por lo tanto, aunque las cifras son significativamente más positivas que en la población general, un 41% de las personas abogadas aún enfrenta retos, lo que sugiere que incluso este grupo especializado podría beneficiarse de potenciales mejoras en el sistema.

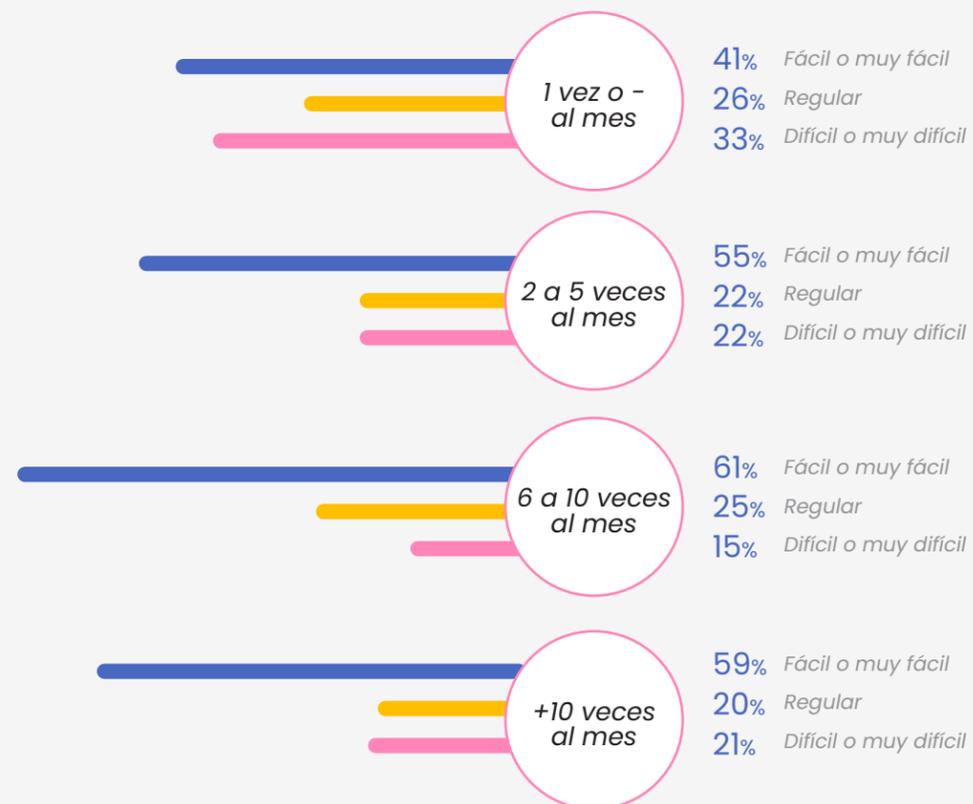


Personas abogadas

Por otra parte, al analizar la relación entre la percepción de facilidad y la **frecuencia de uso** de la plataforma por parte de las personas usuarias se identifica que quienes utilizan el sistema entre 6 y 10 veces al mes reportan la experiencia más positiva, con un 61% calificándola como "Fácil o muy fácil". En contraste, quienes acceden con menor frecuencia (1 vez o menos al mes) que enfrentan mayores dificultades, ya que un 33% percibe los trámites como "Difícil o muy difícil". Estos datos sugieren que la familiaridad con la plataforma influye en la percepción de facilidad, lo que podría indicar la existencia de una curva de aprendizaje. Por su parte, las personas que son usuarias ocasionales, para trámites más puntuales, al tener menos contacto con el sistema, parecen encontrar mayores barreras, por lo que es importante prestar atención a este grupo y a los trámites que realizan, pues al ser aislados y no requerir un uso frecuente, se requiere que la plataforma sea aún más intuitiva y sencilla de utilizar.

### PERCEPCIÓN DE FACILIDAD O DIFICULTAD EN LA REALIZACIÓN

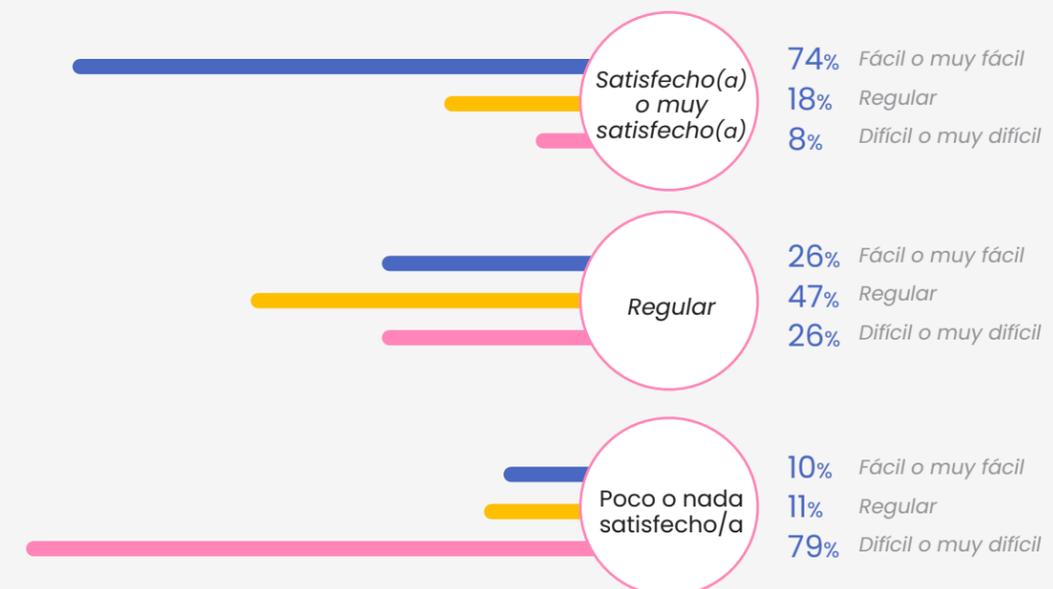
de trámites en Gestión en Línea según frecuencia de uso



Con respecto a la percepción de la facilidad o dificultad de realizar trámites y la percepción de satisfacción general con la plataforma, el gráfico muestra una asociación entre los niveles de satisfacción y la percepción de facilidad o dificultad para realizar trámites, pues las personas satisfechas tienden a calificar los trámites como "Fácil o muy fácil" (74%), mientras que las personas "Poco o nada satisfechas" mayoritariamente los perciben como "Difícil o muy difícil" (79%). Aunque no se puede establecer una causalidad, los resultados sugieren que optimizar la percepción de facilidad podría estar asociado con un aumento en los niveles de satisfacción con el sistema.

### PERCEPCIÓN DE FACILIDAD O DIFICULTAD EN LA REALIZACIÓN

de trámites en Gestión en Línea según grado de satisfacción general con la plataforma

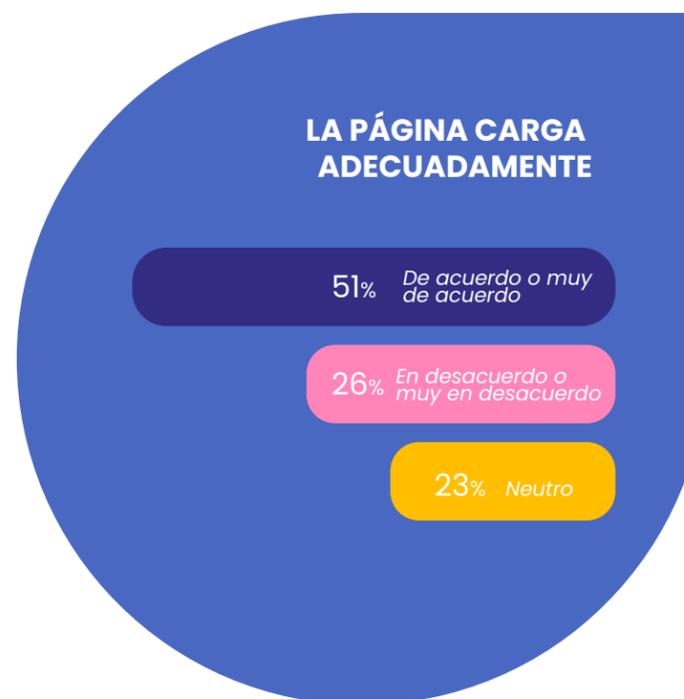




## DISEÑO Y CONTENIDO

Con respecto al diseño y contenido del sitio web, los gráficos siguientes muestran una evaluación variada del sistema, destacando puntos fuertes y áreas de mejora. El mayor nivel de acuerdo (60%) se observa en la afirmación "El lenguaje utilizado es sencillo y fácil de comprender"; sin embargo, aspectos relacionados con la usabilidad presentan menor consenso positivo: aunque más de la mitad de los usuarios están de acuerdo en que "La página carga adecuadamente" (51%) y "La navegación es sencilla" (52%), aproximadamente un cuarto de ellos (26%-27%) está en desacuerdo, lo que señala oportunidades de mejora en el diseño y la experiencia de usuario/a. Por su parte, la afirmación: "La organización de los elementos e información en pantalla" tiene el grado de acuerdo más bajo, de un 50%, con un 27% en desacuerdo, esto indica que la estructura visual y funcional del sistema podría estar dificultando la comprensión para algunas personas. Estos resultados sugieren que, mejorar la organización, la navegación y la estabilidad del sistema es clave para optimizar la experiencia de uso.

Para un mejor detalle de aspectos que pueden mejorarse en el diseño de la plataforma, los comentarios de respuesta abierta proporcionados por las personas encuestadas ofrecen detalles específicos, estos comentarios han sido analizados y se presentan más adelante en este informe para profundizar en las áreas clave identificadas en la evaluación.

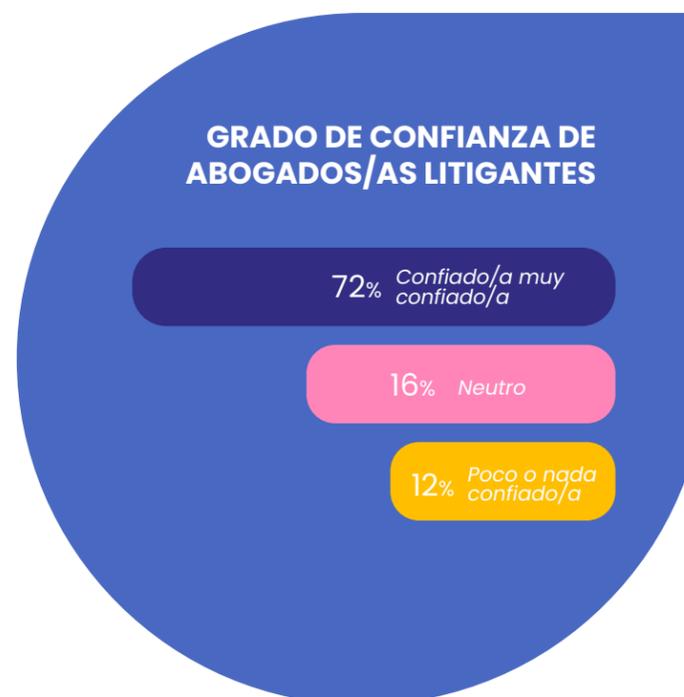




## CONFIANZA Y SATISFACCIÓN GENERAL

Los datos muestran algunas diferencias en cuanto a la percepción de satisfacción y confianza en el sistema por parte de personas usuarias que se desempeñan como abogadas litigantes y quienes no lo son. En cuanto a la satisfacción, no se observa una diferencia significativa entre ambos grupos: el 51% de las personas usuarias generales están "Satisfechos/as o muy satisfechos/as", comparado con el 55% de las personas usuarias abogadas litigantes. Sin embargo, la confianza en el sistema sí muestra una diferencia más marcada: mientras que el 63% de las personas usuarias generales se sienten "Confiados/as o muy confiados/as", este porcentaje aumenta al 72% entre las personas abogadas litigantes.

En términos generales, las personas abogadas litigantes tienen una percepción más favorable del sistema, especialmente en cuanto a confianza, lo que podría deberse a su experiencia profesional o mayor uso del sistema. No obstante, aún existe una proporción de personas usuarias que se sienten insatisfechos o poco confiados, lo que resalta la necesidad de mejoras para abordar las preocupaciones de estos grupos.





## PROBABILIDAD DE RECOMENDAR EL USO DE GESTIÓN EN LÍNEA A OTRA PERSONA

También se incluyó en el cuestionario una pregunta acerca de si recomendarían o no el uso de la plataforma, con el objetivo de calcular el Net Promoter Score (NPS). Este índice es ampliamente utilizado porque proporciona una métrica simple pero poderosa para medir la lealtad y satisfacción de las personas usuarias con un servicio o producto. El NPS permite evaluar no solo la percepción general, sino también la probabilidad de que las personas usuarias compartan su experiencia positiva con otras, convirtiéndose en promotores de la plataforma.

La razón por la cual se prefiere este índice en diversas evaluaciones es su capacidad para segmentar a las personas usuarias en tres grupos clave:

**Promotores** (aquellos que califican con 9 o 10), quienes están altamente satisfechos y son más propensos a recomendar el servicio activamente.

**Pasivos** (calificaciones de 7 u 8), quienes tienen una percepción neutral o positiva pero no lo suficientemente sólida como para recomendar el servicio.

**Detractores** (calificaciones de 0 a 6), quienes están insatisfechos y pueden disuadir a otros de utilizar la plataforma.

El NPS se calcula restando el porcentaje de Detractores del porcentaje de Promotores. En este caso, con un 40% de Promotores y un 38% de

Detractores, el NPS es de 2, lo que indica que, aunque hay más Promotores que Detractores, el margen es muy pequeño.

Este resultado sugiere que, si bien la plataforma tiene personas usuarias satisfechas, aún no genera una experiencia lo suficientemente destacada como para motivar una recomendación entusiasta. Además, un 23% de las personas usuarias está en la categoría de "Pasivos", lo que indica que, aunque no son críticas del servicio, tampoco se convierten en defensoras activas.

Para mejorar este resultado, es crucial enfocarse en estrategias que conviertan a los "Pasivos" en "Promotores" y abordar las inquietudes o problemas que los "Detractores" han identificado. Esto podría incluir mejoras en la experiencia del usuario, optimización de funcionalidades clave, o una comunicación más efectiva sobre los beneficios del sistema.



DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS SEGÚN SU DISPOSICIÓN A RECOMENDAR GESTIÓN EN LÍNEA

## COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Se consultó dentro del cuestionario en una pregunta abierta si las personas tenían sugerencias o comentarios para el mejoramiento de Gestión en Línea, a continuación, se muestra la nube de palabras como resultado de los comentarios, en esta, términos como "sistema", "plataforma" y "expediente" reflejan que una gran parte de los comentarios se centra en el uso general del sistema y en la gestión de expedientes, lo que sugiere que estos son temas fundamentales en la experiencia del usuario. Palabras como "delincuencia", "descargar" y "documento" revelan un interés significativo en trámites específicos, como la solicitud de la hoja de delincuencia y la descarga de documentos, indicando que estos procesos son frecuentes y posiblemente problemáticos. Además, términos como "fácil", "problemas" y "mejorar" evidencian percepciones mixtas respecto a la facilidad de uso de la plataforma y destacan áreas de mejora necesarias. Por último, palabras como "usuario", "acceso" y "cuenta" apuntan a posibles dificultades relacionadas con el ingreso al sistema o problemas con la gestión de cuentas, lo que podría ser una barrera crítica para los usuarios.



Asimismo, con el propósito de contar con información más específica, se realizó una revisión de los comentarios que permitió identificar temas recurrentes, una vez determinados estos temas, se definieron palabras clave y mediante el software estadístico R, se extrajeron textualmente los comentarios relacionados con cada tema, el código utilizado para esto puede ser consultado en el anexo 2 de este informe, a continuación, se presentan los resultados de los principales temas analizados:

### TEMA 1: Dificultades para ingresar a Gestión en Línea

Con respecto a este tema se extrajeron un total de 303 comentarios de personas usuarias mediante el uso de las siguientes palabras clave: "usuario", "contraseña", "clave", "ingresar", "login", "inicio de sesión", "acceso", "error", "bloqueo", "problema al entrar".

Estos comentarios representan un colectivo descontento con la manera en que se debe obtener el usuario y contraseña y con el sistema cuando deben ingresar por primera vez o cuando deben recuperar la contraseña, asimismo señalan que se deben seguir demasiados pasos para poder ingresar al sistema y que les genera errores en el ingreso de manera recurrente, por lo que terminan desplazándose a oficinas del Poder Judicial en busca de ayuda para ingresar, aun cuando residen en zonas alejadas de instalaciones judiciales.



## TEMA 2: Dificultades para obtención de la certificación de antecedentes penales

Con respecto a la obtención de la certificación de antecedentes penales por medio de Gestión en Línea se extrajeron un total de 60 comentarios mediante el uso de las siguientes palabras clave: "hoja de delincuencia", "antecedentes penales", "certificación", "delincuencia", "penales", "certificado".

Estos se refieren principalmente a dificultades para navegar y completar el trámite, consideran que un tiempo de espera de 3 horas es largo, pues solicitan algo más automatizado y expedito al tratarse de un trámite electrónico, asimismo se quejan de problemas constantes con el sistema de descarga y de confusión al realizarlo con firma digital pues no se muestra si el trámite se encuentra en proceso, solicitan un espacio de "estado de la solicitud" que les brinde mayor certeza de que obtendrán el documento que solicitaron.

También solicitan una mayor claridad en las instrucciones, mejoras en el manual de uso el cual también consideran muy extenso y la eliminación de la necesidad de crear un usuario para un trámite que consideran muy simple. En general, demandan un servicio más ágil, intuitivo y eficiente, que les permita obtener este documento de uso frecuente de manera aún más rápida y sencilla cuando se realiza de manera electrónica.



## TEMA 3: Descarga de expediente completo

Mediante revisión manual se identificaron oportunidades de mejora para la gestión de expedientes, esto producto de la revisión aleatoria de comentarios y considerando que la consulta de expediente electrónico es el trámite más utilizado según el sondeo.

Los comentarios reflejan diversas necesidades y propuestas para mejorar la funcionalidad de descarga y organización de expedientes en la plataforma. Entre las solicitudes más recurrentes, se menciona la posibilidad de descargar el expediente completo sin necesidad de ingresar manualmente el número de cada expediente, lo cual consideran engorroso y poco eficiente.

Asimismo, los usuarios destacan problemas con la organización de los archivos, solicitando que se ordenen de manera que reflejen claramente la cronología de los eventos asociados al expediente. Además, sugieren la implementación de un sistema de notificaciones que les alerte cuando se realicen cambios o se añadan documentos nuevos a los expedientes, facilitando así el seguimiento de los casos.

Otro punto crítico señalado es la experiencia de subir escritos, ya que actualmente deben desplazarse varias veces dentro de la plataforma para completar el proceso, lo cual resulta frustrante y consume tiempo innecesario. También proponen la creación de un apartado que permita archivar expedientes, facilitando la gestión de documentos antiguos o inactivos.

Por último, solicitan que se habilite la posibilidad de adjuntar archivos en formatos más diversos, como videos o imágenes en formato JPG, directamente desde la plataforma, evitando así la necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas.

## INDICADORES DE SERVICIO

Por último, se presenta el cuadro de indicadores de acuerdo con el modelo de evaluación de servicios:

### Satisfacción general con el sistema

51% satisfechos/as o muy satisfechos/as

### NPS (Net Promoter Score)

Puntaje 2 (positivo) 40% promotores



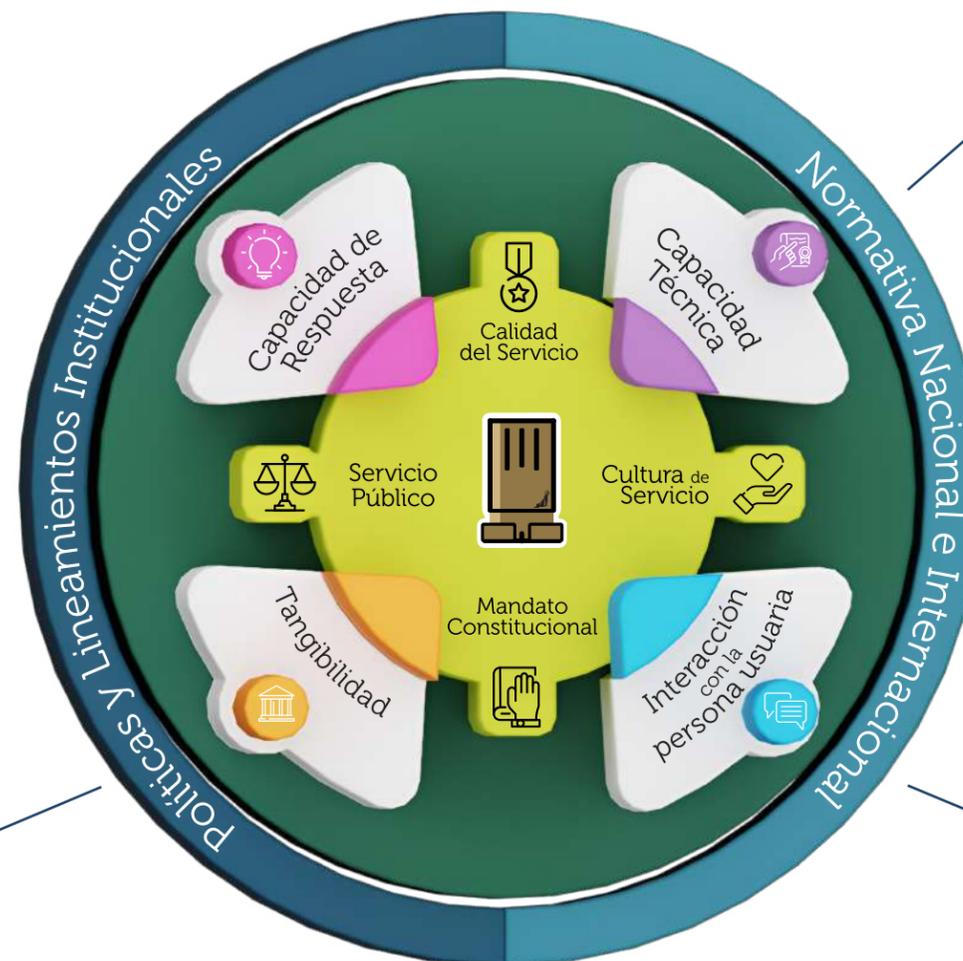
## Tangibilidad

Permite evaluar la forma en que la institución brinda el servicio en términos de los aspectos tangibles (todo aquello que la persona puede ver y utilizar) de este.



## Capacidad técnica

Permite evaluar la respuesta que brinda la institución para garantizar servicios libres de errores.



### Variable

### Indicador

#### Seguridad

Es el grado de confianza que tiene la persona usuaria cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía/o no en que serán resueltos de la mejor manera posible.

- **Confianza al realizar trámites por medio de Gestión en Línea: 63%**



## Interacción con la persona usuaria

Permite evaluar la forma en la que la institución brinda el servicio en términos de interacciones directas del personal de la institución con las personas usuarias.

### Variable

### Indicador

#### Funcionalidad

Entendida como la forma en que se brinda el servicio en función de la infraestructura física y tecnológica de acuerdo a las necesidades que presentan las personas usuarias.

- **Facilidad para realizar trámites en la plataforma de Gestión en Línea: 47%** fácil o muy fácil
- **La página carga adecuadamente: 51%**
- **Organización de los elementos e información en pantalla permite comprender el trámite: 50%**
- **Navegación sencilla: 52%**

### Variable

### Indicador

#### Comunicación

Correspondencia entre el personal y las personas usuarias en términos de lenguaje, gestos, tonos u otras herramientas de la comunicación.

Uso de un lenguaje sencillo, claro y que responda a las necesidades de las personas usuarias.

- **Lenguaje sencillo y fácil de comprender: 60%**

# 4

## CONCLUSIONES

- Existen diferencias marcadas entre los perfiles de personas usuarias, específicamente las personas abogadas litigantes perciben el sistema como más fácil de usar y muestran mayor confianza en su funcionalidad, mientras que las personas no abogadas enfrentan mayores desafíos, lo que sugiere la necesidad de diseñar soluciones adaptadas a estos perfiles diferenciados. Además, aunque solo el 47% de las personas usuarias consideran la plataforma como "Fácil o muy fácil" de usar, se observa que la familiaridad con el sistema, derivada de un uso más frecuente, mejora significativamente la percepción de facilidad. Esto indica que simplificar los procesos y mejorar la experiencia para personas usuarias ocasionales debería ser una prioridad.
- Con respecto a la confianza en el uso del sistema, las personas abogadas litigantes muestran un mayor nivel de confianza en la plataforma (72%) en comparación con las personas usuarias no abogadas (63%). Este hallazgo refleja que la familiaridad y la experiencia profesional con el sistema pueden influir positivamente en la percepción de confianza. Sin embargo, este margen también evidencia que aún existen oportunidades de mejora en la percepción de seguridad y confiabilidad entre todos los perfiles.
- Con respecto al diseño y la realización de los trámites, según los resultados del sondeo, los principales problemas se concentran en la organización de los elementos en pantalla, la navegación, y la complejidad para completar trámites frecuentes, como la certificación de antecedentes penales o la descarga de expedientes completos. Además, las dificultades relacionadas con el ingreso de usuario y contraseña representan una barrera adicional que afecta la experiencia de las personas usuarias. Estas limitaciones no solo generan insatisfacción, sino que también obligan a muchas personas a desplazarse a oficinas judiciales en busca de asistencia, incluso cuando residen en zonas alejadas, lo que resalta la necesidad de optimizar estos procesos para reducir esfuerzos innecesarios.
- Si bien el NPS de 2 es positivo, también es bajo, por lo que se concluye que la plataforma no genera una experiencia de uso excepcional, esto al existir una diferencia mínima entre promotores y detractores. Además, el 23% de las personas usuarias se ubican en la categoría de "Pasivos", es decir, no están ni satisfechas ni insatisfechas. Esto refleja la necesidad de implementar mejoras orientadas a transformar estas percepciones neutrales en experiencias positivas que impulsen la recomendación del servicio.



# 5

## RECOMENDACIONES

Se realizan recomendaciones aplicables en el corto y en el largo plazo de acuerdo con la capacidad institucional para mejorar la experiencia de uso de Gestión en Línea.

### A corto plazo:

1. Revisar el material de apoyo (como tutoriales y guías) disponible actualmente, para evaluar su nivel de actualización y si se muestran o no los pasos a seguir para realizar cada trámite de manera intuitiva. Además, verificar qué tan visible y accesible se encuentra este material al momento de utilizar Gestión en Línea.

2. Por parte de la Dirección de Tecnologías de Información (DTIC) realizar las acciones necesarias a nivel de sitio web para solucionar las cinco problemáticas puntuales identificadas en la experiencia de uso:

- Facilitar el acceso a la plataforma y la recuperación de usuario y contraseña: Esto implica optimizar los procesos para que sean rápidos y sencillos, lo que puede incluir la revisión de posibles errores en el sistema relacionados con el envío de códigos de recuperación que no llegan o se desactualizan. Además, se recomienda visibilizar en la pantalla de inicio o de inicio de sesión información importante, como la necesidad de colocar un cero antes del número de cédula y cómo recuperar fácilmente el usuario y contraseña en caso de olvido. Se sugiere una revisión exhaustiva para identificar y subsanar estas deficiencias.

-Mejorar el flujo de comunicación para el trámite de certificaciones de antecedentes penales: Es necesario garantizar que las personas usuarias comprendan que este trámite no es automático, sino que requiere la intervención de una persona servidora judicial antes de su envío. Para ello, se recomienda realizar pruebas de experiencia de uso, de manera que las personas usuarias tengan claridad sobre dónde y cómo descargar la certificación y puedan verificar el estado de su trámite con facilidad.

-Facilitar la descarga de expedientes completos: Implementar una funcionalidad que permita descargar el expediente completo, ya sea en un archivo comprimido (zip) o en un documento PDF, atendiendo solicitudes recurrentes de las personas usuarias.

-Ordenar cronológicamente los archivos de los expedientes: Ajustar el sistema para que los documentos dentro de los expedientes se presenten en orden cronológico, mejorando la navegación y el acceso a la información.

-Habilitar la funcionalidad de archivar expedientes: Permitir a las personas usuarias archivar expedientes antiguos, evitando que estos sigan apareciendo de manera predeterminada y mejorando la organización de la información.

Se recomienda que la DTIC comunique la viabilidad de implementar estas mejoras puntuales y, en caso de que alguna no sea viable, especifique los requerimientos financieros o técnicos necesarios para ejecutarlas.

3. Concientizar a las personas servidoras judiciales en la importancia de consignar la información de las personas usuarias de manera correcta cuando solicitan usuario y contraseña de Gestión en Línea, pues la Contraloría de Servicios recibe llamadas recurrentes donde se consigna mal el correo electrónico y la persona usuaria debe desplazarse nuevamente a la oficina, esta problemática se evidencia en el sondeo donde la fase de ingreso a la plataforma es de la que más presenta inconformidades.

### En mediano-largo plazo:

4. Valorar un proyecto institucional de rediseño de la interfaz de Gestión en Línea aplicando UX (experiencia de usuario) donde se realicen planes piloto de experiencia de uso con profesionales en esta área, aplicados a personas usuarias con diferentes perfiles entre personas abogadas y no abogadas. También, en caso de llevarse a cabo tener en cuenta los comentarios provistos en el sondeo como insumos para el rediseño.

## ANEXO 1

### Encuesta de satisfacción con la plataforma web de Gestión en Línea

\* 1. ¿Cuál fue su condición en la gestión del trámite realizado?

- Parte ofendida o actora
- Parte demandada o imputada
- Abogado o abogada litigante
- Persona usuaria de otros servicios
- Otro (especifique)

\* 2. Aproximadamente, ¿con qué frecuencia utiliza el sistema de Gestión en Línea?

- 1 vez o menos al mes
- De 2 a 5 veces al mes
- De 6 a 10 veces al mes
- Más de 10 veces al mes

\* 3. ¿Cuál fue el último trámite realizado por su persona en la plataforma de Gestión en Línea?

- Solicitar cita para declaraciones en Juzgado de Tránsito
- Solicitar de orden de apremio electrónica
- Solicitar hoja de delincuencia electrónica
- Enviar escritos
- Enviar demanda electrónica
- Consultar impedimento de salida del país
- Consultar depósitos judiciales
- Consultar su expediente electrónico

\* 4. ¿Qué tan fácil/difícil fue para usted realizar el trámite en la plataforma de gestión en línea?

- Muy fácil
- Fácil
- Neutro
- Difícil
- Muy difícil

\* 5. Para cada uno de los siguientes enunciados con respecto al trámite en línea realizado indique qué tan de acuerdo está con la afirmación, donde 1= Muy en desacuerdo, 2= Algo en desacuerdo

	1= Muy en desacuerdo	2= En desacuerdo	3=Neutro	4=De acuerdo	5=Muy de acuerdo
La organización de los elementos e información en pantalla permite comprender fácilmente cómo realizar el trámite	<input type="radio"/>				
El lenguaje utilizado es sencillo y fácil de comprender	<input type="radio"/>				
La página carga adecuadamente (no está "caída")	<input type="radio"/>				
La navegación es sencilla	<input type="radio"/>				

\* 6. ¿Cuál su grado de confianza cuando realiza sus trámites por medio de Gestión en Línea?

- Muy confiado/a
- Confiado/a
- Neutro
- Poco confiado/a
- Nada confiado/a

\* 7. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el sistema de gestión en línea para la realización de su trámite?

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Neutro
- Poco satisfecho/a
- Nada satisfecho/a

\* 8. En una escala de 0 a 10, ¿Qué tan probable es que usted recomiende el uso de gestión en línea para realizar trámites?

\* 9. ¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en la plataforma de Gestión en Línea para prestar un mejor servicio?

Listo

## ANEXO 2

```
library(dplyr)
library(readxl)
library(tidytext)
library(dplyr)
library(stringr)
library(tm)
library(wordcloud)
library(openxlsx)
# Crear una lista de palabras a excluir
palabras_a_excluir <- c("que", "para", "una", "aplicación", "sirve", "nada", "los", "por", "app", "como", "uno")

# Carga tus comentarios desde el archivo Excel
comentarios <- read_xlsx("C:\\Users\\XPC\\Desktop\\Comentarios.xlsx")

# Preprocesa los comentarios, excluyendo las palabras especificadas
corpus <- Corpus(VectorSource(comentarios$comentario))
corpus <- tm_map(corpus, content_transformer(tolower))
corpus <- tm_map(corpus, removePunctuation)
corpus <- tm_map(corpus, removeNumbers)
corpus <- tm_map(corpus, removeWords, stopwords("english"))
corpus <- tm_map(corpus, removeWords, palabras_a_excluir) # Excluir palabras adicionales
corpus <- tm_map(corpus, stripWhitespace)

# Crea una matriz de términos-documentos
dtm <- DocumentTermMatrix(corpus)

# Calcula la frecuencia de las palabras
word_freq <- colSums(as.matrix(dtm))

# Crea una nube de palabras con las palabras más frecuentes
wordcloud(names(word_freq), word_freq, min.freq = 5, scale = c(3, 0.5), colors = brewer.pal(8, "Dark2"))

# CONTEO DE PALABRAS#
# Crea un dataframe con las palabras y su frecuencia
word_freq_df <- data.frame(word = names(word_freq), frequency = word_freq)

# Ordena el dataframe por frecuencia en orden descendente
word_freq_df <- word_freq_df[order(-word_freq_df$frequency), ]

# Nombre del archivo Excel de salida
output_file <- "output_word_count.xlsx"

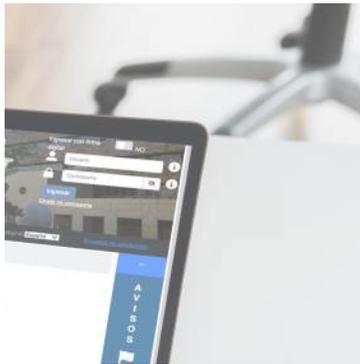
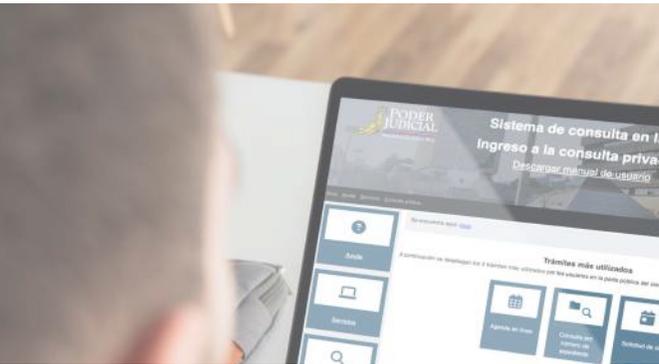
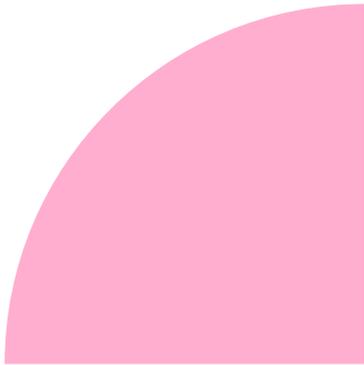
# Escribe el dataframe en un archivo Excel
write.xlsx(word_freq_df, file = output_file, sheetName = "Word_Count")

# Mensaje de confirmación
cat("Conteo de palabras exportado como", output_file, "\n")
#Para la búsqueda por temas específicos
# Load the required library
library(dplyr)

# Define a vector of words to search for
keywords <- c("abrir", "abrirla", "abre", "abrirlas")

# Filtrar los comentarios que contienen alguna de las palabras especificadas
comentarios_con_palabras <- comentarios %>%
  filter(grepl(paste(keywords, collapse = "|"), comentario, ignore.case = TRUE))

# Mostrar los comentarios que contienen alguna de las palabras especificadas
print(comentarios_con_palabras$comentario)
```



Tipo de Documento: Informe

Tema: Percepciones de la plataforma Gestión en Línea 2024

Dirección:  
Erick Alfaro Romero

Análisis de Datos:  
Rosibel Cerdas Ramírez

Diseño Gráfico:  
Ginger Chinchilla Aguilar

