

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL EN LA PÁGINA DE INTERNET

Fecha de actualización: 21 agosto de 2023

Introducción

El Poder Judicial del Estado de Baja California, como parte de las acciones delineadas en el Plan de Desarrollo Judicial y como parte de los esfuerzos para promover la transparencia en la administración de justicia, la Unidad de Transparencia propone la implementación de nuevos mecanismos destinados a recopilar la opinión de quienes buscan información en la página de internet oficial.

Realizar una encuesta de satisfacción representa un medio efectivo para evaluar la eficacia y eficiencia en la provisión de información judicial en línea. Este instrumento permitirá obtener retroalimentación por parte de las y los usuarios, lo que a su vez posibilitará mejorar la accesibilidad y la calidad de la información publicada. Además, contribuirá al fortalecimiento de la confianza de las personas en el acceso a la justicia y en la administración judicial.

Público objetivo

1. Cualquier persona que visite la página de internet oficial en busca de información pública. Esto podría abarcar a profesionales del derecho, estudiantes, periodistas o cualquier persona.

Objetivos

1. **Evaluar la experiencia de las y los usuarios:** Al obtener la retroalimentación de las y los usuarios que navegan en la página de internet, se podrá conocer el nivel de experiencia en la interacción con la página de internet. Esto permitirá identificar las áreas de mejora y de optimización para garantizar una experiencia en línea efectiva y eficiente.
2. **Medir la eficacia de los servicios en línea:** Evaluar la eficacia y facilidad de uso de los servicios en línea que se ofrecen, ayudará a determinar si estos servicios cumplen con las expectativas de las y los usuarios y si se requieren ajustes o mejoras.
3. **Fortalecer la transparencia y participación ciudadana:** Se busca promover una mayor transparencia en la administración judicial al involucrar a las personas en la evaluación de servicios en línea. Es una de las múltiples acciones que se fomentan para que exista una

participación ciudadana en la mejora continua de los recursos digitales, para generar una mayor confianza y compromiso con una justicia abierta y accesible.

Justificación del contenido de la encuesta

No.	Contenido	Que evalúa
1	¿Considera que la navegación en la página del Poder Judicial de Baja California es intuitiva y fácil de usar?	Busca evaluar si la página de internet es fácil de entender y navegar.
2	¿Encuentra que la página ofrece opciones accesibles para personas con discapacidades?	Evalúa si la página es inclusiva y accesible para todas las personas
3	¿Considera que el contenido de la página proporciona la información que necesita sobre los servicios y procedimientos judiciales?	Evalúa la calidad de la información
4	¿Ha experimentado demoras significativas en la carga de la página y los micrositios de esta página?	Evalúa los problemas de lentitud en la página o en secciones secundarias
5	¿El diseño visual de la página es atractivo y ayuda a comprender mejor la información presentada?	Evalúa si el diseño de la página es atractivo y si facilita la comprensión de información
6	¿Considera que la información en la página se mantiene actualizada con los cambios en los procedimientos judiciales y otros aspectos relevantes?	Evalúa si se proporciona información precisa y actualizada
7	¿Encuentra eficiente la función de búsqueda de la página para encontrar la información que necesita?	Evalúa si se cumple o no con las expectativas de las y los usuarios en la búsqueda específica de información
8	¿Ha tenido experiencias positivas al interactuar con herramientas interactivas, formularios en línea u otros recursos disponibles en el sitio?	Evaluar si estas herramientas son efectivas y útiles en la manera que se divulgan
9	¿Ha utilizado los servicios que se ofrecen en línea (Tribunal Electrónico, lista de abogadas y abogados	Mide la efectividad del servicio y los estándares de usabilidad y eficiencia

	autorizados, listado de peritos, etc.)? Si es así ¿Cómo calificaría la facilidad de uso y la eficiencia del proceso?	
10	En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción general con la página de internet oficial del Poder Judicial de Baja California?	Es una métrica para evaluar el rendimiento general de la página y la calidad de los servicios que se difunden

Contenido propuesto de la encuesta

1. Facilidad de uso:

¿Considera que la navegación en la página del Poder Judicial de Baja California es intuitiva y fácil de usar?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Accesibilidad:

¿Encuentra que la página ofrece opciones accesibles para personas con discapacidades?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Contenido relevante:

¿Considera que el contenido de la página proporciona la información que necesita sobre los servicios y procedimientos judiciales?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Tiempo de carga:

¿Ha experimentado demoras significativas en la carga de la página y los micrositos de esta página?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Diseño visual:

¿El diseño visual de la página es atractivo y ayuda a comprender mejor la información presentada?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Actualización de información:

¿Considera que la información en la página se mantiene actualizada con los cambios en los procedimientos judiciales y otros aspectos relevantes?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Búsqueda de información:

¿Encuentra eficiente la función de búsqueda de la página para encontrar la información que necesita?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Interacción con el usuario:

¿Ha tenido experiencias positivas al interactuar con herramientas interactivas, formularios en línea u otros recursos disponibles en el sitio?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Servicios en línea:

¿Ha utilizado los servicios que se ofrecen en línea (Tribunal Electrónico, lista de abogadas y abogados autorizados, listado de peritos, etc.)? Si es así ¿Cómo calificaría la facilidad de uso y la eficiencia del proceso?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Satisfacción general:

En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción general con la página de internet oficial del Poder Judicial de Baja California?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Temporalidad de la aplicación de la encuesta

La encuesta estará disponible en la página oficial al inicio de cada mes de enero durante treinta días naturales. Estará ubicada en la parte superior de la página sin que interfiera con la navegación de las y los usuarios.

Almacenamiento y análisis de datos

Los resultados de la encuesta serán almacenados por un periodo máximo de cinco años. El análisis de los resultados obtenidos se analizará y se presentarán sus resultados ante el Comité para la Transparencia, acceso a la información y protección de datos personales del Poder Judicial del Estado de Baja California.



PODER JUDICIAL
DE BAJA CALIFORNIA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL EN LÍNEA 2023

INFORME DE RESULTADOS

Introducción

El Poder Judicial del Estado de Baja California, como parte de las acciones delineadas en el Plan de Desarrollo Judicial y como parte de los esfuerzos para promover la transparencia en la administración de justicia, la Unidad de Transparencia propone la implementación de nuevos mecanismos destinados a recopilar la opinión de quienes buscan información en la página de internet oficial.

Realizar una encuesta de satisfacción representa un medio efectivo para evaluar la eficacia y eficiencia en la provisión de información judicial en línea. Este instrumento permitirá obtener retroalimentación por parte de las y los usuarios, lo que a su vez posibilitará mejorar la accesibilidad y la calidad de la información publicada. Además, contribuirá al fortalecimiento de la confianza de las personas en el acceso a la justicia y en la administración judicial.

Público objetivo

1. Cualquier persona que visite la página de internet oficial en busca de información pública. Esto podría abarcar a profesionales del derecho, estudiantes, periodistas o cualquier persona.

Objetivos

1. **Evaluar la experiencia de las y los usuarios:** Al obtener la retroalimentación de las y los usuarios que navegan en la página de internet, se podrá conocer el nivel de experiencia en la interacción con la página de internet. Esto permitirá identificar las áreas de mejora y de optimización para garantizar una experiencia en línea efectiva y eficiente.
2. **Medir la eficacia de los servicios en línea:** Evaluar la eficacia y facilidad de uso de los servicios en línea que se ofrecen, ayudará a determinar si estos servicios cumplen con las expectativas de las y los usuarios y si se requieren ajustes o mejoras.
3. **Fortalecer la transparencia y participación ciudadana:** Se busca promover una mayor transparencia en la administración judicial al involucrar a las personas en la evaluación de servicios en línea. Es una de las múltiples acciones que se fomentan para que exista una participación ciudadana en la mejora continua de los recursos digitales, para generar una mayor confianza y compromiso con una justicia abierta y accesible.

Escala de calificación

Cada pregunta está diseñada con una escala de calificación del 1 al 10. Sirve para indicar que significa el extremo de cada escala. El 1 es para un nivel de insatisfacción muy alto y el 10 es para un nivel de satisfacción elevado.

Justificación del contenido de la encuesta

No.	Contenido	Que evalúa
1	¿Considera que la navegación en la página del Poder Judicial de Baja California es intuitiva y fácil de usar?	Busca evaluar si la página de internet es fácil de entender y navegar.
2	¿Encuentra que la página ofrece opciones accesibles para personas con discapacidades?	Evalúa si la página es inclusiva y accesible para todas las personas
3	¿Considera que el contenido de la página proporciona la información que necesita sobre los servicios y procedimientos judiciales?	Evalúa la calidad de la información
4	¿Ha experimentado demoras significativas en la carga de la página y los micrositios de esta página?	Evalúa los problemas de lentitud en la página o en secciones secundarias
5	¿El diseño visual de la página es atractivo y ayuda a comprender mejor la información presentada?	Evalúa si el diseño de la página es atractivo y si facilita la comprensión de información
6	¿Considera que la información en la página se mantiene actualizada con los cambios en los procedimientos judiciales y otros aspectos relevantes?	Evalúa si se proporciona información precisa y actualizada
7	¿Encuentra eficiente la función de búsqueda de la página para encontrar la información que necesita?	Evalúa si se cumple o no con las expectativas de las y los usuarios en la búsqueda específica de información
8	¿Ha tenido experiencias positivas al interactuar con herramientas interactivas, formularios en línea u otros recursos disponibles en el sitio?	Evaluar si estas herramientas son efectivas y útiles en la manera que se divulgan
9	¿Ha utilizado los servicios que se ofrecen en línea (Tribunal Electrónico, lista de abogadas y abogados autorizados, listado de peritos, etc.)? Si es así ¿Cómo calificaría la facilidad de uso y la eficiencia del proceso?	Mide la efectividad del servicio y los estándares de usabilidad y eficiencia
10	En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción general con la página de internet oficial del Poder Judicial de Baja California?	Es una métrica para evaluar el rendimiento general de la página y la calidad de los servicios que se difunden

Metodología para la revisión de resultados

El total de encuestas contestadas fue de 540, cifra que representa el 100% del máximo de calificación posible, una base esencial para calcular el promedio a través de una regla de tres simple. El periodo para recabar las respuestas se delimitó desde el 01 de diciembre de 2023 al 05 de enero de 2024.

En cada una de las preguntas se consideró la puntuación del 1 al 10. Los promedios obtenidos se clasificarán de acuerdo a los siguientes parámetros:

Excelente	90% al 100%
Bueno	60% al 89%
Deficiente	0% al 59%

Resultados obtenidos

Pregunta número 1. ¿Considera que la navegación en la página del Poder Judicial de Baja California es intuitiva y fácil de usar?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	270	50%
9	93	17%
8	64	12%
7	30	6%
5	30	6%
6	22	4%
1	13	2%
2	7	1%
3	7	1%
4	4	1%

Promedio de calificación: 85%

Rango: Bueno

Pregunta número 2. ¿Encuentra que la página ofrece opciones accesibles para personas con discapacidades?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	210	39%
9	71	13%
8	65	12%
5	48	9%
7	43	8%
1	31	6%
6	30	6%
4	19	4%
2	12	2%
3	11	2%

Promedio de calificación: 77%

Rango: Bueno

Pregunta número 3. ¿Considera que el contenido de la página proporciona la información que necesita sobre los servicios y procedimientos judiciales?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	247	46%
8	85	16%
9	71	13%
7	35	6%
5	34	6%
1	17	3%
6	17	3%
3	14	3%
4	11	2%
2	9	2%

Promedio de calificación: 82%
Rango: Bueno

Pregunta número 4. ¿Ha experimentado demoras significativas en la carga de la página y los micrositos de esta página?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	190	35%
9	71	13%
8	70	13%
5	51	9%
1	44	8%
7	34	6%
6	23	4%
2	21	4%
4	20	4%
3	16	3%

Promedio de calificación: 73%
Rango: Bueno

Pregunta número 5. ¿El diseño visual de la página es atractivo y ayuda a comprender mejor la información presentada?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	244	45%
9	79	15%
8	64	12%
7	44	8%
5	36	7%
1	26	5%
6	22	4%
3	10	2%
4	10	2%
2	5	1%

Promedio de calificación: 81%

Rango: Bueno

Pregunta número 6. ¿Considera que la información en la página se mantiene actualizada con los cambios en los procedimientos judiciales y otros aspectos relevantes?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	231	43%
9	84	16%
8	82	15%
7	36	7%
5	30	6%
6	26	5%
1	23	4%
4	11	2%
2	9	2%
3	8	1%

Promedio de calificación: 82%

Rango: Bueno

Pregunta número 7. ¿Encuentra eficiente la función de búsqueda de la página para encontrar la información que necesita?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	229	42%
9	79	15%
8	76	14%
7	37	7%
5	33	6%
6	32	6%
1	26	5%
4	14	3%
2	9	2%
3	5	1%

Promedio de calificación: 80%

Rango: Bueno

Pregunta número 8. ¿Ha tenido experiencias positivas al interactuar con herramientas interactivas, formularios en línea u otros recursos disponibles en el sitio?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	227	42%
9	88	16%
8	79	15%
5	38	7%
7	35	6%
6	27	5%
1	21	4%
4	13	2%
2	7	1%
3	5	1%

Promedio de calificación: 81%

Rango: Bueno

Pregunta número 9. ¿Ha utilizado los servicios que se ofrecen en línea (Tribunal Electrónico, lista de abogadas y abogados autorizados, listado de peritos, etc.)? Si es así ¿Cómo calificaría la facilidad de uso y la eficiencia del proceso?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	240	44%
8	88	16%
9	86	16%
5	27	5%
7	27	5%
1	25	5%
6	23	4%
4	12	2%
3	9	2%
2	3	1%

Promedio de calificación: 82%

Rango: Bueno

Pregunta número 10. En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción general con la página de internet oficial del Poder Judicial de Baja California?

Escala de calificación	Reactivos obtenidos	Porcentaje calificación
10	212	39%
9	110	20%
8	95	18%
7	42	8%
5	23	4%
6	23	4%
1	14	3%
4	8	1%
2	7	1%
3	6	1%

Promedio de calificación: 83%

Rango: Bueno

Retroalimentación para la mejora continua

Pregunta 1: ¿Considera que la navegación en la página es intuitiva y fácil de usar?

1. **Mejorar la interfaz de las y los usuarios:** Rediseñar la interfaz para hacerla más intuitiva, con menús claros y botones accesibles.

Pregunta 2: ¿La página ofrece opciones accesibles para personas con discapacidades?

1. **Mejorar la accesibilidad:** Asegurarse de que la página cumpla con las normas de accesibilidad web, como las que establece *Web Content Accessibility Guidelines*.
2. **Pruebas de usabilidad:** Realizar pruebas con las y los usuarios con diversas discapacidades para identificar y solucionar problemas específicos.

Pregunta 3: ¿El contenido proporciona la información necesaria sobre servicios y procedimientos judiciales?

1. **Actualización y claridad del contenido:** Asegurar que toda la información esté actualizada y presentada de manera clara y comprensible.
2. **Feedback de las y los usuarios:** Recoger comentarios sobre qué información adicional o mejoras en el contenido serían útiles.

Pregunta 4: ¿Ha experimentado demoras significativas en la carga de la página y los micrositios?

1. **Optimización del rendimiento:** Trabajar en la optimización de los servidores para mejorar los tiempos de carga.
2. **Monitoreo continuo:** Implementar herramientas de monitoreo para detectar y solucionar problemas de rendimiento rápidamente.

Pregunta 5: ¿El diseño visual de la página es atractivo y ayuda a comprender mejor la información?

1. **Rediseño visual:** Mejorar el aspecto visual de la página para hacerla más atractiva y funcional.
2. **Pruebas A/B:** Realizar pruebas A/B (creación de dos versiones) para entender qué elementos de diseño funcionan mejor para las y los usuarios.

Pregunta 6: ¿La información se mantiene actualizada con los cambios en los procedimientos judiciales?

1. **Proceso de actualización regular:** Establecer un proceso claro para la actualización regular del contenido.
2. **Alertas de actualización:** Notificar a las y los usuarios cuando se actualicen procedimientos o información importante.

Pregunta 7: ¿Es eficiente la función de búsqueda para encontrar información?

1. **Mejorar la búsqueda:** Optimizar los cuadros con hipervínculo para obtener resultados más relevantes y precisos.

Pregunta 8: ¿Ha tenido experiencias positivas con herramientas interactivas, formularios en línea y otros recursos?

1. **Mejora de herramientas interactivas:** Continuar desarrollando y mejorando los formularios en línea para una mejor experiencia.
2. **Retroalimentación de usuarios y usuarias:** Recoger activamente comentarios de las y los usuarios sobre estas herramientas y realizar pruebas de usabilidad para identificar áreas de mejora.

Pregunta 9: ¿Cómo calificaría la facilidad de uso y la eficiencia de los servicios en línea?

1. **Simplificar procesos en línea:** Hacer que los procesos y servicios en línea sean más sencillos.
2. **Soporte a las personas usuarias:** Ofrecer mejor soporte y guías para ayudar a las y los usuarios a interactuar con los servicios en línea.

Pregunta 10: ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página?

1. **Evaluación integral del sitio:** Realizar una evaluación integral del sitio web para identificar áreas clave de mejora.
2. **Estrategia de mejora continua:** Implementar una estrategia de mejora continua basada en la retroalimentación de las y los usuarios, así como de las tendencias sociales.

Este documento fue elaborado en la Unidad de Transparencia del Poder Judicial del Estado de Baja California, el día 16 de enero de 2023.