JUSTICIA CÓRDOBA
PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

Generalización de la Oralidad en Procesos de Conocimiento Civiles y Comerciales de la Provincia de Córdoba

Informe Síntesis
Abril 2023
-Período febrero 2019 a marzo 2023-

I. El Proyecto de generalización de la oralidad civil en la Provincia de Córdoba

El 01/02/2019 el Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Córdoba y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en el marco del Programa Justicia 2020, y mediante la firma de un Convenio de Colaboración, pusieron en marcha un proyecto conjunto para generalizar la oralidad en el proceso civil en la provincia de Córdoba, con tres objetivos: (i) aumentar la calidad de las decisiones jurisdiccionales (ii) reducir los plazos totales del proceso de conocimiento y (iii) aumentar la satisfacción de los usuarios del sistema de justicia civil.

La implementación total del proceso oral, enmarcado en la Ley 10.555 de la Provincia de Córdoba, se concretó de modo gradual, en tres fases: con la entrada en vigencia de la ley, el 01/02/2019, aplicándose en 18 Juzgados Civiles y Comerciales: 15 de la Ciudad de Córdoba y 3 de la Ciudad de Río Cuarto.

Luego, mediante Acuerdo Reglamentario N° 1590 Serie A, el TSJ dispuso que otros 25 Juzgados implementen la oralidad efectiva, desde el 01 de octubre 2019. Y más recientemente, el 15/09/2021, por Acuerdo Reglamentario N° 1720 Serie A, se aprobó la implementación del proceso oral civil en los restantes juzgados de primera instancia de la Provincia de Córdoba.

A la fecha, la totalidad de los 83 Juzgados Civiles y Comerciales de la provincia, gestionan los procesos de conocimiento previstos en la Ley 10.555 con una audiencia preliminar (orientada a depurar la prueba, organizar la actividad probatoria y conciliar) y una audiencia complementaria (o de vista de causa) concentrada y videograbada.

Por su parte, el 19 de febrero de 2019 por Acuerdo Reglamentario N° 1550 Serie A, se aprobó el **Protocolo de Gestión del Proceso Civil Oral**, herramienta que operativiza el proceso por audiencias, brindando las herramientas requeridas para que los Juzgados logren implementar de manera eficaz una nueva modalidad de gestión. Dicho Protocolo fue revisado y actualizado con fecha 02 de Diciembre del 2021 mediante Acuerdo Reglamentario Nª 1735 Serie A, estableciéndose nuevas metas de trabajo, en general más exigentes. Contra estas metas se contrastan los resultados obtenidos por los juzgados civiles.

El escenario precedente fue recientemente modificado en virtud de la sanción de la Ley 10.855 -modificatoria de la Ley 10.555- que extendió el ámbito material de aplicación de la oralidad efectiva en procesos civiles. En consecuencia, a partir del 01 de marzo de 2023, el Tribunal Superior de Justicia dispuso la aplicación del procedimiento oral a otros juicios declarativos en 58 juzgados con competencia civil y comercial, ubicados en 10 sedes judiciales de toda la provincia (40 en capital y 18 en el interior). En consonancia con las reformas dispuestas por la ley 10855, se establecieron nuevas metas de trabajo y se efectuaron actualizaciones y ajustes en el Protocolo de Gestión del Proceso Civil Oral, todo lo cual fue aprobado mediante Acuerdo Reglamentario N° 1799, Serie A de fecha 01-03-23.-

Datos relevantes

De los resultados obtenidos a 4 años y 1 mes del inicio de la oralidad en los procesos civiles, se destaca que:

- ✓ Se celebraron 6.683 audiencias en procesos civiles y comerciales con presencia del juez/a.
- ✓ Se terminaron 4.189 juicios, de los cuales el 58,9% (2.469) fue resuelto por acuerdo.
- ✓ La duración promedio de un proceso que tramita por oralidad civil desde que se inicia hasta su finalización es de 327 días corridos, menos de un año. En comparación con los abreviados escritos, la oralidad civil efectiva ha reducido en un 43% la duración de los procesos.
- ✓ El 73,7% de las audiencias complementarias se realizan en menos de 4 meses desde la celebración de la audiencia preliminar.
- ✓ El 91% de las partes encuestadas, sean parte actora o demandada, respondió que estaba satisfecha con la duración de su proceso; manteniéndose ese resultado de manera individual.
- ✓ El 99% de 3.629 personas usuarias encuestadas respondió que estaban satisfechas con el trato recibido en las audiencias y el 97% con haber sido escuchado por el juez/a.
- ✓ El 96% de 4.535 abogados/as encuestados/as respondió que estaba satisfecho con la depuración de la prueba realizada en el juicio y el 97% con los intentos conciliatorios realizados por el juez/a en la audiencia preliminar.

II. Resultados a 4 años y 1 mes. Síntesis.[1]

A continuación, se presentan los resultados agregados[2] a 4 años y 1 mes del inicio (01/02/2019 – 31/03/2023), a través de indicadores que dan cuenta de los ingresos, audiencias realizadas, tiempos, tasa de conciliación y la satisfacción de usuarios/as y abogados/as. Se utilizan las metas actualizadas en el Acuerdo Reglamentario Nª 1735 Serie A de fecha 02 de Diciembre del 2021.[3]

a. Ingresos

a.1. Ingresos de trámite oral:

La siguiente tabla refleja la cantidad de causas ingresadas por año en los 83 juzgados civiles de la provincia e identificadas por "categoría de juicio" del SACM[4], de las cuales 6, comenzaron a tramitarse desde el 01/02/2019 y otras 7, desde el 01/03/2023[5]:

Categoría de juicio	2019	2020	2021	2022	2023	Total
ABREVIADO - DAÑOS Y PERJUICIOS - ACCIDENTES DE TRANSITO - TRAM.ORAL	417	534	1058	1476	397	**3882**
ABREVIADO - CUMPLIMIENTO/RESOLUCION DE CONTRATO - TRAM.ORAL	201	183	405	618	176	**1583**
ABREVIADO - OTROS - TRAM.ORAL	98	130	303	438	154	**1123**
ABREVIADO - DAÑOS Y PERJUICIOS - OTRAS FORMAS DE RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL - TRAM.ORAL	90	115	196	247	62	**710**
ORDINARIO - TRAM.ORAL	92	76	113	120	36	**437**
ABREVIADO - DAÑOS Y PERJUICIOS - MALA PRAXIS - TRAM.ORAL	4	7	17	14	5	**47**
ABREVIADO - TRAM ORAL	0	0	0	0	0	**0**
ABREVIADO - FIJACIÓN DE PLAZO - TRAM ORAL	0	0	0	0	0	**0**
ABREVIADO - REPETICION - TRAM.ORAL	1	2	2	5	4	**14**
ABREVIADO - REGULACION DE HONORARIOS - TRAM.ORAL	0	0	0	1	7	**8**
ABREVIADO - CONSIGNACION DE ALQUILERES - TRAM.ORAL	0	0	0	1	1	**2**
ABREVIADO - CONSIGNACION - TRAM.ORAL	0	0	0	1	1	**2**
ACCION COLECTIVA ABREVIADO - TRAM.ORAL	0	0	1	1	0	**2**
	903	**1047**	**2095**	**2922**	**843**	**7810**

[1] Datos obtenidos del Sistema SACM con corte al 31 de marzo de 2023 y procesados a través de un trabajo conjunto de la Secretaría Civil y Comercial y la Sub Área de Investigación, Desarrollo e Innovación tecnológica. Los datos son preliminares atento que se deben realizar mejoras de registro en el sistema. **Debe tenerse presente que 18 juzgados comenzaron el 1 de febrero de 2019, 25 juzgados el 1 de octubre de 2019 y 40 juzgados el 15 de septiembre de 2021.**

[2] Se advierten omisiones y/o errores en el registro de las actuaciones en el sistema informático, lo que implica que los resultados que se presentan no reflejan, con total exactitud, el trabajo de los juzgados. La Sub Área de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica conjuntamente con la Secretaría Civil y Comercial, se encuentran trabajando con los agentes instructores de los distintos juzgados civiles de capital e interior, a fin de optimizar el registro de los indicadores en el Sistema de Administración de Causas Multifuero (SACM) y lograr una mejora en la calidad de los datos.

[3] Con la extensión dispuesta por el Acuerdo Reglamentario 1799 "A" del año 2023, se propusieron metas diferenciadas que por el momento sólo serán utilizadas por los 58 juzgados que forman parte de esta nueva etapa y que serán reflejadas en el próximo informe trimestral.

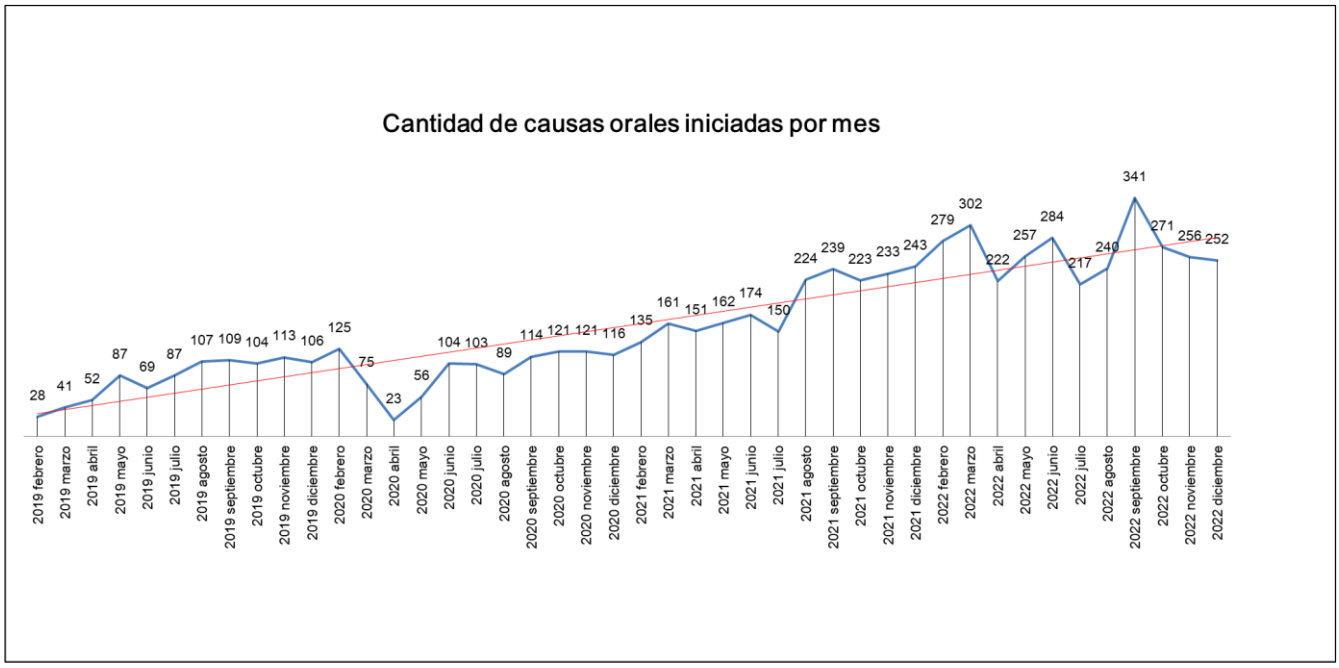
[4] Sistema de Administración de Causas Multifuero.

[5] **Desde febrero de 2019:** Abreviado –Otros – Tram Oral; Abreviado - cumplimiento/resolución de contrato - Tram.oral; Abreviado - daños y perjuicios - accidentes de tránsito - Tram oral; Abreviado - daños y perjuicios - mala praxis - Tram oral; Abreviado - daños y perjuicios - otras formas de responsabilidad extracontractual - Tram oral; Ordinario - Tram oral.
Desde marzo de 2023: Abreviado – Tram. Oral; Abreviado – Fijación de plazo; Abreviado - Repetición - Tram.Oral; Abreviado - Regulación De Honorarios - Tram.Oral; Abreviado - Consignación De Alquileres - Tram.Oral; Abreviado - Consignación - Tram.Oral; Acción Colectiva Abreviado - Tram.Oral.

a.2. Impacto de los juicios orales en relación al total de ingresos del último año:

De los ingresos civiles totales[6] del año 2022 (**63.606**), los ingresos "trámite oral" representaron un **4,59%** (**2.922**).

a.3. Cantidad de causas de trámite oral ingresadas por mes:



b. Audiencias[7]

Total Audiencias celebradas: 6.683	Audiencia preliminar				
	Celebradas	**No celebrada por Conc. Previa**	**No celebrada Otras Causas**	**Tasa celebración[8]**	**Meta**
	4.378	198	135	97,0%	95%
	Audiencia complementaria				
	Celebradas	**No celebrada por Conc. Previa**	**No celebrada Otras Causas**	**Tasa celebración**	**Meta**
	2.305	401	81	96,6%	95,0%

*La normativa de Córdoba indica que la ausencia injustificada de alguna de las partes **no suspende** la audiencia y la ausencia de ambas implica el desistimiento. Por tanto, la no celebración de una audiencia es excepcional.*

[6] Incluye todas las categorías de juicios del fuero civil, excepto los "para agregar".
[7] A partir de abril de 2021, los resultados de las audiencias que se registran en el sistema informático de administración de causas (SACM) fueron modificados en pos de una mejora en el registro de las actuaciones. De esta manera, para las Audiencias **preliminares** los resultados posibles son: *Audiencia Celebrada- Concilió; Audiencia Celebrada- No concilió; Audiencia no celebrada - Por conciliación previa; Audiencia no celebrada - Por otras causas*. Para las audiencias **complementarias** los resultados posibles son: *Audiencia Celebrada – Concilió; Audiencia Celebrada - Continuidad del período de prueba; Audiencia Celebrada - No concilió - fin período de prueba; Audiencia no celebrada - Por conciliación previa; Audiencia no celebrada - Por otras causas.* Los resultados registrados antes de abril de 2021 fueron procesados conforme estos nuevos parámetros.
[8] Para el cálculo de la tasa de celebración no se incluyen las audiencias no celebradas por conciliación previa.

c. Tiempos

Sobre el total de causas tramitadas con oralidad efectiva desde el 01/02/2019, los resultados son los siguientes:

Tiempo entre inicio y Audiencia Preliminar en días corridos					
	Hasta 90	**Hasta 180**	**Hasta 360**	**Más de 361**	**Meta**
Causas	**478**	**1459**	**1475**	**1337**	**300 días** (promedio)
Porcentaje	10,1%	30,7%	31,1%	28,2%	
Porcentaje acumulado		**40,8%**	**71,8%**		

El 40,8% de las Audiencias Preliminares (AP) se celebran en menos de 180 días desde el inicio del proceso, y el 71,8% en menos de 360 días.
La duración mediana[9] entre inicio y AP es de 217 días corridos, mejorando en 83 días la meta propuesta de 300.

Tiempo entre audiencias en días corridos							
	Hasta 60	**Hasta 90**	**Hasta 120**	**Hasta 150**	**Hasta 180**	**Más de 181**	**Meta**
Causas	**342**	**638**	**755**	**365**	**108**	**146**	**90 días (promedio)**
Porcentaje	14,5%	27,1%	32,1%	15,5%	4,6%	6,2%	
Porcentaje acumulado		**41,6%**	**73,7%**	**89,2%**	**93,8%**		

El 41,6% de las Audiencias Complementarias (AC) se fijan en el plazo de 3 meses o menos de la AP y el 89,2 % en menos de 5 meses.
El promedio entre audiencias es de 110 días corridos, excediendo la meta propuesta de 90 días.

Tiempo entre Inicio y Resolución en días corridos[10]					
	Hasta 360	**Hasta 720**	**Hasta 1080**	**Más de 1081**	**Meta**
Causas	**2268**	**1189**	**360**	**260**	**420 días (promedio)**
Porcentaje	55,6%	29,2%	8,8%	6,4%	
Porcentaje acumulado		**84,8%**	**93,6%**		

La duración mediana de un proceso que tramita por oralidad es de 327 días corridos, mejorando en 93 días la meta propuesta.

Tiempo entre Audiencia preliminar y Resolución en días corridos[11]					
	Hasta 90	**Hasta 180**	**Hasta 270**	**Hasta 271**	**Meta**
Causas	**1553**	**1131**	**397**	**344**	**120 días (promedio)**
Porcentaje	45,3%	33,0%	11,6%	10,0%	
Porcentaje acumulado		**78,4%**	**90,0%**	**-**	

La duración mediana entre la Audiencia Preliminar y la resolución es de 103 días corridos, mejorando la meta propuesta en 17 días.

[9] Se utiliza la mediana (el valor que ocupa el lugar central de todos los datos cuando éstos están ordenados de menor a mayor) pues el promedio se aparta de ella de modo notable, en más de un 20%, lo cual habla de una gran dispersión de valores que deforman el promedio.
[10] En los casos que no se informa la fecha de finalización del proceso, pero sí se cuenta con la información de celebración de audiencia con resultado de conciliación o transacción, se adopta como fecha de finalización del proceso la fecha de la audiencia. Por esta razón aumenta la cantidad de casos que se miden en este indicador.
[11] Indicador introducido mediante Acuerdo Reglamentario Nª 1735 Serie A de fecha 02 de Diciembre del 2021.

c. 1. Resultados del último año: causas iniciadas a partir del 01/03/2022[12]

Indicador	Meta en días corridos promedio	Resultado en días corridos
1. Tiempo entre inicio y audiencia preliminar	300	Mediana: 149 Promedio: 161[13]
2. Tiempo entre audiencias	90	Mediana: 99 Promedio: 101
3. Tiempo entre audiencia preliminar y resolución	120	Mediana: 48 Promedio: 62
4. Tiempo entre inicio y resolución	420	Mediana: 170 Promedio: 174

c.2. Comparativo de tiempo de inicio a resolución entre juicios abreviados "no" orales[14] y orales

La comparación surge de los siguientes datos:

a. Un total de **16.207** juicios abreviados tramitados conforme el proceso escriturario dispuesto por el Código de procedimientos civil y comercial de Córdoba desde el año 2012.
b. Un total de **5.378** juicios tramitados conforme Ley 10.555 de oralidad efectiva que comenzó a aplicarse en febrero de 2019.

Tiempo entre inicio y resolución	
Juicios abreviados tramitados por escrito (CPCC)[15]	Mediana: 579 días corridos Promedio: 817 días corridos
Juicios abreviados orales (Ley 10.555)	Mediana: 327 días corridos Promedio: 420 días corridos

La implementación de la oralidad civil efectiva ha reducido en un 43% la duración de un proceso, respecto de uno escrito, tomando la mediana.

d. Modos de resolución[16]

Modos de Resolución de la causa			
	Conciliación	**Sentencia y otros**	**Total de Causas Resueltas**
Causas	2.469	1.720	4.189
Porcentaje	**58,9%**	**41,1%**	**100,0%**

Se logra una alta tasa de conciliación sobre casos resueltos, llegando al 58,9%

[12] Se releva la información de los expedientes orales iniciados a partir del 01/03/2022 y hasta la fecha de corte 31/03/2023.
[13] Para los resultados se presenta tanto el promedio como la mediana (el valor que ocupa el lugar central de todos los datos cuando éstos están ordenados de menor a mayor). Entendemos que la información así presentada es más precisa, pues cuando existe una gran dispersión de valores, el promedio se deforma y brinda información poco relevante.
[14] Aquellas causas que iniciaron antes de la entrada en vigencia de la Ley 10.555 o que iniciadas luego de su vigencia, por alguna razón no fueron oralizadas. Se toma como fecha de fin: la fecha de la sentencia o auto dictado en primera instancia.
[15] Tramitadas conforme lo dispuesto por el Código de procedimientos civil y comercial de Córdoba.
16 Del total de causas finalizadas desde el 01/02/2019.

Tasa de Conciliación (incluye transacciones)[17] – Momento del acuerdo					
Previo AP	***En AP***	***Previo AC***	***En AC***	***Otras Instancias***	***Total***
198	820	401	318	732	2469
8,0%	33,2%	16,2%	12,9%	29,6%	100%
	Del total de las audiencias preliminares celebradas el porcentaje de conciliación es de:		Del total de las AC celebradas, el porcentaje de conciliación es de:		Del total de causas resueltas, se concilia el:
	18,7%		**13,8%**		**58,9%**

En el último año, a partir del 01/03/2022, se iniciaron 1291 causas orales, de las cuales finalizaron 636. Por conciliación se resolvieron 465 (**73,1%**) y por sentencia, 171 (**26.9%**), lo que significa un aumento en la tasa de causas conciliadas respecto de períodos anteriores.

e. Fin del período probatorio en audiencia

Audiencias complementarias - no conciliadas		
Continuidad período prueba	**Fin período prueba**	**Total**
128	**1.859**	**1.987**
6%	**94%**	**100%**

En prácticamente la totalidad (94%) de las audiencias complementarias celebradas y no conciliadas se logra decretar el fin del período de prueba quedando la causa en condiciones de finalizar a la brevedad, sin prueba pendiente de producción.

17 La tasa de conciliación en audiencia preliminar se calcula con la cantidad de audiencias conciliadas, sobre el total de audiencias celebradas, lo mismo sucede para las audiencias complementarias.
En cambio, la tasa de conciliación sobre casos resueltos se calcula sobre la cantidad de procesos finalizados, incluyéndose tanto las conciliaciones en audiencias como las ocasiones en que las partes llegan a un acuerdo en cualquier otro momento del juicio.

f. Cantidad de audiencias celebradas por mes – Años 2021 y 2022[18].

Capital (40 juzgados)

Audiencias celebradas - Córdoba Capital – Año 2021												
Mes	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total anual**
Audiencias preliminares	31	61	51	50	59	30	60	71	63	73	67	**616**
Audiencias complementarias	9	19	29	28	32	15	37	45	28	42	49	**333**
Total audiencias	**40**	**80**	**80**	**78**	**81**	**45**	**97**	**116**	**91**	**115**	**116**	**949**
Promedio mensual por juzgado	**1,0**	**2,0**	**2,0**	**2,0**	**2,0**	**1,1**	**2,4**	**2,9**	**2,3**	**2,9**	**2,9**	**24**

Audiencias celebradas - Córdoba Capital – Año 2022												
Mes	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total anual**
Audiencias preliminares	93	117	116	124	134	47	128	103	115	122	72	**1171**
Audiencias complementarias	35	58	42	47	80	34	79	84	65	60	58	**642**
Total audiencias	**128**	**175**	**158**	**171**	**214**	**81**	**207**	**187**	**180**	**182**	**130**	**1813**
Promedio mensual por juzgado	**3,2**	**4,4**	**4,0**	**4,3**	**5,4**	**2,0**	**5,2**	**4,7**	**4,5**	**4,6**	**3,3**	**45**

[18] Sin contabilizar enero.

Interior (43 juzgados)

Audiencias celebradas - Interior – Año 2021												
Mes	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total anual**
Audiencias preliminares	13	37	54	43	27	15	40	34	41	47	52	**403**
Audiencias complementarias	4	15	7	14	12	6	21	25	23	18	21	**166**
Total audiencias	**17**	**52**	**61**	**57**	**39**	**21**	**61**	**59**	**64**	**65**	**73**	**569**
Promedio mensual por juzgado	**0,4**	**1,2**	**1,4**	**1,3**	**0,9**	**0,5**	**1,4**	**1,4**	**1,5**	**1,5**	**1,7**	**13**

Audiencias celebradas - Interior– Año 2022												
Mes	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total anual**
Audiencias preliminares	43	60	59	68	59	28	67	47	58	64	67	**620**
Audiencias complementarias	25	34	32	27	35	20	27	28	27	27	16	**298**
Total audiencias	**68**	**94**	**91**	**95**	**94**	**48**	**94**	**75**	**85**	**91**	**83**	**918**
Promedio mensual por juzgado	**1,6**	**2,2**	**2,1**	**2,2**	**2,2**	**1,1**	**2,2**	**1,7**	**2,0**	**2,1**	**1,9**	**21**

g. Satisfacción de usuarios/as y abogados/as: julio 2021 – marzo 2023[19]

Se recabó la opinión de un total de 3.629 usuarios/as (partes, testigos, peritos y otros) y 5.526 abogados/as.

6.1. Resultados agregados

USUARIOS/AS AUDIENCIA PRELIMINAR							
Pregunta	**Muy bien**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**NS/NC**	**Muy bien + Bien**	
						Meta	**Resultado**
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	91%	8%	1%	0%	0%	**95%**	**99%**
¿Comprendió lo que le explicó el/la juez/a durante la audiencia?	84%	14%	1%	0%	0%		**98%**
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de haber sido escuchado/a por el/la juez/a?	81%	16%	2%	1%	1%		**97%**
Resultados sobre 1884 encuestas							

USUARIOS/AS AUDIENCIA COMPLEMENTARIA							
Pregunta	**Muy bien**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**NS/NC**	**Muy bien + Bien**	
						Meta	**Resultado**
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	90%	9%	1%	0%	0%	**95%**	**99%**
¿Comprendió lo que ocurrió durante la audiencia?	79%	19%	2%	0%	0%		**97%**
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de haber sido escuchado/a por el/la juez/a?	78%	19%	1%	1%	1%		**96%**
¿Cómo califica la duración de su proceso?	68%	23%	5%	2%	3%		**91%**
Resultados sobre 957 encuestas (no se incluye a peritos y testigos)							

ABOGADOS/AS AUDIENCIA PRELIMINAR							
Pregunta	**Muy bien**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**NS/NC**	**Muy bien + Bien**	
						Meta	**Resultado**
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	94%	5%	1%	0%	0%	**95%**	**99%**
¿Cómo califica la actividad del tribunal en la depuración de la prueba en este proceso?	88%	8%	1%	0%	2%		**96%**
¿Cómo califica la actividad del/de la juez/a en los intentos conciliatorios en este proceso?	87%	10%	2%	1%	1%		**97%**
Resultados sobre 3486 encuestas							

ABOGADOS/AS AUDIENCIA COMPLEMENTARIA							
Pregunta	**Muy bien**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**NS/NC**	**Muy bien + Bien**	
						Meta	**Resultado**
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	94%	4%	1%	0%	0%	**95%**	**98%**
¿Cómo califica la actividad del/de la juez/a en los intentos conciliatorios en este proceso?	89%	9%	2%	0%	0%		**97%**
¿Cómo califica la duración de este proceso?	86%	11%	2%	0%	0%		**97%**
Resultados sobre 2040 encuestas							

[19] A partir de julio de 2021, las encuestas se completan principalmente online, en un formulario digital al cual se accede mediante código QR o link. En el presente informe se presentan los resultados recolectados con este nuevo sistema. La Secretaría Civil y Comercial y el Area de modernización, se encuentran trabajando para enlazarlos con las respuestas brindadas desde febrero de 2019 a junio de 2021 mediante el mecanismo utilizado anteriormente (encuestas papel), lo que se verá reflejado en próximos informes. Aun así, los resultados obtenidos con esta nueva modalidad, se mantienen estables en su comparación con los resultados presentados con la modalidad anterior.

Resultados desagregados según rol en el juicio

Audiencia preliminar

PARTE DEMANDANTE/ACTORA - AUDIENCIA PRELIMINAR							
Pregunta	**Muy bien**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**NS/NC**	**Muy bien + Bien**	
						Meta	**Resultado**
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	92%	8%	0%	0%	0%	**95%**	**99%**
¿Comprendió lo que le explicó el/la juez/a durante la audiencia?	84%	15%	1%	0%	0%		**99%**
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de haber sido escuchado/a por el/la juez/a?	81%	16%	2%	0%	1%		**97%**
Resultados sobre 1237 encuestas							

PARTE DEMANDADA - AUDIENCIA PRELIMINAR							
Pregunta	**Muy bien**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**NS/NC**	**Muy bien + Bien**	
						Meta	**Resultado**
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	90%	9%	1%	0%	0%	**95%**	**99%**
¿Comprendió lo que le explicó el/la juez/a durante la audiencia?	83%	15%	2%	0%	1%		**97%**
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de haber sido escuchado/a por el/la juez/a?	81%	16%	1%	1%	1%		**97%**
Resultados sobre 546 encuestas							

ABOGADO/A PARTE ACTORA - AUDIENCIA PRELIMINAR							
Pregunta	**Muy bien**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**NS/NC**	**Muy bien + Bien**	
						Meta	**Resultado**
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	95%	4%	1%	0%	0%	**95%**	**99%**
¿Cómo califica la actividad del tribunal en la depuración de la prueba en este proceso?	90%	7%	1%	0%	2%		**97%**
¿Cómo califica la actividad del/de la juez/a en los intentos conciliatorios en este proceso?	88%	8%	2%	1%	1%		**96%**
Resultados sobre 1867 encuestas							

ABOGADO/A PARTE DEMANDADA - AUDIENCIA PRELIMINAR							
Pregunta	**Muy bien**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**NS/NC**	**Muy bien + Bien**	
						Meta	**Resultado**
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	92%	6%	1%	0%	0%	**95%**	**98%**
¿Cómo califica la actividad del tribunal en la depuración de la prueba en este proceso?	87%	9%	2%	0%	2%		**95%**
¿Cómo califica la actividad del/de la juez/a en los intentos conciliatorios en este proceso?	86%	11%	2%	1%	0%		**97%**
Resultados sobre 1619 encuestas							

Audiencia complementaria

PARTE DEMANDANTE/ACTORA - AUDIENCIA COMPLEMENTARIA							
Pregunta	Muy bien	Bien	Regular	Mal	NS/NC	Muy bien + Bien	
						Meta	Resultado
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	91%	8%	0%	0%	0%	95%	99%
¿Comprendió lo que ocurrió durante la audiencia?	79%	19%	2%	0%	0%		98%
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de haber sido escuchado/a por el/la juez/a?	79%	18%	1%	1%	1%		97%
¿Cómo califica la duración de su proceso?	66%	25%	5%	2%	3%		90%
Resultados sobre 661 encuestas							

PARTE DEMANDADA - AUDIENCIA COMPLEMENTARIA							
Pregunta	Muy bien	Bien	Regular	Mal	NS/NC	Muy bien + Bien	
						Meta	Resultado
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	87%	10%	1%	1%	1%	95%	98%
¿Comprendió lo que ocurrió durante la audiencia?	79%	18%	2%	1%	1%		96%
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de haber sido escuchado/a por el/la juez/a?	76%	19%	3%	1%	1%		95%
¿Cómo califica la duración de su proceso?	72%	19%	4%	1%	3%		91%
Resultados sobre 296 encuestas							

ABOGADO PARTE ACTORA - AUDIENCIA COMPLEMENTARIA							
Pregunta	Muy bien	Bien	Regular	Mal	NS/NC	Muy bien + Bien	
						Meta	Resultado
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	96%	3%	1%	1%	0%	95%	98%
¿Cómo califica la actividad del/de la juez/a en los intentos conciliatorios en este proceso?	90%	7%	2%	1%	1%		97%
¿Cómo califica la duración de este proceso?	88%	10%	2%	0%	0%		98%
Resultados sobre 1101 encuestas							

ABOGADO PARTE DEMANDADA - AUDIENCIA COMPLEMENTARIA							
Pregunta	Muy bien	Bien	Regular	Mal	NS/NC	Muy bien + Bien	
						Meta	Resultado
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	92%	6%	1%	0%	0%	95%	98%
¿Cómo califica la actividad del/de la juez/a en los intentos conciliatorios en este proceso?	86%	11%	2%	0%	0%		97%
¿Cómo califica la duración de este proceso?	84%	12%	2%	1%	1%		96%
Resultados sobre 939 encuestas							

TESTIGOS -PERITOS - OTROS - AUDIENCIA COMPLEMENTARIA							
Pregunta	Muy bien	Bien	Regular	Mal	NS/NC	Muy bien + Bien	
						Meta	Resultado
¿Cómo lo/la trató el/la juez/a durante la audiencia?	88%	11%	0%	0%	1%	95%	99%
¿Comprendió lo que ocurrió durante la audiencia?	77%	20%	2%	0%	1%		97%
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de haber sido escuchado/a por el/la juez/a?	78%	20%	1%	0%	1%		98%
Sólo para las partes: ¿ cómo califica la duración de su proceso?	47%	21%	2%	1%	30%		68%
Resultados sobre 788 encuestas							

h. Comentarios de usuarios/as y abogados/as

En el entendimiento que el servicio de justicia debe estar orientado al cumplimiento de las necesidades y expectativas del ciudadano, en las encuestas de satisfacción se habilitó un campo para que luego de finalizar la audiencia, de manera optativa, anónima y sin límite de extensión, puedan manifestar comentarios sobre su experiencia. De las opiniones vertidas, se generaron los siguientes gráficos de nube de palabras, donde las más repetidas, ocupan automáticamente un espacio predominante.

Audiencia preliminar



Audiencia complementaria



i. Evidencia anecdótica

Se relevan algunos comentarios realizados por usuarios/as y abogados/as (período julio 2021 – marzo 2023) luego de su participación en Audiencias Preliminares (AP) y Audiencias complementarias (AC). En su gran mayoría y acorde con los resultados reflejados en los puntos anteriores los comentarios son positivos.

Audiencia preliminar

- ✓ ***"Preciso y claro."***
- ✓ ***"La atención y el respeto fueron excelentes."***
- ✓ ***"Muy amable el personal del tribunal."***
- ✓ ***"Impecable el juez en la audiencia."***
- ✓ ***"Celeridad y eficiencia"***
- ✓ ***"Muy buen trato y muy contenida"***
- ✓ ***"Por más audiencias como estas."***
- ✓ ***"La audiencia se tramito de manera excelente, con un buen manejo de tiempos y concesión de la palabra por parte de S.S."***
- ✓ ***"Excelente atención calidez y predisposición de la Sra. Jueza. Felicitaciones x la Humanidad en el trato"***
- ✓ ***"No puede demorar 40 minutos el Juez en dar inicio a la audiencia."***
- ✓ ***"Podrían ser más claros para las personas que no entienden los procesos judiciales."***
- ✓ ***"El juez debería tener mayor intervención incluyendo a las partes a conciliar."***
- ✓ ***"El juez fue amable pero no hubo esfuerzos en intentar conciliar ni consecuencia para la empresa por venir sin instrucciones y dilatar el proceso."***

Audiencia complementaria

- ✓ *"Me sentí cómoda en la audiencia."*
- ✓ *"El trato de su señoría fue excelente, sumamente atento y cordial con las partes. Explicó debidamente el proceso a la actora"*
- ✓ *"Excelente trato y tiempo de resolución."*
- ✓ *"El proceso se desarrolló en un tiempo razonable y al ser de manera oral, se evitan dilaciones innecesarias."*
- ✓ *"Excelente la claridad del juez."*
- ✓ *"En causa compleja advertí gran compromiso y predisposición de todo el Tribunal para procurar una conciliación y, ante la falta de colaboración de los demandados, para la producción de las pruebas ofrecidas por mi parte y la averiguación de la verdad real. Que sea justicia!"*
- ✓ *"Eficacia y predisposición."*
- ✓ *"Excelente toda la celeridad de la causa y disposición del juzgado."*
- ✓ *"No coincido con la ley de oralidad"*
- ✓ *"Se agregó prueba al día antes de la audiencia complementaria y recién fue subida al SAC el mismo día de la audiencia, razón por la cual, no puedo ser verificada por la contraparte violándose el derecho de defensa"*
- ✓ *"En causas complejas los plazos previstos son muy acotados para poder diligenciar la prueba y realizar negociaciones."*

j. Indicadores, metas y resultados a marzo 2023

Indicador	Metas [20]	Resultados a marzo 2023
5. Tasa de celebración de audiencia preliminar	95%	94%
6. Tasa de conciliación en audiencia preliminar	22%	18,7%
7. Tasa de celebración de audiencia complementaria	95%	92,8%
8. Tasa de conciliación en audiencia complementaria	18%	13,8%
9. Tiempo entre inicio y audiencia preliminar	300 días corridos promedio	Mediana: 217 días corridos Promedio: 341 días corridos[21]
10. Tiempo entre audiencias	90 días corridos promedio	Mediana: 98 días corridos Promedio: 110 días corridos
11. Tiempo entre audiencia preliminar y resolución	120 días corridos promedio	Mediana: 103 días corridos Promedio: 126 días corridos
12. Tiempo entre inicio y resolución	420 días corridos promedio	Mediana: 327 días corridos Promedio: 439 días corridos
13. Tasa de conciliación sobre casos resueltos	70%	58,9%
14. Satisfacción de usuarios en audiencia preliminar[22]	95%	98%
15. Satisfacción de usuarios en audiencia complementaria	95%	96%
16. Satisfacción de abogados en audiencia preliminar	95%	97%
17. Satisfacción de abogados en audiencia complementaria	95%	98%

[20] Metas acordadas por los jueces civiles en Septiembre de 2021.
[21] Para los resultados se presenta tanto el promedio como la mediana (el valor que ocupa el lugar central de todos los datos cuando éstos están ordenados de menor a mayor). Entendemos que la información así presentada es más precisa, pues cuando existe una gran dispersión de valores, el promedio se deforma y brinda información poco relevante.
[22] Para los puntos 10 a 13, el resultado de marzo 2023 que aquí se refleja, surge de calcular el promedio entre todos los valores finales de las 3 ó 4 preguntas realizadas al usuarios/as o el abogados/as, respectivamente (ver apartado 6).