

Poder Judicial, República de Costa Rica

Contraloría de Servicios San José

INFORME

Investigación Estado de la Jurisdicción Familia
del 2018 al 2021

Marzo 2021

Índice

1. Presentación.....	4
1.1 Introducción	4
2. Estadísticas de los requerimientos de servicio.....	5
2.1 Estadísticas de la Jurisdicción Familia.....	5
2.2.1 Inconformidades presentadas por año.....	5
2.1.2 Categorías de las inconformidades.....	6
2.1.3 Gestiones por ámbito	8
2.1.4 Gestiones por provincia.....	9
2.1.5 Deficiencias en la prestación del servicio	11
2.2 Estadísticas por Materia.....	13
2.2.1 Pensiones Alimentarias.....	13
2.2.1.1 Inconformidades por año	13
2.2.1.2 Gestiones por Circuito Judicial	16
2.2.1.3 Oficinas con mayor índice de inconformidades	17
2.2.1.4 Perfil de las personas gestionantes	19
2.2.1.5 Deficiencias en la prestación del servicio	21
2.2.2 Familia.....	24
2.2.2.1 Inconformidades presentadas por año.....	24
2.2.2.3 Gestiones por Circuito Judicial	26
2.2.2.4 Perfil de las personas gestionantes	29
2.2.3 Violencia Doméstica	34
2.2.3.1 Inconformidades presentadas por año.....	34
2.2.3.3 Gestiones por Circuito Judicial	36
2.2.3.4 Perfil de las personas gestionantes	38
3. Análisis de las gestiones en la Jurisdicción Familia.....	44
3.1 Perspectivas cualitativas sobre aquellos desafíos o retos que tienen las instancias pertenecientes a la jurisdicción familia.....	44
3.1.1 Consulta Contralores y personal Auxiliar de Servicios.....	44
3.3 Estudios de satisfacción realizados por la Contraloría de Servicios	51
4. Sugerencias y comentarios positivos emitidos por las personas usuarias.....	60
4.1 Sugerencias	60

4.2 Comentarios Positivos	63
5. Problemas de Servicio identificados.....	66
5.1 Problemas identificados por materia	66
5.1.1 Pensiones Alimentarias.....	66
5.1.2 Familia	67
5.1.3 Violencia Doméstica.....	68
6. Consideraciones finales	70
7 Recomendaciones	72
8 Anexos	73

1. Presentación

1.1 Introducción

En la presente investigación se recopila diferente información de carácter cualitativo y cuantitativo que permiten conocer el estado de la Jurisdicción Familia y sus respectivas materias (Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Familia) en cuanto a la calidad del servicio que se está brindando, esto a partir de las gestiones que son presentadas por personas usuarias ante la Contraloría de Servicios y otros informes realizados.

El periodo de análisis abarca los últimos 4 años iniciando en el 2018 y finalizando a diciembre 2021, esto con la finalidad de identificar posibles tendencias y realizar comparaciones durante el periodo señalado, como fuentes de información se tomó en consideración la base de datos generada por el sistema de registro que utilizaba la Contraloría de Servicio para el trámite de gestiones (ARANDA SERVICE DESK), se realizaron entrevistas unipersonales a las personas contraloras regionales para tener una perspectiva a nivel nacional, así como una consulta escrita a las personas auxiliares de Contraloría encargadas de tramitar inconformidades en estas materias, adicional a lo anterior se complementó con una revisión documental de diferentes estudios, proyectos o informes de oportunidad de mejora que se hayan realizado.

El informe está compuesto por 2 grandes apartados donde se inicia con una visión general sobre el estado de la Jurisdicción Familia, posteriormente se realiza un análisis a detalle en cada una de las materias que la conforman, todo esto a partir de un análisis estadístico de la información, en los siguientes apartados se realiza un análisis más cualitativo donde se pretende identificar cuáles son los principales problemas de servicio que se presentan.

Con la información recabada y los hallazgos incluidos en este documento se esperan que sirvan de insumo para seguir reforzando la calidad y la mejora constante en la prestación del servicio trabajo de cara a la entrada en vigor de la Reforma Procesal de Familia en octubre próximo.

2. Estadísticas de los requerimientos de servicio

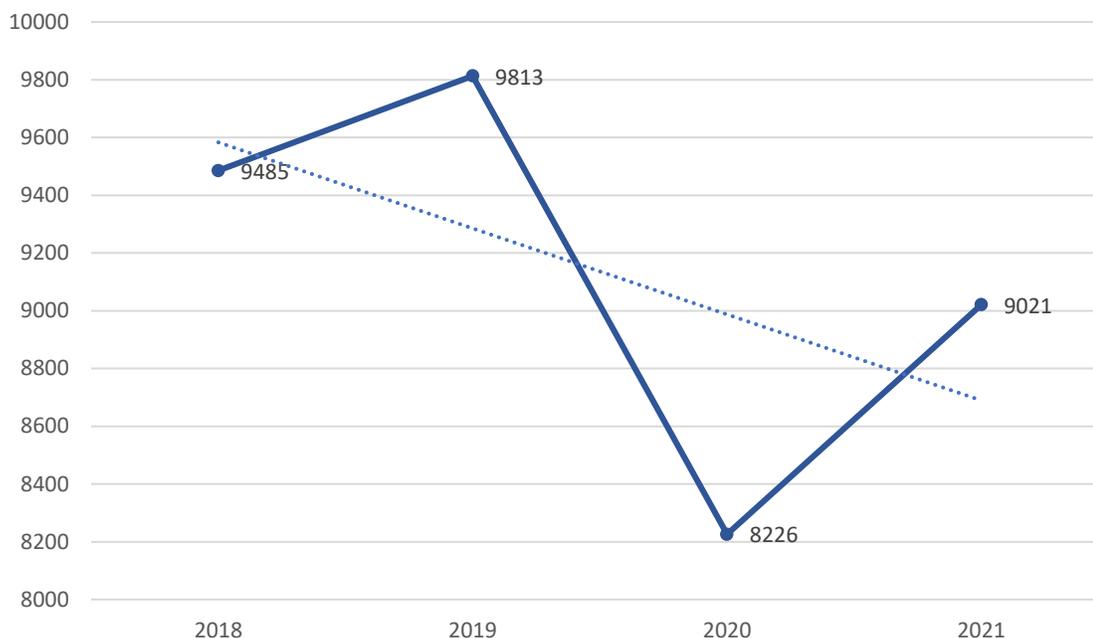
2.1 Estadísticas de la Jurisdicción Familia

2.2.1 Inconformidades presentadas por año

La Contraloría de Servicios, como órgano especializado en atender las inconformidades presentadas por las personas usuarias en contra de los servicios que ofrecen las oficinas y despachos judiciales del país, ha tramitado en los últimos 4 años un total de treinta y seis mil quinientos cuarenta y cinco inconformidades (36545), que anualmente se dividen de la siguiente manera:

Gráfico 1

Cantidad de inconformidades tramitadas por la Contraloría del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en el gráfico anterior la cantidad de inconformidades han tenido un comportamiento distinto de un año a otro, presentando 2 extremos para el año 2019 y 2020, donde en el primero se encuentra el año con mayor cantidad de quejas recibidas y el segundo la más baja; teniendo un incremento para el año 2021, sin embargo, la línea de tendencia muestra que esta es a la bajo en partiendo de la cantidad de inconformidades recibidas en el 2018.

De los requerimientos de servicios tramitados corresponden a la jurisdicción de familia un total de nueve mil setecientos veintidós (9722), lo que representa un 27% del total de gestiones atendidas por esta dependencia en el último cuatrienio. Este dato adquiere importancia cuando se realiza la comparación de cada año en específico y determinando que de la jurisdicción de familia se atiende anualmente más de la cuarta parte del total de quejas recibidas por este órgano contralor. Esto la convierte en la jurisdicción con mayor cantidad de requerimientos de servicios asociados. En la siguiente tabla se muestra estos datos:

Tabla 1

Cantidad de inconformidades por jurisdicción del 2018 al 2021

Año/ Materia	Familia	Civil	Laboral	Penal	Otras
2018	25%	22.9%	20.9%	11.8%	19.4%
2019	25%	24.5%	16.4%	15.5%	18.6%
2020	27,3%	23.2%	15%	16%	19%
2021	27%	24.5%	15%	14%	19.5%

Fuente: Aranda Service Desk,2022.

2.1.2 Categorías de las inconformidades

Ahora bien, lo que respecta a las causas, el sistema utilizado para el trámite inconformidades permite clasificar las gestiones por categoría y se realiza a partir de la queja planteada por parte de la persona usuaria, por lo cual se obtuvo la siguiente distribución para la Jurisdicción de Familia:

Tabla 2

Categoría de las inconformidades por año del 2018 al 2021

Año	Categoría	Cantidad	%
2018	Excesivos tiempos de respuesta	1734	72%
	Trato o insatisfacción con el servicio	542	22%
	Falencias en la información institucional	78	3%
	Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	19	1%
	No es competencia de la Contraloría	38	2%
2019	Excesivos tiempos de respuesta	1986	76%
	Trato o insatisfacción con el servicio	503	19%
	Falencias en la información institucional	76	3%
	Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	23	1%
	No es competencia de la Contraloría	42	2%
2020	Excesivos tiempos de respuesta	1648	73%
	Trato o insatisfacción con el servicio	486	22%
	Falencias en la información institucional	45	2%
	Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	24	1%
	No es competencia de la Contraloría	47	2%
2021	Excesivos tiempos de respuesta	1820	75%
	Trato o insatisfacción con el servicio	487	20%
	Falencias en la información institucional	37	2%
	Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	26	1%
	Afectación en la continuidad de los servicios ¹	1	0%
	No es competencia de la Contraloría	60	2%

Fuente: Aranda Service Desk, 2022

¹ Esta categoría se incluyó en 2021, por lo cual de los años anteriores no se tiene información al respecto.

Tal y como se puede identificar en tabla 2, durante todos los años la categoría que más causo insatisfacción en las personas usuarias fueron los excesivos tiempos de respuesta institucionales, se observa que más del 70% de las inconformidades son planteadas sobre este tema, en esta categoría se contemplan atrasos que van desde el emitir una resolución, sentencia, atender un escrito, giros, notificaciones entre otros.

En segundo lugar, se posiciona el trato o la insatisfacción con el servicio en donde se estipulan aspectos como el trato inadecuado por parte de las personas funcionarias, la atención lenta, errores humanos, incumplimiento de deberes entre otros, esta categoría representa alrededor del más del 20% de inconformidades por año, situación que se repite durante los 4 años analizados.

La otras categorías que generan insatisfacción son las falencias en la información institucional y las deficiencias en la infraestructura y/o tecnología, representando los porcentajes minoritarios durante estos años, asimismo existe un porcentaje de alrededor de un 3% en cada año de quejas que fueron planteadas ante la Contraloría de Servicios, sin embargo éstas se encontraban fuera de las competencias de esta oficina por lo cual se remitieron a las instancias correspondientes para su debida atención.

2.1.3 Gestiones por ámbito

Además de información expuesta en los apartados anteriores el sistema permite realizar una división de las oficinas o despachos por ámbito judicial, en el cual fueron interpuestas las inconformidades planteadas por las personas usuarias, durante el periodo de investigación se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 3

Cantidad de gestiones por ámbito judicial del 2018 al 2021

Año/Ámbito	Administrativo	Auxiliar de Justicia	Jurisdiccional
2018	3% (83)	2% (57)	94% (2271)
2019	3% (73)	2% (60)	95% (2497)
2020	4% (79)	3% (72)	93% (2099)
2021	3% (62)	2% (57)	95% (2312)

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Durante el periodo de análisis se identifica que en la mayoría de las inconformidades más del 90% en cada año fueron interpuestas contra oficinas (despachos) que pertenecen al ámbito jurisdiccional, en una menor proporción a los ámbitos administrativos y auxiliar de justicia.

Esta información permite identificar que muchos de los problemas en la prestación de los servicios se concentran en los diferentes despachos judiciales, por lo cual son estas oficinas donde se deben concentrar los esfuerzos para procurar la mejora en la prestación de los servicios y con esto incrementar la satisfacción de las personas usuarias.

2.1.4 Gestiones por provincia

Ahora bien, en lo que respecta a la cantidad de gestiones divididas por provincia se obtiene la siguiente información:

Tabla 4

Cantidad de Gestiones por provincia del 2018 al 2021

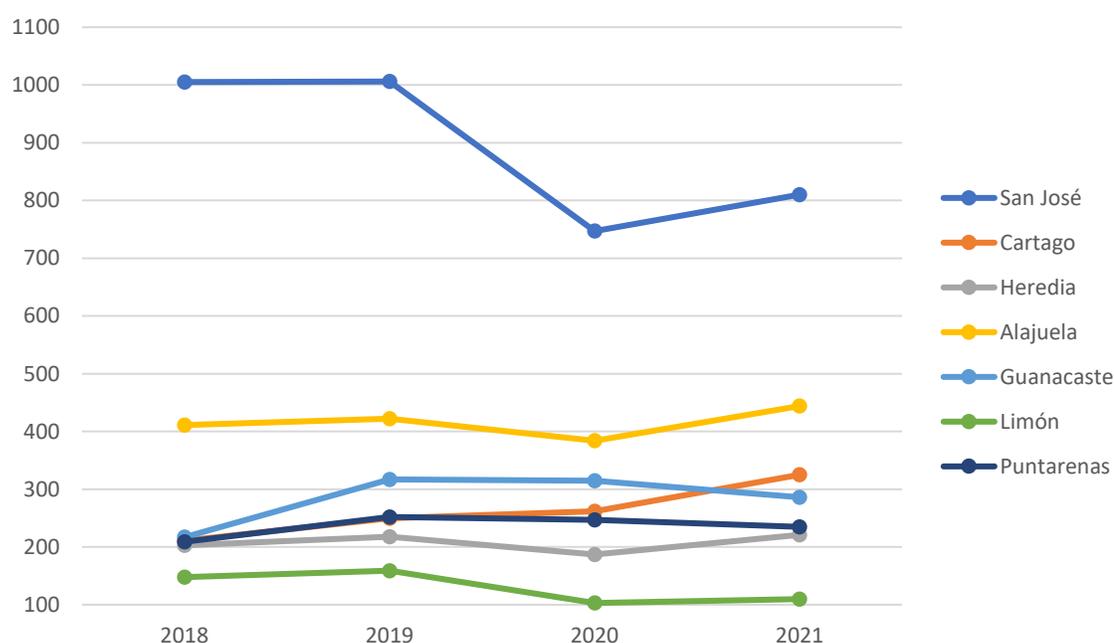
Año	Provincia	Porcentaje
2018	San José	42% (1008)
	Cartago	9% (213)
	Heredia	8% (203)
	Alajuela	17% (411)
	Guanacaste	9% (217)
	Limón	6% (148)
	Puntarenas	9% (211)
2019	San José	38% (1011)
	Cartago	10% (250)
	Heredia	8% (218)
	Alajuela	16% (422)
	Guanacaste	12% (318)
	Limón	6% (159)
	Puntarenas	10% (252)
2020	San José	33% (752)
	Cartago	12% (262)
	Heredia	8% (187)
	Alajuela	17% (384)
	Guanacaste	14% (315)
	Limón	5% (103)
	Puntarenas	11% (247)
2021	San José	33% (810)
	Cartago	13% (325)
	Heredia	9% (221)
	Alajuela	18% (444)
	Guanacaste	12% (286)
	Limón	5% (110)
	Puntarenas	10% (235)

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Tal y como se puede apreciar en la tabla anterior durante los 4 años investigados la provincia que concentro un número más grande de inconformidades fue San José, en el siguiente gráfico se ilustra las tendencias que se presenta en cada provincia durante este periodo, para con esto poder observar aquellas en las que más inconformidades se presentan, las cuales son las que se les debería dar prioridad a la hora de realizar una intervención en pro de la mejora del servicio:

Gráfico 2

Cantidad de inconformidades por provincia del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Observando el gráfico anterior el primer dato a resaltar es la gran diferencia que se presenta en la provincia de San José en comparación a las otras, en esta la cantidad de inconformidades tramitadas alcanza hasta más de mil para algunos años (2018-2019), sin embargo, es de importancia destacar que el circulante que se tramita en los diferentes circuitos que conforman esta, es superior a los de las otras provincias, por lo cual no es de extrañar que haya un número mayor de quejas por parte de las personas usuarias.

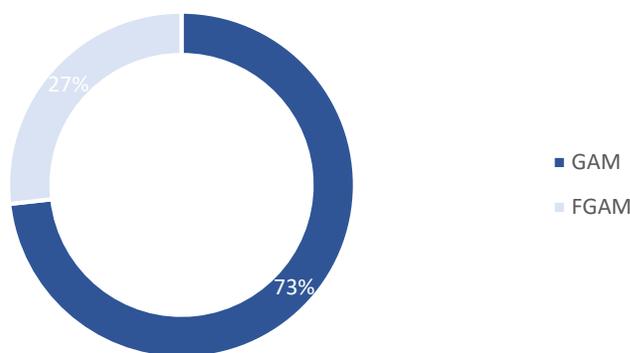
En el caso de la provincia con menor número de inconformidades es Limón que se posiciona en el último lugar, durante el periodo de análisis se observa una tendencia a la baja y para el último año se mantuvo constante en comparación con el 2020, nuevamente es importante mencionar que la cantidad de oficinas y despachos es menor por lo cual su circulante es más bajo, razón por la cual se puede inferir que la cantidad de quejas es menos.

Con las restantes provincias el comportamiento es muy similar entre ellas y nuevamente se evidencia la tendencia a la baja, partiendo del año 2018 al 2021, adicional a esto es interesante destacar que Alajuela se distancia un poco de este promedio, teniendo un alza en comparación a Heredia, Guanacaste, Cartago, Puntarenas y Limón.

Esta información permite distinguir que durante estos 4 años gran parte de las inconformidades son tramitadas corresponden a oficinas que pertenecen al Gran Área Metropolitana (GAM), específicamente un 73%, mientras que el restante 27%, fueron tramitadas fuera del GAM, nuevamente se repite el patrón que en las provincias que pertenecen al GAM cuentan con más oficinas judiciales, la cual es una posible razón a esta diferencia, en el siguiente gráfico se puede observar esta información:

Gráfico 3

Cantidad de inconformidades tramitadas dentro y fuera de la GAM durante el periodo 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

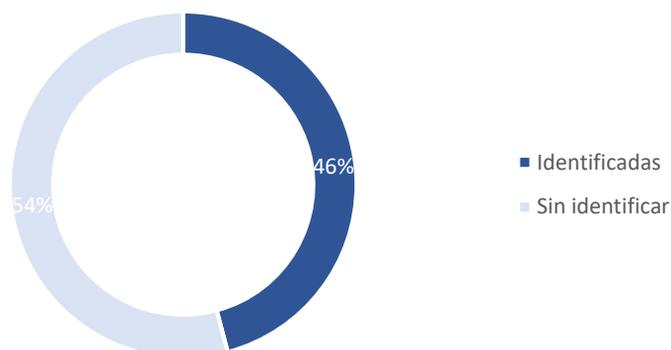
En los siguientes apartados este análisis se profundiza indicando aquellos despachos y circuitos en los cuales se han presentado un número mayor de inconformidades durante el último cuatrienio.

2.1.5 Deficiencias en la prestación del servicio

Posteriormente al trámite de las inconformidades la persona especialista realiza un análisis de las diligencias efectuadas y es a partir del criterio experto de éste, que se indica sí hubo o no una deficiencia en la prestación del servicio, en este caso durante los últimos 4 años se identificaron las siguientes deficiencias en cuanto a los servicios brindados por las oficinas y despachos judiciales:

Gráfico 4

Deficiencias identificadas en las gestiones del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk

Tal y como se muestra en el gráfico anterior durante estos 4 años en un 46% de las inconformidades presentadas por las personas usuarias se identifica alguna deficiencia en el servicio y en el restante 54% no se logró determinar ninguna, ahora bien, en la siguiente tabla se muestra el desglose de cada año con sus respectivas deficiencias:

Tabla 5

Deficiencias identificadas en los servicios del 2018 al 2021

Categoría/ Año	2018	2019	2020	2021
Entorno	14% (150)	17% (203)	27% (268)	21% (249)
Método	50% (553)	52% (625)	41% (401)	51% (596)
Mobiliario, equipo y suministros	30 (3%)	2% (25)	3% (29)	5% (59)
Persona	33% (365)	29% (342)	29% (288)	23% (276)

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

A partir del análisis de las acciones que se realizó en cada una de las inconformidades tramitadas, se determina en cuales de ellas hay una deficiencia en la prestación del servicio, como se observa

anteriormente durante estos 4 años la deficiencia que se identificó con mayor frecuencia fue con respecto al método, esta categoría engloba algunos problemas de servicio como lo son la cantidad de trabajo por cuello de botella, la falta de controles, falta de planes de contingencia, procesos de inventario, saturación de las agendas entre otros.

El segundo factor que tuvo más peso dentro de esta ponderación hace referencia a las personas funcionarias en esta categoría se encuentran deficiencias como lo son la falta de personal, incumplimiento de las cuotas de trabajo, la capacitación, la poca experiencia y el descuido; en los siguientes apartados se profundiza en cada una de estas categorías y su desglose para poder ver a detalles cuales son las deficiencias que se están incurriendo a la hora de prestar un servicio, las cuales afectan de forma negativa la percepción de las personas usuarias sobre la calidad del servicio que se está recibiendo.

2.2 Estadísticas por Materia

En el presente apartado se profundiza sobre el estado de cada una de las materias que conforman la jurisdicción Familia, en cada una de ellas se analizara a partir de las inconformidades planteadas por las personas usuarias, se determinaran aspectos como la categoría de insatisfacción, la deficiencia en los servicios, el perfil de la persona que se queja y aquellas oficinas contra las cuales se han presentado más gestiones.

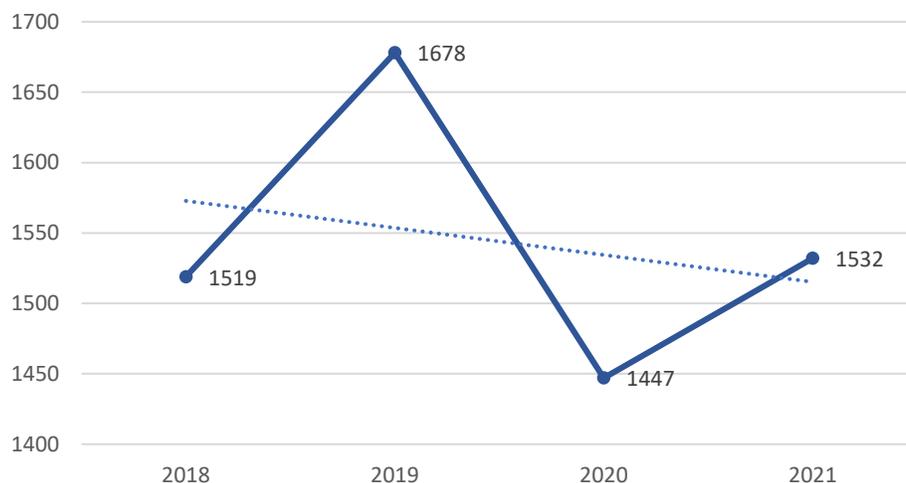
2.2.1 Pensiones Alimentarias

2.2.1.1 Inconformidades por año

Durante los 4 años investigados en la materia Pensiones Alimentarias se presentan un total de 6176 inconformidades, que anualmente se dividen de la siguiente manera:

Gráfico 5

Cantidad de inconformidades en Pensiones Alimentarias del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en el gráfico anterior el año más crítico para esta materia fue el 2019, donde se presenta el pico más alto en cuanto a la recepción de inconformidades, para el año siguiente se presenta un decrecimiento de 14%, asimismo la tendencia muestra una disminución año con año a pesar de que para el cierre del 2021 se tuvo un aumento de 85, el cual a nivel porcentual no es significativo.

Ahora bien, en lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades fueron las siguientes:

Tabla 6

Categoría de las inconformidades en Pensiones Alimentarias del 2018 al 2021

Categoría/Año	2018	2019	2020	2021
Excesivos tiempos de respuesta	70% (1070)	75% (1260)	72% (1044)	75% (1149)
Trato o insatisfacción con el servicio	23% (355)	19% (315)	22% (325)	20% (303)
Falencias en la información institucional	4% (57)	4% (60)	2% (32)	2% (26)
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	1% (14)	1% (19)	1% (13)	1% (19)
Afectación en la continuidad de los servicios	-	-	-	0% (1)
No es competencia de la Contraloría	2% (23)	1% (24)	2% (33)	2% (34)

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en la tabla anterior durante los 4 años la categoría que generó más insatisfacción entre las personas usuarias fueron los excesivos tiempos de respuesta institucionales, representando para cada uno de los años el 70% o más de las causas de insatisfacción.

Al profundizar en esta categoría se identifica que de los atrasos el 46% corresponden a la atención de documentos, oficio o resoluciones, el 15% a fallos y 14% a giros de dinero; estos son los porcentajes con más peso dentro de estas, los restantes corresponden a apremios corporales, citaciones o notificaciones y los envíos traslados o remisiones.

La segunda causa con más peso fue el trato o la insatisfacción con el servicio, al ahondar en esta categoría se encuentra que el 34% de los procesos fueron por errores humanos (en la atención de documentos, oficios o resoluciones; en los giros; notificaciones o remisiones; apremios corporales entre otros), el 27% se debió a un limitado acceso a los servicios (recepción de denuncias, líneas telefónicas, rechazos administrativos, etc), un 17% por trato inadecuado ya se de forma personal o por teléfono, un 14% fue por

un incumplimiento de deberes (circulares, leyes, políticas, directrices y labores propias del puesto) y el porcentaje restante a la atención lenta y el incumplimiento de acuerdos con la Contraloría de Servicios.

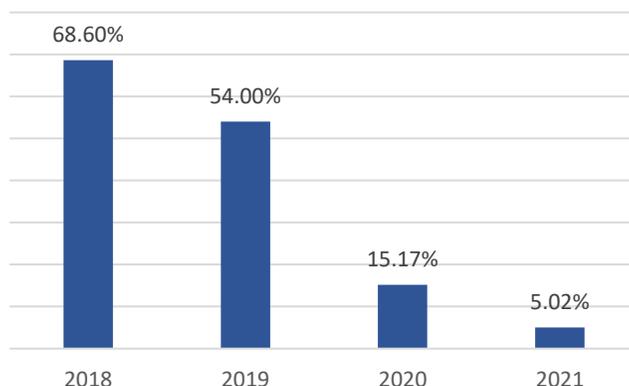
En menor medida las otras categorías en las que se consignaron las inconformidades fueron las falencias en la información institucional (información deficiente u obsoleta y requisitos poco claros o inexistentes), deficiencias en infraestructura y/o tecnología (notificaciones automáticas, gestión en línea, limpieza y limpieza, acceso a las instalaciones, de edificios, problemas de red, entre otros) y cuando aquellas gestiones no son competencia de la Contraloría, ya sea porque las debe tramitar otra dependencia judicial u otra institución.

La categoría afectación en la continuidad de los servicios se agregó dentro del sistema de registro en junio del 2021, por lo cual los años anteriores no tienen datos registrados, esta nueva categoría se crea producto de los cierres de las oficinas y despachos judiciales por limpiezas, en atención a los protocolos institucionales para evitar el contagio y propagación del COVID-19, en época de pandemia, donde se hace necesario contar con datos cuantitativos que representa la posible afectación del servicio, sin embargo, esta categoría también engloba una afectación por medidas presupuestarias.

Adicional a los datos mencionados anteriormente la Contraloría, lleva un registro de aquellas consultas que se atienden por medio de la línea 800 800 3000, en este caso es importante rescatar que durante el periodo de estudios se identifica que en algunos años las consultas relacionadas con el Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ), representó una cifra importante para el total de consultas realizadas por este canal, tal y como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 6

Cantidad de consultas sobre el SDJ del 2018 al 2021



Fuente: Informes de Labores Contraloría de Servicios, del 2018 al 2021.

El gráfico anterior evidencia una disminución considerable en la cantidad de consultas sobre el SDJ que se han atendido en el último cuatrienio, estas consultas son de gran valor para las personas usuarias, ya

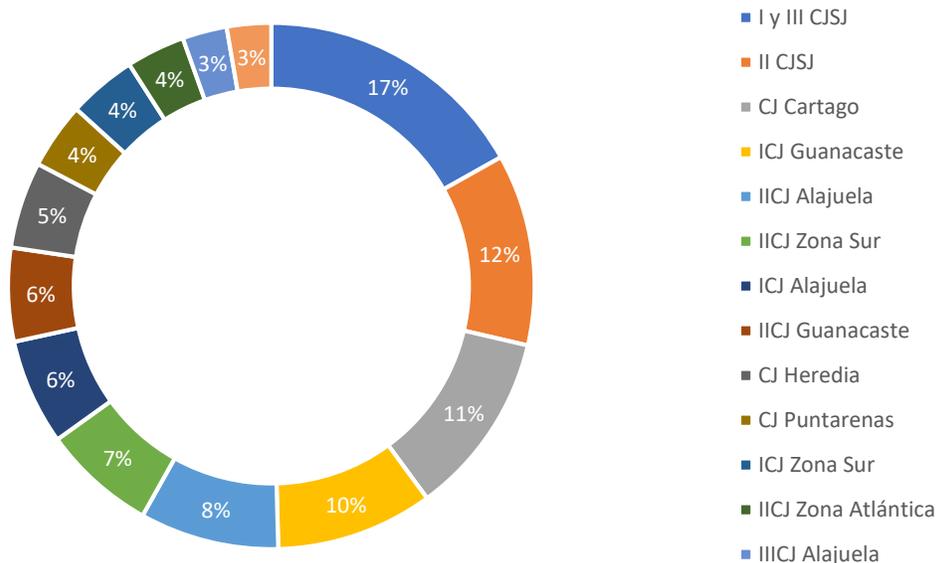
que, es un medio por el cual se enteran cuando dentro de sus expedientes de Pensiones Alimentarias hay dineros depositados y el estado de estos, ya sea que se encuentren retenidos o listos para ser retirados.

2.2.1.2 Gestiones por Circuito Judicial

En el presente apartado se identifican las gestiones por Circuito Judicial y propiamente por oficina con la finalidad de identificar aquellas contra las que más inconformidades se han tramitado durante estos años, teniendo como resultados los siguientes:

Gráfico 7

Cantidad de inconformidades por Circuito Judicial del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se identifica en el gráfico anterior el I y III Circuito Judicial de San José, es el que presenta un número mayor de inconformidades representando un 17% del total, en segundo lugar, se encuentra el IICJ San José con un 12%, lo cual se alinea con la distribución por provincia donde se ubica que San José es aquella en la que más inconformidades se presentan, es importante agregar que por la cantidad de oficinas judiciales y al ser la provincia más poblada del territorio nacional el circulante es más grande en comparación a los otros lugares.

Esta alta cantidad de circulante implica que los procesos duren más en resolverse y tal y como se observa en la tabla 6, los tiempos de respuesta institucionales son la principal causa de insatisfacción para las personas usuarias durante el periodo de estudio.

En materia de Pensiones Alimentarias después de los circuitos de San José, el siguiente con más inconformidades es Cartago, con un 11% por lo que se posiciona en el tercer lugar. En el siguiente apartado se profundiza en cuales son aquellos despachos donde más inconformidades se presentan y cuales aquellas causan que provocan insatisfacción en las personas usuarias.

2.2.1.3 Oficinas con mayor índice de inconformidades

A continuación, se presentan aquellas oficinas o despachos judiciales que tienen un mayor número de inconformidades, es importante destacar que el análisis de esta información se realizó de forma global tomando en consideración los 4 años, como un todo, a la hora de presentar la información, con la finalidad de que los datos sean más representativos.

La siguiente tabla muestra la distribución por oficina contemplando las 5 oficinas donde se concentra el mayor número de inconformidades, en caso de que se desee ver la información del total de despachos se puede consultar el anexo 1,

Tabla 7

Oficinas con mayor índice de inconformidades en materia de Pensiones Alimentarias del 2018 al 2021

Circuito Judicial	Oficina Judicial	Cantidad
Goicoechea	JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	649 (11%)
Cartago	JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE CARTAGO	396 (6%)
Liberia	JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	341 (6%)
Alajuela	JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (PROCESO ORAL-ELECTRONICO)	266 (6%)
Corredores	JUZGADO CONTRAVENCIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	257 (4%)

Fuente: Aranda Service Desk,2022.

Como se puede identificar en la tabla anterior la mayoría de estas oficinas se encuentran ubicadas dentro del GAM y solamente 2 se encuentran fuera de esta, asimismo como se observa estas 5 oficinas representan el 31% del total de gestiones recibidas en materia de Pensiones Alimentarias durante estos 4 años, además de esto es importante destacar que en total se tramitaron 6176 quejas, distribuidas en 313 oficinas pertenecientes a todos los circuitos judiciales del país.

En estas oficinas la principal queja que se presenta por parte de las personas usuarias es lo relacionado a los excesivos tiempos de respuesta institucionales, enfocándose en la atención y tramite de documentos, escritos, oficios y resoluciones.

Asimismo, para complementar la información sobre el trámite de gestiones en materia de Pensiones Alimentarias, se destaca que para el periodo de estudio en un total de 3180 expedientes fueron colocadas alguna inconformidad, de estas un 24% corresponde a expedientes de entre el año 2000 al 2010, un 74% del 2011 al 2020 y finalmente un 2% de 1986 a 1999. En esta línea el expediente más antiguo por el que se recibió una inconformidad data de 1975.

Del total de atenciones brindadas en materia de Pensiones Alimentarias durante estos 4 años, un total de 19 de ellas fueron remitidas a otras instancias para su atención, la oficina a la cual se remitieron más gestiones fue al Tribunal de la Inspección Judicial, a continuación, se muestra la distribución de cuales otras se les remitieron:

Tabla 8

Gestiones remitidas a otras instancias del 2018 al 2021

Instancia	Cantidad
Consejo Superior	1
Inspección Fiscal	1
Inspección Judicial	17

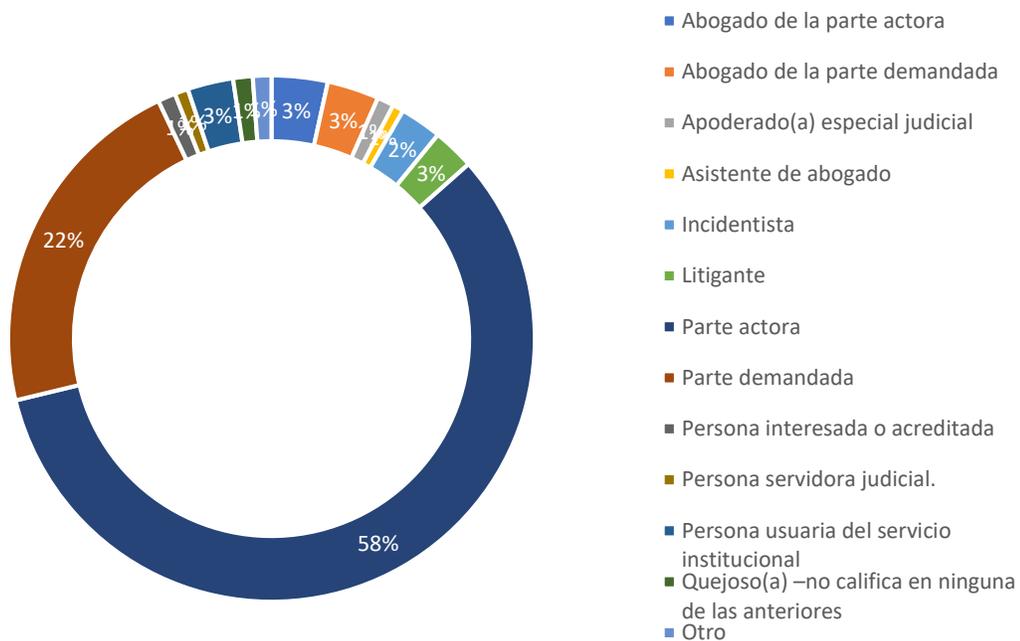
Fuente: Aranda Service Desk,2022.

2.2.1.4 Perfil de las personas gestionantes

En el presente apartado se analiza el perfil de la persona gestionante con la finalidad de identificar aquellas características que permitan crear un perfil de la persona usuaria que se hace uso de la Contraloría de Servicios para interponer sus inconformidades en materia de Pensiones Alimenticias, al respecto se identifica la siguiente información:

Gráfico 8

Calidad de la persona usuaria

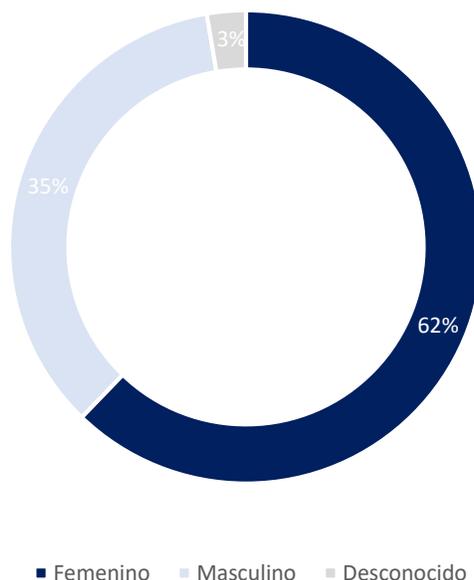


Fuente: Arandaervice Desk,2022.

En el gráfico n° 8 se muestra la distribución relativa de las partes que representa cada persona usuaria dentro de los expedientes, en este caso se observa que un 58% representa a la parte actora dentro de los procesos judiciales, asimismo un 22% es representado por la parte demandada, estas 2 figuras fueron las que más relevancia tuvieron dentro de los porcentajes, sin embargo también se tramitaron inconformidades por parte de personas abogadas, personas funcionarias judiciales, personas usuarias de los servicios judiciales que significa que su queja no se relacionaba con un proceso judicial, sino propiamente con la prestación del servicio, entre otras.

Gráfico 9

Sexo de la persona usuaria

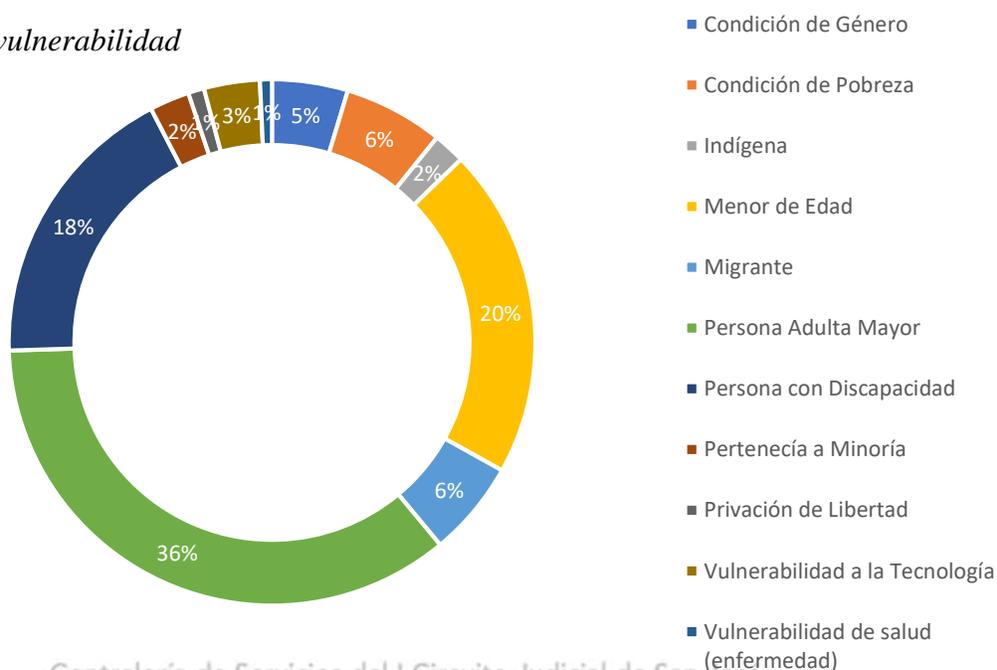


Fuente: Aranda Service Desk

Como se puede identificar las mujeres son las personas usuarias que más presentan inconformidades en materia de Pensiones Alimentarias ante la Contraloría de Servicios, representando un 62% del total de atenciones brindadas, en el caso de los hombres se refleja con un 35% de estas.

Gráfico 10

Condición de vulnerabilidad



Contraloría de Servicios del I Circuito Judicial de San José

Fuente: Aranda Service Desk,2022.

Del total de personas usuarias que plantearon su inconformidad ante la Contraloría de Servicios, un 7% de estas presentaban alguna condición de vulnerabilidad, lo cual implica que la gestión se atienda con la prioridad correspondiente, dentro de esta clasificación destacan las personas adultas mayores con un 36%, seguido de un 20% de personas menores de edad, estas condiciones son comunes para la materia de Pensiones Alimenticias, ya que sus beneficiarios en su mayoría son niños y niñas menores de edad y personas adultas mayores.

Seguidamente el otro porcentaje que representa una relevancia alta dentro del análisis son las personas con discapacidad, el cual también es un grupo beneficiario de esta materia, en menor proporción se tramitaron gestiones de personas migrantes, en condición de pobreza, por su condición de género, que padezcan de alguna enfermedad entre otras.

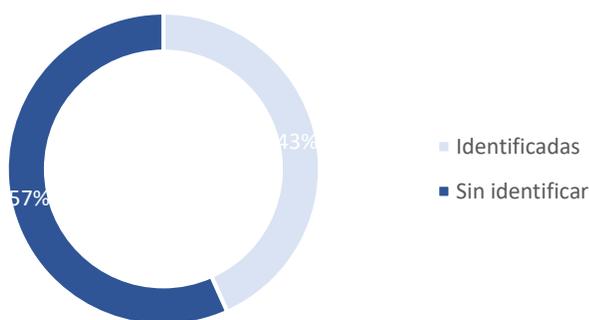
A manera de síntesis se determina que el perfil de la persona usuaria que hace uso de la oficina de Contraloría de Servicios para presentar sus inconformidades relacionadas con la materia de Pensiones Alimenticias son mujeres que fungen como parte actora de los procesos judiciales y no presentan ninguna condición de vulnerabilidad.

2.2.1.5 Deficiencias en la prestación del servicio

En el presente apartado se identifican aquellas causas que genera deficiencias en la prestación de los servicios judiciales en materia de Pensiones Alimenticias, los cuales se traducen en aquellos aspectos que más se les debe prestar atención con la finalidad de corregirlos y poder aumentar la satisfacción en las personas usuarias, lo cual incrementaría la percepción de calidad en el servicio recibido, al respecto se recabó la siguiente información:

Gráfico 11

Deficiencias identificadas en las inconformidades, del 2018 al 2021.



Fuente: Aranda Service Desk,2022.

El gráfico anterior permite evidenciar que en un 43%k (2675 en números absolutos) de las gestiones fue posible identificar alguna deficiencia en la prestación del servicio, la siguiente tabla muestra los ámbitos y causas en los cuales se clasifican estas deficiencias:

Tabla 9

Deficiencias identificadas en las gestiones de Pensiones Alimentarias del 2018 al 2021

Ámbito	Causa	Valor absoluto
Entorno	Afectación de luz, agua, telecomunicaciones	6
	Afluencia de personas usuarias	32
	Cambios en leyes y normativas	4
	Cierre colectivo	3
	Contratos institucionales	2
	Declaratoria de emergencia	53
	Desastre natural	1
	Elevada presentación de asuntos para fallo	104
	Elevada presentación de escritos	81
	Huelga	80
	Proceso de Reforma	1
	Temporada de aguinaldo y bono escolar	106
	Zona de alto riesgo	1
	Método	Cantidad de trabajo por cuello de botella
Cantidad de trabajo		7
Dificultad en la ubicación de personas		6
Falta de controles		149
Falta de coordinación entre oficinas		25
Falta de estandarización de procesos		29
Falta de lineamientos		24
Falta de planes de contingencia		20
Mala planificación del trabajo		26
Proceso de inventario		140
Proceso de rediseño		8
Proceso implantación		17

	Saturación de agendas	17
Mobiliario, equipo y suministros	Cantidad de equipo insuficiente	2
	Fallo en los sistemas o equipos	77
	Falta de suministros	2
	Habilitación de usuarios y permisos	2
	Problemas con la logística	6
	Asistencia a cursos o capacitaciones	6
Persona	Asume escritorio atrasado	16
	Cumplimiento de labores administrativas	14
	Descuido	524
	Distribución inapropiada del tiempo	4
	Falta de capacitación/inducción	31
	Falta de personal	72
	Imposibilidad de sustitución	12
	Incumplimiento de cuotas de trabajo	14
	Incumplimiento de horarios	1
	Incumplimiento de planes de trabajo	8
	Labores extra al puesto	4
	Malas relaciones interpersonales	10
	Negligencia	52
	Poca experiencia	9
	Rotación de personal	7
Uso de teléfono celular	2	

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Partiendo de los valores absolutos de los datos se identifica que la principal deficiencia en la prestación del servicio se relaciona con la cantidad de trabajo por cuello de botella, con un 32%, los cuellos de botellas representan un atraso en la tramitación de los procesos judiciales lo que implica que el plazo de atención de los expedientes se extienda, situación que genera molestia en las personas usuarias.

En segundo lugar, se destaca el descuido por parte de las personas usuarias con un 20%, estos errores en su mayoría pueden ser evitables, mejorando los sistemas de control dentro de los despachos, esta falta de controles representa un 6% de las causas de deficiencias.

Entre las otras afectaciones se identificó los procesos de inventario, la elevada presentación de asuntos para fallos, los procesos de inventario, la temporada de pago de aguinaldo y bono escolar, los fallos en los sistemas equipos entre otras causas que se observan en la tabla anterior.

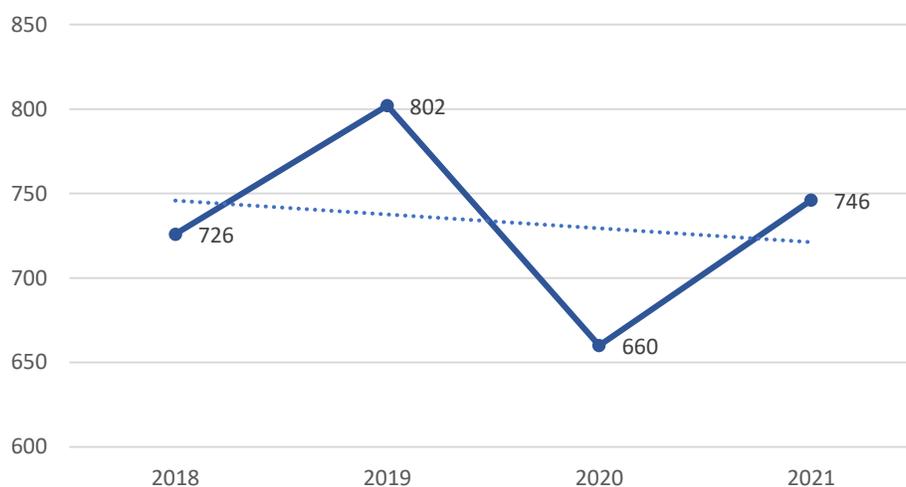
2.2.2 Familia

2.2.2.1 Inconformidades presentadas por año

Durante los 4 años estudiados en materia de Familia, se registran un total de 2934 inconformidades, distribuidas por año de la siguiente manera:

Gráfico 11

Cantidad de inconformidades en materia de Familia del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se puede identificar en el gráfico anterior el año que más se recibieron inconformidades fue para el 2019 con un total de 802, después de este periodo se presentó un decrecimiento para el 2020 en 162 inconformidades, para el 2021 se tuvo un repunte con 746 quejas recibidas en total, como se observa en la línea de tendencia durante el periodo de análisis las cifras no tuvieron una variación significativa de un año a otro, estas se mantuvieron constantes con un promedio de 733 gestiones atendidas por año.

Ahora bien, en lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades fueron las siguientes:

Tabla 10

Categorías de las inconformidades en materia de Familia del 2018 al 2021

Categorías	2018	2019	2020	2021
Excesivos tiempos de respuesta	81% (589)	84% (670)	82% (538)	83% (616)
Trato o insatisfacción con el servicio	15% (110)	13% (105)	15% (100)	13% (99)
Falencias en la información institucional	2% (17)	1% (12)	1% (7)	1% (7)
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	1% (4)	0% (3)	1% (6)	1% (6)
No es competencia de la Contraloría	1% (6)	1% (12)	1% (9)	2% (18)

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en la tabla anterior durante los 4 años la categoría que generó más insatisfacción entre las personas usuarias fueron los excesivos tiempos de respuesta institucionales, representando para cada uno de los años más del 80% de las causas de insatisfacción.

Al profundizar en esta categoría se determina que de los atrasos el 60% corresponden a la atención de documentos, oficio o resoluciones y el 20% a fallos, los porcentajes restantes corresponden a remisiones, envíos, traslados e itineraciones 14% a giros de dinero; estos son los (5%), notificaciones y pericias (ambas con un 4%) y finalmente giros y señalamientos (ambos con un 3%).

La segunda categoría con más peso fue el trato o la insatisfacción con el servicio, al ahondar en esta causa se encuentra que el 35% de los procesos fueron por errores humanos (en la atención de documentos, oficios o resoluciones; en los giros; notificaciones o remisiones; apremios corporales entre otros), el 29% se debió a un limitado acceso a los servicios (recepción de denuncias, líneas telefónicas, rechazos administrativos, etc), un 15% por trato inadecuado ya se de forma personal o por teléfono, un 11% fue por un incumplimiento de deberes (circulares, leyes, políticas, directrices y labores propias del puesto) y el porcentaje restante a la atención lenta y el incumplimiento de acuerdos con la Contraloría de Servicios.

Asimismo, es importante agregar que en la subcategoría de trato inadecuado en un total de 57 inconformidades este trato fue brindado de manera personal y 7 fueron por teléfono, lo cual permite inferir que algunas de las personas funcionarias que se encuentran en atención al público no necesariamente cuentan con las habilidades blandas necesarias para brindar una atención respetuosa y de calidad.

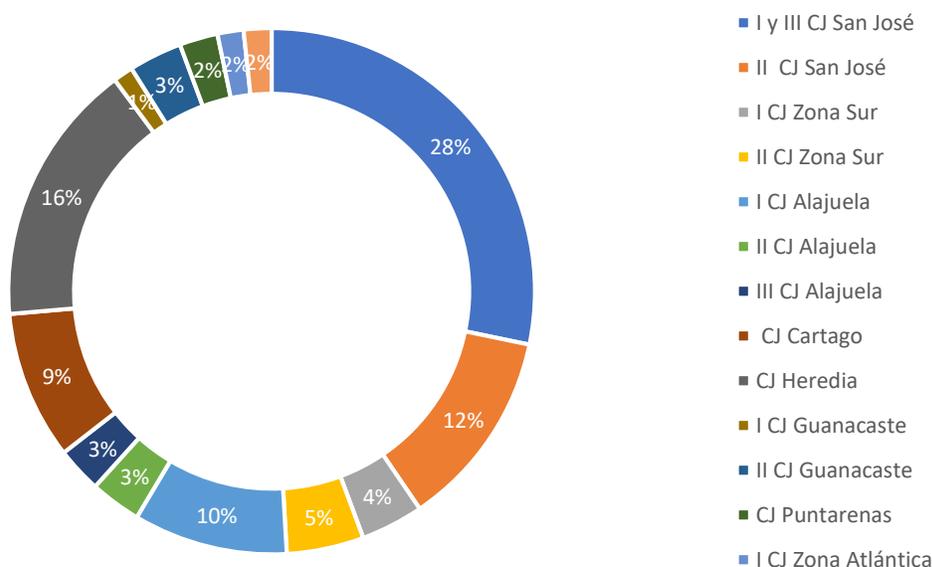
En menor medida las otras categorías en las que se consignaron las inconformidades fueron las falencias en la información institucional, deficiencias en infraestructura y/o tecnología y cuando aquellas gestiones no son competencia de la Contraloría, ya sea porque las debe tramitar otra dependencia.

2.2.2.3 Gestiones por Circuito Judicial

En el presente apartado se identifican las gestiones por Circuito Judicial con la finalidad de identificar aquellas contra las que más inconformidades se han tramitado durante estos años, teniendo como resultados los siguientes:

Gráfico 12

Cantidad de inconformidades en materia de Familia por Circuito Judicial del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se identifica en la tabla anterior el I y III Circuito Judicial de San José, es el que presenta un número mayor de inconformidades representando un 28% del total, en segundo lugar, se encuentra el Juzgado de Familia de Heredia con un 16% y en tercer lugar el Juzgado de Familia del IICJSJ con un 12%, esta tendencia permite identificar que dentro de los circuitos que pertenecen al GAM se presentan un mayor número de inconformidades con respecto a los que están FGAM.

Otro factor para tomar en consideración es que están provincias (San José y Heredia) por su distribución demográfica presentan una alta densidad poblacional lo que significa que más personas usuarias hacen uso de estos circuitos por temas de su competencia territorial.

Una población más grande también significa que la cantidad de procesos que se tramitan en estas oficinas es mayor, lo que deja como resultado que los procesos duren más en resolverse al tener un gran circulante y como se identifica en la tabla 10, los tiempos de respuesta institucionales son la principal causa de insatisfacción para las personas usuarias.

Posterior al análisis de los circuitos identificados anteriormente (IyIII CJSJ, IICJSJ y Heredia) se destaca que estos 3 representan el 56% del total de quejas el cuál es un valor significativo cuando se contrasta con los restantes circuitos cuya cantidad de inconformidades presentadas es menos de la mitad que en estos.

Adicional a lo anterior en materia de Familia los circuitos de Alajuela y Cartago también presentan una cantidad significativa si se comparan con los restantes, ya que, estos representan un 10% y 9% respectivamente. En el siguiente apartado se profundiza en cuales son aquellas oficinas judiciales donde más inconformidades se presentan y cuales aquellas causan que provocan insatisfacción en las personas usuarias.

2.2.2.4 Oficinas con mayor índice de inconformidades

A continuación, se presentan aquellos despachos judiciales que tienen un mayor número de inconformidades, es importante destacar que el análisis de esta información se realizó de forma global tomando en consideración los 4 años, como un todo, a la hora de presentar la información, con el objetivo de que los datos sean más representativos.

La siguiente tabla muestra la distribución por oficina contemplando las 5 oficinas donde se concentra el mayor número de inconformidades, en caso de que se desee ver la información del total de despachos se puede consultar el anexo 2,

Tabla 11

Oficinas con mayor índice de inconformidades del 2018 al 2021

Circuito Judicial	Oficina Judicial	Cantidad
Heredia	JUZGADO DE FAMILIA DE HEREDIA	441 (15%)
Goicoechea	JUZGADO DE FAMILIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	335 (11%)
Alajuela	JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	255 (9%)
San José	JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE HATILLO, SAN SEBASTIAN Y ALAJUELITA	212 (7%)
Cartago	JUZGADO DE FAMILIA DE CARTAGO	199 (7%)

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se puede identificar en la tabla anterior la mayoría de estas oficinas se encuentran ubicadas dentro del GAM, además estas 5 oficinas representan el 49% del total de gestiones recibidas en materia de Familia durante estos 4 años, lo cual es una cifra significativa en cuanto a casi la mitad de las quejas se tramitan contra estas dependencias, permitiendo inferir que son estos despachos a los que más atención se les debe poner en cuanto al seguimiento y el implementar planes de mejora que permitan mejorar la calidad del servicio brindado. Asimismo, se destaca que en total se tramitaron 2934 quejas, distribuidas en 145 oficinas pertenecientes a todos los circuitos judiciales del país.

Asimismo, para complementar la información sobre el trámite de gestiones en materia de Familia, se destaca que para el periodo de investigación en un total de 2775 expedientes fueron colocadas alguna inconformidad, de estas un 90% corresponde a expedientes de entre el año 2011 al 2020, un 5% del 2000 al 2010, otro 5% para el 2021 y finalmente menos de un 1% expediente que entraron entre 1990 y 1999, estos son los más antiguos de las que se tiene registro presentaron una inconformidad.

Del total de atenciones brindadas en materia de Familia durante estos 4 años, un total de 14 de ellas fueron remitidas a otras instancias para su atención, la oficina a la cual se remitieron más gestiones fue al Tribunal de la Inspección Judicial, a continuación, se muestra la distribución de cuales otras se les remitieron:

Tabla 12

Gestiones remitidas a otras instancias en materia de Familia del 2018 al 2021

Instancia	Cantidad
Asuntos internos	1
Consejo Superior	1
Consejo Administración	1
Inspección Judicial	7
Registro Judicial	1

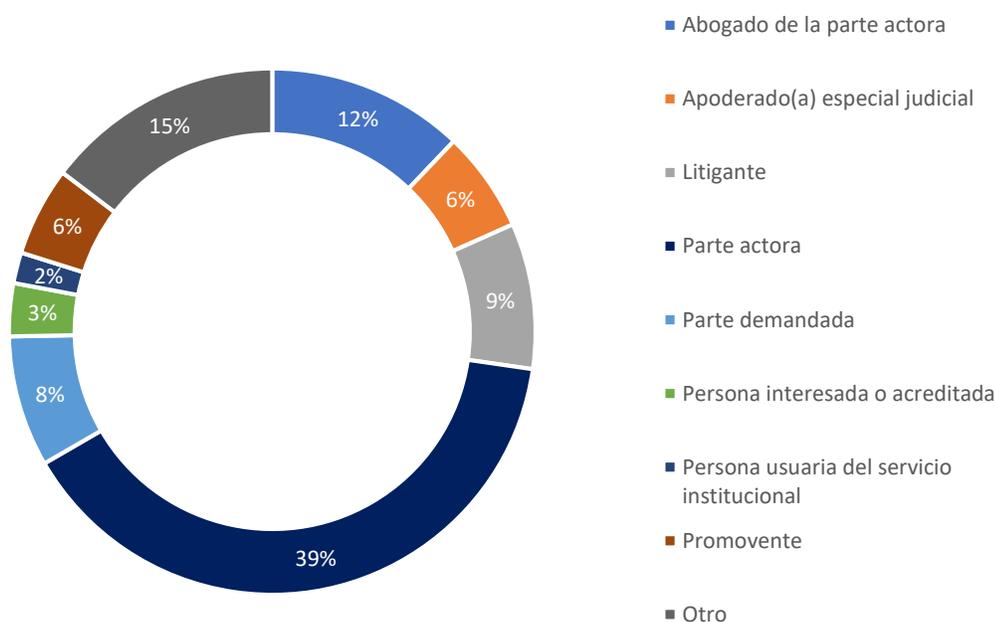
Fuente: Aranda Service Desk,2022.

2.2.1.4 Perfil de las personas gestionantes

En el presente apartado se analiza el perfil de la persona gestionante con la finalidad de identificar aquellas características que permitan crear un perfil de la persona usuaria que se hace uso de la Contraloría de Servicios para interponer sus inconformidades en materia de Familia, al respecto se identifica la siguiente información:

Gráfico 13

Calidad de la persona usuaria



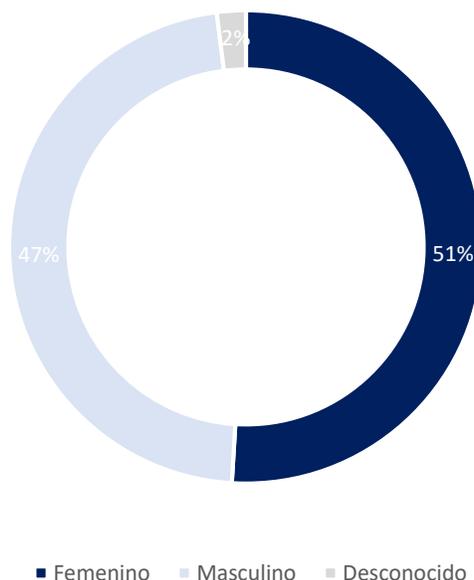
Fuente: Arandaervice Desk,2022.

En el gráfico n°13 se muestra la distribución en cuanto a la calidad de persona usuaria dentro de los procesos judiciales, en el caso de la materia de Familia se observa que el 39% de las quejas corresponden a la parte actora, un 12% a las personas abogadas de la parte actora y un 9% los litigantes, estas 3 calidades fueron las que más relevancia tuvieron a partir del análisis estadístico.

Adicionalmente la clasificación otros engloban algunas de las siguientes partes: abogados (as) de la parte demandada, quejoso, ejecutor (a), interprete, traductor, peritos, parte ofendida, entre otros, estas calidades se agruparon en una sola categoría en vista a que su análisis individual cada una tenía un peso relativo de menos de 2%.

Gráfico 14

Sexo de la persona usuaria

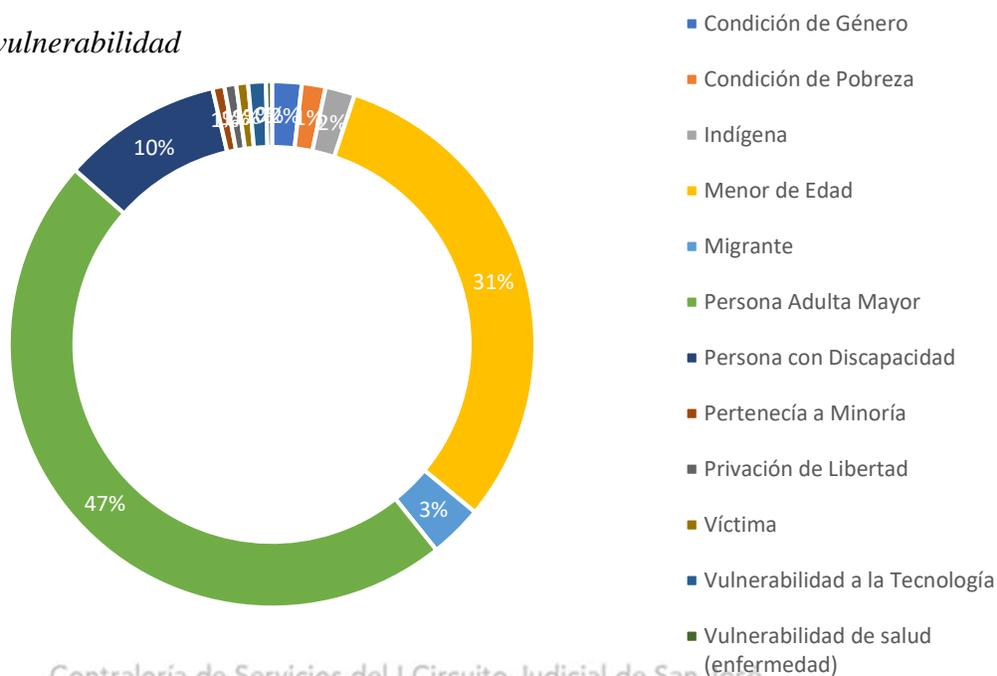


Fuente: Aranda Service Desk

Como se puede identificar las mujeres son las personas usuarias que más presentan inconformidades en materia de Familia ante la Contraloría de Servicios, representando un 51% del total de atenciones brindadas, en el caso de los hombres se refleja con un 47% de estas.

Gráfico 15

Condición de vulnerabilidad



Fuente: Aranda Service Desk,2022.

Del total de personas usuarias que plantearon su inconformidad ante la Contraloría de Servicios, un 9% de estas presentaban alguna condición de vulnerabilidad, lo cual implica que la gestión se atienda con la prioridad correspondiente, dentro de esta clasificación destacan las personas adultas mayores con un 47%, seguido de un 31% de personas menores de edad.

Seguidamente el otro porcentaje que representa una relevancia alta dentro del análisis son las personas con discapacidad, con un 10%, en menor proporción también se tramitaron gestiones de personas migrantes, en condición de pobreza, por su condición de género, víctima, que padezcan de alguna enfermedad entre otras.

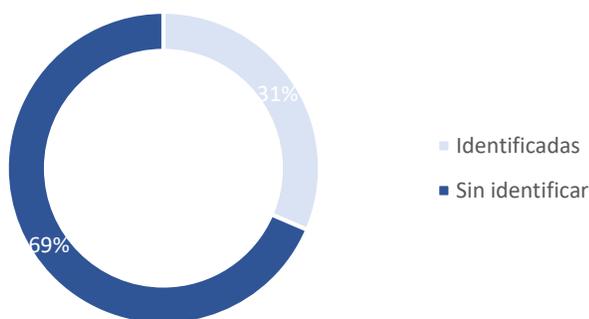
A manera de síntesis se determina que el perfil de la persona usuaria que hace uso de la oficina de Contraloría de Servicios para presentar sus inconformidades relacionadas con la materia de Familia se trata de mujeres que fungen como parte actora de los procesos judiciales y no presentan ninguna condición de vulnerabilidad.

2.2.2.5 Deficiencias en la prestación del servicio

En el presente apartado se identifican aquellas causas que genera deficiencias en la prestación de los servicios judiciales en materia de Familia, al respecto se recabó la siguiente información:

Gráfico 16

Deficiencias identificadas en las inconformidades, del 2018 al 2021.



Fuente: Aranda Service Desk,2022.

El gráfico anterior permite evidenciar que en un 31% (1606 en números absolutos) de las gestiones fue posible identificar alguna deficiencia en la prestación del servicio, la siguiente tabla muestra los ámbitos y causas en los cuales se clasifican estas deficiencias:

Tabla 13

Deficiencias identificadas en las gestiones de Familia del 2018 al 2021

Ámbito	Categoría	Cantidad	Porcentaje
Entorno	Afectación de luz, agua, telecomunicaciones	1	0%
	Afluencia de personas usuarias	11	1%
	Cambios en leyes y normativas	1	0%
	Cierre colectivo	4	0%
	Contratos institucionales	1	0%
	Declaratoria de emergencia	32	2%
	Elevada presentación de asuntos para fallo	95	6%
	Elevada presentación de escritos	186	12%
	Huelga	33	2%
	Proceso de Reforma	4	0%
	Temporada de aguinaldo y bono escolar	1	0%
Método	Cantidad de trabajo por cuello de botella	520	32%
	Cantidad de trabajo	11	1%
	Dificultad en la ubicación de personas	4	0%
	Falta de controles	92	6%
	Falta de coordinación entre oficinas	15	1%
	Falta de estandarización de procesos	11	1%
	Falta de lineamientos	6	0%
	Falta de planes de contingencia	48	3%
	Mala planificación del trabajo	8	0%
	Proceso de inventario	30	2%
	Proceso de rediseño	12	1%
	Proceso implantación	7	0%
	Saturación de agendas	20	1%
Mobiliario, equipo y suministros	Cantidad de equipo insuficiente	2	0%
	Fallo en los sistemas o equipos	33	2%
	Equipo inapropiado	1	0%
	Habilitación de usuarios y permisos	4	0%
	Problemas con la logística	6	0%

Persona	Asistencia a cursos o capacitaciones	5	0%
	Asume escritorio atrasado	11	1%
	Cumplimiento de labores administrativas	15	1%
	Descuido	242	15%
	Falta de capacitación/inducción	14	1%
	Falta de personal	35	2%
	Imposibilidad de sustitución	9	1%
	Incumplimiento de cuotas de trabajo	32	2%
	Incumplimiento de horarios	2	0%
	Incumplimiento de planes de trabajo	8	0%
	Labores extra al puesto	5	0%
	Malas relaciones interpersonales	1	0%
	Negligencia	20	1%
	Poca experiencia	5	0%
	Rotación de personal	3	0%

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Partiendo de los valores absolutos de los datos se identifica que la principal deficiencia en la prestación del servicio se relaciona con la cantidad de trabajo por cuello de botella, con un 32%, en segundo lugar, se destaca el descuido por parte de las personas usuarias con un 15%, estos errores en su mayoría pueden ser evitables, mejorando los sistemas de control dentro de los despachos, esta falta de controles representa un 6% de las causas de deficiencias.

Entre las otras afectaciones se identificó los procesos de inventario, la elevada presentación de asuntos para fallos, los procesos de inventario, la temporada de pago de aguinaldo y bono escolar, los fallos en los sistemas equipos entre otras causas que se observan en la tabla anterior.

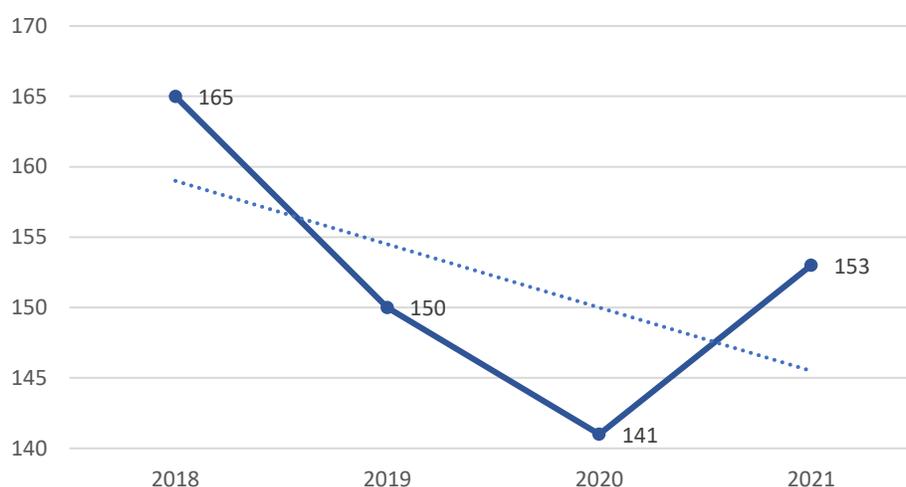
2.2.3 Violencia Doméstica

2.2.3.1 Inconformidades presentadas por año

Durante los 4 años estudiados en materia de Violencia Doméstica, se registran un total de 609 inconformidades, distribuidas por año de la siguiente manera:

Gráfico 17

Cantidad de inconformidades en materia de Violencia Doméstica del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se puede identificar en el gráfico anterior el año que más se recibieron inconformidades fue el 2018 con un total de 165, después de este periodo se presentó una disminución de forma constante para los 2 siguientes años, llegando a 141 para el 2020, año que menos quejas se reciben, sin embargo, para el último año se tuvo un ligero aumento en 12 inconformidades, como se evidencia en la línea de tendencia durante el periodo de estudio las cifras no tuvieron una variación significativa de un año a otro, estas se mantuvieron constantes con un promedio de 152 gestiones atendidas por año.

En lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades fueron las siguientes:

Tabla 14

Categorías de las inconformidades en materia de Violencia Doméstica del 2018 al 2021

Categorías	2018	2019	2020	2021
Excesivos tiempos de respuesta	45% (75)	37% (56)	46% (66)	36% (55)
Trato o insatisfacción con el servicio	46% (77)	55% (83)	43% (61)	56% (85)
Falencias en la información institucional	2% (4)	3% (4)	4% (6)	3% (4)
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	1% (1)	1% (1)	3% (5)	1% (1)
No es competencia de la Contraloría	5% (9)	4% (6)	3% (5)	5% (8)

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en la tabla anterior durante los 4 años la categoría que generó más insatisfacción entre las personas usuarias fue el trato o insatisfacción con el servicio institucional, esta categoría fue la que más peso representó durante los años analizados, representando para cada uno más del 40% del total de atenciones, solamente en el año 2020 se tuvo una excepción y se posicionó en primer lugar los excesivos tiempos de respuesta.

Al profundizar en esta categoría se determina que en el trato o insatisfacción con el servicio un 47% fue por un limitado acceso a los servicios el cual engloba el rechazo administrativo, la recepción de denuncias, las líneas telefónicas u otras limitaciones de accesos, otro valor relativo que adquiere relevancia es el trato inapropiado sea vía teléfono o personal, en este caso de un total de 64 (21%) inconformidades presentadas en este ámbito 62 corresponden a un trato inadecuado recibido de manera presencial, lo que deja ver que las personas funcionarias que se encuentran en la atención de las personas usuarias no cuentan con las habilidades necesarias para brindar un trato adecuado y respetuoso acorde con los valores institucionales.

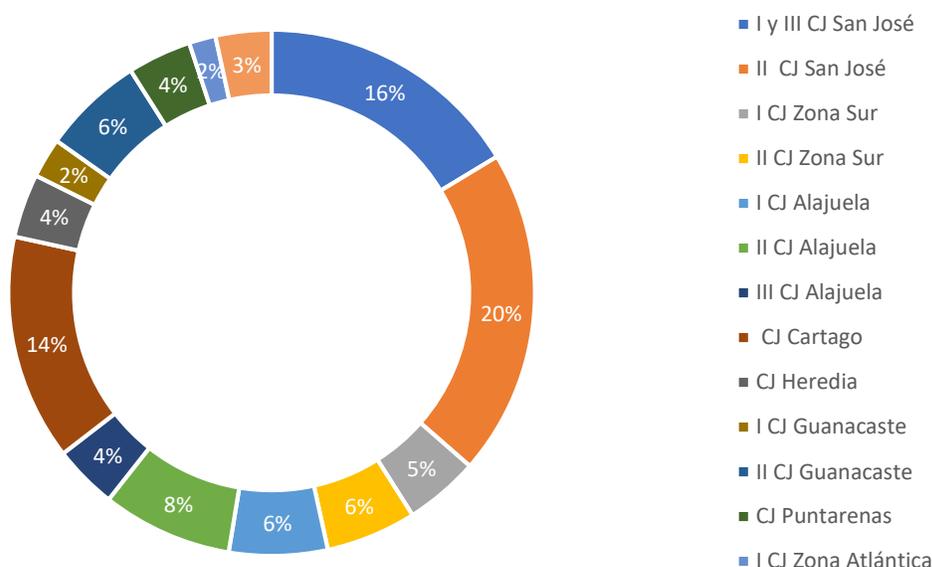
En menor medida las otras categorías en las que se recibieron inconformidades fueron las falencias en la información institucional, deficiencias en infraestructura y/o tecnología y cuando aquellas gestiones no son competencia de la Contraloría.

2.2.3.3 Gestiones por Circuito Judicial

En el presente apartado se identifican las gestiones por Circuito Judicial con la finalidad de identificar aquellas contra las que más inconformidades se han tramitado durante estos años, teniendo como resultados los siguientes:

Gráfico 18

Cantidad de inconformidades en materia de Violencia Doméstica por Circuito Judicial del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se identifica en el gráfico anterior en el IICJSJ se concentra la mayor cantidad de inconformidades en materia de Violencia Doméstica, representando un 20% del total de las atenciones brindadas para el periodo de estudio, en segundo lugar, se encuentra el I y III CJSJ con un 16% del total y en tercer lugar el Circuito Judicial de Cartago con un 14%; se destaca que estos 3 primeros circuitos judiciales con más inconformidades representan el 50% de las quejas tramitadas por la Contraloría.

Además de esto es importante señalar que la distribución relativa entre los circuitos judiciales no es tan significativa como en las materias analizadas anteriormente, esta tiene un comportamiento similar entre cada circuito.

Adicional a lo anterior en materia de Violencia Doméstica los circuitos del I y IICJ Alajuela, IICJ Zona Sur y el IICJ Guanacaste, también presentan un porcentaje relativo relevante en el análisis de la información. En el siguiente apartado se profundiza en cuales son aquellas oficinas judiciales donde más inconformidades se presentan y cuales son aquellas causas que provocan insatisfacción en las personas usuarias.

2.2.3.4 Oficinas con mayor índice de inconformidades

A continuación, se identifican aquellos despachos judiciales que tienen un mayor número de inconformidades, es importante destacar que el análisis de esta información se realizó de forma global tomando en consideración los 4 años, como un todo, a la hora de presentar la información, con el objetivo de que los datos sean más representativos.

La siguiente tabla muestra la distribución por oficina contemplando las 5 oficinas donde se concentra el mayor número de inconformidades, en caso de que se desee ver la información del total de despachos se puede consultar el anexo 2,

Tabla 15

Oficinas con mayor índice de inconformidades del 2018 al 2021

Circuito Judicial	Oficina Judicial	Cantidad
San José	JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	81 (13%)
Cartago	JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE CARTAGO	33 (5%)
Alajuela	JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	25 (4%)
San José	JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE TURNO EXTRAORDINARIO DE SAN JOSE	23 (4%)
San Carlos	JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	22 (4%)

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se puede identificar en la tabla anterior la mayoría de estas oficinas se encuentran ubicadas dentro del GAM, además estas 5 oficinas representan el 30% del total de gestiones recibidas en materia de Violencia Doméstica Familia durante los años analizados, los despachos restantes tuvieron un promedio de 3 inconformidades por año en cada uno, en total estos otros despachos son 134 en valores absolutos. brindado. Asimismo, se destaca que en total se tramitaron 2934 quejas, distribuidas en 145 oficinas pertenecientes a todos los circuitos judiciales del país.

Asimismo, para complementar la información sobre el trámite de gestiones en materia de Violencia Doméstica, se destaca que para el periodo de investigación en un total de 456 expedientes fueron colocadas alguna inconformidad, de estas un 99% corresponde a expedientes de entre el año 2016 al 2021 y solamente 1% del 2009 al 2015, estos son los más antiguos de las que se tiene registro presentaron una inconformidad, siendo un expediente del 2009 el que presenta una data más antigua.

Del total de atenciones brindadas en materia de Familia durante estos 4 años, un total de 18 de ellas fueron remitidas a otras instancias para su atención, la oficina a la cual se remitieron más gestiones fue al Tribunal de la Inspección Judicial, a continuación, se muestra la distribución de cuales otras se les remitieron:

Tabla 16

Gestiones remitidas a otras instancias en materia de Violencia Doméstica del 2018 al 2021

Instancia	Cantidad
Asuntos internos	1
Comisiones Institucionales	3
Inspección Judicial	15

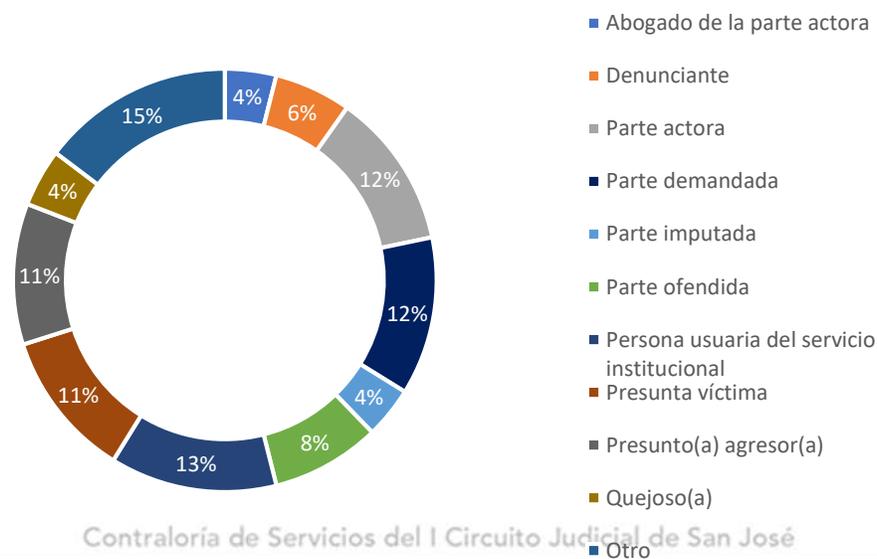
Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

2.2.3.4 Perfil de las personas gestionantes

En el presente apartado se analiza el perfil de la persona gestionante con la finalidad de identificar aquellas características que permitan crear un perfil de la persona usuaria que se hace uso de la Contraloría de Servicios para interponer sus inconformidades en materia de Violencia Doméstica, al respecto se identifica la siguiente información:

Gráfico 19

Calidad de la persona usuaria



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

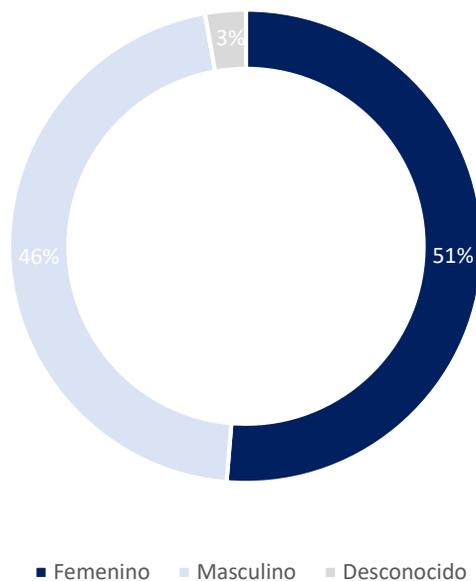
En el gráfico n°19 se muestra la distribución en cuanto a la calidad de persona usuaria dentro de los expedientes judiciales, en el caso de la materia de Violencia Doméstica se identifica que el 13% de las quejas corresponden a personas usuarias de los servicios institucionales, en segundo lugar, se posiciona las personas que son parte actora y parte demanda, ambos con un 12%, seguidos de los presuntos (as) agresores (as) y las presuntas víctimas que conforman un 11% para cada uno.

Otro porcentaje que adquiere relevancia es la categoría de otros con un 15% esta incluye abogado de la parte demandada, albaceas, litigante, interprete, persona interesada o acreditada, persona funcionaria judicial, apoderado(a) especial judicial, entre otros de manera individual cada una de estas calidades representa el 3% o menos, datos estos valores relativos tan bajos se sumaron para que adquirieran más relevancia.

En cuanto al sexo de las personas usuarias se presenta la siguiente información

Gráfico 20

Sexo de la persona usuaria

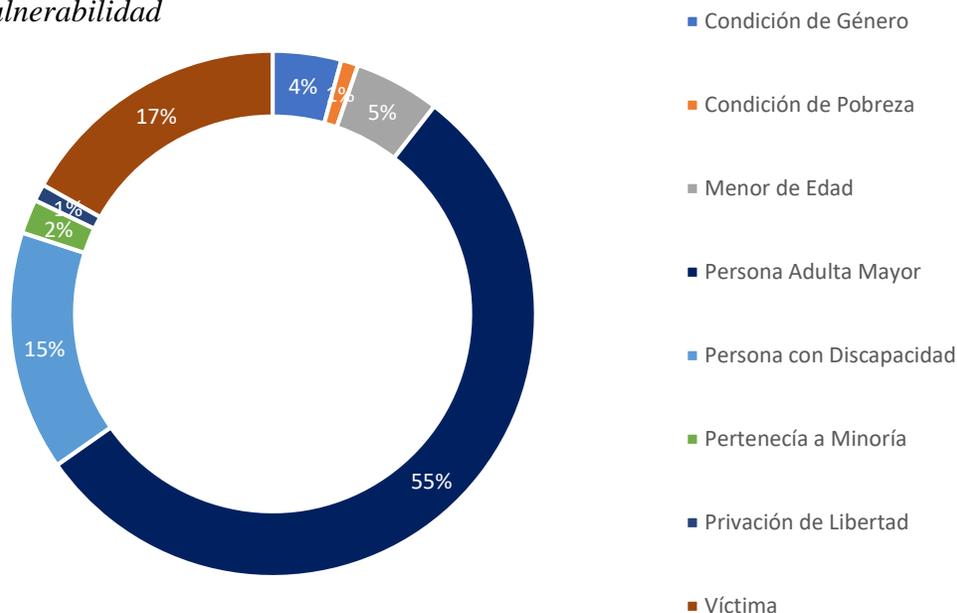


Fuente: Aranda Service Desk

Como se puede identificar las mujeres son las personas usuarias que más presentan inconformidades en materia de Violencia Doméstica ante la Contraloría de Servicios, representando un 51% del total de atenciones brindadas, en el caso de los hombres se refleja con un 46% de estas.

Por su condición de vulnerabilidad se presenta:

Gráfico 21
Condición de vulnerabilidad



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Del total de personas usuarias que plantearon su inconformidad ante la Contraloría de Servicios, un 16% de estas presentaban alguna condición de vulnerabilidad, lo cual implica que la gestión se atienda con la prioridad correspondiente, dentro de esta clasificación destacan las personas adultas mayores con un 55%, seguido de un 17% de personas que figuran como víctimas dentro de los expedientes.

Seguidamente el otro porcentaje que representa una relevancia alta dentro del análisis son las personas con discapacidad, con un 15%, en menor proporción también se tramitaron gestiones de personas menores de edad, privadas de libertas, por su condición de género, en condición de pobreza o que pertenecían a una minoría.

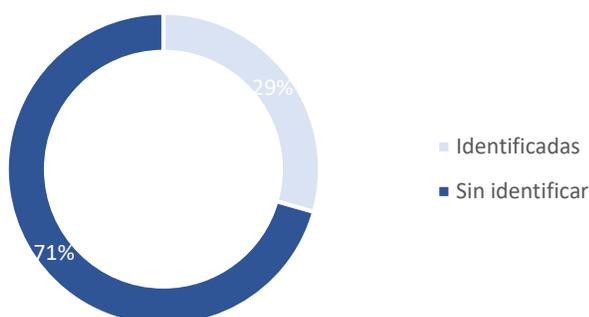
A manera de resumen se determina que el perfil de la persona usuaria que hace uso de la oficina de Contraloría de Servicios para presentar sus inconformidades relacionadas con la materia de Violencia Doméstica son mujeres usuarias de los servicios institucionales y no presentan ninguna condición de vulnerabilidad.

2.2.3.5 Deficiencias en la prestación del servicio

En el presente apartado se identifican aquellas causas que genera deficiencias en la prestación de los servicios judiciales en materia de Violencia Doméstica, al respecto se recabó la siguiente información:

Gráfico 22

Deficiencias identificadas en las inconformidades, del 2018 al 2021.



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

El gráfico anterior permite evidenciar que en un 29% (180 en números absolutos) de las gestiones fue posible identificar alguna deficiencia en la prestación del servicio, la siguiente tabla muestra los ámbitos y causas en los cuales se clasifican estas deficiencias:

Tabla 17

Deficiencias identificadas en las gestiones de Violencia Doméstica del 2018 al 2021

Ámbito	Categoría	Cantidad	Porcentaje	
Entorno	Afluencia de personas usuarias	3	0%	
	Contratos institucionales	1	0%	
	Declaratoria de emergencia	8	1%	
	Desastre natural	1	0%	
	Elevada presentación de asuntos para fallo	3	0%	
	Huelga	10	2%	
Método	Cantidad de trabajo por cuello de botella	27	4%	
	Cantidad de trabajo	2	0%	
	Falta de controles	8	1%	
	Falta de coordinación entre oficinas	9	1%	
	Falta de estandarización de procesos	7	1%	
	Falta de lineamientos	5	1%	
	Falta de planes de contingencia	2	0%	
	Proceso de inventario	2	0%	
	Proceso implantación	1	0%	
	Saturación de agendas	1	0%	
	Mobiliario, equipo y suministros	Cantidad de equipo insuficiente	2	0%
		Fallo en los sistemas o equipos	4	1%
		Habilitación de usuarios y permisos	1	0%
		Problemas con la logística	1	0%
		Asume escritorio atrasado	2	0%
Persona	Cumplimiento de labores administrativas	1	0%	
	Descuido	42	7%	
	Distribución inapropiada del tiempo	1	0%	
	Falta de capacitación/inducción	9	1%	
	Falta de personal	1	0%	
	Imposibilidad de sustitución	4	1%	
	Incumplimiento de cuotas de trabajo	2	0%	
	Incumplimiento de horarios	2	0%	
	Incumplimiento de planes de trabajo	1	0%	
	Labores extra al puesto	1	0%	
	Malas relaciones interpersonales	5	1%	
	Negligencia	6	1%	
	Poca experiencia	3	0%	

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Partiendo de los valores relativos de los datos se identifica que la principal deficiencia en la prestación del servicio se relaciona con el descuido de las personas funcionarias en el trámite de algún expediente judicial con un 7%, en segundo lugar, se destaca la cantidad de trabajo por cuello de botella con un 4% y en tercer lugar las huelgas con un 2%.

Como se puede observar en la tabla anterior a partir de los valores absolutos se determina que las deficiencias en la prestación del servicio fueron muy diversas y sus valores se encuentran dispersos en múltiples categoría, lo cual deja como resultado que el valor relativo no sea significativo, entre las otras afectaciones destacan los procesos de inventario, la elevada presentación de asuntos para fallos, los procesos de inventario, la poca experiencia de los funcionarios, el incumplimiento de las cuotas de trabajo, entre otras causas.

3. Análisis de las gestiones en la Jurisdicción Familia

3.1 Perspectivas cualitativas sobre aquellos desafíos o retos que tienen las instancias pertenecientes a la jurisdicción familia.

En la sección anterior se presentó un análisis sobre el estado de las materias que componen la jurisdicción Familia a partir de los datos estadísticos recabados, este insumo se construye a partir de la base de datos que genera el sistema de registro de inconformidades de la Contraloría de Servicios (Aranda Service Desk).

Para complementar este estudio cuantitativo sobre estas materias en la presente sección se complementó con un abordaje más cualitativo a partir de la perspectiva de las personas contraloras de servicios, el personal auxiliar de la Contraloría, para esto se procedió a realizar entrevistas y una consulta escrita por medio del correo electrónico.

3.1.1 Consulta Contralores y personal Auxiliar de Servicios

Es necesario destacar que las respuestas que brindó cada persona contralora en la entrevista hacen referencia al circuito de su competencia, lo mismo en el caso de las respuestas de las personas auxiliar de servicio, esto permite ahondar en algunas oficinas que representan más inconformidades y son aquellos despachos en los que más problemas se están presentando.

A continuación, se destacan de forma individual la perspectiva sobre de las personas contraloras sobre los despachos que más inconformidades tienen sobre cada materia, posteriormente se realizará un análisis macro sobre los hallazgos identificados sobre las restantes oficinas de Contraloría:

Iniciando con la materia de Pensiones Alimentarias, a partir del análisis de inconformidades por oficina se pudo identificar que el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, es el que presenta el mayor número de inconformidades del país, al profundizar sobre este tema con el Contralor de Servicios Franklin Benavides Solano se pudo identificar los siguientes hallazgos:

Primeramente, se identifican algunas particularidades de este despacho, que pueden causar un comportamiento particular al resto de juzgados restantes, en este se destaca algún tipo de diferencia con relación a las demás oficinas, como son los acuerdos diferenciados del Consejo Superior y que posiblemente se den por las particularidades propias del despacho, por ejemplo:

1. Horario diferente a todas las oficinas a nivel nacional
2. Plazos más amplios para entrega de orden de apremio corporal (4 días).
3. Zona geográfica que atiende el despacho con múltiples zonas marginales (Coronado, Tibás, Guadalupe, Montes de Oca, Moravia y Curridabat).

Asimismo, manifiesta que uno de los principales problemas de servicio que se dan en el despacho es en los meses de enero con los giros de dinero de salario escolar los cuales son bloqueados por el sistema a la espera de que el despacho los autorice. Sin embargo, con la actualización del PASE (Pago Automático del Salario Escolar), se espera que conforme avancen los años y se actualice el sistema y la situación mejore.

Esta información es reiterada por la Coordinadora Judicial la señora Grettel Mata LeRoy, quien identifica que el principal problema se debe a no atención rápida de las solicitudes que presentan las personas usuarias especialmente con el tema de las retenciones de las Pensiones, indica que este tipo de consultas se reciben a diario en el Juzgado y actualmente se está trabajando en eso, actualizando los buzones, así como la tarjeta electrónica de pagos en el Sistema Depósitos Judiciales.

Adicionalmente el alto circulante afecta al despacho, que maneja el despacho el cual aparte del circulante normal que existe de aproximadamente 35 mil expedientes, estos generan incidentes, apremios, certificaciones, entre otros procesos accesorios que se suman al circulante.

Otro tema que se refiere como una oportunidad de mejora ha sido los allanamientos que en apariencia no se estaban realizando por el despacho en periodo de pandemia y fue un tema reportado muy recurrente en la Contraloría de Servicios por parte de las personas usuarias.

Siendo que el despacho cuenta con un horario de 7:00 am a 7:00 pm, se considera como oportuno que se realice un estudio por parte de la Dirección de Planificación que permita determinar la funcionalidad del horario.

Por otra parte, se hace importante destacar que en los últimos 4 años se registraron solamente 19 inconformidades por trato inadecuado, presentando un promedio de 4,75 por año, cifra que es baja en comparación a la cantidad de circulante que maneja este despacho, en cuanto a este tema la Coordinadora Judicial refiere que las personas funcionarias que se encuentran en atención al público brindan un trato respetuoso, lo cual también se refleja en la dinámica o clima organizacional del despacho que se indica es bueno y no han existido roses en el último periodo.

Para reforzar lo indicado anteriormente se consigna que los excesivos tiempos de respuesta son el problema número 1 por el cual se reciben quejas, representando un 60% del total de inconformidades, de esta cifra se desprende que un 44% se debe a un atraso en los giros y fallos con 8% para cada uno.

La siguiente categoría en la que también se señalan un número alto de inconformidades es la causada por los errores cometidos por el personal judicial, representando un 6%, es necesario señalar que estos errores humanos hacen referencia a los siguientes temas: atención de documentos, oficios o resoluciones, notificaciones, pericias, señalamientos, las remisiones, envíos, traslados, itineraciones, apremios corporales y giros.

De tal manera, se vuelve necesario identificar aquellas deficiencias en la prestación del servicio que se convierten en la raíz de la causa de la insatisfacción en las personas usuarias, previo a señalar estas es necesario destacar que un 52% del total de inconformidades atendidas se logró identificar alguna deficiencia en el servicio, esto posterior al análisis realizado por la persona especialista de las diligencias realizadas en la atención de cada gestión.

Al respecto se recabó la siguiente información, las 3 principales causas que se identificaron:

Tabla 18

Deficiencias identificadas en los servicios brindados por el Juzgado de Pensiones Alimentarias del IICJSJ, del 2018 al 2021

Ámbito de causa	Causa	Valor absoluto	Valor relativo
Método	Cantidad de trabajo por cuello de botella	139	41%
	Proceso de inventario	74	22%
Persona	Descuido	42	12%

Fuente: Aranda Service Desk

Tal y como se evidencia las principales causas que ocasionaron una deficiencia en el servicio prestados, los 2 primeros lugares de ellas pertenecen al ámbito de método y hacen referencia a la cantidad de trabajo por cuello de botella con un 44%, la teoría del cuello de botella, señala aquellas actividades que reducen o disminuyen la productividad, lo que incrementa de manera significativa los tiempos de espera; esto significa una ralentización en el proceso de atención de expedientes judiciales, lo que genera un aumento en los tiempos de espera para las personas usuarias y un incremento en la insatisfacción.

En segundo lugar, se posiciona los procesos de inventario que deben hacer los despachos judiciales todos los años, esta causa representa un 22% del total, es importante mencionar que este proceso es de carácter obligatorio realizar una vez al año, en todos los despachos judiciales y requiere que las personas funcionarias se aboquen a esta labor, lo cual representa un atraso en la tramitación de expedientes y una molestia en las personas usuarias.

Finalmente, en el tercer lugar se encuentra como causa el descuido por parte de las personas funcionarias, la cual pertenece a la categoría de persona, en esta se hace alusión a aquellos atrasos o faltas en la tramitación de expedientes que se pudieron prevenir, si se hubiese tenido un mejor control a lo interno de la oficina (la falta de controles representa un 4% del total).

En materia de Familia, el Juzgado de Familia de Heredia, es la instancia contra la que más inconformidades se reciben a nivel nacional para ahondar más sobre este despacho se conversó con la Contralora de Servicios Katherine Madrigal, quien al respecto indica:

Históricamente el despacho de familia se posiciona como el número 1 Heredia, situación que se replica a nivel nacional, de todos los despachos en esa materia a nivel nacional, esto se evidencia con los datos estadísticos mostrados anteriormente

El principal problema identificado son los tiempos de respuesta en resolución de escritos, fallo, realización de audiencias e itineración de expedientes. Pero también se recibe con frecuencia, reportes por trato no adecuado, falencias en la entrega de información, errores materiales, prolongamos tiempos para atención en manifestación, dificultad para acceder vía telefónica, demora no razonable de acceso al expediente digital.

En un alto porcentaje, el despacho refiere cargas de trabajo superiores al recurso humano del cual dispone; no obstante, la implementación de indicadores de gestión en el despacho es reciente (2021), por lo que hasta ahora se empieza a generar información técnica que permita determinar si la capacidad instalada es suficiente de cara a la demanda del servicio.

Entre otras causas, se han identificado descuidos e incumplimientos del personal (comportamientos no generalizados), redistribución de expedientes entre escritorios que dificultan la trazabilidad en el desempeño, atención de labores administrativas que sobrecargan al personal (un ejemplo es la misma cantidad de quejas que deben responder a diversas instancias), debilidad en controles, entre otras.

Otros eventos como inventarios, rediseño, cambio de modalidad de físico a digital, reubicación a un nuevo espacio físico, huelgas y la pandemia, también han tenido influencia en la prestación del servicio; es común que las personas usuarias como parte de sus quejas, hagan referencia a que el personal menciona tales eventos en las explicaciones que ofrece.

La Comisión de Personas Usuarias de Heredia, para el año 2022 acordó solicitar una reunión al despacho para conocer el estado actual de la mora judicial y retroalimentar con respecto a los aspectos del servicio que desmejoran la calidad. Esta no es la primera vez que este grupo de participación ciudadana tiene interés en estos temas y ese despacho, sino en años anteriores, debido a la realimentación que reciben de personas usuarias de la comunidad de Heredia.

Recientemente hubo un cambio en el puesto de Coordinador(a) Judicial y de instalaciones, con lo que se espera en el corto plazo sean perceptibles algunas mejoras en el servicio que brinda el despacho.

Los problemas identificados en este despacho desde el 2017 han sido expuestos ante el despacho, Planificación, la Comisión de la Jurisdicción y el Consejo de Administración; así como situaciones específicas al Consejo Superior; siendo que para el 2019 el Tribunal de la Inspección Judicial y solicitó abrir procesos disciplinarios en contra de todo el personal técnico; no obstante, el Consejo Superior determinó esperar para ver los avances en los planes que se están trabajando con Planificación.

Para profundizar en las causas a continuación se determinan los ámbitos y categorías donde más deficiencias se identificaron en la prestación del servicio, para los 4 años de estudio, esta información se alinea con la anterior descrita ya que, coinciden por lo expuesto de forma cualitativa por el personal de la Contraloría de Servicios Regional de Heredia:

Tabla 19

Deficiencias identificadas en los servicios brindados por el Juzgado de Familia de Heredia, del 2018 al 2021

Ámbito de causa	Causa	Valor absoluto	Valor relativo
Método	Cantidad de trabajo por cuello de botella	36	11%
Persona	Descuido	46	14%
Entorno	Elevada presentación de escritos	154	47%

Fuente: Aranda Service Desk

Las principales causas que ocasionaron una deficiencia en el servicio prestados se catalogan en 3 ámbitos método, persona y entorno, al respecto en este último es en el que más inconformidades se identificaron representando un 47%, propiamente esta deficiencia corresponde a la elevada presentación de escritos, una gran cantidad de solicitudes para tramitar representa un mayor volumen de trabajo y dependiendo la capacidad operativa de la oficina se traduce en un atraso.

Seguidamente se sitúa el descuido por parte de las personas funcionarias con un 14%, los descuidos y errores humanos en su mayoría son evitables, sin embargo, cuando estos se comenten implica un aumento en el tiempo de solución de la solicitud o tramite presentado, lo anterior se alinea con la tercera causa más identificada que hace referencia a la cantidad de trabajo por cuello de botella con un 11%, nuevamente esta categoría implica un aumento en los tiempos de atención a los requerimientos de las personas usuarias.

Las 3 causas determinadas anteriormente están directamente relacionadas con los tiempos de respuesta del juzgado situación que se presenta como el principal problema identificado, los excesivos tiempos de respuesta desencadenan una gran insatisfacción en las personas usuarias, puesto que no se está cumpliendo con el principio de brindar justicia pronta y cumplida.

En lo que respecta a la materia de Violencia Doméstica el Juzgado de Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de San José, fue contra el que más inconformidades se presentaron durante el periodo de investigación, en el despacho, se pueden identificar los siguientes problemas estos son identificados por la Coordinadora Judicial Silvia Fernández Quirós:

1. Falta de capacitación en el puesto de técnico judicial (sobre todo en la actualidad que no se puede preparar a las personas (meritorios) para las sustituciones, ante la prohibición que se giró a raíz de la pandemia y que se mantiene) en ocasiones se debe nombrar personas que no conocen la materia, no cuentan con el perfil necesario para esta o no conocen los paquetes informáticos.
2. Incapacidades sin sustitución. En el despacho se cuenta con un personal de edad media, algunos con afecciones crónicas, que en ocasiones requieren incapacidad y no pueden ser sustituido por cuanto los períodos son de dos o tres días, pero que afecta evidentemente al

equipo de trabajo con recargo de funciones y también al usuario, en cuanto a la prontitud de la atención.

3. Falta de herramientas de trabajo. El proceso de Violencia Doméstica tiene una particularidad, en los expedientes se solicita la comparecencia, pero no es necesario que previamente las partes indiquen cuantos testigos va a traer, si van a venir con abogado o no, por lo que no se puede coordinar previamente la utilización de una sala de juicio para la audiencia, ni tampoco este despacho cuenta con ese recurso. Esto evidentemente afecta pues es en el mismo instante en que se llama para la audiencia (a la hora programada) que se determina si se va a ocupar o no la sala, siendo que hay varios despachos que están en las mismas circunstancias, al llamar al tercer piso en ocasiones se cuenta con la posibilidad de encontrar espacio disponible pero esto no siempre ocurre, incluso hay otros despachos esperando que se avise si se desocupa la sala o no, lo que provoca que la gente decida esperar mucho tiempo o bien se tenga que reprogramar la audiencia.

4. Situaciones externas: El usuario del despacho es muy particular, por general llegan al despacho de diez de la mañana en adelante y luego de tres de la tarde en adelante, lo que provoca picos en estos horarios embotellamiento en la atención, haciendo que los tiempos de espera sean más extensos.

Este punto es la mayor causa de insatisfacción, puesto que el tiempo de espera, ya que, para la toma de la denuncia, resolución, notificación y entrega de documentos, en promedio se tarda de hora y media a dos horas, en ocasiones, lo cual ocasiona que las personas usuarias se muestran descontentas con el tiempo; también cuando por razón de incapacidad hay solamente una persona atendiendo público, el tiempo de atención es mayor.

En cuanto al trato se presentan un total de 4 inconformidades por trato inadecuado gestionadas por medio de la Contraloría de Servicios, sin embargo, en proporción a la cantidad de personas usuarias que se reciben mensualmente en el juzgado el número es bajo y principalmente se presentan quejas con respecto la resolución dictada por el despacho y canalizan su insatisfacción con la persona que los atendió, sin embargo, cuando se presentan este tipo de quejas siempre se revisa la situación y se toman las medidas necesarias.

Las problemáticas descritas anteriormente se refuerzan con las deficiencias identificadas en la prestación del servicio, mismas que se muestran la siguiente tabla, en total se presentan 34 deficiencias

Tabla 20

Deficiencias identificadas en los servicios brindados por el Juzgado de Familia de Heredia, del 2018 al 2021

Ámbito de causa	Causa	Valor absoluto	Valor relativo
Método	Cantidad de trabajo por cuello de botella	6	18%
Persona	Descuido	5	14%
	Falta de capacitación/inducción	5	14%

Fuente: Aranda Service Desk

La principal deficiencia se relaciona con la cantidad de trabajo por cuello de botella representando un 18% del total de causas identificadas en este juzgado, en segundo lugar, como ámbito de causa se encuentran las personas funcionarias respectivamente se determina un descuido y una falta de capacitación o inducción cada una representando un 14% en ambas, estas causas se alinean con la información expuesta por la coordinadora judicial de este despacho.

Anteriormente se profundizó en el análisis de las 3 oficinas en la jurisdicción familia que más inconformidades recibieron durante los 4 años de investigación, se expuso 1 despacho por materia, y se contó con la información facilitada por las personas contraloras, el personal auxiliar de la Contraloría y algunos coordinadores judiciales, seguidamente se extrae otras premisas sobre el estado de las otras oficinas judiciales que tramitan las materias de Pensiones Alimentarias, Familia y Violencia Doméstica.

En ocasiones la cantidad de funcionarios que se encuentran en los despachos es limitada lo cual provoca un aumento en los tiempos de atención de las personas usuarias que se acercan a realizar algún trámite y la no atención de las líneas telefónicas, situaciones que acarrear un descontento en las personas usuarias.

La falta de Mecanismos ágiles de control de envíos de documentación, lo cual se puede pensar en estandarizar a nivel nacional, el tiempo de espera en dar traslado a los expedientes cuando una de las partes no se presenta a la audiencia previa es muy amplio.

En múltiples despachos a nivel nacional se encuentra un problema en lo que respecta a la atención telefónica, ya que, al existir una disminución del personal que se encuentra laborando en teletrabajo en atención a los lineamientos establecidos por el Consejo Superior, para la prevención del Covid-19, se presenta las inconformidades por la no atención en las líneas, a pesar de que se debían priorizar la atención por medios que no fueran presenciales para evitar el contagio, propiamente en lo que respecta a las líneas se reportan con frecuencia dificultad para acceder vía telefónica, indicando que el personal no responde; no obstante, existe una limitación tecnológica que puede incidir en esa percepción y está relacionado con la central telefónica que tiene el despacho, pues no genera tonos de ocupado o mensajes de espera.

En cuanto al retardo judicial, el Departamento de Planificación ya está abordando algunos de los despachos y se han definido planes remediales y cuotas diarias para jueces y técnicos judiciales, con la finalidad de brindar un servicio de una manera más pronta, para incrementar la satisfacción de las personas usuarias. También algunos Consejos Administrativos han desarrollado planes de intervención y acompañamiento, ante la demora expuesta en la tramitación de expedientes.

3.3 Estudios de satisfacción realizados por la Contraloría de Servicios

Además de la atención de las inconformidades que presentan las personas usuarias la Contraloría de Servicios realiza diferentes estudios de satisfacción, como parte de sus funciones establecidas en el reglamento de creación, organización y funcionamiento, en esta línea durante estos años se realizaron diversos estudios con la finalidad de conocer la percepción de las personas usuarias sobre los servicios que están recibiendo en el Poder Judicial.

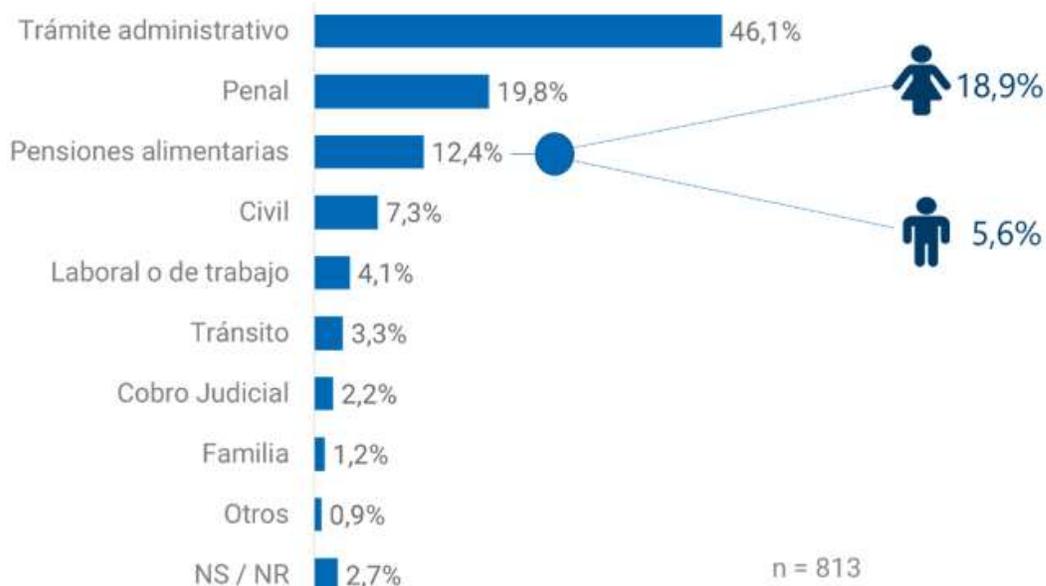
El último estudio de percepción se realizó en el 2021 y para este se contrató a una empresa externa especializada en temas de investigaciones de mercado con la finalidad de que realizara una encuesta vía telefónica para conocer la opinión de las personas usuarias sobre los servicios utilizados en total se contó con una muestra de 813 entrevistas efectivas y se tuvo una representación equitativa entre hombres, mujeres y habitantes de la GAM y fuera de este, el único requisito para poder realizar esta encuesta era que la persona debía haber hecho uso de los servicios judiciales al menos 1 vez durante los últimos 3 años (2019-2021).

El muestreo se realizó de una manera aleatoria y el canal por el cual se realizó vía telefónica, de los resultados de esta encuesta es provechoso destacar algunos resultados que se relacionan con el objeto de investigación del presente estudio. Destacando los siguientes resultados:

En cuanto a la forma en la que se realizó el trámite un 87,9% fue de manera presencial, respecto al tema del último trámite realizado, a nivel del total de la muestra se encuentran los trámites administrativos con el 46% de los usuarios, en segundo lugar, se ubica penal y en tercero las pensiones alimentarias. No obstante, esas últimas fueron más realizadas por mujeres que por los hombres, un 19% vrs un 6% respectivamente como lo muestra el siguiente gráfico:

Gráfico 23

Tema del último trámite realizado



Fuente: XLTec, Estudio de percepción y satisfacción de las personas usuarias con los servicios que brinda el Poder Judicial, 2021.

Otra diferencia significativa se da al analizar el tema del último trámite realizado versus la edad de la persona entrevistada, el tema de las pensiones alimentarias que fue más realizado por las personas en los grupos de edad más jóvenes que los de los grupos de mayor edad, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 21

Tema del último trámite realizado según edad

TEMA	Total	Edad				
		De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	56 años o más
Trámite administrativo	46,1%	64,2%	53,0%	46,3%	38,4%	20,0%
Penal	19,8%	9,8%	15,8%	19,4%	22,6%	38,0%
Pensiones alimentarias	12,4%	13,8%	14,4%	15,3%	9,6%	2,0%
Civil	7,3%	3,3%	4,2%	7,4%	10,3%	14,0%
Laboral o de trabajo	4,1%	2,4%	3,7%	3,2%	4,8%	8,0%
Tránsito	3,3%	0,8%	3,3%	3,7%	4,8%	4,0%
Cobro Judicial	2,2%	0,8%	1,4%	2,3%	3,4%	4,0%
Otros	4,8%	4,9%	4,2%	2,3%	6,2%	10,0%
n=	813	123	215	216	146	100

Fuente: XLTec, Estudio de percepción y satisfacción de las personas usuarias con los servicios que brinda el Poder Judicial, 2021.

El principal trámite realizado por las personas usuarias encuestadas se tiene el presentar una denuncia o demanda representando el 30,1%, o bien 3 de cada 10 personas que participaron en la encuesta realizaron este servicio, en menor medida se identifican personas usuarias que realizaron algún trámite referente a Pensiones Alimentarias con 3,3% y la solicitud de la orden de apremio con 2,6%. El trámite que más se realizó fue la solicitud de hoja de delincuencia con casi un 40%.

En cuanto a la satisfacción en la atención y el trato, cerca del 80% del total de personas usuarias entrevistadas evalúa la atención y trato recibido en el Poder Judicial de satisfactoria a muy satisfactoria, para un 10% es regular y el restante 10% la considera de poco a nada satisfactoria.

Resulta relevante destacar que hay algunas diferencias significativas de mayor insatisfacción con la atención y trato recibido según el tipo de usuario y la edad. Mientras a nivel total la insatisfacción es casi del 10% sube a un 15% para la parte ofendida y a un 14% en los grupos de edad mayores.

Los principales motivos, en orden de importancia para considerar que la atención y el trato no fue satisfactorio son, la falta de comprensión y buena actitud (59,0%), la poca o nula coordinación interna entre oficinas (20,5%), el desconocimiento técnico de la materia (19,2%), el trato irrespetuoso (17,9%) y la inexistencia de protocolos de atención (14,1%).

En el siguiente gráfico se muestran estos resultados:

Gráfico 24

Satisfacción de las personas usuarias con respecto a la atención y trato recibido en el Poder Judicial



Fuente: XLTec, Estudio de percepción y satisfacción de las personas usuarias con los servicios que brinda el Poder Judicial, 2021.

Profundizando en este tema también se consultó sobre los sentimientos que se evocan en las personas usuarias al hacer uso de los servicios institucionales, al respecto se identifica que un 50,9% de indica estar satisfecho con el servicio, otro porcentaje importante 25,3% se sentía coniado (a) y agradecido (a) con el traro y la atención recibida, estos 2 comentarios son los que más peso presentan dentro de los resultados obtenidos en la encuesta, lo que permite inferir que la satisfacción por parte de las personas usuarias es bueno.

No obstante, no se debe dejar de lado aquellos comentarios que no son tan positivos como lo indicó el 8,2% de la población encuestada que menciona sentirse decepcionado (a) con la atención brindada por parte de las personas funcionarias, otro 5% indica sentirse molesto (a) con la atención recibida, estos porcentajes a pesar de ser ponderaciones menores es necesario que se tomen en consideración a la hora de establecer estrategias de mejora en la prestación del servicio, ya que, se debe procurar la satisfacción de todas las personas usuarias. En el siguiente gráfico se detallan estos porcentajes:

Gráfico 25

Sentimientos de las personas usuarias ante la atención y el trato



Fuente: XLTec, Estudio de percepción y satisfacción de las personas usuarias con los servicios que brinda el Poder Judicial, 2021.

Asimismo, para poder identificar algunos aspectos de mejora que se pueden incorporar en la prestación de servicios para que estos incrementen la satisfacción de las personas usuarias, se indagó, de una lista de aspectos, cuales consideran podría mejorar el Poder Judicial para que el trato y la atención sean excelentes. Se muestra en el gráfico n°25 que para casi 8 de cada 10 personas usuarias se debe contar con un Chat para evacuar consultas y en segundo lugar de un puesto de información.

Gráfico 26

Aspectos para mejorar la prestación del servicio, para que el trato y la atención sean considerados excelentes por parte de las personas usuarias



Fuente: XLTec, Estudio de percepción y satisfacción de las personas usuarias con los servicios que brinda el Poder Judicial, 2021.

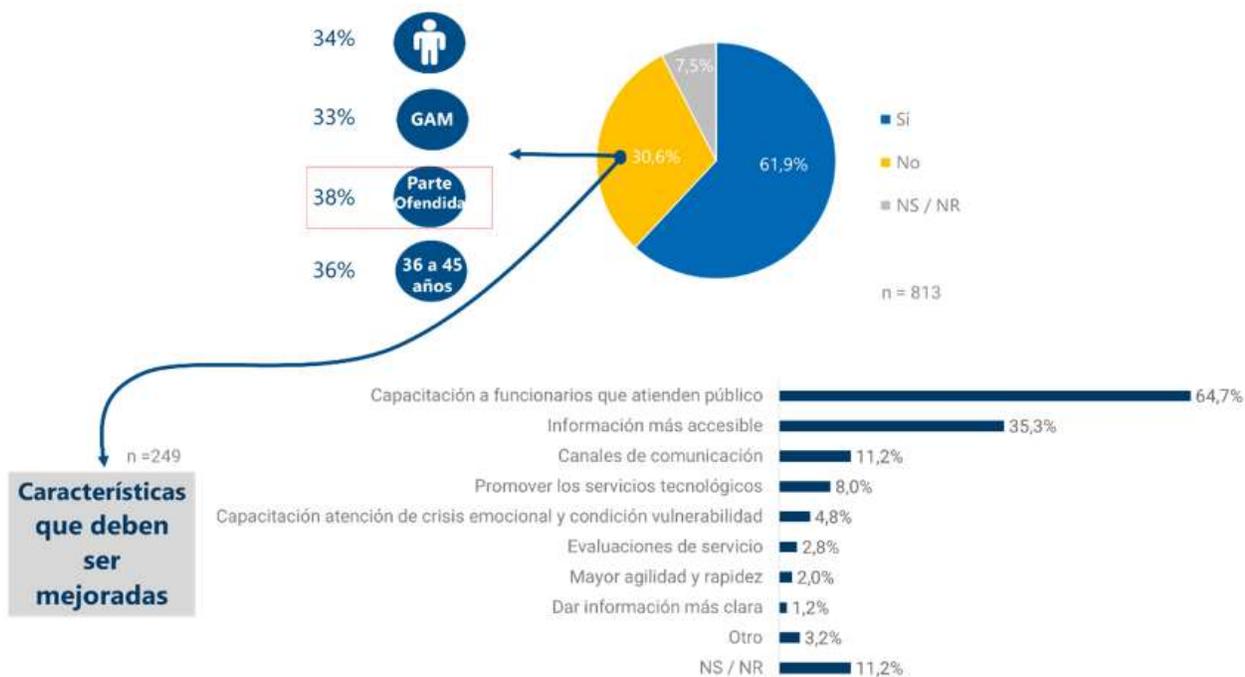
Continuando con los aspectos identificados anteriormente se destaca que la Contraloría cuenta con un WhatsApp, el cual está disponible para la atención de consultas o interponer inconformidades, de igual manera en la institución se ha implementado un Chatbot, el cual facilita la interacción de las personas usuarias con el Poder Judicial evacuando las dudas que estos tengan.

El disponer de un puesto de información permite que las personas usuarias estén más orientadas a la hora de acercarse algún circuito judicial a realizar un trámite o una diligencia, ya que, de momento esta función la cumple los oficiales de seguridad al ingreso de los edificios, los cuales no siempre tienen las respuestas correctas o la información necesaria para orientar a las personas usuarias.

En línea con este estudio y en concordancia con el proyecto PEI, liderado por la Contraloría sobre la creación de un Modelo de Atención a las Personas Usuarias, se consultó si estas percibían o no la existencia de un modelo en el Poder Judicial, evidenciando diferencias significativas en algunos casos, pues el 31% que señala que no existe un modelo, sube a un 34% en el caso de los hombres, a un 38% al tipo de usuario parte ofendida y a un 36% en el grupo de edad de los 36 a 45 años.

Gráfico 27

¿Existe un modelo de atención a la persona usuaria? Y características que deben ser mejoradas



Fuente: XLTec, Estudio de percepción y satisfacción de las personas usuarias con los servicios que brinda el Poder Judicial, 2021.

Las dos características más señaladas que deben ser mejoradas para que exista un modelo de atención estandarizado, son la capacitación a las personas funcionarias que atienden público y que la información esté más accesible.

Continuando con otros estudios de satisfacción realizados por la Contraloría de Servicios se encuentran los informes de Revisión y seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en los despachos del Poder Judicial, los cuales se realizaron en cumplimiento a lo solicitado por Corte Plena.

Esta investigación en la atención telefónica se realizó en época de pandemia donde se priorizó la prestación del servicio por medios no presenciales como lo es el teléfono, este estudio se realizó por primera vez en octubre 2020 y posteriormente en el 2021, actualmente se está en el proceso de recolección de la información para el informe 2022.

En promedio, se realizaron 412 llamadas telefónicas por día en todo el país entre el 14 y el 30 de octubre del año 2020, para un total de 5350 llamadas, a los diferentes despachos y oficinas judiciales, de estas el 69% (3689) de las llamadas fueron contestadas, es decir, aproximadamente 7 de cada 10 llamadas realizadas, mientras un 31% (1661) no recibieron contestación.

Al realizar este análisis por circuito se identifica que en aquellos que laboran principalmente fuera de la GAM existe una mejor tasa de respuesta en comparación a los que se ubican dentro de la GAM. Así, por ejemplo, el circuito con mejor tasa de respuesta correspondió al I Circuito Judicial de Zona Atlántica que comprende parte de la provincia de Limón se contestaron positivamente el 87,96% de las llamadas, es decir que casi 9 de cada 10 llamadas realizadas recibieron contestación, pero la situación es diferente si se compara con el II Circuito Judicial de San José donde se contestaron positivamente menos del 50% de las llamadas, en este circuito se recibió respuesta de entre 4 y 5 de cada 10 llamadas realizadas.

Las provincias de Cartago, Heredia y San José presentaron la tasa más alta de la no respuesta y la más baja fueron Limón y Puntarenas; entre los principales hallazgos se destaca que el timbre ocupado se presenta con frecuencia, lo cual puede tener como una causa la alta demanda de las líneas telefónicas o teléfonos descolgados en las oficinas por lo cual debe realizarse la verificación y/o consulta a las respectivas oficinas.

Para el 2021 este muestreo se realizó durante los meses de marzo a junio y en promedio, se hicieron 503.69 llamadas telefónicas por día en todo el país, para un total de 6559 llamadas, de estas el 73.7% (4832) de las llamadas fueron contestadas, es decir, aproximadamente 7 de cada 10 llamadas realizadas, mientras un 26.3% (1722) no recibieron contestación.

En este informe se recalca que los circuitos judiciales que se encuentran fuera del GAM tienen una mejor tasa de respuesta que los que se ubican dentro de esta, para el 2021 el I Circuito Judicial de Guanacaste, el cual abarca el cantón de Liberia, este obtuvo la mejor tasa de respuesta con un 97% del total de llamadas realizadas fueron atendidas, es decir que casi 9 de cada 10 llamadas realizadas recibieron contestación.

Sin embargo, esta situación fue diferente si se compara con el I y III Circuito Judicial de San José donde se contestaron positivamente solo el 60% de las llamadas, lo que indica que en este circuito se recibió respuesta a 6 de cada 10 llamadas realizadas.

En cuanto a la principal causa de no respuesta al intentar comunicarse con los despachos y oficinas fue el no tono ocupado, lo cual puede tener como una causa la alta demanda de las líneas telefónicas o teléfonos descolgados en las oficinas por lo cual debe realizarse la verificación y/o consulta a las respectivas oficinas.

Estos resultados es de relevancia destacarlos por cuanto durante la pandemia las inconformidades presentadas por la no atención de líneas telefónicas tuvo un incremento significativo, razón por la cual se han realizado estos estudios. El no atender los teléfonos de manera oportuna hace que la percepción de las personas usuarias sea negativa, dañando la imagen institucional.

Si bien es ciertos los estudios citados anteriormente no se enfocan necesariamente en la Jurisdicción Familia o las materias que la conforman, permite darse una idea general sobre la percepción que tienen las personas usuarias en cuanto a la calidad de los servicios que se están brindando en la institución.

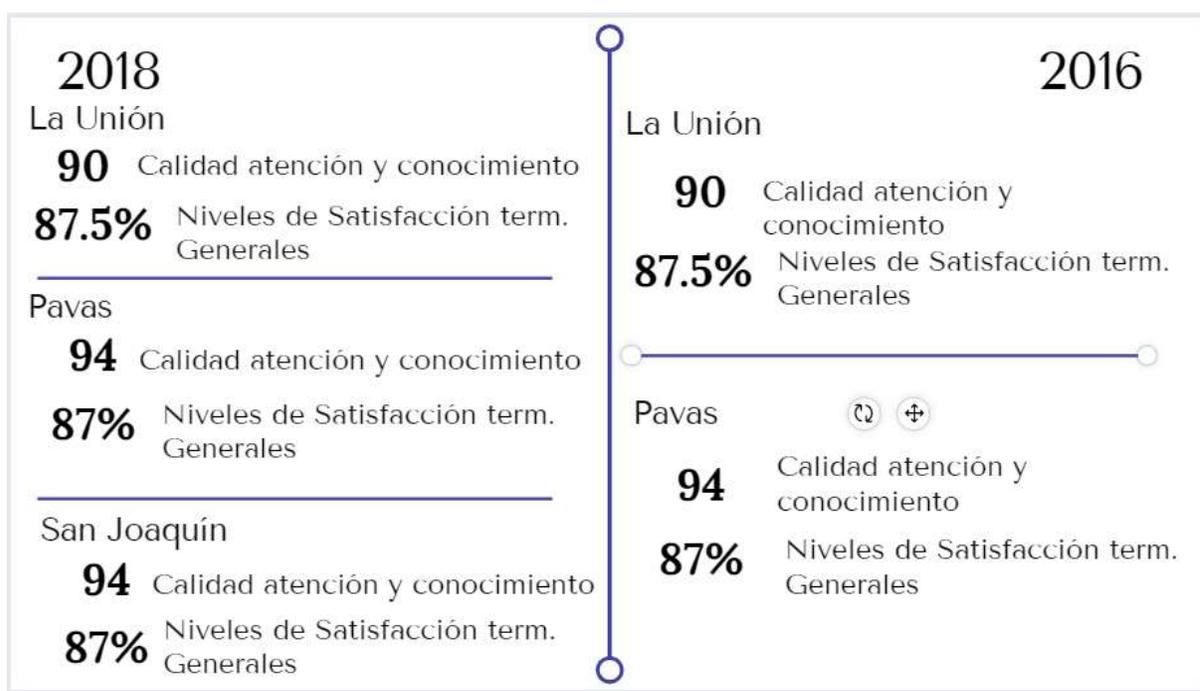
Ahora bien, además de estos estudios, desde el 2016 la Contraloría de Servicios realiza una evaluación de los servicios brindados por las plataformas PISAV, dentro de las cuales se encuentran juzgados de las materias pertenecientes a la Jurisdicción Familia, estas investigaciones se realizan cada 2 años siendo que la última se aplicó en el 2020 antes de la pandemia y para el presente año se está trabajando en la nueva evaluación que se desea aplicar.

Entre las variables que se analizan se encuentran las instalaciones físicas, el uso del sistema Gestión en Línea, la calidad de la atención y los tiempos de respuesta (trámite y fallo), niveles de satisfacción en términos generales y análisis de la satisfacción y trato.

A modo de resumen se presentan los resultados obtenidos durante los estudios realizados en el 2016 y 2018:

Imagen 1

Sistematización de los resultados obtenidos en el Estudio de Satisfacción de los Servicios Pisav en el 2016 y 2018



Fuente: Estudio de percepción y satisfacción de los servicios PISA, 2016-2018.

Para el 2020, último año que se realizó el estudio los resultados son muy similares mostrando una alta tasa de satisfacción por parte de las personas funcionarias, algunas de los datos más relevantes identificados fueron:

En las 4 plataformas PISAV (La Unión, San Joaquín de Flores, Siquirres y Pavas), el servicio más utilizado por las personas que respondieron la encuesta fue el de Pensiones Alimentarias y en segundo lugar el de Violencia Doméstica, representando más del 40% para cada oficina, en este caso se identificó que en promedio 9 de cada 10 personas se encontraban satisfechas con el servicio brindado y los niveles de satisfacción promedio se encuentra de 9 para arriba, estos resultados arrojados demuestran que los servicios que se brindan en estas instancias son de una alta calidad y cumplen con lo esperado por las personas usuarias.

Además de esto el uso del sistema de Gestión en Línea fue más frecuente en aquellas plataformas que se encuentran dentro de la GAM, en cuanto a los tiempos de respuesta las personas usuarias duran menos de 15 min haciendo fila para ser atendidos, solamente en el caso de Siquirres el tiempo de espera fue de entre 15 a 30 min, el cual sigue siendo aceptable. En cuanto a temas del dictado de sentencia en las 4 plataformas fue de menos de un mes y principalmente fueron fallos en materia de Pensiones Alimentarias.

Estos tiempos de respuesta que tienen las plataformas son adecuados y cumplen con el principio de justicia pronta y cumplida, la cual es necesaria al tratarse de personas usuarias en condición de vulnerabilidad.

Estos estudios permiten tener una visión macro sobre el estado de la prestación de servicios judiciales, la cual es importante para tener una idea integral sobre el estado de la institución y poder a partir de los datos generar oportunidades de mejora, que contribuyan que se alineen con la expectativa de las personas usuarias.

4. Sugerencias y comentarios positivos emitidos por las personas usuarias

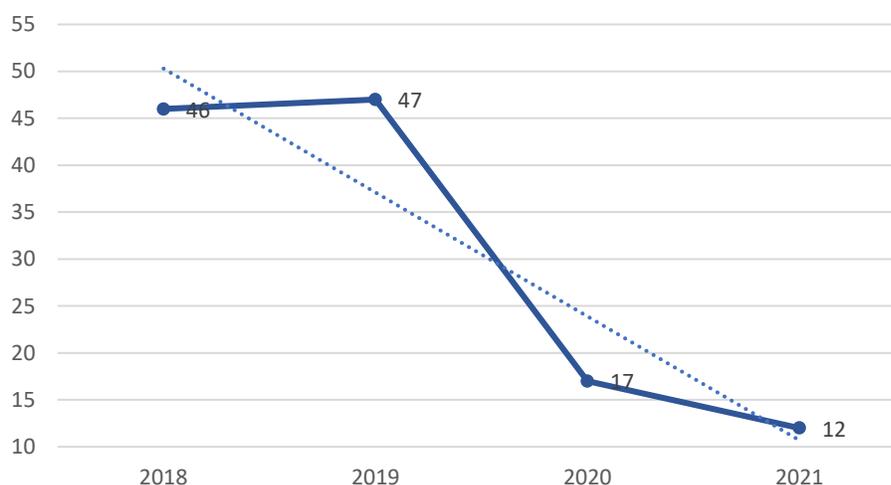
Además del trámite de inconformidades o quejas las personas usuarias pueden presentar ante la contraloría sus comentarios positivos sobre el servicio recibido y las sugerencias para mejorar la calidad del servicio judicial que se está brindando, al respecto se obtuvo la siguiente información:

4.1 Sugerencias

En cuanto a las sugerencias durante los 4 años de estudio fueron recibidas un total de 121, repartidas por año de la siguiente forma:

Gráfico 28

Cantidad de sugerencias presentadas por las personas usuarias del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

El gráfico anterior evidencia una marcada tendencia a la baja en cuanto a la recepción de las sugerencias por parte de las personas usuarias, en el año 2019 fue en el que más sugerencias se recibió, para un total de 47 y a partir de esta la tendencia bajó siendo el 2021 el año que menos quejas se recibieron solamente con 12.

Seguidamente se presenta las categorías en las cuales se colocaron estas sugerencias, es relevante indicar que el análisis se hace tomando los 4 años como un todo con el objetivos de que los datos arrojados sean más significativos:

Tabla 22

Categoría de las sugerencias presentadas por personas usuarias del 2018 al 2021

Categoría	Valor absoluto	Valor relativo
Excesivos tiempos de respuesta	31	25%
Trato o insatisfacción con el servicio	73	60%
Falencias en la información institucional	7	6%
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	4	3%
No es competencia de la Contraloría	6	5%
Afectación en la continuidad de los servicios	1	1%

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en la tabla anterior, las categorías para consignar las sugerencias planteadas por las personas usuarias son las mismas utilizadas en las inconformidades, esto se debe a que el sistema de registro establece estas categorías como predeterminadas. En esta ocasión el trato o la insatisfacción con el servicio se posiciona en el primer lugar representando un 60% de las respuestas, seguidamente se presenta las sugerencias relacionadas con los excesivos tiempos de respuesta institucionales.

En cuanto a la materia con la que se relacionan las inconformidades se presenta que un 80% de las sugerencias fueron dirigidas a despachos de Pensiones Alimentarias, un 12% hacia despachos de Familia y un 7% sobre Violencia Doméstica, tal y como ocurrió con las inconformidades la materia de Pensiones Alimentarias fue la que más sugerencias recibió.

Del total de sugerencias tramitadas antes los diferentes despachos y oficinas judiciales, en 40 (33%) fue posible lograr identificar una deficiencia en la prestación del servicio, mientras que en 80 (67%) no fue posible determinar ninguna al respecto se consignan los siguientes datos:

Tabla 23

Deficiencias identificadas en el trámite de las sugerencias del 2018 al 2021

Ámbito	Categoría	Porcentaje
Entorno	Huelga	23%
Método	Falta de planes de contingencia.	13%
Persona	Falta de personal.	30%

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se puede observar la deficiencia con un peso mayor que se identificó fue la referente a la falta de personal dentro de los despachos, una fáltate de recursos humano capacitado o insuficiente desencadena que la atención sea más lenta y se produzca un descontento en las personas usuarias.

Seguidamente se citan de manera textual algunas de las sugerencias diligenciadas durante estos años, se presentan casos reales de vivencias que han tenido las personas usuarias:

Juzgado de Pensiones Alimentarias de Pococí

El lunes 04 de octubre del 2021 por medio de gestión en línea se firmó la orden de apremio y llamó ese día para indicar que iba a retirar está el día 07 de octubre, al llegar al despacho a las 10:20 am la orden no estaba lista y fue hasta las 11:00 am que le fue entregada, sin embargo, en otras oportunidades tardan más tiempo para realizar la entrega.

“Sugiere que se le dé un seguimiento al trámite de las órdenes de apremio que sea más ágil la entrega de dicho documento, ya que si se firma por medio del sistema se supone que es para agilizar”.

Con relación a la atención a de personas usuarias debe ser un servicio más humano, indica que hace consulta y se le responde de forma cortante, de mala manera. A veces no se ponen de acuerdo oficial o técnicas, pues el oficial le dice que no tome ficha y la técnica menciona que, si debe de hacerlo, por lo que no hay una buena comunicación.

“Sugiere que se pongan de acuerdo al atender y además que el personal reciba capacitación de servicio al usuario a fin de mejorar la atención”.

Juzgado de Violencia Doméstica de San Carlos

El usuario quien se identifica como abogado litigante, manifiesta una sugerencia:

“Que se mejore el interés por el usuario pues ha notado falta de compromiso en algunos servidores, considera que antes de recibir correos electrónicos como medio de notificación el mismo personal judicial debe verificar que dichas cuentas se encuentren activas en el sistema para recibir notificaciones, también considera el abogado que en algunos casos sencillos se tarda un tiempo considerable en la emisión de la sentencia, y que la atención e interés por el usuario no es siempre el mejor “.

Juzgado Contravencional y de Menor cuantía de Guácimo

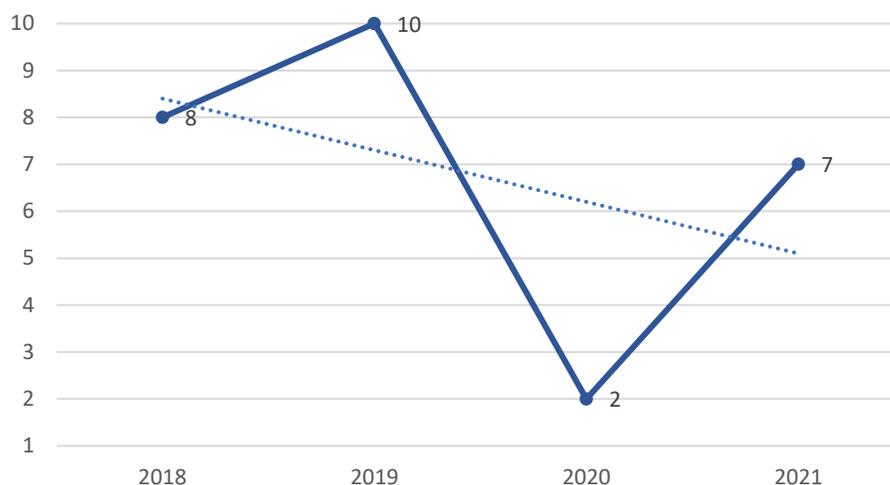
“Mejorar el servicio en le entrega de órdenes de apremio. Tardan mucho para entregarla. A veces tardan hasta dos horas, aunque la haya firmado un día antes. Por favor investigar en Guácimo Yo fui después del 20 de mes y tardó tres horas solo para firmar orden de apremio”.

4.2 Comentarios Positivos

En complemento con la información anterior, en menor medida algunas personas usuarias externan comentarios positivos o felicitaciones sobre los servicios recibidos, para los 4 años analizados se contaron con un total de 27, distribuidos por año de la siguiente forma:

Gráfico 29

Cantidad de comentarios positivos presentados por las personas usuarias del 2018 al 2021



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

El año 2019 se posiciona como el que más comentarios positivos se recibieron de los 4 años analizados, al hacer esta división por materia se obtiene que un 52% fueron dirigidos a los despachos de Familia, un 41% a los de Pensiones Alimenticias y el restante 7% a Violencia Doméstica.

A continuación, se extraen algunos de los comentarios positivos brindados por las personas usuarias sobre los diferentes juzgados:

Tabla 24

Comentarios positivos recibidos en la materia de Familia del 2018 al 2021

Año	Oficina	Comentario
2018	Juzgado de Familia de Cartago	Indica que el trato que ha recibido por parte de todos los funcionarios es excelente, en especial el de la servidora Ana que atiende el público. Agrega que los tiempos de respuesta son muy eficientes, ya que no hacen esperar a las personas usuarias.
2020	Juzgado de Familia de Corredores	Dijo sentirse muy conforme con el servidor judicial de nombre David (desconoce los apellidos), puesto que, gracias a su mística, disposición y atención oportuna del proceso judicial mencionado, el fin de semana pasado la persona menor de edad se reunió con su representado.
2021	Juzgado de Familia de Cartago	buen trato que ha recibido, la celeridad procesal es excelente. Menciona que tramita varios procesos, los cuales se ha resuelto sumamente rápido. Además de la calidad de resoluciones. Agrega que desea hacer de conocimiento de la jefatura del despacho.

Fuente: Aranda Service Desk,2022.

Tabla 25

Comentarios positivos recibidos en la materia de Pensiones Alimentarias del 2018 al 2021

Año	Oficina	Comentario
2018	Defensa Pública de PA de ICJSJ	Recibió buen trato por parte tanto de las licenciadas que la han atendido, así como del personal auxiliar, por lo que califica el servicio excelente e insta a los servidores judiciales a seguir con el buen servicio.
2019	Juzgado PA IICJSJ	Indica la persona usuaria que se siente muy feliz y contento por el servicio brindado en el Juzgado de Pensiones Alimentaria (Horario de 4 a 8pm) se caracterizó por la amabilidad y buen trato. En cuestión de 45 min fueron atendidos 25 personas lo cual considera que es un tiempo muy efectivo.

Fuente: Aranda Service Desk,2022.

Tabla 26

Comentarios positivos recibidos en la materia de Violencia Doméstica del 2018 al 2021

Año	Oficina	Comentario
2021	Juzgado de Violencia Doméstica IICJSJ	Se apersona el usuario, a efecto de manifestar su agradecimiento por el buen trato brindado por parte del Lic. Agustín Díaz, Juez encargado de llevar a cabo la audiencia de juicio, mediante la cual fue sumamente prudente, con sabiduría y bajo un compromiso familiar insuperable. Por lo que agradece se le pueda brindar la manifestación al mismo
2018	Juzgado de Violencia Doméstica de Turno extraordinario de San José	¡Muy buena atención!

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se resalta son pocos los comentarios positivos que se reciben, y en estos se identifica la mística y el actuar de las personas funcionarias acorde a los valores institucionales, la calidad en el servicio brindado y la vocación para desempeñar sus funciones de la mejor manera posible.

5. Problemas de Servicio identificados

5.1 Problemas identificados por materia

5.1.1 Pensiones Alimentarias

Como se pudo observar a lo largo de la investigación la materia de Pensiones Alimentarias es en la que más inconformidades se tramitan por año, para un total de 6176 del 2018 al 2021, posicionándose como la aquella materia de la Jurisdicción Familia con más quejas recibidas y tramitadas.

Al realizar un análisis integral de la información recopilada se identifica que en los despachos judiciales que tramitan esta materia la principal causa de insatisfacción son los excesivos tiempos de respuesta

En materia de Pensiones es de relevancia acotar que los procesos de deben dar con la mayor celeridad que se pueda a partir de la capacidad operativa de los despachos, ya que los beneficiarios es esta materia son personas consideradas vulnerables ya sea por tratarse de personas menores de edad, personas adultas mayores o personas con discapacidad.

En el caso de las personas menores de edad el acceso a la alimentación y al contar con una pensión que garantice su manutención, es un derecho fundamental de esta población, ratificado en la Convención de Derechos del niño y la niña de 1989, en pro de garantizar el interés superior de estos, tal y como lo indica el artículo 27

“Los Estados Parte tomarán todas las medidas apropiadas para asegurar el pago de la pensión alimenticia por parte de los padres u otras personas que tengan la responsabilidad financiera por el niño, tanto si viven en el Estado Parte como si viven en el extranjero...”

Lo anterior en concordancia con el artículo 41 de la Constitución Política y el artículo 59 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, es principio de este el garantizar “*justicia pronta y cumplida*”, no obstante, la información recabada permite identificar que la principal causa de descontento en las personas usuarias son los excesivos tiempos de respuesta institucionales, lo cual se opone a lo establecido en la normativa.

Al analizar este problema en la prestación de servicio es conveniente profundizar en cuales son aquellos inconvenientes o tramites que más les toma tiempo a las instancias resolver

La falta de atención en líneas telefónicas la cuales se hacen muy necesarias en época de pandemia, el limitado personal que se encuentra en los juzgados no da abasto para poder atender de forma adecuada los teléfonos y brindar atención de forma presencial.

La temporada de aguinaldo y bono escolar son picos donde más afluencia de personas usuarias se presenta, ya sea de forma presencial o por medio del teléfono, para estas épocas es necesario que se cuente con un plan de contingencia dentro de los despachos que atienden materia de Pensiones Alimentarias para evitar retardos en la liberación de estos dineros.

En diferentes despachos se han comprobado demoras considerables en la emisión de ordenes de apremio, otros trámites y diligencias; situación que genera insatisfacción en las personas usuarias, esta causa se engloba dentro de la categoría de los excesivos tiempos de respuesta institucionales, la cual permea esta materia.

Otro factor para tomar en consideración al realizar este análisis es lo referente a la carga de trabajo de cada despacho y la cantidad de recursos humano que tiene disponible, ya que, en muchas ocasiones el capital humano no da abasto para cumplir con sus funciones de una manera eficiente, en este tema también e involucran las cuotas de trabajo y se deben evaluar estas para ver que se adecuen a la realidad de cada despacho judicial.

5.1.2 Familia

La materia de Familia se posiciona en segundo lugar con respecto a la cantidad de inconformidades tramitadas ante la Contraloría de Servicios, durante los 4 años de estudio se determina que en total se gestionaron 2934 quejas.

A partir del análisis estadístico y cualitativo sobre el estado de esta materia, se llega a la conclusión que el principal problema es el retardo en el dictado de sentencias, esta situación se replica en múltiples despachos del territorio nacional, situación que ocasiona una gran insatisfacción en las personas usuarias.

El retardo judicial nuevamente se posiciona como el tema que más quejas representan y el que más afecta la percepción de forma negativa de las personas usuarias con respecto al servicio que se les está brindando, en este caso esta temática se alinea con la extensa mora judicial que se presenta en el poder judicial. Las personas contraloras y auxiliares de esta oficina posicionan el retardo en la emisión de sentencias como aquella causa número uno en materia de Familia.

No obstante, al revisar los datos estadísticos la categoría en la que más inconformidades se han recibido relacionadas con esta materia es el trato o la insatisfacción con el servicio, esta categoría enmarca la atención que se brinda en cada despacho ya sea de manera presencial o por teléfono, siendo la atención presencial en la que más quejas se han recibido.

Es importante recordar que las personas que se encuentran en un puesto de atención al público deben tener las cualidades y aptitudes necesarias para brindar un servicio respetuoso y de calidad, ya que, estos son el enlace entre las personas usuarias y la institución y de ellas dependen la percepción de calidad que se forma la persona usuaria.

Principalmente se destaca el trato no adecuado de manera presencial, siendo las personas funcionarias que se encuentran en los puestos de manifestación los que brindan el trato poco adecuado, en cuanto a la atención de líneas telefónicas la queja principal va enfocada a que los despachos no atienden estas y en época de pandemia donde se han priorizado los servicios no presenciales se hace necesario reforzar la atención por este medio. Posterior a lo indicado anteriormente las referencias que se emiten sobre esta materia son positivas.

5.1.3 Violencia Doméstica

La materia de violencia domestica se posiciona en tercer lugar dentro de la Jurisdicción Familia como aquella en la que más inconformidades se han recibido, durante el periodo de estudio solamente se registran 612, el cual es un numero bastante bajo en comparación a las materias analizadas anteriormente.

En términos generales, existen algunos aspectos generales que sí influyen en la calidad del servicio público, concretamente los siguientes:

- El proceso de notificación por correo electrónico depende de acciones a nivel de sistema que realizan personas en el despacho y en la Oficina de Comunicaciones Judiciales, por lo que, durante los fines de semana y cierres colectivos, las acciones que debe realizar el personal del despacho se realizan sin contratiempo, pero hasta el siguiente día hábil las Oficinas de Comunicaciones Judiciales ejecutan el procedimiento que corresponde. Esta situación provoca atrasos en la notificación de las partes ofendidas.
- En cuanto a las notificaciones de la parte demandada, cuando ésta se encuentra en una provincia diferente, se ha encontrado que existen gestiones adicionales relacionadas con la búsqueda de información, debido a que se tiene que coordinar con la Delegación de Fuerza Pública y no existe un repositorio de datos de contacto que sea fácil consulta. Lo anterior considerando fines de semana y cierres colectivos.
- Durante los cierres por limpieza profunda, los despachos de la algunos despachos cerraron totalmente las oficinas, por lo que, el servicio no se prestó de una forma continua, estas situaciones en ocasiones han provocado que un despacho haya debido asumir la carga de trabajo de otros, que no se haya garantizado la continuidad del servicio, y una afectación en el trámite de los procesos y que las personas usuarias no hayan podido acceder de manera más cercana e inmediata a la institución; desmejorando considerablemente la calidad del servicio y la imagen institucional.

Es de relevancia indicar que, con las nuevas directrices emitidas por la institución para el presente año, cuando ocurren los cierres por limpieza profunda se debe designar otro espacio dentro de los edificios donde se pueda continuar con la prestación del servicio y garantizar la atención de las personas usuarias.

En esta materia también se identifica como principal problemática los tiempos de respuesta especialmente en la atención de escritos, documentos o resoluciones, esta situación afecta de manera negativa la perspectiva de las personas usuarias, ya que, sus procesos presentan retardo judicial.

Otra problemática identificada es el limitado acceso de las personas usuarias a los servicios judiciales en este caso la queja más recurrente fue con relación a la recepción de denuncias, es necesario recordar que en esta materia gran cantidad de las personas gestionantes presentan una condición de vulnerabilidad al tratarse de víctimas de violencia doméstica, por lo que estos rechazos se deben justificar de una manera adecuada, ya que, está de por medio la vida e integridad de las personas.

6. Consideraciones finales

A partir de la información recabada y analizadas se establecen las siguientes conclusiones:

- La Jurisdicción Familia es la que representa el porcentaje más alto dentro de las atenciones que brinda la Contraloría de Servicios a las personas usuarias, esta situación se replicó durante los 4 años de estudio, asimismo se alinea a los informes de labores de este periodo donde las materias de Pensiones Alimentarias y Familia, se encuentran en el top 5 de aquellas en las que más inconformidades se reciben, a pesar de que Violencia Domestica no se sitúa dentro de estas 5 materias, se recibe una cantidad importante de quejas.
- Otro factor que se identifica es que gran parte de estas inconformidades son planteadas contra despachos que pertenecen a la GAM, esto no es de sorprender en razón que las provincias que conforman esta son las más pobladas del país lo que implica que el circulante sea mayor que el presente dentro de las periferias.
- En cuanto al ámbito judicial en las 3 materias, se determina que el Jurisdiccional es en el que se presentan más inconformidades, seguido del administrativo y último lugar el auxiliar de justicia.
- Propiamente Pensiones Alimentarias es la materia en la que más se recibieron inconformidades, en contraste con Violencia Doméstica, se recibieron más de 10 veces más gestiones y materia de Familia se duplicó la cantidad.
- Cuando se analiza cada materia es necesario realizar un análisis integral tomando en consideración múltiples variables como su ubicación geográfica de los despachos, la población que atiende, la cantidad de circulante en otros factores que influyen y pueden hacer que cada uno tenga un comportamiento diferente, en el presente estudio se realiza un análisis macro de cada de la Jurisdicción Familia y cada materia que la compone pero conviene recordar que los datos identificados pueden o no adecuarse a la realidad de cada oficina judicial.
- Durante los cierres por limpieza profunda al inicio en las oficinas y despachos judiciales, no se habilitaba un espacio adicional para la atención de personas usuarias, esta situación acarrió insatisfacción en las personas usuarias al presentarse a las oficinas y no poder recibir la atención requerida, esta situación se solventó en el 2022 ya que por instrucciones superiores se debe designar un lugar alternativo para que el servicio sea ininterrumpido.
- Los juzgados mixtos en ocasiones presentan un mayor atraso en el tramite de expedientes en comparación con los juzgados especializados, lo que provoca que los primeros tengan más atraso en comparación a los segundos.
- Las personas funcionarias judiciales que se encuentran en puestos de manifestación o atención al público deben contar con las habilidades blandas necesarias para poder brindar un servicio de
-

calidad y respetuoso a las personas usuarias, en esta línea como parte de los proyectos PEI de la Contraloría se encuentra la elaboración de un Manual de Atención a las personas Usuarias, con la finalidad de que el trato sea estandarizado en todas las oficinas del Poder Judicial y a su vez se brinde una atención atenta y cordial.

- La alta afluencia de personas usuarias a los diferentes despachos judiciales que tramitan estas materias de las distintas materias provoca que la atención sea más lenta, situación que ocasiona insatisfacción en las personas usuarias.
- Los juzgados ubicados en el IICJSJ son los que más inconformidades reciben, sin embargo, estas oficinas judiciales son los que presentan circulantes más altos a nivel nacional, solamente siendo superados por el ICJSJ.
- La mora judicial es el problema que más se replica en la investigación realizada, este se posiciona en el primer lugar en cuanto a causas de insatisfacción.
- Constantemente la Contraloría de Servicios realiza estudios para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a los servicios que están recibiendo, estos permiten tener una idea sobre el grado de satisfacción y poder proponer estrategias en pro de la mejora continua en la prestación de los servicios públicos.
- A pesar de que los estudios demuestran que la satisfacción de las personas usuarias es buena, no se debe dar por sentada y es necesario que cada día se continúe trabajando en la mejora en la prestación de servicios judiciales, todavía quedan muchos retos que como institución se deben superar para garantizar un acceso efectivo y célere a la justicia.
- Durante los 4 años analizados se recibieron un total de 122 sugerencias estas fueron dirigidas en primer lugar a los despachos de Pensiones Alimentarias (80%), seguido de Familia (12%) y en tercer lugar Violencia Doméstica (7%).
- En cuanto a los comentarios positivos solamente fueron 27, la materia que más comentarios tuvo fue Familia con un 52%, seguida de Pensiones Alimentarias con un 41% y un 7% para Violencia Doméstica, una de las razones por las cuales este número es tan bajo es que no todas las personas usuarias trasladan o canalizan sus felicitaciones por medio de la Contraloría, la mayor parte del tiempo se brinda un agradecimiento en tiempo real por la atención brindada.

7 Recomendaciones

1. Falta de un procedimiento estandarizado para envío de documentos a diferentes instancias, se podría sugerir a la Comisión de Familia que se estandarice a nivel nacional un procedimiento ágil de envío por medios tecnológicos y que se tome como válido
2. Como parte de las giras realizadas a despachos durante estos últimos 4 años, se identificó necesidad del personal de ser capacitado en el proceso de activación de credenciales para Gestión en Línea; en su momento, se coordinó con la Sección de Soporte Técnico para que se abordara el tema y se realizaron actividades virtuales donde se convoca a toda la población judicial de la provincia. Al respecto, se ha logrado verificar que no sólo este despacho presenta esta necesidad, sino que las capacitaciones deben ser dadas a todo el personal, que deben fortalecerse las estrategias para enseñar el uso de sistemas informáticos, que toda persona de nuevo ingreso debe recibir estas capacitaciones. Además, que los procesos de aprendizaje deben ser apoyados por la instancia técnica competente de la siguiente forma:
 - a) generar comunicados oportunos sobre cambios en los sistemas,
 - b) generar comunicados oportunos sobre fallas en los sistemas y acciones inmediatas que debe ejecutar el personal judicial y
 - c) entregar de material explicativo que apoye el trabajo del personal judicial de cara a la persona usuaria.
3. Presentar una atención prioritaria a las zonas de alta vulnerabilidad donde se ubican los despachos judiciales, en estos se deben enfocar acciones en pro de la mejora del servicio, personas de escasos recursos económicos, baja escolaridad y de vulnerabilidad como las Poblaciones Indígenas
4. Cuando sea adecuado es relevante el proseguir con la realización de las audiencias virtuales, con la finalidad de liberar las agendas de los despachos. En los despachos que presenten un atraso significativo en la emisión de fallos se puede solicitar colaboración de Jueces supernumerarios o del Centro de Apoyo para realizar audiencias o para el dictado de sentencias.
5. Sensibilizar a las personas que laboran para estas oficinas en temas concernientes a la jurisdicción familia, ya que, gran parte de las personas usuarias de estos servicios se encuentran en condición de vulnerabilidad, ya se por tratarse de personas menores de edad, personas adultas mayores, víctimas, entre otras.
6. El personal hace referencia al tema de las licencias informáticas para e teletrabajo, el hecho que algunas sean compartidas y/o lo limitante de otras que no permiten el acceso a varios sistemas de uso cotidiano, lo que en muchos casos implica un doble trabaja, ya que lo que se hace en la casa debe reiniciar o completarse en la oficina, dando esto al traste con una respuesta oportuna de sus gestiones a las personas usuarias. No contar con un área adecuada para la recepción de las denuncias o diligencias de salvaguardia.

8 Anexos

Anexo 1: Gestiones en materia de Pensiones Alimentarias por oficina del 2018 al 2021.

Oficina Judicial	Cantidad
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	650
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE CARTAGO	396
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	341
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (PROCESO ORAL-ELECTRONICO)	266
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	257
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DE SAN CARLOS	246
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE ESCAZU	221
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE PUNTARENAS	152
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA CRUZ (CONTRAVENCIONES-PENSIONES ALIMENTARIAS-TRANSITO)	133
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE HEREDIA	116
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE POCOCI	115
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CJ DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	112
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	112
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE BUENOS AIRES	104
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PARAISO	98
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	98
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	97
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ALAJUELITA	86
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	71
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMON)	67
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ASERRI	66
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENS. ALIMENTARIAS DEL I CJ DE GUANACASTE (LIBERIA, MAT FALTAS Y CONTRAV)	65

JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE SAN CARLOS	61
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE HATILLO	58
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TURRIALBA	55
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE BAGACES	52
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LOS CHILES	50
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PURISCAL	49
JUZGADO DE FAMILIA DE HEREDIA	46
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS SARAPIQUÍ	44
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE ALAJUELITA	43
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE CARRILLO	43
(PISAV Pensiones alimentarias) JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE SAN JOAQUIN DE FLORES	42
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GOLFITO	41
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE UPALA	41
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SIQUIRRES	39
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LA FORTUNA	39
PISAV LA UNIÓN - JUZGADO DE PENSIONES	35
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	33
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ATENAS	31
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y MENOR CUANTÍA DE GUACIMO	30
JUZGADO DE FAMILIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	30
DEFENSA PUBLICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	28
JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	28
	28
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA CRUZ	27
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA ANA	26
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LA CRUZ	25
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MATINA	25
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE NARANJO	25
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TILARAN	25
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DE SANTA CRUZ	24
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE LA UNION	24
DEFENSA PUBLICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	23
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE ASERRI	22
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE COTO BRUS	21
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE COBANO	20
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE LOS CHILES	20
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PALMARES	20
JUZGADO 2DO. DE FAMILIA DE SAN JOSE	19

JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE PAVAS(PISAV PENSIONES ALIMENTARIAS)	18
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	18
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE OSA	17
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE PARAISO	17
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE HATILLO	17
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE CAÑAS	15
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN RAFAEL	15
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN SEBASTIAN	15
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES DE GRECIA	14
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE ATENAS	14
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE CORREDORES	14
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE PAVAS	14
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE UPALA	14
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTO DOMINGO	14
JUZGADO DE FAMILIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	14
DEFENSA PUBLICA DE CARTAGO	13
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE HATILLO,SAN SEBASTIAN Y ALAJUELITA	13
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTÍA DE ESPARZA	13
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE SANTA ANA	13
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE LA CRUZ	13
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE GOLFITO	12
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GUATUSO	11
(PISAV Violencia doméstica) JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SAN JOAQUÍN DE FLORES	11
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE BUENOS AIRES	11
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE PURISCAL	11
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	11
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE SIQUIRRES	10
JUZGADO 1RO. DE FAMILIA DE SAN JOSE	10
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ABANGARES	10
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE VALVERDE VEGA	10
UNIDAD DE DEDUCCIONES	10
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE LA FORTUNA	9
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	9
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE SANTA CRUZ	9
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE SANTO DOMINGO	9

JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE PUERTO JIMENEZ	9
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE BRIBRI	9
DEFENSA PUBLICA DE HATILLO	9
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE POAS	9
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE NARANJO	8
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE SANTA CRUZ	8
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE TURRIALBA	8
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE TURRIALBA	8
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE BRIBRI	8
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE CARRILLO	8
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE CAÑAS	7
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE QUEPOS	7
ADMINISTRACION DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	7
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE PURISCAL	6
JUZGADO DE FAMILIA DE PÉREZ ZELEDÓN	6
SECCION DE SIQUIATRIA Y SICOLOGIA FORENSE	6
JUZGADO DE FAMILIA DE POCOCÍ	6
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE SAN SEBASTIAN	6
JUZGADO DE FAMILIA DE PUNTARENAS	6
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GARABITO	6
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE COBANO	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ACOSTA	5
JUZGADO DE FAMILIA DE CARTAGO	5
DEFENSA PUBLICA	5
PLATAFORMA INTEGRAL DE SERVICIOS DE ATENCION A LA VICTIMA, JURISDICCIONAL, SEDE SAN JOSE (PAVAS)	5
DEFENSA PUBLICA DE HEREDIA	5
DEFENSA PUBLICA DE PUNTARENAS	5
DEFENSA PUBLICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	5
DEFENSA PUBLICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	5
DEFENSA PUBLICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	5
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMESTICA DE LIBERIA	5
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE BUENOS AIRES	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MONTES DE ORO	5
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE CAÑAS	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MORA	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE OROTINA	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN ISIDRO	5

JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TURRUBARES	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE ABANGARES	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE BAGACES	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE OSA	5
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE NICOYA	4
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE GUATUSO	4
JUZGADO MIXTO DE UPALA	4
JUZGADO ESPECIALIZADO DE COBRO JUDICIAL DE CARTAGO	4
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE GRECIA	4
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DE GOLFITO	4
DEFENSA PUBLICA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	4
DEFENSA PUBLICA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMON)	4
OFICINA DE COMUNICACIONES DE CARTAGO	4
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE PARRITA	4
DEFENSA PUBLICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	4
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	4
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	4
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	4
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLÁNTICA	4
CONTRALORIA DE SERVICIOS (SEDE CENTRAL)	4
ADMINISTRACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	4
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTICIAS DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMON)	3
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA (SEDE CENTRAL)	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE POAS	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE PALMARES	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE JICARAL	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE GARABITO	3
OFICINA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DE HEREDIA	3
OFICINA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DE SANTA CRUZ	3
ADMINISTRACION REGIONAL DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMON)	3
ADMINISTRACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	3

ADMINISTRACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	3
ADMINISTRACION REGIONAL DE PUNTARENAS	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE VALVERDE VEGA	3
ADMINISTRACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	3
DEFENSA PUBLICA DE LA ZONA SUR	3
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	3
OFICINA REGIONAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE ALAJUELA	3
DEFENSA PUBLICA DE PEREZ ZELEDON	3
PROYECTO CONTRA LA MORA JUDICIAL	3
JUZGADO DE FAMILIA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	3
DEFENSA PUBLICA DE SANTA CRUZ	3
DEFENSA PUBLICA DE TURRIALBA	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTÍA DE MONTEVERDE	3
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE PEREZ ZELEDON	3
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE POCOCI Y GUACIMO	2
ADMINISTRACION REGIONAL DE TURRIALBA	2
DEFENSA PUBLICA DE ALAJUELITA Y SAN SEBASTIAN	2
DEFENSA PUBLICA DE ATENAS	2
DEFENSA PUBLICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	2
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	2
ÁREA DE INFORMÁTICA DE HEREDIA	2
	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE TILARAN	2
DEFENSA PUBLICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE TARRAZU, DOTA Y LEON CORTEZ	2
FINANCIERO CONTABLE	2
JUZGADO CIVIL Y TRABAJO DE PEREZ ZELEDON	2
PISAV LA UNION PENSIONES - VIOLENCIA DOMESTICA	2
OFICINA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DE TURRIALBA	2
SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO DE TI DE PUNTARENAS	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE JICARAL	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ESCAZU	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PARRITA	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE OROTINA	2

JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE PAVAS(PISAV VIOLENCIA DOMESTICA)	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SARAPIQUI	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TARRAZU, DOTA Y LEON CORTEZ	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE ACOSTA	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE COTO BRUS	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE MATINA	2
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	2
TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE SAN ISIDRO	2
JUZGADO PENAL DE PUNTARENAS	2
JUZGADO DE FAMILIA, DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	2
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DE HEREDIA	2
OFICINA DE COMUNICACIONES	2
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SAN RAMÓN	2
UNIDAD DE LOCALIZACION, CITACION Y PRESENTACION DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	2
JUZGADO PENAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	2
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE PUNTARENAS	2
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE SAN CARLOS	1
UNIDAD DE LOCALIZACION, CITACION Y PRESENTACION DEL III CJSJ (DESAMPARADOS)	1
TRIBUNAL DE FAMILIA	1
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DE COTO BRUS	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE CORREDORES	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE CARTAGO	1
OFICINA DE RECEPCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS CARTAGO	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	1
OFICINA DE RECEPCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS LIBERIA	1
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE SAN CARLOS	1
TRIBUNAL DE FAMILIA	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE PUNTARENAS	1
TRIBUNAL PENAL DE LIBERIA	1
UNIDAD DE INFORMÁTICA DE PÉREZ ZELEDÓN	1
UNIDAD DE CORREO INTERNO	1
TRIBUNAL PENAL (FLAGRANCIA) I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	1
TRIBUNAL LABORAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR	1

OFICINA DE RECEPCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS ALAJUELA	1
TRIBUNAL DE TRABAJO DE MENOR CUANTIA DE GUANACASTE	1
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DE GARABITO	1
(O.A.P.V.D) OFICINA DE ATENCION Y PROTECCION A LA VICTIMA DE DELITOS. PROGRAMA ATENCIÓN PISAV	1
SECCION DE MEDICINA DEL TRABAJO	1
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DE SIQUIRRES	1
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOM DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
PLATAFORMA INTEGRAL DE SERVICIOS DE ATENCION A LA VICTIMA, DEFENSA PUBLICA, SEDE SAN JOSE	1
OFICINA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
OFICINA DE COMUNICACIONES DE PUNTARENAS	1
JUZGADO PENAL DE TALAMANCA	1
JUZGADO PENAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	1
JUZGADO PENAL DE UPALA	1
JUZGADO PENAL DE QUEPOS	1
JUZGADO PENAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE NANDAYURE	1
SUBCONTRALORIA DE SERVICIOS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
SUBCONTRALORIA DE SERVICIOS DE CARTAGO	1
SUBDELEGACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	1
SUBCONTRALORIA DE SERVICIOS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
SUBCONTRALORIA DE SERVICIOS DE GUANACASTE, SEDE SANTA CRUZ	1
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOM DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE SAN RAFAEL	1
JUZGADO PENAL DE OSA	1
JUZGADO PENAL DE POCOCI - GUACIMO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE QUEPOS	1
UNIDAD DE LOCALIZACION, CITACION Y PRESENTACION DE UPALA-GUATUSO	1
UNIDAD DE JUBILACIONES Y PENSIONES	1
JUZGADO DE MENOR CUANTIA Y TRANSITO DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	1
PISAV LA UNIÓN - MEDICATURA FORENSE	1

JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE TURRIALBA	1
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
ADMINISTRACION REGIONAL DE HEREDIA	1
ADMINISTRACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	1
ADMINISTRACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	1
JUZGADO DE TRABAJO DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
JUZGADO DE TRABAJO DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	1
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE GRECIA	1
ARCHIVO JUDICIAL	1
ÁREA DE INFORMÁTICA DE ALAJUELA	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE SIQUIRRES	1
CENTRO DE APOYO, COORDINACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL	1
CENTRO DE CONCILIACION, SEDE II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	1
CENTRO DE CONCILIACION, SEDE SANTA CRUZ	1
DEFENSA PUBLICA DE BRIBRI	1
DEFENSA PUBLICA DE CAÑAS	1
DEFENSA PUBLICA DE COTO BRUS	1
DEFENSA PUBLICA DE ESCAZU Y SANTA ANA	1
DEFENSA PUBLICA DE GRECIA	1
DEFENSA PUBLICA DE LOS CHILES	1
DEFENSA PUBLICA DE PURISCAL	1
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMESTICA DE NICOYA	1
DEFENSA PUBLICA DE SAN JOAQUIN DE FLORES	1
DELEGACION REGIONAL DE POCOCI Y GUACIMO	1
DELEGACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	1
DEPARTAMENTO DE PERSONAL	1
DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE	1
FISCALIA ADJUNTA DE CARTAGO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTÍA DE JIMÉNEZ	1
FISCALIA DE HATILLO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE JIMENEZ (TURRIALBA)	1
I CIRCUITO JUDICIAL ZONA ATLANTICA (LIMON)	1
JUZGADO 3ERO. CIVIL DE SAN JOSE	1

JUZGADO AGRARIO DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
JUZGADO AGRARIO DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	1
JUZGADO CIVIL Y TRABAJO DE GRECIA	1
JUZGADO CIVIL Y TRABAJO DE SANTA CRUZ	1
JUZGADO CIVIL Y TRABAJO DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
JUZGADO DE FAM, PENAL JUV Y VIO DOM DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA, MATERIA VIO DOM)	1
JUZGADO CIVIL Y TRABAJO DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	1
JUZGADO DE COBRO DE LIBERIA	1
JUZGADO CIVIL Y TRABAJO DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ALVARADO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GUACIMO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE NANDAYURE	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN CARLOS	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN MATEO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE ALVARADO	1
JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	1
JUZGADO DE TRABAJO DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	1

Anexo 2: Inconformidades presentadas en materia de Familia, distribuidas por oficina del 2018 al 2021.

Oficina Judicial	Cantidad
(PISAV Violencia doméstica) JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SAN JOAQUÍN DE FLORES	1
ADMINISTRACION DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	3
ADMINISTRACION DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	2
ADMINISTRACION REGIONAL DE CARTAGO	2
ADMINISTRACION REGIONAL DE GRECIA	1
ADMINISTRACION REGIONAL DE PUNTARENAS	1
ADMINISTRACION REGIONAL DE HEREDIA	1
ADMINISTRACION REGIONAL DE TURRIALBA	3
ADMINISTRACION REGIONAL DE SANTA CRUZ	1
ADMINISTRACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	2
ADMINISTRACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	2
ADMINISTRACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	3
ADMINISTRACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	3
ADMINISTRACION REGIONAL DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMON)	1
ADMINISTRACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	1
CENTRO DE APOYO, COORDINACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL	2
ARCHIVO JUDICIAL	1
CONTRALORIA DE SERVICIOS (SEDE CENTRAL)	1
CORTE PLENA	1
DEFENSA PUBLICA DE HEREDIA	1
DEFENSA PUBLICA DE GOLFITO	1
DEFENSA PUBLICA DE SAN JOAQUIN DE FLORES	2
DEFENSA PUBLICA DE LA ZONA SUR	1
DEFENSA PUBLICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	8
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD	1
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA (SEDE CENTRAL)	21
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	8
III CIRCUITO JUDICIAL GUANACASTE (SANTA CRUZ)	1
JUZGADO 1RO. DE FAMILIA DE SAN JOSE	176

JUZGADO 2DO. DE FAMILIA DE SAN JOSE	167
JUZGADO CIVIL DE HATILLO, SAN SEBASTIÁN Y ALAJUELITA	8
JUZGADO CIVIL DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	1
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE BUENOS AIRES	26
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE CAÑAS	2
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE HATILLO,SAN SEBASTIAN Y ALAJUELITA	212
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE OSA	9
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE PURISCAL	24
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE QUEPOS	4
JUZGADO CIVIL, TRABAJO, FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE SARAPIQUI	5
JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y CIVIL DE HACIENDA	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ALVARADO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE HATILLO	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PARAISO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PURISCAL	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA ANA	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TILARAN	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE LA FORTUNA	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTÍA DE MONTEVERDE	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DE SANTA CRUZ	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
JUZGADO DE FAM, PENAL JUV Y VIO DOM DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA, MATERIA VIO DOM)	1
JUZGADO DE FAM, PENAL JUV Y VIO DOM DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA,MATERIA FAMILIA)	6
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE CORREDORES	97
JUZGADO DE FAMILIA DE CARTAGO	199
JUZGADO DE FAMILIA DE HEREDIA	441
JUZGADO DE FAMILIA DE PÉREZ ZELEDÓN	70
JUZGADO DE FAMILIA DE POCOCÍ	41
JUZGADO DE FAMILIA DE PUNTARENAS	54
JUZGADO DE FAMILIA DE QUEPOS	2
JUZGADO DE FAMILIA DE SAN RAMÓN	1
JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	255
JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	41
JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	9
JUZGADO DE FAMILIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	51
JUZGADO DE FAMILIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	335

JUZGADO DE FAMILIA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	68
JUZGADO DE FAMILIA Y PENAL JUVENIL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	1
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE GRECIA	20
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMESTICA DE LIBERIA	13
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMESTICA DE NICOYA	13
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SAN RAMÓN	35
JUZGADO DE FAMILIA, DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	16
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOM DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	2
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOM DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	19
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE CAÑAS	5
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE GOLFITO	23
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE SANTA CRUZ	56
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE TURRIALBA	11
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE CARTAGO	1
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	7
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE ESCAZU	2
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE PAVAS(PISAV PENSIONES ALIMENTARIAS)	1
JUZGADO DE TRABAJO DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	2
JUZGADO DE TRANSITO DE HATILLO	1
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE HEREDIA	1
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE HATILLO, SAN SEBASTIAN Y ALAJUELITA	1
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	1
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	2
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	1
JUZGADO FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE GRECIA	7
JUZGADO FAMILIA,PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA(SAN RAMON)	9
JUZGADO MIXTO DE UPALA	38
JUZGADO PRIMERO CIVIL DE SAN JOSE	2

OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE QUEPOS	1
OFICINA DE COMUNICACIONES	2
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	1
OFICINA DE COMUNICACIONES DE CARTAGO	2
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	1
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLÁNTICA	2
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	2
OFICINA DE COMUNICACIONES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ	1
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DE GOLFITO	1
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DE GARABITO	1
OFICINA DE RECEPCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS ALAJUELA	1
OFICINA DE RECEPCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS CARTAGO	4
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE DESAMPARADOS	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE CARTAGO	19
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE HATILLO	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE GRECIA	5
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE PUNTARENAS	6
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE HEREDIA	8
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE TURRIALBA	12
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE SANTA CRUZ	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	9
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	3
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	4
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	3
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	10
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMON)	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGÍA DE GOLFITO	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL III CIRCUITO JUDICIAL SAN JOSE	1
PISAV LA UNIÓN - TRABAJO SOCIAL	1
PISAV LA UNIÓN - JUZGADO DE PENSIONES	1

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ	3
SALA CONSTITUCIONAL	3
SALA PRIMERA	5
SALA SEGUNDA	22
SALA TERCERA	1
SECCION DE SIQUIATRIA Y SICOLOGIA FORENSE	5
SECCION DE BIOQUIMICA	9
SECRETARIA DE LA CORTE	2
SUBCONTRALORIA DE SERVICIOS DE CARTAGO	1
TRIBUNAL DE APELACIONES CIVIL Y LABORAL DE ALAJUELA.	2
SUBCONTRALORIA DE SERVICIOS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	1
TRIBUNAL DE FAMILIA	60
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE CARTAGO	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE PEREZ ZELEDON	3
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE POCOCI Y GUACIMO	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE SAN CARLOS	1
Vacías	11

Anexo 3: Inconformidades presentadas en materia de Violencia Doméstica, distribuidas por oficina del 2018 al 2021.

Oficinas	Cantidad
(PISAV Pensiones alimentarias) JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE SAN JOAQUIN DE FLORES	4
(PISAV Violencia doméstica) JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SAN JOAQUÍN DE FLORES	2
ADMINISTRACION REGIONAL DE PUNTARENAS	1
ADMINISTRACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	1
DEFENSA PUBLICA	1
DEFENSA PUBLICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	1
DELEGACION REGIONAL DE CIUDAD NEILLY	1
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	2
FISCALÍA ADJUNTA DE ASUNTOS DE GÉNERO	1
FISCALIA ADJUNTA DE PUNTARENAS	2
FISCALÍA ADJUNTA DEL I C.J.S.J.	1
FISCALIA ADJUNTA DEL I CIRCUITO DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	1
FISCALIA ADJUNTA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	4
FISCALIA DE PAVAS(PISAV PENAL)	1
FISCALIA DE SANTA CRUZ	4
FISCALIA DE SANTA CRUZ (FLAGRANCIA)	1
FISCALIA DE TARRAZU	1
FISCALIA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	1
JUZGADO CIVIL Y TRABAJO DEL II CIRC. JUD. ALAJUELA, SEDE UPALA	1
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE BUENOS AIRES	8
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE HATILLO,SAN SEBASTIAN Y ALAJUELITA	1
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE OSA	5
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE PURISCAL	2
JUZGADO CIVIL, TRABAJO, FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE SARAPIQUI	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ACOSTA	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ASERRI	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ATENAS	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE BAGACES	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE CARRILLO	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE COTO BRUS	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GARABITO	1

JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GOLFITO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GUATUSO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE JIMENEZ (TURRIALBA)	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LA CRUZ	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LA FORTUNA	6
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LOS CHILES	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MATINA	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MONTES DE ORO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE NARANJO	5
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE OROTINA	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PALMARES	14
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PARAISO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PARRITA	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE POAS	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE QUEPOS	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN ISIDRO	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN RAFAEL	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA ANA	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTO DOMINGO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TARRAZU, DOTA Y LEON CORTEZ	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE ASERRI	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE ATENAS	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE BRIBRI	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE CARRILLO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE HOJANCHA	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTÍA DE JIMÉNEZ	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE LA CRUZ	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE LA FORTUNA	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE LA FORTUNA	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE LOS CHILES	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTÍA DE MONTEVERDE	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE NARANJO	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE PALMARES	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE PARAISO	3
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTÍA DE PUERTO JIMENEZ	2
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE SANTO DOMINGO	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DE TILARAN	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y DE MENOR CUANTIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)	1
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y MENOR CUANTÍA DE GUACIMO	2

JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
JUZGADO DE FAM, PENAL JUV Y VIO DOM DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA, MATERIA VIO DOM)	2
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE CORREDORES	20
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE GRECIA	3
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMESTICA DE LIBERIA	5
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMESTICA DE NICOYA	3
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SAN RAMÓN	8
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOM DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOM DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	4
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE CAÑAS	1
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE GOLFITO	2
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE SANTA CRUZ	17
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE TURRIALBA	11
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE ESCAZU	10
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE LA UNION	5
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE PAVAS	5
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE PAVAS(PISAV PENSIONES ALIMENTARIAS)	3
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMESTICA DE PAVAS(PISAV VIOLENCIA DOMESTICA)	3
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SIQUIRRES	9
JUZGADO DE TRABAJO DE PUNTARENAS	1
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE CARTAGO	33
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE HATILLO, SAN SEBASTIAN Y ALAJUELITA	14
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE HEREDIA	4
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE PUNTARENAS	11
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DE TURNO EXTRAORDINARIO DE SAN JOSE	23
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	25
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	6
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	18

JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	20
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	22
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLANTICA	8
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	81
JUZGADO DE VIOLENCIA DOMESTICA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE (DESAMPARADOS)	14
JUZGADO ESPECIALIZADO DE COBRO II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE, SECCIÓN SEGUNDA	1
JUZGADO ESPECIALIZADO DE COBRO JUDICIAL DE CARTAGO	1
JUZGADO FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DE GRECIA	1
JUZGADO FAMILIA,PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMESTICA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA(SAN RAMON)	3
JUZGADO MIXTO DE UPALA	8
JUZGADO PENAL DE PAVAS	1
OFICINA CENTRAL DE NOTIFICACIONES DE PUNTARENAS	1
OFICINA DE COMUNICACIONES DE PUNTARENAS	1
OFICINA DE COMUNICACIONES JUDICIALES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
OFICINA DE INFORMATICA DE CARTAGO	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE HEREDIA	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE PUNTARENAS	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE SANTA CRUZ	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DE TURRIALBA	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	3
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA	2
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	1
OFICINA DE TRABAJO SOCIAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	9
PISAV LA UNIÓN - TRABAJO SOCIAL	1
PISAV LA UNIÓN - VIOLENCIA DOMÉSTICA	4
REGISTRO JUDICIAL	1
SECCION CLINICA MEDICO FORENSE	1
SECCION DE SIQUIATRIA Y SICOLOGIA FORENSE	2
SUBDELEGACION REGIONAL DE TURRIALBA	1
TRIBUNAL DE FAMILIA	6
TRIBUNAL DE FLAGRANCIA DE SAN JOSE	1

UNIDAD DE LOCALIZACION, CITACION Y PRESENTACION DE UPALAGUATUSO	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE POCOCI Y GUACIMO	2
UNIDAD REGIONAL DE LIMÓN	1
Vacías	2