



INFORME

Revisión y seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en los despachos del Poder Judicial

2021

Tipo de Documento: Informe

Tema: Revisión y seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en los despachos del Poder Judicial durante el 2021.

Dirección

Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos

Contralorías de Servicio Regionales

Análisis de Datos

Gesurri Pérez Martínez (Llamadas telefónicas)

Magalie Vargas Johnson (Líneas IP)

Diseño Gráfico

Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDOS

○ Introducción	03
○ Propósito	04
○ Metodología	06
○ Resultados	08
○ Principales hallazgos	17
○ Recomendaciones	20

INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial realizó una revisión y seguimiento de la atención telefónica de los despachos judiciales, lo anterior, en cumplimiento de lo acordado por la Corte Plena en sesión N°03-2021 celebrada el 18 de enero del 2021, donde se acordó prorrogar los efectos de los acuerdos de sesión N° 18-2020 celebrada el 2 de abril de 2020, artículo único, así como lo dispuesto en el acuerdo de sesión extraordinaria N° 26-2020, celebrada el 13 de mayo de 2020. En continuación al informe realizado en octubre del año anterior, relacionado con el seguimiento de la atención telefónica del Poder Judicial, bajo la metodología del “Cliente incógnito” a raíz de los resultados del Informe de Percepción de los Servicios del Poder Judicial durante la crisis sanitaria por COVID-19 efectuados por esta Contraloría y donde se señalaron debilidades en la atención por canales telefónicos durante la pandemia, acordándose textualmente lo siguiente:

2) Solicitar al Consejo Superior se sirva emitir una directriz indicando la obligación de las jefaturas de oficina por velar por la atención oportuna de las llamadas telefónicas en los despachos judiciales del país.

3) La Contraloría de Servicios del Poder Judicial hará la revisión y seguimiento correspondiente respecto a lo dispuesto en el punto 2.) de esta Circular e informará a esta Corte sobre el cumplimiento de la citada directriz.

Ante esta solicitud y debido a la importancia que representa para la Contraloría de Servicios la atención a las personas usuarias, se dispuso la realización de llamadas telefónicas a despachos de todos los circuitos judiciales durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del presente año.

PROPÓSITO

Conocer el estado de la atención telefónica en los despachos del Poder Judicial en el contexto de la pandemia por COVID-19 durante los meses de marzo a junio del 2021, con la finalidad de evaluar la prestación del servicio.



METODOLOGÍA



Contralorías regionales

Se dispuso la realización de llamadas telefónicas en todos los circuitos del país mediante el apoyo de las contralorías regionales.



Horarios de llamadas

Los horarios para la realización de las llamadas se establecieron por conveniencia dentro del horario laboral tanto dentro como fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM) de la siguiente manera:

ZONA / HORARIO	DENTRO DE LA GAM	FUERA DE LA GAM
Primera audiencia	7:30am a 12:00md	7:00am a 11:30am
Segunda audiencia	1:00pm a 4:30pm	1:00pm a 4:30pm
Vespertino	5:00pm a 10:00pm	No se realizaron llamadas

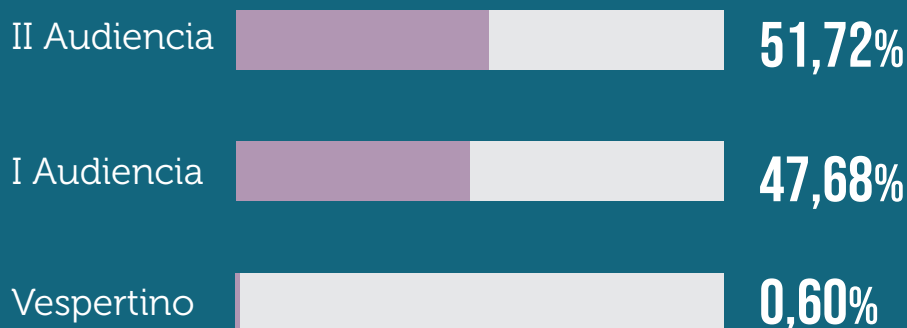


RESULTADOS

Datos Generales

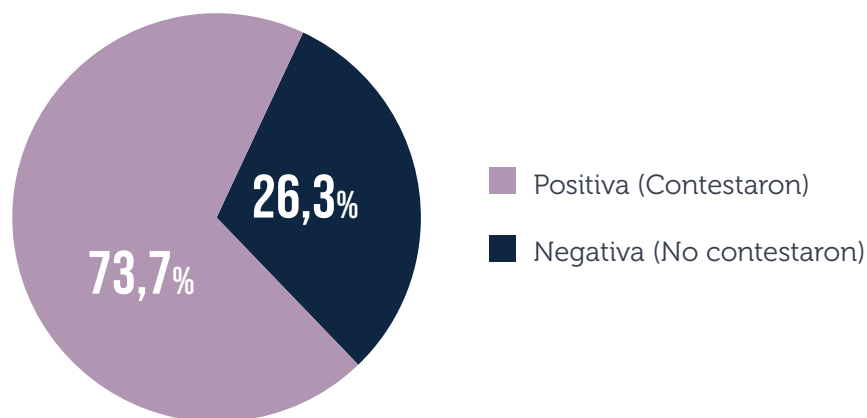
En promedio, se realizaron 503.69 llamadas telefónicas por día en todo el país entre el 1 de marzo y el 23 de junio del presente año, para un total de 6559 llamadas. Con respecto al horario, se realizaron principalmente durante la I y II audiencia, como se muestra a continuación:

PORCENTAJE DE LLAMADAS TELEFÓNICAS REALIZADAS SEGÚN HORARIO



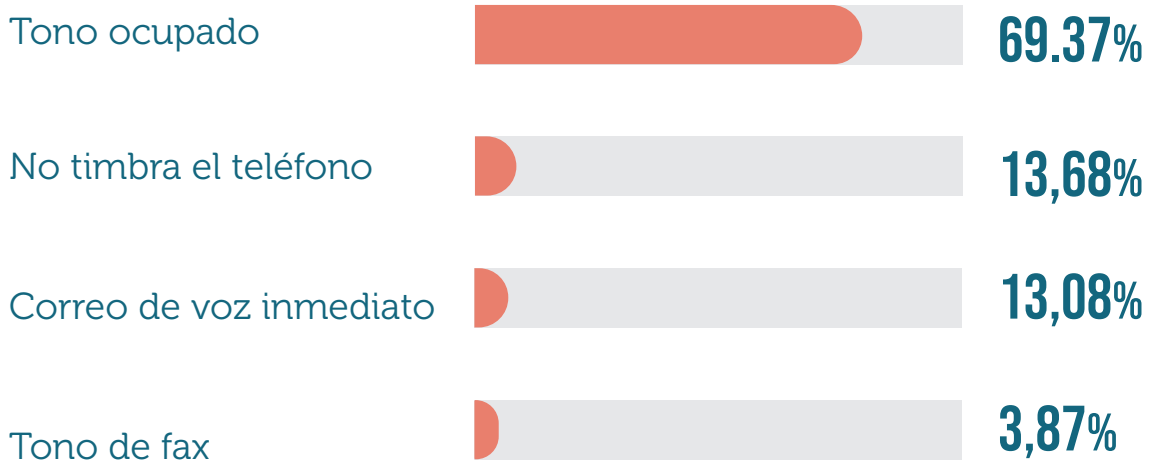
El **73.7% (4832)** de las llamadas fueron contestadas, es decir, aproximadamente 7 de cada 10 llamadas realizadas, mientras un 26.3% (1722) no recibieron contestación:

Resultado de la llamada telefónica



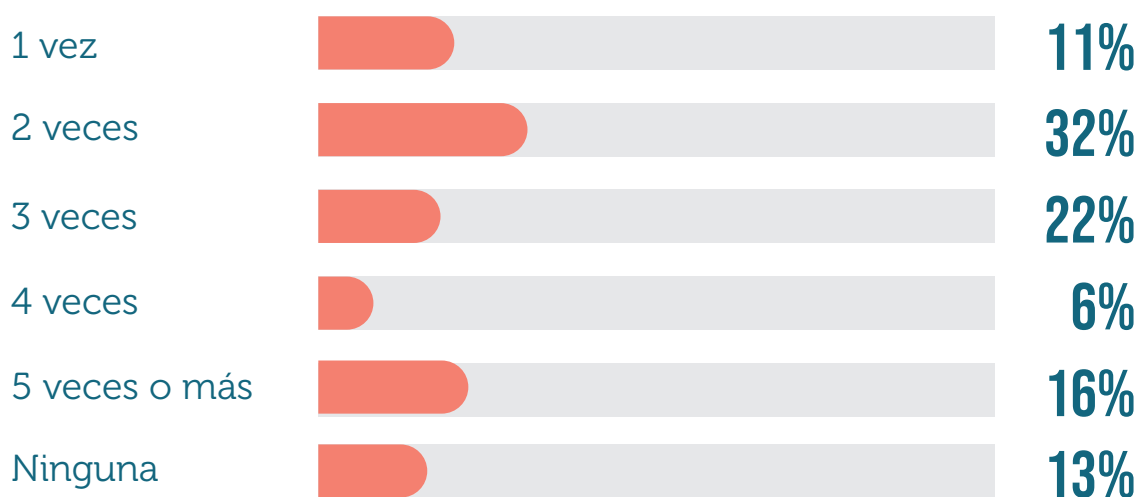
Además, de las 1722 llamadas no contestadas, se identificó que en el 33.68% de ellas ni siquiera timbró el teléfono, el principal motivo del no timbrado en estas llamadas se debe al tono ocupado en el 69,37%, seguido de otras causas como el correo de voz de inmediato o el tono de fax, según se detalla en el siguiente gráfico:

Causas de no timbrado al realizar la llamada



En términos de prontitud, se estima que **el teléfono timbró en promedio 2,46 veces antes de ser atendido o de desistir de la llamada**, como se observa en el siguiente gráfico el 32% de las llamadas el teléfono timbró 2 veces antes de ser atendido lo que equivale a 2064 llamadas, seguidamente el siguiente porcentaje con mayor representación es que el teléfono timbró 3 veces esto ocurrió en el 22% de los casos para un total de 1429 llamadas, sin embargo también hay un porcentaje importante de llamadas en las cuales el teléfono timbró 5 o más veces, esto se dio en un 16% de los casos, lo cual equivale a 1053 llamadas, a continuación, se detalla la distribución de las llamadas según la cantidad de veces que timbró el teléfono:

Porcentaje de llamadas según cantidad de veces que timbró



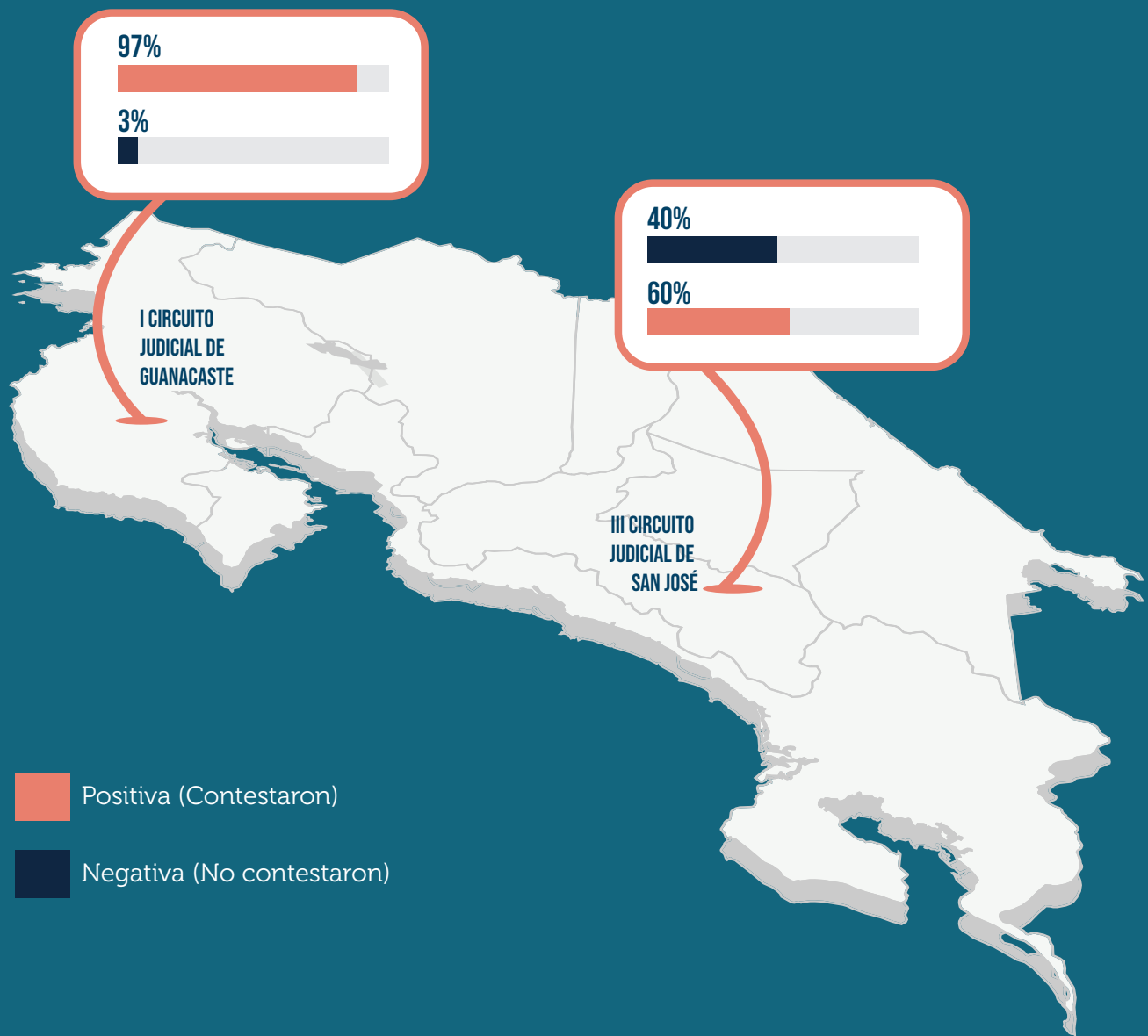
Datos según circuito judicial

Aunque los datos anteriores parecen ser relativamente positivos, si se analizan estos mismos datos según circuito judicial, 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.

Un ejemplo de esto es 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 que 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.

Circuitos judiciales en que más llamadas fueron atendidas de forma positiva y el que menos respuestas positivas obtuvo



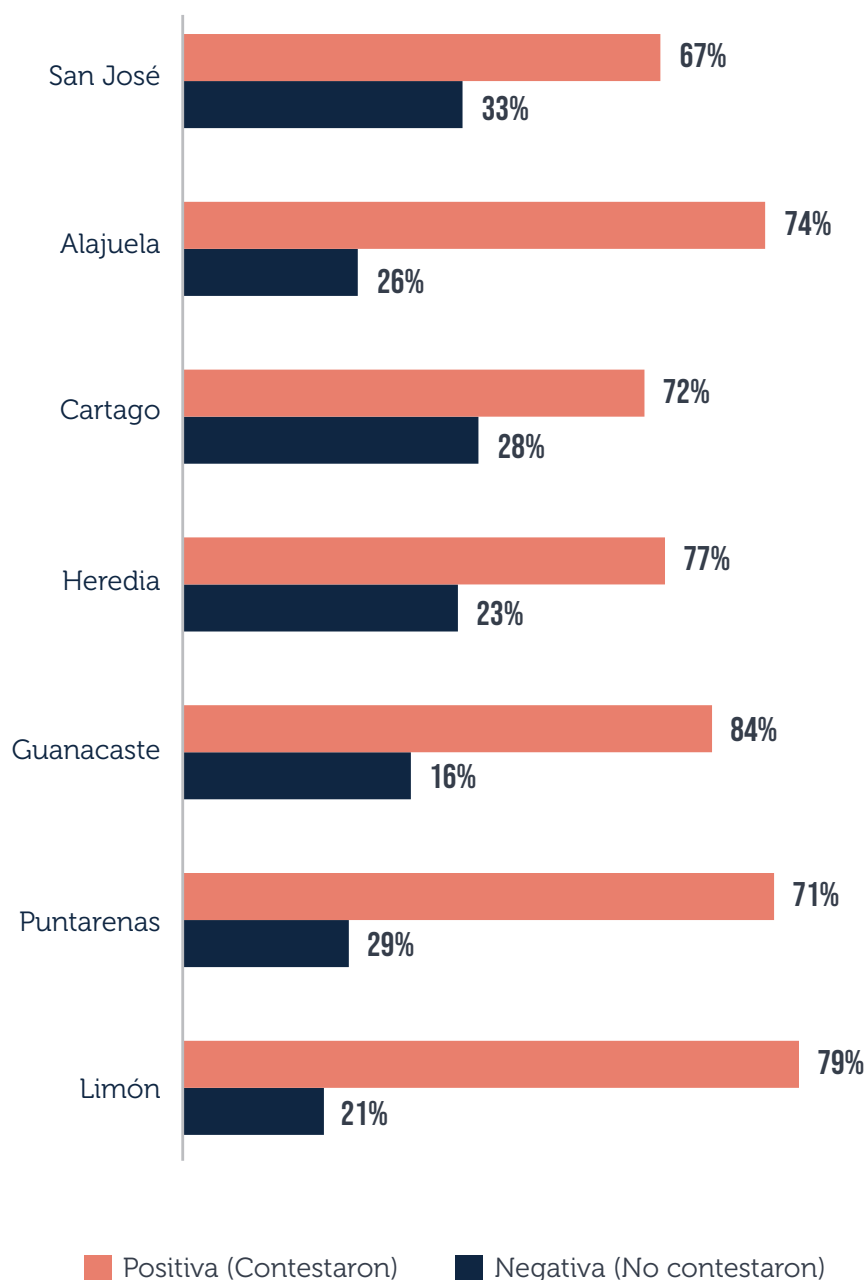
Resultados

El detalle del porcentaje de respuestas positivas y negativas para cada circuito judicial se presenta en el siguiente cuadro, el cual se encuentra ordenado de forma descendente, de mayor a menor tasa de respuesta positiva recibida.

CIRCUITO JUDICIAL	CANTIDAD DE LLAMADAS REALIZADAS	RESULTADO DE LA LLAMADA	
		POSITIVA (CONTESTARON)	NEGATIVA (NO CONTESTARON)
I Circuito Judicial de Guanacaste	320	97%	3%
III Circuito Judicial de Alajuela	90	86%	14%
I Circuito Judicial de Zona Atlántica	472	85%	15%
Circuito Judicial de Puntarenas	682	78%	22%
Circuito Judicial de Heredia	641	77%	23%
I Circuito Judicial de Alajuela	209	75%	25%
II Circuito Judicial de Zona Atlántica	611	74%	26%
Circuito Judicial de Cartago	481	72%	28%
II Circuito Judicial de Guanacaste	324	71%	29%
II Circuito Judicial de Alajuela	429	70%	30%
II Circuito Judicial de Zona Sur	813	65%	35%
II Circuito Judicial de San José	291	65%	35%
I Circuito Judicial de Zona Sur	403	62%	18%
I y III Circuito Judicial de San José	797	60%	40%
TOTAL	6563	74%	26%

Para evidenciar lo anterior, si se agrupan los circuitos por provincia, también se evidencian las diferencias con respecto a la tasa de respuesta. San José, Alajuela, Puntarenas y Cartago presentan los porcentajes de llamadas no contestadas más altos, mientras que los más bajos los tienen Guanacaste, Heredia y Limón:

Porcentaje de llamadas atendidas por provincia, de marzo a junio 2021



Utilización de las líneas IP

La finalidad de la implementación de estas líneas se debe a que facilitan la atención de las personas usuarias, tanto internas como externas y se mantenga un canal de comunicación por medios telefónicos. Es importante mencionar que estas líneas no tienen salida a números externos al Poder Judicial.

Adicionalmente al monitoreo realizado en las líneas telefónicas de los despachos y oficinas judiciales se efectuó un estudio para conocer la utilidad de las líneas IP y su aporte en el descongestionamiento de las líneas telefónicas, esto en atención al Acuerdo del Consejo Superior, sesión 03-2021 del 18 de enero de 2021, artículo XXXI.

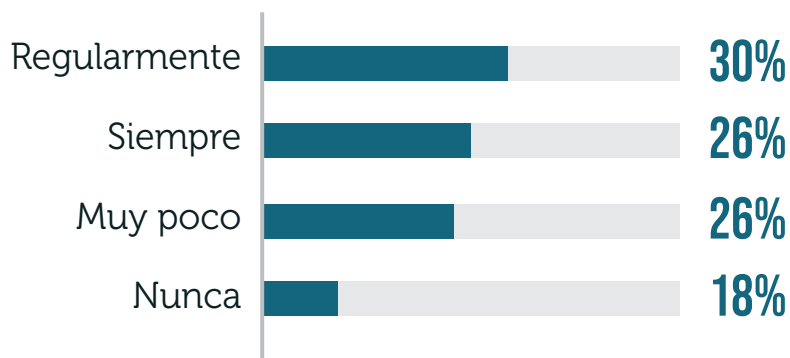
Metodología

Se realizó mediante la aplicación de una encuesta a personas funcionarias que tuviesen asignada una línea IP, en total se obtuvo una muestra de 105 personas de todos los circuitos judiciales del país y de los tres ámbitos jurisdiccionales.

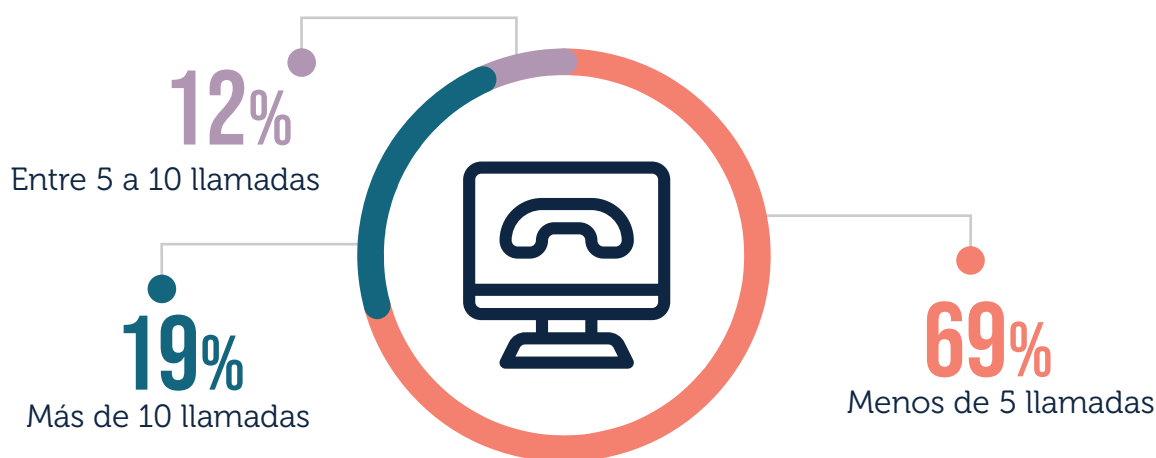
En total se dotó de líneas de telefonía mediante un enlace IP a una cantidad limitada de 600 personas servidoras judiciales y se asignaron principalmente a los puestos de jefatura, profesionales y supervisión o coordinación.

Sobre la utilización de estas líneas como se observa en el siguiente gráfico un 30% indicó que utilizan regularmente esta herramienta. Un 26% indican que siempre, un 26% muy poco y un 18% nunca hacen uso de las líneas IP.

Frecuencia de uso de las Líneas IP



En cuanto al promedio de atención de las llamadas en la modalidad de teletrabajo, un 69% atiende menos de 5 llamadas, 19% más de 10 llamadas y un 12% entre 10 a 5 llamadas.



Partiendo de los datos expuestos anteriormente se evidencia que la utilización de estas líneas es muy poca y que, aunque la manipulación de esta herramienta se realiza de forma regular, en promedio se atienden menos de cinco llamadas al día, lo cual demuestra que estas líneas no son utilizadas de forma eficiente y no se está contribuyendo a descongestionar las líneas telefónicas de los despachos u oficinas judiciales.

Adicional a lo anterior se consultó sobre el aprovechamiento que las personas funcionarias les dan a estas líneas IP y se identifica que un 58% indicaron que sí se aprovecha, mientras que un 42% respondieron de forma negativa.

De las premisas identificadas anteriormente se puede determinar que la implementación de las líneas IP representa un apoyo en la gestión institucional, sin embargo, no se está obteniendo máximo provecho debido a que en su mayoría se encuentran asignadas a funcionarios (as) que sus puestos no están destinados a la atención de personas usuarias externas.



PRINCIPALES HALLAZGOS

El panorama general no necesariamente refleja la realidad individual de cada circuito, pues, aunque se contestaron casi el 74% de las llamadas, hay algunos donde el porcentaje de respuesta disminuyó con respecto a los resultados del año anterior, como por ejemplo el ICJ de la Zona Atlántica, IICJ Alajuela, entre otros.

Algunos circuitos mejoraron la atención de llamadas con respecto al año anterior un ejemplo de esto es el ICJ de Guanacaste, que obtuvo un 97% de respuestas positivas a las realizadas en 2020, cuando obtuvo un porcentaje de 62.50%. Lo mismo ocurrió con el Circuito judicial de Cartago que alcanzó un 72% de respuesta positivas con respecto al año anterior de 60.9%, esta mejora también se presentó en otros circuitos.

Asimismo, aquellos circuitos que se ubican dentro de la GAM son los que presentan mayor deficiencia en la atención telefónica, en especial los de San José y Alajuela.

En promedio, las llamadas fueron atendidas al segundo timbre, lo cual incrementa la satisfacción de las personas usuarias, ya que no deben pasar un largo tiempo a la espera de que la llamada sea contestada.

La principal causa de no respuesta al intentar comunicarse con los despachos y oficinas fue el 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.

Además, es importante destacar que en la guía integral de oficinas del Poder Judicial (internet) continúan las inconsistencias y datos desactualizados, a pesar de que en el presente año se realizó una actualización de esta. Además, es difícil de encontrar en la página web y no es sencilla de utilizar.

En cuanto al estudio de las líneas IP, se identifica que estas en su mayoría son asignadas a puestos de jefatura, supervisores o coordinadores y profesionales, quienes por la naturaleza de sus funciones no se dedican a la atención directa de personas usuarias externas, por lo cual no se está optimizando el uso de esta herramienta.

Asimismo, en cuanto al promedio de utilización de líneas IP es de menos de 5 llamadas al día, lo que demuestra que las personas no hacen un uso frecuente de la herramienta y no se está contribuyendo al descongestionamiento de las líneas telefónicas.

Las líneas IP al no permitir realizar llamadas externas a la institución puede ser una limitante, en cuanto a la atención de personas usuarias.

A pesar de que las personas funcionarias indican que sí le dan un aprovechamiento adecuado a la herramienta de líneas IP, este no se demuestra en su frecuencia de utilización ni en el promedio de llamadas que reciben o realizan.



RECOMENDACIONES

Establecer un rol

Se debe procurar que en cada oficina se **designe al menos una persona para atender las líneas telefónicas** o establecer roles de atención, no solo para atender las llamadas sino para la atención presencial, siendo ambos canales importantes y no por atender uno se puede dejar o desmejorar atender otro.

Es necesario que cada oficina verifique con una periodicidad, al menos mensual, el **correcto funcionamiento de sus líneas telefónicas a nivel técnico**, pues con frecuencia se dan casos de tonos constantemente ocupados o sin tono.

Guía telefónica

A pesar de la actualización de la **Guía Integral de Oficinas del Poder Judicial**, aún cuenta con inconsistencias y no es sencilla de utilizar para las personas usuarias, por lo cual se debe procurar la revisión y correcta actualización de esta, así como su usabilidad.

Asimismo, debe realizarse una revisión de la **ubicación de la guía y evaluar el colocarla en un algún lugar más visible del sitio web**, para que esta sea más fácil de encontrar y más sencilla de entender.

Incorporar esta **guía en formato accesible y con la tecnología adecuada a los diferentes tipos de discapacidad**, siguiendo las pautas establecidas en la directriz 051-MTSS-MICITT del 2019, la cual contempla el cumplimiento de los criterios de accesibilidad establecidos por la Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), con la finalidad de garantizar la igualdad de oportunidades y trato para esta población.

Se debe instar a las administraciones correspondientes para que realicen una **actualización de la guía de contactos y establezcan una periodicidad para esta tarea**, de forma que se asegure la información correcta y oportuna a las personas usuarias, según lo establece la Circular 142-2020 emitida por el Consejo Superior.

Líneas IP

En cuanto a las líneas IP, para lograr un uso óptimo es recomendable **evaluar si éstas se encuentran asignadas a las personas adecuadas**, ya que como se evidencia en el estudio las jefaturas, coordinadores o profesionales no utilizan esta herramienta de forma constante y además estos puestos cuentan con acceso a plataformas digitales que permiten la comunicación por escrito o vía teléfono con personal interno, como lo es Microsoft Teams, por lo que es recomendable reasignarlas.

Verificar al menos una vez al mes que todas las líneas asignadas funcionen de manera adecuada, y no presenten alguna falla.

Valorar en el caso de adquirir más líneas IP, que estas sean asignadas a puestos en cuyas funciones diarias sea la atención de personas usuarias externas, para poder hacer un uso eficiente y adecuado de esta herramienta. En este aspecto también es importante **identificar si estas líneas se pueden instalar en las computadoras personales**, ya que, que en la mayoría de casos el equipo institucional se encuentra asignado a jefaturas y no al personal colaborador.

Departamento de Prensa y Comunicación

Divulgación y sensibilización del personal.

Promover agresivamente el uso del sistema de Gestión en Línea como el canal de consulta sobre el estado de los procesos judiciales.

Jefaturas

Supervisión periódica para que se brinde una adecuada atención de los canales que tienen a disposición de las personas usuarias.

