



# INFORME

Percepción de los servicios  
del Poder Judicial

---

**2022**



Tipo de documento: Informe

Tema: Percepción de los servicios del Poder Judicial para el año 2022.

Dirección: Erick Alfaro Romero

Recolección de Datos:  
Contralorías de Servicio Regionales

Análisis de Datos:  
Rosibel Cerdas Ramírez

Diseño Gráfico:  
Ginger Chinchilla Aguilar

# CONTENIDOS

○ Introducción .....	<b>04</b>
○ Objetivos .....	<b>05</b>
○ Metodología .....	<b>06</b>
○ Análisis de los resultados .....	<b>11</b>
○ Conclusiones .....	<b>29</b>

# INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial como canal de contacto entre la institución y la persona usuaria es vigilante de que, en la prestación del servicio público, se incorpore la misión institucional de "Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país."

Es por esta razón que el Poder Judicial requiere medir, con periodicidad, la percepción que tienen las personas usuarias de los servicios institucionales.

Asimismo, el artículo 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, establece como parte de las funciones de las contralorías de servicios, la siguiente:

*13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.*

En cumplimiento a lo dispuesto, como se ha venido realizando en periodos anteriores, no siendo el 2022 la excepción, se aplicó un cuestionario con un total de 30 preguntas, el cual, contiene aspectos relacionados con instalaciones físicas, trato, tiempos de respuesta, capacidad técnica del personal, entre otros temas vinculados al servicio y se añadió un nuevo componente relacionado con el teletrabajo.

Este último surge como una nueva necesidad de evaluación, debido a que es una medida relativamente reciente y de la cual se desconoce la percepción que tienen las personas usuarias. En este sentido, mediante oficio N° 3331-2022 del 04 de abril del 2022, se remite como parte de los acuerdos del Consejo Superior en relación con el teletrabajo lo siguiente:

"Deberá la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, aplicar una encuesta a las personas usuarias, con el fin de medir su experiencia e impacto en la atención de los servicios por parte de la institución, bajo la modalidad de trabajo híbrida de teletrabajo y presencial de las personas servidoras judiciales ante la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19".

Por último, es importante mencionar que la realización de encuestas anuales permite dar un seguimiento general de la opinión de las personas usuarias respecto al servicio a través del tiempo.

# OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción que tienen las personas usuarias con los servicios del Poder Judicial en el segundo semestre del año 2022.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**1** Conocer la percepción de las personas usuarias en relación con la atención y el trato, el conocimiento del personal judicial para realizar los trámites, los tiempos de respuesta y las instalaciones físicas de la institución.

**2** Definir la percepción de las personas usuarias acerca de la implementación del teletrabajo en el Poder Judicial.

**3** Identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios del Poder Judicial.

# METODOLOGÍA

# METODOLOGÍA

---





## Tipo de estudio

**Transversal y cuantitativo**, en el cual se toma una única muestra en un momento del tiempo y se aplica un instrumento de recolección de información de fuentes primarias, en este caso las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.



## Naturaleza del estudio

**Descriptivo**, se busca describir un fenómeno específico, en este caso, la percepción de las personas usuarias del Poder Judicial.



## Población meta

Compuesta por las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.



## Instrumento de recolección de información

Se aplica un cuestionario electrónico compuesto por un total de 30 preguntas: cerradas, semiabiertas y abiertas.



## Definición de la muestra

Se define un tamaño de muestra mínimo aceptable con población infinita o desconocida de 784 encuestas, pero se alcanzó un total de 821 encuestas.

Para el cálculo de la muestra, se utiliza varianza máxima, donde tanto a "p" como a "q" se les asigna el mismo valor, al no existir un registro de la cantidad de personas usuarias de cada circuito judicial ni se puede estimar la variabilidad que presentan los datos, se define un error de 0,035 con un nivel de confianza del 95%. Y se define de la siguiente manera:

Fórmula	Cálculo	Resultado
$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 * p * q}{\sigma^2}$	$\frac{(1,96)^2 \cdot (0,5 \cdot 0,5)}{(0,03)^2}$	<b>784</b>

## Muestra específica

Una vez obtenida la muestra general (provincial) y las bases de datos de Aranda sobre "Cantidad de quejas y sugerencias tramitadas en los circuitos judiciales", se procede a obtener la muestra específica y aplicar el instrumento por cada una de las sedes de la Contraloría de Servicios.

Ejemplo de fórmula:

**Alajuela**

$$0,66\% \times 159 = 105$$

% total de inconformidades y sugerencias por zona      muestra general provincial      cuestionarios

A continuación, se detalla la distribución de la muestra calculada para cada sede, así como las encuestas efectivas aplicadas:

PROVINCIA	SEDE	INCONFORMIDADES Y SUGERENCIAS	MUESTRA PROVINCIAL	ENCUESTAS ESPERADAS POR SEDE	ENCUESTAS APLICADAS POR SEDE
San José	San José	3190 (62,09%)	253	157	160
	Goicoechea	1596 (31,06%)		79	81
	Pérez Zeledón	352 (6,85%)		17	17
Alajuela	Alajuela	732 (66,18%)	159	105	110
	San Carlos	374 (33,82%)		54	54
Cartago	Cartago	763 (90,94%)	82	75	78
	Turrialba	76 (9,06%)		7	7
Heredia	Heredia	559 (100%)	81	81	93
Guanacaste	Liberia	409 (50%)	61	30	31
	Santa Cruz	315 (38,51%)		23	24
	Nicoya	94 (11,49%)		7	8
Puntarenas	Puntarenas	270 (39,53%)	77	30	30
	Corredores	250 (36,60%)		28	31
	Golfito	163 (23,87%)		18	19
Limón	Limón	306 (53,31%)	71	38	42
	Guápiles	268 (46,69%)		33	36
<b>TOTAL</b>	<b>18 SEDES</b>	<b>9717</b>	<b>784</b>	<b>784</b>	<b>821</b>



## Métodos de recolección de información



La aplicación de la encuesta se realizó de forma presencial, en aquellos edificios donde se agrupan oficinas judiciales que brindan servicios en un mínimo de cinco materias diferentes, de forma que permitió una mayor captación de respuestas.

Se utilizaron “tablets” y la licencia de Survey Monkey, herramientas que facilitaron recolectar y analizar los datos obtenidos a partir de las respuestas brindadas por las personas usuarias.

## Variables o características

Del perfil de la persona usuaria	Del servicio utilizado	De la capacidad de respuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo</li> <li>• Edad</li> <li>• Escolaridad</li> <li>• Condición de vulnerabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materia</li> <li>• Servicio</li> <li>• Trámite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo para ser atendido (a)</li> <li>• Percepción de los tiempos de espera</li> <li>• Cumplimiento de horarios y fechas</li> </ul>
De la capacidad técnica	De los aspectos tangibles	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de confianza en la capacidad del personal judicial</li> <li>• Efectividad en la ejecución del trámite (sin errores)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura tecnológica (servicio sin interrupciones)</li> <li>• Estado y mantenimiento de instalaciones</li> <li>• Rotulaciones y señalizaciones</li> <li>• Acceso a instalaciones</li> <li>• Privacidad de los espacios</li> <li>• Aseo y limpieza</li> </ul>	

### De la interacción con la persona usuaria

- Servicio sin interrupciones
- Calidad de la atención y el trato
- Grado de satisfacción con el servicio

### Del teletrabajo

- Conocimiento de la implementación
- Percepción del teletrabajo
- Grado de dificultad para localizar personas funcionarias en teletrabajo
- Percepción de la atención en teletrabajo

## Etapas del estudio: cronograma de trabajo

El estudio se llevó a cabo en tres etapas, comprendidas de mayo a agosto del año 2022 y cuyas actividades se definen en el siguiente cronograma:

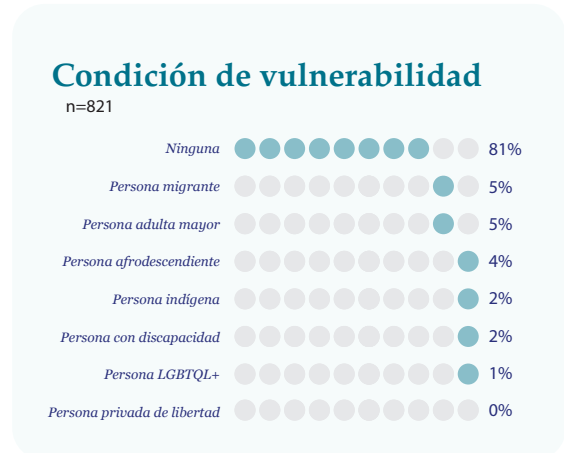
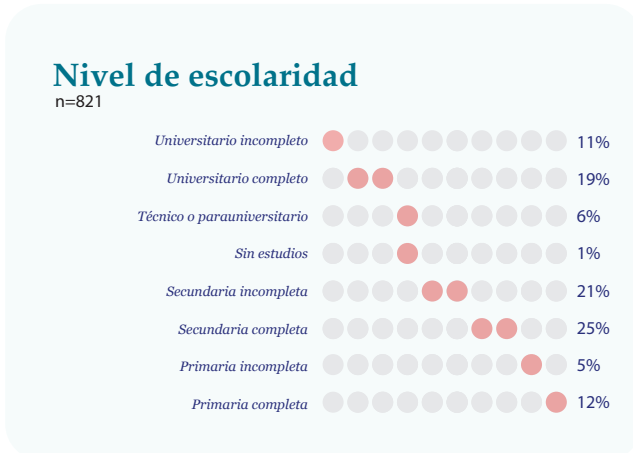
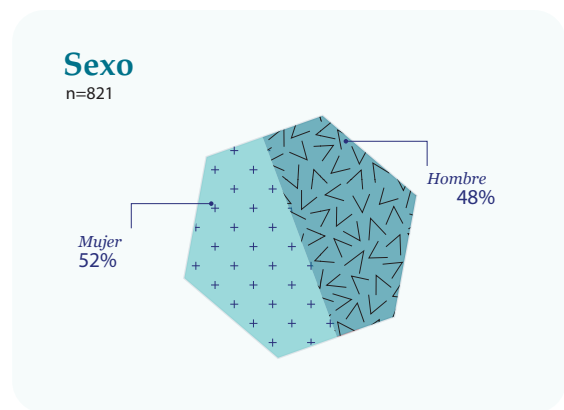
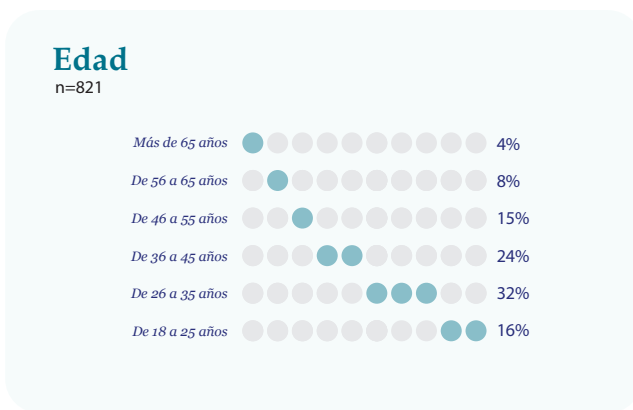
		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				
ETAPA	ACTIVIDAD / SEMANA	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
Etapa I	Diseño de la metodología de la encuesta	■																
	Diseño del instrumento de recolección de datos			■														
	Colocación del instrumento en herramienta informática				■													
	Validación del instrumento de recolección de datos					■												
Etapa II	Explicación de la metodología para la aplicación del instrumento a las CS							■										
	Aplicación del instrumento de recolección de datos							■	■	■	■	■	■					
Etapa III	Sistematización y análisis de datos															■		
	Redacción de informe de resultados															■	■	
	Presentación de resultados																	■

# análisis de RESULTADOS

---

## Del perfil de la persona usuaria

En total se recibieron 821 respuestas completas, un 52% mujeres y un 48% hombres, con edades principalmente entre los 26 y los 45 años, el 81% no presenta ninguna condición de vulnerabilidad y tienen niveles educativos variados principalmente de secundaria y universidad, según se muestra en los siguientes gráficos:



## Del servicio utilizado

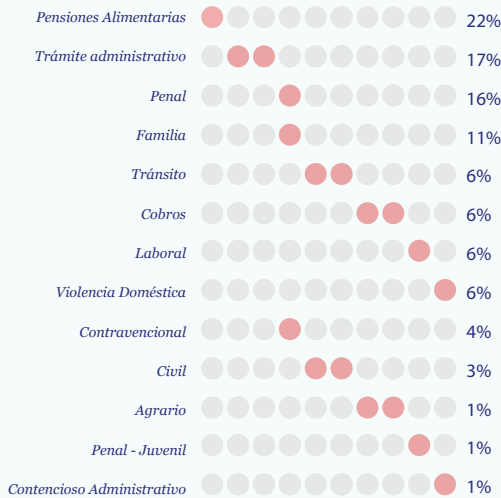
Al consultar a las personas usuarias el servicio por el cual visitaron el Poder Judicial se obtuvo que los más solicitados se asocian con demandas en un 40% seguido de un 32% por denuncias y tercero con un 12% el relacionado con constancias y certificaciones.

En relación con la materia, en un primer lugar se ubica pensiones alimentarias con un 22%, en segundo lugar, con un 17% la de índole administrativa y de seguido la penal con un 16%.

Por último, al consultar el trámite realizado destacan los siguientes: iniciar un proceso o solicitar información de uno existente, celebración de audiencia o juicio, solicitar hojas de delincuencia, revisión de expedientes, entre otros.

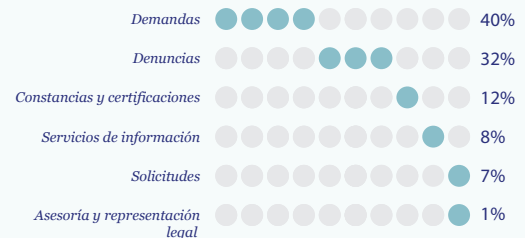
### Materia

n=821



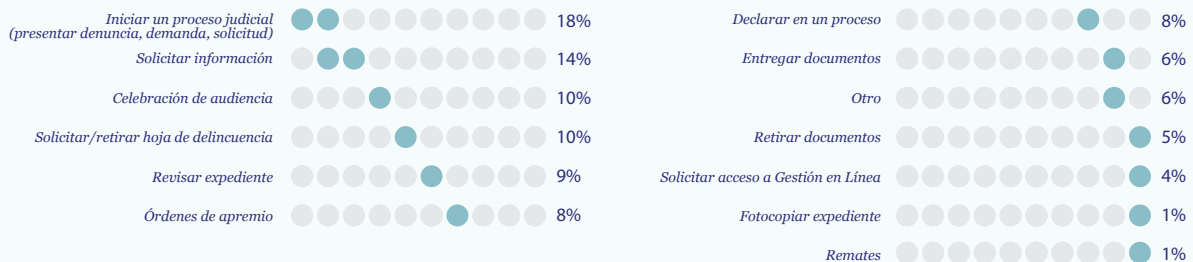
### Servicios

n=821



### Trámite

n=821



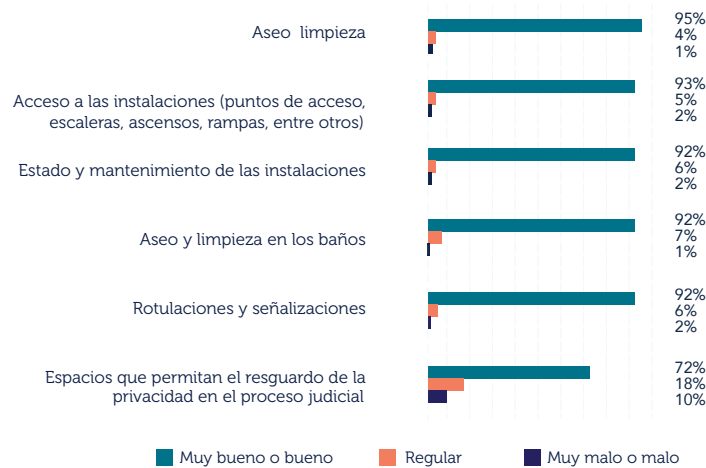
## De los aspectos tangibles

Se consultó por los aspectos tangibles, es decir aquellos que son fácilmente visibles y palpables, como el aseo y limpieza en áreas de atención al público y baños, acceso, estado y mantenimiento de las instalaciones, rotulaciones, señalizaciones y privacidad de los espacios.

Estos aspectos en general fueron evaluados de forma positiva, por encima del 90% las personas encuestadas los calificaron como buenos o muy buenos, a excepción de la privacidad de los espacios, en este aspecto que el 72% de las personas lo percibe como bueno o muy bueno, un 18% como regular y un 10% como malo o muy malo, por lo cual se identifican oportunidades de mejora.

### Percepción de los espacios físicos

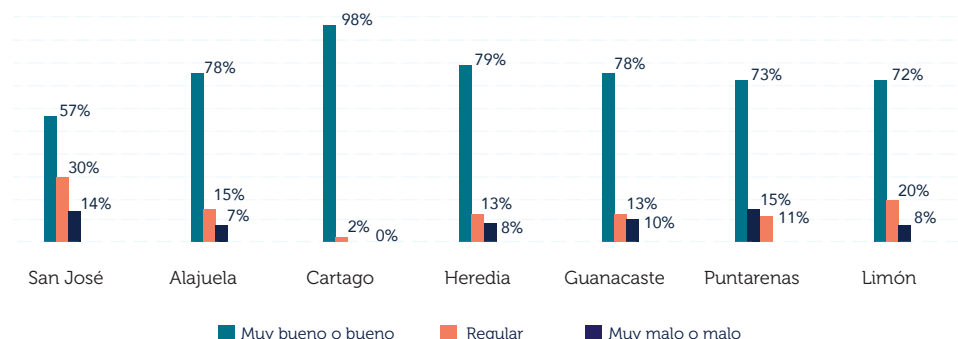
n=821



Si se analiza este último aspecto de falta de privacidad de los espacios de forma individualizada y según provincia, se identifica que esta situación se percibe principalmente en la provincia de San José, seguido de Limón y Puntarenas, siendo contrario en la provincia de Cartago donde se evalúa de forma muy positiva, según como se muestra en el siguiente gráfico:

### Percepción de la privacidad de los espacios según provincia

n=821

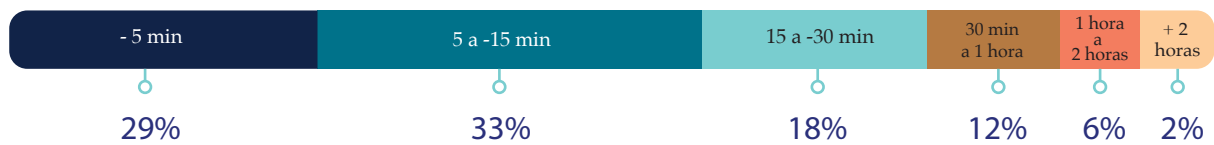


## De la capacidad de respuesta

Respecto a los tiempos para ser atendidas, el 62% de las personas usuarias esperó menos de 15 minutos, siendo importante destacar que un 29% esperó solamente menos de 5 minutos.

### Tiempo de espera

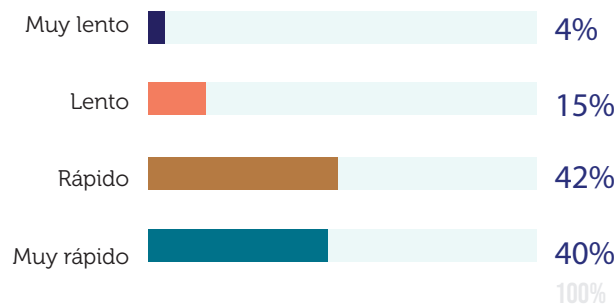
n=821



Propiamente en cuanto a la percepción del tiempo de espera, las personas usuarias lo perciben en un 42% como rápido, de segundo lugar se ubica muy rápido con un 40%, como lento en un 15% y muy lento únicamente el 4%, según como se muestra en el gráfico:

### Percepción de los tiempos de espera

n=821



Al analizar el tiempo de espera por materia, se percibe con mayor lentitud los trámites asociados a contravenciones, seguido de penal, laboral y penal juvenil y como más rápidos aquellos de índole administrativo, los cuales, en un 93% los consideraron rápidos o muy rápidos, así como en materia agraria, de la cual, se obtuvieron pocas respuestas. A continuación, se detallan los porcentajes para cada materia:

## Resultados

Por último, si se visualizan estos datos según provincia, las provincias de San José, Guanacaste y Limón son las que presentan los porcentajes más altos de percepción lenta del servicio, y Cartago es la provincia donde el tiempo de espera se percibe como más rápido:



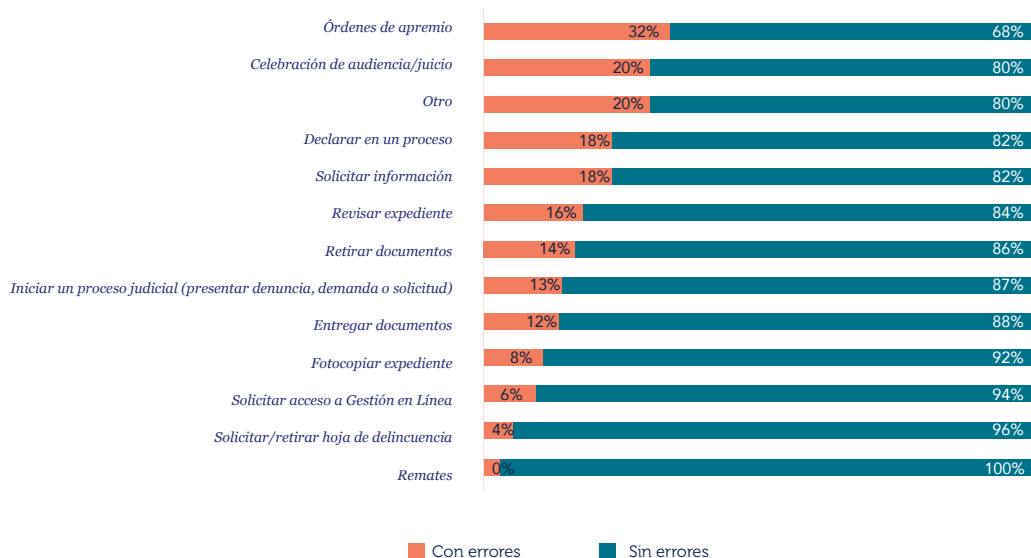
## De la capacidad técnica

En general, las personas usuarias confían en la capacidad del personal judicial al momento de recibir el servicio y en un 84% consideran que se brinda de forma correcta y sin errores.



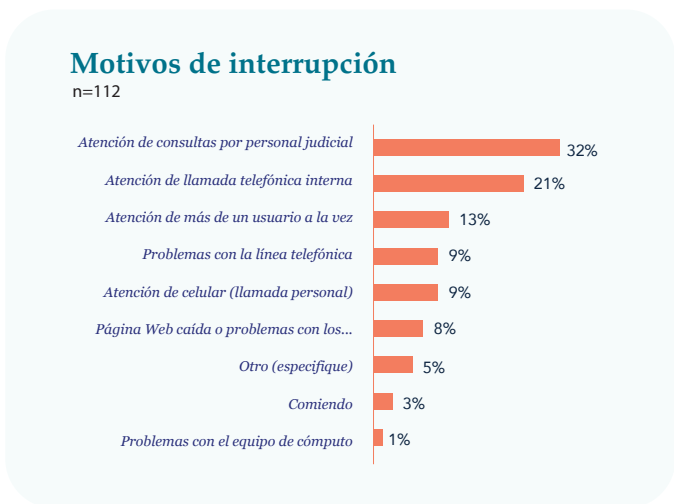
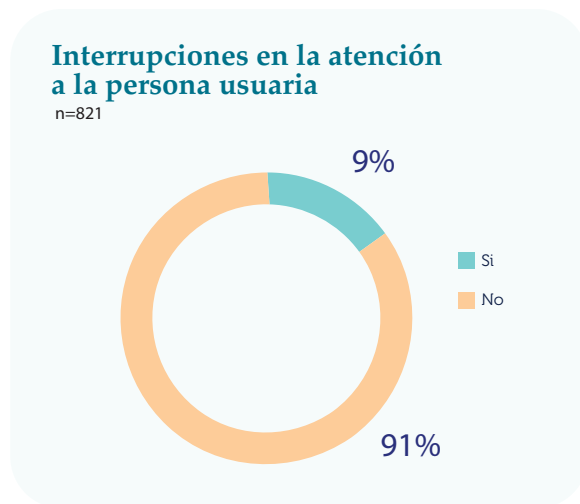
El 16% de personas que indicaron que hubo errores administrativos en el trámite, realizaron trámites como orden de apremio, celebración de audiencia o juicio u otros, es importante indicar que el resultado es la percepción de la persona usuaria y no se trata de errores de índole jurídico, sino administrativo.

### Calidad en el trámite



## De la interacción con la persona usuaria

Con relación a la consulta si la atención recibida se dio libre de interrupciones en un 91% las personas usuarias manifestaron que no se presentaron y del 9% donde se dieron obediencia a la atención de consultas de otra persona funcionaria judicial, de llamadas telefónicas de la misma institución o atención de más de una persona usuaria a la vez, entre otras, situaciones que son asociadas a la función como persona servidora judicial; consulta que, a través de una selección múltiple de los motivos, se obtuvieron 112 menciones.



Con relación a la atención y el trato recibido a nivel nacional, las personas usuarias lo perciben en un 54% como muy adecuado, seguido de un 40% como adecuado y un bajo porcentaje de 5% y 1% lo percibe como poco y nada adecuado, respectivamente.

Al consultar los motivos de insatisfacción, se ubica en primer lugar la falta de comprensión y buena actitud, seguido de la poca o nula coordinación entre oficinas, de tercero se ubica el trato irrespetuoso, ente otros, lo cual puede ser observado a continuación:



# RESUMEN DE LOS DATOS

---



- 1 En relación con los aspectos tangibles del servicio: aseo y limpieza en áreas de atención al público y baños, acceso, estado y mantenimiento de las instalaciones, rotulaciones y señalizaciones fueron evaluados de forma positiva por encima del 90%, a excepción del relacionado con la privacidad de los espacios, obteniendo que el 72% de las personas encuestadas, lo percibe como bueno o muy bueno y es en la provincia de San José donde ese porcentaje disminuye a 57%.
- 2 El 80% de las personas encuestadas indicó tiempos de espera menores a 30 minutos para recibir el servicio.
- 3 El 82% de las personas encuestadas evaluaron los tiempos de espera como rápido o muy rápido, sin embargo, en materias como contravencional, penal y laboral lo perciben como más lento, asimismo quienes se presentaron a realizar trámites como declarar en un proceso, fotocopiar expedientes o participar de una audiencia.
- 4 San José es la provincia donde se percibe mayor tiempo de espera para ser atendido (a). El 31% de las personas encuestadas indicó que fue lento o muy lento, seguido de Guanacaste con un 25%.
- 5 El 92% de las personas encuestadas confían en la capacidad técnica del personal judicial para brindarle el servicio de forma correcta.
- 6 El 16% de las personas encuestadas indicó que se han cometido errores administrativos en sus trámites, esto lo señalaron principalmente quienes tramitaron órdenes de apremio.
- 7 En general la atención se brinda sin interrupciones, el 91% de las personas encuestadas lo indica de esta manera, y en los casos que se percibió alguna interrupción esta obedece principalmente a factores institucionales como atención de consultas realizadas por otras personas funcionarias judiciales, atención de llamadas telefónicas internas o atención de varias personas usuarias a la vez.

- 7 Con respecto al trato y la atención el 94% de las personas usuarias lo perciben como adecuado o muy adecuado, el 6% que lo considera poco o nada adecuado señala como principal causa la poca comprensión y buena actitud seguido de la poca o nula coordinación interna entre las oficinas.
- 8 La provincia de Guanacaste es la provincia con peores percepciones respecto al trato y la atención, en esta provincia el 29% de las personas lo percibe como poco o nada adecuado, seguido de Limón con un 8% y San José con un 6%.
- 9 Existe poco conocimiento acerca de la aplicación del teletrabajo en la institución, de las 821 personas encuestadas, únicamente el 47% sabía de esta modalidad, es decir, menos de la mitad.
- 10 Pocas personas indicaron que han sido atendidas por personal en teletrabajo, esto se les consultó a quienes previamente señalaron que conocían de la modalidad, a pesar de conocerla solamente el 21% de este grupo indicó que ha recibido atención de esta manera, esto equivale a 80 personas y representa un 10% del total de personas encuestadas.
- 11 Aunque la valoración de la atención por personal en teletrabajo en general es positiva debe prestarse atención a aspectos como la facilidad para contactar a la persona funcionaria, pues, las personas perciben la atención como buena o muy buena en el 91% de los casos, este porcentaje baja cuando se consulta por el grado de dificultad para localizar a la persona funcionaria judicial, el 74% señalan que fue fácil o muy fácil y el 26% dice que fue difícil o muy difícil.

- 12 Las personas que conocen acerca de la aplicación del teletrabajo en la institución tienen opiniones variadas, el 34% opina que el teletrabajo no influye en la prestación de los servicios, un 29% no sabe, y un 37% considera que sí influye, de este 37% el 50% piensa que influye de manera positiva, el 40% de manera negativa y el 10% no sabe.
- 13 Las personas que han pasado por una experiencia negativa previa como lo es que se les indique el teletrabajo es la causa por la cual no se les ha atendido o se ha demorado la atención tienden a estar más en desacuerdo con la aplicación de esta modalidad de trabajo, quienes han tenido esta experiencia indicaron en el 46% de los casos que no están de acuerdo con que se aplique la modalidad.
- 14 Las personas de zonas costeras y en su mayoría con edad avanzada son quienes se encuentran más en desacuerdo con la aplicación del teletrabajo, así lo refleja el análisis por provincia y grupos de edad: Limón y Puntarenas son las provincias que presentan menor aceptación del teletrabajo, un 65% (en ambos casos) de las personas de estas zonas se encuentran de acuerdo con la modalidad y las provincias con mayor aceptación son Cartago con un 93% y San José con un 88% de personas de acuerdo.  
Por su parte, con respecto a los grupos de edad, las personas mayores de 65 años son las que se encuentran menos de acuerdo esta modalidad, el 63% está de acuerdo, mientras que este porcentaje aumenta a 84% en las personas con rangos de edad entre los 18 y los 25 años que es el rango etario más joven.
- 15 De manera general, el 78% de las personas están de acuerdo con la aplicación del teletrabajo, independientemente de si saben o no que ya se está aplicando o si han sido o no atendidas bajo esta modalidad, pero hacen especial énfasis en aspectos como: que no se afecte el servicio ni los tiempos de respuesta, que el personal judicial se encuentre disponible cuando le contactan, que el teletrabajo no se aplique a todos los puestos, sino aquellos en que exista viabilidad y que se supervise al personal en teletrabajo.



## De la satisfacción con el servicio

De los resultados obtenidos en comparación con otros periodos, se obtuvo que el 94% de las personas usuarias encuestadas indicaron que se encuentran satisfechas o muy satisfechas con el servicio, lo cual, representa un aumento positivo con los obtenidos en el 2020 con un 83% y del 80% en el 2021.

En línea con lo anterior, es importante tomar en cuenta, que esos resultados se pueden asociar a diferentes factores que pueden influir en la respuesta de la persona usuaria, tomando como referencia que está encuesta fue aplicada en un 100% presencial, mientras que en el 2020 se remitió por canales electrónicos a través de grupos locales de la sociedad civil organizada, a instituciones que mantienen estrecha relación con el Poder Judicial, vía telefónica a quienes utilizaron los servicios de forma presencial y para el 2021 se hizo en un 100% telefónica a cargo de una empresa subcontratada, esto en concordancia con las medidas sanitarias por la COVID-19.

De los factores que se podrían presumir tuvieron una incidencia en ese resultado, lo son, la confianza de la persona para emitir calificaciones negativas a una persona servidora judicial identificada con gafete institucional, el posible temor que su proceso se vea afectado por una mala evaluación del servicio, que la atención se haya brindado de mejor forma a lo que se ofrece dentro de la cotidianidad debido a la aplicación de la encuesta, entre otras, por lo que este informe debe ser analizado de forma integral.

Ahora bien, de los datos obtenidos según provincia, destaca Guanacaste con un porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas del 70%, a diferencia de las otras provincias donde supera el 90%, lo cual, con relación a esa zona, lo datos son consistentes con la evaluación del tiempo de respuesta y de atención y trato que se han presentado en este informe.

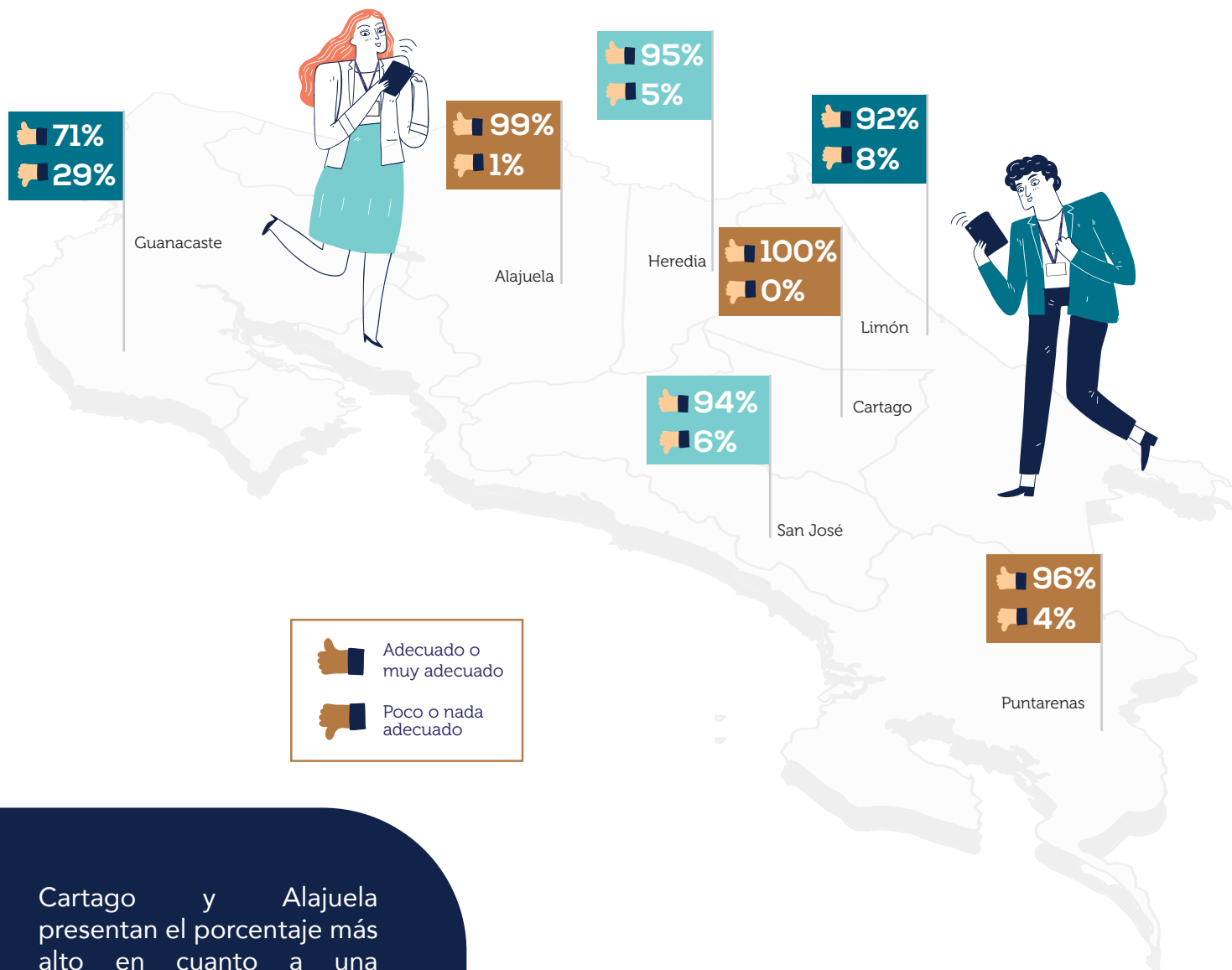




# Percepción de la atención y el trato

Resultados por provincia

n=821



Cartago y Alajuela presentan el porcentaje más alto en cuanto a una percepción positiva con un 100% y 99% respectivamente, mientras que Guanacaste la más baja con un 71%.

Las personas usuarias, mediante respuesta abierta señalaron algunas de sus percepciones, dentro de las cuales incluyen aspectos como los siguientes:

- Ampliar expediente electrónico a todas las materias
- Mayor rapidez y mejorar tiempo de espera de los procesos
- Mayor orientación en los procesos
- Existe incomodidad con que se tenga que solicitar usuario de gestión en línea en las instalaciones de forma física
- Agilizar tiempos en ordenes de apremio desde que se firma la solicitud hasta que llega a la policía para su ejecución
- Informar el estado de los procesos vía correo electrónico
- Dificultad para localizar oficinas de pensiones (Heredia)
- Mejorar servicio al cliente, más amabilidad y cortesía
- Cambiar sillas que se encuentran junto a manifestación debido a desgaste (Juzgado de tránsito del II Circuito Judicial de San José)
- Colocar más sillas en zona de espera (Juzgado Contravencional de Siquirres)
- Mejorar la comunicación interna para definir lugares donde se realizan las audiencias/juicios (Alajuela-San Carlos-Materia Penal)
- Contar con acceso a correo electrónico y teléfono de personas funcionarias si realizan teletrabajo
- Mejorar tiempos de espera en Trabajo Social y Psicología pues en promedio se espera 2 años para la atención
- Estimular teletrabajo y trámites digitales
- Mantener personal en las oficinas para atención del público y que no se generen atrasos
- Acondicionar pantallas de audiencias virtuales y sistemas informáticos
- Que siempre se mantenga la atención presencial y vía telefónica
- Renovar antideslizante en gradas y baño (Limón-Pococí-Pensiones Alimentarias)
- Informar adecuadamente de cambios en fechas de audiencias o citaciones
- Mejorar privacidad de los espacios para la atención
- Mejorar la atención telefónica para realizar trámites
- Que las consultas al personal en teletrabajo sean atendidas por el personal que se encuentra en la oficina/ Que si se dejan mensajes al personal en el teletrabajo estos les sean transmitidos.
- Que los sistemas institucionales sean más amigables y compatibles con diferentes sistemas operativos
- Establecer protocolos para el personal que realiza teletrabajo
- Agilizar trámites cuando solamente se requiere firmar, separar y que no deba hacerse toda la fila (ejemplo en Fiscalías)



“Aumentar personal que atiende público”

“Agilizar el trámite de fotocopia de expediente, más rapidez”

“Habilitación de espacios de parqueo”

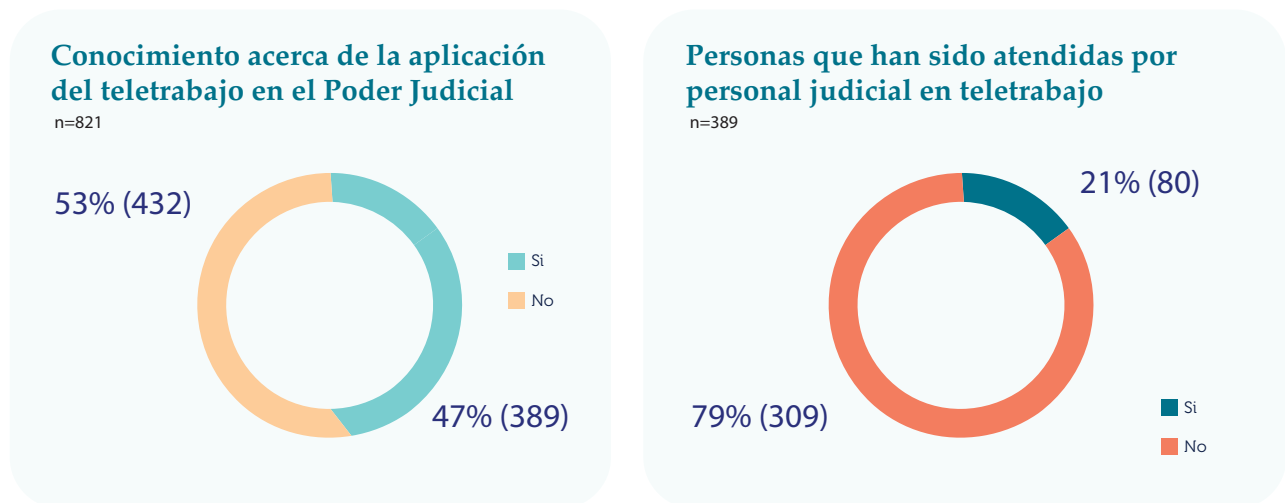
“Mejorar disponibilidad de jueces y jefaturas de oficina cuando se requiere contactarles, pues no se encuentran en las oficinas debido al



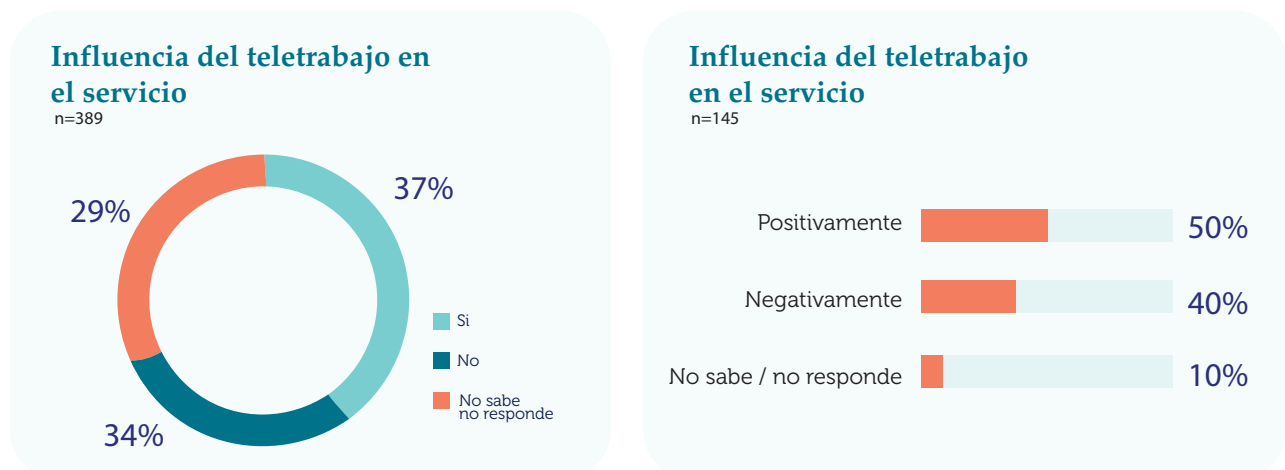
## Del teletrabajo

Para el año 2022, se incluyó en la encuesta anual de satisfacción el componente de teletrabajo, esto con el propósito de conocer, de forma general, la percepción que tiene la población usuaria de los servicios acerca de esta modalidad.

Del total de 821 personas encuestadas, únicamente el 47% indicó que sabía que se estaba aplicando teletrabajo en la institución y únicamente el 21% de estas han sido atendidas bajo esta modalidad.



A las personas que indicaron conocer de la aplicación de esta modalidad de trabajo en la institución, se les realizaron una serie de preguntas para profundizar en la percepción que tienen de este tema, el 37% señaló que consideran que el teletrabajo sí influye en la prestación del servicio, al consultarles si de forma positiva o negativa, el 50% indicó que lo visualizan de manera positiva mientras el 40% señaló que negativa.



## Resultados

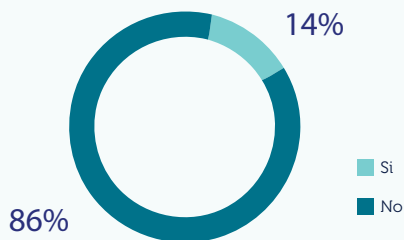
Los comentarios que refieren las personas encuestadas con respecto al teletrabajo son los siguientes:

- Acondicionar mejor los sistemas informáticos utilizados para trámites virtuales
- Instaurar expediente electrónico en todas las materias
- El teletrabajo podrá emplearse mientras se brinde una atención rápida, no se atrasen los procesos y se pueda localizar a la persona funcionaria.
- Mayor retardo judicial
- Mayores atrasos por falta de personal en las oficinas
- Afecta la inmediatez del servicio
- Dificultades para comunicarse con el personal judicial
- No debe aplicarse a personas que atienden público
- Audiencias deben ser presenciales
- La presencialidad sigue siendo necesaria y es preferible
- Preocupación por fuga o pérdida de información
- La atención presencial genera más confianza para realizar consultas
- Hay trámites que no pueden ser virtuales

Al consultar a las personas usuarias si por parte del personal judicial se les informó, sea de forma presencial, telefónica, correo electrónico u otro canal, que el teletrabajo era la causa de la demora o la no atención, solamente el 14% respondió que sí, situación que se les presentó en un 46% por una única vez, al 26% de 2 a 3 veces, al 6% de 4 a 5 veces y a un 22% le sucedió en más de 5 ocasiones.

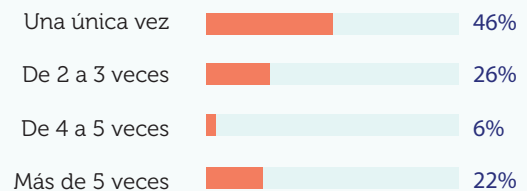
¿En alguna ocasión se le ha indicado por parte del personal judicial que el teletrabajo es la causa por la cual se ha demorado la atención o no se le ha atendido?

n=389



Frecuencia con la que se ha informado que el teletrabajo es la causa por la cual no se atiende

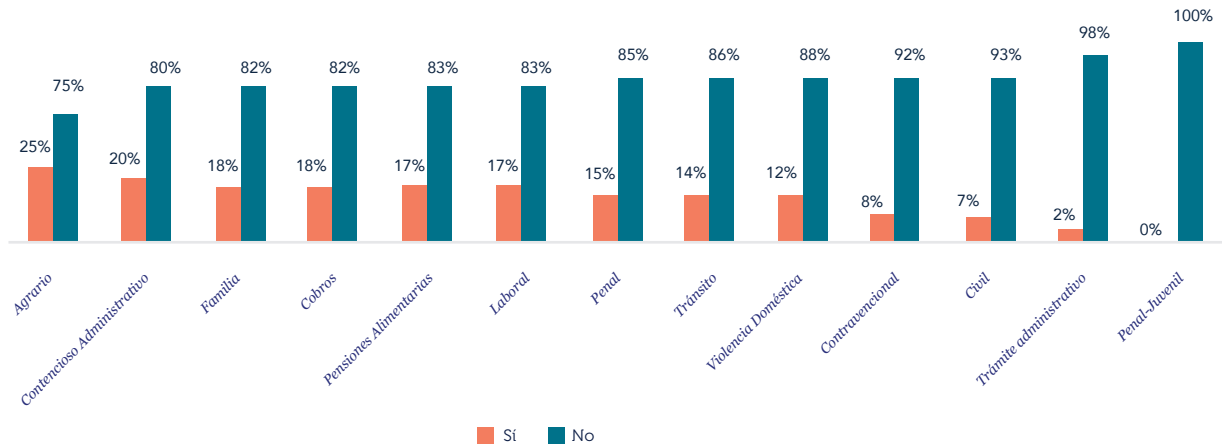
n=54



Al consultar a las personas usuarias en cual materia, se le ha indicado o demorado la atención a causa del teletrabajo se obtiene que se ha presentado en un mayor porcentaje en la Agraria con un 25%, seguida por un 20% en Contencioso Administrativo, del 18% tanto para Familia como para Cobros. A continuación, se detalla los datos obtenidos:

### Porcentaje de personas usuarias que no se les ha atendido o se les ha demorado la atención debido al teletrabajo según materia

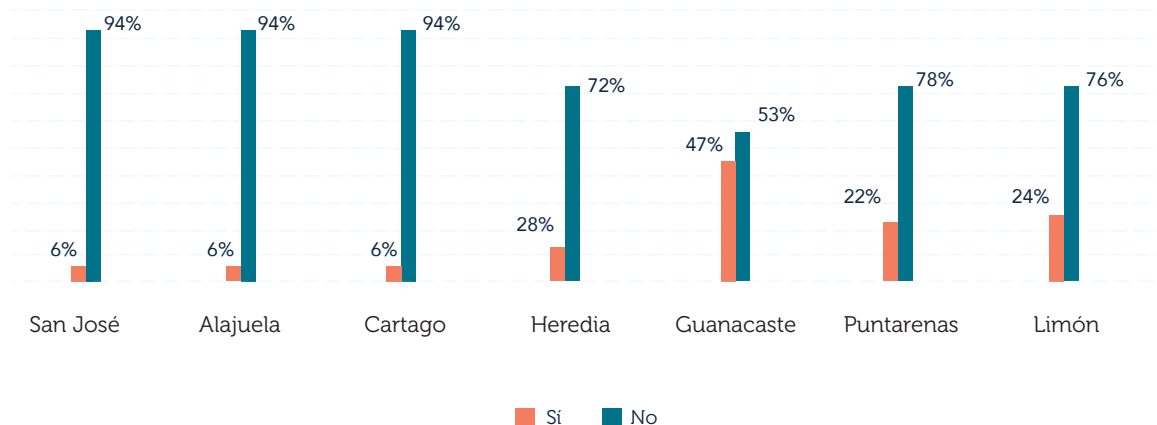
n=389



Además, según provincia, esta situación sucede en mayor proporción en Guanacaste, donde el 47% de las personas usuarias, señalaron que se les ha indicado que no se les atiende o se ha demorado la atención debido al teletrabajo, seguido se encuentra Heredia con un 28% y Limón con un 24%.

### Porcentaje de personas usuarias que no se les ha atendido o se les ha demorado la atención debido al teletrabajo según provincia

n=389



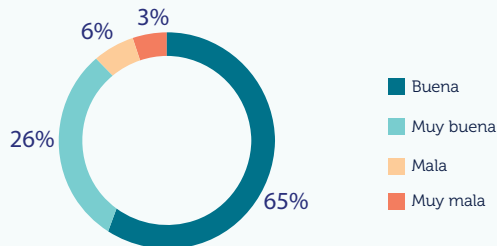
## Resultados

Como se ha indicado en el presente informe, de las 821 personas encuestadas, únicamente el 21% fue atendida por personal en teletrabajo, en términos absolutos, se trata de un total de 80 personas usuarias, a quienes se les solicitó evaluar su experiencia con respecto a la atención, obteniendo que el 26% tiene una muy buena percepción, el 65% buena y un 6% y 3% mala y muy mala respectivamente, en esta misma línea, el 16% señaló que fue muy fácil localizar a la persona funcionaria, el 58% fácil y un 15% y 8% difícil y muy difícil respectivamente.

Con respecto a la cantidad de respuestas obtenidas a esta pregunta es poca en comparación con el total de personas encuestadas, en general evalúan mejor la atención brindada que la facilidad de contactar a la persona funcionaria, por lo que podría percibirse una oportunidad de mejora en este sentido.

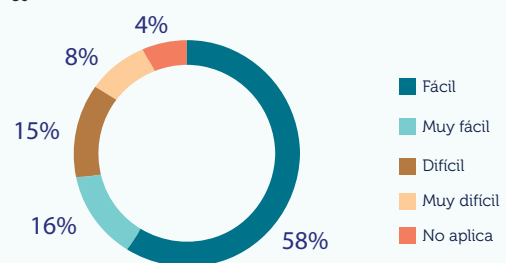
### Percepción de la atención recibida por la persona funcionaria en teletrabajo

n=80



### Grado de dificultad para localizar a la persona funcionaria en teletrabajo

n=80

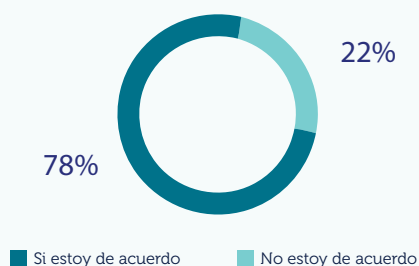


Por último, a la totalidad de las 821 personas encuestadas se les consultó si están de acuerdo o no con la aplicación del teletrabajo en la institución, obteniendo que el 78% si lo está, lo cual corresponde en términos absolutos a un total de 637 personas y el 22% en desacuerdo, representando un total de 184 personas.

A continuación, se muestra que 8 de cada 10 personas encuestadas indican estar de acuerdo con la aplicación del teletrabajo:

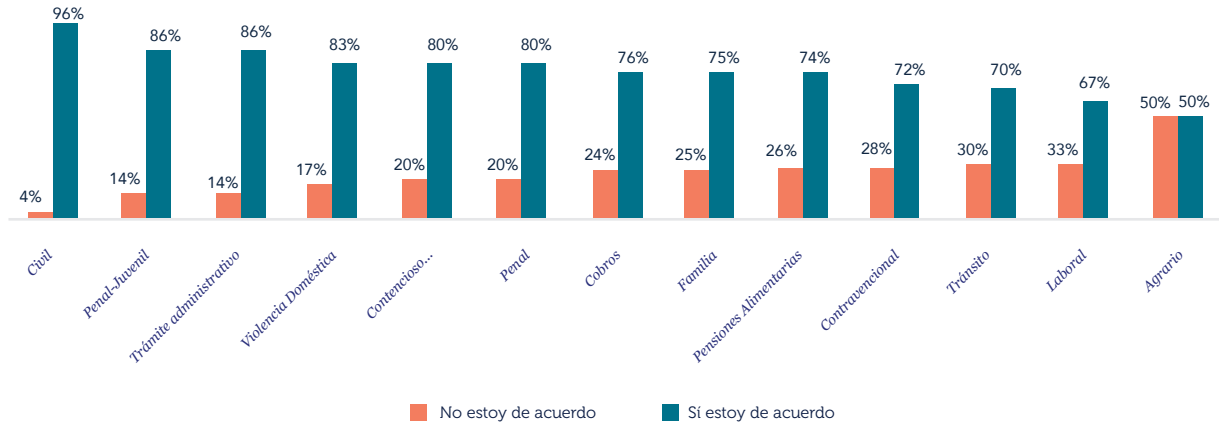
### Acuerdo o desacuerdo con la aplicación de la modalidad de teletrabajo en el Poder Judicial

n=821



Al analizar estos datos por materia, se identifica que la percepción es muy variada, por ejemplo, quienes se presentaron a la institución a realizar trámites en materia civil presentaron una mayor aceptación con un 94%, seguido de Penal Juvenil y de Trámites Administrativos con un 86%, a diferencia de Laboral, donde el porcentaje baja a 67% o Agraria con un 50%.

### Acuerdo o desacuerdo con la aplicación del teletrabajo según materia



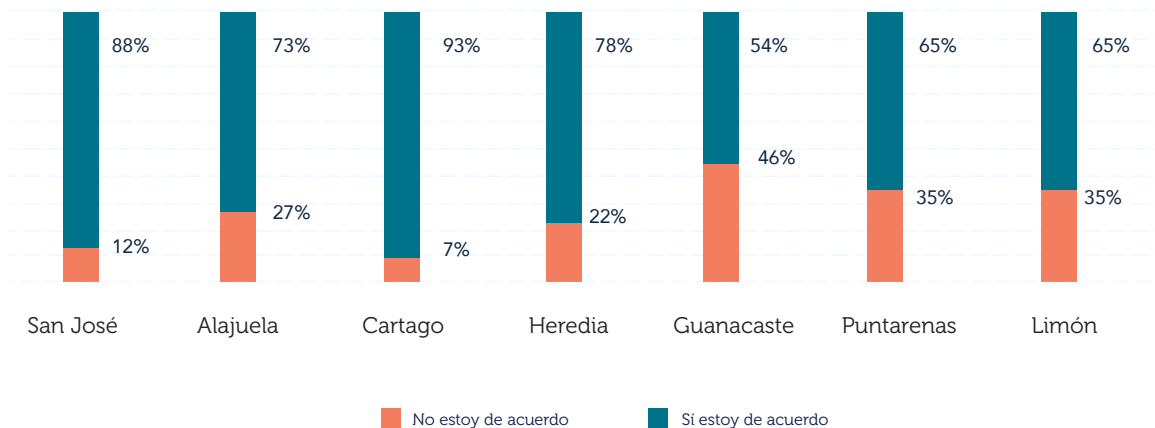
En el caso de las provincias, se evidencia una mayor aceptación de aplicación del teletrabajo en Cartago, donde el 93% de las personas están de acuerdo, seguido de San José con un 88%, de tercer y cuarto lugar se ubica Heredia con un 78% y Alajuela con un 73%, respectivamente.

Es Guanacaste, la provincia que tiene el porcentaje más bajo de aceptación para aplicar el teletrabajo con un 54% así como en las zonas costeras de Limón y Puntarenas con un 65% cada una.

Además, en relación con los grupos de edad, las personas que menos están de acuerdo con aplicar el teletrabajo son las adultas mayores de 65 años y las que presentan mayor anuencia se encuentran entre los 18 y 25 años. En el siguiente gráfico se muestra de forma clara la línea de tendencia, donde a mayor edad menos aceptación de la modalidad de trabajo:

### Acuerdo o desacuerdo con la aplicación del teletrabajo según provincia

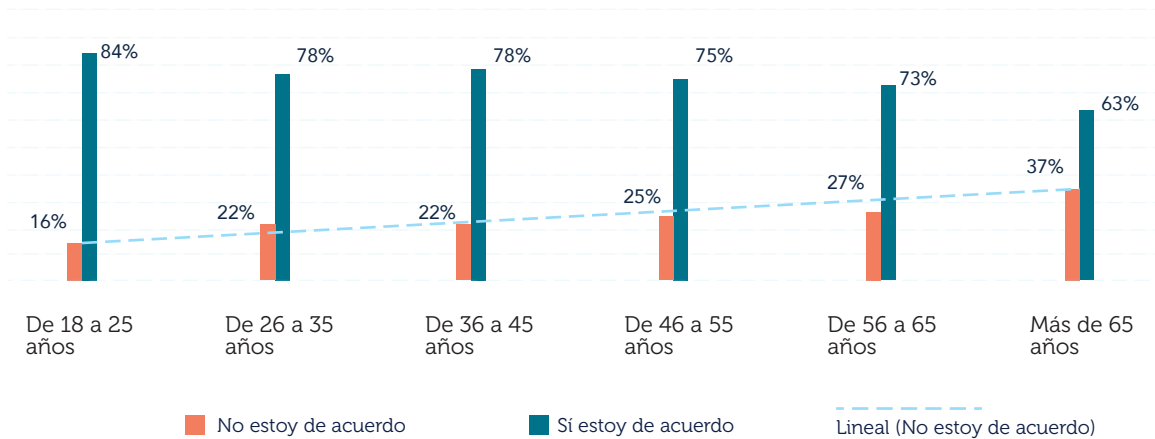
n=821





### Acuerdo o desacuerdo con la aplicación del teletrabajo según grupos de edad

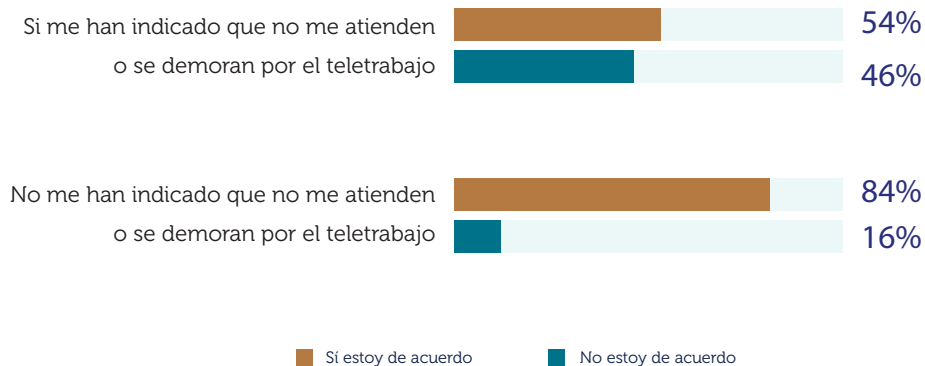
n=821



Por último, de las 389 personas usuarias que indicaron conocer que la institución aplica el teletrabajo, en algunos casos al haber tenido una experiencia previa negativa, cuando el personal judicial les indicó que, por causa del teletrabajo, no recibirían el servicio o percibir tiempos prolongados de atención, influye en el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a su implementación, en mayor medida su aceptación es negativa en comparación con quienes no han tenido esa experiencia, según se muestra a continuación:

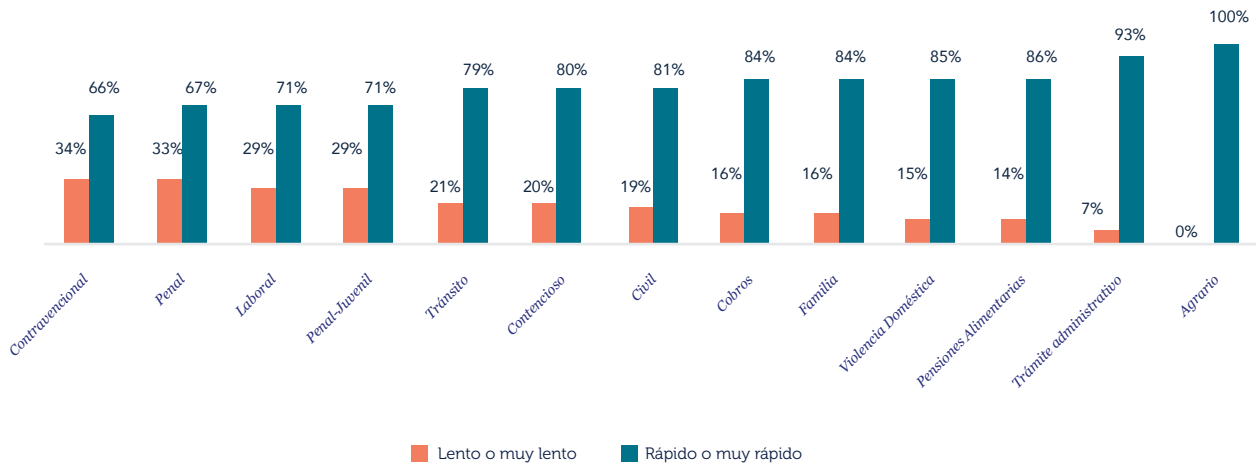
### Acuerdo o desacuerdo con el teletrabajo según percepciones previas del servicio

n=389



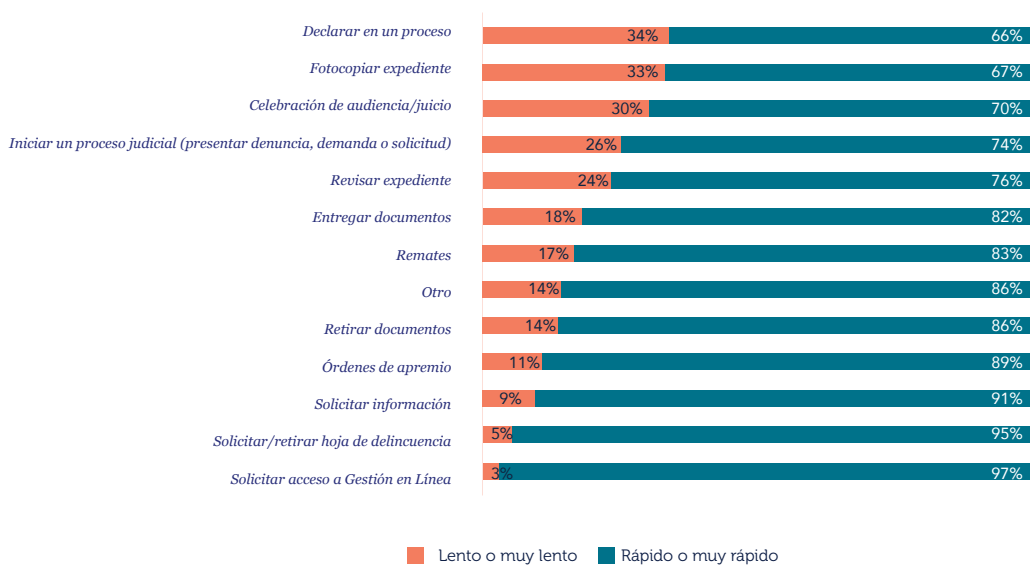
### Percepción del tiempo de espera según materia

n=821



En línea con lo anterior, los trámites en los cuales las personas usuarias los perciben como lentos se destacan los siguientes: declarar en algún proceso, fotocopiar un expediente, la celebración de una audiencia o juicio e iniciar un proceso judicial, según se muestra a continuación:

### Percepción del tiempo de espera según trámite



# CONCLUSIONES

---





# RECOMENDACIONES RECOMENDACIONES

---





