



INFORME

Perfil de la persona usuaria
en situaciones de atención
compleja

AGOSTO 2020

Tipo de Documento: Informe

Tema: Persona usuaria en situaciones de atención compleja.

Dirección

Erick Alfaro Romero

Coordinación del Proyecto

Carmen Chang Ku

Distribución y Aplicación

Contralores y Contraloras Regionales

Diseño Gráfico

Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDOS

○	Presentación	03
○	Objetivos	04
○	Metodología	06
○	Resultados de la encuesta	08
○	Persona usuaria de atención compleja	12
○	Persona servidora judicial	21
○	Conclusiones	27
○	Recomendaciones	28

PRESENTACIÓN

El presente estudio surge como una necesidad ante la preocupación por parte de las personas servidoras judiciales en el aumento de los casos de atenciones de personas usuarias de carácter complejo, el cual al estar en incremento, y al no contar con protocolos de actuación, algunas personas servidoras han realizado consultas frecuentes y han solicitado colaboración de parte de instancias como la Contraloría de Servicios y la Unidad de Acceso a la Justicia.

Aunado a esto, al ser la insatisfacción con el servicio la segunda causa de mayores inconformidades recibidas por la Contraloría de Servicios en el año 2019, específicamente con el trato y la atención, y en línea con diferentes proyectos que lidera esta instancia con incidencia en el Plan Estratégico Institucional 2019-2024, se está diseñando un modelo integral de atención que permita satisfacer las necesidades de servicio que brinda el Poder Judicial a las personas usuarias relacionada a la atención y al trato brindado.

OBJETIVO GENERAL

Realizar una descripción del perfil de las personas usuarias de atención compleja del Poder Judicial, el cual servirá de insumo base para la construcción de herramientas y la toma de decisiones que contribuya con la mejora en la calidad del servicio institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1

Conocer la experiencia en la atención al público de las personas servidoras judiciales, con la finalidad de determinar las principales características que tienen las personas usuarias de atención compleja.

2

Identificar los retos institucionales y las necesidades del personal judicial en el abordaje de las atenciones complejas.

3

Utilizar el perfil como herramienta base para que las instancias correspondientes puedan construir productos que faciliten la labor de atención que brindan las personas servidoras judiciales.



METODOLOGÍA



Encuesta

al **Personal servidor judicial**, específicamente se elige el ámbito jurisdiccional, donde se presentan la mayor incidencia de inconformidades por la atención y el trato.

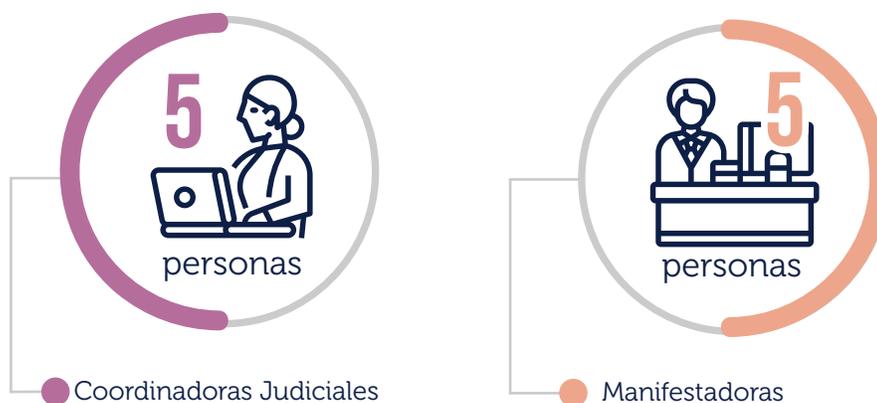


Aplicación de la encuesta

Nivel nacional, a través de las 14 oficinas que conforman a la Contraloría de Servicios. Cada persona contralora tenía a su cargo la aplicación de las encuestas en los diferentes despachos judiciales del circuito al que pertenecen, así como el llenado del formulario web a través de la aplicación de Microsoft Forms del 14 al 24 de julio 2020, generando como resultado un total de 189 encuestas completadas.

Tamaño de la muestra

Por conveniencia y se entrevista como mínimo a 10 personas servidoras judiciales por circuito, divididos de la siguiente manera:



En forma adicional, dos personas servidoras judiciales que recibieron la encuesta se comunicaron con la Contraloría de Servicios, misma que recibió las inquietudes e interés particular que mostraron en este tema de atenciones complejas, las cuales fueron incorporadas a manera de documentación y entrevista personal en los resultados del estudio.



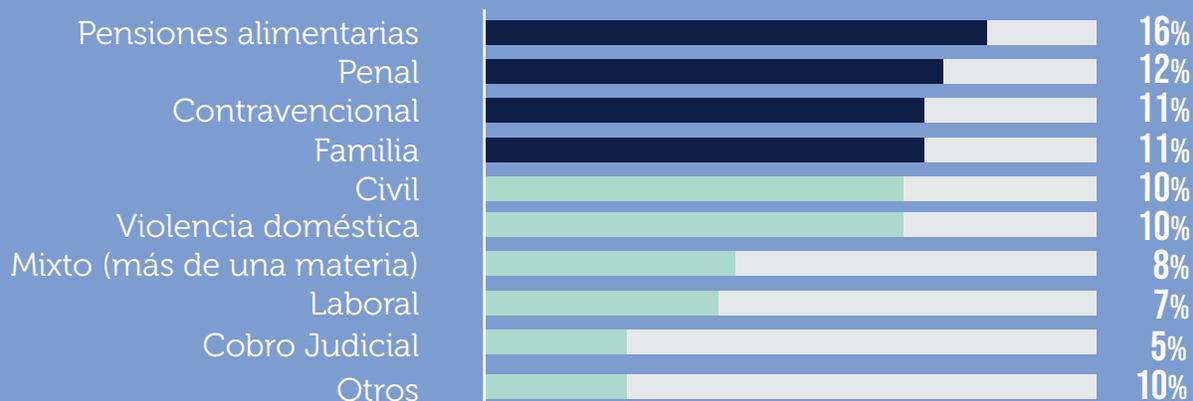
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La encuesta fue aplicada a un total de 189 personas servidoras judiciales, de las cuales un 53% corresponden a personas coordinadoras judiciales, mientras que un 47% corresponden a personas técnicas judiciales, personas manifestadoras, personas auxiliares de servicios generales, personas secretarías, entre otros.



Además, el personal entrevistado pertenece a despachos judiciales correspondientes a las siguientes materias principalmente: pensiones alimentarias, penal, contravencional, familia y otros.

PRINCIPALES MATERIAS



Como se puede observar en el cuadro anterior, las personas encuestadas tienen representación en las diferentes materias del ámbito jurisdiccional.

Comparativo entre la persona usuaria promedio y la persona usuaria de atención compleja

Las personas servidoras judiciales perciben que las personas usuarias acuden a los **servicios del Poder Judicial** principalmente para realizar consultas sobre el expediente, seguidamente consultas sobre tramitología, interposición de una demanda, y solicitud de claves y usuarios para el sistema de Gestión en Línea.

Además, la tendencia indica que existe una diferencia entre ambos tipos de atención (promedio y compleja), donde se evidencia que las personas de atención compleja realizan una mayor cantidad de consultas sobre trámites y una menor cantidad de solicitudes de claves y usuarios para el sistema de Gestión en Línea.

ATENCIÓN PROMEDIO	ATENCIÓN COMPLEJA
3 Audiencias	Presentación de escritos 1
5 Consultas varias	Consultas varias 4
5 Presentación de escritos	Audiencias 4
10 Firmar orden de apremio	Firmar orden de apremio 4
15 Trámites varios	Trámites varios 9
28 ..Clave para Gestión en Línea	Clave para Gestión en Línea... 13
79 ... Interposición de demanda	Interposición de demanda 73
106 Consultas sobre trámites	Consultas sobre trámites..... 131
153 ..Consultas sobre expedientes	Consultas sobre expedientes... 147

Corresponde a la percepción en la utilización del servicio

En consecuencia con los resultados anteriores, cuando se comparan los **canales** que utilizan las personas usuarias para comunicarse con el despacho, se muestra una composición similar entre ambos tipos de atención, destacándose el canal presencial seguido del telefónico, ambos componentes suman el 94% del total.

	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	CORREO <small>ELECTRÓNICO</small>	OTROS
				
Atención promedio	48%	46%	5%	1%
Atención compleja	49%	45%	6%	1%

Finalmente, al compararse el **tiempo de atención** de una persona usuaria promedio y el de una atención más compleja, se determinó que existe una implicación de mayor tiempo para este último grupo, demandando hasta un **33%** más del tiempo que una atención promedia.

Los rangos de mayor incremento entre un tipo de atención promedio y uno complejo varía principalmente en los rangos de 5 a 15 minutos, incrementándose al rango de 15 a 30 minutos.

También se observa en los cuadros comparativos que quienes indicaron que se tardan de una a más de dos horas de atención incrementaron de un 3% a un 8% cuando se trataban de personas usuarias de atención compleja.

ATENCIÓN PROMEDIO		ATENCIÓN COMPLEJA
13 (7%)	- 5 minutos	5 (3%)
114 (60%)	5 a - 15 minutos	55 (29%)
38 (20%)	15 a - 30 minutos	78 (41%)
20 (11%)	30 a - 60 minutos	31 (16%)
3 (2%)	1 a 2 horas	13 (7%)
1 (1%)	+ 2 horas	2 (1%)
-	Depende del proceso (es relativo)	5 (3%)

Cabe destacar que un 3% de las personas encuestadas consideran que el tiempo de atención dependen del proceso, es decir, es relativo de acuerdo con cada caso y, por lo tanto, no es cuantificable cuando se tratan de atenciones más complejas.

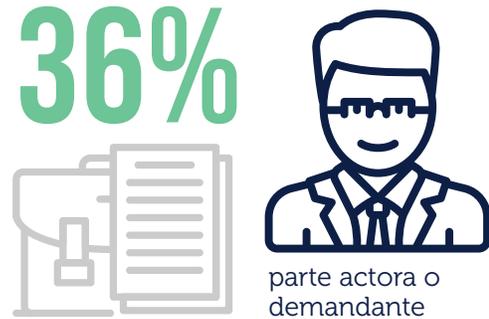
Con base en lo señalado anteriormente, se deduce que sí existe una incidencia significativa en el aumento del tiempo cuando la atención es considerada compleja.



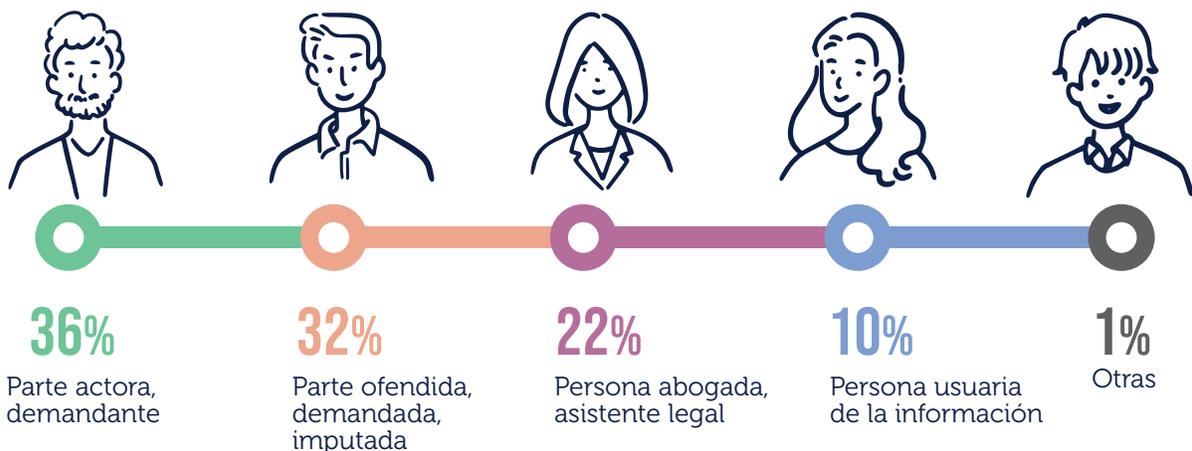
PERSONA USUARIA DE ATENCIÓN COMPLEJA

Calidad de la persona usuaria de atención compleja

Las personas encuestadas perciben que la mayoría de las personas usuarias de atención compleja corresponden a las personas promotoras del proceso judicial. Un 36% son la parte actora o demandante y un 32% son la parte ofendida, demandada o imputada.



Un aspecto importante para considerar es que, en otros estudios realizados recientemente por la Contraloría de Servicios, cuando se consulta por el perfil de la persona usuaria promedio, en su mayoría corresponde a la parte actora, **seguido de las personas abogadas o asistentes de abogados**, sin embargo, en estos resultados específicos sobre persona usuaria de atención compleja, la calidad de persona abogada ocupa un tercer lugar, perdiendo relevancia dentro de este perfil. Este hallazgo permite determinar que aun cuando algunas personas abogadas frecuentan considerablemente los despachos por la labor que desempeñan, ésta no es una característica única atribuible al perfil de las personas de atención compleja.



Experiencia de la persona usuaria de atención compleja

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se percibe que la mayoría de las personas usuarias de atención compleja tienen poca experiencia con los trámites para llevar a cabo sus **procesos judiciales**.



Los resultados arrojan que, al tener poca experiencia con el trámite de sus procesos judiciales, frecuentan considerablemente los despachos para consultar sobre el estado de sus expedientes y para consultar sobre la tramitología. Sumado a lo anterior, un 23% de las personas encuestadas, consideran que las personas usuarias de atención compleja tienen dificultades para entender el lenguaje utilizado por la institución.

Dado lo anterior, las personas usuarias podrían sentir frustración, y por ende, alterarse anímicamente frente a la persona servidora judicial, quien manifiesta que en un 31% de los casos, las personas usuarias de atención compleja presentan barreras psicológicas por mostrar alguna alteración emocional.

Condición de vulnerabilidad

El 51% de las personas encuestadas consideran que las personas usuarias de atención compleja presentan alguna condición de vulnerabilidad, el restante 49% consideran que la atención compleja no está asociada a la condición de vulnerabilidad, ya que es una atención diferenciada y no una atención compleja.

Cabe resaltar que un porcentaje muy alto (32%) de las personas servidoras judiciales manifiestan tener dificultades para atender personas adultas mayores. Estas personas corresponden principalmente a las materias judiciales de pensiones alimentarias, violencia doméstica, penal, civil, familia, laboral y contravencional, respetivamente.



Este aspecto causa preocupación, en cuanto a que las personas servidoras judiciales manifiesta **dificultades para atender a las personas adultas mayores**, mientras que datos estadísticos* afirman que, la población costarricense se encuentra cada vez más envejecida, debido a que los nacimientos disminuyen mientras que la cifra de los ciudadanos de oro aumenta.

*El estudio e la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre los sistemas de salud de Costa Rica afirma que, para el 2050, 1 de cada 5 costarricenses tendrá más de 65 años.



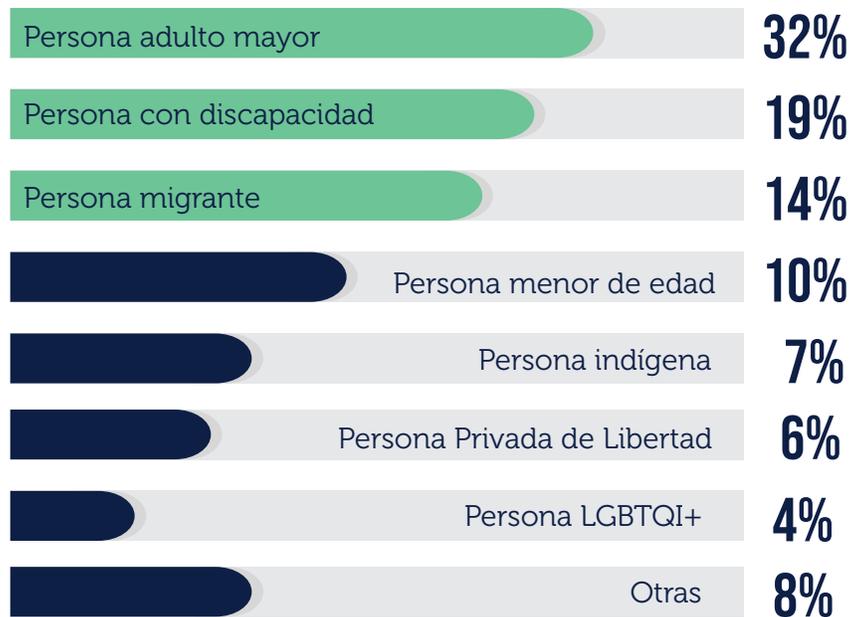
Además de presentarse dificultades para atender a esta población, la segunda barrera percibida por la persona servidora judicial, co- rresponde a la **barrera tecnológica**, es decir, observan dificultad por parte de las personas usuarias de atención compleja para utilizar las aplicaciones tecnológicas y los sistemas institucionales.



Consecuentemente, cuando se consultó sobre el canal para utilizar los servicios del despacho, se indicó que en un **94% utilizan el canal presencial y telefónico**, únicamente un 3% de las personas encuestadas indicaron que las personas de atención compleja solicitan claves y usuarios para el sistema de Gestión en Línea.



Dado lo anterior, la **capacitación constante** sobre el tema de la atención hacia las personas en condición de vulnerabilidad, y específicamente sobre las personas adultas mayores, así como la alineación de la visión institucional con los diferentes canales institucionales, adquieren mayor importancia en la mejora del servicio.

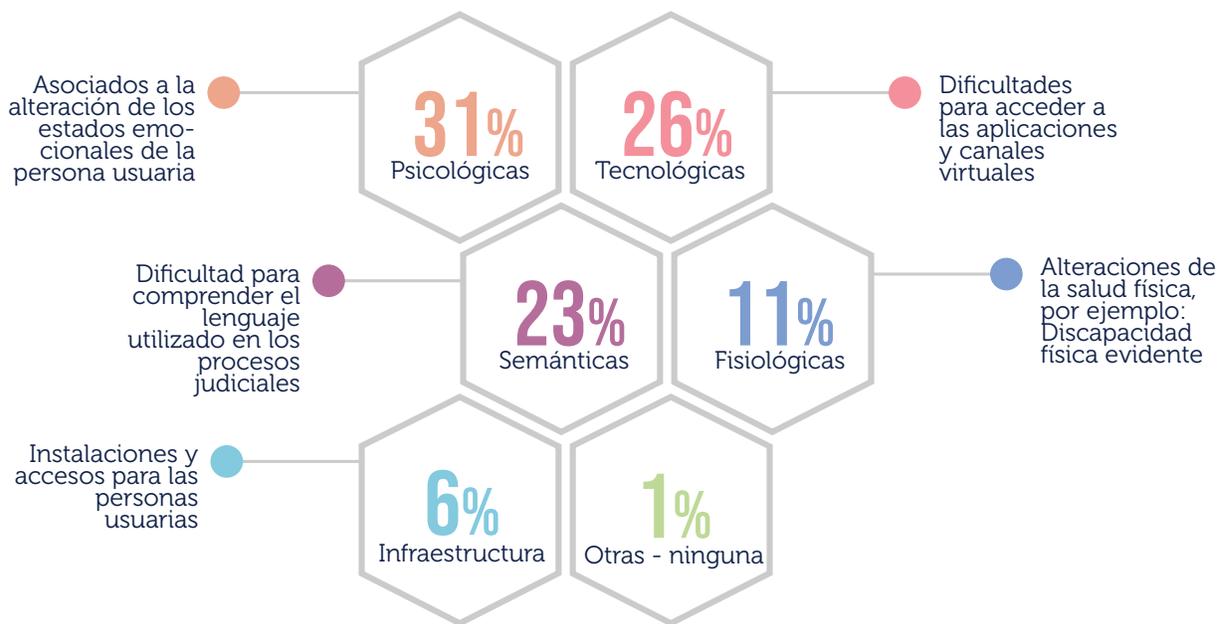


Otro dato importante que considerar, es que, en la categoría de "Otras", un 6% de las personas que asociaron la condición de vulnerabilidad con la atención compleja, corresponden a personas con baja escolaridad y con factores socio-económicos, si bien es un porcentaje considerado como bajo, 16 personas lo destacaron en las respuestas brindadas aun cuando no se le presentó como opción para seleccionar en la encuesta realizada.

Barreras de comunicación

Se determinó que un 99% de las personas encuestadas consideran que existen barreras de comunicación entre la institución y las personas usuarias de atención compleja.

Dentro de las principales barreras se encuentran:



Este alto porcentaje en las barreras de comunicación evidencia que la institución no está logrando transmitir el mensaje, ni se está brindando información de manera oportuna a la persona usuaria de atención compleja, ocasionando que ésta se presente de forma reiterada al despacho en busca de información sobre el estado de sus procesos judiciales; lo que a su vez, también demanda mayor tiempo de atención al despacho, incrementando la incidencia de quejas y generando alteraciones anímicas tanto en la persona servidora como en la persona usuaria.

Contraloría de Servicios

El 43% de las personas usuarias de atención compleja canalizan los casos a través de la interposición de una inconformidad, es decir, un alto porcentaje recurren a otras instancias judiciales como lo es la Contraloría de Servicios, ya que consideran que no se les atendió de manera oportuna dada sus características particulares.

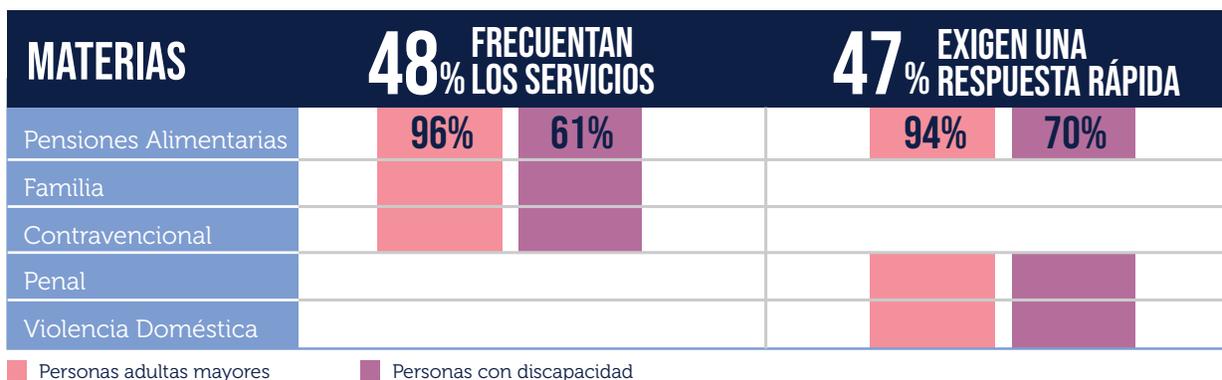


Patrones de las personas usuarias de atención compleja

Para perfilar a la persona usuaria de atención compleja se les consultaron a las personas encuestadas sobre los patrones que se observaban en esta población, llama la atención que la mayoría de las personas seleccionaron casi la totalidad de los patrones que se les mostraron en la encuesta.

De esta manera, del 100% de las personas encuestadas, 75% perciben que las personas usuarias de atención compleja frecuentan considerablemente los servicios del despacho y exigen una respuesta inmediata.

Al ser estos los patrones percibidos como los más comunes entre las personas usuarias de atención compleja, se procedió a realizar un análisis más específico, con la finalidad de determinar si están asociadas a personas con condiciones de vulnerabilidad, así como las materias judiciales a las que se le asocian.



Persona usuaria atención compleja

Como se observa en la figura anterior, de la totalidad de las personas encuestadas que identificaron el patrón de “Frecuentan los servicios del despacho”, cerca de la mitad consideran que estas personas usuarias de atención compleja están asociadas a personas con condición de vulnerabilidad, específicamente con personas adultas mayores en un 96% y con personas con alguna condición de discapacidad en un 61% de los casos. Las materias judiciales que más frecuentan son las materias de carácter social, tales como: pensiones alimentarias, familia y contravencional.

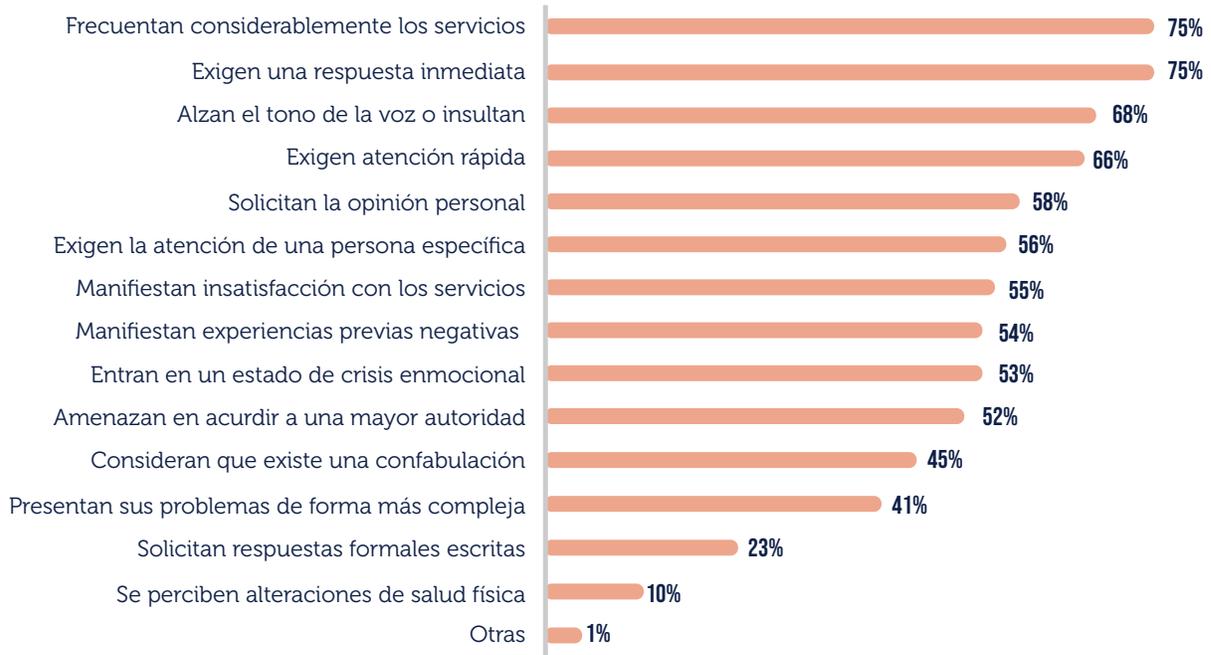
En una entrevista realizada a una persona jefatura de despacho, indicó que en algunas ocasiones las personas usuarias de atención compleja, y particularmente las personas adultas mayores, se presentan a los despachos únicamente con la intención de conversar sobre sus conflictos, especialmente en materias consideradas como sociales, el gran reto que enfrenta la persona servidora judicial que atiende público, es determinar el adecuado abordaje para que sea en un tiempo prudencial, y a la vez evitar ser descortés con la persona usuaria.



Asimismo, de la totalidad de las personas encuestadas que identificaron el patrón de **“Exigen una respuesta inmediata”**, cerca de la mitad consideran que estas personas usuarias de atención compleja están asociadas a personas con condición de vulnerabilidad, específicamente con personas adultas mayores en un 94% y con personas con alguna condición de discapacidad en un 70% de los casos. Las materias judiciales donde se exige una respuesta rápida corresponden principalmente a: pensiones alimentarias, penal y violencia doméstica, que dada la naturaleza de estas, y por el carácter urgente de algunos trámites asociados (medidas cautelares, apremios corporales, entre otros), se exige inmediatez.

Lo anterior permite evidenciar que la población servidora judicial presenta dificultades para atender a la población adulta mayor, quienes demandan en forma frecuente los servicios de los despachos, especialmente cuando son materias de carácter social, y exigen además, una respuesta inmediata, asociada principalmente a materias judiciales que brindan trámites de carácter urgente.

Persona usuaria atención compleja



Corresponde a preguntas con respuestas múltiples, por lo que la sumatoria excede del 100%.

Asimismo, del 100% de las personas encuestadas, el 68% percibe que las personas usuarias de atención compleja alzan el tono de voz e insultan a las personas servidoras judiciales, el 66% considera que un patrón identificado es que se exige una atención rápida, el 58% la caracteriza como personas usuarias que solicitan la opinión personal, el 56% indica que se exige la atención de una persona específica en el despacho, el 55% manifiestan experiencias previas negativas en la institución, el 53% de las personas usuarias amenazan con acudir a otras instancias con mayor autoridad, el 45% percibe que las personas usuarias consideran que existe una confabulación en su contra, mientras que el 41% presentan sus problemas de forma más compleja e inusual.



PERSONA SERVIDORA JUDICIAL

En este tercer apartado se consultaron sobre las dificultades, limitaciones y estados anímicos de las personas servidoras judiciales cuando brindaban atenciones consideradas complejas.

Comportamientos que ocasionan dificultades al personal



Al consultar a las personas servidoras judiciales sobre los comportamientos que presentan las personas usuarias de atención compleja que les ocasionan mayores dificultades en sus labores diarias, del 100% de las personas encuestadas, el 51% indicó que la principal dificultad es que **demanda mayor tiempo de atención**, generando hasta un tercio más del tiempo requerido que una atención promedio.



En forma consecuente, mientras las personas servidoras judiciales se enfrentan a elevadas cargas de trabajo, estas atenciones complejas les demanda hasta un 33% más del tiempo promedio de atención, lo que ocasiona en algunas personas servidoras **sentimientos de estrés y frustración**.



Por otro lado, más de la mitad de todas las personas encuestadas que indicaron tener dificultades porque requieren de mayor tiempo en brindar la atención, también indicaron que estas personas de atención compleja presentan **alguna condición de vulnerabilidad**, el 87% lo asocia con personas adultas mayores y el 48% con personas con alguna condición de vulnerabilidad.



Las principales materias judiciales de quienes asocian la condición de mayor tiempo de atención con personas adultas mayores corresponden a: **pensiones alimentarias, penal y familia** respectivamente.



Como segundo comportamiento que les causa mayor dificultad a las personas servidoras judiciales corresponde a que en un 41% se considera que las personas de atención compleja **alzan el tono de voz y/o insultan al personal judicial** que las atiende.

Persona servidora judicial

Cerca de la mitad de las personas que indicaron presentar dificultades porque les alzan el tono de voz o las insultan, indicaron también que corresponden a personas usuarias con alguna condición de vulnerabilidad, el 97% consideran que son personas adultas mayores y el 66% lo asocian con personas con discapacidad.

Las principales materias judiciales de quienes relacionan el comportamiento de alzar el tono de la voz o generar insultos al personal judicial con la condición de personas adultas mayores corresponden a: contravencional, pensiones alimentarias y penal respectivamente.



Corresponde a preguntas con respuestas múltiples, por lo que la sumatoria excede del 100%.

Asimismo, del 100% de las personas servidoras judiciales, un 34% manifiesta tener dificultades en atender personas usuarias que exigen una respuesta inmediata, un 32% cuando las personas usuarias frecuentan en forma considerable los servicios del despacho, un 24% cuando amenazan en acudir a una mayor autoridad, un 22% cuando exigen la atención de una persona específica, un 21% cuando entran en un estado de crisis emocional como lo es el llanto, la ira y los gritos, un 20% cuando presentan sus problemas de forma más compleja e inusual que la persona usuaria promedio, y un 19% cuando solicitan la opinión personal de la persona servidora judicial.

Principales barreras o limitaciones institucionales

Las personas encuestadas consideran que la institución presenta limitantes que dificultan el abordaje de las atenciones complejas.

Dentro de estas limitantes se encuentran principalmente la falta de capacitación sobre el correcto abordaje de las personas de atención compleja, seguido de la falta de protocolos de actuación que permitan guiar y estandarizar los pasos que debe seguir el personal servidor ante situaciones complejas, además de la carencia de redes de apoyo para acudir en caso de requerirse, y finalmente se destacó la falta de protocolos para escalar los casos complejos a la jefatura o instancias superiores.

Se destaca que un 3% se encuentra la categoría de otras limitaciones, las cuales indicaron de forma reiterada la falta de un espacio físico adecuado para brindar la atención especial asociados al a infraestructura; otra limitante corresponde a las altas cargas de trabajo de los despachos, las cuales no permiten brindar una atención de forma prolongada a la persona de atención compleja, la cual se determinó que requiere de un tercio más del tiempo de una atención promedio; finalmente se indica que existe una diferencia tecnológica entre los despachos de la gran área metropolitana (GAM) y las zonas rurales, las cuales no permiten un abordaje adecuado para este perfil de atención compleja.



De acuerdo con el gráfico presentado, se logra evidenciar que el servidor judicial tiene dificultades para atender a las personas usuarias de atención compleja, y que además, consideran que la institución no les proporciona la capacitación adecuada para abordar estas situaciones, carecen de protocolos o guías de actuación, y cuando esto ocurre, desconocen a quién acudir como red de apoyo institucional.

Por lo tanto, será un reto institucional, el proporcionar las herramientas que la persona servidora judicial requiera para brindar el adecuado abordaje en las atenciones complejas, contemplando las particularidades de este perfil de personas usuarias.

Alteración anímica

El 71% de las personas encuestadas manifestaron sentirse alterados anímicamente después de atender a una persona usuaria de atención compleja, cuando se les consultaron sobre las emociones o alteraciones anímicas asociadas a este tipo de atención indicaron en un 38% sentir estrés o ansiedad, en un 27% frustración, en un 19% tristeza, entre otros.

Cabe destacar que un 3% de las personas encuestadas indicaron sentir enojo aun cuando esta opción no fue presentada en el cuestionario, sino que lo indicaron en la categoría de "Otras", es decir, de haberse incorporado esta opción, el porcentaje pudo haberse incrementado.



Esta situación indica que la persona servidora puede llegar a estados de irritación o enojo cuando se enfrenta a personas usuarias de atención compleja, y no cuentan con los instrumentos necesarios para abordar la situación que enfrenta, al percibirse ausencia de capacitaciones, guías de actuación y redes de apoyo.

De esta manera, al identificarse alteraciones anímicas como el estrés, la frustración y el enojo, podrían ocasionar tratos inadecuados hacia las personas usuarias, independientemente de si éstas son de atención compleja o promedia. Además, las afectaciones emocionales negativas pueden repercutir también en el desempeño laboral en general y en la calidad del servicio que se brinda.

Perfil de la persona usuaria de atención compleja



Son personas promotoras del proceso judicial.

Principalmente realizan consultas sobre sus expedientes y tramitología.

Utilizan principalmente el canal presencial y telefónico.

Tienen poca experiencia con los procesos judiciales.

Se les dificulta comprender el lenguaje institucional.

Frecuentan los despachos y exigen respuesta inmediata.

Presentan barreras psicológicas asociadas con alteraciones emocionales

Requieren hasta un tercio más del tiempo de atención en el despacho.

Cerca de la mitad presentan alguna condición de vulnerabilidad, especialmente son personas adultas mayores o con discapacidad.

Corresponden a personas promotoras del proceso judicial, son personas usuarias que reciben servicios autogestionados, es decir, ellas mismas se presentan directamente en el despacho de forma presencial o realizan llamadas telefónicas a este. Por lo general, presentan dificultades en el uso de las aplicaciones tecnológicas institucionales.

Tienen poca experiencia con el trámite de sus procesos judiciales, por lo que frecuentan considerablemente los despachos para consultar sobre el estado de sus expedientes y la tramitología. Sin embargo, también presentan dificultades para entender el lenguaje utilizado por la institución, y esto les causa sentimientos de frustración y alteraciones emocionales.

Las personas usuarias de atención compleja demandan hasta un tercio más del tiempo que una atención promedia, uno de los factores atribuibles es que más del 50% de las personas usuarias de atención compleja, presentan alguna

condición de vulnerabilidad, se asocia principalmente con las personas adultas mayores, seguido de las personas con discapacidades.

Las personas usuarias de atención compleja presentan la mayoría de los siguientes patrones de comportamiento:

- Frecuentan considerablemente los despachos
- Exigen una respuesta inmediata
- Alzan el tono de voz y/o insultan al personal servidor judicial
- Exigen atención rápida
- Solicitan la opinión personal de quien le atiende
- Exigen la atención de una persona específica en el despacho
- Manifiestan insatisfacción con los servicios institucionales
- Manifiestan experiencias negativas previas en la institución
- Entran en un estado de crisis emocional
- Amenazan en acudir a una mayor autoridad
- Consideran que existe una confabulación en su contra
- Presentan sus problemas de forma más compleja e inusual

Las materias judiciales donde tienen sus procesos corresponden principalmente a materias sociales y tramitologías de carácter urgente (medidas cautelares, apremios corporales, entre otros), tales como: pensiones alimentarias, violencia doméstica, penal, civil, familia, laboral y contravencional, respectivamente.

Un alto porcentaje de las personas usuarias de atención compleja, terminan canalizando sus consultas y procesos judiciales a través de otras instancias como lo es la Contraloría de Servicios, ya que se sienten inconformes con la atención y el trato brindado.

CONCLUSIONES

Es posible definir un perfil de la persona usuaria de atención compleja del Poder Judicial de acuerdo con la caracterización de las personas servidoras judiciales.

La principal dificultad indicada por las personas servidoras judiciales, corresponde a que se requiere de un mayor tiempo de atención, demandando hasta un tercio más del tiempo promedio de atención.

El 32% de las personas servidoras judiciales manifiestan tener dificultades para atender personas adultas mayores.

El 99% de las personas servidoras judiciales perciben barreras de comunicación entre la persona usuaria de atención compleja y la institución. Este alto porcentaje evidencia que la institución no está brindando la información de manera oportuna, ocasionando que la persona usuaria se presente de forma reiterada al despacho a realizar consultas.

Dentro de las principales limitaciones institucionales se encuentran la falta de capacitación sobre el correcto abordaje de las atenciones complejas, la falta de protocolos de actuación, y la carencia de redes de apoyo institucionales.

El 71% de las personas encuestadas manifestaron sentirse alterados anímicamente después de atender a una persona usuaria de atención compleja, principalmente sentimientos de estrés y frustración, los cuales podrían estar asociados a causantes de tratos inadecuados.



RECOMENDACIONES

- Hacer de conocimiento el presente informe a la Unidad de Acceso a la Justicia.
- Incorporar el estudio en el proyecto Modelo Integral de Atención hacia la Persona Usuaria en el Poder Judicial.
- Capacitar al personal judicial sobre el adecuado abordaje de las personas usuarias de atención compleja.
- Difundir de forma periódica información sobre el adecuado abordaje de las atenciones complejas, así como el manejo de estados emocionales en crisis.
- Crear protocolos de actuación para atender personas usuarias en estas condiciones.
- Establecer redes de apoyo institucionales para abordar personas usuarias de atención compleja, así como redes de apoyo psicológicas para el personal judicial.
- Brindar información a la persona usuaria utilizando lenguaje sencillo y menos técnico, sobre los pasos que conllevan los procesos judiciales.
- Promover el uso de los canales no presenciales de la institución mediante información accesible y de fácil comprensión.

