

CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL

INFORME ANUAL DE LABORES 2002

Preámbulo

En el primer informe semestral de esta Contraloría de Servicios del Poder Judicial se mencionaron las diferentes actividades que se desarrollaron, con el fin de dar divulgación a la creación de esta oficina, desarrollar una metodología de trabajo, asumir los proyectos encomendados (Línea 800 y Buzones de Sugerencias), dar una adecuada atención a las usuarias y usuarios, y cumplir con los objetivos que nos corresponden.

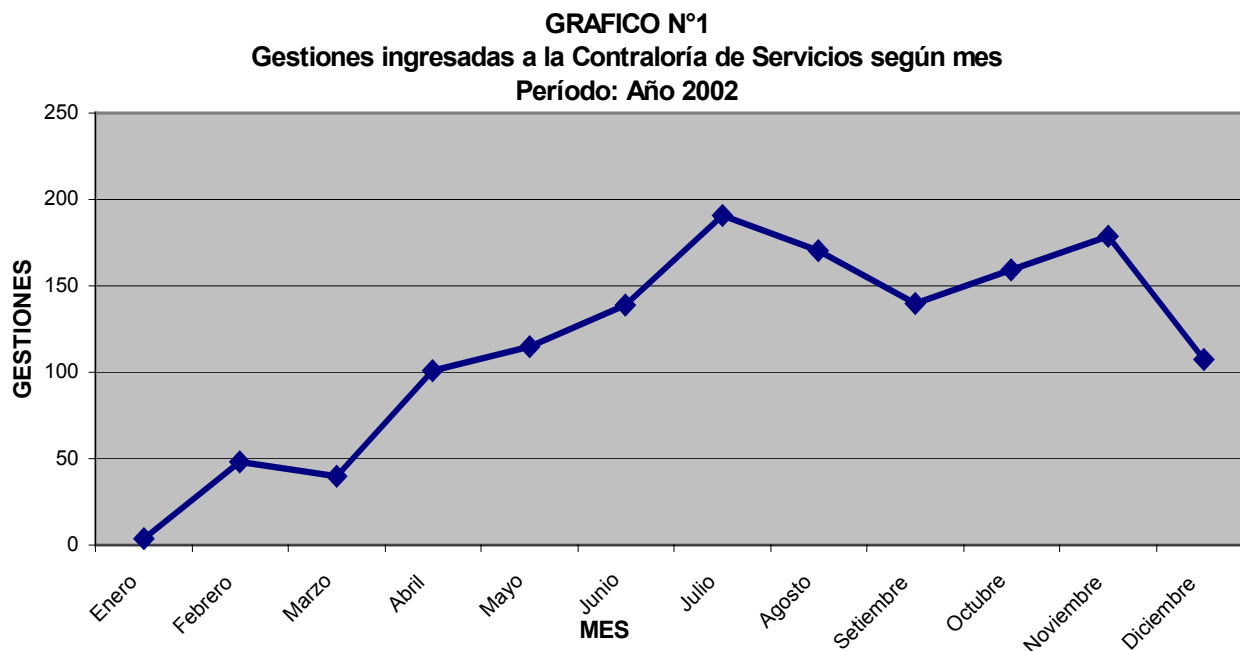
Por esa razón, consideramos innecesario incluir tal información en este informe anual y, en su lugar, plantearémos en el primer aparte todo lo relacionado con la información estadística recolectada para el 2002 y, en el segundo, se presentará un balance general de la labor desarrollada por esta Contraloría, en el que indicaremos los desafíos que estimamos que el Poder Judicial debe asumir, con el fin de asegurar que el proceso de modernización al que se ha sometido este Poder de la República redunde una mayor calidad del servicio que la institución brinda a sus usuarias y usuarios.

I.- ESTADÍSTICA

A. RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE GESTIONES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS

Durante el 2002 se recibieron un total de 1393 gestiones, para un promedio de 116 por mes. De esta cantidad, 447 (32%) ingresaron en el primer semestre y 946 (68%) durante el segundo.

A continuación se presenta el comportamiento mensual de las gestiones ingresadas en el 2002.



Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

En términos generales, se observa un comportamiento ascendente de las gestiones presentadas por las usuarias y los usuarios, lo que suponemos se debe a la creciente divulgación sobre la existencia de la oficina. No obstante, se presentaron ligeros descensos en marzo, agosto, setiembre y diciembre.

1. Forma de Recepción

Durante el 2002, las vías por las cuales se recibieron las diferentes gestiones fueron: en forma personal, por teléfono, por escrito, mediante fax, por medio de la línea telefónica gratuita (800-800-3000), buzones de sugerencias, correo postal, correo electrónico, radio y prensa, y las que fueron remitidas por el Tribunal de la Inspección Judicial, en razón de tratarse de aspectos relacionados con insatisfacción con la calidad del servicio recibido.

Es importante indicar que, en el 2002, la Contraloría de Servicios, además de la oficina central ubicada en el Edificio de la Corte Suprema de Justicia, habilitó tres oficinas⁽¹⁾ más, con el objetivo de brindar un mejor servicio y facilitar el acceso.

De las 1393 gestiones ingresadas, 984 (70.6%) se presentaron en la oficina central de la Corte, seguido por la oficina del II Circuito Judicial de San José (II C.J.S.J.) con 209 (15.0%), en tercer lugar se ubica el Edificio O.I.J. 193 (13.9%) y, por último, la oficina de Tribunales con 7 asuntos.

Seguidamente se presentan las gestiones ingresadas a la Contraloría de Servicios, según la oficina y medio o forma de recepción.

CUADRO Nº1
CASOS INGRESADOS A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS SEGÚN FORMA DE RECEPCIÓN
PERIODO: Año 2002

FORMA DE RECEPCIÓN	ABSOLUTOS					RELATIVOS				
	TOTAL	CORTE	II C.J.S.J.	O.I.J.	TRIBUNALES	TOTAL	CORTE	II C.J.S.J.	O.I.J.	TRIBUNALES
TOTAL	1393	984	209	193	7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Telefónica	501	408	25	68	0	36.0	41.5	12.0	35.2	0.0
Personal	527	235	160	125	7	37.8	23.9	76.6	64.8	100.0
Escrita	93	77	16	0	0	6.7	7.8	7.7	0.0	0.0
Inspección	66	61	5	0	0	4.7	6.2	2.4	0.0	0.0
Fax	34	32	2	0	0	2.4	3.3	1.0	0.0	0.0
Línea 800	134	134	0	0	0	9.6	13.6	0.0	0.0	0.0
Correo postal	5	5	0	0	0	0.4	0.5	0.0	0.0	0.0
Buzones de sugerencias	5	5	0	0	0	0.4	0.5	0.0	0.0	0.0
Correo electrónico	25	24	1	0	0	1.8	2.4	0.5	0.0	0.0
Prensa	3	3	0	0	0	0.2	0.3	0.0	0.0	0.0

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

¹ Las tres oficinas creadas se ubican en el II Circuito Judicial de San José (Goicoechea), en el Edificio Plaza de la Justicia (Edificio O.I.J.), y en el Edificio de los Tribunales del I Circuito Judicial de San José. Esta última inició sus funciones el 19 de noviembre de 2002, razón por la cual se trabaja en la primera etapa de promocionar e informar a los usuarios y despachos judiciales sobre su existencia.

La presentación de gestiones en forma personal es la principal vía utilizada con 527 (38%) asuntos, seguido por la telefónica con 501 (36%). Por lo tanto, entre ambas, representan más de tres cuartas partes de las gestiones presentadas. Es importante destacar que, en forma individual, las oficinas del II C.J.S.J., del Edificio del O.I.J. y de Tribunales, a diferencia de la ubicada en el Edificio de la Corte, muestran que la atención al usuario tiende a realizarse en forma personal, siendo que en estas, esta forma de recepción representa más de un 65% de las gestiones recibidas, situación que es congruente por cuanto, debido a la naturaleza de los despachos y oficinas judiciales ubicadas ahí, se trata de edificios a los que acuden la mayoría de las usuarias y usuarios.

Por último, se destacan las 66 gestiones provenientes del Tribunal de la Inspección Judicial, lo que en promedio significa entre 5 y 6 casos remitidos por mes durante este período.

2. Gestiones según ámbito

De las 1393 gestiones ingresadas, el 83.6% (1164) se ubican en el ámbito jurisdiccional, seguido por el de los órganos auxiliares de justicia con un 9.8% (137) y el administrativo con 6.1% (85). A continuación se presenta la cantidad de gestiones ingresadas según el ámbito con el cual se relacionan.

CUADRO Nº2
GESTIONES INGRESADAS A LA CONTRALORÍA DE
SERVICIOS SEGÚN ÁMBITO
PERÍODO: Año 2002

ÁMBITO	CANTIDAD	%
TOTAL	1393	100.0
Jurisdiccional	1164	83.6
Auxiliar de Justicia	137	9.8
Administrativo	85	6.1
Otros*	7	0.5

(*) Las gestiones no están dirigidas a ningún órgano judicial.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Tanto para el ámbito jurisdiccional como el auxiliar de justicia, la mayor cantidad de las gestiones presentadas se debieron a retardos en el proceso (473 y 49 asuntos respectivamente), mientras que en el ámbito administrativo, las principales gestiones se generaron por lo que las usuarias y los usuarios califican como “mala atención”, categoría en la cual se ubican 33 casos del total de las 85 recibidas.

3. Tipo de gestión

Como se presenta en el siguiente cuadro, de las 1393 gestiones ingresadas, 527 (37.8%) se debieron a reclamos por retardo en el proceso. Es importante indicar que, en la mayoría de los casos, este retardo se ha debido a tardanzas en la resolución de expedientes que están para fallar y de escritos que alguna de las partes ha presentado en el proceso, siendo que el usuario considera que el tiempo en la resolución de estos ha sido excesivo. En segundo lugar, se ubican las gestiones por trámite con un 25.6% (357), que corresponden principalmente a problemas con notificaciones, disconformidad con disposiciones administrativas del despacho, extravío de documentos o evidencias y aspectos de tramitación.

CUADRO Nº3
GESTIONES INGRESADAS A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS SEGÚN TIPO DE GESTIÓN POR OFICINA
PERIODO: Año 2002.

TIPO DE GESTIÓN	ABSOLUTOS					RELATIVOS				
	TOTAL	CORTE	II C.J.S.J.	O.I.J.	TRIBUNALES	TOTAL	CORTE	II C.J.S.J.	O.I.J.	TRIBUNALES
TOTAL	1393	984	209	193	7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Retardo en el proceso	527	409	80	37	1	37.8	41.6	38.3	19.2	14.3
Trámite ⁽¹⁾	357	226	34	95	2	25.6	23.0	16.3	49.2	28.6
Mala Atención	187	112	35	38	2	13.4	11.4	16.7	19.7	28.6
Otro ⁽²⁾	185	140	35	8	2	13.3	14.2	16.7	4.1	28.6
Extravío de expediente	62	36	18	8	0	4.5	3.7	8.6	4.1	0.0
Atención lenta	30	24	5	1	0	2.2	2.4	2.4	0.5	0.0
Resolución de escrito	45	37	2	6	0	3.2	3.8	1.0	3.1	0.0

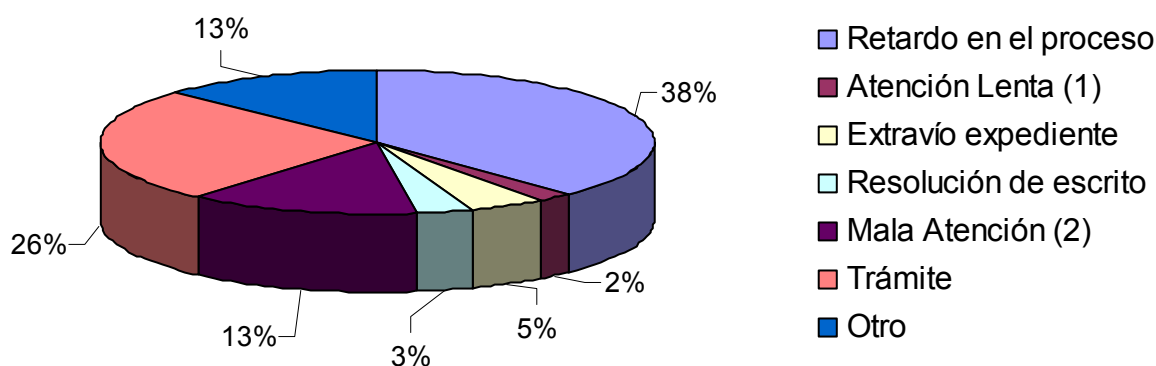
(1) Las gestiones clasificadas como trámite corresponden a problemas con notificaciones, disconformidad con disposiciones administrativas del despacho, extravío de documentos o evidencias y aspectos de tramitación cuando se trate de un problema organizacional

(2) Las gestiones clasificadas como otras corresponden a sugerencias, felicitaciones, problemas con las instalaciones y comunicación telefónica con diferentes despachos judiciales.

Con respecto a las gestiones por “mala atención”, las cuales se ubican en tercer lugar, se registraron 187 (13.4%), o sea aproximadamente de cada 8 que ingresan, una tiene como motivo la mala atención en el despacho.

A continuación se presenta un gráfico con la distribución porcentual de las gestiones presentadas según el motivo de éstas.

GRAFICO Nº2
Gestiones ingresadas a la Contraloría de Servicios según motivo
Período: Año 2002



(1) La atención lenta se refiere a aquellos despachos donde el tiempo que se demora para atender al Usuario es considerado excesivo por parte de las usuarias y usuarios.

(2) Se clasifican con mala atención aquellos casos en los que el usuario se queja por el trato que recibió por parte de los servidores.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Se observa que las gestiones por “retardo en el proceso” y “trámite”, en conjunto, abarcan el 65% de los asuntos ingresados. Por lo tanto, de cada cinco gestiones recibidas, tres tienen como motivo alguno de estos dos motivos.

Con respecto a los despachos que presentan la mayor cantidad de gestiones, es pertinente indicar que los 1393 casos ingresados, están representados en 335 despachos en los cuales se han tramitado una o más gestiones. Seguidamente, se presentan los despachos que registraron diez gestiones o más durante este período.

CUADRO No.4
GESTIONES INGRESADAS A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS
SEGÚN DESPACHO Y TIPO DE GESTIÓN
Período: Año 2002.

DESPACHO	TOTAL	TIPO DE GESTIÓN						
		Atención lenta	Extravío de Expediente	Mala Atención	Resolución de escrito	Retardo en el proceso	Trámite	Otro
TOTAL	1393	30	62	187	45	527	357	185
TOTAL	734	16	40	81	29	316	172	80
Juzgado de Trabajo del II C.J.S.J.	88	0	5	6	3	59	9	6
Juzgado Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	64	3	6	6	0	31	12	6
Juzgado de Tránsito I C.J.S.J.	28	3	3	3	1	3	13	2
Juzgado Penal I C.J.S.J.	27	0	2	5	1	8	7	4
Juzgado Contravencional Menor Cuantía Desamparados	26	1	2	6	2	4	7	4
Juzgado Contravencional Menor Cuantía Pavas	24	0	0	5	1	11	7	0
Tribunal Trabajo II C.J.S.J.	24	0	2	0	1	15	3	3
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	23	1	1	5	0	9	4	3
Sala Cosntitucional	23	0	0	2	0	15	5	1
Juzgado Civil II C.J.S.J.	22	1	0	4	1	10	1	5
Juzgado Civil Alajuela	21	0	2	1	0	13	4	1
Juzgado Civil Trabajo Desamparados	20	0	1	1	3	9	5	1
Tribunal Penal I C.J.S.J.	19	0	3	1	1	6	3	5
Juzgado Civil de Cartago	18	1	1	2	1	3	7	3
Juzgado Civil de Heredia	17	0	2	0	1	7	7	0
Juzgado Civil Trabajo y Familia de Hatillo	20	1	0	2	0	7	6	4
Juzgado Contravencional de Alajuela	16	0	0	5	1	4	6	0
Juzgado Pensiones Alimentarias del I C.J.S.J.	16	1	1	2	1	3	5	3
Juzgado II Familia del I C.J.S.J.	15	0	2	2	1	5	5	0
Juzgado Contravencional de Heredia	15	0	0	1	1	4	7	2
Juzgado Contravencional Menor Cuantía de Alajuelita	15	0	1	2	0	2	7	3
Juzgado Contravencional Menor Cuantía de Hatillo	15	0	0	5	0	4	6	0
Juzgado Familia II C.J.S.J.	15	0	0	0	0	12	2	1
Juzgado I Familia I C.J.S.J.	13	0	0	0	1	7	3	2
Juzgado 4° Civil Mayor Cuantía I C.J.S.J.	13	0	2	0	2	6	3	0
Juzgado 6° Civil Mayor I C.J.S.J.	13	0	2	0	2	5	4	0
Juzgado Contravencional Menor Cuantía de Pococí	13	2	0	0	2	4	5	0
Juzgado Contravencional de Pérez Zeledón	13	0	0	1	0	8	2	2
Juzgado Contencioso Administrativo II C.J.S.J.	12	0	2	0	0	5	3	2
Juzgado Contravencional Menor Cuantía de Santa Cruz	12	0	0	2	0	2	6	2
Juzgado 5° Civil Mayor Cuantía I C.J.S.J.	11	0	0	0	0	6	3	2
Juzgado Familia de Desamparados	11	0	0	0	1	9	0	1
Juzgado de Familia de Heredia	11	0	0	1	0	8	1	1
Unidad Administrativa II C.J.S.J.	11	0	0	3	0	0	1	7
Servicio de fotocopiado Edificio de la Corte	10	2	0	6	0	0	0	2
Juzgado 2° Civil Mayor Cuantía I C.J.S.J.	10	0	0	0	1	7	2	0
Juzgado Civil Menor Cuantía II C.J.S.J.	10	0	0	2	0	5	1	2
Otros Despachos⁽¹⁾	659	14	22	106	16	211	185	105

(1) Incluye los despachos con 9 gestiones o menos.

Fuente : Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Del cuadro anterior, se observa como el Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial de San José, es el despacho donde se tramitaron la mayor cantidad de gestiones con 88 asuntos; seguido por el Juzgado de Pensiones Alimentarias de ese mismo Circuito. Estos dos juzgados fueron los únicos que sobrepasaron las 50 gestiones en este año.

Para el año 2002 se han clasificado las gestiones planteadas por las usuarias y los usuarios únicamente a partir de lo manifestado por la persona interesada. Sin embargo, y debido a la experiencia acumulada en este primer año de funcionamiento, se espera generar una estadística donde se evalué la gestión, no sólo basados en lo que afirma el usuario sino en lo que la Contraloría de Servicios logre constatar, durante el proceso de investigación, lo cual permitirá llegar a una conclusión veraz sobre la procedencia o improcedencia de los reclamos del público.

En términos generales, al grupo de despachos con diez gestiones o más, corresponde el 52.7% del total de asuntos ingresados. Por lo tanto, de cada 4 gestiones presentadas a esta Contraloría, 2 eran relacionadas con alguna de estas oficinas.

2. Gestiones ingresadas por Circuito Judicial

Un análisis por circuito judicial de las gestiones planteadas a esta Contraloría, permite observar que el Primer Circuito Judicial de San José, registra la mayor cantidad de gestiones presentadas con 544 (39%). De este total, 372 fueron gestiones relacionadas con despachos ubicados en los edificios centrales de este Circuito, mientras que los restantes 172 fueron relativos a los despachos localizados en la periferia del Circuito⁽²⁾.

En segundo lugar, se ubica el Segundo Circuito judicial de San José con 345 (24.8%) gestiones. Por lo tanto, de cada 8 gestiones presentadas a la Contraloría 2 se relacionaron con algún despacho de ese Circuito Judicial.

² Los despachos de la periferia comprenden las localidades de Desamparados, Aserri, Hatillo, Pavas, Alajuelita, San Sebastián, Mora, Escazú, Santa Ana, Puriscal, Turrubares.

En el ámbito regional, el Primer Circuito Judicial de Alajuela muestra la mayor cantidad de gestiones con 113 asuntos, seguido por el Circuito Judicial de Heredia con 97.

De igual forma, en el cuadro N°5 se observan los diferentes circuitos judiciales, según el tipo de gestión presentada por el usuario. Nuevamente el Primer Circuito Judicial de San José registra la mayor cantidad, sobresaliendo el *“retardo en el proceso”*, con 169 gestiones de las 544 planteadas para ese Circuito. Es importante destacar las 82 gestiones recibidas por *“mala atención”* relacionadas con este Circuito, de las cuales 58 fueron para despachos ubicados en las oficinas centrales y 24 en el ámbito de la periferia. El Segundo Circuito Judicial de San José, presenta una situación similar, en la que sobresale el retardo en el proceso con 169 gestiones, mientras que por mala atención se recibieron 41 asuntos.

CUADRO N°5
GESTIONES INGRESADAS A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS SEGÚN CIRCUITO JUDICIAL Y TIPO DE GESTIÓN
Período: Año 2002

CIRCUITO	TOTAL	TIPO DE GESTIÓN						
		Atención Lenta	Extravío de expediente	Mala atención	Resolución de escrito	Retardo en el proceso	Trámite	Otro
TOTAL	<u>1393</u>	<u>30</u>	<u>62</u>	<u>187</u>	<u>45</u>	<u>527</u>	<u>357</u>	<u>185</u>
<u>San José</u>	<u>889</u>	<u>17</u>	<u>48</u>	<u>123</u>	<u>30</u>	<u>338</u>	<u>206</u>	<u>127</u>
I Circuito Judicial	<u>544</u>	<u>10</u>	<u>23</u>	<u>82</u>	<u>23</u>	<u>169</u>	<u>156</u>	<u>81</u>
Oficinas centrales	372	7	19	58	16	110	104	58
Oficinas perifericas	172	3	4	24	7	59	52	23
II Circuito Judicial	<u>345</u>	<u>7</u>	<u>25</u>	<u>41</u>	<u>7</u>	<u>169</u>	<u>50</u>	<u>46</u>
<u>Alajuela</u>	<u>130</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>19</u>	<u>3</u>	<u>56</u>	<u>33</u>	<u>13</u>
I Circuito Judicial	113	2	4	17	3	48	27	12
II Circuito Judicial	17	0	0	2	0	8	6	1
<u>Limón</u>	<u>60</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>7</u>	<u>5</u>	<u>26</u>	<u>17</u>	<u>2</u>
I Circ. Zona Atlántica	30	1	0	3	3	14	7	2
II Circ. Zona Atlántica	30	2	0	4	2	12	10	0
<u>Cartago</u>								
Circuito Judicial de Cartago	66	2	2	10	1	16	27	8
<u>Heredia</u>								
Circuito Judicial de Heredia	97	2	7	10	2	38	26	12
<u>Guanacaste</u>								
Circuito Judicial de Guanacaste	57	0	1	8	3	18	21	6
<u>Puntarenas</u>								
Circuito Judicial de Puntarenas	42	2	0	5	0	17	12	6
<u>Zona Sur</u>								
Circuito Judicial de la Zona Sur	52	2	0	5	1	18	15	11

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

B. BUZONES DE SUGERENCIAS

Para el 2002, la Contraloría de Servicios asumió el proyecto de buzones para sugerencias, cuyo propósito es permitir a las usuarias y los usuarios expresar sus comentarios y sugerencias sobre el servicio brindado en forma escrita, mediante las boletas que se han colocado en los buzones de las oficinas judiciales de todo el país. Durante este año, se efectuó el diseño de una nueva boleta de sugerencias que permite a los usuarios una mejor evaluación del servicio, así como facilitar la tabulación de los datos que son periódicamente recolectados y analizados.

Paralelamente, se diseñaron afiches para dar a conocer la existencia de estos buzones y promover su utilización. Las sugerencias que plantean las usuarias y los usuarios son comentados con los responsables de las oficinas y despachos y la Contraloría de Servicios da seguimiento a los asuntos planteados, con el fin de constatar si el problema que señala el usuario ha sido resuelto o no. Esta labor se complementa con las llamadas telefónicas que se efectúan para informarle a las personas que su boleta fue leída y tramitada.

Como se observa en el cuadro N° 6, en el 2002 se recibieron 1205 boletas de sugerencias, distribuidas entre los diferentes circuitos judiciales del país. En forma general, la atención recibida fue clasificada como “mala” con 484 (40%) boletas, seguido por “buena” y “muy buena” con 418 (34.7%).

CUADRO No.6
Boletas de sugerencias recibidas según Circuito Judicial
y Calificación de la Atención Recibida
Período: año 2002

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	BUENA Y MUY BUENA	REGULAR	MALA	LENTA	NO INDICA
TOTAL	<u>1205</u>	<u>418</u>	<u>150</u>	<u>484</u>	<u>71</u>	<u>82</u>
II C.J. San José.....	310	131	57	107	9	6
Heredia.....	279	95	41	137	2	4
II C.J. Zona Atlántica.....	188	62	19	99	3	5
I C.J. San José.....	167	61	18	81	0	7
I C.J. Alajuela.....	108	30	5	17	36	20
Cartago.....	47	10	7	11	13	6
Puntarenas.....	32	17	2	13	0	0
Guanacaste.....	30	3	0	6	3	18
I C.J. Zona Atlántica.....	29	5	1	8	4	11
Zona Sur.....	10	3	0	1	1	5
II C.J. Alajuela.....	5	1	0	4	0	0

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

En forma individual el Segundo Circuito Judicial de San José registra la mayor cantidad de boletas con 310 (25.7%). De esa cantidad 131 clasifican el servicio como “bueno y muy bueno”, mientras que en 107 boletas se califica la atención como “mala”.

Es importante mencionar que en el ámbito regional, en el Circuito Judicial de Heredia y II Circuito Judicial de la Zona Atlántica la mayor cantidad de boletas describen la atención como “mala”: .En el primer caso, de las 279 boletas recibidas la mayor cantidad (137) califican la atención brindada como “mala”, mientras que en el segundo del total de 188 boletas, 99 también la describen con ese calificativo.

A continuación se presentan las oficinas o despachos judiciales respecto de los cuales las usuarias y los usuarios presentaron la mayor cantidad de sugerencias:

CUADRO No.7
Despachos con mayor cantidad de boletas de sugerencia
Período: Año 2002

Despachos y Oficinas	Cantidad	Porcentaje
TOTAL	<u>1205</u>	<u>100.0</u>
Juzgado Contravencional Pococí.....	102	8.5
Delegación Reginal O.I.J. Heredia.....	92	7.6
Oficina Recepción de Denuncias.....	89	7.4
Juzgado Tránsito II C.J.S.J.....	70	5.8
Juzgado Trabajo II C.J.S.J.....	66	5.5
Juzgado Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.....	58	4.8
Archivo Judicial San Pablo Heredia.....	34	2.8
Juzgado Civil Alajuela.....	29	2.4
Juzgado Violencia Doméstica II C.J.S.J.....	25	2.1
Juzgado Tránsito Cartago.....	23	1.9
Juzgado Contravencional Heredia.....	22	1.8
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.....	21	1.7
Juzgado Contravencional San Joaquín de Flores.....	19	1.6
Juzgado Familia Heredia.....	19	1.6
Unidad Administrativa Regional Alajuela.....	18	1.5
Tribunal Trabajo Menor Cuantía II C.J.S.J.....	16	1.3
Archivo y Registro Judicial.....	16	1.3
Fiscalía Adjunta Pococí.....	16	1.3
Juzgado Familia II C.J.S.J.....	15	1.2
Juzgado Contravencional Palmares.....	14	1.2
Juzgado Tránsito Guácimo.....	13	1.1
Juzgado Tránsito Limón.....	11	0.9
Juzgado Civil y Trabajo Pococí.....	11	0.9
Depto. Trabajo Social y Psicología.....	10	0.8
Sección Clínica Médico Forense.....	10	0.8
Juzgado Contravenciona y Menor Cuantía Esparza.....	10	0.8
Sección Patología Forense.....	9	0.7
Juzgado Hacienda y Asuntos Sum. II C.J.S.J.....	9	0.7
Otros Despachos y Oficinas.....	358	29.7

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

Las oficinas y despachos judiciales que están en el cuadro anterior, abarcan el 47% del total de las gestiones, siendo el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Pococí el que mayor cantidad de boletas ha generado con un total de 102 (8.5%), lo cual representa un

54.3% del total de las boletas recibidas por el II Circuito Judicial de la Zona Atlántica.

En segundo lugar, se presenta la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia con 92 boletas equivalentes a un 7.6% del total.

A continuación se presenta la clasificación del servicio para estos despachos y oficinas por parte del usuario.

CUADRO No. 8
Detalle de los despachos con mayor cantidad de boletas recibidas
según la calificación de la atención recibida
Período: año 2002

Despacho u Oficina	TOTAL	BUENA Y MUY BUENA	REGULAR	MALA	LENTA	NO INDICA
TOTAL	<u>1205</u>	<u>418</u>	<u>150</u>	<u>484</u>	<u>71</u>	<u>82</u>
Juzgado Contravencional Pococí.....	102	12	9	79	1	1
Delegación Reginal O.I.J. Heredia.....	92	17	16	59	0	0
Oficina Recepción de Denuncias.....	89	13	10	60	0	6
Juzgado Tránsito II C.J.S.J.....	70	27	10	33	0	0
Juzgado Trabajo II C.J.S.J.....	66	31	14	17	0	4
Juzgado Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.....	58	21	15	21	0	1
Archivo Judicial San Pablo Heredia.....	34	17	0	8	7	2
Juzgado Civil Alajuela.....	29	0	0	4	15	10
Juzgado Violencia Doméstica II C.J.S.J.....	25	5	5	14	0	1
Juzgado Tránsito Cartago.....	23	7	3	2	10	1
Juzgado Contravencional Heredia.....	22	5	4	13	0	0
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.....	21	9	3	9	0	0
Juzgado Contravencional San Joaquín de Flores.....	19	13	3	3	0	0
Juzgado Familia Heredia.....	19	7	4	8	0	0
Unidad Administrativa Regional Alajuela.....	18	8	0	0	5	5
Tribunal Trabajo Menor Cuantía II C.J.S.J.....	16	14	1	1	0	0
Archivo y Registro Judicial.....	16	11	4	1	0	0
Fiscalía Adjunta Pococí.....	16	6	4	6	0	0
Juzgado Familia II C.J.S.J.....	15	7	1	5	0	2
Juzgado Contravencional Palmares.....	14	6	4	2	0	2
Juzgado Tránsito Guácimo.....	13	11	1	1	0	0
Juzgado Tránsito Limón.....	11	2	1	5	0	3
Juzgado Civil y Trabajo Pococí.....	11	1	0	6	0	4
Depto. Trabajo Social y Psicología.....	10	9	1	0	0	0
Sección Clínica Médico Forense.....	10	5	0	5	0	0
Juzgado Contravenciona y Menor Cuantía Esparza.....	10	6	2	2	0	0
Juzgado Hacienda Asuntos Sum. II C.J.S.J.....	9	5	4	0	0	0
Sección Patología Forense.....	9	4	0	5	0	0
Otros Despachos u Oficinas.....	358	139	31	115	33	40

Del cuadro anterior, se desprende que respecto al Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Pococí el 77% (79) de las boletas clasifican el servicio como “malo”, situación similar en el caso de la Delegación del Organismo de Investigación Judicial de Heredia con 59 (64%). Se observa que entre estos dos despachos y la Oficina Recepción de Denuncias del O.I.J. abarcan el 40.9% del total de la calificación negativa.

Queda pendiente, por parte de la Contraloría, un mayor análisis de las boletas para identificar los problemas que producen una evaluación negativa del servicio por parte de las personas usuarias e identificar acciones integrales que puedan recomendarse para mejorar el servicio brindado a estos. Esta tarea se facilitará con la creación de dos Subcontralorías en Heredia y Goicoechea y la apertura de las oficinas en Cartago, Alajuela y el Complejo de Ciencias Forenses, pues contaremos con mayor colaboración para la realización más minuciosa de esta tarea en esos circuitos.

Existen 157 buzones colocados en los despachos judiciales de todo el país, según la distribución siguiente:

CUADRO No. 9
DISTRIBUCIÓN DE BUZONES DE SUGERENCIAS

CIRCUITO	CANTIDAD
<u>TOTAL</u>	<u>157</u>
I Circuito Judicial de San José.....	48
II Circuito Judicial de San José.....	7
I Circuito Judicial de Alajuela.....	16
Circuito Judicial Puntarenas.....	7
II Circuito Judicial de Alajuela.....	1
Circuito Judicial de Heredia.....	18
Complejo Ciencias Forenses.....	3
Circuito Judicial de Cartago.....	7
Circuito Judicial de la Zona Sur.....	12
Circuito Judicial de Guanacaste.....	8
I Circuito Judicial de Zona Atlántica.....	12
II Circuito Judicial de Zona Atlántica.....	18

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

A partir de las gestiones y sugerencias presentadas por las usuarias y los usuarios, esta Contraloría ha efectuado reuniones con los jefes de los despachos judiciales, como una forma de identificar deficiencias en el servicio brindado y plantear, en conjunto, alternativas de solución.

De igual forma, en varias gestiones se ha actuado como un ente coordinador entre determinados despachos y oficinas judiciales, o con instituciones públicas que se encuentran involucradas en el proceso judicial y que, en definitiva, inciden en la calidad del servicio de administración de justicia.

Debe destacarse el esfuerzo por parte de esta Contraloría durante este año por divulgar y promocionar el servicio brindado por esta oficina. Para ello, se confeccionaron y distribuyeron afiches, panfletos, reglamentos. Además, se promovió la divulgación por medio de espacios radiales y de prensa. Con el apoyo de la Escuela Judicial, se han elaborado unas “cuñas” para la radio, con el propósito de informar a los ciudadanos sobre las funciones de esta Contraloría y estamos haciendo gestiones para la elaboración de un video. En esta etapa de divulgación, se ha procurado promover un proceso de educación, tanto en el ámbito interno como externo de la Institución, para informar sobre la función y competencia de esta Contraloría e informar sobre la diferencia nuestras funciones y las del Tribunal de la Inspección Judicial.

Este esfuerzo deberá continuar a lo largo del 2003, año durante el cual debemos asumir retos mayores

II. BALANCE GENERAL

A. Logros obtenidos y su impacto en la Administración de Justicia

- ◆ El principal logro que ha obtenido la Contraloría de Servicios ha sido contribuir al proceso de sensibilización de la institución y de sus servidores hacia las necesidades y reclamos de los usuarios y las usuarias, mediante la atención y tramitación de gestiones. Este proceso ha involucrado a jueces y personal de apoyo de los despachos judiciales, cuya colaboración se ha requerido para resolver los problemas de quienes hacen uso de los servicios del Poder Judicial.
- ◆ Se ha iniciado la promoción de una cultura de servicio para garantizar una mayor satisfacción del público usuario. Ello se ha efectuado mediante visitas a los despachos judiciales en las que se insta al personal a mejorar el servicio que vienen brindando, haciendo énfasis en que para dar un buen servicio solo se requiere de la disposición y la convicción de brindar un buen trato al usuario o usuaria. Es claro para esta Contraloría que este esfuerzo no completa con esas visitas. Es necesario que la Institución, dentro de sus posibilidades presupuestarias, se esfuerce por mejorar paulatinamente las condiciones infraestructurales de los despachos y oficinas judiciales.
- ◆ Como se indicó en el primer informe, la integración de una Comisión de Usuarios, como órgano asesor de la Contraloría, creó una nueva instancia de participación ciudadana en los procesos internos de la institución, lo cual garantiza la posibilidad de que se escuche la opinión de los usuarios y las usuarias antes y después del proceso de toma de decisiones que les afecten.
- ◆ Se ha consolidado un equipo de trabajo de la Contraloría, dedicado exclusivamente al área de atención de los usuarios y a las usuarias.

B. Proyectos en marcha

Los proyectos en marcha tienden todos al cumplimiento del Plan Estratégico 2000-2005 e incluyen:

- a) Mejoramiento del sistema informático de registro de las gestiones que recibe y tramita la Contraloría de Servicios;
- b) Capacitación del personal de la Contraloría de Servicios;
- c) Diseño de un proyecto de capacitación sobre servicio al usuario, dirigido a servidores judiciales (año 2003);
- d) Diseño de un proyecto de visitas a las comunidades del país, para recabar sus inquietudes sobre el funcionamiento del Poder Judicial (primer semestre 2003);
- e) Apertura de las Subcontralorías en Goicoechea y Heredia, así como oficinas de la Contraloría en Cartago, Alajuela y el Complejo de Ciencias Forenses.

Consideramos que los resultados obtenidos han sido importantes y que el espacio de opinión y participación de los usuarios y usuarias creado con la apertura de la Contraloría era necesario para el Poder Judicial, con el fin de asegurar una adecuada comunicación y relación directa entre estos y la institución. Es de esperar que con la apertura de nuevas oficinas, se puedan atender con mayor especificidad los problemas reflejados en las gestiones recibidas durante el 2002.

Es de interés para la Contraloría que el Poder Judicial continúe sus esfuerzos por reducir el retraso judicial y mejorar la eficiencia general de los despachos. Asimismo, resulta indispensable que se efectúen esfuerzos mayores para sensibilizar a los funcionarios y servidores judiciales sobre la importancia de dar una adecuada atención al usuario y disminuir las quejas por mal trato. También estimamos que se debe reducir el tiempo de espera de los usuarios y las usuarias, promover la capacitación del personal judicial en diversas áreas (jurídicas y administrativas), mejorar la atención personal y telefónica, así como el conocimiento y cumplimiento de las circulares del Poder Judicial, mejorar el clima organizacional en los despachos y ejecutar medidas correctivas en las áreas de mayor insatisfacción del público.

III. Desafíos

No obstante el interés de esta Contraloría en que el Poder Judicial emprenda acciones para mejorar los aspectos antes planteados, se considera oportuno que este Poder comience a analizar detenidamente dos temas fundamentales.

El primer desafío lo constituye el mejorar las relaciones interpersonales entre las servidoras y servidores judiciales, así como las relaciones entre los despachos judiciales. En las visitas realizadas por los servidores de esta Contraloría a los diferentes circuitos judiciales, se puede detectar que esas relaciones no son las ideales, lo que en consecuencia incide directamente en la disposición para atender eficientemente a los usuarios y usuarias. Además, constantemente las servidoras y servidores judiciales ponen en conocimiento de esta Contraloría que las relaciones interpersonales del despacho donde laboran no les permiten tener desempeño laboral óptimo. De no mejorar esta situación, cualquier acción que emprenda este Poder para prestar un mejor servicio, no podrá dar los resultados deseables, por cuanto la carga emocional negativa que fomentan las deficientes relaciones interpersonales afectan al trabajador.

En virtud de lo anterior, esta Contraloría se permite recomendar al Consejo Superior, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales para que ello contribuya al proceso de modernización iniciado por este Poder Judicial, conformar un equipo interdisciplinario compuesto por representantes de los ámbitos judiciales, para que efectúen un diagnóstico sobre la causa de las deficientes relaciones interpersonales así como plantear, a partir de ese diagnóstico, las estrategias a desplegar para mejorarlas.

Otro desafío urgente lo constituye el mejorar los mecanismos de comunicación internos y externos de la Institución. Sin embargo, se considera oportuno iniciar por mejorar los mecanismos de comunicación internos.

La justificación de lo planteado en el párrafo anterior radica en que al visitar los despachos y oficinas judiciales se percibe y se manifiesta por parte de los servidores, que no tienen clara la situación que atraviesa la Institución, ni los criterios que utilizan los jefes en la

toma de decisiones que les afectan. Algunas de las quejas más frecuentes son las siguientes: equipo de cómputo inadecuado, insuficiente suministro de materiales de oficina, imposibilidad de nombrar personal extraordinario y suplente, desinterés de los jefes por los problemas de los despachos regionales, interrogantes respecto a las prioridades establecidas en la asignación de los recursos de la institución, crítica e incompreensión respecto al proceso de modernización.

El simple hecho de explicar⁽³⁾ lo que sucede a lo interno de la Institución, podría reducir los estados de ansiedad de los servidores, lo que se reflejará de manera positiva en su actitud y en la atención a los usuarios.

Para mejorar los canales de comunicación, se propone que los mandos medios informen con una mayor frecuencia a servidoras y servidores judiciales respecto a lo ocurre dentro de la Institución, lo cual evitaría que a través de los mecanismos informales de comunicación circule información inexacta.

Ahora bien, no se trata simplemente de trasladar información, sino que se requiere una estrategia permanente de comunicación interna, que se elabore tomando en consideración las necesidades específicas de los servidores judiciales, que sea constantemente evaluada en cuanto a sus resultados, que sea flexible y se adecue según las circunstancias y en la que participen los mandos medios, jefes administrativos y jefes de la institución. Es claro para esta Contraloría, que el ejercicio de comunicación no puede obedecer a hechos aislados, sino que debe ser producto, como se indicó anteriormente, de un proceso debidamente orquestado.

En cuanto a la comunicación externa se reitera lo planteado en el primer informe, en el cual se expresaba lo siguiente:

³ Para la Contraloría es claro que la Institución viene realizando esfuerzos para informar en torno a los problemas presupuestarios y otros problemas que la agobian, así como los proyectos que desarrolla. No obstante, la estrategia de comunicación, después de visitar a los despachos, refleja que esta no ha sido la más efectiva.

“Adopción de una estrategia permanente de comunicación del Poder Judicial.

El Poder Judicial requiere una estrategia de comunicación permanente que permita al público una percepción objetiva de la labor que se realiza. Se recomienda que se diseñe e implante una estrategia que cumpla tres objetivos: 1) Informar permanentemente a las usuarias y usuarios sobre qué es el Poder Judicial, quienes lo componen, los diferentes requisitos y trámites que se realizan, sobre todo, en lo relativo a materias como Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Tránsito; 2) Informar al abogado litigante sobre las acciones que el Poder Judicial ha emprendido, está emprendiendo o emprenderá para mejorar la gestión de los despachos judiciales; 3) Comunicar a los periodistas que informan sobre el Poder Judicial sobre temas de su interés. Esta última labor la ha venido realizando el Departamento de Información y Relaciones Públicas.

Entre los aspectos que interesa comunicar a la población están: la ubicación de oficinas y edificios, requisitos exigidos para los trámites, circulares de interés para las usuarias y los usuarios, horarios y sistemas de atención a las usuarias y los usuarios, entre otros. Por ser parte de sus funciones, en esta labor participará la Contraloría de Servicios. Debe capacitarse al personal que tiene mayor contacto con el público (oficiales de seguridad, oficinas de información, manifestadores) para que conozcan y actualicen la información que deban dar a las usuarias y los usuarios.”

De esta manera rendimos el informe anual de labores, de conformidad con lo que establece el artículo 7 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.