

# **CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL INFORME DE LABORES 2003**

## ***I. GENERALIDADES Y TEMAS PRIORITARIOS***

De previo a exponer con detalle las labores desarrolladas por esta Contraloría de Servicios durante el 2003, se considera conveniente exponer los siguientes comentarios generales.

La conformación de esta dependencia, en cuanto a personal y oficinas, varió considerablemente con relación al 2002, en virtud de que en ese año únicamente se contó con una oficina ubicada en el primer piso del Edificio de la Corte. También se creó una oficina unipersonal en el Segundo Circuito Judicial de San José y, tiempo después, se efectuó la apertura de dos oficinas unipersonales, que fueron ubicadas en el Edificio del Organismo de Investigación Judicial y en el de los Tribunales del Primer Circuito de San José. El personal requerido para atender estas oficinas, se tomó de las once plazas originalmente adscritas a la Contraloría.

En el 2003, la Contraloría contó no sólo con las oficinas descritas, sino que se efectuó la apertura de la Subcontraloría del Segundo Circuito Judicial de San José y la de Heredia. Además, iniciaron funciones una oficina unipersonal en el Edificio del Complejo de Ciencias Forenses; una en el de Tribunales de Cartago, atendida por dos personas; y otra en el Edificio de Tribunales de Alajuela, también con dos personas. El funcionamiento de estas últimas fue posible debido a una redistribución de las plazas asignadas a las Subcontralorías del Segundo Circuito Judicial de San José y Heredia, de manera que en estas se dejó menos personal del previsto, con el fin de poder ampliar el servicio en esas localidades. La Contraloría en San José, continuó atendiendo en forma directa las gestiones provenientes de los circuitos judiciales de la Zona Sur, Primer y Segundo de la Zona Atlántica, Puntarenas y Guanacaste.

Durante el 2002, se le dio énfasis a los aspectos organizativos y procedimentales de la labor de la Contraloría de Servicios, ya que a pesar de que la Corte había aprobado un proyecto de creación y su reglamento, era necesario determinar aspectos prácticos respecto a la forma en que se tramitarían las gestiones, el tipo de estadística que debía llevarse, la relación de la oficina con los diferentes despachos judiciales, aspectos que se resolvieron en el transcurso de ese primer año, de manera que se fueron desarrollando los detalles del proyecto, mientras se realizaba la tarea de atender a las usuarias y usuarios que requerían el servicio de la Contraloría.

En el primer año, también se hizo énfasis en la divulgación de la existencia de la Contraloría, tanto interna y externamente; mediante diversos medios escritos, radiales y televisivos. A lo interno, se realizaron giras a los circuitos judiciales, con el fin de efectuar reuniones con el personal judicial para comentarles sobre la creación de esta instancia, su función y los procedimientos que se utilizarían para la atención de las gestiones presentadas.

El 2003 fue un año en el que se pudo dar una mejor cobertura del servicio a las usuarias y usuarios, de lo cual da cuenta un incremento de las gestiones. Al mismo tiempo, se trabajó más directamente con los despachos judiciales, para conocer los problemas que enfrentan en cuanto a su capacidad operativa y, desde luego, en la construcción de soluciones que les permita brindar un mejor servicio a la ciudadanía. De esto último, el Consejo Superior ha tenido conocimiento, debido a los planteamientos y recomendaciones formulados por la Contraloría de Servicios durante el año, relativos a la aclaración sobre interpretaciones de circulares emitidas por este órgano, aspectos de competencia entre despachos judiciales, problemas específicos de estos en los que se requerían soluciones inmediatas, entre otros.

Con la experiencia acumulada, en este informe se exponen las prioridades que se han identificado desde la Contraloría de Servicios del Poder Judicial para el mejoramiento del servicio.

### **1) *La humanización de los servicios***

Este concepto fue incluido como valor en el Plan Estratégico del Poder Judicial 2000-2005, en el que se describe como el logro de una administración de justicia en la cual el ser humano es el eje central. Se complementa con el de la excelencia, que consiste en “actuar promoviendo la calidad y eficiencia en el servicio.”<sup>(1)</sup>

La preocupación por la humanización en el trato a las personas usuarias de los servicios públicos surge de la queja constante de estas por el trato recibido en las instituciones. El tema, denominado como “trato ciudadano”, “deriva de la experiencia cotidiana del ejercicio de la democracia entre habitante-institución” y el maltrato se produce bajo distintas formas: omisión de respuesta, agresión verbal y física, atención deficiente, discriminación, abuso de autoridad, inacción u omisión ante demandas planteadas y otras. En cualquiera de sus formas, el maltrato es una violación a los derechos humanos y no debe permitirse.”<sup>(2)</sup>

El cumplimiento de las funciones de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial exige de ésta una preocupación constante por el tema del trato adecuado al habitante, aspecto que, sin duda, es esencial para asegurar la calidad de los servicios. En consecuencia, una de las funciones de esta instancia es abogar por las condiciones que favorezcan este trato, entre las cuales se señalan las

siguientes:

<sup>1</sup>

Poder Judicial, Plan Estratégico 2000-2005.

<sup>2</sup>

Defensoría de los Habitantes, Contralorías de Servicios: Protagonistas de los procesos de transparencia, rendición de cuentas y defensa de los derechos humanos, Proyecto de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos en las Comunidades Costarricenses, San José, junio, 2003, p.10.

- La realización de cursos de inducción y capacitación al personal, para que estén mejor preparados para el desempeño óptimo de sus funciones y comprendan la trascendencia de sus actuaciones.
- La selección de personal que reúna condiciones idóneas para desarrollar las labores que requieren mayor contacto con el público: manifestación, personal para la atención telefónica e información al usuario, entre otros.
- Acciones permanentes de sensibilización de los servidores en relación con las necesidades de las usuarias y usuarios y la no discriminación por razones de sexo, etnia, nivel socioeconómico, edad, y otros.
- La aplicación de sanciones proporcionales a la falta en los casos en los que se constate el maltrato al público.
- Capacitación a los mandos medios, sobre este tema, por ser un personal clave en el desenvolvimiento de la institución.

Se reconoce, asimismo, que una relación humana requiere que exista respeto entre las partes que interactúan, por lo que, respondiendo a las inquietudes expresadas por el personal del Poder Judicial a esta Contraloría, deben promoverse campañas que se refieran también al respeto que las usuarias y los usuarios deben mostrar hacia los servidores judiciales. Como un primer esfuerzo, en el 2003 esta Contraloría elaboró un afiche sobre “Algunos Deberes y Derechos de la Usuaria y el Usuario del Poder Judicial”, en el que se destacó como deber de estos, conducirse con respeto y cordialidad hacia los funcionarios(as) que le prestan el servicio, así como el derecho de ser atendidos en forma amable y eficiente.

Se conoce que el tema de la no discriminación ha sido considerado relevante en la ejecución de los proyectos del Programa de Administración de Justicia, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo. Además, la Secretaría de Género del Poder Judicial es una instancia creada para “promover, orientar, fortalecer y monitorear los procesos de cambio tendientes a promover una política de género transversal (tanto en la organización interna del Poder Judicial como en cuanto al servicio brindado) que sea considerada en toda acción institucional que se emprenda en los próximos cinco años y que asegure el acceso a la justicia sin discriminación.”<sup>(3)</sup>

No obstante, en cuanto al tema de la calidad de la atención a los usuarios, mediante encuestas realizadas como parte de la evaluación del impacto del Primer Programa Corte-BID, se determinó que la percepción global respecto a la calidad de la atención dada en los Tribunales es regular, siendo notorias las diferencias de la calificación dada por jueces, abogados litigantes y partes de las causas, debido a que el promedio de la calificación otorgada por estos dos últimos segmentos de personas usuarias fue inferior a la de los jueces. De los resultados de las entrevistas realizadas, se concluyó que “existe una mala evaluación de la atención que se presta al usuario por parte del Poder Judicial. Se percibe una ausencia de política y cultura de atención al ciudadano.” Además, “en cuanto a la calidad de atención no se perciben mejoras sustanciales, aunque tampoco se percibe un deterioro.”<sup>(4)</sup>

<sup>3</sup> Poder Judicial, Aportes del Poder Judicial a la perspectiva de género en la Administración de Justicia, marzo, 2003.

Por otra parte, en el Foro Agenda Nacional de Reformas al Poder Judicial, recientemente organizado por el Colegio de Abogados, se coincide en señalar la inconformidad de las personas usuarias con el trato que reciben de los funcionarios.<sup>(5)</sup>

A pesar de los esfuerzos que se vienen realizando, continúa siendo este un tema de preocupación para la Contraloría de Servicios, pues las gestiones por mala atención (o maltrato) ocuparon el tercer lugar como motivo de inconformidad de los usuarios en el 2003. En el contacto cotidiano con los despachos, se observa que existen funcionarios comprometidos con la visión de la administración de justicia como servicio público, quienes se esmeran por atender bien al público, a pesar de las limitaciones de recursos que puedan existir para dar un óptimo servicio. Sin embargo, también se ha comprobado que aún persiste una actitud contraria en algunos servidores judiciales de diverso rango y, por ello, se invita a que la institución continúe con sus esfuerzos para lograr la capacitación y sensibilización sobre temas relativos al servicio al cliente/usuario, y se sugiere que se efectúe esta labor prioritariamente con las jefaturas, que inciden en forma significativa en las actitudes del personal de apoyo y, especialmente, de los servidores encargados de la atención directa al público.

## **2) Retardo Judicial**

Sobre el tema del retardo, continúa siendo la principal causa de malestar entre las personas usuarias. Es sabido que la institución efectúa grandes esfuerzos por superar este problema pero, en la labor cotidiana realizada por la Contraloría en la atención de las personas inconformes, resulta difícil determinar las causas y soluciones de los casos que presentan, debido a que intervienen, entre otros, aspectos como la legislación procesal, idoneidad y eficiencia—y la carencia de indicadores de gestión que permitan, en forma objetiva, valorar el desempeño del

despacho en el caso concreto.

Ante los casos de retardo evidente en la tramitación de los procesos, los funcionarios judiciales generalmente justifican la demora atribuyéndola a factores diversos, siendo los más comunes el exceso de trabajo, falta de recursos (humanos y materiales) suficientes y el tiempo de respuesta en cuanto a la información solicitada a otras instituciones o empresas. Sin embargo, se requiere contar con elementos que permitan constatar la veracidad de estas afirmaciones, el establecimiento de plazos en los casos en que no existan y su cumplimiento por parte de quienes administran justicia debido a que, en muchas ocasiones, no es posible valorar si existe o no retardo en la tramitación de un proceso o si, por el contrario, el tiempo de duración se encuentra dentro de parámetros razonables.

<sup>4</sup> Corte Suprema de Justicia, Programa Modernización de la Administración de Justicia, Memoria de la Reforma Judicial de Costa Rica 1996-2000, San José, diciembre, 2003, págs. 97,98.

<sup>5</sup> Colegio de Abogados de Costa Rica, Foro Agenda Nacional de Reformas al Poder Judicial, 2003. Sobre el tema se expresa:—que “el servicio es de mala calidad tanto en el trato humano cuanto en el material. La atención en los mostradores es descuidada y tardía. La actitud de los funcionarios ante el “usuario” es la del típico empleado público. Parece que hacen un favor al “usuario” cuando por fin lo atienden. El funcionario se ha vuelto muy indiferente. La atención es fría, menos eficiente.” (Versión resumida, pág. 7).

Sin importar las razones que la institución brinde a los usuarios para justificar los plazos de respuesta, lo cierto es que la ciudadanía demanda más que explicaciones. Las personas usuarias desean que se realicen acciones concretas y eficaces para disminuir los plazos de espera, por considerarlos excesivos.<sup>( ) 6</sup>

Se estima que deben mejorarse los sistemas de tramitación de expedientes, con el fin de evitar que algunos enfrenten un atraso desmedido. Se deben adoptar medidas para evitar los retardos desproporcionados que se han evidenciado al investigar gestiones y se deben tomar medidas urgentes para asegurar que los expedientes más antiguos, que son generalmente los de los casos más complejos, sean atendidos en forma prioritaria, para evitar que persista el retardo, el cual produce daños irreparables cuando el Poder Judicial no logra dar una respuesta oportuna en la solución del conflicto. Al igual que lo comentado en el párrafo anterior, se conocen los esfuerzos realizados por la Institución por tramitar con orden de prioridad los expedientes más antiguos en todos los despachos judiciales; por tanto, lo que se requiere es que se continúe con este esfuerzo en forma más agresiva, para que las personas usuarias puedan percibir el mayor beneficio de este esfuerzo institucional.

### **3) *Determinación de los perfiles de las personas usuarias del Poder Judicial***

Interesa a esta Contraloría de Servicios promover la concientización sobre la necesidad que tiene el Poder Judicial de identificar en forma más precisa a sus usuarios, conforme a sus condiciones personales y el conocimiento de sus requerimientos específicos respecto al servicio. La visión de un “usuario del Poder

Judicial” como un ser uniforme, cuyas necesidades pueden ser adecuadamente atendidas mediante una respuesta institucional única, no satisface las exigencias actuales de una sociedad, en la que cada vez más se reconoce y valora la diversidad de los habitantes.

Se conoce sobre los obstáculos sociales que enfrentan las personas en razón de condiciones como el sexo, etnia, edad, discapacidad, origen nacional, entre otros. Estos obstáculos, también repercuten en la calidad de su interacción con las instituciones estatales y, específicamente con el Poder Judicial.

Por ello, se propone que la institución realice esfuerzos por identificar las características de los distintos grupos de personas usuarias, con el fin de diseñar un perfil que permita comprender cuáles son las dificultades que enfrentan al acudir a la institución y las necesidades o demandas específicas de éstos en cuanto a los servicios que demandan. De tal forma, podrá en un futuro cercano recopilarse información sobre los principales problemas de las mujeres, de los profesionales y las profesionales en Derecho, de las usuarias y usuarios de materias específicas como Familia, Violencia Doméstica o Laboral, personas menores de edad, adultos mayores, entre otros, y adecuar las acciones que emprenda la institución en beneficio de éstos hacia soluciones más acertadas.

<sup>6</sup> Para la Contraloría, es claro, que la Institución ha realizado esfuerzos encaminados a disminuir los plazos de espera , ya sea mediante la dotación de personal temporal y permanente, equipo de cómputo, la construcción de edificios más cómodos, y otras acciones.

Esta información permitirá conocer mejor a la población meta de ciertos proyectos, así como ejecutar acciones de información y atención dirigidas a sectores específicos, en consideración a las características de estos.

Lo anterior requerirá un extenso proceso pero, si la institución inicia ahora, podrán verse los resultados más prontamente. Se estima que no se requieren para ello recursos adicionales, sino que se propone la utilización de los existentes y que, al realizar estudios, encuestas o análisis se incluyan como variables todas aquellas que permitan identificar a sectores específicos de la población, información que debería incluirse en la estadística oficial de la institución.

En la ponencia que presentó la Defensoría de los Habitantes ante el Foro del Colegio de Abogados, denominada “Reforma del Servicio Público de Administración de Justicia”, se mencionó:

*“ Se hace indispensable un sistema que conozca las condiciones particulares que tiene el abordaje de la violencia doméstica en una comunidad indígena; uno que sepa que todos los procesos que involucran a las personas menores de edad deben atenderse con celeridad y en atención al interés superior del niño, niña o adolescente; uno que entienda la atención preferencial a la que tienen derecho las personas adultas mayores.*

*El Poder Judicial, como institución humana, tiene valor e importancia cuanto más se acerque a la humanidad de sus usuarios y usuarias, reales o potenciales, es decir, cuanto más cumpla con la función esencial de servir de instrumento que garantice la concreción de valores supremos, universales e irrenunciables como valores humanos: el derecho a la justicia, la paz social y la garantía de la equidad social ”.*<sup>07</sup>

La identificación de los perfiles permitirá combatir la discriminación que pueden estar sufriendo algunos sectores de las personas usuarias del Poder Judicial. Aunque no se cuenta con datos relativos a la percepción de este grupo, en una encuesta aplicada a la ciudadanía hace cuatro años, el 87% de las personas consideró que en nuestras instituciones públicas hay grupos de personas que son discriminadas. Entre los grupos mencionados como los más perjudicados figuran los pobres, los nicaragüenses y los ancianos y otros grupos afectados, según los mismos estudios, son los niños, las mujeres y los discapacitados.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Defensoría de los Habitantes, Informe de labores 2002-2003, mayo 2003, San José. Versión en CD ROM, capítulo sobre Administración de Justicia.

En un sondeo de opinión realizado por la Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo – CID/Gallup Latinoamérica sobre el tema de la discriminación en Costa Rica por parte de las instituciones públicas, los días 19 y 20 de enero del 2004, 56% de las personas consultadas afirmó haberse sentido discriminado en alguna forma en una institución pública y, entre los grupos que se señalaron como los más discriminados, se encontraban: los pobres (29%) y los extranjeros (20%). Los discapacitados y los adultos mayores recibieron cada uno, un 12% de señalamientos, un 8% opinó que los menores de edad son el grupo mas discriminado. La raza u origen étnico, sólo recibió un 4% de las respuestas, mientras que, para un 16% de los participantes en el sondeo, en nuestras oficinas públicas no se discrimina a nadie.<sup>(9)</sup>

Es conveniente para el Poder Judicial conocer las opiniones de sus usuarias y usuarios, determinar si existe discriminación en la prestación del servicio, ya sea por acción u omisión institucional, y adoptar medidas que garanticen la prestación efectiva de un servicio accesible, equitativo y eficiente.

Se tiene conocimiento de que la Defensa Pública ha iniciado este año la elaboración de una encuesta que le permitirá conocer los perfiles de usuarios y usuarias que atiende. No cabe duda de que este ejercicio le traerá gran beneficio en el tanto permitirá obtener mayor información sobre las personas que solicitan sus servicios, lo cual le facilitará elaborar y poner en práctica las soluciones a los problemas existentes y mejorar el servicio.

La Contraloría de Servicios orientará esfuerzos en el 2004 hacia estos objetivos y,

desde mediados del 2003, ha venido incluyendo en sus registros información sobre algunas calidades personales que suministran las personas gestionantes, con ese fin, tales como sexo y calidad que ostenta (imputado, actor, demandado, servidor judicial, abogado, funcionario de otra institución).

#### **4) Mayor acceso y participación de los usuarios y usuarias**

Durante el 2003, se evidenció la necesidad de asegurar mayores facilidades para que los habitantes tengan acceso a los servicios que brinda el Poder Judicial y expresen su opinión y sugerencias sobre el servicio. Para lograr este objetivo, se estima importante que funcionen todas las Subcontralorías cuya creación fue aprobada por la Corte Plena. Con la apertura de las creadas el año pasado, se observó un incremento en las gestiones de los usuarios y usuarias, lo cual permitió identificar y trabajar directamente con los despachos que generaban la mayor cantidad de reclamos de las personas usuarias. Se considera, que, desde el punto de vista institucional, es necesario

<sup>8</sup> Información suministrada por CANARA, el 27 de enero de 2004.

<sup>9</sup> Ibid.

completar el proyecto mediante la apertura de las restantes oficinas porque, considerando la preferencia que se ha advertido de las personas usuarias por la gestión presentada en forma personal, el servicio aún no está fácilmente al alcance de los habitantes de todas las regiones del país. A pesar de la posibilidad de que las personas utilicen medios de comunicación habilitados, como la línea telefónica gratuita, el correo postal y electrónico, y el fax, para presentar sus gestiones, éstos son aprovechados en menor medida y, al parecer, no han resultado útiles para eliminar las barreras de acceso de algunos sectores de la población.

Se estima que, una vez que se encuentren en funcionamiento todas las oficinas previstas en la propuesta de creación de la Contraloría de Servicios, aprobada por la Corte Plena, en la sesión No. 33-2000, celebrada el 28 de agosto de 2000, estará en ejecución la totalidad del proyecto, cuya primera etapa estaba prevista que iniciaría en el 2000, para concluir con la tercera etapa en el 2002, según el documento elaborado por el Departamento de Planificación, en mayo del 2002. El funcionamiento de todas las oficinas regionales facilitará efectuar una evaluación apropiada del impacto de este proyecto, el cual facilita que las necesidades y opiniones de los ciudadanos sean tomadas en consideración, en el proceso de toma de las decisiones institucionales que se relacionan con el servicio.

## **II.- ESTADÍSTICA**

Para el 2003 se presenta la evolución de los datos sobre las gestiones que se incluyeron en los informes de labores del año pasado, pero además, con la

intención de ir perfeccionando la captura y análisis de los datos, se han incorporado como variables el sexo de la persona usuaria y la calificación de las gestiones en justificadas e injustificadas.

Además, en el segundo semestre del 2003, la Contraloría ha iniciado el proceso de recolección de otros datos de las personas atendidas, como su calidad personal es profesional en derecho, actor, demandado, ofendido o imputado y las estadísticas por materia (pensiones alimentarias, civil, penal, etc.). Lo anterior tiene como propósito posteriormente sistematizar la información e identificar con mayor precisión las características específicas de las personas usuarias y crear perfiles que nos orienten en cuanto a sus condiciones personales, necesidades y reclamos, con el fin de poder dar una respuesta más adecuada a sus gestiones y efectuar recomendaciones sobre el servicio que sean de naturaleza preventiva.

A pesar de este esfuerzo, no se ha podido incluir estas variables en este informe anual, debido a que no se registraron durante todo el período. No obstante, en el próximo informe, se tendrá esa información disponible para su análisis.

### **1) Gestiones Ingresadas**

Conforme se detalla en el cuadro No. 1 y el gráfico No.1, al finalizar el 2003, se registraron 3584 gestiones, lo que evidentemente supera lo registrado durante el 2002, año en el que ascendió a 1394; es decir, las gestiones aumentaron en un 157.10% (2190 gestiones). Este aumento puede atribuirse a varios factores. El primero de ellos se asocia con el proceso constante y sostenido que se ha venido realizando desde el 2002 para promover la divulgación de la existencia de la Contraloría de Servicios por diversos medios (afiches, programas radiales, reuniones con miembros de las comunidades, visitas a despachos, entre otros). Otro factor lo constituye la apertura de las nuevas oficinas, en cuanto las estadísticas demuestran una preferencia del usuario y usuaria a presentar sus gestiones en forma personal y no por los otros medios disponibles: el escrito, correo postal y electrónico, fax y teléfono.

Interesa señalar el aumento sostenido de gestiones de trimestre a trimestre que se viene registrando desde la apertura de la Contraloría, con excepción del cuarto trimestre de 2002 (446 gestiones), lo cual se atribuye al periodo de vacaciones otorgados a los servidores judiciales.

Los dos circuitos judiciales de San José mantienen el comportamiento de registrar la mayor cantidad de gestiones presentadas. Entre ambos circuitos, representan el 44.39% (1591). La explicación de este fenómeno, puede atribuirse a la cantidad de despachos judiciales que existen en estos circuitos y al grado de litigiosidad que se registra en estos, además por la presencia misma de las

oficinas de la Contraloría la cual le da un trato personal in situ.

Por otra parte, el circuito judicial donde se registra la menor cantidad de gestiones es el de Puntarenas, condición que se mantiene desde el 2002.

Se observa que, cuando se crea una oficina de la Contraloría en un circuito, aumenta la cantidad de gestiones presentadas por los usuarios de la región; por ejemplo, en el Circuito Judicial de Heredia durante el 2002 ingresaron 96 y durante el 2003, se registraron 580 gestiones; es decir, el incremento porcentual fue de 504.16%.

En los circuitos judiciales de Guanacaste, Puntarenas, Primero y Segundo de la Zona Atlántica y Zona Sur se registran la menor cantidad de gestiones, lo que hace necesario parece indicar la necesidad de que se realice la apertura de oficinas de la Contraloría en esos circuitos, tal y como lo evidencia la información comentada en el párrafo anterior. Por tanto, la pronta apertura de oficinas en los circuitos judiciales de Guanacaste y la Zona Atlántica se considera acertado en cuanto permitirá un mejor contacto del Poder Judicial con los usuarios y usuarias de estos circuitos, al permitir un servicio personalizado de orientación e información, con el fin de atender sus inquietudes, conocer sus sugerencias y mejorar el servicio brindado hasta el momento por este Poder en esas localidades.

**CUADRO No. 1**  
**GESTIONES TRAMITADAS POR TRIMESTRE**  
**SEGÚN EL CIRCUITO JUDICIAL**  
**2003**

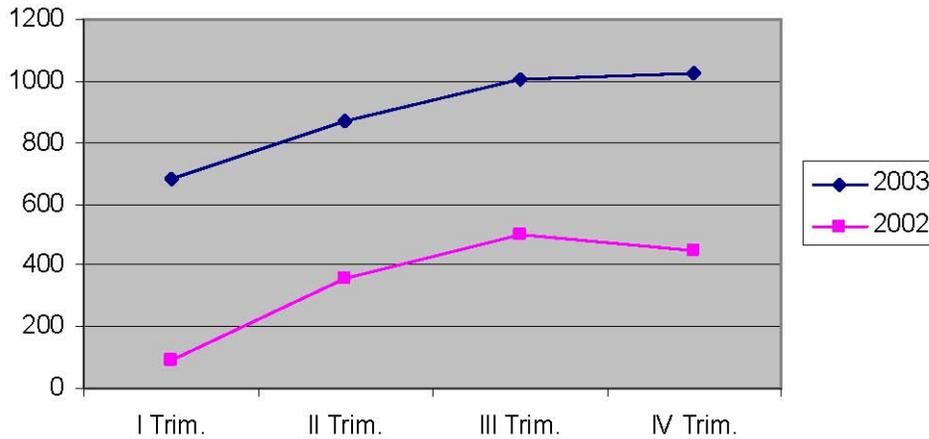
CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	TRIMESTRE			
		I	II	III	IV
<b>TOTAL</b>	<b><u>3584</u></b>	<b><u>683</u></b>	<b><u>867</u></b>	<b><u>1007</u></b>	<b><u>1027</u></b>
<b>San José.....</b>	<b><u>1840</u></b>	<b><u>405</u></b>	<b><u>482</u></b>	<b><u>462</u></b>	<b><u>491</u></b>
I C.J.S.J. (1) .....	<u>936</u>	<u>235</u>	<u>227</u>	<u>239</u>	<u>235</u>
II C.J.S.J. ....	<u>904</u>	<u>170</u>	<u>255</u>	<u>223</u>	<u>256</u>
<b>Alajuela.....</b>	<b><u>518</u></b>	<b><u>79</u></b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>162</u></b>	<b><u>177</u></b>
I C.J. Alajuela.....	<u>450</u>	<u>68</u>	<u>90</u>	<u>137</u>	<u>155</u>
II C.J. Alajuela.....	<u>68</u>	<u>11</u>	<u>10</u>	<u>25</u>	<u>22</u>
<b>Limón.....</b>	<b><u>92</u></b>	<b><u>23</u></b>	<b><u>18</u></b>	<b><u>34</u></b>	<b><u>17</u></b>
I C.J. Zona Atlántica.....	<u>43</u>	<u>12</u>	<u>7</u>	<u>17</u>	<u>7</u>
II C.J. Zona Atlántica.....	<u>49</u>	<u>11</u>	<u>11</u>	<u>17</u>	<u>10</u>
<b>Cartago.....</b>	<b><u>252</u></b>	<b><u>43</u></b>	<b><u>61</u></b>	<b><u>67</u></b>	<b><u>81</u></b>
<b>Heredia.....</b>	<b><u>580</u></b>	<b><u>78</u></b>	<b><u>126</u></b>	<b><u>197</u></b>	<b><u>179</u></b>
<b>Guanacaste.....</b>	<b><u>112</u></b>	<b><u>25</u></b>	<b><u>24</u></b>	<b><u>34</u></b>	<b><u>29</u></b>
<b>Puntarenas.....</b>	<b><u>64</u></b>	<b><u>17</u></b>	<b><u>15</u></b>	<b><u>19</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b>Zona Sur.....</b>	<b><u>126</u></b>	<b><u>13</u></b>	<b><u>41</u></b>	<b><u>32</u></b>	<b><u>40</u></b>

Observaciones:

(1) Incluye oficinas periféricas

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

**GRÁFICO No. 1**  
**COMPORTAMIENTO DE LAS GESTIONES**  
**TRAMITADAS POR TRIMESTRE**  
**2002-2003**



## **2) Medio utilizado para presentar las gestiones**

El cuadro No. 2 muestra la forma en que los usuarios y usuarias presentaron sus gestiones ante la Contraloría. Con fundamento en la información contenida en este, se formulan las siguientes observaciones.

La presentación de las gestiones por la vía personal, durante el 2003, es la preferida por los usuarios al registrarse 1838 gestiones, seguida por la línea

telefónica con 1160, la línea telefónica gratuita con 256, la forma escrita 169, el correo electrónico 74, el fax con 58, el Tribunal de la Inspección Judicial con 14 y otras formas 15 gestiones <sup>(10)</sup> .

Si bien es cierto, el aumento de gestiones presentados ante la Contraloría puede obedecer a diversos factores, también lo es que la apertura de nuevas oficinas de la Contraloría en diferentes circuitos judiciales parece haber contribuido significativamente a ese aumento, debido a la predilección del público por la presentación personal de sus gestiones.

Interesa hacer la observación de que, en el Primer Circuito Judicial de San José, la presentación de las gestiones por teléfono (476) el año pasado superó a la personal (367), situación que revirtió durante el 2003 debido a que la presentación personal de gestiones (419) supera a las de teléfono (306). Se debe recordar que durante el 2002, solo se tenía una oficina unipersonal en el Segundo Circuito Judicial de San José y ninguna en el resto de circuitos, lo que podría explicar la mayor cantidad de gestiones telefónicas recibidas en la oficina de San José durante ese período. Al no existir oficina de la Contraloría en los circuitos de la Zona Sur, Puntarenas, Guanacaste y Limón, la presentación de las gestiones por teléfono por parte de las personas usuarias de esas regiones supera a las personales.

<sup>10</sup> Estas otras formas se refiere a las que se presentan por medio de las boletas de sugerencias y las que se han obtenido de la prensa escrita y radial.

En cuanto a las gestiones remitidas por el Tribunal de la Inspección, se registró una disminución de 63 gestiones con respecto al 2002, situación que se debe a las conversaciones sostenidas con los miembros de ese Tribunal para determinar cuáles gestiones recibidas por esa instancia debían ser remitidas a la Contraloría. Esta determinación fue necesaria pues la Contraloría observó el malestar de las personas usuarias que solicitaban la aplicación del régimen disciplinario cuando el Tribunal, de oficio y sin que constara la justificación, remitía su gestión a la Contraloría, instancia que no tiene potestad para la aplicación de la sanción disciplinaria exigida por la persona interesada. Estos casos fueron debidamente atendidos por la Contraloría pero reenviado a la Inspección, ante la solicitud expresa de las personas gestionantes interesadas en que ese Tribunal dicte la correspondiente resolución.

**CUADRO No. 2**  
**GESTIONES TRAMITADAS POR CIRCUITO JUDICIAL**  
**SEGÚN LA FORMA DE RECEPCIÓN**  
**2003**

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	FORMAS DE RECEPCIÓN							
		Personal	Telefónica	Escrita	Correo Electrónico	Fax	Otras (1)	Inspección Judicial	Línea 800
<b>TOTAL</b>	<b>3584</b>	<b>1838</b>	<b>1160</b>	<b>169</b>	<b>74</b>	<b>58</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>256</b>
<b>San José.....</b>	<b>1840</b>	<b>979</b>	<b>537</b>	<b>122</b>	<b>57</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
I C.J.S.J. (2).....	936	419	306	52	35	19	2	4	99
II C.J.S.J.....	904	560	231	70	22	12	6	2	1
<b>Alajuela.....</b>	<b>518</b>	<b>280</b>	<b>176</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
I C.J. Alajuela.....	450	264	145	10	1	5	2	0	23
II C.J. Alajuela.....	68	16	31	1	0	3	0	0	17
<b>Limón.....</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>28</b>
I C.J. Zona Atlántica..	43	4	21	4	0	2	0	1	11
II C.J. Zona Atlántica..	49	8	19	3	0	1	0	1	17
<b>Cartago.....</b>	<b>252</b>	<b>140</b>	<b>101</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Heredia.....</b>	<b>580</b>	<b>372</b>	<b>178</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>Guanacaste.....</b>	<b>112</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>34</b>
<b>Puntarenas.....</b>	<b>64</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>20</b>
<b>Zona Sur.....</b>	<b>126</b>	<b>37</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25</b>

**Observaciones:**

(1) Incluye gestiones recibidas por medio de boletas de sugerencias, o por radio.

(2) Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

### 3) Procedencia de las gestiones

En cuanto a la naturaleza de las gestiones, del cuadro No. 3 se pueden extraer las siguientes observaciones:

El ámbito jurisdiccional es el que más gestiones presenta, al igual que en el 2002, con 2979 durante el 2003, lo que representa un 82.12% del total, cifra que se esperaba por cuanto la labor sustantiva de este Poder es la administración de justicia. Le siguen en su orden, el ámbito auxiliar de justicia con 382 gestiones y el administrativo con 223. Interesa resaltar que el ámbito auxiliar de justicia es donde se presenta el mayor incremento porcentual de gestiones con respecto al año anterior, con un incremento de un 179%.<sup>(11)</sup>

**CUADRO No. 3**  
**GESTIONES TRAMITADAS POR DESPACHO JUDICIAL SEGÚN EL ÁMBITO**  
**AL QUE PERTENECE EL DESPACHO U OFICINA INVOLUCRADA**  
**2003**

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL		ÁMBITO					
	Absol. (1)	Relat. (2)	Jurisdiccional		Administrativo		Auxiliar	
			Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
<b>TOTAL</b>	<b><u>3584</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>2979</u></b>	<b><u>83,12</u></b>	<b><u>223</u></b>	<b><u>6,22</u></b>	<b><u>382</u></b>	<b><u>10,66</u></b>
<b>San José.....</b>	<b><u>1840</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>1530</u></b>	<b><u>83,15</u></b>	<b><u>167</u></b>	<b><u>9,08</u></b>	<b><u>143</u></b>	<b><u>7,77</u></b>
I C.J.S.J. (3).....	936	100,00	722	77,14	109	11,65	105	11,22
II C.J.S.J.....	904	100,00	808	89,38	58	6,42	38	4,20
<b>Alajuela.....</b>	<b><u>518</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>430</u></b>	<b><u>83,01</u></b>	<b><u>19</u></b>	<b><u>3,67</u></b>	<b><u>69</u></b>	<b><u>13,32</u></b>
I C.J. Alajuela.....	450	100,00	382	84,89	12	2,67	56	12,44
II C.J. Alajuela.....	68	100,00	48	70,59	7	10,29	13	19,12
<b>Limón.....</b>	<b><u>92</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>82</u></b>	<b><u>89,13</u></b>	<b><u>0</u></b>	<b><u>0,00</u></b>	<b><u>10</u></b>	<b><u>10,87</u></b>
I C.J. Zona Atlántica...	43	100,00	37	86,05	0	0,00	6	13,95
II C.J. Zona Atlántica..	49	100,00	45	91,84	0	0,00	4	8,16
<b>Cartago.....</b>	<b><u>252</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>230</u></b>	<b><u>91,27</u></b>	<b><u>9</u></b>	<b><u>3,57</u></b>	<b><u>13</u></b>	<b><u>5,16</u></b>
<b>Heredia.....</b>	<b><u>580</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>435</u></b>	<b><u>75,00</u></b>	<b><u>25</u></b>	<b><u>4,31</u></b>	<b><u>120</u></b>	<b><u>20,69</u></b>
<b>Guanacaste.....</b>	<b><u>112</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>103</u></b>	<b><u>91,96</u></b>	<b><u>0</u></b>	<b><u>0,00</u></b>	<b><u>9</u></b>	<b><u>8,04</u></b>
<b>Puntarenas.....</b>	<b><u>64</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>60</u></b>	<b><u>93,75</u></b>	<b><u>0</u></b>	<b><u>0,00</u></b>	<b><u>4</u></b>	<b><u>6,25</u></b>
<b>Zona Sur.....</b>	<b><u>126</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>109</u></b>	<b><u>86,51</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>2,38</u></b>	<b><u>14</u></b>	<b><u>11,11</u></b>

Observaciones:

(1) Absol.: Absolutos.

(2) Relat.: Relativos.

(3) Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

<sup>11</sup> En el 2002 se registraron en el ámbito auxiliar de justicia 137 gestiones.

#### 4) Tipo de gestión presentada <sup>012</sup>

En lo concerniente al tipo de gestión presentada ante la Contraloría, la mayor cantidad obedece a “Retardo en el Proceso”, categoría que llegó a 1587 gestiones, seguido por “Problemas en el Trámite” con 640, “Mala Atención” con 285, “Falta de Información” con 184 “Extravío de Expediente” con 140, “Notificaciones” con 136, “Atención lenta” con 77, “Pérdida de Documentos” con 53, “Error Material” con 40, “Inconformidad con la Resolución” con 30, “Múltiple” con 35 y “Otros” con 377 gestiones. <sup>(13)</sup>

De los 20 despachos con mayor número de gestiones recibidas (1505), 715 corresponden al Segundo Circuito Judicial de San José, lo cual representa un 47.5%. De estos, el despacho del cual se han recibido la mayor cantidad de

gestiones es el Pensiones Alimentarias. Respecto a este, la Subcontraloría de ese Circuito ha venido trabajando con el personal para identificar estrategias tendientes a disminuir la cantidad de inconformidades de las personas usuarias. Entre las gestiones realizadas, se destacan las relativas a la ampliación del área de manifestación y cambios en la organización de la atención de usuarias y usuarios, así como la entrega de las solicitudes de órdenes de apremio en el área de recepción de documentos, lo que permitió agilizar la entrega de estas.

Otro despacho del cual se recibió una cantidad significativa de gestiones es el Juzgado Contravencional de Alajuela en materia de pensiones alimentarias, por cuanto se atendieron 185 gestiones. Este despacho ocupa el primer lugar en gestiones presentadas en el Primer Circuito Judicial de Alajuela, ante la Subcontraloría de Servicios de ese Circuito. Ante esta situación, la Subcontraloría ha realizada una serie de gestiones para que se resuelvan los problemas que originan dichas gestiones; entre las que se destacan la gestión presentada ante el Consejo Superior para que se realizara un estudio administrativo de la situación del despacho.

El citado estudio se realizó por parte del Departamento de Planificación, siendo que su principal recomendación estribó y así se aprobó, en la separación de materias, la creación de una plaza ordinaria de Juez 1, una plaza de Auxiliar Judicial, la dotación de plazas extraordinarias para contratar a personal para que se dedicara a la atención de trámite de expedientes atrasados y desde luego el buscar un nuevo espacio para el nuevo despacho que se creó, lo que evidentemente va a dejar al Juzgado de Pensiones Alimentarias de Alajuela más holgado en cuanto a espacio físico y por supuesto en la tramitación de casos. Todo lo anterior, con la idea de mejorar el servicio brindado a ese momento.

Asimismo, con la colaboración de dicha Subcontraloría, se impartieron charlas sobre el servicio al cliente y el trabajo en equipo, con el fin de contribuir a mejorar la gestión de este despacho.

<sup>12</sup> En el anexo n°1, se incluye la explicación de cada una de las categorías utilizada.

<sup>13</sup> Las gestiones clasificadas como “múltiple” son aquellas en las que los motivos de inconformidad del usuario son diversos. “Otros” se refiere a las gestiones cuyos motivos no están contemplados en los expresamente enumerados, debido a que se reciben pocas durante el año.

El detalle de las gestiones tramitadas según el despacho y el tipo de gestión se incluye en el cuadro n°4, en el que se presentan los despachos con mayor número de gestiones. Además, en el anexo n°2 se detallan, por circuito judicial, las gestiones debidamente clasificadas según el tipo o motivo de la gestión.

**CUADRO No. 4  
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN EL DESPACHO  
2003**

DESPACHO JUDICIAL U OFICINA	TOTAL	ATENCION		DISCONF.	ERROR	EXTRAIVIO	EXT
		DOCS.	EXP.	INFORMAC.	ATENCION		PRO
TOTAL	3584	77		30	40	53	

<b>Subtotal despachos con 30 gestiones o más</b>	<b>1505</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>35</b>
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	243	7	1	3	3
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	191	6	1	1	2
Juzgado Contravencional Alajuela	185	0	0	0	11
Juzgado de Familia de Heredia	102	1	0	7	1
Juzgado Contravencional de Heredia	94	2	0	9	1
Juzgado Civil de Hcd. Y Asuntos Sumarios II C.J.S.J.	80	3	2	1	3
Juzgado Civil Cartago	66	2	0	0	3
Unidad Administrativa Regional II C.J.S.J.	58	8	0	0	0
Juzgado Penal I C.J.S.J.	53	1	0	1	0
Juzgado Pensiones Alimentarias Cartago	50	0	0	2	0
Juzgado Civil Alajuela	47	1	0	0	0
Sala Constitucional	45	1	0	1	0
Fiscalía Adjunta de Heredia	45	2	0	1	1
Juzgado Civil de Mayor Cuantía y Agrario II C.J.S.J.	39	0	1	0	1
Juzgado Contencioso Administrativo II C.J.S.J.	38	0	1	0	1
Juzgado 2 Civil I C.J.S.J.	37	1	0	1	2
Juzgado Civil de Mayor Cuantía de Heredia	36	0	0	2	1
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	34	0	1	0	3
Tribunal Superior de Trabajo II C.J.S.J.	32	0	0	0	0
Juzgado 5 Civil I C.J.S.J.	30	0	0	1	2
<b>Subtotal despachos con menos de 30 gestiones</b>	<b>2079</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

Fuente: Contraloría de Servicios.



### 5) Gestiones ingresadas según sexo de la persona gestionante

Del total de las gestiones ingresadas se tiene que el mayor porcentaje lo constituyó las interpuestas por personas del sexo masculino, con un 52,23% es decir 1872 y un 47.77% interpuestas por personas del sexo femenino, para un total de 1712. Así las cosas, las diferencias porcentuales entre ambos sexos son mínimas. Llama la atención que en los circuitos judiciales de San José existe una ligera mayoría de hombres, quienes acuden a interponer gestiones ante las oficinas de la Contraloría. Por el contrario, en los otros circuitos judiciales, la situación se invierte por cuanto se presenta, igualmente, una ligera mayoría de mujeres a interponer sus gestiones, tal y como se puede apreciar en los de Alajuela, Heredia y Limón. En el circuito judicial de la Zona Sur se mantiene un comportamiento similar entre hombres y mujeres.

Aunque no contamos con elementos para interpretar las causas de lo expuesto, esperamos en un futuro recopilar datos complementarios que nos permitan, al analizarlos en conjunto, llegar a conclusiones válidas sobre: motivos de la gestión según sexo, gestión por sexo según materia, entre otros. Con ello, consideramos que podríamos hacer un aporte al análisis de los servicios que presta el Poder Judicial, desde la perspectiva de género.

**CUADRO No. 5**  
**GESTIONES RECIBIDAS POR CIRCUITO JUDICIAL**  
**SEGÚN EL SEXO DEL GESTIONANTE**  
**2003**

CIRCUITO JUDICIAL	GENERO					
	TOTAL		Masculino		Femenino	
	Absol. (1)	Relat. (2)	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
<b>TOTAL</b>	<b>3584</b>	<b>100,00</b>	<b>1872</b>	<b>52,23</b>	<b>1712</b>	<b>47,77</b>
<b>San José.....</b>	<b>1840</b>	<b>100,00</b>	<b>1047</b>	<b>56,9</b>	<b>793</b>	<b>43,1</b>
I C.J.S.J. (1).....	936	100,00	533	56,94	403	43,06
II C.J.S.J.....	904	100,00	514	56,86	390	43,14
<b>Alajuela.....</b>	<b>518</b>	<b>100,00</b>	<b>216</b>	<b>41,70</b>	<b>302</b>	<b>58,30</b>
I C.J. Alajuela.....	450	100,00	189	42,00	261	58,00
II C.J. Alajuela.....	68	100,00	27	39,71	41	60,29
<b>Limón.....</b>	<b>92</b>	<b>100,00</b>	<b>42</b>	<b>45,65</b>	<b>50</b>	<b>54,35</b>
I C.J. Zona Atlántica.....	43	100,00	22	51,16	21	48,84
II C.J. Zona Atlántica.....	49	100,00	20	40,82	29	59,18
<b>Cartago.....</b>	<b>252</b>	<b>100,00</b>	<b>141</b>	<b>55,95</b>	<b>111</b>	<b>44,05</b>
<b>Heredia.....</b>	<b>580</b>	<b>100,00</b>	<b>266</b>	<b>45,86</b>	<b>314</b>	<b>54,14</b>
<b>Guanacaste.....</b>	<b>112</b>	<b>100,00</b>	<b>57</b>	<b>50,89</b>	<b>55</b>	<b>49,11</b>
<b>Puntarenas.....</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	<b>40</b>	<b>62,50</b>	<b>24</b>	<b>37,50</b>
<b>Zona Sur.....</b>	<b>126</b>	<b>100,00</b>	<b>63</b>	<b>50,00</b>	<b>63</b>	<b>50,00</b>

**Observaciones:**

(1) Absol.: Absolutos.

(2) Relat.: Relativos.

(3) Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

### 6) Valoración de las Gestiones Recibidas

Con el propósito evaluar las gestiones, para determinar si éstas se originaban o no en deficiencias en los servicios que presta el Poder Judicial, se estimó oportuno hacer una clasificación de las gestiones, en el sentido de que si estas se pudiesen considerar justificadas o injustificadas, entre otros variables.

En consecuencia, primero se analiza si la gestión presentada se refiere a aspectos del servicio que se ubican dentro de las competencias de la Contraloría de Servicios, lo que da lugar a la calificación de procedente o improcedente. Un ejemplo de una gestión improcedente es el reclamo por de la parte por su inconformidad con la sentencia dictada por un juez.

Si la gestión es procedente y al investigar la Contraloría de Servicios constata que se ha producido una deficiencia en el servicio, se cataloga como justificada pero, si la causa de la inconformidad del usuario no se origina en una acción u omisión imputable al Poder Judicial, se clasifica como injustificada. No debe entenderse, sin embargo, que estamos restando importancia a las gestiones consideradas injustificadas porque aún en esos casos, éstas nos revelan problemas que enfrentan las usuarias y usuarios pues, aunque estos no sean atribuibles a la institución, pueden contribuir a una mala percepción respecto a los servicios que presta. Por ello, todas las gestiones son importantes y útiles para la comprensión de los problemas que enfrentan las usuarias y usuarios y para emitir recomendaciones que contribuyan a resolverlos.

Es conveniente advertir, sin embargo, que el intento de efectuar esta clasificación apenas inicia y, aunque hemos hecho esfuerzos para uniformar los criterios de valoración empleados por parte de las distintas oficinas de la Contraloría de Servicios, este es un proceso siempre susceptible de ser perfeccionado conforme se continúe aplicando.<sup>14</sup>

La categoría “No Calificables” se aplica a las gestiones procedentes, en las que no es posible determinar si el reclamo que hace la persona usuaria respecto al servicio que le brindó la institución tiene o no fundamento.

El resultado de esa clasificación es la que se expone en el cuadro n°6. Ahí se puede observar que, de las 3584 gestiones, 1883 (52.5%) se clasificaron como justificadas, 1412 (39.4%) como injustificadas, 125 (3.5%) improcedentes y en 164 (4.6%) no se contó con los elementos de juicio requeridos para efectuar la clasificación.

14

En el anexo n°3 se explica con mayor detalle la clasificación empleada.

**CUADRO No. 6**  
**GESTIONES TRAMITADAS POR TIPO DE GESTIÓN SEGÚN LA CALIFICACIÓN OTORGADA**  
**2003**

TIPO DE GESTIÓN	ABSOLUTOS					RELATIVOS				
	TOTAL	Justif. (1)	Injustif.(2)	Improc. (3)	No calif.(4)	TOTAL	Justif.	Injustif.	Improc.	No calif.
<b>TOTAL</b>	<b><u>3584</u></b>	<b><u>1883</u></b>	<b><u>1412</u></b>	<b><u>105</u></b>	<b><u>184</u></b>	<b><u>100,0</u></b>	<b><u>52,5</u></b>	<b><u>39,4</u></b>	<b><u>2,9</u></b>	<b><u>5,1</u></b>
Retardo en el Proceso.....	1587	852	691	21	23	100,0	53,7	43,5	1,3	1,4
Trámite.....	640	306	307	17	10	100,0	47,8	48,0	2,7	1,6
Mala Atención.....	285	123	64	7	91	100,0	43,2	22,5	2,5	31,9
Extravío de Expediente.....	140	116	22	0	2	100,0	82,9	15,7	0,0	1,4
Otro (5).....	373	150	160	33	30	100,0	40,2	42,9	8,8	8,0
Notificaciones.....	136	74	56	2	4	100,0	54,4	41,2	1,5	2,9
Atención Lenta.....	77	41	20	1	15	100,0	53,2	26,0	1,3	19,5
Información.....	184	138	39	1	6	100,0	75,0	21,2	0,5	3,3
Pérdida de Documentos.....	53	34	17	1	1	100,0	64,2	32,1	1,9	1,9
Inconforme con Resoluciones..	30	0	11	19	0	100,0	0,0	36,7	63,3	0,0
Múltiple (6).....	35	22	11	0	2	100,0	62,9	31,4	0,0	5,7
Error Material.....	40	24	14	2	0	100,0	60,0	35,0	5,0	0,0
Citaciones.....	4	3	0	1	0	100,0	75,0	0,0	25,0	0,0

**Observaciones:**

(1) Justif.: Justificadas.

(2) Injustif.: Injustificadas.

(3) Improc.: Improcedentes.

(4) No calif.: No calificables.

(5) Las gestiones clasificadas en la categoría Otro, corresponden a sugerencias, problemas de acceso telefónico a los despachos y solicitudes de agilización entre otras.

(6) Se registran en la categoría múltiple aquellas gestiones que ingresan y que cumplen con los criterios de dos o más tipos de gestión.

**Fuente:** Contraloría de Servicios.

### **III.- BOLETAS DE SUGERENCIAS**

En el 2003 se recibieron 3275 boletas de sugerencias, mostrándose un crecimiento considerable con relación al 2002 (1205 boletas), circunstancia que estimamos se produjo principalmente por la reubicación de buzones en lugares más apropiados, el aumento en la cantidad de buzones instalados, su constante revisión y la respuesta pronta y oportuna que se brinda a las personas usuarias.

El cuadro n°7 muestra la información sobre la calificación que, mediante las boletas, brindan las personas usuarias respecto a los servicios recibidos de los despachos u oficinas judiciales.

Según el análisis del cuadro de los despachos con 30 boletas o más, el 39.95% de estas son del Circuito Judicial de Heredia, seguido por el Segundo Circuito Judicial de San José, con un 33.06%.

En cuanto a la calificación de la atención recibida, la categoría “Mala” sigue siendo la que impera con un 40.36% del total de las boletas recibidas, seguida por la de “Muy Bueno” y “Bueno” con 37.83%. La atención “Regular” ocupó el tercer lugar entre la calificación de los usuarios con un 17.43%, mientras que un 4.36% no respondió la pregunta.

El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José encabeza la lista de los despachos que recibieron la mayor cantidad de boletas de sugerencias (197), seguido de la Clínica Médico Forense (182). Dentro del listado figuran nueve juzgados que tramitan pensiones alimentarias, despachos que – como es conocido- tienen gran afluencia de usuarios y usuarias, por la naturaleza de los procesos que ahí se tramitan y cuyo funcionamiento es recomendable ser constantemente evaluado.

**CUADRO No. 7**  
**BOLETAS DE SUGERENCIAS SEGÚN LA CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA**  
**2003**

DESPACHOS U OFICINAS	TOTAL	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	NI/NR
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>3275</u></b>	<b><u>797</u></b>	<b><u>442</u></b>	<b><u>571</u></b>	<b><u>1322</u></b>	<b><u>143</u></b>
<b>Subtotal Despachos con 30 boletas o más</b>	<b>2150</b>	<b>414</b>	<b>308</b>	<b>407</b>	<b>926</b>	<b>95</b>
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	197	15	21	41	113	7
Clinica Médico Forense	182	55	29	42	47	9
Juzgado de Tránsito Heredia	167	11	29	32	86	9
Juzgado de Tránsito II C.J.S.J.	152	25	26	33	64	4
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	146	40	19	22	59	6
Juzgado Contravencional Alajuela	126	8	9	27	81	1
No indica el Despacho de Origen	101	28	16	16	33	8
Delegación Regional O.I.J. Heredia	96	6	11	18	55	6
Juzgado Contravencional Heredia	87	5	6	21	51	4
Patología Forense	69	23	13	11	17	5
Juzgado Pensiones Alimentarias Cartago	62	4	5	11	42	0
Juzgado de Violencia Doméstica II C.J.S.J.	62	9	9	10	32	2
Juzgado de Hacda. y Asuntos Sumarios II C.J.S.J.	60	11	8	13	26	2
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	57	13	7	11	25	1
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía de San Joaquín	53	27	8	4	7	7
Oficina Recepción Denuncias I C.J.S.J.	51	7	6	10	19	9
Consejo Médico Forense	50	13	13	8	14	2
Unidad Administrativa Alajuela	45	12	7	9	14	3
Fiscalía Adjunta Alajuela	45	6	6	12	21	0
Juzgado Contravencional Pococi	44	14	5	6	16	3
Archivo Judicial (San Pablo)	42	22	8	2	7	3
Juzgado de Familia Heredia	42	5	11	8	17	1
Fiscalía Adjunta Heredia	41	5	6	11	19	0
Juzgado Contravencional Hatillo	40	9	4	8	18	1
Juzgado de Familia II C.J.S.J.	37	5	6	5	19	2
Juzgado Tránsito Cartago	36	5	11	7	13	0
Sala Constitucional	30	25	4	0	1	0
Sección Medicina de Trabajo Heredia	30	6	5	9	10	0
<b>Despachos con menos de 30 Boletas de Sugerencias</b>	<b>1125</b>	<b>383</b>	<b>134</b>	<b>164</b>	<b>396</b>	<b>48</b>

Fuente: Contraloría de Servicios.

Finalmente, en el cuadro n°8 se incluye la calificación que las personas que

depositaron boletas de sugerencias hicieron del servicio, según el tiempo de espera. Conforme a los datos obtenidos, se puede apreciar la percepción del usuario en cuanto al tiempo empleado en su gestión ante el despacho u oficina judicial.

En general, de la totalidad de boletas ingresadas, una cantidad considerable de usuarios (1923) indica que la atención recibida fue lenta, lo cual representa un 58.71%, mientras que solamente un 23.81% (780) indicaron que fue aceptable o rápida. Un 17.46% (572) no respondió la pregunta.

**CUADRO No. 8**  
**BOLETAS DE SUGERENCIAS SEGÚN LA CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA**  
**2003**

DESPACHOS U OFICINAS	TOTAL	Rápido	Aceptable	Lento	NI/NR
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>3275</u></b>	<b><u>438</u></b>	<b><u>342</u></b>	<b><u>1923</u></b>	<b><u>572</u></b>
<b>Subtotal Despachos 30 Boletas o más</b>	<b>2165</b>	<b>251</b>	<b>214</b>	<b>1474</b>	<b>226</b>
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	197	4	13	171	9
Clinica Médico Forense	182	40	24	104	14
Juzgado de Tránsito Heredia	167	7	6	145	9
Juzgado de Tránsito II C.J.S.J.	152	14	17	114	7
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	146	20	19	100	7
Juzgado Contravencional Alajuela	126	6	5	97	18
No Indica Despacho de Origen	120	16	12	59	33
Delegación Regional O.I.J. Heredia	96	3	4	73	16
Juzgado Contravencional Heredia	87	4	7	71	5
Patología Forense	69	9	13	36	11
Juzgado Pensiones Alimentarias Cartago	62	4	2	56	0
Juzgado de Violencia Doméstica II C.J.S.J.	62	3	5	49	5
Juzgado de Hacda. y Asuntos Sumarios II C.J.S.J.	60	7	4	45	4
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	57	8	7	39	3
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía de San Joaquín	53	14	10	6	23
Oficina Recepción Denuncias I C.J.S.J.	51	6	1	28	16
Consejo Médico Forense	50	5	5	40	0
Fiscalía Alajuela	45	2	9	34	0
Juzgado Contravencional Pococi	44	4	2	17	21
Archivo Judicial (San Pablo)	42	16	10	7	9
Juzgado de Familia Heredia	42	4	4	28	6
Fiscalía Adjunta Heredia	41	4	3	32	2
Unidad Administrativa de Alajuela	41	8	6	23	4
Juzgado Contravencional Hatillo	40	7	6	26	1
Juzgado de Familia II C.J.S.J.	37	4	4	29	0
Juzgado Tránsito Cartago	36	3	5	27	1
Sala Constitucional	30	22	5	2	1
Sección Medicina de Trabajo Heredia	30	7	6	16	1
<b>Despachos con menos de 30 Boletas de Sugerencias</b>	<b>1110</b>	<b>187</b>	<b>128</b>	<b>449</b>	<b>346</b>

Fuente: Contraloría de Servicios

#### **IV.- OTRAS CONSIDERACIONES**

##### **1) *Apertura de la Subcontralorías del Segundo Circuito Judicial de San José, Heredia y Alajuela.***

La apertura de estas oficinas ha permitido a esta Contraloría, durante el 2003, un mayor acercamiento a las usuarias y usuarios y a los despachos judiciales, lo que contribuye a la solución de los problemas de una forma práctica y oportuna.

Se considera que esto también ha contribuido, en forma general, a promover que los servidores realicen un mayor esfuerzo al atender a los usuarios, con el fin de evitar que estos tengan que acudir a la Contraloría de Servicios para obtener ayuda u orientación.

La incorporación de estas Subcontralorías ha permitido realizar un trabajo más cercano con los despachos judiciales, promover la elaboración de material informativo, detectar problemas en la atención de las usuarias y usuarios y, desde luego, proponer ideas para subsanarlos, coordinar con las organizaciones de las comunidades, entre otras actividades desarrolladas.

El funcionamiento de estas Subcontralorías ha hecho factible la realización, con mayor frecuencia, de giras a los despachos judiciales.

Se anexan los informes preparados por cada una de las Subcontralorías.

##### **2) *Comisión de Usuarios***

Durante el 2003, se realizaron 17 reuniones de esta Comisión, integrada por Oscar Arias Valverde, Ciro Casas Zamora, Elizabeth Li Quirós (representante de la Procuraduría General de la República), Sandra Murillo Murillo, Mario Rucavado Rodríguez, Mario Seing Jiménez y Vera Vargas Roldán.

La Comisión se dedica a la discusión de temas de interés para los usuarios y las usuarias del Poder Judicial, efectúa recomendaciones para el mejoramiento del servicio y funge como órgano asesor de la Contraloría de Servicios. Entre los temas que se discutieron durante el año se encuentran: la atención de los jueces a los usuarios, el funcionamiento del correo interno, incumplimiento de las directrices sobre vestimenta por parte de los funcionarios judiciales, problemas que se presentan con las notificaciones a las partes, retardo judicial, políticas del Ministerio Público y la inducción, capacitación y motivación a servidores judiciales. También se han analizado problemas que se presentan en despachos judiciales específicos.

### **3) Acceso a la justicia de los pueblos indígenas**

La Contraloría de Servicios y la Secretaría de Género del Poder Judicial se han propuesto impulsar la reflexión sobre los Pueblos Indígenas asentados en Costa Rica y su relación con la Administración de Justicia. Con ese fine, organizaron una jornada de sensibilización para detectar las principales necesidades de estos habitantes como usuarios del sistema judicial, e identificar las necesidades de los jueces, fiscales y defensores públicos, quienes tienen a su cargo la jurisdicción de territorios indígenas, para poder brindar un mejor servicio.

La actividad “Los Pueblos Indígenas y su acceso a la Administración de Justicia: El caso de Costa Rica”, se realizó con éxito el 12 de setiembre de 2003, de 7:30 a.m. a 5:00 p.m., en el Auditorio de la Plaza de la Justicia y de esta surgieron propuestas concretas para que los órganos del Poder Judicial puedan mejorar la atención que brinda a este sector de la población.

### **V.- REFLEXIÓN FINAL**

Al término de 2003, se puede decir que desde el aspecto metodológico e instrumental, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial es un proyecto que tiene forma; toda vez que se cuenta con procedimientos administrativos que permiten clasificar las gestiones presentadas por las usuarias y usuarios, distribuir internamente el trabajo, evaluar las gestiones que ingresan y están definidos los canales de comunicación con otros entes externos al Poder Judicial, con el propósito de cumplir con los objetivos de la oficina. No obstante, para que el proyecto de la Contraloría alcance consolidación es necesario, como se mencionó en párrafos anteriores, crear las restantes oficinas previstas en el proyecto inicial; lo que no ha sido factible debido a las limitaciones presupuestarias que atraviesa este Poder de la República.

Entre los objetivos por los cuales se creó la Contraloría está la de constituir un espacio que facilite la relación de las usuarias y usuarios con el Poder Judicial. Se considera que este objetivo se está cumpliendo, no sólo por el incremento en la cantidad de gestiones sino porque se ha constatado que muchos problemas que enfrentan las personas usuarias pueden ser resueltos mediante gestiones inmediatas y sin que se apliquen procedimientos disciplinarios, cuando no exista mérito para ello.

Al finalizar el 2003 también se puede percibir entre los servidores judiciales, que una gran mayoría, comprende el trabajo que esta desarrollando esta Contraloría y colabora en la resolución de las gestiones, para dar una respuesta adecuada a las personas usuarias.

Con la creación de las demás oficinas que están previstas en el proyecto de la Contraloría y conforme pase el tiempo, la Contraloría será un proyecto que le dejará grandes réditos al Poder Judicial en sus esfuerzos para dar un servicio óptimo a los habitantes.

El 2004 es un período que le permitirá a la Contraloría de Servicios del Poder Judicial desarrollarse aún más y dar una mejor cobertura, aprovechando la experiencia acumulada en las labores propias de esta oficina.

## **ANEXO 1**

**CATEGORÍAS UTILIZADAS PARA LA CLASIFICACION DE LAS  
GESTIONES RECIBIDAS EN LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
DEL PODER JUDICIAL, SEGÚN EL MOTIVO QUE LA ORIGINA**

<b>Acepciones</b>	
Trámite	Registrar gestiones en las que el usuario manifieste su molestia, con respecto a los aspectos administrativos en un despacho u oficina judicial (sistemas de fichas, sellos, documentos).
Resoluc. Escrito	Los casos que se refieran por retardo en la resolución de escritos, deben incluirse en Retardo en el proceso, ya que este motivo no se usará más.
Extravío Expediente	Se registran gestiones bajo este motivo, solamente cuando el gestionante haya puesto en conocimiento a los servidores del despacho u oficina judicial y aún así, el expediente no aparece o no se reponga.
Retardo en el Proceso	Se registran gestiones de usuarios que manifiesten que el trámite de su asunto se ha tardado excesivamente. Se le debe consultar al usuario o usuaria, si ha hecho del conocimiento del despacho la situación comentada ante Contraloría. Un plazo razonable sería 15 días naturales.
Atención Lenta	Se registran gestiones en las cuales los usuarios manifiesten que el tiempo de espera, para realizar algún trámite, fue excesivo. Importante es registrar el tiempo de espera en horas o días dependiendo del caso y cuál fue el tipo de trámite que realizó.
Mala Atención	Registrar gestiones de usuarios que indiquen que fueron atendidos en forma grosera, indiferente, o utilizando un vocabulario o modo inapropiado entre otras situaciones que se pueden presentar. Se debe consultar si pueden suministrar el nombre del servidor (a) o sus rasgos físicos.
Notificaciones	Cualquier inconveniente con notificaciones, defectos, ilegibilidad, información incompleta, lentitud, notificación por comisión, entre otras cosas.
Citaciones	Problemas relacionados con las citaciones.
Disconformidad Resolución.	La resolución no satisface al usuario. Explicar al usuario que esta Contraloría no está facultada para realizar actos de esta naturaleza; se le puede sugerir que busque patrocinio legal o si no puede, remitirlo a los Consultorios Jurídicos o Casas de Justicia en las universidades públicas o privadas respectivamente.
Error Material (En el sistema aparece Error Procesal)	Cuando el usuario manifieste que se ha cometido un error en el trámite del expediente; es decir, que un escrito no se ha pronunciado el despacho al respecto.
Extravío de Documentos	Pérdida de documentos. Debe corroborarse que la gestión es posterior a que se haya presentado al despacho u oficina judicial a realizar la respectiva consulta.

Falta información	Cuando el usuario, manifieste que falta rotulación, información en cuanto a trámites u horarios.
Otro	Se registran las gestiones cuyo motivo no corresponda a ninguna de las anteriores acepciones

## **ANEXO 2**

### **CUADRO DE GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN CIRCUITO JUDICIAL Y TIPO DE GESTION**

**ANEXO No. 2**  
**GESTIONES TRAMITADAS DE ACUERDO AL CIRCUITO JUDICIAL**  
**2003**

DESPACHO	TOTAL	TIPO DE DEFECTOS					OTRO (1)	TOTAL
		RETARDO PROCESO	TRÁMITE	MALA ATENCIÓN	MALA EXPED.	EXTRAVÍO		
<b>TOTAL</b>	<b>3584</b>	<b>1587</b>	<b>640</b>	<b>285</b>	<b>140</b>	<b>373</b>	<b>1000</b>	
<b>San José</b>	<b>1840</b>	<b>821</b>	<b>336</b>	<b>169</b>	<b>94</b>	<b>195</b>	<b>615</b>	
<b>I Circuito(3)</b>	<b>936</b>	<b>399</b>	<b>157</b>	<b>101</b>	<b>29</b>	<b>153</b>	<b>339</b>	
Juzgado Penal Sala Constitucional	45	23	6	3	0	7	39	
Juzgado 2 Civil	37	20	8	0	2	2	39	
Juzgado 5 Civil	30	14	4	3	2	2	35	
Juzgado Civil y Trabajo de Desamparados	28	17	4	1	2	2	36	
Juzgado 6 Civil	27	15	4	1	3	2	32	
Juzgado Contravencional de Desamparados	27	9	7	4	1	4	42	
Juzgado Contravencional Pavas	25	7	7	5	0	3	32	
Juzgado Civil y Trabajo de Hatillo	21	17	1	0	0	2	20	
Departamento de Personal	20	6	5	3	0	5	19	
Juzgado 3 Civil Menor Ctía.	20	12	6	0	0	1	19	
Juzgado Contravencional de Hatillo	20	7	4	4	0	4	19	
Juzgado Contravencional Alajuelita	19	7	5	2	1	3	17	
Juzgado de Tránsito	19	6	4	0	2	2	17	
Juzgado de Pensiones Alimentarias	18	10	6	0	1	1	18	
Otros despachos u oficinas	527	202	81	71	10	104	375	
<b>II Circuito</b>	<b>904</b>	<b>422</b>	<b>179</b>	<b>68</b>	<b>65</b>	<b>42</b>	<b>386</b>	
Juzgado de Pensiones Alimentarias	243	107	57	16	28	6	214	
Juzgado de Trabajo	191	130	29	2	5	3	170	
Juzgado Civil de Hcd. Y Asuntos Sumarios	80	31	22	2	14	1	70	
Unidad Administrativa	58	1	7	20	1	9	56	

	Regional(3)						
	Juzgado Civil de Mayor Cuantía y Agrario	39	15	9	2	2	4
	Juzgado Contencioso Administrativo	38	23	7	0	2	1
	Fiscalía Adjunta Tribunal Superior de Trabajo	34	12	10	4	0	3
	Tribunal de Trabajo de Menor Cuantía	32	25	3	2	0	1
	Juzgado Civil de Menor Cuantía	29	15	7	2	1	0
	Juzgado de Familia	27	4	10	2	3	3
	Juzgado Penal	26	14	2	1	2	3
	Juzgado de Tránsito	26	11	7	1	4	1
	Otros despachos u oficinas	22	8	3	1	3	1
		59	26	6	13	0	6
<b>Alajuela</b>		<b>518</b>	<b>279</b>	<b>117</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>11</b>
	Juzgado Contrav. de Alajuela	185	117	37	7	11	0
	Juzgado Civil Alajuela	47	33	6	5	2	0
	Fiscalía de Alajuela	25	15	5	2	1	1
	Tribunal de Juicio Alajuela	13	6	2	0	1	0
	Juzgado Trabajo Alajuela	13	8	2	1	0	0
	Juzgado Civil y Trab. Grecia	12	9	2	0	0	0
	Juzgado Contrav. San Carlos	12	4	4	2	0	0
	Juzg. Civ. Men Cuantía Alajuela	11	8	2	0	0	0
	Juzgado Contrav. Upala	11	6	3	0	0	0
	Juzgado Contrav. San Ramón	10	3	3	0	1	0
	Otros despachos u oficinas	179	70	51	17	0	10
<b>Limón</b>		<b>92</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>23</b>
	Juzgado Contravencional Limón	17	7	6	2	0	2
	Juzgado Contravencional Pococí	16	4	2	1	1	5
	Juzgado Civil y Trabajo Pococí	10	4	0	0	0	5
	Fiscalía Adjunta Limón	7	5	0	1	1	0
	Fiscalía Adjunta Pococí	4	2	2	0	0	0
	Juzgado Contravencional	4	2	1	0	0	1

	Siquirres Otros despachos u oficinas	34	10	6	3	2	10
<b>Cartago</b>		<b>252</b>	<b>116</b>	<b>56</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>11</b>
	Juzgado Civil	66	35	14	3	6	0
	Juzgado Pensiones Alimentarias	50	23	15	2	5	2
	Fiscalía Adjunta	26	11	6	2	0	1
	Juzgado Familia	15	4	3	3	3	1
	Tribunal Juicio	14	7	3	1	0	2
	Juzgado Tránsito	12	6	3	1	1	0
	Juzgado 1						
	Contravencional	8	3	0	0	1	1
	Juzgado Trabajo	8	3	1	0	0	1
	Otros despachos u oficinas	53	24	11	5	0	3
<b>Heredia</b>		<b>580</b>	<b>194</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>82</b>
	Juzgado de Familia de Heredia	102	56	4	4	1	11
	Juzgado Contravencional de Heredia	94	22	16	2	2	8
	Fiscalía Adjunta de Heredia	45	14	1	5	0	10
	Juzgado Civil de Mayor Cuantía de Heredia	36	21	0	1	0	2
	Juzgado de Trabajo de Heredia	28	12	4	0	1	4
	Juzg. Contrav. y Menor Cuantía Sto. Domingo	26	6	5	3	0	5
	Juzg. Contrav. y Menor Cuantía San Rafael	25	3	3	4	1	8
	Juzgado de Tránsito de Heredia	22	3	1	2	0	6
	Juzgado de Menor Cuantía de Heredia	19	4	3	1	0	2
	Sección Bioquímica	19	15	0	1	0	0
	Juzg. Contrav. y Menor Cuantía San Joaquín	18	4	1	0	0	3
	Otros despachos u oficinas	146	34	15	16	0	23
<b>Guanacaste</b>		<b>112</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>18</b>
	Juzgado Civil y Trabajo Santa Cruz	11	6	1	0	0	2
	Juzgado Contravencional Nicoya	9	5	3	0	0	0
	Juzgado Contravencional Santa Cruz	9	1	2	2	1	3
	Juzgado Civil y Trabajo Liberia	8	4	2	0	0	0
	Juzgado Contravencional Liberia	7	3	0	0	0	2
	Juzgado Familia Liberia	7	2	2	1	0	2

	Tribunal Juicio Liberia	5	2	3	0	0	0	
	Otros despachos u oficinas	56	23	12	6	0	9	3
<b>Puntarenas</b>		<b>64</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	
Juzgado Trabajo Puntarenas		8	3	1	0	1	2	0
Tribunal Juicio Puntarenas		7	4	0	0	0	2	0
Juzgado Civil Mayor Ctía. Puntarenas		6	4	0	1	0	1	0
Juzgado Civil Puntarenas		6	3	1	0	1	1	0
Fiscalía Aguirre Parrita		5	2	0	1	0	2	0
Juzgado Penal Puntarenas		4	3	0	0	0	1	0
Otros despachos u oficinas		28	13	3	2	0	8	1
<b>Zona Sur</b>		<b>126</b>	<b>65</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	
Juzgado Contravencional Pérez Zeledón		22	11	9	0	0	2	0
Juzgado Civil y Trabajo Pérez Zeledón		13	9	3	0	0	0	1
Fiscalía Pérez Zeledón		10	7	1	0	0	1	0
Juzgado Contravencional Corredores		9	5	1	0	1	1	1
Fiscalía Golfito		6	3	2	0	0	0	0
Juzgado Contravencional Golfito		6	2	0	1	0	2	0
Juzgado Familia Pérez Zeledón		6	2	1	0	0	3	0
Tribunal Juicio Pérez Zeledón		5	5	0	0	0	0	0
Juzgado Penal Pérez Zeledón		4	2	1	0	1	0	0
Otros despachos u oficinas		45	19	13	5	0	6	0

**Observaciones:**

(1) Se refiere a motivos que no están contemplados dentro de los motivos previstos

(2) Incluye dos o más motivos diferentes a la vez

(3) Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia

**Fuente:** Contraloría de Servicios del Poder Judicial







### **ANEXO 3**

**CATEGORÍAS EMPLEADAS PARA LA VALORACIÓN DE LAS  
GESTIONES, DE CONFORMIDAD CON LOS RESULTADOS DE LA  
INVESTIGACIÓN QUE EFECTÚA LA CONTRALORÍA DE  
SERVICIOS**

## VALORACIÓN DE LAS GESTIONES

**Improcedente (IP).** Se refiere a aquellos casos en los que la gestión del usuario no puede ser atendida por esta Contraloría, por tratarse de un aspecto que está fuera de nuestra competencia. Ejemplo: una solicitud para que la Jueza o el Juez varíe la sentencia, que aligere indebidamente un trámite, una queja disciplinaria o que la persona presente un asunto relativo a un mal servicio que recibió en otra institución estatal o privada.

Las gestiones improcedentes se archivan, previa explicación al usuario(a), pero deben registrarse en el sistema. En la medida de lo posible, debe informársele al usuario si existe alguna otra instancia a la cual puede acudir para obtener ayuda.

**Procedente (P).** La gestión puede ser atendida por esta Contraloría de Servicios, porque se refiere a aspectos en los que esta oficina tiene competencia y, por ello, es posible intervenir.

Las gestiones **procedentes** se clasificarán, una vez concluida la investigación, en:

- ◆ **Injustificada (I).** En esta categoría se incluyen los casos en los que concluyamos que el Poder Judicial no ha dado un servicio deficiente al usuario(a). Ejemplos: gestiones en las que la persona expresa que no se le ha notificado determinada resolución y constatamos que en el expediente consta que se efectuó la notificación; o que el usuario(a) manifieste que no se ha resuelto oportunamente una gestión pero determinemos que no ha transcurrido un tiempo razonable desde su presentación ante el despacho.
- ◆ **Justificada (J).** Esta categoría corresponde a los casos en los que constatemos que sí ha existido alguna deficiencia en la prestación del servicio. Ejemplo: la comprobación del extravío de un escrito o expediente.
- ◆ **Sin clasificar (C).** Esta categoría se aplicará a las gestiones en las cuales no existan suficientes elementos para efectuar una determinación respecto a si son justificadas o no. Ejemplo de esto son aquellas en las que el usuario indica que recibió un mal trato por parte del servidor o funcionario judicial y el servidor presenta una versión distinta, sin que existan otros elementos para determinar quién tiene la razón.