



TABLA DE CONTENIDOS

Presentación

I. Introducción

II. Generalidades y Temas Prioritarios

- 2.1 Un servicio eficiente y la rendición de cuentas
- 2.2 Cumplimiento del Plan Estratégico 2000-2005 en áreas de atención al usuario
- 2.3 Retardo Judicial
- 2.4 Mayor acceso a la justicia
- 2.5 La Contraloría de Servicios, más que una oficina de quejas

III. Estadística

- 3.1 Gestiones
 - 3.1.1 Gestiones ingresadas
 - 3.1.2 Medios utilizados para presentar las gestiones
 - 3.1.3 Procedencia de las gestiones
 - 3.1.4 Gestiones tramitadas de acuerdo al sexo del gestionante
 - 3.1.5 Motivo de la gestión presentada
 - 3.1.6 Valoración de las gestiones tramitadas
 - 3.1.7 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional
 - 3.1.8 gestiones tramitadas por oficina judicial
- 3.2 Boletas de Sugerencias
 - 3.2.1 Calificación de la atención recibida
 - 3.2.2 Calificación del tiempo de espera

IV. Balance General

- 4.1 Logros generales
- 4.2 Logros específicos por áreas
 - 4.2.1 Atención al público
 - 4.2.2 Estudios de percepción sobre los servicios brindados
 - 4.2.3 Identificación de los problemas y recomendaciones de carácter funcional y administrativo sobre los servicios que brindan las oficinas judiciales
 - 4.2.4 Actividades de promoción, divulgación y de acercamiento a las comunidades

V. Otras Consideraciones

- 5.1 Participación en comisiones
 - 5.1.1 Comisión de usuarios del Poder Judicial
 - 5.1.2 Comisión de rescate de valores
 - 5.1.3 Comisión de la Defensa Pública
 - 5.1.4 Comisión en materia de discapacidad
- 5.2 Acciones en marcha sobre proyectos prioritarios



PRESENTACIÓN

En el Plan Estratégico del Poder Judicial 2000-2005, se establecen valores y principios inspiradores de la visión institucional, que es “ser una administración de justicia independiente, imparcial y eficiente, que garantice la protección de los derechos y libertades de las personas con igualdad y plenitud de acceso para todos; integrada por personal consciente de su elevada función en la sociedad, que inspire confianza, contribuya al desarrollo democrático del país y a la paz social”.

Como uno de los mecanismos que permiten hacer realidad esta visión, la Contraloría de Servicios tiene como objetivo contribuir a que en la prestación del servicio, el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia, para satisfacer las legítimas demandas de los usuarios y brindarles la información que requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución (Art. 5 del Reglamento de Creación). Para ello, procura promover una mejor calidad del servicio brindado por las dependencias del Poder Judicial, acciones que permitan un mayor acceso de los usuarios y usuarias a los servicios que se brindan y el fortalecimiento de las relaciones de coordinación y colaboración con los despachos y oficinas judiciales.



La Contraloría debe, además, contribuir con el proceso de modernización del Poder Judicial, fortalecer la credibilidad de la ciudadanía en la administración de justicia, y favorecer la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación del servicio y la administración racional de los recursos públicos.

Aún se encuentra en desarrollo el proceso de consolidación de la Contraloría de Servicios y consideramos que apenas comienza a percibirse el impacto y el potencial de su labor. Para que esta instancia cumpla con todos los objetivos y expectativas, requiere un permanente apoyo y fortalecimiento, y que sus funciones se continúen realizando de manera crítica, constructiva y orientadas hacia el logro de la excelencia, la transparencia y la humanización en los servicios. Nuestro compromiso con la institución es cumplir adecuadamente los objetivos trazados.



I. INTRODUCCIÓN

Con el fin de rendir cuentas sobre nuestra gestión y dar cumplimiento a lo que establece el artículo 7 de su Reglamento¹, se presenta un informe de la labor realizada por la Contraloría de Servicios durante el 2004, el cual incorpora un análisis sobre temas prioritarios, el detalle estadístico de la labor, los logros obtenidos y proyectos en marcha.

De previo a exponer las labores desarrolladas por esta Contraloría de Servicios durante el 2004, se considera conveniente exponer los siguientes comentarios generales:

II. GENERALIDADES Y TEMAS PRIORITARIOS

2.1 UN SERVICIO EFICIENTE Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La administración pública en sentido amplio, está sometida constitucionalmente a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de los deberes. Actualmente, los ciudadanos le exigen a la institución la rendición de cuentas por su labor y demandan del Poder Judicial un servicio público de calidad.

Creemos que cada día existe una mayor preocupación de los servidores judiciales de contribuir con las soluciones y los cambios necesarios para fortalecer la gestión y dar cumplimiento a los objetivos institucionales, los cuales finalmente deben reflejarse en un mejor servicio público de administración de justicia para la sociedad costarricense.

Para el logro de la eficiencia en el servicio, se deben realizar acciones en todos los ámbitos y, además, establecer indicadores que permitan una objetiva valoración de la eficiencia.

2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2000-2005 EN ÁREAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los objetivos contenidos en el Plan Estratégico del Poder Judicial establecen el concepto de justicia como servicio público de calidad, con la persona como eje central de actuación, lo que implica que toda la actividad debe estar orientada a servir a la persona usuaria como eje central del quehacer institucional.

Como consecuencia, es responsabilidad de la institución establecer los mejores métodos de control de calidad de los servicios que se brindan. La justicia como servicio público ha sido un estandarte para el Poder Judicial y con el fin de garantizar esa meta,

¹ **Artículo 7°- Obligación de elaborar un plan de trabajo y rendir informes.** La Contraloría deberá elaborar un plan anual de trabajo, que será revisado periódicamente y aprobado por el Consejo Superior. Asimismo, deberá remitir ante ese Consejo un informe anual de labores para su evaluación.



se siguen realizando esfuerzos por consolidar el funcionamiento de la Contraloría de Servicios, lo que le permite a los usuarios internos y externos del Poder Judicial acudir a nuestras oficinas para exponer sus problemas e inquietudes sobre el servicio que se presta en las dependencias del Poder Judicial.

Para lograr el cumplimiento de este objetivo se requiere, ineludiblemente, de la colaboración de los despachos y que se comprenda la filosofía que inspira el Plan Estratégico del Poder Judicial 2000-2005.

Se considera que labor desplegada por la Contraloría de Servicios ha contribuido al cumplimiento del Plan Estratégico 2000-2005 en aspectos tales como:



- Identificación de las principales áreas de insatisfacción de las usuarias y los usuarios y la emisión de recomendaciones al Consejo Superior y otras instancias sobre medidas correctivas para contribuir con la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de las dependencias del Poder Judicial y para garantizar una estructura organizacional funcional, horizontal y participativa.
- Una mayor apertura de los Administradores de Justicia y otros funcionarios de las instancias auxiliares de la institución de colaborar para brindar una respuesta adecuada a las legítimas demandas de las usuarias y usuarios, lo que contribuye al área estratégica de “justicia como servicio público de calidad”
- Satisfacer las necesidades de información de las usuarias y los usuarios para orientar y facilitar su contacto con la institución, con lo cual somos partícipes de los esfuerzos en el área estratégica denominada “Comunicación”, la cual busca la definición de una política o mecanismos de información y retroalimentación con el usuario interno y externo.
- Conformación y coordinación de nuevas Comisiones de Usuarios del Poder Judicial en diversos circuitos judiciales (Alajuela y Heredia), así como seguimiento y coordinación a la que funciona en San José.
- Mediante la participación de la Contraloría de Servicios en la Comisión de Rescate de Valores se han realizado esfuerzos por fortalecer los valores institucionales, para promover que éstos incidan en el cambio de actitudes de los servidores judiciales.

2.3 RETARDO JUDICIAL

Al igual que en el 2003, el tema del retardo judicial continúa siendo la principal causa de malestar entre las personas usuarias. Esta Contraloría reconoce de los esfuerzos que



realiza la institución para resolver este problema, pero ha enfrentado una gran dificultad al intentar determinar las causas y soluciones del retardo en los casos que nos presentan las personas usuarias, debido a que son múltiples los factores que intervienen, entre otros, la legislación procesal, los niveles de eficiencia en la organización de los recursos y desempeño del personal y ausencia de indicadores de gestión por materia y etapas procesales, que permitan una valoración objetiva respecto a la razonabilidad, en los casos concretos, de los tiempos de respuesta al público.

Los funcionarios judiciales atribuyen la demora a diversos factores, entre los más comunes destacan: exceso de trabajo, insuficiencia de recursos humanos y materiales para un desempeño óptimo de las labores, respuestas tardías de gestiones requeridas a otras instituciones, expedientes complejos, cuyo período de tramitación excede los parámetros usuales. Además, en algunos casos, el personal interino alega la inestabilidad de su permanencia en un mismo puesto, como obstáculo para la tramitación eficiente de los procesos.

Sin embargo, para esta Contraloría es de vital importancia contar con elementos objetivos, que permitan constatar la veracidad de las afirmaciones y requiere el establecimiento de plazos “razonables o deseables”, que sirvan como parámetros para la comprobación del retardo. Consideramos, por ello, una seria deficiencia, la inexistencia de parámetros institucionales que permitan valorar la razonabilidad de los plazos que deben esperar las personas usuarias y preocupa la imposibilidad de algunas oficinas de poder anticipar tiempos probables de respuesta, situación que genera gran inconformidad de quienes acusan retardo en sus procesos.

Hoy en día por el deber de la rendición de cuentas y la creciente participación ciudadana en asuntos que interesan a la colectividad, las personas usuarias demandan explicaciones adecuadas sobre los resultados y rendimiento del sistema de administración de justicia, en relación con los procesos de su interés. El público solicita y exigen acciones concretas y eficaces principalmente para disminuir los plazos de espera, los cuales estiman como excesivos. Además, independientemente de esa disminución, exigen que se les pueda informar con alguna aproximación, cuál es el tiempo promedio o probable de espera probable al que los obliga la institución.

Como se indicó, se hacen esfuerzos para reducir el retardo judicial mediante la dotación de personal ordinario y extraordinario, suministro de equipo de cómputo, construcciones más modernas y accesibles pero según nuestra experiencia éstas resultan insuficientes si no se analizan otras variables como el sistema de trabajo que se emplea y el nivel de compromiso y eficiencia de los empleados judiciales.

2.4. MAYOR ACCESO A LA JUSTICIA

Resulta indispensable que el servicio público de administración de justicia sea accesible, para lo cual se deben realizar acciones concretas, que tengan como fin garantizar que se brinde una respuesta a las necesidades de todas las personas. Toda reforma judicial debe procurar el cumplimiento de ese propósito.



En el Informe de Labores correspondiente al período 2003, el Presidente de la Corte Suprema expresó: *"...Una verdadera reforma debe integrarse con insumos que la hagan viable, como lo son un mejor desarrollo del recurso humano, el uso de herramientas tecnológicas modernas, infraestructura adecuada, estructura organizacional acorde con las necesidades de la administración de justicia y por supuesto una legislación adaptada a las necesidades de la sociedad actual.*

El acceso a la Justicia como derecho se reconoce a todas las personas, lo cual implica que las diferencias entre los distintos grupos que componen la sociedad deben ser consideradas. Debe tenerse presente que no todos tenemos las mismas necesidades en relación con el acceso a la Administración de Justicia, y que los servicios no son accesibles a todas las personas en las mismas condiciones. La justicia, como servicio público, deber ser democratizada, respondiendo a las necesidades de todas las personas y debe estar en función y amoldarse al administrado y no lo contrario.

El Estado se encuentra obligado a que el acceso a la justicia sea reconocido en forma efectiva en las leyes nacionales, así como llevar a cabo políticas necesarias para que todas las personas, sin distinción alguna, hagan uso efectivo de tal derecho y encuentren una respuesta equitativa en la Justicia

Debe mejorarse el acceso a la información, que conlleva el brindar una detallada información sobre los derechos que tiene la persona en la Administración de Justicia, que incluya las garantías, procedimientos, deberes y derechos que poseen los administrados frente al Poder Judicial y continuar esfuerzos para garantizar el acceso libre de obstáculos, que implica un acceso libre de discriminaciones, eliminándose las barreras físicas y de información.

2.5 LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, MÁS QUE UNA OFICINA TRAMITADORA DE QUEJAS. HACIA LA CONSECUCCIÓN DE UN NUEVO MODELO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO JUDICIAL

La Contraloría es una instancia novedosa dentro de la institución, distinta de las existentes, cuya labor consiste en analizar todos los aspectos del servicio (calidad, eficiencia, igualdad, continuidad, adaptabilidad, entre otros) que las dependencias del Poder Judicial le brindan a las personas usuarias y debe promover acciones que favorezcan el mejoramiento de ese servicio. Para realizar esta función, los Contralores deben interactuar con jueces, fiscales, defensores y administradores de la institución, y se requiere una relación con instituciones como la Defensoría de los Habitantes y las contralorías de servicios de otras dependencias, entre otros, con las cuales se realiza un intercambio de información y la remisión de personas usuarias, cuando ello resulta apropiado.

Aunque es una función importante de la Contraloría de Servicios la atención de las gestiones de las personas usuarias, y sea ésta la más visible, no es ésta la única.



Además, la Contraloría debe actuar de oficio para identificar, investigar y anticipar fallas en el servicio, interceder ante las instancias correspondientes para su mejoramiento, desarrollar estrategias de información a las usuaria y usuarios y, además, recomendar políticas, lineamientos, programas, proyectos, investigaciones, promover una cultura apropiada institucional y apoyar el proceso de modernización². No todas estas funciones se han desarrollado aún en forma óptima, debido a que esta instancia ha cumplido apenas tres años de funcionamiento en el Poder Judicial y, durante esta primera etapa, se estableció como prioridad la atención de las usuarias y los usuarios disconformes. Sin embargo, un desarrollo adecuado de esta instancia exige que se promueva un incremento gradual en el cumplimiento de todas las demás funciones, de manera que no se circunscriba la gestión de la oficina a resolver reclamos de las personas usuarias, sino que se efectúe una labor oficiosa de análisis del servicio.

Por ello, en el 2004 la función de una Contraloría no se limitó a la atención y respuesta oportuna a las quejas específicas, sino que se ha procurado profundizar en el análisis de los problemas del servicio, que son evidenciados a través de la investigación de las gestiones, con el fin de identificar una respuesta integral. Para ello, se deben analizar los procesos, actuaciones o disposiciones administrativas cuestionadas, efectuar recomendaciones ante los jefes y promover su adopción. La respuesta al caso concreto expuesto por una persona usuaria es importante, pero con ello no puede entenderse que se agota la labor de la Contraloría. Una respuesta que no profundice en el análisis de la situación denunciada, que no contenga una propuesta de solución o satisfacción del reclamo del usuario, que no aclare las dudas de las personas usuarias, que no genere recomendaciones a las instancias institucionales de toma de decisión no es suficiente, aún cuando esta pueda brindarse a la persona usuaria en forma ágil y permita satisfacerla en forma inmediata, pero temporal.

Sobre la existencia de contralorías, se ha afirmado:

“La creación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios en la década de los años noventa, se enmarca en el Programa de Reforma del Estado (...) Más allá de que las Contralorías de Servicios se hayan perfilado como instrumentos de participación ciudadana para fiscalizar la calidad de los servicios que brinda la Administración Pública, éstas deben concebirse como instrumentos para el mejoramiento continuo de los servicios públicos y así de la reforma administrativa de las instituciones del Estado. La participación ciudadana debe dimensionarse en el proceso de modernización del Estado y reforma de la Administración Pública y ello se logra con la participación y opinión de los usuarios de los servicios públicos en el proceso de mejoramiento de los mismos, que no sólo se refiere a brindar un mejor servicio de atención al usuario, sino a modernizar la organización y crear, modificar o suprimir, normas y procedimientos de una institución a fin de garantizar eficiencia y productividad.”³

² Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, Arts. 5 y 6.

³ Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Propuesta final del Proyecto “Ley de Creación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, Exposición de Motivos, 30 de agosto 2004.



La labor de la Contraloría que se realiza no se centra ni se circunscribe a la supervisión del personal subalterno de sus oficinas, sino que se fiscaliza el funcionamiento de los servicios que brindan las múltiples dependencias del Poder Judicial. El Contralor(a) de servicios tiene la responsabilidad de velar por el funcionamiento de los servicios del Poder Judicial en todo el país, lo cual realiza con la colaboración de los Subcontralores y del personal auxiliar, pero sin que pueda renunciar a su responsabilidad directa de intervenir en cualquier situación que se presente en cualquier zona del país, cuando así lo demanden las personas usuarias o de oficio, mediante visitas periódicas a todas las regiones, no meramente para constatar el funcionamiento de las oficinas regionales de la Contraloría, sino para conocer y analizar, en forma directa e *in situ*, la situación del servicio que prestan las oficinas judiciales, asistir a actividades con las usuarias y usuarios, entrevistarse con servidores judiciales, participar en actividades de promoción y divulgación del servicio, entre otras.

Para el 2005, se ha previsto mejorar los procedimientos de acceso de las personas usuarias, para la presentación de sus reclamos de las personas usuarias, así como facilitar el trámite, seguimiento y respuesta a las gestiones, con el fin de que se pueda realizar una mejor labor en relación con las otras funciones, estrechar las relaciones con las instancias de toma de decisión de la institución y promover una mayor divulgación del servicio entre los habitantes.

Entre los proyectos iniciados se encuentra el fortalecimiento de la línea 800, creación de una red de información interinstitucional y mejoramiento del sistema informático para el registro de las gestiones.

III. ESTADÍSTICA

A continuación se presenta el análisis de la información estadística generada durante el 2004, la cual comprende una interpretación cuantitativa de las diferentes variables registradas por la Contraloría de Servicios.

3.1 GESTIONES

3.1.1 Gestiones ingresadas

Como se puede observar en el Cuadro No.1, durante el 2004 se recibieron un total de 4964 gestiones, a través de las oficinas que mantiene la Contraloría de Servicios en todo el país. Esto representa un crecimiento del 38.5% con respecto a las gestiones recibidas durante el 2003 (3584), y un incremento del 256% en comparación con las gestiones recibidas en el 2002 (1393).



CUADRO No. 1
GESTIONES TRAMITADAS POR CIRCUITO JUDICIAL SEGÚN EL MES DE RECEPCIÓN
2004

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	MES											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
TOTAL	<u>4964</u>	<u>332</u>	<u>419</u>	<u>508</u>	<u>371</u>	<u>492</u>	<u>481</u>	<u>439</u>	<u>435</u>	<u>398</u>	<u>413</u>	<u>388</u>	<u>288</u>
San José.....	<u>2227</u>	<u>165</u>	<u>203</u>	<u>264</u>	<u>169</u>	<u>233</u>	<u>213</u>	<u>187</u>	<u>182</u>	<u>178</u>	<u>160</u>	<u>158</u>	<u>115</u>
I C.J.S.J. ¹	1309	98	110	120	102	120	123	123	94	115	117	110	77
II C.J.S.J.....	918	67	93	144	67	113	90	64	88	63	43	48	38
Heredia.....	<u>712</u>	<u>53</u>	<u>61</u>	<u>64</u>	<u>68</u>	<u>76</u>	<u>72</u>	<u>58</u>	<u>50</u>	<u>35</u>	<u>60</u>	<u>64</u>	<u>51</u>
Alajuela.....	<u>533</u>	<u>40</u>	<u>57</u>	<u>58</u>	<u>23</u>	<u>45</u>	<u>65</u>	<u>35</u>	<u>42</u>	<u>43</u>	<u>54</u>	<u>38</u>	<u>33</u>
I C.J. Alajuela.....	472	34	48	44	21	41	61	34	33	40	49	35	32
II C.J. Alajuela.....	61	6	9	14	2	4	4	1	9	3	5	3	1
Cartago.....	<u>488</u>	<u>30</u>	<u>44</u>	<u>65</u>	<u>43</u>	<u>43</u>	<u>44</u>	<u>49</u>	<u>33</u>	<u>39</u>	<u>35</u>	<u>43</u>	<u>20</u>
Guanacaste.....	<u>402</u>	<u>11</u>	<u>17</u>	<u>14</u>	<u>27</u>	<u>33</u>	<u>35</u>	<u>45</u>	<u>62</u>	<u>53</u>	<u>44</u>	<u>30</u>	<u>31</u>
Santa Cruz.....	112	6	7	5	6	7	15	11	16	12	12	8	7
Liberia.....	258	3	9	8	21	19	17	31	42	38	27	20	23
Nicoya.....	32	2	1	1	0	7	3	3	4	3	5	2	1
Limón.....	<u>328</u>	<u>10</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>23</u>	<u>31</u>	<u>25</u>	<u>45</u>	<u>41</u>	<u>32</u>	<u>35</u>	<u>36</u>	<u>21</u>
I C.J. Zona Atlántica.....	129	6	6	4	6	10	3	20	19	15	13	18	9
II C.J. Zona Atlántica.....	199	4	8	11	17	21	22	25	22	17	22	18	12
Zona Sur.....	<u>150</u>	<u>18</u>	<u>15</u>	<u>17</u>	<u>6</u>	<u>16</u>	<u>14</u>	<u>11</u>	<u>12</u>	<u>10</u>	<u>14</u>	<u>9</u>	<u>8</u>
Pérez Zeledón.....	80	11	6	9	3	13	7	8	6	5	7	1	4
Corredores.....	33	4	4	2	2	1	2	2	4	3	4	2	3
Golfito.....	37	3	5	6	1	2	5	1	2	2	3	6	1
Puntarenas.....	<u>124</u>	<u>5</u>	<u>8</u>	<u>11</u>	<u>12</u>	<u>15</u>	<u>13</u>	<u>9</u>	<u>13</u>	<u>8</u>	<u>11</u>	<u>10</u>	<u>9</u>

Observaciones:

¹ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la periferia.

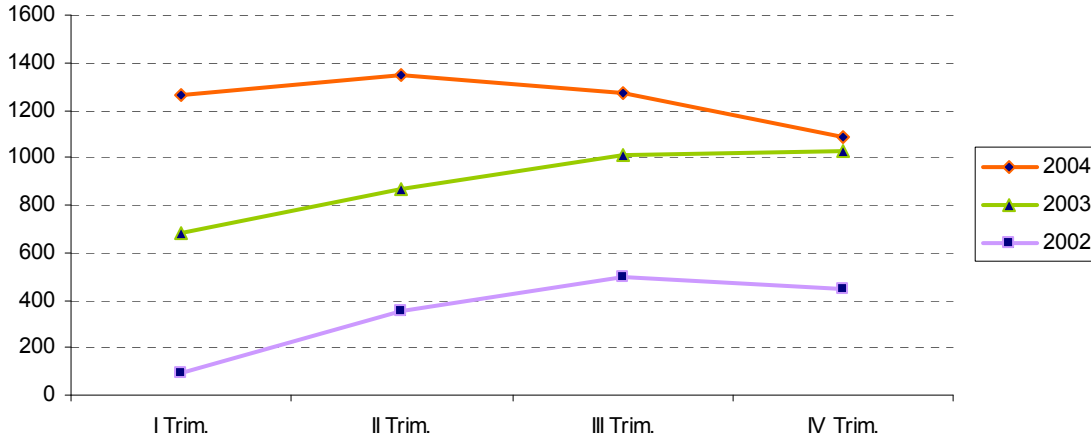
Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Los despachos de la provincia de San José son los que registraron la mayor cantidad de gestiones con 2227 (44.86%), sin embargo, de ese total 1309 (58.77%) corresponden a oficinas judiciales ubicadas en el Primer Circuito Judicial, y 918 (41.22%) corresponden a oficinas del Segundo Circuito Judicial de San José (Goicoechea). Después, se encuentra la provincia de Heredia con 712 gestiones (14.34%), seguidas por Alajuela con 533 gestiones (10.73%), Cartago con 488 (9.83%), Guanacaste con 402 (8.09%), Limón con 328 (6.61%), la Zona Sur con 150 (3.02%) y Puntarenas con 124 (2.49%).

Es importante mencionar que la sede central de la Contraloría de Servicios, ubicada en el primer Circuito Judicial de San José, además de atender las gestiones de ese circuito, debe supervisar y coordinar la labor de las restantes oficinas y se encarga de tramitar las gestiones de la Zona Sur y Puntarenas, ya que en estas aún no se cuenta con una oficina regional.



**GRÁFICO No. 1
COMPORTAMIENTO DE LAS GESTIONES
TRAMITADAS POR TRIMESTRE
2002-2004**



Del cuadro anterior se infiere que el ingreso mensual de gestiones es constante, con un promedio de 413.66 gestiones por mes, siendo el mes de diciembre en el que menos gestiones se recibió, con un total de 288, situación que se puede atribuir a que ese mes sólo contó con 18 días hábiles laborados.

En el gráfico No. 1 se observa el comportamiento del ingreso de gestiones desde el 2002. El desplazamiento de las curvas hacia arriba según el año, demuestra una tendencia constante al crecimiento, registrándose el punto más alto en el segundo trimestre del 2004.

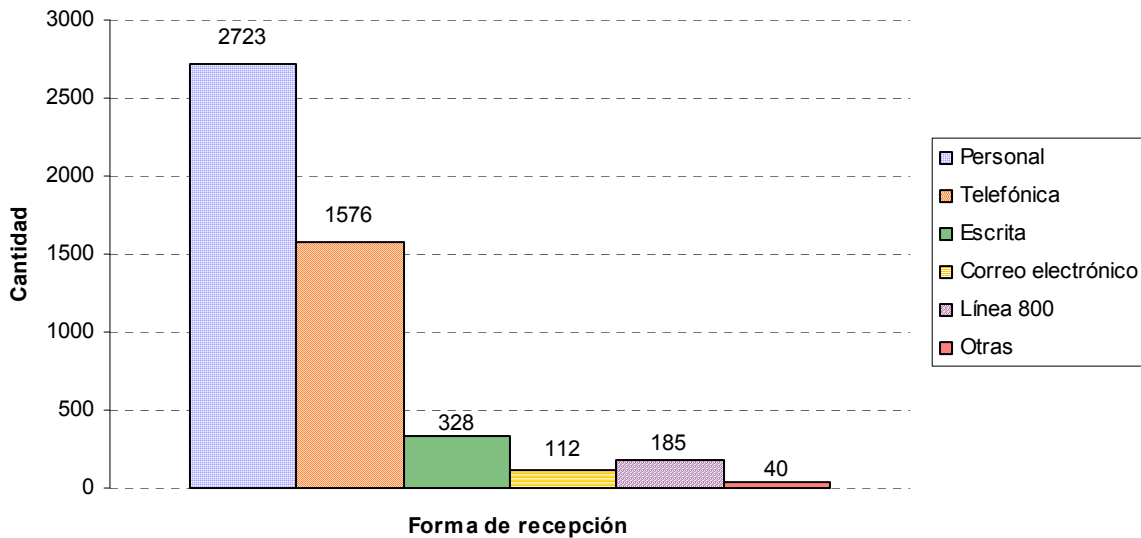
Sin embargo, a partir del segundo semestre de ese mismo año, se registró un descenso, tramitándose 242 gestiones menos que el semestre anterior.

3.1.2 Medio utilizado para presentar las gestiones

La Contraloría de Servicios ofrece a las usuarias y usuarios diferentes medios para la recepción de sus inquietudes y gestiones. El gráfico No.2 muestra el detalle de la cantidad de gestiones recibidas por cada uno de esos medios.



GRÁFICO No.2
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN FORMA DE RECEPCIÓN
2004



Es evidente que la vía preferida por las personas usuarias es la personal (54.85%), situación que refuerza el hecho que en las provincias donde se han abierto oficinas de la Contraloría el volumen de gestiones tiende a elevarse, como sucedió en las oficinas de Guanacaste y Limón, las cuales iniciaron labores a partir del 1 de julio de 2004, y en las cuales se registraron incrementos de 258.92% y 256.53% respectivamente, en relación con el 2003.

Las gestiones recibidas en forma telefónica representan un 31.75% (2723) del total anual de 4964 y corresponden al segundo lugar en relevancia numérica, seguido por las recibidas de manera escrita con un 6.61% (328).

La Contraloría de Servicios continúa a cargo de la línea de información gratuita (800-800-3000), a través de la cual se brinda la información solicitada por las usuarias y usuarios y se reciben sus gestiones. Debido a la importancia de este servicio, se ha considerado conveniente contabilizar por separado las gestiones que se reciben por esta vía, con la intención de evaluar su uso e implementar modificaciones que permitan satisfacer de manera más eficiente a las necesidades de los usuarios.

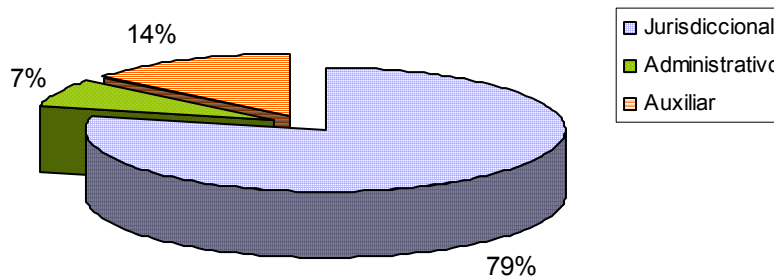
Durante el 2004, esta línea gratuita recibió 185 gestiones, registrándose un descenso del 27.73% (71 gestiones) en referencia con el 2003. Sin embargo se están realizando esfuerzos para ampliar y fortalecer los servicios que brinda esta línea, brindarle mayor divulgación y promover la utilización más frecuente de este servicio. Los beneficios que puede producir este esfuerzo son: mejorar el acceso a información veraz y comprensible, disminuir la necesidad del desplazamiento de los habitantes a los despachos judiciales con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero, colaborar con los despachos en la atención de las personas usuarias y mejorar la calidad de la atención.



3.1.3 Ámbito de procedencia de las gestiones

La clasificación del ámbito de procedencia de las gestiones se realiza de conformidad con la oficina judicial en relación con la cual el usuario plantea su gestión. En congruencia con la estructura del Poder Judicial, las gestiones se clasifican con referencia a los ámbitos jurisdiccional, auxiliar o administrativo.

GRÁFICO No. 3
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN ÁMBITO
2004



El gráfico No.3 muestra la relación entre los tres ámbitos. Como ha sido el comportamiento usual, el ámbito jurisdiccional permanece como el que mayor cantidad de gestiones origina con un 79%, seguido por el auxiliar con 14% y el administrativo con solamente un 7%. Sin embargo, en comparación con el 2003, se nota una disminución porcentual de 4.12% del total de gestiones para el ámbito jurisdiccional y un aumento consecuente de 3.34% en el ámbito auxiliar de justicia y 0.78% en el administrativo.

3.1.4 Gestiones tramitadas según el sexo del gestionante

Para esta Contraloría es de suma importancia identificar características de las personas usuarias que puedan constituirse en variables susceptibles de análisis, los cuales permitan la construcción futura de perfiles de las usuarias y usuarios. Por lo anterior, desde la apertura de la oficina en enero del 2002, se inició con el registro de la variable sexo, la cual ha adquirido todavía mayor relevancia institucional a partir de la circular No.87-2004 del Consejo Superior, la cual indica el sexo de las partes debe ser incluida por las oficinas judiciales en los sistemas informáticos.

En el cuadro No. 2, se puede observar que la proporción de gestionantes de sexo masculino (53.8%) es levemente superior a la de sexo femenino (46.2%), presentándose un comportamiento similar en todas las provincias, a excepción de la de Limón, donde el porcentaje de gestionantes de sexo femenino fue superior por un porcentaje muy pequeño (7.4%), ocasionado principalmente por los datos de la zona de Pococí (Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica), donde 121 mujeres presentaron gestiones, en contraste con 78 hombres.



CUADRO No. 2
GESTIONES RECIBIDAS POR CIRCUITO JUDICIAL Y SEXO DEL GESTIONANTE
2004

CIRCUITO JUDICIAL	SEXO					
	TOTAL		Masculino		Femenino	
	Absol. ¹	Relat. ²	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	<u>4964</u>	<u>100,0</u>	<u>2672</u>	<u>53,8</u>	<u>2292</u>	<u>46,2</u>
San José.....	<u>2227</u>	<u>100,0</u>	<u>1288</u>	<u>57,8</u>	<u>939</u>	<u>42,2</u>
I C.J.S.J. ³	1309	100,0	747	57,1	562	42,9
II C.J.S.J.....	918	100,0	541	58,9	377	41,1
Heredia.....	<u>712</u>	<u>100,0</u>	<u>349</u>	<u>49,0</u>	<u>363</u>	<u>51,0</u>
Alajuela.....	<u>533</u>	<u>100,0</u>	<u>249</u>	<u>46,7</u>	<u>284</u>	<u>53,3</u>
I C.J. Alajuela.....	472	100,0	226	47,9	246	52,1
II C.J. Alajuela.....	61	100,0	23	37,7	38	62,3
Cartago.....	<u>488</u>	<u>100,0</u>	<u>260</u>	<u>53,3</u>	<u>228</u>	<u>46,7</u>
Guanacaste.....	<u>402</u>	<u>100,0</u>	<u>222</u>	<u>55,2</u>	<u>180</u>	<u>44,8</u>
Santa Cruz.....	112	100,0	67	59,8	45	40,2
Liberia.....	258	100,0	131	50,8	127	49,2
Nicoya.....	32	100,0	24	75,0	8	25,0
Limón.....	<u>328</u>	<u>100,0</u>	<u>152</u>	<u>46,3</u>	<u>176</u>	<u>53,7</u>
I C.J. Zona Atlántica.....	129	100,0	74	57,4	55	42,6
II C.J. Zona Atlántica.....	199	100,0	78	39,2	121	60,8
Zona Sur.....	<u>150</u>	<u>100,0</u>	<u>79</u>	<u>52,7</u>	<u>71</u>	<u>47,3</u>
Pérez Zeledón.....	80	100,0	38	47,5	42	52,5
Corredores.....	33	100,0	17	51,5	16	48,5
Golfo.....	37	100,0	24	64,9	13	35,1
Puntarenas.....	<u>124</u>	<u>100,0</u>	<u>73</u>	<u>58,9</u>	<u>51</u>	<u>41,1</u>

Observaciones:

¹ Absol.: Absolutos.

² Relat.: Relativos.

³ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

3.1.5 Motivo de la gestión presentada

Con el objetivo de mejorar la clasificación otorgada a las gestiones, durante el 2004 se adoptaron nuevas categorías de clasificación o motivos, con las cuales se pretende obtener información más precisa sobre las demandas de las usuarias y usuarios del Poder Judicial. Estas categorías se detallan en la siguiente tabla.



TABLA No.1
Motivos de las gestiones que se presentan ante
la Contraloría de Servicios

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Procedimientos administrativos	Molestia de la persona usuaria con aspectos ó trámites administrativos en un despacho.
Retardo administrativo	Gestiones en las que la persona usuaria considera que existe retardo en la resolución de alguna gestión administrativa.
Extravío expediente	Cuando la persona usuaria haya puesto en conocimiento al despacho y el expediente no aparece.
Retardo judicial	Gestiones en la que la persona usuaria considera que existe algún retardo en resoluciones o actuaciones judiciales.
Atención lenta	Cuando la persona usuaria manifiesta que el tiempo de espera para ser atendido es excesivo.
Trato inadecuado	Cuando la persona usuaria indica que fue atendido en forma grosera, indiferente, con vocabulario o modo inapropiado ya sea por acción o por omisión (que no le atienden).
Notificaciones	Cualquier inconveniente (defectos, ilegibilidad, etc.) con notificaciones, comisiones y citaciones.
Improcedentes	Se incluye en esta categoría, todas aquellas gestiones en las que la Contraloría no tiene competencia para actuar.
Error material	Cuando se ha cometido algún error material, ej. Mal consignado un nombre, cédula, o que se consignó mal donde se tenía que enviar un documento, expediente, etc.
Extravío documentos/ evidencias	Pérdida de documentos o evidencias. En este caso, es cuando no aparece un documento o evidencia que se haya presentado o que no aparezcan boletas de depósitos.
Problemas información	Cuando la persona usuaria manifieste que falta información, falta de rotulación, que le dieron información errónea o que tiene problemas para obtener la información, por ejemplo, comunicación telefónica.
Otro	Se registra cuando la gestión no corresponda a ninguna de las demás acepciones.
Múltiple	Cuando la gestión tenga relación con 2 o más motivos. Debe ser en relación con la misma oficina judicial.



La nueva categorización adoptada contempla la división de la categoría llamada anteriormente “retardo en el proceso” en dos categorías nuevas, a saber, “retardo administrativo” y “retardo judicial”. Además, se creó la categoría “improcedentes”, donde se registran aquellas gestiones que se refieren a asuntos en las cuales la Contraloría de Servicios, de acuerdo con las atribuciones otorgadas en el reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento, no tiene ninguna competencia para resolver.

Con respecto a la descripción de motivos, el cuadro No.3 muestra la clasificación otorgada a cada una de las 4964 gestiones recibidas, así como la calificación que se les asignó.

CUADRO No. 3
GESTIONES TRAMITADAS POR MOTIVO DE LA GESTIÓN Y CALIFICACIÓN OTORGADA
2004

MOTIVO DE LA GESTIÓN	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	<u>4964</u>	<u>2530</u>	<u>1973</u>	<u>461</u>	<u>100,0</u>	<u>51,0</u>	<u>39,7</u>	<u>9,3</u>
Retardo judicial.....	1956	1079	841	36	100,0	55,2	43,0	1,8
Procedimientos administrativos.....	910	437	446	27	100,0	48,0	49,0	3,0
Trato inadecuado.....	355	126	77	152	100,0	35,5	21,7	42,8
Problemas de información.....	295	191	81	23	100,0	64,7	27,5	7,8
Otro ⁴	275	117	128	30	100,0	42,5	46,5	10,9
Múltiple ⁵	222	119	89	14	100,0	53,6	40,1	6,3
Retardo administrativo.....	214	114	95	5	100,0	53,3	44,4	2,3
Extravío de expediente.....	183	140	40	3	100,0	76,5	21,9	1,6
Notificaciones.....	160	72	84	4	100,0	45,0	52,5	2,5
Improcedentes.....	148	0	0	148	100,0	0,0	0,0	100,0
Atención lenta.....	92	58	19	15	100,0	63,0	20,7	16,3
Extravío de documentos.....	92	46	43	3	100,0	50,0	46,7	3,3
Error material.....	62	31	30	1	100,0	50,0	48,4	1,6

Observaciones:

¹ Justif.: Justificadas.

² Injustif.: Injustificadas.

³ No calif.: No calificables.

⁴ Las gestiones clasificadas en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los tipos de gestión establecidos.

⁵ Se registran en la categoría múltiple aquellas gestiones que cumplen con los criterios de dos o más motivos de gestión.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.



Del cuadro anterior, se infiere que el principal motivo de molestia o inquietud de los usuarios radica en el retardo judicial con 39.40% (1956) de las 4964 gestiones tramitadas durante el 2004. En esta categoría se agrupan las gestiones en las cuales el usuario alega retardo en resoluciones o actuaciones judiciales.

Seguidamente, se encuentra la categoría de procedimientos administrativos con un 18.33% (910) y el trato inadecuado con un 7.15% (355).

Es importante mencionar que estos tres motivos representan más del 64.88% de las gestiones tramitadas durante 2004.

3.1.6 Valoración de las gestiones tramitadas

Durante el 2003, para determinar si las gestiones se originaban o no en deficiencias en los servicios que presta el Poder Judicial, se estimó oportuno efectuar una valoración de las gestiones. Para este ejercicio, inicialmente se tomaron en cuenta cuatro categorías de gestiones: “justificadas”, “injustificadas”, “improcedentes” y “no calificables”. Durante el 2004, con el objetivo de obtener una valoración más precisa de las gestiones tramitadas, se eliminó la categoría de “improcedente”, y se ubicó directamente como un motivo.

Para llevar a cabo esta valoración, luego de realizar las consultas del caso, el personal de la Contraloría determina si la causa de la inconformidad del usuario se origina o no en una acción u omisión imputable al Poder Judicial.

La tabla No.2 detalla cada una de las categorías utilizadas para realizar la valoración de las gestiones tramitadas.

TABLA No.2
Detalle de las categorías utilizadas por la Contraloría de Servicios
para realizar la valoración de las gestiones tramitadas

CATEGORÍA	DETALLE
Injustificada	En esta categoría se incluyen aquellos casos en los que se concluye que el Poder Judicial no ha dado un servicio deficiente a la persona usuaria.
Justificada	Esta categoría corresponde a los casos en los que se constata que sí ha existido alguna deficiencia en la prestación del servicio.
No calificable	Esta categoría se aplica a las gestiones en las cuales no existen suficientes elementos para efectuar una determinación respecto a si son justificadas o no.



En el cuadro No.3 se observa la calificación de las gestiones tramitadas. Las justificadas representan el 51% (2530), las injustificadas el 39.8% (1974) y las no calificables un 9.3% (460).

Como se puede observar, las gestiones tramitadas por procedimientos administrativos, presentan un comportamiento interesante, ya que el porcentaje de gestiones injustificadas fue superior a las justificadas, situación que también se presenta en las gestiones tramitadas por el motivo de notificaciones, sin embargo, en virtud de lo novedoso de este ejercicio de valoración, no es posible emitir una conclusión definitiva en cuanto a los resultados obtenidos.

A continuación el cuadro No.4, muestra la calificación de las gestiones tramitadas del ámbito jurisdiccional de acuerdo a la materia.

**CUADRO No. 4
GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR MATERIA
Y CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN
2004**

MATERIA	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	<u>3899</u>	<u>2018</u>	<u>1551</u>	<u>330</u>	<u>100,0</u>	<u>51,8</u>	<u>39,8</u>	<u>8,5</u>
Pensiones Alimentarias.....	1307	646	555	106	100,0	49,4	42,5	8,1
Civil.....	750	408	288	54	100,0	54,4	38,4	7,2
Laboral.....	482	279	177	26	100,0	57,9	36,7	5,4
Penal.....	350	187	130	33	100,0	53,4	37,1	9,4
Familia.....	306	160	123	23	100,0	52,3	40,2	7,5
Tránsito.....	171	81	71	19	100,0	47,4	41,5	11,1
Contravenciones.....	127	48	49	30	100,0	37,8	38,6	23,6
Civil de Hacienda.....	119	71	41	7	100,0	59,7	34,5	5,9
Violencia Doméstica.....	92	31	38	23	100,0	33,7	41,3	25,0
Constitucional.....	79	41	35	3	100,0	51,9	44,3	3,8
Contencioso Administrativo.....	60	30	28	2	100,0	50,0	46,7	3,3
Agraria.....	30	20	10	0	100,0	66,7	33,3	0,0
Penal Juvenil.....	10	5	4	1	100,0	50,0	40,0	10,0
Notarial.....	6	4	1	1	100,0	66,7	16,7	16,7
Niñez y Adolescencia.....	2	0	1	1	100,0	0,0	50,0	50,0
No se registra materia⁴.....	8	7	0	1	100,0	87,5	0,0	12,5

Observaciones:

¹ Justif.: Justificadas.

² Injustif.: Injustificadas.

³ No calif.: No calificables.

⁴ Se registran gestiones de la Subcontraloría de Servicios de Heredia y Alajuela que no pudieron ser asociadas con una materia específica, por relacionarse con oficinas judiciales que tramitan diferentes materias.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.



Las gestiones del ámbito jurisdiccional representan el 79% del total de las gestiones tramitadas durante el 2004, por lo tanto, se constituye en la principal área de insatisfacción de las personas usuarias, situación que nos obliga a efectuar el análisis de la valoración de estas gestiones.

En general, dentro de las gestiones relacionadas con oficinas judiciales que pertenecen al ámbito jurisdiccional, el 51.75% (2018) fueron calificadas como justificadas, seguidas por las gestiones injustificadas con 39.77% (1551) y las no calificables con un 8.46% (330).

En relación con las materias que se asocian las inconformidades, la de Pensiones Alimentarias es la que mayor cantidad de gestiones registró con un total de 1307, lo que representa un 33.5% de las gestiones recibidas para el ámbito jurisdiccional. De esas gestiones, 49.4% se valoraron justificadas, 42.4% injustificadas y 8.1% no calificables.

Seguidamente en importancia, la materia Civil registró 750 gestiones, lo cual representa un 19.24% del total de las recibidas para el ámbito jurisdiccional. De estas 750 gestiones, el 54.4% se valoraron justificadas, el 38.4% injustificadas y el 7.2% no calificables.

Las materias laboral con 482 gestiones (12.4%) y penal con 350 (9.0%) se constituyen en la tercera y cuarta materia en importancia numérica respectivamente.

Es relevante señalar, que las cuatro materias comentadas anteriormente representan poco más de un 74% del total de las gestiones recibidas para el ámbito jurisdiccional (3899).

3.1.7 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional

De acuerdo con los motivos de las gestiones de las oficinas judiciales que pertenecen al ámbito jurisdiccional, el cuadro No. 5 muestra que la principal área de inconformidad es el retardo judicial con un 42.57% (1660) de la totalidad de las gestiones recibidas para este ámbito (3899).

A pesar de que durante el 2003 no se efectuó una diferenciación de los ámbitos de procedencia de las gestiones, es posible decir, la principal área de insatisfacción de las personas usuarias fue también el retardo judicial.

La materia para la cual se recibieron la mayor cantidad de gestiones relacionadas con retardo judicial fue la de Pensiones Alimentarias, la cual recibió el 30.96% (514) del total de gestiones registradas (1660). Posteriormente, se presenta la materia civil con un 19.33% (321), seguida por las materias laboral con un 17.65% (293) y familia con un 10.54% (175).

Se puede observar, que las materias mencionadas anteriormente, representan en conjunto un 33.41% de las gestiones tramitadas durante el 2004 para el ámbito



jurisdiccional y un 78.49% de la totalidad de las gestiones por retardo judicial para ese mismo ámbito.

La segunda área en importancia es la de procedimientos administrativos con un 18.36% (716) de las gestiones, porcentaje que menor al registrado para la materia de Pensiones Alimentarias.

CUADRO No. 5
GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR MATERIA Y MOTIVO DE LA GESTIÓN
2004

MATERIA	TOTAL	MOTIVO DE LA GESTIÓN												
		Proc. Adm. ¹	Ret. Adm. ²	Ext. Exp. ³	Ret. Jud. ⁴	Atención Lenta	Trato Inad. ⁵	Notific. ⁶	Improc. ⁷	Error Material	Extravío Docs./Evid. ⁸	Múlt. ⁹	Prob. Inform. ¹⁰	Otro ¹¹
TOTAL	3899	716	145	158	1660	59	233	136	109	52	75	180	210	166
Pensiones Alimentarias	1307	297	40	45	514	23	84	44	23	21	22	83	59	52
Civil	750	122	51	34	321	8	33	27	20	10	17	36	38	33
Laboral	482	73	12	10	293	1	12	18	7	5	6	17	20	8
Penal	350	48	21	24	132	12	15	13	19	3	15	8	22	18
Familia	306	41	4	6	175	2	12	11	13	7	5	10	14	6
Tránsito	171	43	7	9	41	6	15	5	4	3	3	7	17	11
Contravenciones	127	19	6	7	7	4	27	6	8	1	0	11	16	15
Civil de Hacienda	119	37	1	19	47	0	4	0	2	2	2	1	2	2
Violencia Doméstica	92	14	0	0	15	1	26	1	9	0	0	3	13	10
Constitucional	79	7	2	0	50	0	2	3	1	0	4	1	3	6
Contencioso Adm.	60	9	1	4	41	0	0	0	1	0	1	1	1	1
Agraria	30	2	0	0	19	0	0	3	0	0	0	2	2	2
Penal Juvenil	10	2	0	0	2	0	1	3	0	0	0	0	1	1
Notarial	6	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0
Niñez y Adolescencia	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
No se registra materia¹²	8	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	1

Observaciones

¹ Proc. Adm.: Procedimientos Administrativos.

² Ret. Adm.: Retardo Administrativo.

³ Ext. Exp.: Extravío de Expediente.

⁴ Ret. Jud.: Retardo Judicial.

⁵ Trato Inad.: Trato Inadecuado.

⁶ Notif.: Notificaciones.

⁷ Improc.: Improcedentes.

⁸ Extravío Docs./Evid.: Extravío de documentos o Evidencias.

⁹ Múlt.: Múltiple.

¹⁰ Prob. Inform.: Problemas de Información.

¹¹ Las gestiones clasificadas en la categoría otro son aquellas que no corresponden a ninguno de los motivos de gestión establecidos.

¹² Se registran gestiones de la Subcontraloría de Servicios de Heredia y Alajuela que no pudieron ser asociadas con una materia específica, por relacionarse con oficinas judiciales que tramitan diferentes materias.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.



De manera similar a la que se presentó en relación con el retardo judicial, cuando se analiza el motivo procedimientos administrativos en la materia de Pensiones Alimentarias, se puede observar que representa un 41.48% del total de las 716 gestiones tramitadas para este motivo. Las materia Civil con un 17.03% (122), Laboral con un 10.19% (73) y Penal con un 6.70% (48) completan las cuatro materias más significativas dentro de este motivo.

El motivo de trato inadecuado representa el 5.97% (233) de las gestiones del ámbito jurisdiccional. De nuevo figuran las materias de Pensiones Alimentarias (36.05%) y Civil (14.16%) dentro de las que tienen mayor relevancia porcentual, incorporándose también las Contravenciones (11.58%) y la Violencia Doméstica (11.15%).

En cuanto a las materias para las cuales se han tramitado la mayor cantidad de gestiones por trato inadecuado se encuentran las Pensiones Alimentarias y la Violencia doméstica, materias consideradas de alto contenido social.

3.1.8 Gestiones tramitadas por oficina judicial

El cuadro No. 6 muestra las oficinas judiciales respecto de las cuales se tramitaron la mayor cantidad de gestiones de acuerdo al motivo de la gestión.

Aparecen dos oficinas con más de 200 gestiones, cinco con más de 100 y seis con más de 70. El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José con 241, es el despacho respecto del cual se tramitó la mayor cantidad de gestiones durante el 2004, lo cual representa un 4.85% de la totalidad de las gestiones tramitadas para este año (3889).

Según la cantidad de gestiones recibidas, el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José con 211 gestiones, representa el 4.25% del total general (3889).

Se observa que estas mismas oficinas también aparecen como los despachos para los cuales se tramitó la mayor cantidad de gestiones durante el 2003, cuando se tramitaron 243 gestiones del Juzgado de Pensiones Alimentarias y 191 del Juzgado de Trabajo.



CUADRO No. 6
GESTIONES TRAMITADAS POR OFICINA JUDICIAL Y MOTIVO DE LA GESTIÓN
2004

OFICINA JUDICIAL	TOTAL	MOTIVO DE LA GESTIÓN												
		Proc. Adm. ¹	Ret. Adm. ²	Ext. Exp. ³	Ret. Jud. ⁴	Atención Lenta	Trato Inad. ⁵	Notific. ⁶	Improc. ⁷	Error Material	Ext. Docs. ⁸	Múlt. ⁹	Prob. Inf. ¹⁰	Otro ¹¹
TOTAL	4964	910	214	183	1956	92	355	160	148	62	92	222	295	275
Subtotal oficinas con 36 o más gestiones	2182	442	63	106	986	32	100	56	41	39	46	101	92	78
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J	241	69	0	24	88	6	16	9	0	9	8	6	4	2
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	211	30	0	6	149	1	4	8	1	2	4	0	5	1
Juzgado Pensiones Alimentarias Alajuela	195	37	10	4	129	0	6	2	0	0	3	0	4	0
Juzgado de Familia de Heredia	144	9	0	1	107	0	1	1	4	6	1	4	8	2
Juzgado Contravencional de Heredia	137	32	3	2	34	8	12	5	2	7	0	10	16	6
Jdo. Civil de Hcd. y A. Sumarios II C.J.S.J.	119	37	1	19	47	0	4	0	2	2	2	1	2	2
Juzgado Pensiones Alimentarias de Cartago	118	33	1	7	34	2	7	3	3	2	3	11	4	8
Juzgado Penal I C.J.S.J.	92	9	8	14	31	8	3	3	4	1	1	0	6	4
Juzgado Contravencional Pococí	81	23	1	1	21	0	4	2	4	1	1	9	10	4
Sala Constitucional	79	7	2	0	50	0	2	3	1	0	4	1	3	6
Juzgado Civil de Cartago	78	12	3	5	40	0	1	1	2	0	3	3	4	4
Departamento de Gestión del Factor Humano	77	41	11	0	0	0	2	0	2	0	3	2	7	9
Juzgado Contravencional de Liberia	76	4	3	0	23	1	6	7	0	0	0	28	0	4
Fiscalía Adjunta de Heredia	57	5	1	3	21	2	6	0	3	2	4	4	5	1
Juzgado de Tránsito de Cartago	55	20	4	1	18	0	3	0	1	1	1	1	3	2
Juzgado Contencioso Administrativo II C.J.S.J.	55	8	1	4	38	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Juzgado Pensiones Alimentarias I C.J.S.J.	50	12	8	0	12	0	7	0	6	0	0	1	1	3
Juzgado 2 Civil I C.J.S.J.	44	8	2	5	19	1	0	2	0	1	1	2	0	3
Fiscalía de Cartago	44	7	0	1	25	1	3	0	1	0	0	1	1	4
Juzgado Contravencional Pavas	40	9	3	2	9	2	1	4	0	1	1	1	4	3
Juzgado Civil y de Trabajo de Liberia	40	1	0	1	21	0	2	1	0	0	0	11	0	3
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	40	9	0	2	20	0	3	1	0	1	1	1	1	1
Juzgado Civil y Trabajo Hatillo	37	6	1	1	21	0	1	1	2	0	1	0	1	2
Juzgado Civil de Heredia	36	3	0	1	17	0	4	0	1	1	1	3	2	3
Juzgado Civil de Mayor Ctía. y Agrario II C.J.S.J.	36	11	0	2	12	0	2	3	1	2	2	0	1	0
Subtotal oficinas con menos de 36 gestiones	2782	468	151	77	970	60	255	104	107	23	46	121	203	197

Observaciones:

¹ Proc. Adm.: Procedimientos Administrativos.

² Ret. Adm.: Retardo Administrativo.

³ Ext. Exp.: Extravío de Expediente.

⁴ Ret. Jud.: Retardo Judicial.

⁵ Trato Inad.: Trato Inadecuado.

⁶ Notif.: Notificaciones.

⁷ Improc.: Improcedentes.

⁸ Extravío Docs./evid.: Extravío de documentos o evidencias.

⁹ Múlt.: Múltiple.

¹⁰ Prob. Inform.: Problemas de Información.

¹¹ Las gestiones clasificadas en la categoría otro son aquellas que no corresponden a ninguno de los motivos de gestión establecidos.

Fuente: Contraloría de Servicios.



Solamente se tramitaron más de 100 gestiones para dos oficinas judiciales durante el 2003, cifra que aumentó a siete en el 2004. Aparte de las dos oficinas mencionadas del Segundo Circuito Judicial de San José, aparecen el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Alajuela, Juzgado de Familia de Heredia, Juzgado Contravencional de Heredia, Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios del Segundo Circuito Judicial de San José y el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago.

Todos los despachos enumerados presentan una cantidad significativa de gestiones por retardo judicial, lo cual es congruente con el hecho de que este es, en general, el principal motivo de inconformidad de las personas usuarias.

Para efectos del cuadro No.6, se presentan los 25 despachos respecto de los cuales se tramitaron mayor cantidad de gestiones.

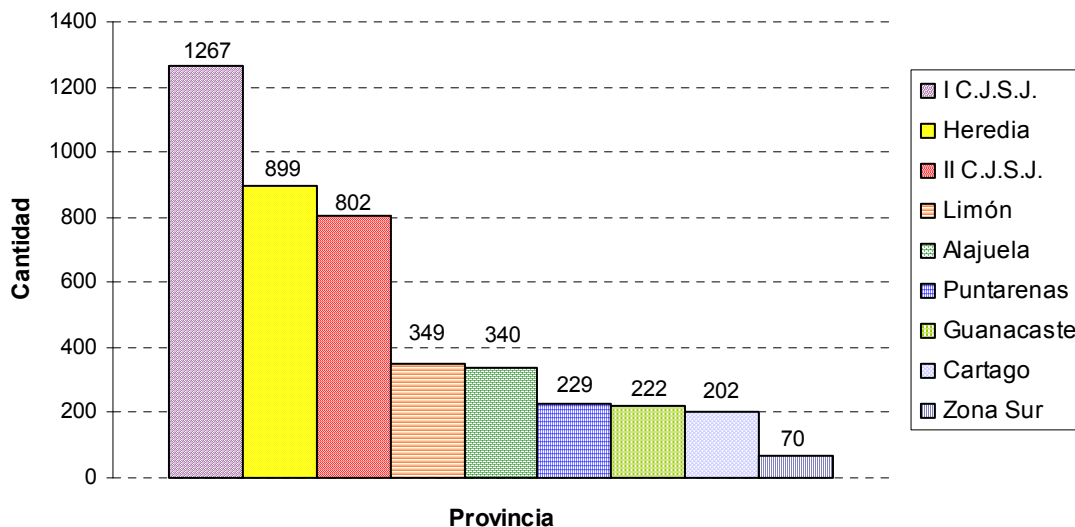
3.2 BOLETAS DE SUGERENCIAS

Durante el 2004 se recibieron un total de 4380 boletas de sugerencia relacionadas con diferentes oficinas judiciales de todo el país.

De acuerdo con la zona a la que pertenece la oficina, se tramitaron 1267 (28.9%) boletas de sugerencia del Primer Circuito Judicial de San José, seguidas por 899 (20.5%) de Heredia, 802 (18.3%) del Segundo Circuito Judicial de San José, 349 (7.9%) de Limón, 340 (7.8%) de Alajuela, 229 (5.2%) de Puntarenas, 222 (5%) de Guanacaste, 202 (4.6%) de Cartago y 70 (1.6%) de la Zona Sur.

El gráfico No. 4 representa las cifras anteriores.

GRÁFICO No. 4
BOLETAS DE SUGERENCIA TRAMITADAS POR ZONA
2004





La información que incluye el diseño actual de la boleta de sugerencia, contempla variables como la calificación de la atención recibida y el tiempo de espera para ser atendido, así como si se logró cumplir con el objetivo de la visita al despacho. El formato utilizado para la boleta de sugerencias se puede observar en el anexo No 1.

De acuerdo con la tabulación de la información de las boletas del 2004, se observa que las personas usuarias no completan todos los datos solicitados, tal como el nombre o el medio para recibir comunicaciones, lo que impide realizar un análisis de las opiniones de las personas usuarias.

3.2.1 Calificación de la atención recibida

El cuadro No.7 se observan las oficinas judiciales respecto de las cuales se recibieron la mayor cantidad de sugerencias, según la calificación de la atención recibida.

En general, de las 4380 boletas tramitadas, el 40% (1755) de las personas usuarias consideraron que la atención que recibieron fue buena o muy buena, un 18.1% (794) consideraron que fue regular, un 38.1% que la consideró mala y un 3.7% que no indica o no respondió a la pregunta.



CUADRO No. 7
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL
Y LA CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA
2004

OFICINAS JUDICIALES	TOTAL	CALIFICACIÓN				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	NI/NR
TOTAL	4380	1118	637	794	1669	162
Subtotal Despachos con 37 Boletas o más	2570	605	366	481	1046	72
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	163	11	13	34	105	0
Juzgado Contravencional Menor Cuantía Pavas	159	90	30	15	19	5
Registro Judicial	124	28	20	32	42	2
Juzgado de Tránsito II C.J.S.J.	113	24	20	28	39	2
Sección Clínica Médico Forense	106	34	14	18	36	4
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía Sto. Domingo Heredia	95	13	17	18	40	7
Juzgado Contravencional Menor Cuantía Hatillo	93	15	13	17	45	3
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	91	15	15	13	46	2
Juzgado Pensiones Alimentarias Alajuela	91	3	4	15	69	0
Juzgado Contravencional de Guácimo	91	56	14	7	12	2
Juzgado Contravencional de Heredia	90	6	10	19	52	3
Sección Patología Forense	85	28	14	11	31	1
Juzgado de Violencia Doméstica II C.J.S.J.	82	16	15	21	30	0
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	81	24	11	16	29	1
Juzgado Civil de Hacd. Y Asuntos Sumarios II C.J.S.J.	80	16	11	14	38	1
Juzgado Contravencional Desamparados	77	7	4	16	48	2
Juzgado Pensiones Alimentarias Cartago	77	2	9	23	43	0
Juzgado Tránsito Hatillo	76	10	11	22	33	0
Juzgado de Tránsito de Heredia	75	12	12	17	31	3
Oficina de Recepción de Denuncias O.I.J.	74	20	11	12	26	5
Juzgado Tránsito Cartago	70	19	10	11	28	2
Archivo Judicial San Joaquín de Heredia	66	34	13	5	12	2
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía San Rafael Heredia	52	22	11	8	7	4
Servicio de fotocopiado de los Trib. de Justicia del I C.J.S.J.	51	4	8	8	29	2
Juzgado Violencia Doméstica Puntarenas	48	9	9	13	15	2
Delegación Regional O.I.J. de Heredia	44	8	4	14	17	1
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía San Joaquín Flores	43	17	5	6	14	1
Juzgado Contravencional Pococí	42	7	5	3	20	7
Fiscalía de Alajuela	40	3	1	7	28	1
Juzgado Tránsito I C.J.S.J.	39	8	3	8	15	5
Juzgado Tránsito Pavas	39	8	7	7	17	0
Juzgado Contravencional de Cañas	39	12	13	10	4	0
Juzgado Menor Cuantía Desamparados	37	19	3	5	9	1
Ministerio Público (I C.J.S.J.)	37	5	6	8	17	1
Despachos con menos de 37 Boletas de Sugerencias	1810	513	271	313	623	90

Fuente: Contraloría de Servicios



El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José con 163 boletas, es la oficina respecto de la cual se recibieron la mayor cantidad de boletas así como de gestiones en el 2004, esto representa un 3.72% del total general de boletas recibidas para todo el país (4380) y un 20.3% de las boletas tramitadas en el Segundo Circuito Judicial de San José.

En orden descendente en cuanto a cantidad de boletas, se encuentra el Juzgado Contravencional de Pavas, el Registro Judicial y el Juzgado de Tránsito del II C.J.S.J. con 159 (3.6%), 124 (2.8%), 113 (2.6%) y 106 (2.4%) boletas de sugerencias respectivamente, siendo las únicas oficinas que registraron más de 100 boletas de sugerencia durante el 2004.

En cuanto a la calificación brindada por las usuarias y usuarios para estos despachos, destaca el caso del Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Pavas, donde el 75.5% de las personas usuarias calificaron la atención como buena o muy buena, 9.4% indicó que fue regular, 11.9% que fue mala y 3.1% que no indicaron o no respondieron.

Como las oficinas que las personas usuarias calificaron con una atención buena o muy buena, destacan el Juzgado Contravencional de Guácimo, el Archivo Judicial, el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de San Rafael de Heredia, el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de San Joaquín de Flores y el Juzgado de Menor Cuantía de Desamparados.

3.2.2 Calificación del tiempo de espera

Otro de los aspectos que se consulta a través de la boleta de sugerencia es la calificación del tiempo que el usuario debe esperar para ser atendido.

El 17.9% (783) de las personas usuarias indicaron que el período de tiempo que debieron esperar fue rápido, el 16.3% (716) que fue aceptable, 56.5% (2474) que fue lento y el 9.3% (407) no indicaron o no respondieron a la pregunta.

De acuerdo la calificación ofrecida por las usuarias y usuarios, el cuadro No. 8 muestra el detalle de acuerdo a la oficina judicial visitada.



**CUADRO No. 8
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL
Y LA CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA
2004**

OFICINAS JUDICIALES	TOTAL	CALIFICACION			
		Rápido	Aceptable	Lento	NI/NR
<u>TOTAL</u>	<u>4380</u>	<u>783</u>	<u>716</u>	<u>2474</u>	<u>407</u>
Subtotal Despachos con 37 boletas o más	2570	416	418	1543	193
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	163	10	13	134	6
Juzgado Contravencional Menor Cuantía Pavas	159	62	44	43	10
Registro Judicial	124	30	27	61	6
Juzgado de Tránsito II C.J.S.J.	113	10	24	76	3
Sección Clínica Médico Forense	106	17	22	63	4
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía Sto. Domingo Heredia	95	7	16	63	9
Juzgado Contravencional Menor Cuantía Hatillo	93	15	12	64	2
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	91	11	12	67	1
Juzgado Pensiones Alimentaria Alajuela	91	3	3	83	2
Juzgado Contravencional Guácimo	91	35	18	15	23
Juzgado Contrav. de Heredia	90	2	8	68	12
Sección Patología Forense	85	13	13	55	4
Juzgado de Violencia Doméstica II C.J.S.J.	82	13	19	48	2
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	81	16	15	46	4
Juzgado Civil de Hacd. Y Asuntos Sumarios II C.J.S.J.	80	6	8	59	7
Juzgado Contravencional Desamparados	77	6	7	62	2
Juzgado Pensiones Alimentarias Cartago	77	2	4	69	2
Juzgado Tránsito Hatillo	76	9	16	49	2
Juzgado de Tránsito de Heredia	75	6	11	52	6
Oficina de Recepción de Denuncias O.I.J.	74	10	14	41	9
Juzgado Tránsito Cartago	70	12	13	41	4
Archivo Judicial San Joaquín de Heredia	66	27	17	20	2
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía San Rafael Heredia	52	13	20	15	4
Servicio de fotocopiado de los Trib. de Justicia I C.J.S.J.	51	5	2	40	4
Juzgado Violencia Doméstica Puntarenas	48	2	5	21	20
Delegación Regional O.I.J. de Heredia	44	8	3	32	1
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía San Joaquín Flores	43	10	9	22	2
Juzgado Contravencional Pococí	42	4	7	14	17
Fiscalía Adjunta de Alajuela	40	3	3	33	1
Juzgado Tránsito I C.J.S.J.	39	4	3	20	12
Juzgado Tránsito Pavas	39	7	12	18	2
Juzgado Contravencional de Cañas	39	17	11	11	0
Juzgado Menor Cuantía Desamparados	37	18	2	16	1
Ministerio Público (I C.J.S.J.)	37	3	5	22	7
Despachos con menos de 37 Boletas de Sugerencias	1810	367	298	931	214

Fuente: Contraloría de Servicios



IV. BALANCE GENERAL

4.1 LOGROS

En el 2004, la Contraloría de Servicios dio un paso importante hacia la consolidación del proyecto, puesto que se logró la apertura de la Subcontraloría de Servicios de Guanacaste y la Subcontraloría de Servicios de la Zona Atlántica. Con el fin de permitir un mayor acceso de los usuarios y usuarias a los servicios que brindamos y el fortalecimiento de las relaciones con los despachos y oficinas judiciales, fueron abiertas oficinas regionales en Santa Cruz y Pococí, mediante la redistribución de las plazas asignadas a las Subcontralorías indicadas.

La oficina central en San José continuó atendiendo, en forma directa, las gestiones provenientes de los circuitos judiciales de la Zona Sur, Cartago y Puntarenas.

Durante el 2004, se le dio mayor énfasis a la calidad en la tramitación de las gestiones, para lo cual nuestra intervención no se limitó a resolver el reclamo de las personas usuarias, sino a identificar los problemas de fondo que afectan directamente la prestación de los servicios judiciales.

Otro de los aspectos a destacar fue la creciente colaboración que han brindado los funcionarios y servidores judiciales a la labor de la Contraloría de Servicios, lo cual facilita la atención y resolución de gestiones interpuestas por las personas usuarias, y permite brindar una respuesta ágil y oportuna que conduzca al mejoramiento de los servicios judiciales.

Dentro de las labores de la Contraloría de Servicios durante el 2004, deben mencionarse las visitas a las oficinas judiciales con el fin de conocer los problemas que, en el ámbito interno, pueden estar ocasionando deficiencias en el servicio. A través de las visitas y con la colaboración del personal de las oficinas, hemos logrado identificar algunos problemas, respecto de los cuales la Contraloría ha podido servir de enlace entre los despachos, la Presidencia de la Corte, la Administración y otras instancias, para promover que se adopten medidas apropiadas que contribuyan a brindar un mejor servicio. Entre ellas destacan las siguientes:

- Fortalecimiento de la atención de público, en el que la Contraloría de Servicios ha sugerido el suministro de equipo necesario para un mejor desempeño de las labores.
- Coordinación para la mejor atención de los casos de pensión alimentaria. La Contraloría ha servido de enlace entre la Defensa Pública y los Juzgados de Pensiones Alimentarias.
- Traslado de inquietudes a la Dirección Ejecutiva en relación con necesidades de recursos, que se identifican como resultado del trámite de una gestión, y resultan necesarios para mejorar el servicio.



- Gestiones ante el Proyecto Contra el Retardo Judicial, cuando hemos constatado que, por volumen de trabajo de un despacho, no es posible dar plazos de resolución a los usuarios. En este caso, se realiza una valoración de los factores que contribuyen al retardo (circulante, carencia de recursos humanos y materiales, ambiente laboral, entre otros).

Como resultado de las gestiones tramitadas, esta Contraloría de Servicios ha recomendado algunas medidas o acciones, con el fin de fortalecer los servicios que brinda la institución o incluso sugerir medidas correctivas para mejorar la gestión de algunas dependencias, en relación con el tema del servicio. Los logros alcanzados como resultado de nuestra intervención se describen en el anexo No.2.

A finales de 2004, se iniciaron los esfuerzos para fortalecer la línea de información gratuita (800-800-300), entre los que nos interesa la actualización de la información sobre los servicios judiciales, el diseño de un sistema ágil de búsqueda para facilitar el suministro de información, la creación una base de datos con información completa sobre los principales trámites que realizan los usuarios ante las oficinas judiciales.

Se realizó la coordinación con el Departamento de Tecnología de la Información para la elaboración de los términos de referencia que integren un sistema de ingreso, trámite, seguimiento y control de gestiones, presentadas en la Contraloría y Subcontralorías de Servicio, por las usuarias y usuarios. Además, se realizaron gestiones ante las instancias superiores y la Unidad Ejecutora del Proyecto Corte-BID, con el fin de obtener los recursos necesarios para el diseño de un sistema informático apropiado. Durante el 2005, se dará el seguimiento necesario a estas gestiones.

4.2 LOGROS ESPECÍFICOS POR ÁREAS

4.2.1 Área de atención al público

- a) Como resultado del análisis de las boletas de sugerencias de las usuarias y usuarios, realizado por la Contraloría de Servicios y las oficinas regionales, se logró que algunos despachos judiciales de Goicoechea, Cartago, Liberia, Santa Cruz y Alajuela, mejoraran la atención de público, por lo que se coordinó con las Administraciones Regionales de esos circuitos para que se les asignara mobiliario y equipo, como ficheros electrónicos y bancas de atención al público.





- b) En la oficina de la Contraloría ubicada en los Tribunales del Primer Circuito Judicial, se atendieron gestiones debidas en la escasez de especies fiscales requeridas para la solicitud de la certificación de delincuencia. Con el fin de brindar explicaciones a las personas usuarias y buscar una solución al problema, la Contraloría efectuó una investigación sobre los motivos de la escasez, problema que resultó no ser atribuible al Poder Judicial,
- c) En coordinación con la Administración del Segundo Circuito Judicial de San José, se propuso la posibilidad ante la Asociación Gerontológica Costarricense, para instalar un puesto de venta de especies fiscales en este Circuito Judicial, el cual ya está funcionando en el tercer piso de ese edificio desde el mes de abril de 2004.
- d) Con el objetivo de motivar a las usuarias y usuarios de los Tribunales de Cartago a utilizar el sistema de autoconsulta de expedientes, en coordinación con la Unidad Administrativa, se diseñaron y colocaron afiches en todas las oficinas del edificio que instaban a las usuarias y usuarios a realizar la autoconsulta. En dicho rótulo se mencionan las ventajas que produce la revisión del estado del expediente mediante este sistema, así como las materias para las cuales se encuentra disponible este servicio.
- e) Con motivo de una gestión presentada por una persona usuaria y debido a deficiencias en el suministro de información sobre la ubicación de las oficinas del edificio, en coordinación con la Oficina Administrativa Regional de Santa Cruz, se elaboró un bosquejo con la ubicación de todas las oficinas judiciales en el edificio de los Tribunales de Justicia de Santa Cruz, el cual se encuentra colocado en el puesto de seguridad que está ubicado a la entrada de los Tribunales de Santa Cruz.
- f) Con motivo de las gestiones interpuestas por las personas usuarias, se coordinaron acciones con la Administración para mejorar el servicio de fotocopiado en los siguientes lugares: Primer Circuito Judicial de San José, Desamparados, Pérez Zeledón, Santa Cruz y Carrillo. Dentro de los aspectos que mejoraron se encuentran la calidad de las copias, disminución del tiempo de espera para las usuarias y los usuarios y el espacio físico destinado a brindar el servicio.
- g) En coordinación con la Unidad Administrativa Regional de Limón y con el fin de contribuir al cumplimiento de la Ley 7600 "Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad", esa oficina emitió una circular en la que informó a los despachos ubicados en el segundo y tercer piso del edificio, la asignación de espacios en el primer piso para la atención de usuarios con discapacidades permanentes y temporales.
- h) Debido a que la jurisdicción de la Subcontraloría de Servicios de Guanacaste es muy amplia, el personal se traslada una vez por semana a la ciudad de Cañas, para atender en forma personalizada a los usuarios y las usuarias de ese cantón.



- i) Con el objetivo de contribuir al mejoramiento en la atención de usuarios en los despachos judiciales, se brindaron las siguientes charlas:
- A solicitud del Consejo de Administración de Alajuela se impartieron 9 charlas de “Servicio al cliente” a funcionarios de los diferentes despachos de esa provincia, en ellas participaron un total de 55 funcionarios.
 - Cinco charlas sobre “Calidad en el servicio” a servidores de los Juzgados Civiles de Mayor y Menor Cuantía del Primer Circuito Judicial de San José.
 - En coordinación con la Escuela Judicial, se brindaron cuatro charlas a servidores del Primer y Segundo Circuito de la Zona Atlántica sobre “Servicio al Cliente” y “Atención de llamadas telefónicas”

4.2.2 Estudios de percepción sobre los servicios brindados

- a) Se aplicaron dos encuestas para evaluar la percepción de los servicios brindados, una de ellas en los Juzgados Contravencionales y de Menor Cuantía de las oficinas periféricas del Primer Circuito Judicial de San José, la cual se aplicó a un total de 137 usuarios y otra sobre el Servicio de Salud para Empleados, que se aplicó a un total de 158 servidores judiciales. Este instrumento servirá de insumo para elaborar un documento en el que se propondrán estrategias y medidas correctivas para mejorar y fortalecer los servicios brindados en estas dos áreas. Las encuestas se pueden observar en el anexo No. 3
- b) La Subcontraloría de Servicios de Alajuela aplicó una encuesta a una muestra conformada por 72 abogados litigantes de la ciudad, para diagnosticar y presentar resultados sobre la percepción de servicios y atención que brindan los despachos judiciales del circuito. Con esta información, se elaborará un informe en el que se propondrán estrategias y medidas correctivas para mejorar y fortalecer los servicios brindados. Esta encuesta se puede observar en el anexo No. 4

4.2.3 Identificación de problemas y recomendaciones de carácter funcional y administrativo sobre los servicios que brindan las oficinas judiciales.

- a) La Contraloría de Servicios ha venido realizando visitas y coordinando acciones en procura de que los despachos de la periferia brinden un mejor servicio. Los problemas que se han identificado son: las instalaciones de los despachos son inadecuadas, el personal alega desconocimiento de las circulares, existen problemas en relación con el servicio de fotocopiado, falta de una rotulación adecuada de los despachos. Además, las usuarias y los usuarios enfrentan tiempos de espera prolongados, aspectos respecto de los cuales esta oficina ha venido realizando gestiones en procura de un mejor servicio.



- b) Se remitió al Consejo Superior un diagnóstico efectuado por la Subcontraloría sobre el funcionamiento del Departamento de Ciencias Forenses, con el fin de determinar las áreas que presentaban deficiencias en la prestación del servicio. Debido a las gestiones de otras instancias (Jefatura del Departamento de Ciencias Forenses, Dirección Ejecutiva y la Comisión de Familia, Violencia Doméstica y Penal



Juvenil), a partir del 15 de julio del presente año, el Consejo autorizó la creación de cuatro plazas extraordinarias para dicho departamento: dos destinadas a la Sección de Bioquímica en lo que corresponde al área administrativa y dos para la Sección de Pericias Físicas destinadas a la realización de pericias, con lo cual se espera que se agilice el tiempo de respuesta a las solicitudes de los dictámenes.

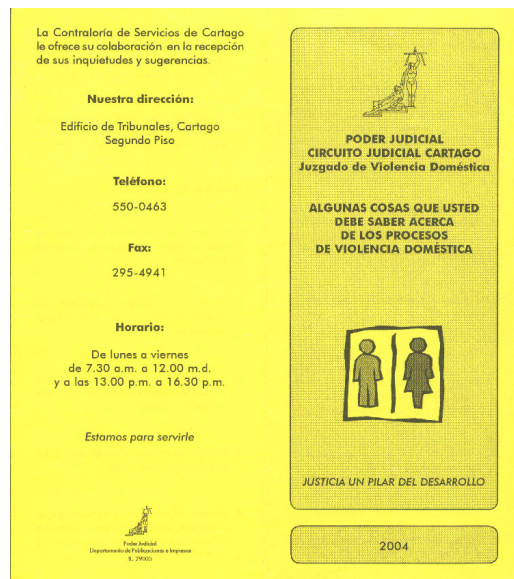
- c) Con motivo de las gestiones de diferentes jefes de las oficinas del Complejo de Ciencias Forenses, en especial la Jefatura de la Sección de Biología; en relación con la falta de información cuando el Ministerio Público o las Delegaciones del OIJ les solicitan la realización de alguna pericia, la Contraloría de Servicios del Complejo de Ciencias Forenses sirvió como canal de comunicación para que, en coordinación con la Unidad de Capacitación del Ministerio Público, se realizaran dos reuniones para analizar los problemas. Como resultado de éstas, se elaboró una diagnóstico de la situación actual, el cual servirá de base para iniciar un plan para mejorar la realización de las pericias.
- d) Debido a las inquietudes planteadas por los usuarios y las usuarias del Segundo Circuito Judicial de San José, ante la Presidencia de la Corte, la Subcontraloría de ese circuito y a través de las de boletas de sugerencias, se procedió a realizar un monitoreo del tiempo de atención en el área de recepción de documentos del circuito aludido, el cual fue conocido por el Consejo Superior en la sesión número 35-2004, celebrada el 18 de mayo de 2004, artículo LXVII y que incluyó un análisis del procedimiento seguido para la recepción de documentos funciones adicionales de los auxiliares judiciales que reciben documentos, resultados, conclusiones y recomendaciones.
- e) Se coordinaron acciones con la Oficina Administrativa Regional y el Juzgado Contravencional de Santa Cruz, para la solución al problema general de los pagos atrasados a las actoras en los procesos de pensión alimentaria, en los meses de marzo, abril y mayo del 2004.



- f) Se coordinaron acciones con el Juzgado Contravencional del Segundo Circuito Judicial de Zona Atlántica y el Ministerio de Seguridad Pública, con el fin de aunar esfuerzos para procurar una disminución en el plazo de entrega a las usuarias por pensión alimentaria de las órdenes de apremio corporal. Interesa resaltar que no sólo en ese circuito se han realizado estos esfuerzos; también se han coordinado acciones en el Segundo Circuito Judicial de San José, Primer Circuito Judicial de Alajuela, Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica y Heredia. Los resultados obtenidos se consideran positivos ya que se han observado una disminución en el número de gestiones por este motivo y los jueces han manifestado su satisfacción por la disminución de los plazos de entrega.
- g) Como resultado de una gestión tramitada por la Contraloría de Servicios de Guanacaste, relacionada con el retardo en la resolución de escritos por parte del Juzgado Civil y Trabajo de Liberia, el Consejo Superior en sesión 83-04 celebrada el 28 del 2004, artículo LV, dispuso que el Departamento de Planificación elabore un estudio sobre la necesidad de dotar de mayor recurso humano a ese despacho, debido al aumento sostenido de escritos.
- h) Se conformaron y funcionan una Comisión de Usuarios en Heredia y en Alajuela, con el fin de apoyar los esfuerzos para el mejoramiento del servicio que brinda el Poder Judicial en esas provincias. Estas comisiones, conformadas en su mayoría por abogados litigantes, colaboración con la Contraloría de Servicios en la identificación de problemas funcionales y administrativos que afectan los servicios brindados por la institución.

4.2.4 Actividades de promoción, divulgación y de acercamiento a las comunidades

- a) Se continuó con el proceso de orientación a las usuarias y los usuarios de los servicios judiciales, a través de la confección y distribución de folletos y despleables, los cuales contienen información relativa a los requisitos para realizar trámites. Durante el 2004 se elaboraron doce despleables sobre temas relacionados con: Patología Forense (información al doliente), Medicina del Trabajo, Oficina de Recepción de Documentos, Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica, Contravenciones, y Tránsito.





Sección Medicina del Trabajo

Departamento de Medicina Legal

Organismo de Investigación Judicial

Sección Medicina del Trabajo

PODER JUDICIAL

Organismo de Investigación Judicial

DEPARTAMENTO DE MEDICINA LEGAL

PODER JUDICIAL

Horario:
Lunes a Viernes
De 07.30 a.m. a 12.00 m.d.
De 01.00 p.m. a 04.30 p.m.

Teléfonos:
277-4237, 277-4238

Telefax:
277-4239

Correo electrónico:
medicina_trabajo@poderjudicial.gov.cr

Si necesita ayuda o información adicional, también puede dirigirse a la
CONTRALORIA DE SERVICIOS DE HEREDIA DEL PODER JUDICIAL

Teléfonos:
277-0303, 277-0304

Correo electrónico:
hdasubcontraloria@poderjudicial.gov.cr

Departamento de Medicina Legal

Complejo de Ciencias Forenses

San Joaquín de Flores, Heredia

INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

PODER JUDICIAL
Departamento de Planeación e Informática
B. 28007

La Contraloría de Servicios de Cartago le ofrece su colaboración en la recepción de sus inquietudes y sugerencias

Nuestra dirección:
Edificio de Tribunales, Cartago
Segundo Piso

Teléfono:
550-0463

Fax:
295-4941

Horario:
De lunes a viernes
de 7.30 a.m. a 12.00 m.d.
y de las 13.00 p.m. a 16.30 p.m.

Estamos para servirle

PODER JUDICIAL
CIRCUITO JUDICIAL CARTAGO
Juzgado de Tránsito

ALGUNAS COSAS QUE USTED DEBE SABER ACERCA DE LOS PROCESOS DE TRÁNSITO

JUSTICIA UN PILAR DEL DESARROLLO

PODER JUDICIAL
Departamento de Planeación e Informática
B. 28007

b) Se promovieron 16 actividades de acercamiento en comunidades cercanas a los circuitos judiciales de San José, Alajuela, Heredia, Cartago, Guanacaste y Limón, con el fin de divulgar el funcionamiento de las Contralorías de Servicio. En estas actividades y con la colaboración de funcionarios de algunos despachos (Jueces, Fiscales y Trabajadores Sociales), la oficina central y la del Segundo Circuito Judicial de San José, se coordinaron cuatro charlas en materias de Familia, Violencia Doméstica, Pensiones Alimentarias y Delitos Sexuales.





- c) La Contraloría de Servicios realizó once visitas a los a los siguientes lugares: Nicoya (2), Liberia, Santa Cruz, Cartago, Puntarenas, Pérez Zeledón, San José, Alajuela (2) y Heredia, con motivo de la celebración de audiencias de conciliación masiva organizadas por la Comisión de la Resolución Alternativa de Conflictos, donde se brindó una pequeña explicación de la labor y los objetivos de la Contraloría en el Poder Judicial. Además, se entregó material impreso a los asistentes y se recibieron gestiones de los usuarios, a través de un pequeño puesto de atención, ubicado por lo general a la entrada del recinto.
- d) Se continuó con la campaña de divulgación de la naturaleza y servicios que brinda la Contraloría en medios de comunicación radiales y prensa escrita. La Contraloría participó en diez actividades de este tipo.

V. OTRAS CONSIDERACIONES

5.1 PARTICIPACIÓN EN COMISIONES

Por la naturaleza de las funciones de la Contraloría de Servicios, existe una participación activa de la Contralora de Servicios en las siguientes comisiones:

5.1.1 Comisión de Usuarios del Poder Judicial

Durante el 2004, se realizaron diez reuniones. Esta comisión se ha convertido en un foro de discusión sobre temas de interés para las usuarias y los usuarios del Poder Judicial, efectúa recomendaciones para el mejoramiento del servicio y funge como órgano asesor de la Contraloría de Servicios. Durante ese año, se discutieron algunos temas, respecto de los cuales se remitieron recomendaciones al Consejo Superior:

- Ampliación del horario de recepción de documentos en el Segundo Circuito Judicial.
- Apertura de ventanillas de atención exclusiva para los profesionales en derecho.
- Eliminación del requisito de la presentación de la cédula de identidad o documento idóneo similar a todas las personas usuarias que se presenten a hacer entrega de documentos ante cualquier despacho judicial.





- Propuesta para el uso del correo interno para la distribución de gestiones de las personas usuarias.
- Creación de un registro o índice computarizado de asuntos por despacho.
- Sobre el deber de puntualidad de los empleados judiciales.
- Eliminación de las mamparas o biombos.

Además de las reuniones que se realizó la Comisión de Usuarios del Primer Circuito Judicial de San José, también sesionaron en el 2004 las de Heredia y Alajuela.

La Comisión de Usuarios de Heredia se reunió en cinco ocasiones y discutieron temas relacionados con: la Oficina de Recepción de Documentos, seguridad del edificio de los tribunales, equipamiento de las salas de juicios, y el cumplimiento de las horas de inicio de los debates, entre otros.

La Comisión de usuarios de Alajuela realizó un total de seis reuniones, en las cuales se discutió principalmente sobre el “Estudio de percepción de los servicios y atención que brindan los despachos judiciales de la región”, cuyos resultados servirán de insumo para la elaboración de un plan de trabajo.

La integración de estas comisiones se detallan en el anexo No. 5

5.1.2 Comisión de Rescate de Valores

Se participó en las reuniones convocadas por esta Comisión, apoyando la conformación de subcomisiones de valores en el ámbito nacional y en otras actividades como las charlas sobre el tema de valores que se impartieron en el Segundo Circuito Judicial de San José los días 1, 3 y 7 de diciembre de 2004. Se brindó apoyo a esta Comisión en la elaboración del Plan Estratégico y Presupuesto para el 2005.

5.1.3 Comisión de la Defensa Pública

La Subcontralora de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José en esta comisión, brindó apoyo en la “Elaboración de un estudio sobre la percepción de los usuarios y las usuarias que reciben los servicios de la Defensa Pública”.



5.1.4 Comisión en materia de discapacidad

Además de la participación de la Contraloría en esta comisión, se ha colaborado en el trámite de gestiones sobre temas relacionados con el cumplimiento la Ley 7600 “Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”.

5.2 PROYECTOS PRIORITARIOS QUE GUIARÁN EL TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS EN EL 2005

- a) Modernizar el sistema de trabajo de la Contraloría de Servicios y sus oficinas regionales a través del diseño de un nuevo sistema informático para el registro y trámite de gestiones.
- b) Promover el diseño de un perfil que permita conocer cuáles son las características de las usuarias y los usuarios al acudir a la institución y las necesidades o demandas específicas de éstos en cuanto a los servicios que demanda.
- c) Continuar con el proceso de fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales con las demás Contralorías de Servicios de los otros Poderes de la República, con la Defensoría de los Habitantes, Instituto Nacional de la Mujeres, Ministerio de Planificación y el Colegio de Abogados.
- d) Impulsar estrategias y medidas correctivas del servicio en las principales áreas de insatisfacción de las usuarias y los usuarios.
- e) Fortalecer la participación de las personas usuarias mediante las Comisiones de Usuarios, conformar nuevas Comisiones en los circuitos en los que la Contraloría cuenta con oficinas regionales, y la realización de actividades de extensión a las comunidades.
- f) Fortalecer la Información básica que se brinda a las usuarias y los usuarios de la Administración de Justicia para una mayor orientación y un mejor contacto con la institución. Para ello se propone fortalecer y ampliar el servicio que brinda la línea de información gratuita 800-800-3000. Asimismo, se promueve un fortalecimiento del proyecto de buzones de sugerencias que contemplará un rediseño de los buzones y de las boletas de sugerencias.
- g) Continuar con los esfuerzos de divulgación respecto a las funciones de la Contraloría de Servicios, especialmente enfocados hacia las comunidades más alejadas de los principales centros de población.
- h) Propiciar evaluaciones periódicas sobre la percepción de los usuarios externos sobre algunos servicios que brinda el Poder Judicial.



La labor encomendada a la Contraloría de Servicios continuará desarrollándose con entusiasmo y optimismo. Agradecemos el apoyo que se nos ha brindado y confiamos en que estamos ayudando a construir el futuro de nuestro sistema de administración de justicia, en el que las expectativas –tanto de los servidores judiciales como de los habitantes- sean satisfechas en forma exitosa. Creemos que, parafraseando a Nietzsche:

“Solamente aquel que contribuye a construir el futuro
tendrá derecho a juzgar el pasado.”



ANEXO No.1

Boleta para Sugerencias



PODER JUDICIAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS

BOLETA PARA SUGERENCIAS

Fecha: _____ Oficina que visitó: _____

Trámite realizado: _____

A. ¿Cómo considera el servicio recibido por parte del personal que lo(a) atendió?

1. () Muy bueno 2. () Bueno 3. () Regular 4. () Malo

B. El tiempo empleado en la gestión que usted realizó, lo considera:

1. () Rápido 2. () Aceptable 3. () Lento

C. Si contestó aceptable o lento, ¿en qué etapa del trámite realizado considera usted que se tardó más?

1. () Presentación de una gestión 2. () Localización del expediente
4. () Consulta de su caso 5. () Resolución de la gestión presentada
16. () Otro, favor anótelos en este espacio: _____

"Justicia: un pilar del desarrollo"

(Ver al dorso)

D. ¿Logró su objetivo al visitar el despacho u oficina judicial? 1. () Sí 2. () No

¿Por qué? _____

SUGERENCIAS O COMENTARIOS: _____

Para darle seguimiento a su sugerencia, sería útil conocer algunos datos, si lo desea, anote la siguiente información:

Nombre: _____ Teléfono: _____

*¡Gracias por su aporte!
"Estamos para servirle"*

Fha.: Rev. 9 2002 (5000) 9 25/01/04 -- Imp. JUILCA



ANEXO No.2

Gestiones presentadas al Consejo Superior durante el 2004

FECHA	No. OFICIO	ASUNTO	RESPUESTA
13 abril	C243-04	Sugerencia para determinar si es legal y administrativamente procedente brindar el servicio a las personas que residen en zonas alejadas de San José, en la forma sugerida por el usuario, como una forma de facilitarles la obtención de las certificaciones del Archivo Judicial	Oficio Secretaría General de la Corte No. 12006-04, se acordó autorizar a las Unidades, Subunidades y Oficinas Administrativas Regionales del país para que tramiten la solicitud de certificación de pensión alimentaria ante el Registro Judicial y sean devueltas debidamente diligenciadas a los solicitantes
13 mayo	C337-04	Para entregar orden de levantamiento de embargo dirigida al Registro Público, el Juzgado de Tránsito de Cartago, le solicita dejar el documento de identidad en el despacho	Oficio Secretaria General de la Corte No. 6013-04 se acordó informar a los jueces y servidores del Juzgado de Tránsito de Cartago, que no se puede retener el documento de identificación de los usuarios con el fin señalado
13 mayo	C338-04	Solicitud de la Comisión de Usuarios, en relación con 1) Área de Atención, 2) Cantidad de servidores judiciales para atención de cada fila y 3) Requisitos en el Segundo Circuito Judicial de San José	Oficio Secretaria General de la Corte No. 6015-04, se acordó 2) medida de las posibilidades la administración refuerce con más personal en las horas en que se aumenta la afluencia de usuarios 3) en sesión 61-2001 artículo LVI, amplió el horario de recepción de documentos hasta las 20:00 horas en los despachos que tengan jornada vespertina.
16 julio	C493-04	Solicitud de emitir un recordatorio de la circular No. 55-2002 del 29 de mayo del 2002, en la que se indica que los documentos recibidos por error en otros despachos judiciales deben ser trasladados sin mayor dilación, al Juzgado que corresponda	Oficio Secretaria General de la Corte No. 8796-04, se acordó reiterar la circular No. 55-2002, publicada en el Boletín Judicial No. 110 del 10 de junio de 2002
7 octubre	C741-04	Analizar la posibilidad de regular o moderar el uso de los teléfonos celulares	Oficio Secretaria General de la Corte No. 11626-04 se acordó publicar una circular, mediante la cual se haga saber a todos los servidores judiciales que, si bien se ha resuelto no es posible prohibirles el utilizar el teléfono celular, u uso debe ser moderado (CIRCULAR 157-2004)
7 diciembre	C813-04	Se solicita emitir una circular a los despachos judiciales que tramitan la materia penal, realizar una verificación rigurosa de las fechas de prescripción de las causas	Oficio Secretaria General de la Corte, No. 497-05, se acordó emitir una circular dirigida a todos los despachos judiciales que tramitan materia penal, en la que se les señale la necesidad de que realicen una verificación rigurosa de la fecha de prescripción de las causas que tramitan.
9 diciembre	C901-04	Se solicita aclarar si la circular 02-95 faculta para revisar expedientes solamente al representante jurídico, o bien a los funcionarios del INS debidamente identificados	En sesión No. 98-04 del Consejo Superior, artículo XLVII, se acordó aclarar la circular No. 01-95 en el sentido de que podrán los funcionarios del Instituto Nacional de Seguros, debidamente identificados para los casos que interesa a la institución aseguradora, acceder a los expedientes judiciales.
23 diciembre	C905-04	Campaña de divulgación para el Juzgado Penal de San José, con el fin de que los usuarios que han sido citados a las audiencias preliminares, acudan directamente a las salas de juicio	El 19 de enero del 2005 se trasladó el oficio a todos los miembros del Consejo Superior, con el fin de rendir un informe. Se publicó la CIRCULAR 29-2005



ANEXO No.3

Encuesta de percepción del servicio de los Juzgados Contravencionales
Encuesta de percepción del servicio Médico de Empleados

Cuestionario para ser aplicado a las usuarias y usuarios de los Juzgados Contravencionales de la periferia del Primer Circuito Judicial de San José

Despacho:

- 1 Juzgado Contravencional de Desamparados
- 2 Juzgado Contravencional de Aserri
- 3 Juzgado Contravencional de Pavas
- 4 Juzgado Contravencional Escazú
- 5 Juzgado Contravencional de San Sebastián
- 6 Juzgado Contravencional de Alajuelita
- 7 Juzgado Contravencional de Hatillo

Sexo: 1 Masculino 2 Femenino

Edad: _____ años

Escolaridad:

- 1 Primaria
- 2 Primaria incompleta
- 3 Secundaria
- 4 Secundaria incompleta
- 5 Universitaria
- 6 Universitaria incompleta
- 7 Ninguna
- 8 NI/NR

Ocupación: _____

P1. Con qué regularidad asiste usted a este despacho? Una vez a la semana, 2 veces a la semana, una vez al mes, menos de una vez al mes?

- 1 Una vez a la semana
- 2 2 veces a la semana
- 3 Una vez al mes
- 4 Menos de una vez al mes
- 9 NI/NR



P2. Que tipo de trámite se ha presentado a realizar? Entregar documentos, Solicita información, revisar un expediente, sacar fotocopias, asistir a una audiencia o juicio, interponer una denuncia, u otro?

- 1 Entregar documentos
- 2 Solicitar información
- 3 Revisar expediente
- 4 Sacar fotocopias
- 5 Celebración de audiencia o juicio
- 6 Interponer denuncia
- 7 Otro, especifique _____
- 9 NI/NR

P3. Con cuál materia se relaciona el trámite que ha venido a realizar? Con pensiones alimentarias, contravenciones, tránsito, civil, laboral u otra?

- 1 Pensiones Alimentarias
- 2 Contravenciones
- 3 Tránsito
- 4 Civil
- 5 Laboral
- 7 Otra, especifique _____
- 9 NI/NR

P4. Cuanto tiempo esperó usted desde que llegó al despacho para ser atendido? Menos de 30 minutos, de 30 minutos a menos de 1 hora, de 1 hora a menos de 2 horas, 2 horas o más?

- 1 Menos de 30 minutos
- 2 De 30 minutos a menos de una hora
- 3 De 1 a menos de 2 horas
- 4 2 horas o más
- 5 No fue atendido, por qué? _____ (pase a P8)
- 9 NI/NR

P5. Desde el momento que usted llegó al despacho hasta que logró terminar su trámite, usted considera que el tiempo que duró fue? Muy lento, lento, rápido o muy rápido?

- 1 Muy lento
- 2 Lento
- 3 Rápido
- 4 Muy rápido
- 9 NI/NR

P6. Cómo considera usted que fue la atención que le brindó el servidor que le atendió? Considera que fue: muy buena, buena, mala o muy mala?

- 1 Muy Buena
- 2 Buena
- 3 Regular
- 4 Mala
- 5 Muy Mala
- 9 NI/NR



P7. Logró usted cumplir el objetivo de su visita al despacho? Sí o no?

- 1 Sí
2 No
9 NI/NR

¿Si NO, por qué?

P8. Considera usted que las instalaciones del despacho son adecuadas? Sí o no?

- 1 Sí
2 No
9 NI/NR

¿Si NO, por qué?

P9. Cómo califica su grado de satisfacción por el servicio recibido? Se considera usted: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho. Por qué?

- 1 Muy satisfecho
2 Satisfecho
3 Insatisfecho
4 Muy insatisfecho
9 NI/NR

¿Por qué?

P10. Cómo califica el grado de conocimiento del servidor que le atendió la consulta, está usted: muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho?

- 1 Muy satisfecho
2 Satisfecho
3 Insatisfecho
4 Muy insatisfecho
9 NI/NR

P11. Qué grado de interés demostró en su gestión el servidor que le atendió? Demostró: mucho interés, poco interés, ningún interés?

- 1 Mucho interés
2 Poco interés
3 Ningún interés
9 NI/NR

P12. Cómo considera usted la ubicación geográfica de esta oficina? La considera de muy difícil acceso, de difícil acceso, de fácil acceso, de muy fácil acceso?

- 1 De muy difícil acceso
2 De difícil acceso
3 De regular acceso
4 De fácil acceso
5 De muy fácil acceso
9 NI/NR



P13. Por qué opina usted de esta manera? (respecto a la pregunta anterior)

P14. Tiene alguna sugerencia o comentario que ayude a mejorar el servicio que brinda el despacho?

Cuestionario aplicado a los servidores y funcionarios de los despachos del Primer Circuito Judicial de San José que cubre el Servicio Médico de Empleados

El Servicio Médico para empleados, ha puesto a disposición de los servidores judiciales los servicios de medicina general, odontología, ginecología, psiquiatría, psicología, trabajo social y enfermería. Dado que usted ha hecho uso de estos servicios, y conscientes de que tenemos un compromiso con usted, es de nuestro interés conocer su opinión, así como las sugerencias con respecto al servicio recibido.

Para la Contraloría de Servicios su opinión es fundamental para evaluar la calidad y eficiencia de los servicios prestados y desarrollar una mejora continua.

Nombre del servidor (a) : _____

Oficina Judicial: _____

Extensión _____

Hora y fecha _____

Sexo: 1 Masculino 2 Femenino

Edad: _____ años cumplidos

Puesto:

- 1 Juez
- 2 Auxiliar Judicial
- 3 Auxiliar Administrativo
- 4 Auxiliar de Servicios Generales
- 5 Otro, especifique: _____

Situación laboral:

- 1 Propiedad
- 2 Interino

P1. ¿Ha utilizado usted los servicios que brinda el Servicio Médico en los últimos 6 meses?

- 1 Sí
- 2 No (Terminar consulta y agradecer)



P2. ¿Cuáles servicios ha utilizado en los últimos 6 meses?

- 1 Medicina general
- 2 Odontología
- 3 Psicología
- 4 Trabajo Social
- 5 Psiquiatría
- 6 Ginecología
- 7 Enfermería
- 8 Otro, especifique: _____

P3. ¿Con qué frecuencia ha asistido usted a este servicio de salud en los últimos 6 meses?

- 1 1 vez
- 2 De 2 a 6 veces
- 3 De 7 a 12 veces
- 4 Más de 12 veces
- 5 No ha acudido en los últimos 6 meses

P4. ¿En qué forma solicitó usted las citas?

- 1 Telefónica
- 2 Personal
- 3 Otra, especifique: _____

P5. ¿Cómo considera usted el sistema de asignación de citas en el área de medicina general?

- 1 Muy eficiente
- 2 Eficiente
- 3 Poco eficiente
- 4 Ineficiente
- 9 NI/NR

¿Si lo considera poco eficiente o ineficiente, Por qué?

P6. ¿Cómo considera usted que fue el trato recibido por parte del servidor que le asignó la cita?

- 1 Excelente
- 2 Muy Bueno
- 3 Bueno
- 4 Regular, por qué? _____
- 5 Malo, por qué? _____
- 9 NI/NR



P7. El tiempo de espera para recibir atención en las siguientes áreas las considera usted como?

AREA	Rápido	Lento	(En caso de que responda lento indique) ¿POR QUÉ?
Medicina General			
Odontología			
Psicología			
Psiquiatría			
Ginecología			
Enfermería			

Nota. Califique solo los servicios en que haya recibido atención.

P8. Qué grado de interés demostró en la consulta el profesional que le atendió?

- 1 Mucho interés
- 2 Poco interés
- 3 Ningún interés
- 9 NI/NR

P9. De acuerdo a los servicios recibidos en los últimos 6 meses, ¿cómo califica su grado de satisfacción?

AREA	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	(En caso de que responda Nada o Poco Satisfactorio) ¿POR QUÉ?
Medicina General					
Odontología					
Psicología					
Psiquiatría					
Trabajo Social					
Ginecología					
Enfermería					



P10. Cuando le han recetado algún medicamento, el tiempo para retirarlo es considerado:

- 1 Rápido
- 2 Lento
- 3 Entrega inmediata (una vez finalizada la consulta)
- 4 No le han recetado medicamentos (Pase a P.13)

P11. ¿En el momento de retirar los medicamentos recetados, ha recibido el producto completo?

- 1 Sí (pase a P.13)
- 2 No (pase a P.12)
- 3 No recuerda (pase a P.13)
- 4 No le han recetado medicamentos (Pase a P.13)

P12. ¿Se le brindó una respuesta adecuada sobre el motivo de esa situación?

- 1 Sí
- 2 No

En ambos casos justifique:

P13. ¿Considera usted que las instalaciones donde se encuentra ubicado el Servicio Médico son adecuadas?

- 1 Sí
- 2 No
- 9 NI/NR

¿Si responde **NO**, por qué?

P14. La ubicación del Servicio Médico para empleados, lo considera usted:

- 1 De muy difícil acceso
- 2 De difícil acceso
- 3 De regular acceso
- 4 De fácil acceso
- 5 De muy fácil acceso
- 9 NI/NR

P15. ¿Por qué opina usted de esta manera? (respecto a la pregunta anterior)

P16. Tiene alguna sugerencia o comentario que permita mejorar el servicio que brinda el Servicio Médico para Empleados?



ANEXO No.4

Encuesta de percepción del servicio de los Tribunales de Alajuela

- P1. Sexo: 1. Masculino 2. Femenino
- P2. Tiempo de ejercer como abogado litigante
1. Menos de 1 año
 2. De 1 año a menos de 2 años
 3. De 2 años a menos de 3 años
 4. De 3 años a menos de 4 años
 5. De 4 años a menos de 5 años
 6. Más de 5 años
- P3. ¿Con qué frecuencia se apersona al Circuito Judicial para realizar trámites en alguno de los Despachos?
1. Una vez a la semana
 2. De 2 a 3 veces al mes
 3. Dos veces al mes
 4. Una vez al mes
 5. Menos de una vez al mes
 9. NS/NR
- P4. En el último año, ¿en cuáles oficinas ha realizado algún trámite o consulta?
- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Pensiones Alimenticias | 8. Juzgado Penal |
| 2. Violencia Doméstica | 9. Tribunal de Juicio |
| 3. Fiscalía | 10. Juzgado de Familia |
| 4. OIJ | 11. Juzgado de Tránsito |
| 5. Juzgado civil de Mayor Cuantía | 12. Juzgado Civil de Menor Cuantía |
| 6. Juzgado Agrario | 13. Juzgado Contravencional |
| 7. Juzgado Laboral | 14. Defensa Pública |
- P5. ¿En el último año, en alguna de la oficinas que usted visitó para realizar determinado trámite, le ocurrió que el expediente se había extraviado?
1. Si 2. No **(pase a P8)**
- P6. ¿En cuál (es) oficina (as) se le presentó el problema de pérdida de expediente?
- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Pensiones Alimenticias | 8. Juzgado Penal |
| 2. Violencia Doméstica | 9. Tribunal de Juicio |
| 3. Fiscalía | 10. Juzgado de Familia |
| 4. OIJ | 11. Juzgado de Tránsito |
| 5. Juzgado civil de Mayor Cuantía | 12. Juzgado Civil de Menor Cuantía |
| 6. Juzgado Agrario | 13. Juzgado Contravencional |
| 7. Juzgado Laboral | 14. Defensa Pública |



- P7. De manera general, ¿Cómo se solucionó o se solucionaron el o los problemas?
- P8. De los trámites que realiza o ha realizado en las diferentes oficinas, ¿considera usted que en el último año se da o se ha dado algún retardo en el proceso?
1. Si 2. No **(pase a P11)**
- P9. ¿En cuál (es) oficina (as) se ha presentado el problema de retardo en el proceso?
- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Pensiones Alimenticias | 8. Juzgado Penal |
| 2. Violencia Doméstica | 9. Tribunal de Juicio |
| 3. Fiscalía | 10. Juzgado de Familia |
| 4. OIJ | 11. Juzgado de Tránsito |
| 5. Juzgado civil de Mayor Cuantía | 12. Juzgado Civil de Menor Cuantía |
| 6. Juzgado Agrario | 13. Juzgado Contravencional |
| 7. Juzgado Laboral | 14. Defensa Pública |
- P10. Mencione a nivel general los tres principales argumentos que le han dado en las oficinas para explicar el retardo en los procesos
- P11. En cada una de las oficinas en que usted realiza trámites en este Circuito Judicial, ¿cómo considera que ha sido la atención en el último año, muy lenta, lenta, normal, rápida ó muy rápida? (LEER CADA UNA DE LAS OFICINAS MARCADAS EN P5)

OFICINA	Muy lenta	Lenta	Normal	Rápida	Muy rápida
1. Pensiones Alimenticias	1	2	3	4	5
2. Violencia Doméstica	1	2	3	4	5
3. Fiscalía	1	2	3	4	5
4. OIJ	1	2	3	4	5
5. Juzgado Civil de Mayor Cuantía	1	2	3	4	5
6. Juzgado Agrario	1	2	3	4	5
7. Juzgado laboral	1	2	3	4	5
8. Juzgado Penal	1	2	3	4	5
9. Tribunal de Juicio	1	2	3	4	5
10. Juzgado de Familia	1	2	3	4	5
11. Juzgado de Tránsito	1	2	3	4	5
12. Juzgado Civil de Menor Cuantía	1	2	3	4	5
13. Juzgado Contravencional	1	2	3	4	5
14. Defensa Pública	1	2	3	4	5



P12. En cuanto al trato recibido, en las oficinas donde usted ha realizado trámites en este Circuito Judicial, ¿cómo considera que ha sido el trato en el último año, muy bueno, bueno, regular, malo ó muy malo? (LEER CADA UNA DE LAS OFICINAS MARCADAS EN P5)

OFICINA	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1. Pensiones Alimenticias	1	2	3	4	5
2. Violencia Doméstica	1	2	3	4	5
3. Fiscalía	1	2	3	4	5
4. OIJ	1	2	3	4	5
5. Juzgado Civil de Mayor Cuantía	1	2	3	4	5
6. Juzgado Agrario	1	2	3	4	5
7. Juzgado laboral	1	2	3	4	5
8. Juzgado Penal	1	2	3	4	5
9. Tribunal de Juicio	1	2	3	4	5
10. Juzgado de Familia	1	2	3	4	5
11. Juzgado de Tránsito	1	2	3	4	5
12. Juzgado Civil de Menor Cuantía	1	2	3	4	5
13. Juzgado Contravencional	1	2	3	4	5
14. Defensa Pública	1	2	3	4	5

P13. En lo referente a las notificaciones, ¿se le ha presentado algún problema al momento en que debe de llegarle alguna notificación en el último año?

1. Si 2. No (**pase a P16**)

P14. ¿En cuál (es) oficina (as) se ha presentado el problema con las notificaciones?

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Pensiones Alimenticias | 8. Juzgado Penal |
| 2. Violencia Doméstica | 9. Tribunal de Juicio |
| 3. Fiscalía | 10. Juzgado de Familia |
| 4. OIJ | 11. Juzgado de Tránsito |
| 5. Juzgado civil de Mayor Cuantía | 12. Juzgado Civil de Menor Cuantía |
| 6. Juzgado Agrario | 13. Juzgado Contravencional |
| 7. Juzgado Laboral | 14. Defensa Pública |

P15. Mencione a nivel general, los tres principales problemas que ha tenido usted con las notificaciones

P16. ¿En el último año, ha podido apreciar algún error material en los expedientes?

1. Si 2. No (**pase a P18**)

P17. ¿En cuál (es) oficina (as) se ha presentado el problema del error material?

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Pensiones Alimenticias | 8. Juzgado Penal |
| 2. Violencia Doméstica | 9. Tribunal de Juicio |
| 3. Fiscalía | 10. Juzgado de Familia |
| 4. OIJ | 11. Juzgado de Tránsito |
| 5. Juzgado civil de Mayor Cuantía | 12. Juzgado Civil de Menor Cuantía |
| 6. Juzgado Agrario | 13. Juzgado Contravencional |
| 7. Juzgado Laboral | 14. Defensa Pública |



P18. ¿En el último año, ha percibido la pérdida de documentos o evidencias en alguna de las oficinas de este Circuito Judicial?

1. Si 2. No **(pase a P20)**

P19. ¿En cuál (es) oficina (as) se ha perdido documentación o evidencias?

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. Pensiones Alimenticias | 8. Juzgado Penal |
| 2. Violencia Doméstica | 9. Tribunal de Juicio |
| 3. Fiscalía | 10. Juzgado de Familia |
| 4. OIJ | 11. Juzgado de Tránsito |
| 5. Juzgado civil de Mayor Cuantía | 12. Juzgado Civil de Menor Cuantía |
| 6. Juzgado Agrario | 13. Juzgado Contravencional |
| 7. Juzgado Laboral | 14. Defensa Pública |

P20. En el último año, al realizar su gestión en las diferentes oficinas, ¿Qué grado de interés ha demostrado el servidor que lo atiende? Demuestra: mucho interés, poco interés, ningún interés? **(LEER CADA UNA DE LAS OFICINAS MARCADAS EN P5)**

OFICINA	Mucho interés	Poco interés	Ningún interés
1. Pensiones Alimenticias	1	2	3
2. Violencia Doméstica	1	2	3
3. Fiscalía	1	2	3
4. OIJ	1	2	3
5. Juzgado Civil de Mayor Cuantía	1	2	3
6. Juzgado Agrario	1	2	3
7. Juzgado laboral	1	2	3
8. Juzgado Penal	1	2	3
9. Tribunal de Juicio	1	2	3
10. Juzgado de Familia	1	2	3
11. Juzgado de Tránsito	1	2	3
12. Juzgado Civil de Menor Cuantía	1	2	3
13. Juzgado Contravencional	1	2	3
14. Defensa Pública	1	2	3



P21. Por lo general, el grado de conocimiento que tiene el servidor que le atiende sus consultas en las oficinas donde usted realiza los diferentes trámites, hace que usted se sienta: muy satisfecho, satisfecho, mi satisfecho / ni insatisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho? **(LEER CADA UNA DE LAS OFICINAS MARCADAS EN P5)**

OFICINA	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho / ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. Pensiones Alimenticias	1	2	3	4	5
2. Violencia Doméstica	1	2	3	4	5
3. Fiscalía	1	2	3	4	5
4. OIJ	1	2	3	4	5
5. Juzgado Civil de Mayor Cuantía	1	2	3	4	5
6. Juzgado Agrario	1	2	3	4	5
7. Juzgado laboral	1	2	3	4	5
8. Juzgado Penal	1	2	3	4	5
9. Tribunal de Juicio	1	2	3	4	5
10. Juzgado de Familia	1	2	3	4	5
11. Juzgado de Tránsito	1	2	3	4	5
12. Juzgado Civil de Menor Cuantía	1	2	3	4	5
13. Juzgado Contravencional	1	2	3	4	5
14. Defensa Pública	1	2	3	4	5

P22. Algún otro problema que se le haya presentado y que usted quiera que se tome en cuenta con el fin de mejorar el servicio



ANEXO No.5

Conformación de las Comisiones de Usuarios

SAN JOSÉ

- Lic. José Daniel Alvarado Bonilla (abogado litigante)
- Lic. Ramiro Salvador Arauz Montero (rep. Junta Directiva Colegio de Abogados)
- Lic. Oscar Arias Valverde (abogado litigante)
- Lic. Ciro Casas Zamora (abogado litigante)
- Licda. Elizabeth Li Quirós (rep. Procuraduría General de la República)
- Licda. Sandra Murillo Murillo (abogada litigante)
- Lic. Mario Rucavado Rodríguez (abogado litigante)
- Lic. Mario Seing Jiménez (abogado litigante)
- Licda. Vera Vargas Roldán (abogada litigante)
- Lic. Francisco Luis Vargas Soto (rep. Asociación de Abogados Litigantes)
- Licda. Lena White Curling (Contralora de Servicios)
- MBA. Saúl Arce Brenes (Subcontralor de Servicios)
- MSc. Shirley Sánchez Garita (Subcontralora de Servicios II C.J.S.J.)

ALAJUELA

- Lic. Mario Chacón Soto (abogado litigante)
- Licda. Ana Lorena Castro Corrales (abogada litigante)
- Lic. Oscar Murrillo Arias (abogado litigante)
- Licda. Mercedes Alvarez (rep. Oficina de la Mujer)
- Licda. Isabel Prieto Pochet (abogada litigante)
- Lic. Mario Rivera Campos (abogado litigante)
- Lic. Mariela Solís Sandoval (abogada litigante)
- Lic. Alberto Serrano Urbina (Subcontralor de Servicios)

HEREDIA

- Licda. Vera Vargas Roldán (abogada litigante)
- Lic. Luis Chavarría Saborío (abogado litigante)
- Licda. María Isabel Alfaro Portugués (abogada litigante)
- Lic. Ovelio Rodríguez León (abogado litigante)
- Licda. Karol Bolaños Segura (rep. Instituto Nacional de la Mujer)
- MSc. Alejandro Quesada Monestel (Subcontralor de Servicios)