



I. INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios pretende contribuir al mejoramiento del servicio público, para lo cual pretende promover que el Poder Judicial mejore los métodos de control de la calidad del servicio que brindan sus dependencias, ejecute acciones que permitan un mayor acceso de los usuarios y usuarias a los servicios y el fortalecimiento de las relaciones en y entre los despachos y oficinas judiciales.



Ante la necesidad evidente de generar cada vez más un protagonismo de la sociedad civil y mayor compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas de las servidoras y los servidores judiciales, la Contraloría de Servicios ha emprendido una gestión tendiente a impulsar un cambio de actitud en nuestros servidores judiciales, que implique un compromiso serio y sostenido en la búsqueda de la satisfacción de las personas usuarias, mediante la prestación de un servicio eficiente y eficaz.

Con el fin de ampliar la cobertura de los servicios que brinda la Contraloría, para el 2006 se aprobó la creación de las Subcontralorías de Servicios de Cartago¹, Zona Sur y Puntarenas, con lo que se espera una mayor presencia en el ámbito regional, lo que contribuirá también a que las personas usuarias tengan un mejor acceso a los servicios que se brindan, además de que estas oficinas logren ejecutar tareas y atribuciones encaminadas a detectar deficiencias en la prestación de servicios en los Tribunales de esas regiones y proponer soluciones.

Procuramos que la Contraloría de Servicios represente adecuadamente los intereses de las usuarias y usuarios, y contribuya a que el Poder Judicial ofrezca un servicio público de calidad, oportuno y que responda a las necesidades de los habitantes.

II. GENERALIDADES Y TEMAS PRIORITARIOS

A pesar de que la Contraloría de Servicios es una instancia de reciente creación dentro de la institución, pues acaba de cumplir cuatro años de funcionamiento, durante los cuales se ha establecido como prioridad de nuestra gestión la atención de las personas usuarias disconformes con los servicios de la administración de justicia, debe tenerse presente que, durante el 2005 la función de la Contraloría de Servicios no se limitó solo a esa atención, sino que, ha ido más allá en el trabajo que realizamos como actuar de oficio, identificar, investigar, anticipar fallas en el servicio, interceder ante las instancias correspondientes para su mejoramiento, servir como facilitador de la comunicación entre las diversas instancias, desarrollar estrategias de información a las personas usuarias y recomendar políticas y lineamientos para promover una cultura de servicio apropiada y apoyar los esfuerzos del proceso de modernización.

Para ser consecuente con nuestra labor y visión de lo que requiere este Poder de la República, consideramos que es el momento oportuno para hacer del conocimiento de los jerarcas de la institución, la necesidad de iniciar un proceso de sensibilización y de acciones concretas para estudiar, analizar y discutir, los temas que a continuación se detallan:

¹ Bajo la supervisión de la Sede Central de la Contraloría de Servicios, se destacó una plaza de Auxiliar de Servicios para atender las gestiones de las personas usuarias del Circuito Judicial de Cartago.



Implementar mecanismos adecuados para combatir eficientemente el retardo judicial. Al igual que en el 2004, el retardo judicial continúa siendo la principal causa de malestar entre las personas usuarias. Esta Contraloría reconoce los esfuerzos que realizan los despachos y la institución para resolver este problema, pero existen diversos factores que inciden en dicho retraso, tales como: aumento en el ingreso de casos, conflictos socialmente muy sensibles, que generan un alto índice de apelación, demorando con ello el tiempo de resolución y, por ende, de respuesta al público. Los funcionarios judiciales atribuyen el retardo a diversos factores, entre éstos: exceso de trabajo, insuficiente recurso humano y material para un buen desempeño de las funciones asignadas, tardanza en las respuestas de otras instituciones consistentes en el envío de información necesaria para la resolución de los expedientes, complejidad de ciertos casos, alto índice de rotación del personal colaborador y de los mismos jueces, generando que casos muy voluminosos no puedan ser resueltos por el personal interino, por el tiempo que se debe invertir en un solo expediente y por el eventual incumplimiento de las metas estadísticas mensuales respecto al número de casos resueltos.

Es de vital importancia para la ciudadanía que el Poder Judicial defina plazos de resolución razonables, lo que aunado al establecimiento de indicadores de gestión o parámetros de rendimiento facilitarán la labor de la Contraloría y fundamentalmente contribuirán a lograr un mejor servicio en la administración de justicia.

Definición de un perfil de servidor(a) judicial para la atención de personas usuarias en las áreas de manifestación. Este tema ha sido discutido por la Comisión de Usuarios del Poder Judicial, la cual ha llegado a la conclusión que son muchos los problemas que se presentan para el usuario en su relación de persona a persona con quienes atienden al público. En dicha relación es de suma importancia valorar el aspecto humano que interviene, razón por la que no pueden dejarse de lado en tal interacción, elementos personales, sociales y culturales que se manifiestan, tanto en el usuario como en el funcionario.



Tomando en cuenta las anteriores consideraciones y el interés de la Comisión de Usuarios de contribuir al mejoramiento de la atención que se brinda en el Poder Judicial a las personas usuarias, se acordaron las siguientes recomendaciones:

- **Seleccionar:** Que en el proceso de selección de personal se incluya la identificación de los servidores con aptitudes para brindar una buena atención al público y que solo se coloquen en esa posición a los que se acoplan al perfil adecuado.
- **Capacitar** con talleres, charlas o conferencias al personal seleccionado, tomándose como parámetro los instructivos utilizados en las empresas e instituciones caracterizadas por el buen servicio.
- **Motivar** al personal seleccionado para la atención al público, de modo que el estigma que ha caracterizado esa posición se cambie por un sentimiento de orgullo.
- Instalar “**buzones de sugerencias**” en lugares estratégicos para medir periódicamente la opinión sobre el servicio.
- Velar por la calidad del servicio ofrecido, bajo la responsabilidad de dicho “personal seleccionado”, mediante un **control cruzado** entre el Jefe del Despacho y la oficina de la Contraloría de Servicios a la que por jurisdicción le corresponda.



- **Uniformar la atención en los despachos:** Crear un instrumento de evaluación de la calidad que estimule la competencia entre los diferentes despachos, en cuanto al buen servicio al usuario.

A pesar de que estas recomendaciones fueron conocidas y acogidas por el Consejo Superior y se hicieron de conocimiento de todas las oficinas judiciales del país, mediante la circular número 72-05 del 22 de junio de ese mismo año, consideramos que deben ser retomadas por el Departamento de Personal y la Escuela Judicial, para la definición de un perfil idóneo, para todos los servidores que se desempeñen en el área de atención de público.

Capacitación a los jueces. Es indispensable capacitar a los Administradores de Justicia en temas como administración de despachos, liderazgo, trabajo en equipo, entre otros, los cuales deben impartirse, no solo a los coordinadores, sino a todos los jueces por cuanto, en virtud de que existe la rotación en esos puestos.

Consolidación de un Sistema de Rendición de Cuentas como mecanismo de transparencia. Ante la importancia clara de promover un mayor protagonismo de la sociedad civil y fortalecer el compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas de las servidoras y los servidores públicos, es necesario que el Poder Judicial promueva una cultura de rendición de cuentas, mediante la cual los servidores y servidoras judiciales cumplan ineludiblemente su deber de informar sobre los resultados de su gestión.

Para esta Contraloría no se trata solo de exponer lo que se ha realizado, sino de referirse a lo que no se hizo y las razones que lo justifican. Ello implica, además, reconocer los derechos de los ciudadanos y las ciudadanas a exigir cuentas sobre el cumplimiento de las responsabilidades que derivan del ejercicio de la función pública, que son adquiridas cuando se asume el cargo.

Mayor acceso a la justicia. 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 las necesidades diferenciadas 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, debe ser democratizada, respondiendo a las necesidades de todas las personas y debe estar en función y amoldarse al administrado, y no lo contrario. Creemos que es fundamental que, como Contraloría de Servicios, veamos por que se garantice un acceso eficaz y oportuno a los servicios que debe brindar el Poder Judicial a las personas usuarias en condición de mayor vulnerabilidad (víctimas, indígenas, niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad), en cuanto a algunos derechos básicos como: acceso a la información, acceso libre de barreras u obstáculos, acceso al contenido de la legislación nacional y la normativa internacional, acceso a una justicia comprensible, entre otros.



Necesidad de mejorar la calidad del equipo informático de las oficinas judiciales. Somos conocedores del esfuerzo que realiza la Administración del Poder Judicial para dotar a todas las oficinas judiciales del Poder Judicial del equipo informático adecuado, que sirva como herramienta para facilitar y mejorar la eficiencia en las labores de los Jefes de oficina y de sus colaboradores. A pesar de lo anterior, hemos observado en las visitas realizadas que algunos equipos ya no se ajustan a las necesidades y requerimientos de las oficinas judiciales y, aunque se ha solicitado su sustitución, ello no ha sido posible por cuanto se carece de equipo informático en mejores condiciones.

Lo anterior se ha logrado constatar en las oficinas periféricas del Primer Circuito Judicial de San José, Primer y Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica, Circuito Judicial de la Zona Sur (Buenos Aires, Osa y Corredores), Circuito Judicial de Puntarenas, Guanacaste y algunas oficinas periféricas del Primer y Segundo Circuito Judicial de Alajuela. Se espera que, con los procesos de contratación que están en trámite, tanto con recursos del presupuesto del Poder Judicial, como del préstamo del Proyecto Corte-BID, se logre sustituir o redistribuir equipo en mejores condiciones, para satisfacer las necesidades de las oficinas judiciales y que se contribuya a mejorar la eficiencia y calidad del servicio a las personas usuarias.

III. ESTADÍSTICA

A continuación, se presenta el análisis de la información estadística generada durante el 2005, la cual comprende una interpretación cuantitativa de las diferentes variables registradas por la Contraloría de Servicios en este período.

3.1 GESTIONES

3.1.1 Gestiones ingresadas

Durante el 2005, se tramitaron en total 4804 gestiones, lo cual representa una disminución de un 3.2% (160) en relación con el total de gestiones tramitadas en el 2004. También se evidencia una disminución en la cantidad de gestiones atendidas entre el primer y segundo semestre de 2005, tramitándose 2486 y 2318 respectivamente.

Se observa que las oficinas de la Contraloría abiertas durante el 2004 aumentaron considerablemente la cantidad de gestiones tramitadas mientras que las que iniciaron funciones durante el 2003 experimentaron una disminución, tal y como se puede apreciar en la tabla No. 1 que se presenta a continuación.

TABLA No. 1			
Sede de la Contraloría	2004	2005	Diferencia
I C.J.S.J. (Sede Central)	1583	1593	+10
II C.J.S.J.	918	702	-216
Heredia	712	622	-90
Alajuela	533	452	-81
Cartago	488	361	-127
Guanacaste (1)	402	618	+216
Zona Atlántica (1)	328	456	+128

Nota 1/ La Subcontraloría de Guanacaste inició labores en el mes de abril de 2005 y la de la Zona Atlántica en julio de ese mismo año.



La oficina de la Contraloría de Servicios en el Primer Circuito Judicial de San José registró la cantidad más alta de gestiones durante el 2005 con 1593, de las cuales 1286 corresponden al Primer Circuito Judicial de San José y su periferia, 188 a la Zona Sur (Pérez Zeledón, Golfito y Corredores) y 119 a Puntarenas.

Es importante agregar que a la sede central, de acuerdo con lo que establece el artículo 20 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, le corresponde la responsabilidad del trámite de las gestiones de la Zona Sur y Puntarenas. A partir del 2006, en ambas regiones se aprobó la apertura de una Subcontraloría de Servicios.

En cuanto a relevancia absoluta, la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José ocupó el segundo lugar con 702 gestiones. Seguidamente se ubicaron las Subcontralorías de Heredia (622), Guanacaste (618), Limón (456), Alajuela (452) y Cartago (361).

El detalle de la cantidad de gestiones recibidas por mes para el 2005 se puede encontrar en el cuadro No. 1, que se presenta a continuación.



CUADRO No. 1
GESTIONES TRAMITADAS POR TRIMESTRE Y POR CIRCUITO JUDICIAL
2005

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	TRIMESTRE			
		I	II	III	IV
TOTAL	<u>4804</u>	<u>1098</u>	<u>1390</u>	<u>1251</u>	<u>1065</u>
San José	<u>1988</u>	<u>481</u>	<u>583</u>	<u>501</u>	<u>423</u>
I C.J.S.J. ¹	1286	318	355	342	271
II C.J.S.J.....	702	163	228	159	152
Heredia	<u>622</u>	<u>156</u>	<u>184</u>	<u>169</u>	<u>113</u>
Guanacaste	<u>618</u>	<u>121</u>	<u>162</u>	<u>175</u>	<u>160</u>
Liberia.....	383	83	116	94	90
Santa Cruz.....	206	38	46	67	55
Nicoya.....	29	0	0	14	15
Limón	<u>456</u>	<u>97</u>	<u>131</u>	<u>130</u>	<u>98</u>
I C.J. Zona Atlántica.....	266	59	76	79	52
II C.J. Zona Atlántica.....	190	38	55	51	46
Alajuela	<u>452</u>	<u>102</u>	<u>125</u>	<u>128</u>	<u>97</u>
I C.J. Alajuela.....	403	95	110	112	86
II C.J. Alajuela.....	49	7	15	16	11
Cartago	<u>361</u>	<u>60</u>	<u>118</u>	<u>88</u>	<u>95</u>
Zona Sur	<u>188</u>	<u>46</u>	<u>54</u>	<u>39</u>	<u>49</u>
Pérez Zeledón.....	86	24	20	20	22
Corredores.....	54	13	14	10	17
Golfoito.....	48	9	20	9	10
Puntarenas	<u>119</u>	<u>35</u>	<u>33</u>	<u>21</u>	<u>30</u>

Observaciones:

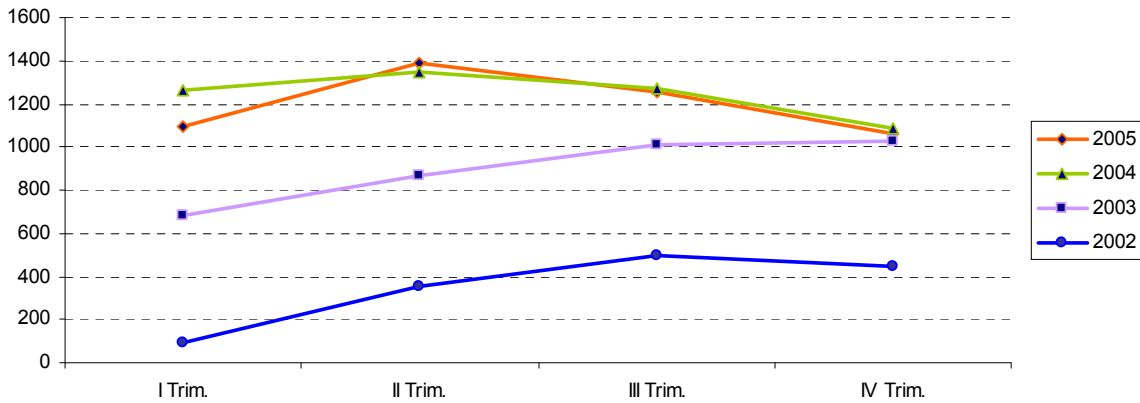
¹ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

En cuanto a la cantidad total de gestiones recibidas durante el 2005 en relación con la cantidad recibida desde el 2002 y hasta el 2004, el gráfico No. 1 presenta el comportamiento comparativo de las gestiones.



GRÁFICO No. 1
COMPORTAMIENTO DE LAS GESTIONES
TRAMITADAS POR TRIMESTRE
2002-2005

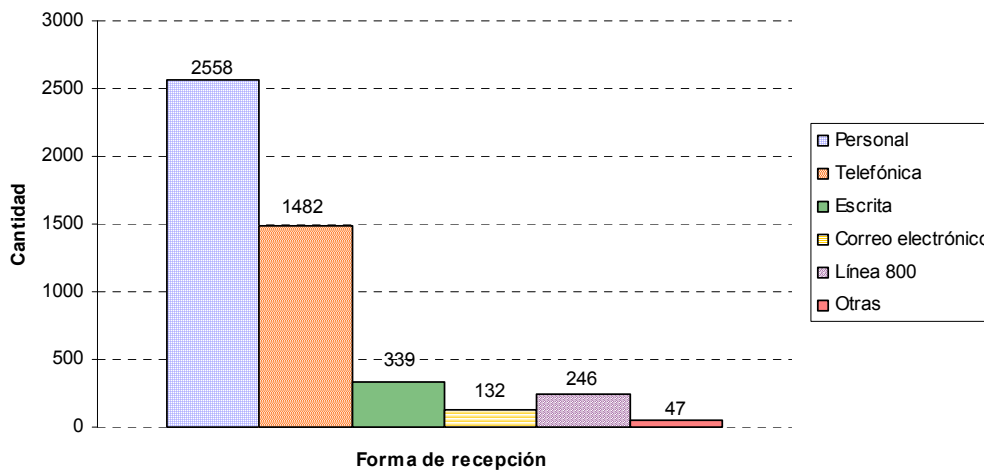


Como se puede apreciar, a partir del 2003 se ha venido presentando un crecimiento constante en la cantidad de gestiones recibidas. Sin embargo, en el 2005 el comportamiento fue muy similar al que se presentó durante el 2004, registrándose la cantidad más baja de gestiones en el primer y último trimestre de 2005.

3.1.2 Medio utilizado para presentar las gestiones

Al igual que en años anteriores, se mantienen los medios tradicionales para la recepción de las gestiones de las personas usuarias, como lo son el personal, el telefónico, el escrito, el electrónico (correo electrónico), el fax, la Línea de información Gratuita 800-800-3000 y otras como el correo postal, boletas de sugerencia y actividades de acercamiento a las comunidades.

GRÁFICO No.2
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN FORMA DE RECEPCIÓN
2005





Para el 2005, la principal forma de recepción fue la personal, la cual representa el 53.2% (2558) de la totalidad de gestiones, mientras que la telefónica ocupa un 30.8% (1482). Seguidamente se encuentran las gestiones recibidas de forma escrita con un 7.1% (339) y correo electrónico con 2.7% (132).

Un 5.1% (246) de las gestiones fue recibido a través de la Línea de Información Gratuita del Poder Judicial 800-800-3000, la cual se encuentra a cargo de la Contraloría de Servicios.

El restante 1% (47) fue recibido por otros medios, como el correo postal.

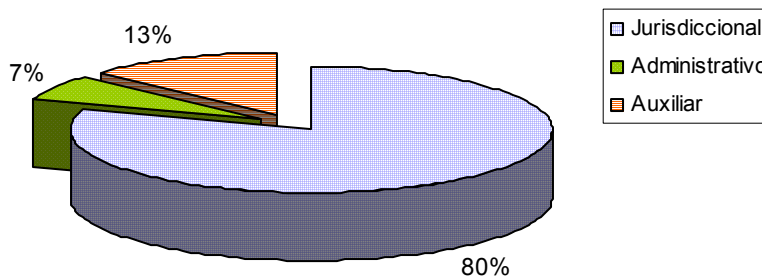
3.1.3 Ámbito de procedencia de las gestiones

La Contraloría de Servicios clasifica las gestiones recibidas de acuerdo con el ámbito al que pertenecen las oficinas judiciales a las cuales se refieren las gestiones que presentan las personas usuarias.

De las 4804 gestiones tramitadas al finalizar el 2005, el 80% (3850) corresponde a oficinas judiciales del ámbito jurisdiccional, lo cual representa una disminución de un 1% con respecto a la cantidad de gestiones asociadas con este ámbito durante el 2004. Un 13% (629) corresponde al ámbito auxiliar de justicia, para el cual se presenta un incremento del 1% en relación con las gestiones del 2004. El ámbito administrativo registra el restante 7% (325) del total de gestiones del 2005 y no presenta ninguna variación en comparación con el 2004.

En el Gráfico No. 3 se puede apreciar la distribución de las gestiones ingresadas, según el ámbito con el que se relaciona el despacho u oficina judicial.

GRÁFICO No. 3
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN ÁMBITO
2005



3.1.4 Gestiones tramitadas según el sexo de la persona gestionante

Dentro de las variables consideradas en el registro de las gestiones se encuentra el sexo de la persona gestionante. Este dato reviste gran importancia en la labor de identificación de características de las personas usuarias del Poder Judicial, las cuales permitirán constituir un perfil de usuario que permita a la institución brindar servicios más especializados y acordes con las necesidades reales de las personas usuarias.



Para el período 2005, el 54.7% (2628) de las personas que presentaron gestiones corresponden al sexo masculino, mientras el restante 45.3% (2176) corresponde al sexo femenino, lo cual, en comparación con el 2004 representa un crecimiento del 1% en las personas usuarias masculinas y una descenso en el mismo porcentaje en relación con sus homólogas femeninas.

La cantidad de gestiones recibidas por Circuito Judicial y sexo del gestionante se puede observar en el cuadro No. 2.

CUADRO No. 2
GESTIONES RECIBIDAS POR CIRCUITO JUDICIAL Y SEXO DEL GESTIONANTE
2005

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL		SEXO			
	Absol. ¹	Relat. ²	Masculino		Femenino	
			Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	<u>4804</u>	<u>100.0</u>	<u>2628</u>	<u>54.7</u>	<u>2176</u>	<u>45.3</u>
San José.....	<u>1988</u>	<u>100.0</u>	<u>1194</u>	<u>60.1</u>	<u>794</u>	<u>39.9</u>
I C.J.S.J. ³	1286	100.0	763	59.3	523	40.7
II C.J.S.J.....	702	100.0	431	61.4	271	38.6
Heredia.....	<u>622</u>	<u>100.0</u>	<u>304</u>	<u>48.9</u>	<u>318</u>	<u>51.1</u>
Alajuela.....	<u>452</u>	<u>100.0</u>	<u>224</u>	<u>49.6</u>	<u>228</u>	<u>50.4</u>
I C.J. Alajuela.....	403	100.0	193	47.9	210	52.1
II C.J. Alajuela.....	49	100.0	31	63.3	18	36.7
Cartago.....	<u>361</u>	<u>100.0</u>	<u>176</u>	<u>48.8</u>	<u>185</u>	<u>51.2</u>
Guanacaste.....	<u>618</u>	<u>100.0</u>	<u>323</u>	<u>52.3</u>	<u>295</u>	<u>47.7</u>
Santa Cruz.....	383	100.0	185	48.3	198	51.7
Liberia.....	206	100.0	123	59.7	83	40.3
Nicoya.....	29	100.0	15	51.7	14	48.3
Limón.....	<u>456</u>	<u>100.0</u>	<u>248</u>	<u>54.4</u>	<u>208</u>	<u>45.6</u>
I C.J. Zona Atlántica.....	266	100.0	165	62.0	101	38.0
II C.J. Zona Atlántica.....	190	100.0	83	43.7	107	56.3
Zona Sur.....	<u>188</u>	<u>100.0</u>	<u>86</u>	<u>45.7</u>	<u>102</u>	<u>54.3</u>
Pérez Zeledón.....	86	100.0	33	38.4	53	61.6
Corredores.....	54	100.0	24	44.4	30	55.6
Golfito.....	48	100.0	29	60.4	19	39.6
Puntarenas.....	<u>119</u>	<u>100.0</u>	<u>73</u>	<u>61.3</u>	<u>46</u>	<u>38.7</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 y valoración de las gestiones presentadas

La Contraloría de Servicios, desde el 2004, clasifica las gestiones que presentan las personas usuarias según trece motivos lo que ha permitido identificar de manera más precisa, las principales áreas de insatisfacción relativas a los servicios que brinda la institución.

En el anexo número 1, se muestran las categorías o motivos bajo los cuales la Contraloría de Servicios agrupa las gestiones de las personas usuarias.

También, se continuó con la labor de valorar cada una de las gestiones recibidas, para que el personal de la Contraloría determine si la causa de disconformidad de la persona usuaria se origina o no en una deficiencia del servicio (por acción u omisión) atribuible al Poder Judicial.

Existen tres categorías de valoración de las gestiones: 1) injustificada, en la cual se incluyen los casos en los que se concluye que el Poder Judicial no ha dado un servicio deficiente a la persona usuaria, 2) justificada, en la que se incluyen las gestiones en las que sí se ha constatado alguna deficiencia en la prestación del servicio y 3) no calificable, que es aquella en que se registran las gestiones en las que se concluye que no existen suficientes elementos para efectuar una valoración respecto a si las gestiones de las personas usuarias son justificadas o no.

El cuadro No. 3 muestra la clasificación otorgada a las 4804 gestiones recibidas durante el 2005, así como la valoración que se les asignó.

**CUADRO No. 3
GESTIONES TRAMITADAS POR MOTIVO DE LA GESTIÓN Y VALORACIÓN OTORGADA
2005**

MOTIVO DE LA GESTIÓN	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	<u>4804</u>	<u>2295</u>	<u>1962</u>	<u>547</u>	<u>100.0</u>	<u>47.8</u>	<u>40.8</u>	<u>11.4</u>
Retardo judicial.....	2071	1094	953	24	100.0	52.8	46.0	1.2
Procedimientos administrativos.....	492	189	288	15	100.0	38.4	58.5	3.0
Otro ⁵	342	127	154	61	100.0	37.1	45.0	17.8
Problemas de información.....	341	190	94	57	100.0	55.7	27.6	16.7
Retardo administrativo.....	329	173	150	6	100.0	52.6	45.6	1.8
Múltiple ⁴	310	183	94	33	100.0	59.0	30.3	10.6
Trato inadecuado.....	306	49	43	214	100.0	16.0	14.1	69.9
Notificaciones.....	134	50	79	5	100.0	37.3	59.0	3.7
Extravío de expediente.....	119	75	41	3	100.0	63.0	34.5	2.5
Improcedentes.....	106	0	0	106	100.0	0.0	0.0	100.0
Atención lenta.....	96	61	19	16	100.0	63.5	19.8	16.7
Error material.....	80	59	19	2	100.0	73.8	23.8	2.5
Extravío de documentos.....	78	45	28	5	100.0	57.7	35.9	6.4

Observaciones:

¹ Justif.: Justificadas.

² Injustif.: Injustificadas.

³ No calif.: No calificables.

⁴ Se registran en la categoría múltiple aquellas gestiones que cumplen con los criterios de dos o más motivos de gestión.

⁵ Las gestiones clasificadas en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los tipos de gestión establecidos.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.



De acuerdo con la cantidad de gestiones registradas para cada motivo, se determina que el “retardo judicial” continúa siendo la principal área de insatisfacción de las personas usuarias ya que de las 4804 gestiones, el 43% (2071) corresponden a este motivo. Seguidamente se encuentran las gestiones registradas como “procedimientos administrativos” con un 10.2% (492). Estos dos motivos representan el 53% de la totalidad de las gestiones.

Dentro de los motivos en los cuales se registraron más de 300 gestiones pero menos de 400 se observa: “otro” con 342 (7.1%), “problemas de información” con 341 (7.1%), “retardo administrativo” con 329 (6.8%), “múltiple” con 310 (6.5%), y trato inadecuado con 306 (6.4%).

Los motivos en los cuales se registraron menos de 300 gestiones fueron: “notificaciones” con 134 (2.8%), “extravío de expediente” con 119 (2.5%), “improcedentes” con 106 (2.2%), “atención lenta” con 96 (2%), “error material” con 80 (1.7%) y extravío de documentos con 78 (4.6%).

En comparación con el 2004, se presenta un aumento en las gestiones por: “retardo judicial” (115), “retardo administrativo” (115), “múltiple” (88), “atención lenta” (4), “error material” (18) y “otro” (67). Así mismo, se presenta una disminución en las gestiones por: “procedimientos administrativos” (418), “problemas de información” (46), “trato inadecuado” (49), “notificaciones” (26), “extravío de expediente” (64), “improcedentes” (42) y “extravío de documentos” (14).

En cuanto a la valoración de las gestiones, luego del trámite realizado por la Contraloría de Servicios, se observa que 47.8% (2295) de las mismas se consideró justificado, 40.8% (1962) injustificado y 11.4% (547) no calificables.

El 52.8% (1094) de las gestiones por “retardo judicial” fueron valoradas como “justificadas”, un 46% (953) como “injustificadas” y el restante 1.2% (24) como “no calificables”. Las gestiones por “procedimientos administrativos” se valoraron en un 38.4% (189) como “justificadas”, 58.5% (288) injustificadas y 3% (15) “no calificables”.

Propiamente en cuanto a la valoración de las gestiones del ámbito jurisdiccional, el cuadro No. 4 presenta la cantidad de las gestiones por materia y valoración de la gestión.



CUADRO No. 4
GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL
POR MATERIA Y VALORACIÓN DE LA GESTIÓN
2005

MATERIA	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	3850	1874	1599	377	100.0	48.7	41.5	9.8
Pensiones Alimentarias.....	1182	556	512	114	100.0	47.0	43.3	9.6
Civil.....	801	451	298	52	100.0	56.3	37.2	6.5
Laboral.....	484	251	207	26	100.0	51.9	42.8	5.4
Penal.....	333	152	152	29	100.0	45.6	45.6	8.7
Familia.....	316	166	123	27	100.0	52.5	38.9	8.5
Tránsito.....	154	58	65	31	100.0	37.7	42.2	20.1
Civil de Hacienda.....	119	73	41	5	100.0	61.3	34.5	4.2
Contravenciones.....	142	45	56	41	100.0	31.7	39.4	28.9
Constitucional.....	103	55	38	10	100.0	53.4	36.9	9.7
Violencia Doméstica.....	96	22	43	31	100.0	22.9	44.8	32.3
Contencioso Administrativo.....	56	24	31	1	100.0	42.9	55.4	1.8
Agraria.....	45	18	22	5	100.0	40.0	48.9	11.1
Notarial.....	9	1	5	3	100.0	11.1	55.6	33.3
Penal Juvenil.....	7	0	5	2	100.0	0.0	71.4	28.6
No se registra materia ⁴	3	2	1	0	100.0	66.7	33.3	0.0

Observaciones:

¹ Justif.: Justificadas.

² Injustif.: Injustificadas.

³ No calif.: No calificables.

⁴ Se registran gestiones a las cuales no se pudo asociar con ninguna materia en la Subcontraloría de Servicios de Alajuela y I C.J.S.J. por relacionarse con un despacho que tramita varias materias.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

La mayor cantidad de gestiones tramitadas durante el 2005 para el ámbito jurisdiccional se relacionan con la materia de Pensiones Alimentarias (1182), de las cuales 47% (556) fueron valoradas como justificadas, 43.3% (512) injustificadas y 9.6% (114) no calificables. La segunda materia en cuanto a relevancia numérica es la Civil (801) para la cual se valoró el 56.3% (451) de las gestiones como justificadas, 37.2% (298) como injustificadas y el 6.5% (52) como no calificables. La materia Laboral ocupa el tercer lugar con 484 gestiones de las cuales 51.9% (251) fueron valoradas justificadas, 42.8% (207) injustificadas y 5.4 (26) no calificables.

Entre las materias que registraron la menor cantidad de gestiones se encuentran la Notarial (9), de las cuales el 71.4% (5) fueron injustificadas y el 28.6% (2) fueron valoradas como no calificables y la Penal Juvenil (3) con 66.7 (2) justificadas y 33.3% (1) injustificadas.



3.1.6 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional

De acuerdo con las materias y los motivos bajo los cuales la Contraloría de Servicios registra las gestiones del ámbito jurisdiccional, se ratifica el “retardo judicial” como la principal área de insatisfacción. En este caso, de las 3850 gestiones del ámbito jurisdiccional, el 46.9% (1805) corresponde a este motivo, seguido en cuanto a importancia numérica por los “procedimientos administrativos” con el 10.5% (406).

Como se puede apreciar en el cuadro No. 5, el comportamiento absoluto de los motivos para el ámbito jurisdiccional es proporcional con respecto al comportamiento total de los tres ámbitos, situación que se ve justificada por el hecho de que el ámbito jurisdiccional es el que representa el porcentaje más alto de las gestiones tramitadas durante el 2005 por la Contraloría de Servicios.

En comparación con el 2004 se observa un crecimiento en la cantidad de gestiones por “retardo judicial” para el ámbito jurisdiccional, pasando de 1660 en el año previo, a 1805 en el 2005. Este motivo continúa siendo el más importante según la cantidad de gestiones.

Las materias de Pensiones Alimentarias, Civil, Laboral, Penal, Familia, Tránsito, Contravenciones y Civil de Hacienda, mantienen su relevancia absoluta con respecto a la cantidad de gestiones en comparación con el 2004. Sin embargo, se presentaron variaciones importantes por materia, las cuales se detallan en la siguiente tabla.

TABLA No. 2			
Materia	2004	2005	Diferencia
Pensiones Alimentarias	1307	1182	-125
Civil	750	801	+51
Laboral	482	484	+2
Penal	350	333	-17
Familia	306	316	+10
Tránsito	171	154	-17
Contravenciones	127	142	+15
Civil de Hacienda	119	119	igual

La principal variación se presentó en Pensiones Alimentarias con una disminución de 125 gestiones. Además, se presentaron disminuciones en las materias Penal (17) y Tránsito (17), mientras que en Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios el porcentaje se mantuvo con una cantidad total de 119 gestiones.

El cuadro No. 5 muestra el detalle de las gestiones tramitadas correspondientes al ámbito jurisdiccional por materia y motivo de la gestión.



CUADRO No. 5
GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR MATERIA Y MOTIVO DE LA GESTIÓN
2005

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. ⁸	Múlt. ⁹	Prob. Inform. ¹⁰	Otro ¹¹
TOTAL	3850	406	221	98	1805	62	197	113	72	72	58	266	265	215
Pensiones Alimentarias	1182	154	67	31	523	17	56	32	20	16	9	120	79	58
Civil	801	74	82	19	383	14	27	18	17	20	15	55	45	32
Laboral	484	40	16	3	322	4	13	14	1	4	8	28	25	6
Penal	333	36	21	19	122	8	12	17	8	5	8	16	26	35
Familia	316	24	15	9	181	1	14	11	5	7	3	10	17	19
Tránsito	154	24	14	4	26	9	14	2	3	4	4	13	22	15
Contravenciones	142	11	1	0	24	3	30	5	5	4	3	11	23	22
Civil de Hacienda	119	12	0	9	78	5	2	0	0	4	1	6	1	1
Constitucional	103	5	1	2	69	0	3	7	3	0	2	1	4	6
Violencia Doméstica	96	16	3	0	8	1	19	4	6	1	2	3	17	16
Contencioso Adm.	56	5	0	2	40	0	3	0	0	3	3	0	0	0
Agraria	45	2	0	0	22	0	4	1	1	4	0	3	4	4
Notarial	9	0	0	0	5	0	0	2	1	0	0	0	1	0
Penal Juvenil	7	3	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
No se registra materia ¹²	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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.: Extravío de documentos.

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 a las cuales no se pudo asociar con ninguna materia en la Subcontraloría de Servicios de Alajuela y en la sede central por relacionarse con despachos que tramitan varias materias.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

3.1.7 Gestiones tramitadas por oficina judicial

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

A diferencia del 2004, para este período no se presentan oficinas judiciales para las cuales se hayan recibido 200 o más gestiones, como lo fueron en esa oportunidad el Juzgado de Pensiones Alimentarias y el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José. No obstante, sí se presenta un aumento en la cantidad de oficinas judiciales que registraron más de 100 gestiones pero menos de 200, ya que durante el 2004 solamente fueron cinco, en contraste con las ocho registradas en el 2005.



El cuadro No. 6 muestra la cantidad de gestiones tramitadas por oficina judicial y según el motivo de la gestión. Se consignan las oficinas judiciales para las cuales se recibieron 36 o más gestiones, lo cual representa un promedio de 3 gestiones por mes.

CUADRO No. 6
GESTIONES TRAMITADAS POR OFICINA JUDICIAL Y MOTIVO DE LA GESTIÓN
2005

OFICINA JUDICIAL	TOTAL	MOTIVO DE LA GESTION												
		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	4804	491	330	119	2069	99	307	134	106	80	78	308	341	342
Subtotal oficinas con más de 36 gestiones	1950	190	72	63	1028	35	76	52	30	33	27	157	120	67
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	188	10	0	2	156	2	1	1	0	2	4	7	3	0
Juzgado Pensiones Alajuela	150	4	2	2	125	1	9	2	0	0	1	1	2	1
Juzgado Contravencional de Liberia	145	8	1	1	74	2	3	0	0	4	0	42	10	0
Juzgado de Familia Heredia	136	18	0	2	83	0	4	6	1	3	1	5	9	4
Juzgado Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	130	12	1	12	70	1	10	0	5	4	1	6	5	3
Juzgado Civil de Hcd. Y Asuntos Sumarios	119	12	0	9	78	5	2	0	0	4	1	6	1	1
Juzgado de Pensiones Alimentarias Heredia	118	35	0	2	34	3	9	5	1	0	5	10	12	2
Sala Constitucional	103	5	1	2	70	0	3	7	3	0	1	1	4	6
Juzgado Pensiones Alimentarias Cartago	88	2	3	4	33	5	4	3	0	3	0	5	11	15
Juzgado Penal I C.J.S.J.	81	5	7	11	26	6	2	3	1	4	2	1	6	7
Juzgado Civil y de Trabajo de Liberia	68	0	6	0	30	1	1	0	0	4	0	23	3	0
Juzgado Contravencional Pococí	67	4	3	1	25	4	2	9	0	0	0	14	5	0
Juzgado 2 Civil I C.J.S.J.	54	2	8	3	20	1	4	3	1	0	2	7	1	2
Juzgado Civil, Trabajo y Familia Hatillo	53	1	2	2	38	1	0	4	0	0	0	2	2	1
Juzgado Contencioso Administrativo	53	5	0	1	38	0	3	0	0	3	3	0	0	0
Juzgado Pensiones Alimentarias I C.J.S.J.	50	5	6	0	14	0	4	4	3	0	0	3	3	8
Juzgado Civil Cartago	50	5	5	3	17	0	1	1	2	0	2	3	8	3
Juzgado Pensiones Alimentarias Limón	48	11	1	1	15	0	2	0	4	0	0	7	7	0
Fiscalía de Limón	45	7	0	1	20	0	0	0	5	0	0	2	6	4
Juzgado Trabajo Limón	45	10	1	1	17	0	5	0	1	1	0	4	5	0
Juzgado Contravencional Pavas	43	10	0	1	14	0	1	3	1	1	0	2	2	8
Fiscalía Adjunta Heredia	42	7	0	2	14	2	3	0	2	0	3	4	5	0
Departamento de Personal	38	3	25	0	0	1	2	0	0	0	1	0	4	2
Juzgado Civil Heredia	36	9	0	0	17	0	1	1	0	0	0	2	6	0
Subtotal oficinas con menos de 36 gestiones	2854	301	258	56	1041	64	231	82	76	47	51	151	221	275

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.



3.2 BOLETAS DE SUGERENCIAS

Se recibieron en total 4026 boletas de sugerencias durante el 2005, 354 menos que en el 2004, debido al descenso en la cantidad de boletas recibidas en las zonas de Puntarenas (201), Heredia (129), Segundo Circuito Judicial de San José (103), Alajuela (85) y Zona Sur (60)

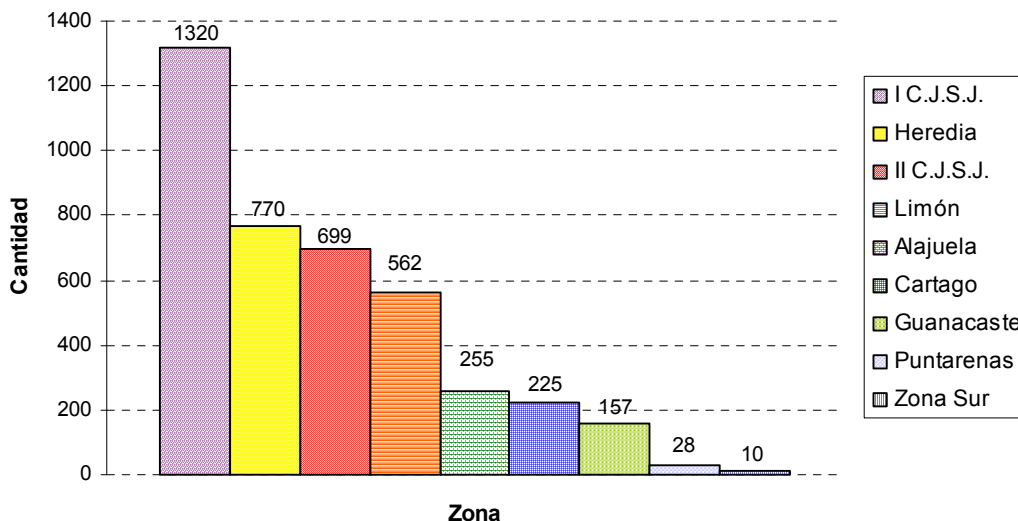
La tabla No. 3 presenta la variación en la cantidad de boletas recibidas por zona durante el 2004 y 2005.

TABLA No. 3			
Zona	2004	2005	Diferencia
I C.J.S.J.	1267	1320	+53
Heredia	899	770	-129
II C.J.S.J.	802	699	-103
Limón	349	562	+213
Alajuela	340	255	-85
Cartago	202	225	+23
Guanacaste	222	157	-65
Puntarenas	229	28	-201
Zona Sur	70	10	-60

Según la zona a la que pertenece la oficina calificada, durante el 2005 se tramitaron 1320 (32.8%) boletas del Primer Circuito Judicial de San José, seguidas por 770 (19.1%) de Heredia, 699 (17.4%) del Segundo Circuito Judicial de San José, 562 (14%) de Limón, 255 (6.3%) de Alajuela, 225 (5.6%) de Cartago, 157 (4%) de Guanacaste, 28 (0.7%) de Puntarenas y 10 (0.3%) de la Zona Sur.

El Gráfico No. 4 representa las cifras anteriores.

GRÁFICO No. 4
BOLETAS DE SUGERENCIA TRAMITADAS POR ZONA
2005





3.2.1 Calificación del tiempo de espera y la atención recibida

En el cuadro No. 7 se observan las oficinas judiciales respecto de las cuales se recibieron la mayor cantidad de sugerencias y la calificación de la atención recibida. Se enlistan las oficinas con 48 o más boletas, lo cual representa un promedio de cuatro boletas de sugerencias mensuales.

**CUADRO No.7
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL Y LA CALIFICACIÓN
DE LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE EL 2005**

OFICINA JUDICIAL	TOTAL	CALIFICACIÓN				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No responde
TOTAL	4026	754	551	775	1724	222
PORCENTAJE	100.0%	18.7%	13.7%	19.2%	42.8%	5.5%
Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias Heredia	161	12	14	28	101	6
Juzgado Pensiones Alimentarias Desamparados	154	12	22	29	85	6
Registro Judicial	154	29	33	36	52	4
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	121	8	15	26	65	7
Oficina de Recepción de Denuncias OIJ	118	15	15	19	64	5
Juzgado de Tránsito II C.J.S.J.	106	18	21	19	47	1
Sección Clínica Médico Forense	105	18	23	23	34	7
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	96	21	11	19	41	4
Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios	94	11	20	21	39	3
Juzgado Pensiones Alimentarias Cartago	93	3	3	20	64	3
Juzgado Tránsito Hatillo	77	16	18	16	26	1
Sección Patología Forense	69	15	3	8	36	7
Fotocopiadora Tribunales I C.J.S.J.	68	5	5	10	43	5
Juzgado de Tránsito Cartago	67	26	14	12	12	3
Juzgado de Tránsito Heredia	66	2	8	18	35	3
Juzgado Contravencional Liberia	57	5	4	14	34	0
Juzgado Tránsito de Guácimo	57	21	6	8	16	6
Juz. Civil y Trabajo Pococí	56	10	7	12	27	0
Juzgado Familia Desamparados	55	8	7	14	24	2
Juzgado Tránsito I CJSJ	55	9	4	5	34	3
Juzgado Contravencional Hatillo	53	10	9	12	19	3
Juz. Contravencional Pococí	52	1	8	13	27	3
Fotocopiadora Edificio Corte Suprema Justicia	50	5	4	12	25	4
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	48	6	6	7	28	1
Subtotal oficinas con menos de 48 boletas¹	1994	468	271	374	746	135

NOTAS:

¹ Incluye las boletas en las cuales la persona usuaria no indica la oficina donde se origina la sugerencia.

Fuente: Contraloría de Servicios

Según las 4026 boletas de sugerencias tramitadas, el 42.8% (1724) de las personas usuarias consideraron la atención recibida como mala, el 19.2% (775) como regular, el 18.7% (754) como muy buena y el 13.7% (551) como buena. Un 5.5% (222) no respondió a la pregunta.



El Juzgado Contravencional y de Pensiones Alimentarias de Heredia fue la oficina judicial para la cual se recibió la mayor cantidad de boletas de sugerencias (161), seguida por el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Desamparados (154), el Registro Judicial (154), Juzgado de Pensiones Alimentarias del II C.J.S.J. (121), Oficina de Recepción de Denuncias (118), Juzgado de Tránsito del II C.J.S.J. (106) y la Sección de Clínica Médico Forense (105).

Otro de los aspectos valorados en la boleta de sugerencia es la percepción de la persona usuaria con respecto al tiempo de espera para ser atendido. Esta información se presenta en el cuadro No. 8.

CUADRO No. 8
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL Y LA CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA DURANTE EL 2005

DESPACHOS U OFICINAS	TOTAL	CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA			
		Rápido	Aceptable	Lento	No responde
TOTAL	4026	623	589	2523	291
PORCENTAJE	100.0%	15.5%	14.6%	62.7%	7.2%
Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias Heredia	161	11	17	128	5
Juzgado Pensiones Alimentarias Desamparados	154	6	13	128	7
Registro Judicial	154	32	38	73	11
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	121	8	11	98	4
Oficina de Recepción de Denuncias OIJ	118	11	12	86	9
Juzgado de Tránsito II C.J.S.J.	106	12	9	80	5
Sección Clínica Médico Forense	105	10	14	74	7
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	96	9	10	71	6
Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios	94	10	10	69	5
Juzgado Pensiones Alimentarias Cartago	92	9	5	71	7
Juzgado Tránsito Hatillo	77	17	9	47	4
Sección Patología Forense	69	6	10	44	9
Fotocopiadora Tribunales I C.J.S.J.	68	4	4	54	6
Juzgado de Tránsito Cartago	67	15	13	29	10
Juzgado de Tránsito Heredia	66	1	11	49	5
Juzgado Contravencional Liberia	57	20	9	20	8
Juzgado Tránsito de Guácimo	56	0	4	51	1
Juz.Civil y Trabajo Pococí	56	13	5	37	1
Juzgado Familia Desamparados	55	6	10	35	4
Juzgado Tránsito I CJSJ	55	2	5	41	7
Juzgado Contravencional Hatillo	53	11	4	36	2
Juz.Contravencional Pococí	52	0	6	44	2
Fotocopiadora Edificio Corte Suprema Justicia	50	3	7	36	4
Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.	48	3	10	32	3
Despachos con menos de 18 boletas³	1996	404	343	1090	159

Observaciones:

¹ Abs: Absoluto

² Rel: Relativo

³ Incluye las boletas en las cuales la persona usuaria no indica la oficina donde se origina la sugerencia.

Fuente: Contraloría de Servicios



De acuerdo con las personas usuarias que respondieron a la pregunta, el 62.7% (2523) indicó que esperara fue lento, el 15.5% (623) que fue rápido, mientras 14.6% (589) indicó que fue aceptable. Un 7.2% (291) no respondió de las personas usuarias no respondieron la pregunta.

IV. LABORES MÁS RELEVANTES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS PARA OFRECER UN SERVICIO PÚBLICO DE CALIDAD A LAS PERSONAS USUARIAS

4.1. Logros Generales

- Durante el año 2005 se recibieron y tramitaron 4804 gestiones.
- Para esta Contraloría es importante reconocer como un logro la creciente colaboración que han brindado los funcionarios y servidores judiciales, para contribuir con la atención y resolución de gestiones interpuestas por las personas usuarias, con el fin de brindar una respuesta ágil y oportuna que contribuya al mejoramiento de los servicios judiciales.
- Como resultado de las gestiones tramitadas, esta Contraloría de Servicios ha recomendado algunas medidas o acciones que se han remitido al Consejo Superior con el fin de fortalecer los servicios que brinda la institución o 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.
- Se conformaron y funcionan una Comisión de Usuarios en el Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica y Guanacaste. La primera se conformó el 15 de julio y la segunda el 22 de julio de 2005, con el fin de apoyar los esfuerzos para el mejoramiento del servicio que brinda el Poder Judicial en esas provincias. También se ha mantenido la labor de Comisiones de Usuarios del Primer Circuito Judicial de San José, Alajuela y Heredia, como un mecanismo de participación ciudadana y transparencia, las han venido realizando una labor importante para apoyar el proceso de modernización, mediante la generación de propuestas para el mejoramiento de los servicios judiciales.



- El personal de la Contraloría de Servicios y las oficinas regionales ha venido realizando visitas y coordinando acciones, en procura de que los despachos de la periferia brinden un mejor servicio. No obstante, se han identificado los siguientes problemas: 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 y tiempos de espera prolongados en el área de atención al público, extravío de documentos, retrasos en los trámites administrativos de los expedientes. En relación con estos temas, esta oficina ha venido realizando gestiones en procura de un mejor servicio.

- Con el fin de aumentar, actualizar y mejorar la información que se brinda a las personas usuarias de la Administración de Justicia, se ha continuado con la ejecución del proyecto de la línea de información 800-800-3000. Al primer semestre de este año, se ha revisado un 70 % de la información que ha sido remitida en formato electrónico. Resta aún incorporar aquella información que no fue remitida en formato electrónico y la información de los despachos que aún no la han remitido. No obstante, para lograr el mayor éxito del proyecto es necesario contar con la herramienta informática idónea, que permita acceder de manera expedita la información. Para ello, se ha gestionado la compra de equipo y software idóneos mediante recursos del programa Corte-Bid. Dicha adquisición está aún en trámite.



4.2. Área de atención al público

- Se realizaron gestiones para la colocación de 13 rótulos con información para las personas usuarias en los tres edificios del Primer Circuito Judicial de San José, Salas de Juicio de los Tribunales de Justicia de Santa Cruz y Nicoya, Sala de Juicio de los Tribunales de Siquirres y Unidad de Medicina Legal del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica.





- Debido a algunas gestiones tramitadas, la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial le recomendó al juez coordinador del Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios, efectuar mejoras en el área de manifestación, para fortalecer la atención de público en lo relacionado con la distribución de fichas y el control del préstamo de expedientes.
- Se elevó una gestión ante la Dirección Ejecutiva para que los asuetos conferidos a los despachos judiciales por fiestas cívicas y patronales sean oportunamente comunicados a las siguientes oficinas: Sección de Telemática (Central Telefónica), Secretaría de la Corte, Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, con el fin de que esta información se encuentre disponible para dar respuesta a las consultas de las personas usuarias.
- Con el fin de fortalecer el área de atención de público en el Juzgado Contravencional de Liberia, la Subcontraloría de Servicios de Guanacaste señaló la necesidad de que se realizaran mejoras en esa área, con lo cual se logró que ese despacho ejecutara un rol de atención de llamadas telefónicas con el personal auxiliar y así mejorar el servicio para la recepción de consultas de las personas usuarias, a través del medio telefónico.
- Como resultado de las visitas de la Subcontralora de Servicios de la Zona Atlántica y algunas sugerencias de las personas usuarias, se informó a la Unidad Administrativa de esa región sobre la necesidad de mejorar las condiciones físicas del área de atención al público. La Unidad Administrativa Regional de la Zona Atlántica acondicionó un espacio en el Juzgado Contravencional de Matina para que la Defensora Pública que atiende los casos de Pensiones Alimentarias pueda brindar a las personas usuarias mayor privacidad en la atención de los procesos.
- Con el fin de contribuir al cumplimiento de la Ley 7600, la Contraloría de Servicios ha velado por el cumplimiento de la Circular número 37-2004 del 8 de junio de 2004 de la Dirección Ejecutiva, en la que se giran instrucciones al Departamento de Servicios Generales y los Administradores Regionales de los Circuitos Judiciales del país, para que se coordine entre los despachos que se encuentran en un mismo edificio, con el propósito de que se brinde atención a personas con discapacidad en la primera planta. La Subcontraloría de Servicios de Alajuela y de Limón facilitan sus oficinas para que los servidores judiciales de los despachos atiendan a las personas con discapacidad.

Con el objetivo de contribuir a la calidad en el servicio y atención a las personas usuarias, se brindaron las siguientes charlas:

- A solicitud de la Contraloría de Servicios y con la aprobación del Consejo Superior, se impartieron dos charlas sobre “El Servicio Público de Calidad”, una dirigida al Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Alajuelita y otra al Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago, en las que participaron todos los servidores judiciales de cada despacho. Ambas charlas estuvieron a cargo de la Msc. Shirley Sánchez Garita Subcontralora de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José, y el Lic. Carlos Romero Rivera, Auxiliar de Servicios de Contraloría de Cartago. En ambos casos, las jefaturas de los despachos mostraron su interés de que se brindara una charla al personal auxiliar para que se le sensibilice en la necesidad de brindar un servicio público de excelencia.

A solicitud de la Jueza Coordinadora del Juzgado Civil y Trabajo del Segundo Circuito



Judicial de la Zona Atlántica, se brindó una charla sobre “Calidad en el servicio público a las personas usuarias” dirigida a funcionarios y servidores de ese despacho, la cual estuvo a cargo del Lic. Carlos Romero Rivera, Auxiliar de Servicios de la Contraloría de Servicios de Cartago.

- Para dar cumplimiento al Plan Anual Operativo 2005 y en coordinación con la Escuela Judicial se brindaron dos charlas a servidores de las oficinas judiciales de Siquirres sobre “Calidad de Servicio público” y “Ambiente Laboral”.

4.3. Estudios de percepción sobre los servicios brindados

- Estudio de percepción sobre la calidad de los servicios del Área de Salud para Empleados, el cual fue remitido al Consejo Superior, mediante oficio número 683-05 del 6 de octubre. El Consejo Superior, en la sesión número 85-05 del 27 de octubre de este año, artículo XLVII, acogió las recomendaciones brindadas por la Contraloría de Servicios para su implementación.
- Estudio de Percepción del Servicio sobre los servicios brindados en los Juzgados Contravencionales y de Menor Cuantía de la periferia del Primer Circuito Judicial de San José.
- Estudio de percepción de los tiempos de espera para la atención del público en el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago y los Juzgados Contravencionales y Menor Cuantía de Turrialba, Paraíso y La Unión.
- Se elaboraron dos estudios de percepción del tiempo de espera, uno en Juzgado de Familia de Desamparados y otro en el Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Hatillo, en los cuales se realizaron recomendaciones para mejorar la atención brindada por ambos despachos.
- Informe de las gestiones y boletas de sugerencias del Juzgado Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, solicitado por la Comisión de Familia.
- Por ser de interés de la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica, se apoyó el desarrollo de una tesis a cargo de la servidora de esta oficina MBA. Lucrecia Chaves, para obtener el grado de Máster en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, para lo cual se elaboró un diagnóstico de la percepción que tienen las usuarias y usuarios sobre la calidad de los servicios que se brindan en los despachos del II Circuito Judicial de San José.

Se entrevistó a un total de 286 personas, de las cuales 217 manifestaron satisfacción con el servicio y 69 indicaron no estar satisfechos. Las recomendaciones que se emitieron serán valoradas por la Contraloría de Servicios para analizar la viabilidad de su ejecución en cada despacho.

- La Subcontraloría de Servicios de Heredia elaboró dos informes sobre la percepción de los servicios, uno en el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de San Joaquín de Flores y el otro en el de Santo Domingo. En el caso del primer despacho, el informe fue remitido a la Jueza Coordinadora, con el fin de que valore la conveniencia de ejecutar las medidas recomendadas, mientras que el informe correspondiente al Juzgado Contravencional de Santo Domingo está en proceso de elaboración.



- Estudio sobre la insatisfacción que exteriorizaron los usuarios y usuarias, durante el primer semestre del 2005, respecto al servicio que brindan las oficinas del Circuito Judicial de Heredia. Se está en proceso de realización del informe, el cual será remitido a los Jueces Coordinadores y Encargados de Oficinas, con el fin de que se tomen las medidas correctivas del caso.
- Se remitió al Consejo Superior el oficio No. C428-05 con los resultados del estudio en el que se evaluó la opinión de los abogados litigantes, en relación con el servicio brindado por los diferentes despachos judiciales del I Circuito Judicial de Alajuela, que se elaboró por iniciativa de la Comisión de Usuarios de esa provincia.

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

- A solicitud del Consejo Superior se elaboró el “Informe de la afluencia de usuarios en el Segundo Circuito Judicial de Alajuela”, cuyos resultados se hicieron de conocimiento de ese órgano, para que valorara la conveniencia de ejecutar las recomendaciones propuestas.
- Se trasladaron a la Dirección Ejecutiva, las inconformidades de algunas personas usuarias relacionadas con el servicio de fotocopiado de las oficinas judiciales de Hatillo. El Consejo Superior, en la sesión número 23-05, celebrada el 31 de marzo de 2005, artículo LXXX, dispuso rescindir el contrato para el servicio de fotocopiado, basado en la recomendación que emitió la Dirección Ejecutiva. Además, en la sesión número 36-05 del 12 de mayo, ese Consejo autoriza al Departamento de Proveeduría para que inicie un nuevo proceso de contratación de los servicios de fotocopiado para los Tribunales de Hatillo.
- Con motivo del trámite de algunas gestiones, en las que las personas usuarias manifestaron haber enfrentado inconvenientes con la notificación que hacen los despachos judiciales por medio del servidor informático de fax, la Dirección Ejecutiva, a través del Área de Informática del Segundo Circuito Judicial de San José, realizó algunas mejoras a las aplicaciones del software para la notificación por fax en el Segundo Circuito Judicial de San José, Cartago y Alajuela.
- Como resultado de las visitas realizadas por esta Contraloría y algunas sugerencias de personas usuarias, se ha informado a la Oficina Administrativa del Primer Circuito Judicial de San José sobre la necesidad de mejorar las condiciones físicas de los despachos de la periferia del Primer Circuito Judicial de San José: Tribunal Penal de Desamparados, Juzgado Penal de Pavas, Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Pavas. Se han observado los esfuerzos del área administrativa, para dotar a los despachos de mejores condiciones: el Juzgado Penal de Pavas se trasladó a un nuevo local, con mejores condiciones y se inició la remodelación de un nuevo inmueble para la ubicación del Tribunal Penal de Desamparados.
- Debido a gestiones de personas usuarias y por instancia de la Contraloría de Servicios, el Tribunal de Juicio del II Circuito Judicial de la Zona Atlántica, con sede en Siquirres, ha establecido mecanismos de control para extremar algunas medidas, con el propósito que los juicios se inicien a las horas programadas. En caso de que, por alguna razón



especial, no se puedan celebrar, se recomendó que ello se les comunique a las partes, con la debida antelación.

- La Subcontraloría de Servicios de Limón sugirió a la Unidad de Administrativa de ese lugar, la conveniencia de que se le brindara colaboración al Juzgado Civil y Mayor Cuantía de Limón, mediante el suministro de equipo de cómputo y personal de apoyo para un trabajo especial que inició ese despacho en el mes de mayo de 2005 relacionado con la resolución de 4.018 expedientes pendientes de los años 2000, 2002 y 2003. A través del apoyo brindado por esa unidad, se inició con éxito la resolución de expedientes de años anteriores.

4.5. Actividades de promoción, divulgación y de acercamiento a las comunidades.

Una de las funciones que le otorga el Reglamento de Creación, Organización y funcionamiento a la Contraloría de Servicios es el de “promover y participar en la realización de campañas de información y orientación dirigidas a los usuarios”. En la siguiente tabla se resume las labores realizadas por la Contraloría de Servicios y sus oficinas regionales, para cumplir con esa función.





Tabla No. 4
Contraloría de Servicios y oficinas regionales
Participación y promoción de actividades

Oficinas de la Contraloría de Servicios	Fecha de la actividad	Participación de la Contraloría de Servicios y Actividades promovidas
Sede Central	16 de junio, 2005 28 de junio, 2005 16 de diciembre, 2005	1) Feria Nacional de Contralorías de Servicio organizada por el Ministerio de Planificación Nacional (MIDEPLAN), la cual se realizó en la Plaza de la Cultura, donde se asignó un “stand” para que nuestra oficina divulgara los servicios que se brindan. En esta actividad, se contó con la colaboración y participación de los Subcontralores del Segundo Circuito Judicial de San José y de la provincia de Heredia. 2) Actividad de acercamiento con la Municipalidad de Moravia, con el fin de divulgar los servicios de esta Contraloría y brindar una charla informativa sobre la violencia intrafamiliar, la cual estuvo a cargo del Lic. Erick Zamora Chaves, Juez de Violencia Doméstica de San José. 3) Encuentro con las organizaciones de la sociedad civil que velan por los Derechos de las personas con discapacidad en la cual el Poder Judicial rindió cuentas por las acciones ejecutadas para el cumplimiento de la Ley 7600 “Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”
Segundo Circuito Judicial de San José	15 de abril, 2005 Marzo, 2005 Junio, 2005 Julio, 2005	1) Inauguración de la “Campaña de Prevención de Delitos Sexuales contra los Niños, Niñas y Adolescentes”, promovida por la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Curridabat 2) Se coordinó con varios medios de comunicación escrita que tienen cobertura en el área metropolitana para la publicación de información sobre la Contraloría de Servicios, acerca de los servicios, funciones, ubicación, medios para interponer gestiones, entre otras. Los periódicos que realizaron dicha publicación fueron el Periódico “METROPOLITANO”, edición No. 53 publicado en el mes de marzo en curso (página No. 11) y el periódico “EL CORONADEÑO”, edición N° 59, del 15 de abril al 15 de mayo en curso (página No. 18). 3) El periódico “EL PREGONERO” publicó en el mes de julio, la información sobre la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José 4) Se coordinó con el Organismo de Investigación Judicial, para que se les impartiera una charla a los jóvenes del Liceo de Curridabat, en materia Penal Juvenil y Valores.



Oficinas de la Contraloría de Servicios	Fecha de la actividad	Participación de la Contraloría de Servicios y Actividades promovidas
Cartago	28 de junio 22 de noviembre, 2005	1) Se realizó una actividad de acercamiento a la comunidad de Agua Caliente de Cartago, en coordinación con la Oficina de la Condición de la Mujer de la Municipalidad de Cartago. Se contó con la colaboración del licenciado Alejandro Hidalgo Xirinach, juez coordinador del Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago, quien impartió una charla en esta materia. 2) Con motivo de la actividad de la “No violencia” organizada por la Oficina de la Condición de la Mujer de la Municipalidad de Cartago se instaló un puesto de información en el parque de la ciudad en el que participó la Contraloría de Servicios.
Heredia	18 de marzo, 2005	1) Sesión de Reflexión “Los Alcances del Proceso de Medidas de Protección por Violencia Doméstica en Sede Judicial”, organizada por el Juzgado Contra la Violencia Doméstica, en la cual participaron los diferentes representantes de las oficinas de la provincia de Heredia, que coadyuvan a las presuntas víctimas, con el fin de propiciar un acercamiento entre las entidades que pueden brindarle una ayuda a las personas que sufren de algún tipo de agresión
Primer Circuito Zona Atlántica	Febrero, 2005 11 de marzo, 2005 16 de marzo, 2005 18 de marzo, 2005	1) La emisora Radial Bahía, que tiene cobertura en la provincia de Limón obsequió “cuñas radiales”, a partir de febrero de 2005, en las que se divulga a la población limonense la labor, función y ubicación de las oficinas de la Contraloría de la zona, así como el servicio de la línea gratuita 800-800-3000. Las cuñas fueron transmitidas en su programación diaria tres veces al día en horarios de 7:00 a.m., 10:00 a.m. y 6:00 p.m. durante los meses de enero a julio de 2005 y nuevamente de agosto de noviembre del mismo año. 2) Con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer, se participó en una Feria Informativa coordinada por el INAMU, en la que estuvieron presentes varias instituciones gubernamentales. La actividad se desarrolló en el Parque Vargas de Limón, con la asistencia de representantes de ocho instituciones. 3) Encuentro con diferentes instituciones públicas de Limón (IMAS, INAMU, PANI), con el fin de programar las actividades de promoción y divulgación que se realizarán durante el 2005. 4) Reunión de la Red de Violencia Doméstica de Pococí, en la que estuvieron presentes psicólogos y trabajadores de las instituciones públicas y escuelas de la zona. Se aprovechó la oportunidad para brindar información sobre la Contraloría de Servicios, así como para coordinar la realización de actividades de divulgación.



Oficinas de la Contraloría de Servicios	Fecha de la actividad	Participación de la Contraloría de Servicios y Actividades promovidas
	<p>14 de mayo, 2005</p> <p>Mayo, 2005</p>	<p>5) Actividad de acercamiento con un grupo organizado de ocho mujeres en la Colonia de Pococí, junto con la encargada de la Oficina de la Mujer en Guápiles, la Licda. Mayra Montes, para brindar y entregar información sobre la Contraloría de Servicios.</p> <p>6) El periódico Línea Vieja de Guácimo publicó, en su edición del mes de mayo del 2005, un artículo de la Contraloría, el cual hace referencia al objetivo, funciones y labor de la oficina. Asimismo, facilitó a los lectores los números telefónicos y la ubicación de las dos oficinas destacadas en la Zona Atlántica.</p>
Guanacaste	<p>Julio, 2005</p> <p>Agosto, 2005</p> <p>Octubre, 2005</p>	<p>1) Audiencias masivas de conciliaciones llevada a cabo de parte de los Jueces Conciliadores en los Tribunales de Liberia, Santa Cruz, Nicoya y Juzgado Contravencional de La Cruz, en las cuales se distribuyó material informativo a las personas usuarias sobre la Contraloría de Servicios.</p> <p>2) Se coordinó en el periódico Al Día (espacio Mi Esquinita) la publicación de un artículo sobre la apertura de la Contraloría en los Tribunales de Nicoya y sus funciones, el 20 de agosto de 2005.</p> <p>3) Se gestionó ante Radio Cultural de Nicoya un espacio para brindarle información a la ciudadanía sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, en el programa “Buenos Días Guanacaste”, que se realizó el 25 de octubre anterior.</p>

- Otra de las funciones que le competen a la Contraloría es la de “informar y orientar a las personas usuarias sobre aspectos de su interés relativos a la organización, funcionamiento y servicios que brinda el Poder Judicial”. Por esta razón, se ha continuado con el proceso de confección de material informativo (folletos, desplegados y afiches). Durante el 2005, se confeccionaron un total de 25 documentos informativos relativos a las materias de Tránsito, Pensiones Alimentarias, Penal, Contravenciones, Civil de Hacienda, Familia, Violencia Doméstica, Unidades de Medicina Legal, y otros servicios como el “Uso del sistema de consulta de expedientes por Internet” y la Oficinas de Recepción de Documentos.
- La Contraloría de Servicios confeccionó la elaboración de un afiche y tarjetas con información de la Línea 800-800-3000. Además, se solicitó la reimpresión del afiche de “Deberes y Derechos de las personas usuarias”.



V. OTRAS CONSIDERACIONES

5.1. Comisión de Usuarios del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José

Esta comisión se ha convertido en un foro de discusión sobre temas de interés para las personas usuarias del Poder Judicial, efectúa recomendaciones para el mejoramiento del servicio y funge como órgano asesor de la Contraloría de Servicios. Durante el 2005 se discutieron temas y se emitieron recomendaciones al Consejo Superior, entre los que destacan:

- Recomendaciones para el mejoramiento de la atención a los usuarios del Poder Judicial.
- Necesidad que tienen los abogados litigantes de que las notificaciones de las resoluciones se les remitan con las copias aportadas por la parte contraria, con el fin de evitar que acudan al despacho con el único fin de obtenerlas. Esta propuesta fue acogida por el Consejo Superior, en la sesión No. 86-05 del 1 de noviembre de ese año, artículo LVI, implantándose como plan piloto en los Tribunales de Justicia de Pérez Zeledón.
- Seguridad y equipamiento de las Salas de Juicio.
- Cumplimiento de las horas de inicio de las diligencias judiciales.

5.2. Comisión de Usuarios del Primer Circuito Judicial de Alajuela

Los miembros de la Comisión de Usuarios de Alajuela, para el 2006, se fijaron como objetivo darle seguimiento a los resultados de la encuesta de opinión, para lo cual se programaron entrevistas con los Jueces Coordinadores de los despachos que recibieron mayor cantidad de opiniones desfavorables, para conocer su criterio con relación al servicio que brindan sus oficinas y efectuar recomendaciones a las autoridades judiciales, para lograr una mejora de los servicios en el Primer Circuito Judicial de Alajuela.

5.3. Comisión de Usuarios Circuito Judicial de Heredia

La Comisión de Usuarios de Heredia sostuvo 6 sesiones, durante el período 2005, en las que se analizaron los temas siguientes:

- Se formularon dos propuestas al Consejo de Administración de los Tribunales de Heredia relacionadas con la preocupación que existe por el ingreso de personas usuarias de 12 md a 13 horas y de las 16:30 a las 17:30 horas, debido a que la Oficina de Recepción de Documentos labora durante esas horas y se ha observado que algunas personas transitan por el edificio sin ningún control.
- Recomendación al Consejo de Administración, para la eliminación o reubicación del detector de metales y unas columnas de madera que se encuentran en la entrada principal del edificio, ya que se considera que constituyen un peligro en caso de emergencias.
- Se coordinó con el Coordinador del Juzgado de Tránsito, para que se buscaran soluciones a ciertos problemas detectados con el trámite y fotocopiado de expedientes, lo cual se logró gracias a la colaboración del juez y el personal del despacho.



- Se analizó el informe con los resultados de la encuesta aplicada a los Abogados Litigantes de la provincia de Heredia, con el fin de sugerir algunas medidas correctivas en relación con la percepción de los servicios brindados.

5.4. Comisión de Usuarios Circuito Judicial de Guanacaste

A partir de julio de 2005, se conformó la Comisión de Usuarios de los Tribunales de Liberia, con la participación de tres abogados litigantes de la zona, una representante del Instituto Nacional de la Mujer y un representante del Instituto Nacional de Seguros, la cual será útil para evaluar las deficiencias del servicio en el Poder Judicial de este circuito. Se considera que este foro de discusión ha sido de gran ayuda para monitorear el servicio que brindan los diferentes despachos judiciales del circuito de Liberia. Desde su conformación se han realizado cinco reuniones con los integrantes, con el fin de discutir temas del servicio en estos Tribunales.

5.5. Comisión de Usuarios Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica

A partir de mes de junio de 2005, se conformó la Comisión de usuarios de la Zona Atlántica, la cual está conformada por seis integrantes, de los cuales cinco son abogados litigantes de la Zona Atlántica y la Directora del Instituto Nacional de la Mujer sede Limón, con el propósito de contar con una instancia de discusión permanente para evaluar el servicio público de administración de justicia y ejercer el control ciudadano del servicio en la provincia.

En la primera reunión, se originaron varias propuestas de los integrantes, de las cuales once fueron elevadas por la Integrante del Consejo Superior Licda. Lupita Chaves Cervantes, lográndose que en cinco de ellas, se tomaran acuerdos del Consejo Superior para su aprobación o traslado a la instancias correspondientes.

VI. PROYECTOS O ESTUDIOS PRIORITARIOS

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial, ha venido trabajando en primer instancia en la tramitación y la búsqueda de soluciones de los casos particulares presentados por los usuarios y las usuarias de los servicios de la institución. Se ha buscado la identificación de los problemas actuales y potenciales en la relación Usuario-Poder Judicial, para poder formular propuestas correctivas a las jefaturas de oficina o a los jefes de la institución.

En virtud de los resultados obtenidos por esta oficina durante los cuatro años de funcionamiento, se ha logrado identificar tres grandes problemas relacionados con el servicio judicial.

- a) Retardo Judicial: Entendido como el retardo en las resoluciones o actuaciones judiciales, según la percepción del usuario y los estudios técnicos elaborados por el Tribunal de la Inspección Judicial, Departamento de Planificación y Auditoría.
- b) Procedimientos Administrativos: Molestia del usuario relacionada con aspectos ó trámites administrativos en un despacho, y;
- c) Problemas de Información: Cuando el usuario manifiesta que falta información, falta rotulación, que se le suministró información errónea o que tiene problemas para obtener la información por otros medios, como la comunicación telefónica.



Por lo anterior, la Contraloría de Servicios ha propuesto hacer un estudio técnico de cada uno de los tres problemas enumerados y contribuir en la búsqueda de soluciones viables a estos, con el fin de posibilitar el mejor desempeño de los despachos judiciales.

- Como complemento de lo anterior, también se continuarán realizando estudios de percepción sobre los servicios que brindan los despachos judiciales, entre ellos atención telefónica y personalizada, tiempos de espera, trato a la persona usuaria, interés del servidor judicial a la gestión planteada por la persona usuaria, entre otros.
- Estimamos que se requiere una evaluación externa de los servicios que brinda la Contraloría de Servicios, con el fin de documentar los aportes y beneficios que después de cuatro años de funcionamiento se han obtenido, como un proyecto de mejoramiento de la administración de justicia, concebida como un servicio público ágil, transparente y eficiente.
- Se recomienda al Departamento de Personal diseñar un plan de charlas sobre atención a los usuarios en los diferentes despachos judiciales. A pesar de que esta Contraloría ha brindado algunas charlas de atención al cliente, es necesario elaborar un buen programa e impartirlo a todos los servidores.
- Se deben mantener los canales de comunicación adecuados con las personas usuarias para satisfacer sus necesidades de información, a través del fortalecimiento de la Línea de información gratuita (800-800-3000) y la confección de material informativo sobre los procesos y trámites judiciales.
- Estimamos conveniente continuar con el programa de visitas periódicas a los despachos judiciales, con el fin de poder evaluar el servicio que brinda en esos despachos de la región, lo cual nos ayudaría a recomendar medidas para mejorar el servicio en los despachos judiciales de cada región.

VII. APORTES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS A LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA

En el proceso de modernización que ha iniciado el Poder Judicial se ha emprendido una labor orientada al cambio hacia una cultura organizacional de justicia como servicio público, lo que implica que toda la actividad debe estar orientada a servir al usuario y usuaria como eje central del quehacer institucional, en aras de asegurar un sistema eficiente y humano. La Contraloría de Servicios asume un papel fundamental en la promoción del cambio cultural, contribuyendo a la satisfacción de las legítimas demandas de las personas usuarias, facilitando la comunicación entre estos, la organización y efectuando recomendaciones.

La creación de la Contraloría de Servicios fortalece la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación del servicio de la administración de justicia. Pese a que el Poder Judicial procura dar un buen servicio a sus usuarias y usuarios, es necesario que la Institución avance en los siguientes temas:



- Establecimiento de plazos para la resolución de los asuntos en aquellas materias para las cuales no se han definido o la adopción de mecanismos para que los funcionarios que administran justicia puedan valorar con veracidad si un proceso presenta retardo o si el tiempo de duración se encuentra dentro parámetros razonables.
- Consolidación de un modelo de gestión de despacho eficiente.
- Implantación de un modelo de evaluación del desempeño.
- Evaluaciones periódicas de la distribución del recurso humano, tecnológico y de infraestructura.

El Poder Judicial, en el Plan Estratégico de la Institución del quinquenio 2000-2005, fue sabio en considerar como áreas estratégicas las siguientes:

- Simplificación y celeridad de los procesos judiciales
- Justicia como servicio público de calidad y
- Comunicación

Además de los valores: Humanización, Mística, Transparencia y Excelencia.

Con ello evidenció la importancia que le estaba dando la institución a la transparencia, a la rendición de cuentas, a la participación ciudadana y sobre todo al usuario y a la usuaria, como ser humano digno. No obstante, se sigue considerando que todavía falta mucho que trabajar para cumplir a cabalidad con tan nobles ideales. El aporte de la Contraloría de Servicios ha sido bien visto por la ciudadanía, prueba de lo cual es que ya en el Noveno Informe del Estado de la Nación en desarrollo humano sostenible (2002), se indica que dentro de los avances logrados por este Poder de la República se encuentra la apertura de nuevas instancias abiertas al público, refiriéndose a la Contraloría de Servicios como el primer canal institucional de comunicación que tienen las personas usuarias a su disposición.

Reconocemos que las jefaturas de los despachos judiciales ha mostrado una gran apertura a colaborar con esta oficina y se han abierto diversos espacios de interacción que han coadyuvado grandemente en la consecución de los objetivos propuestos y creemos que la Contraloría ha contribuido al cambio cultural que exige del servidor judicial una mayor conciencia de su importante labor en la búsqueda de soluciones a las necesidades de las personas usuarias.

Somos conscientes que aún falta camino por recorrer, pero lo realizado hasta ahora nos permite considerar que vienen tiempos de beneficio para las personas usuarias de esta institución.



ANEXO No. 1
Motivos bajo los cuales se registran las gestiones que presentan ante
la Contraloría de Servicios las personas usuarias

Motivo	Detalle
Procedimientos administrativos	Molestia del usuario con aspectos ó trámites administrativos en un despacho.
Retardo administrativo	Gestiones que el usuario considera un retardo en la resolución de alguna gestión administrativa. Ej. Personal, Financiero Contable, etc.
Extravío expediente	Cuando el usuario haya puesto en conocimiento del despacho y el expediente no aparece.
Retardo judicial	Retardo en resoluciones o actuaciones judiciales. Cuando el usuario manifieste que hay retardo. Se debe consultar cuanto es el tiempo razonable que considera debe tardar el despacho.
Atención lenta	Cuando el usuario manifiesta que el tiempo de espera para ser atendido es excesivo. Se debe registrar el tiempo en horas, minutos, etc.
Trato inadecuado	Cuando el usuario 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. Inconforme con resolución, solicitud de agilización, solicitud de aplicación régimen disciplinario, etc.
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. Es posterior a que el usuario (a) realice la consulta respectiva ante el despacho.
Problemas información	Cuando el usuario 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.



ANEXO No. 2

GESTIONES PRESENTADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS ANTE EL CONSEJO SUPERIOR DURANTE EL 2005

FECHA	NO. OFICIO	ASUNTO	RESULTADO
21-1-05	C13-05	Solicitud de que una directriz para que los servidores judiciales deban identificarse ante el requerimiento de las personas usuarias, sin que para ello se exija una explicación sobre el propósito para el cual se pide dicha información.	Se acogió la solicitud en la sesión del Consejo Superior No. 6-05, celebrada el 1 de febrero de 2005, artículo XLIV, se acordó: emitir una circular. CIRCULAR 20-2005
14-2-05	C83-05	Solicitud de valorar la posibilidad de que se inicie el proceso de elaboración de un Plan Estratégico para el 2006.	La solicitud fue conocida por la Corte Plena en sesión número 04-2005 del 7 de marzo de 2005, se acordó: tomar nota de informe del Presidente quien indicó que se informara a la Contralora de Servicios que ya se está trabajando en la elaboración del Plan Estratégico 2006-2010, en coordinación con el Proyecto Corte-BID.
28-2-05	C101-05	Solicitud de analizar la posibilidad de emitir una circular a los despachos judiciales que atienden la materia de Pensiones Alimentarias y que no cuentan con el SDJ, para que en las resoluciones que dicten, se les informe a los demandados sobre la obligación que tienen de aportar al despacho una copia del comprobante del depósito, para efectos de control de pago y evitar el trámite injustificado de órdenes de apremio en su contra.	Se acogió la solicitud en la sesión del Consejo Superior No. 16-2005, celebrada el 8 de marzo de 2005, artículo XXXIV, se acordó: emitir la circular. CIRCULAR NO. 36-2005
8-3-05	C116-05	Solicitud de que se reitere la circular que prohíbe el fumado en los edificios, se indique el deber de los jefes de respetar y hacer cumplir dicha prohibición, y se analice la posibilidad de que se establezcan áreas de fumado, debido a la inconformidad de algunos servidores quienes manifiestan que en los edificios judiciales se incumple lo dispuesto en la Ley de Regulación de Fumado.	En la sesión No. 19-05 del Consejo Superior, artículo LXXXII, se acordó destinar como área de fumado el costado sur de los balcones del Edificio de Tribunales, para lo cual la administración deberá instalar los respectivos ceniceros.



<p>13-5-05</p>	<p>C140-05</p>	<p>Se le indica al Consejo Superior que se han recibido algunas gestiones de personas usuarias, quienes manifiestan que han acudido a despachos judiciales en los que labora un único juez, con la finalidad de realizar algún trámite urgente, y se han encontrado con ella inconveniente de que él o ella se encuentra ausente. Por esto, solicita que se valore la posibilidad de que cuando un juez unipersonal se ausente del despacho con autorización, se designe a otro juez para la atención temporal de los trámites urgentes; o en su defecto, que tales ausencias sean comunicadas con antelación a las personas usuarias, mediante un rótulo que se coloque en un lugar visible.</p>	<p>En la sesión del Consejo Superior No. 38-05, celebrada el 19 de mayo del 2005, artículo LXXVI, se acordó: comunicar a la Contralora que no existe contenido presupuestario para sustituir a los jueces conforme lo solicita, y que esa razón es la que obliga a que el reemplazo de esos funcionarios se autorice únicamente en los casos estrictamente necesarios. 2) Emitir una circular mediante la que se haga saber a todos los jefes de oficina del Poder Judicial, que están en la obligación de coordinar lo pertinente con el personal a su cargo y tomar las medidas que estimen necesarias, a fin de informar con la debida anticipación a los usuarios del despacho, acerca del horario en que no estará disponible para atender personalmente los trámites urgentes que requieran realizar ante su persona.</p>
<p>23-5-05</p>	<p>C217-05</p>	<p>Se pone en conocimiento del Consejo Superior que se presentó una gestión por una persona usuaria, quien indicó que se presentó al Juzgado Agrario de Cartago desde las 7:30 a.m. y a las 8:00 a.m. todavía no había llegado ninguno de los empleados y el Juez del despacho manifestó que esta situación se presentó debido a la falta de personal que padece el despacho. La Licda. Lena White, Contralora de Servicios, solicita analizar el problema expuesto, para que se ordene la adopción de cualquier medida requerida para evitar que el despacho permanezca sin personal para la atención de las personas usuarias.</p>	<p>En la sesión del Consejo Superior No. 41-05, del 31 de mayo del 2005, artículo LXXXVIII, se acordó: tomar nota de la comunicación y trasladar copia de las diligencias al Tribunal de la Inspección Judicial para lo que corresponda, por cuanto este Consejo es del criterio de que todo jefe de oficina debe velar porque el despacho cumpla con el horario establecido y no se afecte el servicio público.</p>
<p>3-6-05</p>	<p>C223-05</p>	<p>Se traslada consulta de la Jueza de Familia de Desamparados, quien expone el problema que genera a las personas usuarias el hecho de que para diversos trámites de vivienda, las entidades del sistema bancario nacional exigen certificaciones, expedidas por los juzgados de familia, indicando si reciben o no pensión alimentaria, cuando brindar esta información corresponde en realidad al Índice de Obligado de Alimentarios del Registro Judicial. Se solicita que se analice la procedencia de emitir una comunicación dirigida a entidades bancarias, en la que se informe que el Archivo es la instancia adecuada para expedir tales documentos.</p>	<p>En la sesión del Consejo Superior No. 45-05, celebrada el 14 de junio de 2005, se acordó: acoger la solicitud anterior, en consecuencia, comunicar a todas las entidades del Sistema Bancario Nacional, que el Registro Judicial es el encargado de extender las certificaciones en que se indica si una persona es beneficiaria de pensión alimentaria, para diversos trámites de vivienda, o bien, los interesados también las pueden solicitar a las Unidades, Subunidades u Oficinas Administrativas Regionales del país, que realizarán el trámite ante el Registro Judicial.</p>



6-6-05	C240-05	Solicitud de valorar la posibilidad de emitir una directriz que regule el otorgamiento de comprobantes de asistencia e los despachos, debido a la molestia expresada por algunas personas usuarias, cuya solicitud de que se les extienda dicho documento fue denegada, y a que no existe ninguna normativa sobre el tema.	En la sesión del Consejo Superior No. 45-05, celebrada el 14 de junio del 2005, se acordó: emitir una circular dirigida a todas las autoridades judiciales del país, en que se les hace saber que están en la obligación de confeccionar el comprobante de asistencia en los despachos judiciales, cuando los usuarios así lo soliciten. Circular No. 88-2005
13-6-05	C296-05	Se consulta si es posible para los despachos adoptar alguna medida razonable que permita evitar que los usuarios abusen del uso de sus teléfonos celulares mientras están declarando, pues esto provoca un retardo en la atención al resto del público.	En la sesión del Consejo Superior No. 57-05, celebrada el 22 de junio del 2005, se acogió la solicitud y se acordó: 2) Emitir una circular. Circular No. 95-2005: Regulación del uso del teléfono celular por parte de los usuarios en los despachos judiciales.
28-6-05	C444-05	Se somete a consulta del Consejo Superior la procedencia de una medida tomada por el Juez Coordinador de Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial, quien giró la orden de que la tramitación de todas las solicitudes de aumento presentadas en el mes de junio y todas las que se encuentren pendientes hasta la fecha, se pospondrían hasta la aprobación del próximo aumento en el mes de julio.	En la sesión del Consejo Superior N°. 51-05, celebrada el 5 de julio del 2005, se acordó: comunicarle al licenciado Araya Gómez que por tratarse de las cuotas alimentarias, las gestiones deben ser resueltas conforme se presentan máxime que se trata del aumento del primer semestre que empezó a regir en enero de este año.
6-10-05	C683-05	Se remite los resultados del "Estudio de Percepción del Servicio Médico para Empleados" realizado en mayo del 2005 y cuyas recomendaciones se someten a consideración del Consejo, para que analice la conveniencia y viabilidad de su ejecución.	En la sesión del Consejo Superior N° 85-05 celebrada el 27 de octubre del 2005, en el artículo XLVII, se acordó: tomar nota del informe y acoger sus recomendaciones, las que deberán acatar a la brevedad, las instancias a las que están dirigidas.
18-10-05	C733-05	Se consulta si la personas usuarias están autorizadas para utilizar equipo tecnológico, como microfotocopiadoras, escáneres portátiles, cámaras digitales y otros, para la obtención de copias de los expedientes, cuya revisión le ha permitido el despacho y en caso de ser permitido si pueden utilizar los tomacorrientes del Poder Judicial, con el fin de obtener la corriente eléctrica necesaria.	En la sesión del Consejo Superior N° 84-05 celebrada el 25 de octubre del 2005, en el artículo LXIV, se acordó: señalar que este Consejo no tiene objeción en que se utilicen los medios tecnológicos mencionados, siempre y cuando se tomen las precauciones y controles correspondientes y se trate de personas legalmente autorizadas para revisar los expedientes judiciales.
25-10-05	C768-05	Se solicita que se valore la posibilidad de que el Departamento de Planificación registre las estadísticas sobre la duración de los procesos judiciales en las materias que no se registra, es decir, en todas la materias de primera instancia, a excepción de penal y laboral.	En la sesión del Consejo Superior, N°87-05 del 2 de noviembre de 2005, en el artículo LV, se acordó: solicitar al Departamento de Planificación se sirva informar a la brevedad las razones por las que no se llevan estadísticas de duración de los procesos en las materias de que da cuenta la Contraloría de Servicios.
4-11-05	C810-05	Se remiten los resultados de la evaluación que efectuaron los participantes en las charlas de atención al cliente en los Tribunales de Cartago.	En la sesión del Consejo Superior N° 89-05 del 10 de noviembre del 2005, en el artículo XLI, se acordó: tener por rendido el informe.



29-11-05	C832-05	Se pone en conocimiento del Consejo Superior que la Jueza Coordinadora del Juzgado de Violencia Doméstica de Hatillo remitió un oficio a la Contraloría indicando su preocupación pues, en varias ocasiones, el Juzgado de Violencia Doméstica de Turno Extraordinario del Segundo Circuito Judicial de San José les remite expedientes con mucha demora, por lo que la Contraloría le propuso al Consejo que, cuando el personal de un turno no haya podido - por razones justificadas- concluir el trámite de remisión de expedientes, ese trámite lo realicen lo auxiliares que ingresen a trabajar en el turno siguiente.	En la sesión del Consejo Superior N° 96-05 celebrada el 6 de diciembre del 2005, en el artículo XLVII, se acordó: tener por rendido el informe y acoger la recomendación que hace la Contralora.
29-11-05	C848-05	Se le expresa al Consejo Superior la preocupación de la Contraloría, debido a insuficiente espacios físico destinado a la atención de las personas usuarias en el Juzgado Contravencional de Corredores y se solicita que cuando se cuente con los recursos presupuestarios necesarios, se valore la posibilidad de ampliar dicho espacio.	En la sesión del Consejo Superior N° 96-05 celebrada el 6 de diciembre del 2005, en el artículo XLV, se acordó: tomar nota de la comunicación de la Contraloría y hacer de su conocimiento que no hay espacio disponible para solventar el problema señalado, por lo que se solicita al Consejo de Administración de ese Circuito que analice la posibilidad de presupuestar el alquiler de un local para el año 2007.
14-12-05	C888-05	Se pone en conocimiento del Consejo los resultados del "Estudio de percepción del tiempo de espera para ser atendido en el Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Hatillo (Mixto de Hatillo)", que realizó la Contraloría de Servicios en agosto del 2005, con el fin de someter a su consideración las recomendaciones que se exploran.	En la sesión del Consejo Superior N° 1-06 del 17 de enero de 2006, en el artículo XLV, se acordó: acoger las recomendaciones que emitió la Contraloría de Servicios y hacerlas de conocimiento del Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Hatillo. El acuerdo se comunica al despacho mediante el oficio 611-06 de la Secretaría de la Corte.
19-12-05	C890-05	Se le remite ¹⁰ al Consejo Superior el informe de la charla sobre "Servicios de Calidad al Usuario" impartida en noviembre del 2005, a servidores del Juzgado Penal y el de Pensiones Alimentarias del Primer Circuito Judicial de San José.	En la sesión del Consejo Superior N° 1-06 del 17 de enero de 2006, en el artículo XLVIII, se acordó: tener por rendido el informe. Además se solicitó a la Contraloría de Servicios elaborar un programa para brindar este tipo de charlas. El acuerdo se comunica mediante el oficio 615-06 de la Secretaría de la Corte.