

## **TABLA DE CONTENIDOS**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>II. TEMAS PRIORITARIOS .....</b>  | <b>2</b>  |
| 2.1 Retardo judicial.....  | 2         |
| 2.2 Acceso ciudadano a los servicios de la administración de justicia .....  | 3         |
| 2.3 Fortalecimiento de los valores institucionales .....   | 4         |
| 2.4 Fortalecimiento del nuevo modelo de gestión y administración de despachos para el mejoramiento del servicio. ....                                | 5         |
| <b>III. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA LABOR DESARROLLADA POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>3.1 Gestiones</b> .....   | <b>6</b>  |
| 3.1.1 Gestiones ingresadas .....   | 6         |
| 3.1.2 Medio utilizado para presentar las gestiones .....   | 7         |
| 3.1.3 Ámbito de procedencia de las gestiones.....  | 8         |
| 3.1.4 Gestiones tramitadas según el sexo de la persona gestionante.....  | 9         |
| 3.1.5 Motivo y valoración de las gestiones presentadas .....   | 11        |
| 3.1.6 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional .....   | 14        |
| 3.1.7 Gestiones tramitadas por oficina judicial.....   | 15        |
| <b>3.2 Bolestras de Sugerencias</b> .....  | <b>17</b> |
| 3.2.1 Calificación de la atención recibida y del tiempo de espera .....  | 17        |
| <b>3.3 Solicitudes de Información (Consultas)</b> .....  | <b>20</b> |
| <b>3.4 Línea de Información Gratuita 800</b> .....   | <b>21</b> |
| 3.4.1 Cantidad de llamadas atendidas.....  | 21        |
| 3.4.2 Zona de procedencia de las llamadas.....   | 22        |
| 3.4.3 Motivos de las llamadas.....   | 23        |
| 3.4.4 Tiempo de la respuesta .....   | 23        |
| <b>IV. HECHOS RELEVANTES.....</b>  | <b>24</b> |
| 4.1 Actividades Generales.....   | 24        |
| 4.2 Mejoras en el área de atención de público.....   | 27        |
| 4.3 Estudios de percepción sobre los servicios brindados.....  | 30        |
| 4.4 Identificación de problemas y recomendaciones de carácter funcional y administrativo de los servicios brindados por las oficinas judiciales..... | 34        |
| <b>V. PRINCIPALES ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y PROYECTOS FUTUROS .....</b>  | <b>36</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>37</b> |
| ANEXO N° 1.....  | 40        |
| ANEXO N° 2.....  | 41        |
| ANEXO N° 3.....  | 49        |

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Contraloría de Servicios tiene como objetivo 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 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, la Contraloría de Servicios ha emprendido una gestión tendiente a impulsar un cambio de actitud en los 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 rendir cuentas sobre nuestra gestión, se presenta un informe de la labor realizada por la Contraloría de Servicios durante el 2007, el cual incorpora un análisis de los temas prioritarios, de labor estadística, así como logros obtenidos y el avance de los principales proyectos en ejecución.

## **II. TEMAS PRIORITARIOS**

### **2.1 Retardo judicial**

Al igual que en los años anteriores, 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 el aumento en el ingreso de casos, conflictos socialmente muy sensibles, que generan un alto índice de apelación, lo cual aumenta 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 de otras instituciones 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 jueces, lo que genera que casos muy voluminosos no puedan ser resueltos por el personal interino, debido al tiempo que se debe invertir en un solo expediente y a la preocupación por el incumplimiento de las metas estadísticas mensuales respecto al número de casos resueltos.

Es de vital importancia para la ciudadanía que el Poder Judicial determine los plazos de resolución razonables, según la naturaleza del proceso, 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.

## **Hacia una nueva cultura de servicio a la persona usuaria**

El cambio promovido por el Poder Judicial basado en un enfoque de cambio de mentalidad en la cultura organizacional hacia el servicio al usuario/a, requiere no solo del cambio filosófico de “justicia-poder” a “justicia servicio” con la incorporación plena de la sociedad civil, sino que obliga a la institución a proponer reformas importantes en el área de servicio, a través de herramientas de diagnóstico y control, que junto con las instancias disciplinarias, coadyuven a mejorar la calidad en la atención y respuesta.

Indudablemente una parte vital del servicio es la respuesta frente al ciudadano y para ello es indispensable, orientar la cultura organizacional hacia un fortalecimiento de la figura del juez, como aliado de la sociedad y garante de los derechos ciudadanos que permitan la solución del conflicto. Para esta oficina es imperativo que se logre aprobar el proyecto de ley “Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial, el cual se encuentra en la corriente legislativa e identifica los valores, principios para garantizar un sistema judicial transparente, responsable, independiente, equitativo.

En él se definen los principios en que se funda la justicia, los derechos de las personas usuarias del sistema judicial (información, conocimiento de la legislación, transparencia judicial, justicia comprensible, puntualidad y razonabilidad de los actos judiciales, protección a testigos y colaboradores de la justicia, atención a las personas usuarias, derecho a las reclamaciones, entre otros) el principio de independencia judicial, la imparcialidad, procesos de selección del juez, carrera judicial e inamovilidad: responsabilidad, inspección y evaluación del juez; formación y capacitación judiciales, normas relativas a la ética judicial (servicio y respeto a las partes, obligación de independencia, debido proceso, motivación, resolución en plazo razonable, principio de equidad y secreto profesional, entre otros.

El Estatuto es un instrumento útil para fortalecer el reconocimiento y respeto de los derechos de las personas usuarias pero, a la vez, plantea el reto de que se tomen las medidas administrativas y se promulguen las reformas legales para darle un cumplimiento efectivo. Además, obliga al análisis y satisfacción de las necesidades específicas de las personas usuarias en condiciones de vulnerabilidad.

En síntesis, se requiere que el Poder Judicial continúe formulando y adoptando políticas que giren alrededor de las necesidades del ciudadano, y de la sociedad y no la inversa. Creemos que la justicia es un instrumento de pacificación y equilibrio social, por ello, el acceso a la justicia debe cubrir a la mayor cantidad de personas.

### **2.2 Acceso ciudadano a los servicios de la administración de 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 usuarias. 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 todas las personas usuarias tienen las mismas necesidades en relación con el acceso a la Administración de Justicia, y que los servicios no son accesibles a todas en las mismas condiciones. La justicia, como servicio público,

debe responder a las necesidades y debe estar en función de amoldarse al administrado/a y no lo contrario.

De la experiencia de esta Contraloría se ha detectado las siguientes debilidades en el acceso a la justicia.

- 1) Mecanismos de información que no se ajustan a los requerimientos para diferentes poblaciones de usuarios, lo que limita el acceso a información sobre el funcionamiento de los tribunales en general, especialmente sobre requisitos y características de los distintos procedimientos judiciales, en todos los ámbitos del Poder Judicial.
- 2) Permanencia de condiciones físicas en los edificios del Poder Judicial que limitan el acceso a la justicia de personas con discapacidad, como: carencia de ascensores, rampas de nivel de paso para ingreso a los edificios, servicios sanitarios, ajustes de mostradores, entre los más relevantes.

Además, se ha constatado la carencia de algunos sectores de la población de la asesoría jurídica que requieren, generalmente por falta de recursos económicos. Entre quienes sí poseen esa asesoría, se observan con cierta frecuencia problemas en la comunicación con sus abogados y abogadas. Estas circunstancias producen que las personas usuarias procuren la asesoría de parte de los servidores judiciales, quienes se encuentran legalmente imposibilitados para brindar ese servicio.

No obstante, las limitaciones anteriores, resulta notorio las acciones promovidas por la Comisión de Accesibilidad del Poder Judicial, específicamente durante los últimos tres años, por ejemplo, la existencia de una política institucional que se espera que sea validada en el 2008, la capacitación y sensibilización dirigida a sectores estratégicos de la institución para procurar una atención adecuada a las personas usuarias con discapacidad, un protocolo de atención para personas usuarias según el tipo de discapacidad, por lo que observamos muy bien encaminados los esfuerzos de la citada comisión para que la institución cumpla en forma sistemática la Ley 7600 y su reglamento.

### **2.3 Fortalecimiento de los valores institucionales**

Esta Contraloría destaca los esfuerzos que se han realizado con respecto a este tema y la función que ha desarrollado la Comisión de Valores de la cual esta oficina forma parte. Entre los esfuerzos que se pueden citar en este componente estratégico, se encuentran: el programa de transparencia del Poder Judicial con la obligación de rendir cuentas a la sociedad, la integración a la red de transparencia institucional de la Defensoría de los Habitantes, el programa de anticorrupción aprobado por la Corte Plena, la creación de la Secretaría de la Ética y Valores, la cual viene a fortalecer la labor desarrollada por las Comisiones y Subcomisiones de Valores en la promoción, sensibilización y reflexión de los valores institucionales.

Sin embargo además de esos esfuerzos, el fortalecimiento de los valores institucionales como tema estratégico requiere de un conjunto de acciones que permitan permear en los servidores judiciales su interiorización, de manera tal que estos valores se reflejen en su conducta, con el propósito de brindar un servicio público con calidad, garantizando la protección de los derechos, garantías y libertades de las personas

Consideramos que las acciones en esta área deben ir enfocadas a la incorporación de los valores en los programas de formación del recurso humano, así como una proyección y divulgación permanente de los principios y valores inspiradores que conforman la misión y visión del Plan Estratégico del Poder Judicial 2007-2011, aprobado por Corte Plena en sesiones celebradas el 20, 21 y 24 de julio de 2006.

#### **2.4 Fortalecimiento del nuevo modelo de gestión y administración de despachos para el mejoramiento del servicio.**

El nuevo modelo de gestión y administración de despachos, que ha sido desarrollado con el interés de modernizar el funcionamiento del sistema mediante el uso eficiente de la tecnología como instrumento de apoyo a una mejor prestación del servicio, ha adoptado algunos criterios modernos para organizar los servicios que han implementado instituciones con alta demanda de servicios, como lo son, los turnos y horarios vespertinos en materias claves y un aumento en el número de jueces, de tal forma que, este incremento en el recurso humano y la informatización de los procesos, vaya unido a un cambio organizativo y estructural que ayuda a maximizar el rendimiento.

Al igual que en años anteriores esta Contraloría se ha manifestado a favor de que este nuevo sistema de gestión y administración, diseñado bajo la plataforma de un sistema informatizado integrado, sea objeto de un proceso de evaluación permanente, mediante el cual se puedan analizar los logros, obstáculos y limitaciones que han enfrentado el personal de los despachos y las personas usuarias de los servicios, con este cambio en la organización judicial.

Sobre este tema se reconoce los esfuerzos realizados por la Comisión de Seguimiento al Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales integrada por acuerdo de Consejo Superior tomado en la sesión N°100-05 celebrada el 20 de diciembre, relativos a la evaluación de dicho sistema, cuyas recomendaciones fueron aprobadas por ese Consejo en sesión N°59-07 del 14 de agosto de 2007, las cuales requieren el debido seguimiento para su correcta ejecución.

Es indispensable continuar identificando nuevas formas y mecanismos para la utilización del sistema de gestión, en aras de fortalecer la continuidad del proceso de modernización, disminuir la resistencia al cambio y facilitar un aumento del rendimiento de los despachos judiciales.

### III. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA LABOR DESARROLLADA POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

A continuación, se presenta el análisis de la información estadística generada durante el 2007, 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 2007, se tramitaron en total 4827 gestiones, de las cuales 2435 se recibieron en el primer semestre, mientras las restantes 2392 en el segundo semestre, lo que anualmente representa un promedio de 402 gestiones tramitadas por mes.

En el cuadro N° 1 se aprecia el comportamiento de la cantidad de gestiones recibidas desde el año 2002 por la Contraloría de Servicios.

**CUADRO N° 1**  
**GESTIONES TRAMITADAS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS POR AÑO Y SEMESTRE**  
**2002-2007**

| SEMESTRE         | TOTAL               | AÑO                |                    |                    |                    |                    |                    |
|------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                  |                     | 2002               | 2003               | 2004               | 2005               | 2006               | 2007               |
| <b>TOTAL</b>     | <b><u>24447</u></b> | <b><u>1394</u></b> | <b><u>3584</u></b> | <b><u>4964</u></b> | <b><u>4804</u></b> | <b><u>4874</u></b> | <b><u>4827</u></b> |
| Primer semestre  | <b>12033</b>        | 446                | 1550               | 2603               | 2488               | 2511               | 2435               |
| Segundo semestre | <b>12414</b>        | 948                | 2034               | 2361               | 2316               | 2363               | 2392               |

Fuente: Contraloría de Servicios

Como se puede observar en el cuadro anterior durante el 2007 se recibieron 47 gestiones menos con respecto al 2006, lo que equivale a una disminución de un 1%. Asimismo, se ha mantenido un comportamiento constante desde el 2004 ya que durante el primer semestre del año, siempre se reciben la mayor cantidad de gestiones tramitadas durante el año.

Para el 2007, las oficinas de la Contraloría del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José fueron las que más gestiones registraron con 1102 y 1268 respectivamente. Estas dos oficinas en conjunto representan el 49 % de la totalidad de gestiones tramitadas en el país. Seguidamente en cuanto a relevancia numérica, se encuentran las Subcontralorías de Guanacaste con 449 gestiones tramitadas, Zona Atlántica con 436, Heredia con 373, Cartago y Alajuela con 337, Zona Sur con 330, y Puntarenas con 195 gestiones.

El detalle de la cantidad de gestiones recibidas por mes de los diferentes Circuitos Judiciales durante el 2007, se expone en el cuadro N° 2.

**CUADRO N° 2**  
**GESTIONES TRAMITADAS POR MES Y POR CIRCUITO JUDICIAL**  
**2007**

| CIRCUITO JUDICIAL             | TOTAL              | MES               |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
|-------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                               |                    | Enero             | Febrero           | Marzo             | Abril             | Mayo              | Junio             | Julio             | Agosto            | Setiembre         | Octubre           | Noviembre         | Diciembre         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b><u>4827</u></b> | <b><u>330</u></b> | <b><u>400</u></b> | <b><u>435</u></b> | <b><u>342</u></b> | <b><u>492</u></b> | <b><u>436</u></b> | <b><u>379</u></b> | <b><u>452</u></b> | <b><u>417</u></b> | <b><u>441</u></b> | <b><u>454</u></b> | <b><u>249</u></b> |
| <b>San José.....</b>          | <b><u>2370</u></b> | <b><u>147</u></b> | <b><u>198</u></b> | <b><u>227</u></b> | <b><u>159</u></b> | <b><u>239</u></b> | <b><u>192</u></b> | <b><u>182</u></b> | <b><u>205</u></b> | <b><u>216</u></b> | <b><u>205</u></b> | <b><u>251</u></b> | <b><u>149</u></b> |
| I C.J.S.J. <sup>1</sup> ..... | 1102               | 73                | 93                | 98                | 72                | 110               | 90                | 86                | 75                | 117               | 92                | 125               | 71                |
| II C.J.S.J.....               | 1268               | 74                | 105               | 129               | 87                | 129               | 102               | 96                | 130               | 99                | 113               | 126               | 78                |
| <b>Guanacaste.....</b>        | <b><u>449</u></b>  | <b><u>38</u></b>  | <b><u>32</u></b>  | <b><u>34</u></b>  | <b><u>37</u></b>  | <b><u>43</u></b>  | <b><u>37</u></b>  | <b><u>35</u></b>  | <b><u>46</u></b>  | <b><u>38</u></b>  | <b><u>41</u></b>  | <b><u>44</u></b>  | <b><u>24</u></b>  |
| Liberia.....                  | 240                | 22                | 19                | 25                | 20                | 21                | 16                | 19                | 22                | 17                | 27                | 23                | 9                 |
| Santa Cruz.....               | 144                | 11                | 7                 | 4                 | 11                | 17                | 14                | 12                | 17                | 18                | 7                 | 15                | 11                |
| Nicoya.....                   | 65                 | 5                 | 6                 | 5                 | 6                 | 5                 | 7                 | 4                 | 7                 | 3                 | 7                 | 6                 | 4                 |
| <b>Limón.....</b>             | <b><u>436</u></b>  | <b><u>39</u></b>  | <b><u>39</u></b>  | <b><u>43</u></b>  | <b><u>38</u></b>  | <b><u>47</u></b>  | <b><u>37</u></b>  | <b><u>39</u></b>  | <b><u>37</u></b>  | <b><u>28</u></b>  | <b><u>32</u></b>  | <b><u>34</u></b>  | <b><u>23</u></b>  |
| I C.J. Zona Atlántica.....    | 259                | 25                | 26                | 26                | 21                | 29                | 24                | 23                | 20                | 14                | 18                | 22                | 11                |
| II C.J. Zona Atlántica.....   | 177                | 14                | 13                | 17                | 17                | 18                | 13                | 16                | 17                | 14                | 14                | 12                | 12                |
| <b>Heredia.....</b>           | <b><u>373</u></b>  | <b><u>36</u></b>  | <b><u>53</u></b>  | <b><u>34</u></b>  | <b><u>30</u></b>  | <b><u>39</u></b>  | <b><u>39</u></b>  | <b><u>24</u></b>  | <b><u>33</u></b>  | <b><u>23</u></b>  | <b><u>26</u></b>  | <b><u>23</u></b>  | <b><u>13</u></b>  |
| <b>Alajuela.....</b>          | <b><u>337</u></b>  | <b><u>30</u></b>  | <b><u>19</u></b>  | <b><u>29</u></b>  | <b><u>30</u></b>  | <b><u>39</u></b>  | <b><u>37</u></b>  | <b><u>16</u></b>  | <b><u>31</u></b>  | <b><u>27</u></b>  | <b><u>34</u></b>  | <b><u>32</u></b>  | <b><u>13</u></b>  |
| I C.J. Alajuela.....          | 299                | 24                | 16                | 27                | 26                | 35                | 33                | 14                | 31                | 22                | 30                | 28                | 13                |
| II C.J. Alajuela.....         | 38                 | 6                 | 3                 | 2                 | 4                 | 4                 | 4                 | 2                 | 0                 | 5                 | 4                 | 4                 | 0                 |
| <b>Cartago.....</b>           | <b><u>337</u></b>  | <b><u>16</u></b>  | <b><u>37</u></b>  | <b><u>35</u></b>  | <b><u>27</u></b>  | <b><u>36</u></b>  | <b><u>24</u></b>  | <b><u>25</u></b>  | <b><u>32</u></b>  | <b><u>37</u></b>  | <b><u>28</u></b>  | <b><u>27</u></b>  | <b><u>13</u></b>  |
| <b>Zona Sur.....</b>          | <b><u>330</u></b>  | <b><u>10</u></b>  | <b><u>7</u></b>   | <b><u>20</u></b>  | <b><u>12</u></b>  | <b><u>29</u></b>  | <b><u>57</u></b>  | <b><u>43</u></b>  | <b><u>53</u></b>  | <b><u>24</u></b>  | <b><u>47</u></b>  | <b><u>20</u></b>  | <b><u>8</u></b>   |
| I C.J.Z.S.....                | 212                | 10                | 4                 | 19                | 10                | 21                | 31                | 27                | 30                | 15                | 28                | 11                | 6                 |
| II C.J.Z.S.....               | 118                | 0                 | 3                 | 1                 | 2                 | 8                 | 26                | 16                | 23                | 9                 | 19                | 9                 | 2                 |
| <b>Puntarenas.....</b>        | <b><u>195</u></b>  | <b><u>14</u></b>  | <b><u>15</u></b>  | <b><u>13</u></b>  | <b><u>9</u></b>   | <b><u>20</u></b>  | <b><u>13</u></b>  | <b><u>15</u></b>  | <b><u>15</u></b>  | <b><u>24</u></b>  | <b><u>28</u></b>  | <b><u>23</u></b>  | <b><u>6</u></b>   |

**Notas:**

<sup>1</sup> Incluye oficinas centrales y las oficinas de la periferia.

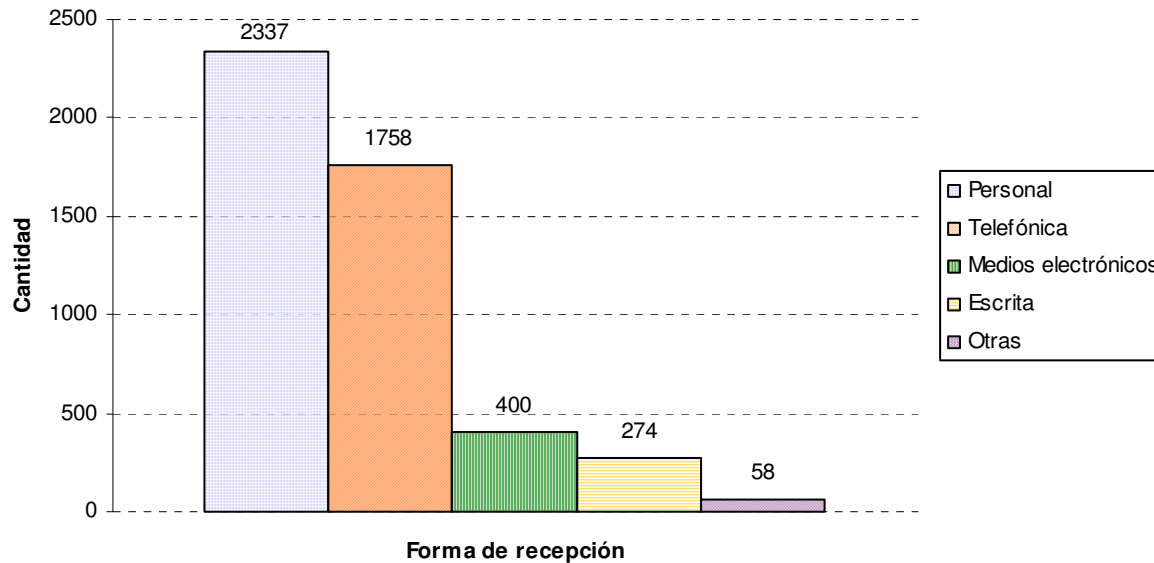
**Fuente:** Contraloría de Servicios del Poder Judicial

### 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 y página web), el fax, la Línea de Información Gratuita 800-800-3000 y otras como el correo postal, boletas de sugerencias y actividades de acercamiento a las comunidades.

En el gráfico N° 1 se observa la cantidad de gestiones tramitadas según el medio utilizado por las personas usuarias.

**GRÁFICO N° 1**  
**GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN FORMA DE RECEPCIÓN**  
**2007**



De la totalidad de gestiones tramitadas durante el 2007 (4827), 2337 (48%) fueron recibidas de forma personal en las diferentes sedes de la Contraloría, mientras 1758 (36%) se recibieron mediante llamada telefónica de las personas usuarias. Seguidamente, en cuanto a relevancia numérica, se recibieron 400 (8%) gestiones a través de medios electrónicos, 274 (7%) mediante documento escrito y 58 (1%) mediante otros medios.

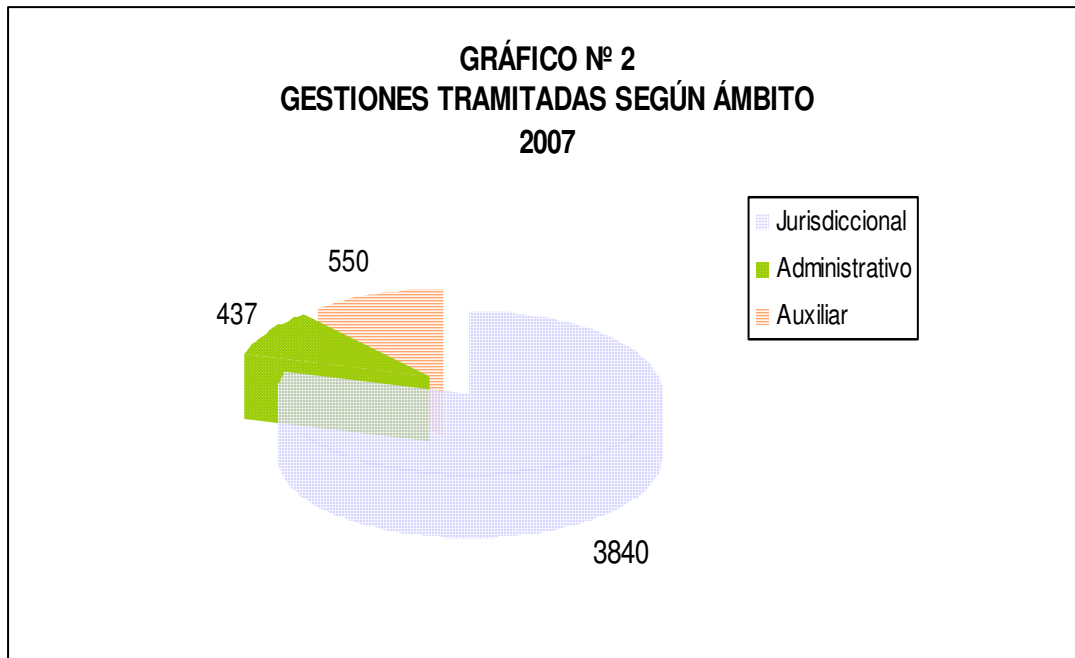
### **3.1.3 Ámbito de procedencia de las gestiones**

La Contraloría de Servicios clasifica las gestiones recibidas de acuerdo con el ámbito al que pertenecen las oficinas judiciales con las cuales estas se relacionan.

Para el 2007, el comportamiento de las gestiones, de acuerdo con el ámbito al que pertenece el despacho u oficina judicial con el que se asocia la gestión, se mantiene similar al presentado durante años anteriores, en los cuales el ámbito jurisdiccional es el que ha prevalecido como principal fuente de gestiones. En esta oportunidad, ese ámbito (Jurisdiccional) representó el 80% (3840), seguido por el ámbito Auxiliar con el 11% (550) y el ámbito administrativo con el restante 9% (437).

El Gráfico N° 2 muestra la distribución de las gestiones ingresadas, según el ámbito con el que se relaciona el despacho u oficina judicial.





#### **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<sup>1</sup>. Para este período, el 54.6% (2636) de los gestionantes fueron de sexo masculino, mientras el restante 45.4% (2191) fueron de sexo femenino.

En las oficinas regionales de Cartago, Heredia, Segundo Circuito de la Zona Atlántica (Pococí), Liberia, y Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos), se observa que las personas de sexo femenino presentaron la mayor cantidad de gestiones, caso contrario en las oficinas del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José, Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica, Primer Circuito Judicial de Alajuela, Puntarenas, Nicoya, Primero y Segundo de la Zona Sur, lugares en los que la mayor cantidad de gestiones provino de personas usuarias de sexo masculino.

<sup>1</sup> Mediante la circular N°87-2004, la Secretaría de la Corte solicita a todas las oficinas judiciales que se registre la variable sexo dentro de sus controles estadísticos.

**CUADRO No. 3**  
**GESTIONES RECIBIDAS POR CIRCUITO JUDICIAL Y SEXO DEL GESTIONANTE**  
**2007**

| CIRCUITO JUDICIAL             | TOTAL               |                     | SEXO               |                    |                    |                    |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                               | Absol. <sup>1</sup> | Relat. <sup>2</sup> | Masculino          |                    | Femenino           |                    |
|                               |                     |                     | Absol.             | Relat.             | Absol.             | Relat.             |
| <b>TOTAL</b>                  | <b><u>4827</u></b>  | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>2636</u></b> | <b><u>54.6</u></b> | <b><u>2191</u></b> | <b><u>45.4</u></b> |
| <b>San José</b> .....         | <b><u>2370</u></b>  | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>1404</u></b> | <b><u>59.2</u></b> | <b><u>966</u></b>  | <b><u>40.8</u></b> |
| I C.J.S.J. <sup>3</sup> ..... | 1102                | 100,0               | 638                | 57,9               | 464                | 42,1               |
| II C.J.S.J.....               | 1268                | 100,0               | 766                | 60,4               | 502                | 39,6               |
| <b>Guanacaste</b> .....       | <b><u>449</u></b>   | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>199</u></b>  | <b><u>44.3</u></b> | <b><u>250</u></b>  | <b><u>55.7</u></b> |
| Liberia.....                  | 240                 | 100,0               | 87                 | 36,3               | 153                | 63,8               |
| Santa Cruz.....               | 144                 | 100,0               | 72                 | 50,0               | 72                 | 50,0               |
| Nicoya.....                   | 65                  | 100,0               | 40                 | 61,5               | 25                 | 38,5               |
| <b>Limón</b> .....            | <b><u>436</u></b>   | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>225</u></b>  | <b><u>51.6</u></b> | <b><u>211</u></b>  | <b><u>48.4</u></b> |
| I C.J. Zona Atlántica.....    | 259                 | 100,0               | 156                | 60,2               | 103                | 39,8               |
| II C.J. Zona Atlántica.....   | 177                 | 100,0               | 69                 | 39,0               | 108                | 61,0               |
| <b>Heredía</b> .....          | <b><u>373</u></b>   | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>182</u></b>  | <b><u>48.8</u></b> | <b><u>191</u></b>  | <b><u>51.2</u></b> |
| <b>Alajuela</b> .....         | <b><u>337</u></b>   | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>167</u></b>  | <b><u>49.6</u></b> | <b><u>170</u></b>  | <b><u>50.4</u></b> |
| I C.J. Alajuela.....          | 299                 | 100,0               | 150                | 50,2               | 149                | 49,8               |
| II C.J. Alajuela.....         | 38                  | 100,0               | 17                 | 44,7               | 21                 | 55,3               |
| <b>Cartago</b> .....          | <b><u>337</u></b>   | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>161</u></b>  | <b><u>47.8</u></b> | <b><u>176</u></b>  | <b><u>52.2</u></b> |
| <b>Zona Sur</b> .....         | <b><u>330</u></b>   | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>178</u></b>  | <b><u>53.9</u></b> | <b><u>152</u></b>  | <b><u>46.1</u></b> |
| I C.J.Z.S.....                | 223                 | 100,0               | 124                | 55,6               | 99                 | 44,4               |
| II C.J.Z.S.....               | 107                 | 100,0               | 54                 | 50,5               | 53                 | 49,5               |
| <b>Puntarenas</b> .....       | <b><u>195</u></b>   | <b><u>100.0</u></b> | <b><u>120</u></b>  | <b><u>61.5</u></b> | <b><u>75</u></b>   | <b><u>38.5</u></b> |

**Notas:**

<sup>1</sup> Absol.: Absolutos.

<sup>2</sup> Relat.: Relativos.

<sup>3</sup> 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 de conformidad con trece motivos, lo que ha permitido identificar de manera más precisa, las principales áreas de insatisfacción relativas a los servicios que brinda la institución. Los motivos mencionados se describen en el **anexo 1** de este informe. Para ello esta Contraloría realiza la labor de valorar las gestiones recibidas, para lo cual, el personal de la Contraloría determina 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 la que se registran las gestiones en las que se concluye que no existen suficientes elementos para efectuar una determinación respecto a si las gestiones de las personas usuarias son justificadas o no.

Este ejercicio de evaluación de las gestiones, requiere un proceso de mayor discusión, no sólo a lo interno de la Contraloría sino con otras instancias del Poder Judicial, para asegurar la correcta utilización de los parámetros o criterios y su aplicación uniforme por todas las oficinas de la Contraloría de Servicios.

La experiencia que se está adquiriendo y la retroalimentación que sobre esta evaluación se reciba son relevantes para su perfeccionamiento. Asimismo, la utilidad de este ejercicio depende, sin lugar a dudas, de la atención que las autoridades judiciales presten a la información que genera este proceso de evaluación y que la utilicen como insumo para la toma de decisiones tendiente al mejoramiento de los servicios. Ello significa que el objetivo último no es únicamente cuantificar, registrar o documentar las deficiencias en los servicios, sino identificarlas para que sean corregidas por quienes pueden hacerlo.

El cuadro N° 4 muestra la clasificación otorgada a las 4827 gestiones recibidas durante el año 2007, así como la valoración asignada.

**CUADRO No. 4**  
**GESTIONES TRAMITADAS POR MOTIVO DE LA GESTIÓN Y VALORACIÓN OTORGADA**  
**2007**

| MOTIVO DE LA GESTIÓN                | ABSOLUTOS          |                      |                        |                        | RELATIVOS           |                    |                    |                    |
|-------------------------------------|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                                     | TOTAL              | Justif. <sup>1</sup> | Injustif. <sup>2</sup> | No calif. <sup>3</sup> | TOTAL               | Justif.            | Injustif.          | No calif.          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b><u>4827</u></b> | <b><u>2155</u></b>   | <b><u>2122</u></b>     | <b><u>550</u></b>      | <b><u>100,0</u></b> | <b><u>44,6</u></b> | <b><u>44,0</u></b> | <b><u>11,4</u></b> |
| Retardo judicial.....               | 2200               | 1064                 | 1097                   | 39                     | 100,0               | 48,4               | 49,9               | 1,8                |
| Otro <sup>4</sup> .....             | 521                | 202                  | 241                    | 78                     | 100,0               | 38,8               | 46,3               | 15,0               |
| Procedimientos administrativos..... | 447                | 193                  | 231                    | 23                     | 100,0               | 43,2               | 51,7               | 5,1                |
| Problemas de información.....       | 358                | 145                  | 151                    | 62                     | 100,0               | 40,5               | 42,2               | 17,3               |
| Múltiple <sup>5</sup> .....         | 277                | 163                  | 85                     | 29                     | 100,0               | 58,8               | 30,7               | 10,5               |
| Trato inadecuado.....               | 228                | 39                   | 25                     | 164                    | 100,0               | 17,1               | 11,0               | 71,9               |
| Retardo administrativo.....         | 213                | 90                   | 113                    | 10                     | 100,0               | 42,3               | 53,1               | 4,7                |
| Notificaciones.....                 | 169                | 70                   | 93                     | 6                      | 100,0               | 41,4               | 55,0               | 3,6                |
| Improcedentes.....                  | 107                | 0                    | 2                      | 105                    | 100,0               | 0,0                | 1,9                | 98,1               |
| Extravío de expediente.....         | 93                 | 59                   | 23                     | 11                     | 100,0               | 63,4               | 24,7               | 11,8               |
| Error material.....                 | 77                 | 54                   | 20                     | 3                      | 100,0               | 70,1               | 26,0               | 3,9                |
| Atención lenta.....                 | 69                 | 34                   | 20                     | 15                     | 100,0               | 49,3               | 29,0               | 21,7               |
| Extravío de documentos.....         | 68                 | 42                   | 21                     | 5                      | 100,0               | 61,8               | 30,9               | 7,4                |

**Notas:**

<sup>1</sup> Justif.: Justificadas.

<sup>2</sup> Injustif.: Injustificadas.

<sup>3</sup> No calif.: No calificables.

<sup>4</sup> Las gestiones en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los motivos de gestión establecidos.

<sup>5</sup> 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.

De acuerdo con la cantidad de gestiones registradas para cada motivo, se puede apreciar como el “retardo judicial”, al igual que durante el 2006, fue la principal área de insatisfacción de las personas usuarias, ya que de las 4827 gestiones, el 46% (2200) corresponden a este motivo. No obstante, resulta de relevancia consignar que el porcentaje anterior es inferior en un 1% al registrado para este mismo motivo durante el 2006.

Seguidamente se encuentran las gestiones registradas como “otro” con un 11% (521), “procedimientos administrativos” con 9% (447), “problemas de información” con 7% (358), “múltiple” con 6% (277), “trato inadecuado” con 5% (228), “retardo administrativo” con 4% (213), “notificaciones” con 4% (169), “improcedentes” con 2% (107), “extravío de expediente” con 2% (93), “error material” con 2% (77), atención lenta con 1% (69) y “extravío de documentos o evidencias” con 1% (68).

En cuanto a la valoración de las gestiones, el 45% (2155) se consideró justificado, 44% (2122) injustificado y 11% (550) no calificables. El 48% (1064) de las gestiones por “retardo judicial” fueron valoradas como “justificadas”, un 50% (1097) como “injustificadas” y el restante 2% (39) como “no calificables”.

En cuanto a la valoración de las gestiones del ámbito jurisdiccional, el cuadro N° 5 presenta la cantidad de gestiones por materia y según su valoración de la gestión.

**CUADRO No. 5**  
**GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL**  
**POR MATERIA Y VALORACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**2007**

| MATERIA                                   | ABSOLUTOS          |                      |                        |                        | RELATIVOS           |                    |                    |                   |
|---|--------------------|----------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|   | TOTAL              | Justif. <sup>1</sup> | Injustif. <sup>2</sup> | No calif. <sup>3</sup> | TOTAL               | Justif.            | Injustif.          | No calif.         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b><u>3840</u></b> | <b><u>1747</u></b>   | <b><u>1733</u></b>     | <b><u>360</u></b>      | <b><u>100,0</u></b> | <b><u>45,5</u></b> | <b><u>45,1</u></b> | <b><u>9,4</u></b> |
| Pensiones Alimentarias.....               | 1016               | 450                  | 492                    | 74                     | 100,0               | 44,3               | 48,4               | 7,3               |
| Civil.....                                | 784                | 355                  | 365                    | 64                     | 100,0               | 45,3               | 46,6               | 8,2               |
| Laboral.....                              | 637                | 317                  | 300                    | 20                     | 100,0               | 49,8               | 47,1               | 3,1               |
| Penal.....                                | 355                | 147                  | 151                    | 57                     | 100,0               | 41,4               | 42,5               | 16,1              |
| Civil de Hacienda.....                    | 261                | 182                  | 74                     | 5                      | 100,0               | 69,7               | 28,4               | 1,9               |
| Familia.....                              | 238                | 107                  | 106                    | 25                     | 100,0               | 45,0               | 44,5               | 10,5              |
| Tránsito.....                             | 130                | 47                   | 56                     | 27                     | 100,0               | 36,2               | 43,1               | 20,8              |
| Contencioso Administrativo.....           | 116                | 57                   | 53                     | 6                      | 100,0               | 49,1               | 45,7               | 5,2               |
| Violencia Doméstica.....                  | 84                 | 15                   | 33                     | 36                     | 100,0               | 17,9               | 39,3               | 42,9              |
| Contravenciones.....                      | 72                 | 16                   | 37                     | 19                     | 100,0               | 22,2               | 51,4               | 26,4              |
| Constitucional.....                       | 51                 | 17                   | 22                     | 12                     | 100,0               | 33,3               | 43,1               | 23,5              |
| Agraria.....                              | 49                 | 20                   | 25                     | 4                      | 100,0               | 40,8               | 51,0               | 8,2               |
| Notarial.....                             | 22                 | 8                    | 13                     | 1                      | 100,0               | 36,4               | 59,1               | 4,5               |
| No se registra materia <sup>4</sup> ..... | 18                 | 8                    | 3                      | 7                      | 100,0               | 44,4               | 16,7               | 38,9              |
| Penal Juvenil.....                        | 7                  | 1                    | 3                      | 3                      | 100,0               | 14,3               | 42,9               | 42,9              |

**Notas:**

<sup>1</sup> Justif.: Justificadas.

<sup>2</sup> Injustif.: Injustificadas.

<sup>3</sup> No calif.: No calificables.

<sup>4</sup> Se registran gestiones de la Subcontraloría de Servicios de Alajuela y de la Sede Central que no fue posible asociar con una materia específica ya que la oficina judicial tramita dos o más materias.

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

La mayor cantidad de gestiones tramitadas del ámbito jurisdiccional durante el 2007, al igual que durante el 2006, se relacionan con la materia de Pensiones Alimentarias (1016). De estas, 44% (450) fueron valoradas como justificadas, 48% (492) injustificadas y 8% (84) no calificables. En relación con el 2006, se nota una disminución de 151 gestiones, lo que representa un 13% de la totalidad para esta materia.

La segunda materia en cuanto a relevancia numérica es la Civil (784), para la cual se valoró el 45% (450) de las gestiones como justificadas, 47% (365) como injustificadas y el 8% (64) como no calificables. La materia Laboral ocupa el tercer lugar con 637 gestiones de las cuales 50% (317) fueron valoradas justificadas, 47% (300) injustificadas y 3% (20) no calificables.

Entre las materias que registraron la menor cantidad de gestiones se encuentran la Notarial y Penal Juvenil con veintidós y siete respectivamente. Dieciocho gestiones no fueron asociadas con ninguna materia en particular.

### 3.1.6 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional

De acuerdo con las materias y los motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional, el “retardo judicial” continúa siendo la principal área de insatisfacción. En este caso, de las 3840 gestiones del ámbito jurisdiccional, el 52% (1999) corresponde a este motivo, seguido en términos absolutos por “procedimientos administrativos” con el 9% (352).

El cuadro N° 6 muestra el detalle de las gestiones tramitadas correspondientes al ámbito jurisdiccional por materia y motivo de la gestión.

**CUADRO N° 6**  
**GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR MATERIA Y MOTIVO DE LA GESTIÓN**  
**2007**

| MATERIA                              | TOTAL       | MOTIVO DE LA GESTIÓN    |                        |                        |                        |                |                          |                       |                      |                |                             |                    |                             |                    |
|--------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|----------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|
|                                      |             | Proc. Adm. <sup>1</sup> | Ret. Adm. <sup>2</sup> | Ext. Exp. <sup>3</sup> | Ret. Jud. <sup>4</sup> | Atención Lenta | Trato Inad. <sup>5</sup> | Notific. <sup>6</sup> | Improc. <sup>7</sup> | Error Material | Extravío Docs. <sup>8</sup> | Múlt. <sup>9</sup> | Prob. Inform. <sup>10</sup> | Otro <sup>11</sup> |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>3840</b> | <b>352</b>              | <b>128</b>             | <b>84</b>              | <b>1999</b>            | <b>37</b>      | <b>145</b>               | <b>135</b>            | <b>75</b>            | <b>71</b>      | <b>55</b>                   | <b>223</b>         | <b>244</b>                  | <b>292</b>         |
| Pensiones Alimentarias               | 1016        | 156                     | 37                     | 15                     | 465                    | 9              | 33                       | 40                    | 14                   | 18             | 6                           | 76                 | 97                          | 50                 |
| Civil                                | 784         | 69                      | 30                     | 23                     | 422                    | 4              | 19                       | 32                    | 15                   | 19             | 18                          | 40                 | 37                          | 56                 |
| Laboral                              | 637         | 28                      | 21                     | 7                      | 444                    | 3              | 16                       | 16                    | 3                    | 16             | 4                           | 27                 | 23                          | 29                 |
| Penal                                | 355         | 30                      | 11                     | 12                     | 140                    | 5              | 14                       | 17                    | 17                   | 4              | 10                          | 22                 | 22                          | 51                 |
| Civil de Hacienda                    | 261         | 11                      | 8                      | 15                     | 177                    | 3              | 4                        | 1                     | 0                    | 5              | 10                          | 17                 | 2                           | 8                  |
| Familia                              | 238         | 10                      | 6                      | 2                      | 145                    | 1              | 11                       | 5                     | 3                    | 4              | 2                           | 9                  | 16                          | 24                 |
| Tránsito                             | 130         | 20                      | 3                      | 1                      | 27                     | 5              | 14                       | 4                     | 3                    | 1              | 0                           | 11                 | 21                          | 20                 |
| Contencioso Adm.                     | 116         | 7                       | 7                      | 3                      | 76                     | 1              | 1                        | 4                     | 1                    | 1              | 3                           | 6                  | 4                           | 2                  |
| Violencia Doméstica                  | 84          | 9                       | 1                      | 2                      | 7                      | 2              | 17                       | 2                     | 9                    | 1              | 0                           | 5                  | 6                           | 23                 |
| Contravenciones                      | 72          | 6                       | 3                      | 1                      | 15                     | 3              | 7                        | 5                     | 4                    | 1              | 2                           | 4                  | 6                           | 15                 |
| Constitucional                       | 51          | 1                       | 1                      | 1                      | 33                     | 0              | 2                        | 1                     | 2                    | 1              | 0                           | 2                  | 3                           | 4                  |
| Agraria                              | 49          | 4                       | 0                      | 1                      | 28                     | 0              | 1                        | 4                     | 3                    | 0              | 0                           | 3                  | 2                           | 3                  |
| Notarial                             | 22          | 0                       | 0                      | 0                      | 18                     | 0              | 0                        | 2                     | 1                    | 0              | 0                           | 1                  | 0                           | 0                  |
| No se registra materia <sup>12</sup> | 18          | 1                       | 0                      | 1                      | 2                      | 1              | 5                        | 1                     | 0                    | 0              | 0                           | 0                  | 2                           | 5                  |
| Penal Juvenil                        | 7           | 0                       | 0                      | 0                      | 0                      | 0              | 1                        | 1                     | 0                    | 0              | 0                           | 0                  | 3                           | 2                  |

**Notas:**

<sup>1</sup> Proc. Adm.: Procedimientos Administrativos.

<sup>2</sup> Ret. Adm.: Retardo Administrativo.

<sup>3</sup> Ext. Exp.: Extravío de Expediente.

<sup>4</sup> Ret. Jud.: Retardo Judicial.

<sup>5</sup> Trato Inad.: Trato Inadecuado.

<sup>6</sup> Notif.: Notificaciones.

<sup>7</sup> Improc.: Improcedentes.

<sup>8</sup> Extravío Docs.: Extravío de documentos.

<sup>9</sup> Múlt.: Múltiple.

<sup>10</sup> Prob. Inform.: Problemas de Información.

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

<sup>12</sup> Se registran gestiones que no fue posible asociar con una materia específica ya que la oficina judicial tramita dos o más materias.

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

De las 1999 gestiones por retardo judicial tramitadas, el 67% (1331) se relaciona con las materias de Pensiones Alimentarias (465), Civil (422) o Laboral (444), situación que se repite en comparación con el 2006, con la única diferencia de que el porcentaje que representan esas tres materias disminuyó en 3% (164).

### 3.1.7 Gestiones tramitadas por oficina judicial

El cuadro N° 7 muestra la cantidad de gestiones tramitadas por oficina judicial, según el motivo de la gestión. Se consignan únicamente las oficinas judiciales para las cuales se recibieron 36 o más gestiones, lo cual representa un promedio de 3 gestiones por mes.

**CUADRO N° 7**  
**GESTIONES TRAMITADAS POR OFICINA JUDICIAL Y MOTIVO DE LA GESTIÓN**  
**2007**

| OFICINA JUDICIAL                             | TOTAL       | MOTIVO DE LA GESTIÓN    |                        |                        |                        |                |                          |                       |                      |                |                         |                    |                          |                    |
|--|-------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|----------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
|  |             | Proc. Adm. <sup>1</sup> | Ret. Adm. <sup>2</sup> | Ext. Exp. <sup>3</sup> | Ret. Jud. <sup>4</sup> | Atención Lenta | Trato Inad. <sup>5</sup> | Notific. <sup>6</sup> | Improc. <sup>7</sup> | Error Material | Ext. Docs. <sup>8</sup> | Múlt. <sup>9</sup> | Prob. Inf. <sup>10</sup> | Otro <sup>11</sup> |
| <b>Total oficinas con 36 o más gestiones</b> | <b>2110</b> | <b>178</b>              | <b>63</b>              | <b>49</b>              | <b>1201</b>            | <b>27</b>      | <b>68</b>                | <b>45</b>             | <b>27</b>            | <b>44</b>      | <b>34</b>               | <b>123</b>         | <b>120</b>               | <b>131</b>         |
| Juzgado de Trabajo II CJSJ                   | 339         | 10                      | 10                     | 2                      | 272                    | 2              | 5                        | 4                     | 0                    | 8              | 2                       | 5                  | 6                        | 13                 |
| Jdo. Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios   | 261         | 11                      | 7                      | 15                     | 177                    | 3              | 4                        | 1                     | 0                    | 5              | 10                      | 18                 | 2                        | 8                  |
| Juzgado Contravencional de Liberia           | 130         | 19                      | 1                      | 1                      | 68                     | 0              | 5                        | 9                     | 0                    | 0              | 0                       | 16                 | 3                        | 8                  |
| Jdo. de Pensiones Alimentarias II CJSJ       | 119         | 13                      | 9                      | 4                      | 50                     | 1              | 5                        | 6                     | 3                    | 4              | 1                       | 12                 | 6                        | 5                  |
| Jdo. de Pensiones Alimentarias de Heredia    | 110         | 46                      | 0                      | 1                      | 27                     | 0              | 4                        | 3                     | 0                    | 3              | 2                       | 13                 | 6                        | 5                  |
| Juzgado Contencioso Administrativo           | 106         | 7                       | 7                      | 2                      | 69                     | 1              | 1                        | 3                     | 1                    | 1              | 3                       | 6                  | 3                        | 2                  |
| Jdo. de Pensiones Alimentarias de Alajuela   | 98          | 4                       | 1                      | 0                      | 84                     | 0              | 2                        | 3                     | 0                    | 0              | 0                       | 3                  | 1                        | 0                  |
| Jdo. de Pensiones Alimentarias de Cartago    | 67          | 1                       | 1                      | 1                      | 22                     | 0              | 1                        | 0                     | 0                    | 3              | 1                       | 4                  | 32                       | 1                  |
| Juzgado Civil de Cartago                     | 66          | 1                       | 4                      | 3                      | 34                     | 0              | 0                        | 4                     | 1                    | 3              | 2                       | 4                  | 9                        | 1                  |
| Juzgado Civil y de Trabajo de Santa Cruz     | 55          | 13                      | 1                      | 2                      | 29                     | 0              | 0                        | 2                     | 4                    | 0              | 0                       | 1                  | 1                        | 2                  |
| Juzgado Civil de Alajuela                    | 52          | 0                       | 1                      | 2                      | 43                     | 0              | 1                        | 0                     | 0                    | 1              | 2                       | 1                  | 1                        | 0                  |
| Administración II CJSJ                       | 51          | 2                       | 2                      | 0                      | 2                      | 4              | 4                        | 0                     | 1                    | 0              | 2                       | 2                  | 10                       | 22                 |
| Fiscalía de Limón                            | 51          | 6                       | 1                      | 0                      | 18                     | 2              | 2                        | 0                     | 0                    | 0              | 0                       | 6                  | 12                       | 4                  |
| Sala Constitucional                          | 50          | 1                       | 0                      | 1                      | 33                     | 0              | 2                        | 1                     | 2                    | 1              | 0                       | 2                  | 3                        | 4                  |
| Juzgado Penal II CJSJ                        | 49          | 5                       | 1                      | 2                      | 20                     | 0              | 2                        | 1                     | 2                    | 3              | 2                       | 2                  | 4                        | 5                  |
| Juzgado de Familia de Heredia                | 49          | 3                       | 0                      | 0                      | 35                     | 0              | 4                        | 0                     | 0                    | 1              | 1                       | 2                  | 0                        | 3                  |
| Juzgado 6to. Civil de San José               | 46          | 1                       | 3                      | 3                      | 31                     | 0              | 0                        | 2                     | 0                    | 0              | 1                       | 2                  | 0                        | 3                  |
| Jdo. Pensiones Aliment. de Desamparados      | 46          | 6                       | 3                      | 0                      | 16                     | 3              | 1                        | 1                     | 0                    | 1              | 1                       | 3                  | 2                        | 9                  |
| Juzgado Civil de Puntarenas                  | 45          | 2                       | 0                      | 1                      | 25                     | 0              | 2                        | 1                     | 3                    | 2              | 0                       | 2                  | 0                        | 7                  |
| Sala Tercera                                 | 43          | 1                       | 0                      | 0                      | 34                     | 0              | 1                        | 0                     | 4                    | 0              | 1                       | 1                  | 0                        | 1                  |
| Fiscalía Adjunta II CJSJ                     | 43          | 2                       | 1                      | 0                      | 20                     | 1              | 3                        | 1                     | 2                    | 1              | 0                       | 3                  | 4                        | 5                  |
| Juzgado Contravencional de Pococí            | 43          | 8                       | 5                      | 1                      | 13                     | 1              | 4                        | 0                     | 2                    | 0              | 0                       | 2                  | 3                        | 4                  |
| Juzgado de Trabajo de Limón                  | 40          | 4                       | 2                      | 1                      | 17                     | 1              | 1                        | 0                     | 1                    | 3              | 0                       | 7                  | 1                        | 2                  |
| Jdo. de Pensiones Alimentarias de Limón      | 39          | 8                       | 0                      | 1                      | 18                     | 2              | 1                        | 2                     | 1                    | 1              | 0                       | 0                  | 4                        | 1                  |
| Juzgado Penal de San José                    | 38          | 1                       | 2                      | 3                      | 16                     | 2              | 1                        | 1                     | 0                    | 0              | 1                       | 3                  | 3                        | 5                  |
| Juzgado Civil II CJSJ                        | 38          | 1                       | 0                      | 2                      | 16                     | 1              | 5                        | 0                     | 0                    | 2              | 1                       | 1                  | 4                        | 5                  |
| Servicio Contratado de Fotocopiado II CJSJ   | 36          | 2                       | 1                      | 1                      | 12                     | 3              | 7                        | 0                     | 0                    | 1              | 1                       | 2                  | 0                        | 6                  |

**Notas:**

<sup>1</sup> Proc. Adm.: Procedimientos Administrativos.

<sup>2</sup> Ret. Adm.: Retardo Administrativo.

<sup>3</sup> Ext. Exp.: Extravío de Expediente.

<sup>4</sup> Ret. Jud.: Retardo Judicial.

<sup>5</sup> Trato Inad.: Trato Inadecuado.

<sup>6</sup> Notif.: Notificaciones.

<sup>7</sup> Improc.: Improcedentes.

<sup>8</sup> Extravío Docs./evid.: Extravío de documentos o evidencias.

<sup>9</sup> Múlt.: Múltiple.

<sup>10</sup> Prob. Inform.: Problemas de Información.

<sup>11</sup> Las gestiones clasificadas en la categoría otro son aquellas que no corresponden a alguno de los motivos de gestión establecidos.

**Fuente:** Contraloría de Servicios.

Como se puede apreciar en el cuadro N° 7, de las 4827 gestiones tramitadas a nivel nacional por la Contraloría de Servicios, 2110 se concentraron en 27 oficinas nacionales del primer y Segundo Circuito Judicial de San José, Primer Circuito Judicial de Alajuela, Heredia, Cartago y primer y Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica. Dicha cantidad de gestiones (2110), representa un 44% del total de las inconformidades atendidas durante el período.

La oficina judicial para la cual se tramitó la mayor cantidad de gestiones es el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José con 339, despacho que a pesar de mantener el primer lugar en relación con el año 2006, evidencia una disminución de 26 gestiones.

En cuanto a relevancia numérica, luego del Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José, se puede encontrar el Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios con 261 gestiones, 100 más de las registradas para el período anterior (2006).

Es importante mencionar, que juntas, las dos oficinas mencionadas anteriormente representan 47% de la totalidad de gestiones tramitadas en la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José.

El Juzgado Contravencional de Liberia completa las tres oficinas judiciales para las cuales se tramitaron la mayor cantidad de gestiones durante el 2006 con 130.



### **3.2 BOLETAS DE SUGERENCIAS**

Se recibieron en total 3147 boletas de sugerencias durante el 2007, de las cuales, 997 (32%) se tramitaron en el Primer Circuito Judicial de San José, 610 (19%) en Heredia, 595 (19%) en el Segundo Circuito Judicial de San José, 552 (18%) en Limón, 172 (5%) en Alajuela, 112 (4%) en Cartago, 54 (2%) en la Zona Sur, 35 (1%) en Guanacaste y 20 (1%) en Puntarenas.

#### **3.2.1 Calificación de la atención recibida y del tiempo de espera**

En el cuadro N° 8 se observan las oficinas judiciales respecto de las cuales se recibió la mayor cantidad de boletas sugerencias y la calificación de la atención recibida. Se incluyen solo las oficinas con 38 o más boletas, lo cual representa un mínimo de tres boletas por mes.

El Juzgado de Pensiones Alimentarias de Desamparados fue la oficina Judicial para la cual se recibió la mayor cantidad de boletas de sugerencias (114), seguido por el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José (105), Juzgado de Tránsito de Heredia (101), Sección Clínica Médico Forense (74), Sección de Patología Forense (69), Juzgado Contravencional de Pococí (68) y Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios (65).

De acuerdo con la calificación que otorgaron las personas usuarias a la atención recibida en las oficinas judiciales, el 60% (1876) indicó que fue regular o mala, mientras un 36% (1130) manifestó que fue buena o muy buena. Un 4% (140) no respondió a esta pregunta.

**CUADRO N° 8**  
**BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL Y LA CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA**  
**2007**

| OFICINA JUDICIAL   | TOTAL         | CALIFICACIÓN |              |              |              |             |
|--|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
|  |               | Muy Buena    | Buena        | Regular      | Mala         | No responde |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3147</b>   | <b>715</b>   | <b>416</b>   | <b>530</b>   | <b>1346</b>  | <b>140</b>  |
| <b>PORCENTAJE</b>  | <b>100.0%</b> | <b>22.7%</b> | <b>13.2%</b> | <b>16.8%</b> | <b>42.8%</b> | <b>4.4%</b> |
| <b>Subtotal oficinas con 36 boletas o más</b>                | <b>1330</b>   | <b>257</b>   | <b>156</b>   | <b>219</b>   | <b>628</b>   | <b>70</b>   |
| Juzgado de Pensiones Alimentarias Desamparados               | 114           | 3            | 7            | 14           | 81           | 9           |
| Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.                | 105           | 9            | 14           | 9            | 67           | 6           |
| Juzgado de Tránsito Heredia                                  | 101           | 3            | 11           | 28           | 50           | 9           |
| Sección Clínica Médico Forense                               | 74            | 23           | 11           | 20           | 15           | 5           |
| Sección de Patología Forense                                 | 69            | 20           | 6            | 7            | 30           | 6           |
| Juzgado Contravencional Pococí                               | 68            | 8            | 7            | 13           | 33           | 7           |
| Juzgado Civil de Hacienda y Asunto Sumarios                  | 67            | 9            | 8            | 14           | 34           | 2           |
| Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.                               | 65            | 15           | 10           | 11           | 28           | 1           |
| Juzgado 2 de Familia I C.J.S.J.                              | 64            | 51           | 6            | 2            | 5            | 0           |
| Servicio Contratado de Fotocopiado II C.J.S.J.               | 61            | 5            | 10           | 10           | 35           | 1           |
| Juzgado de Tránsito Pavas                                    | 59            | 11           | 7            | 8            | 31           | 2           |
| Juzgado de Trabajo Pococí                                    | 57            | 8            | 0            | 14           | 32           | 3           |
| Juzgado de Tránsito Guacimo                                  | 53            | 19           | 8            | 9            | 17           | 0           |
| Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.                                 | 52            | 9            | 3            | 9            | 28           | 3           |
| Oficina de Recepción de Denuncias O.I.J.                     | 50            | 7            | 9            | 9            | 24           | 1           |
| Servicio Contratado de Fotocopiado I C.J.S.J.                | 49            | 3            | 16           | 3            | 21           | 6           |
| Juzgado de Tránsito II C.J.S.J.                              | 48            | 12           | 4            | 8            | 23           | 1           |
| Registro Judicial  | 47            | 23           | 5            | 7            | 11           | 1           |
| Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Sarapiquí            | 45            | 3            | 1            | 15           | 24           | 2           |
| Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Santo Domingo        | 44            | 11           | 11           | 5            | 17           | 0           |
| Juzgado de Tránsito I C.J.S.J.                               | 38            | 5            | 2            | 4            | 22           | 5           |
| <b>Subtotal oficinas con menos de 36 boletas<sup>1</sup></b> | <b>1817</b>   | <b>458</b>   | <b>260</b>   | <b>311</b>   | <b>718</b>   | <b>70</b>   |

**Notas:**

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

**Fuente:** Contraloría de Servicios

Otro de los aspectos valorados en las boletas de sugerencias es la percepción de las personas con respecto al tiempo de espera para ser atendidas. Esta información se presenta en el cuadro N° 9.

**CUADRO Nº 9**  
**BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL Y LA CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA**  
**2007**

| DESPACHOS U OFICINAS                                  | TOTAL                | CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA |                     |                     |                    |
|---|----------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
|   |                      | Rápido                            | Aceptable           | Lento               | No responde        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3147</b>          | <b>586</b>                        | <b>453</b>          | <b>1909</b>         | <b>199</b>         |
| <b><u>PORCENTAJE</u></b>                              | <b><u>100,0%</u></b> | <b><u>18,6%</u></b>               | <b><u>14,4%</u></b> | <b><u>60,7%</u></b> | <b><u>6,3%</u></b> |
| <b>Subtotal oficinas con 36 boletas o más</b>         | <b>1330</b>          | <b>197</b>                        | <b>152</b>          | <b>881</b>          | <b>100</b>         |
| Juzgado de Pensiones Alimentarias Desamparados        | 114                  | 2                                 | 8                   | 95                  | 9                  |
| Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.         | 105                  | 9                                 | 8                   | 84                  | 4                  |
| Juzgado de Tránsito Heredia                           | 101                  | 2                                 | 5                   | 89                  | 5                  |
| Sección Clínica Médico Forense                        | 74                   | 17                                | 10                  | 41                  | 6                  |
| Sección de Patología Forense                          | 69                   | 10                                | 6                   | 31                  | 22                 |
| Juzgado Contravencional Pococí                        | 68                   | 4                                 | 11                  | 45                  | 8                  |
| Juzgado Civil de Hacienda y Asunto Sumarios           | 67                   | 6                                 | 6                   | 52                  | 3                  |
| Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.                        | 65                   | 11                                | 7                   | 46                  | 1                  |
| Juzgado 2 de Familia I C.J.S.J.                       | 64                   | 47                                | 11                  | 5                   | 1                  |
| Servicio Contratado de Fotocopiado II C.J.S.J.        | 61                   | 2                                 | 3                   | 51                  | 5                  |
| Juzgado de Tránsito Pavas                             | 59                   | 6                                 | 7                   | 42                  | 4                  |
| Juzgado de Trabajo Pococí                             | 57                   | 5                                 | 6                   | 44                  | 2                  |
| Juzgado de Tránsito Guacimo                           | 53                   | 14                                | 12                  | 26                  | 1                  |
| Fiscalía Adjunta II C.J.S.J.                          | 52                   | 9                                 | 3                   | 36                  | 4                  |
| Oficina de Recepción de Denuncias O.I.J.              | 50                   | 4                                 | 8                   | 35                  | 3                  |
| Servicio Contratado de Fotocopiado I C.J.S.J.         | 49                   | 2                                 | 7                   | 34                  | 6                  |
| Juzgado de Tránsito II C.J.S.J.                       | 48                   | 8                                 | 7                   | 28                  | 5                  |
| Registro Judicial                                     | 47                   | 24                                | 11                  | 10                  | 2                  |
| Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Sarapiquí     | 45                   | 1                                 | 0                   | 41                  | 3                  |
| Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Santo Domingo | 44                   | 9                                 | 13                  | 19                  | 3                  |
| Juzgado de Tránsito I C.J.S.J.                        | 38                   | 5                                 | 3                   | 27                  | 3                  |
| <b>Despachos con menos de 36 boletas<sup>1</sup></b>  | <b>1817</b>          | <b>389</b>                        | <b>301</b>          | <b>1028</b>         | <b>99</b>          |

**Notas:**

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

**Fuente:** Contraloría de Servicios

De las personas usuarias que respondieron a la pregunta, el 61% (1909) indicó que el tiempo de espera fue lento, el 19% (586) que fue rápido, mientras 14% (453) indicó que fue aceptable. Un 6% (199) de las personas usuarias no respondió a la pregunta.

Preocupa a la Contraloría de Servicios que la calificación de la atención recibida en las oficinas judiciales que se registra en las boletas sea negativa. El cuadro número 8 muestra que un 42.8% de las personas usuarias la calificaron como mala y un 16.9% como regular, lo cual significa que, en total, 59.7% de las personas que opinaron no calificaron como adecuado el tiempo de espera. Sin embargo, es posible asociar directamente la calidad de atención recibida con la calificación del tiempo de espera. Esta comparación permite identificar que una amplia mayoría de las personas que indicaron que la atención fue mala o regular, también calificó el tiempo de espera como lento.

Actualmente, este constituye un factor importante de mejoramiento del servicio, pues conocemos el costo que tiene para las personas usuarias una espera excesiva para la obtención de los servicios judiciales.

Por ello, recomendamos un análisis de las formas en que puedan reducirse los tiempos de espera de las personas usuarias en aquellas oficinas judiciales en las que se ha

registrado este motivo de inconformidad y que, además, se efectúe un análisis general de este tema.

### 3.3 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (CONSULTAS)

A partir de 2006, la Contraloría de Servicios incluye esta nueva variable dentro de la información estadística que se presenta en el Informe de Labores. Las “solicitudes de información”, son consultas de las personas usuarias que requieren información general sobre trámites y servicios institucionales, así como otros datos que no requieren el tratamiento, grado de investigación y trámite que se les brinda, por su complejidad, a las gestiones.

Estas solicitudes representan, en gran medida, parte de labor de información y orientación que realiza la Contraloría de Servicios, por lo que se ha considerado importante registrarla. Sin embargo, para una mejor comprensión de estos datos, se están elaborando categorías que permitirán clasificar las consultas, para que esta información pueda ser un insumo para el proceso de toma de decisiones institucional.

En el cuadro N°.10 se presenta la cantidad de solicitudes de información atendidas por Circuito Judicial, durante el 2007.

**CUADRO N° 10**  
**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS POR CIRCUITO JUDICIAL**  
**2007**

| CIRCUITO JUDICIAL                | SOLICITUDES ATENDIDAS |               |
|----------------------------------|-----------------------|---------------|
|                                  | TOTAL                 | %             |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>5564</b>           | <b>100.0%</b> |
| I Circuito Judicial de San José  | 982                   | 17.6%         |
| II Circuito Judicial de San José | 296                   | 5.3%          |
| Heredia                          | 152                   | 2.7%          |
| Guanacaste                       | 292                   | 5.2%          |
| Zona Atlántica                   | 272                   | 4.9%          |
| Alajuela                         | 1726                  | 31.0%         |
| Cartago                          | 1013                  | 18.2%         |
| Puntarenas                       | 195                   | 3.5%          |
| Zona Sur                         | 636                   | 11.4%         |

**OBSERVACIONES**

<sup>1</sup>No contempla las solicitudes de información atendidas a través de la Línea de Información Gratuita 800-800-3000.

Fuente: Contraloría de Servicios

En total, se atendieron 5564 solicitudes de información durante el 2007. Como se puede apreciar, la oficina de la Contraloría de Servicios que atendió la mayor cantidad de solicitudes fue la ubicada en el edificio de los Tribunales de Justicia de Alajuela con 1726, cifra que representa un 34% de la totalidad. Seguidamente, según relevancia numérica, se encuentra la oficina de Cartago, la cual recibió 1013, que representa un 18% de la

totalidad, luego destaca la oficina de la sede central que atendió un total de 982 solicitudes de información, el cual equivale a un 18%. Juntas estas tres oficinas representan 70% del total de solicitudes de información tramitadas y el 30% restante se distribuyen entre las oficinas de la Zona Sur (636), Segundo Circuito Judicial de San José (296), Guanacaste (292), Zona Atlántica (272), Puntarenas (195) y Heredia (152).

### **3.4 LÍNEA DE INFORMACIÓN GRATUITA 800**

La Línea de Información Gratuita 800 del Poder Judicial, la cual está a cargo de la Contraloría de Servicios, desde el 2002, tiene como objetivo brindar orientación e información, en forma gratuita, a las personas usuarias del Poder Judicial, con la finalidad de que puedan realizar sus trámites y diligencias judiciales de manera expedita y se evite que se vean obligados a acudir a los despachos judiciales para obtener información.

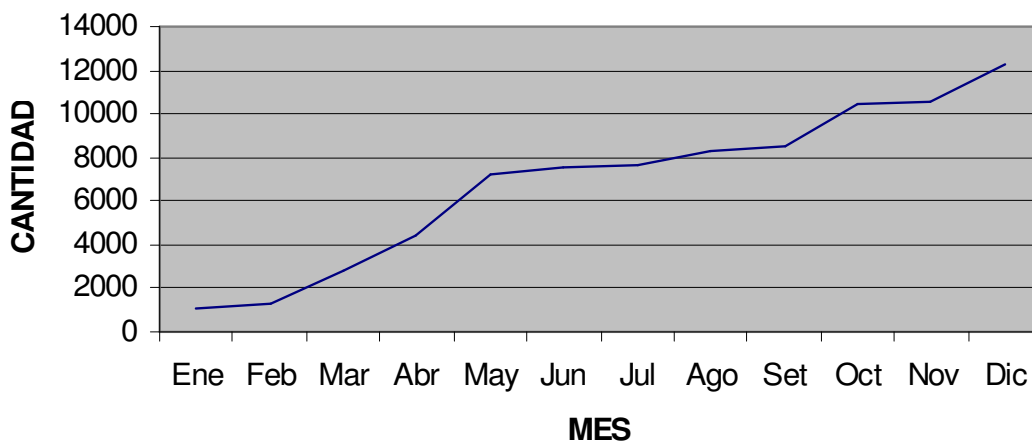
#### **3.4.1 Cantidad de llamadas atendidas**

En el 2007, se atendieron, en total 82.226 llamadas telefónicas, de las cuales 24.488 se presentaron durante el primer semestre y 57.738 durante el segundo.

En promedio, se recibieron 341.2 llamadas diarias (basado en 264 días hábiles), lo cual representa una aumento de 314.31 llamadas al día, en relación con el promedio diario registrado durante el año 2006.

El gráfico N° 4 representa el comportamiento, durante el año, de la recepción de llamadas a través de la línea.

**GRÁFICO N° 4**  
**COMPORTAMIENTO DE LA ATENCIÓN DE LLAMADAS**  
**2007**



### 3.4.2 Zona de procedencia de las llamadas

Con el objetivo de registrar las zonas de procedencia de las llamadas e identificar aquellas en las que se requiere aumentar los esfuerzos de divulgación acerca de la existencia de la Línea 800, a partir de enero de 2006, se implementó como parte del control semanal, un apartado para el registro de esta información.

Estos datos han permitido identificar las zonas prioritarias para la promoción del uso de este importante medio de información y comunicación de las personas usuarias con el Poder Judicial.

Entre las acciones que realizó la Contraloría, a través de su sede central y oficinas regionales, para promover el uso de la línea destacan la distribución de 1000 afiches en las oficinas judiciales y edificios de todo el país, así como la confección de 12 “banners” con información de la Línea 800.

Además, se confeccionaron 4000 tarjetas y 6000 desplegables, en los cuales se incluyó información referente a las ventajas que ofrece este servicio, material que se entregó a las personas usuarias en las actividades de acercamiento a las comunidades, en las entradas y en los pasillos de los edificios judiciales.

**CUADRO N° 11**  
**CANTIDAD DE LLAMADAS RECIBIDAS POR ZONA**  
**2007**

| ZONA         | TOTAL        | SEMESTRE     |              | DIFERENCIA   |             |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
|              |              | PRIMERO      | SEGUNDO      | ABSOLUTO     | RELATIVO    |
| <b>TOTAL</b> | <b>82226</b> | <b>24488</b> | <b>57738</b> | <b>33250</b> | <b>136%</b> |
| San José     | 32117        | 9872         | 22245        | 12373        | 125%        |
| Heredia      | 13209        | 4393         | 8816         | 4423         | 101%        |
| Alajuela     | 10366        | 3004         | 7362         | 4358         | 145%        |
| Cartago      | 2888         | 722          | 2166         | 1444         | 200%        |
| Zona Sur     | 5763         | 1816         | 3947         | 2131         | 117%        |
| Limón        | 5429         | 1326         | 4103         | 2777         | 209%        |
| Puntarenas   | 2954         | 779          | 2175         | 1396         | 179%        |
| Guanacaste   | 9500         | 2556         | 6944         | 4388         | 178%        |

Fuente: Contraloría de Servicios

El cuadro N°11 permite apreciar que más del 39% de las llamadas provienen de la provincia de San José, seguida en cuanto a relevancia porcentual por Heredia (16%), Alajuela (13%), Guanacaste (12%), Limón (7%), Zona Sur (7%), Puntarenas (3%) y Cartago (3%).

Así mismo, se observa como, de nuevo, la provincia de San José registró un incremento porcentual en cuanto a la cantidad de llamadas del 125% (+12373 llamadas), Heredia con un 101% (+4423), Guanacaste con 178% (+4388), Alajuela con 145% (+4358), Limón con 209% (+2777), Zona Sur con 117% (+2131), Cartago 200% (+1444) y Puntarenas con un 179% (+1396).

### **3.4.3 Motivos de las llamadas**

Las llamadas recibidas a través de la Línea de Información Gratuita 800-800-300 se clasifican en tres categorías: solicitudes de información, gestiones y otras.

Se clasifican como solicitudes de información todas aquellas en las que las personas usuarias requieren datos sobre los trámites institucionales (certificación de antecedentes penales, recepción de denuncias y entrega de cuerpos, por ejemplo), requisitos (timbres, certificaciones), direcciones y números telefónicos de las dependencias judiciales, estados de expedientes, ubicación de servidores, perímetros judiciales y horarios.

Se registran como gestiones aquellas llamadas en que las personas usuarias exponen alguna queja o problema relacionado con los servicios que brinda la institución.

Las llamadas clasificadas como *otras* son aquellas que no califican como ninguna de las anteriores, por ejemplo, cuando el objetivo es averiguar sobre la respuesta a una gestión que se encuentra en trámite en la Contraloría o cuando un usuario desea expresar un comentario o sugerencia.

### **3.4.4 Tiempo de la respuesta**

De acuerdo con la información recopilada, el 99% (81393) de las llamadas atendidas recibió una respuesta inmediata, mientras que el 1% (833) recibió una respuesta posterior, por requerirse tiempo para recabar información de otra instancia que resultaba necesaria para atender la consulta. Sin embargo, la respuesta, a pesar de no ser inmediata, generalmente se brinda pocos minutos después de la llamada original.

#### **IV. HECHOS RELEVANTES**

##### **4.1 ACTIVIDADES GENERALES**

- Durante el 2007, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, a través de sus oficinas regionales, recibió y tramitó un total de 4828 gestiones, lo que representa una disminución del 1% (46 gestiones), en relación con las recibidas durante el 2006, las cuales ascendieron a un total de 4874.
- Se conformó y funciona una Comisión de Usuarios Externos en el Circuito Judicial de Cartago, la cual es coordinada con el Contralor Regional e integrada por abogados y abogadas litigantes, un representante del Patronato Nacional de la Infancia y de la Oficina Municipal de la Condición de la Mujer. Esta Comisión inició labores a partir del 2 de mayo de 2007. También se conformó la Comisión de Usuarios Externos de los Tribunales de Pérez Zeledón, la cual empezó a sesionar en el mes de enero de 2008. Esta Comisión está conformada por abogados litigantes y un representante de la Municipalidad de ese cantón y la oficina regional de la Defensoría de los Habitantes.
- La Contraloría de Servicios ha impartido charlas, con el propósito de motivar al personal judicial a realizar esfuerzos para mejorar la calidad del servicio y la atención a las personas usuarias. Con ese fin, el 5 de febrero se impartió una charla a un grupo de 30 auxiliares de la Defensa Pública de San José. El 16 de setiembre de 2008 se realizó otra dirigida al personal auxiliar de la Sala Primera. Los días 8 y 10 de octubre de 2008 se impartió la misma actividad de capacitación a Fiscales Auxiliares y personal administrativo del Ministerio Público, capacitándose un total de 71 servidores del Primer Circuito Judicial de San José. Asimismo, el 1 de octubre, en una actividad organizada por la Escuela Judicial, la Contralora de Servicios participó como expositora en la charla “Contraloría o Servicio al cliente”.

La Contraloría de Servicios brindó una charla sobre “Servicio público de calidad” dirigida al Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Carrillo, que se desarrolló a solicitud de esa oficina regional y con apoyo del jefeatura del despacho, en vista de algunas gestiones tramitadas por esa Contraloría, mediante las cuales se evidenció la necesidad de fortalecer el área de atención de público.

- Dentro de marco del artículo 6 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento, y como resultado de visitas realizadas a las oficinas judiciales o de las gestiones tramitadas, la Contraloría de Servicios recomendó algunas medidas o acciones, con el fin de mejorar los servicios que brinda la institución o adoptar medidas correctivas para mejorar la gestión de algunas dependencias, en relación con el tema de servicio. Otros logros de importante alcance en el 2007 se describen en el anexo N° 2.
- La Subcontraloría de Servicios de la Zona Atlántica, a instancia del Consejo de Administración del Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica, brindó colaboración en el proceso de Autoevaluación de Control Interno del 2007, como facilitador ante los despachos judiciales. Asimismo, fue tomada en consideración la participación de la Contraloría en el Taller de Autoevaluación del Control Interno, el cual se llevó a cabo el día 16 de agosto. Es importante destacar que durante este proceso se lograron



propuestas muy novedosas de los/las funcionarios/as orientadas a fortalecer la búsqueda de calidad y eficiencia en el servicio y la atención. Varias de las propuestas fueron avaladas en el Taller e incluidas en el documento final que se elaboró.

- La labor de la Contraloría de Servicios exige una adecuada comunicación con los servidores y servidoras judiciales, debido a que constituye la mejor forma de resolver las inconformidades de las personas usuarias. Una respuesta adecuada de los servidores judiciales requiere de la sensibilidad y apertura que estos tengan en relación con el servicio público. Durante el 2007, la Contraloría de Servicios continuaron propiciando acciones tendentes a fortalecer los canales de comunicación con las oficinas judiciales. Como oficina mediadora, se promovieron acciones para mejorar la coordinación entre oficinas judiciales, principalmente en aquellos casos en que fue necesaria la intervención de esta Contraloría, producto del trámite de gestiones y con el propósito de responder adecuadamente las inquietudes de las personas usuarias. En síntesis, este acercamiento con todo el personal de los despachos y oficinas le ha permitido a esta Contraloría coordinar con cada una de estas instancias, para que en conjunto se busquen soluciones a las deficiencias del servicio, observándose una mayor apertura de los servidores judiciales hacia la labor que realizará esta dependencia.
- Se dio continuidad a la campaña de información y divulgación de los servicios de la Línea de Información Gratuita 800, mediante la utilización de materiales impresos como afiches, volantes, despleables y tarjetas, que se distribuyeron a las personas usuarias en los edificios judiciales de todo el país, así como en otras instituciones públicas.
- Desde su creación la línea 800 ha brindado un servicio personalizado de atención de consultas, mediante la línea de cobro revertido o gratuito. Su objetivo es brindar orientación e información básica a las personas usuarias del Poder Judicial, con la finalidad de que puedan realizar sus trámites y diligencias judiciales de manera más expedita y que se evite que tengan que acudir a los despachos judiciales para obtener la información.

Durante el 2008, la Línea de información gratuita 800-800-3000 experimentó un aumento considerable en la demanda del servicio, lo que se atribuye, entre otras, a dos acciones promovidas por esta Contraloría: 1) Las actividades de divulgación en todo país para dar a conocer los servicios y beneficios que ofrece la línea de información. 2) La instalación en ese servicio del Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ) en línea con las bases de datos del Banco de Costa Rica. A través del SDJ, a las personas usuarias acreedoras de pensión alimentaria se les brinda información detallada sobre sus depósitos: monto, nombre del depositante, la fecha y hora del depósito, si el depósito se encuentra autorizado o pendiente. Los datos del SDJ también permiten corroborar otra información de interés, de conformidad con los requerimientos de las personas usuarias, como el historial de los depósitos, si existe alguna “contraorden de pago” decretada por el despacho, saldos pendientes de depositar, entre otros. Además, esta información se suministra a personas usuarias en materia civil y laboral.

El incremento en la demanda del servicio de la línea gratuita ha sido notable. Según los registros estadísticos, en el 2006 se atendieron un total de 7101 llamadas, para un

promedio de 26,89 llamadas diarias. En el 2007, se atendieron un total de 82.226, para un promedio de 341,2 llamadas diarias. Como podrá observarse, en ese último año, se produjo un incremento de 75.125 llamadas, lo que equivale a un crecimiento de 1058%.

- Como parte del proyecto de información a las personas usuarias acerca de las oficinas y trámites que ofrece el Poder Judicial, la Contraloría de Servicios y las Subcontralorías Regionales del Segundo Circuito Judicial de San José, Alajuela, Cartago, Guanacaste, Puntarenas y Zona Sur, con la colaboración de las oficinas judiciales, publicaron 17 desplegados relacionados con materias como Violencia Doméstica, Tránsito, Pensiones Alimentarias, Laboral, Contravencionales, Penal y Ley del Adulto Mayor.
- La Contraloría de Servicios propició un acercamiento con las comunidades indígenas de algunas zonas del país, con el propósito de brindar información relativa de esta oficina y conocer las principales necesidades que tienen sus habitantes como personas usuarias de los servicios de la Administración de Justicia. La oficina regional de Pérez Zeledón participó en dos actividades en la comunidad de Buenos Aires: una denominada “Feria de la Salud de los Pueblos Indígenas”, y la otra, “Primer encuentro de dirigentes indígenas de Buenos Aires”. La oficina de la Contraloría de Servicios en Limón integró el equipo de trabajo del proyecto “Sesenuck Bere”, que significa en la lengua Bribi “Vivamos en Armonía”. Este proyecto busca convertirse en una herramienta adecuada para trasladar los servicios que brinda el Poder Judicial a las comunidades indígenas de difícil acceso como Suretka y Sepekue, así como lograr la prevención del delito en los jóvenes. El personal de esta oficina también visitó la comunidad de Suretka, en compañía de la Jueza de Familia, para participar en una actividad organizada por la Asociación de Mujeres de esa comunidad. La participación de la Contraloría consistió en brindar información sobre la labor que realiza la oficina.
- La Contraloría de Servicios, como integrante de la Comisión de Accesibilidad del Poder Judicial, participó en la elaboración de la *“Propuesta para la ejecución de acciones que promuevan un acceso adecuado a la justicia para la población adulta mayor”*. Este documento consiste en un diagnóstico preliminar sobre las condiciones del acceso a la justicia de esta población y, como resultado de este, se formularon recomendaciones, cuya implementación contribuirá a garantizar un servicio público de calidad a este colectivo social, con la expectativa de que estas recomendaciones sean aprobadas por el Consejo Superior en febrero de 2008, para iniciar su ejecución.
- En cuanto al tema de la accesibilidad en el Poder Judicial, la Contraloría de Servicios apoyó esfuerzos de la citada comisión. Las Subcontralorías de Alajuela, Segundo Circuito Judicial de San José, Heredia, Puntarenas y Cartago participaron, los días 1, 5, 8, 21 y 23 de noviembre, en los “Talleres de Exigibilidad de Derechos”, dirigidos a la población civil con discapacidad, en los cuales se desempeñó un papel activo y le correspondió brindar una charla sobre las funciones de la Contraloría de Servicios, medios para interponer gestiones y atención de consultas relacionadas con los servicios judiciales.
- Una de las funciones que le asigna su Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento a la Contraloría de Servicios es “promover y participar en la realización de campañas de información y orientación dirigidas a los usuarios”. En el

anexo 3 se detallan las principales actividades de acercamiento en las que participó el personal de la Contraloría de Servicios.

#### **4.2 MEJORAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN DE PÚBLICO**

- Como resultado de la participación de la Subcontraloría de Servicios de Heredia en el Taller de Exigibilidad de Derechos de las personas con discapacidad, se pusieron en conocimiento del Administrador Regional de Heredia, para su valoración, las siguientes solicitudes: 1) Mejorar la pendiente de la rampa de acceso al edificio de los Tribunales. 2) Ajustar la altura de los mostradores de atención a las personas usuarias, con el fin de facilitar el acceso de cualquier habitante con discapacidad y 3) Adaptar el mostrador de las computadoras asignadas para revisión de expedientes (computadoras de Auto consulta), para que la altura sea accesible a cualquier persona con silla de ruedas. Todas las solicitudes se realizaron con el fin de dar cumplimiento de la Ley 7600 y su reglamento.

La Administración Regional de Heredia se ha comprometido a atender las solicitudes e informó que realizan gestiones para que, a corto plazo, se tenga una mejora sustancial en relación con el acceso de esta población. Con respecto a lo expuesto en el punto 3), el Administrador del circuito indicó que ello se realizaría de inmediato.

- La oficina de la Contraloría de Servicios en Nicoya informó a la Subunidad Administrativa Regional de esa ciudad acerca de la necesidad de la construcción de una rampa de acceso a la acera y a las gradas del edificio de los Tribunales de Nicoya. Como resultado de esta gestión, dicha Administración gestionó la construcción de la rampa, cuyos trabajos finalizaron el 22 de febrero de 2007.
- La Subcontraloría de Servicios de Pérez Zeledón promovió ante las Administraciones Regionales de esa ciudad y de Corredores, los requerimientos de información y divulgación de los servidores judiciales activos y jubilados sobre diferentes trámites y procesos para la agilización de nombramientos, emisión de constancias y desgloses salariales, así como la confección del carné de identificación de las y los servidores judiciales, sin que tuvieran que desplazarse hasta el Departamento de Personal, lo que implica un ahorro de tiempo a las personas interesadas.
- La Subcontraloría de Servicios de Pérez Zeledón trasladó a conocimiento de las Administraciones Regionales de Pérez Zeledón, Corredores y Golfito diferentes gestiones relacionadas con servicios administrativos de oficinas judiciales de los cantones de la zona (Pérez Zeledón, Buenos Aires, Corredores, Golfito, Osa y Coto Brus), originadas por las visitas efectuadas por el Contralor Regional o por solicitud expresa de servidores judiciales. Dichas solicitudes fueron atendidas oportunamente, entre ellas: el mejoramiento de las condiciones higiénicas de los servicios sanitarios para uso del público, la construcción de obras físicas para mejorar las condiciones de los despachos, habilitación de servicios de fotocopiado de expedientes, entre otros.

Con motivo del trámite de gestiones y visitas realizadas a las oficinas judiciales de la Zona Sur, se formularon recomendaciones sobre diferentes temas para la agilización del servicio que se brinda a las personas usuarias, tales como:

- Informar vía telefónica sobre la suspensión de los señalamientos, cuando ello sea posible.
- Velar por la atención e información que brindan los servidores judiciales de reciente ingreso, debido a su falta de conocimiento sobre las labores propias del despacho.
- Brindar la adecuada información a los usuarios cuando se trata de los datos de expedientes que hayan sido trasladados a otros despachos, así como el derecho que tienen las partes involucradas en las causas que se tramitan de revisar el expediente en el despacho y obtener fotocopias.
- Ante la falta del conocimiento del sistema “EMS” Courier de Correos de Costa Rica para el traslado de expedientes por parte de los despachos judiciales de Golfito, Corredores y Buenos Aires, se puso en conocimiento de la existencia de ese servicio y se les suministró las circulares relacionadas con este tema. Asimismo, se coordinó con las Unidades Administrativas Regionales de la zona con el fin de que divulguen y promuevan ese servicio, ya que se tiene conocimiento de la reducción de los tiempos de entrega en beneficio de las personas usuarias, principalmente cuando se trata del traslado de expedientes de pensiones alimentarias o penales, de trámite prioritario.
- Archivar oportunamente la documentación respectiva en los expedientes, con el fin de que se encuentre disponible para las partes y prevenir las inconformidades que genera en las personas usuarias la tardanza en realizar esta labor.
- Activación de la línea que se creó en los Tribunales de Justicia de Pérez Zeledón para la atención de emergencias y situaciones especiales que puedan enfrentar los servidores y servidoras judiciales de Pérez Zeledón.
- La Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José realizó un monitoreo del sistema de autoconsulta de expedientes ubicado en el primer piso de este Circuito Judicial. Como resultado del estudio, se formularon recomendaciones a la Administración y al Área de Informática de ese circuito, entre las que destacan: valorar la viabilidad de acceder las resoluciones en materia de Tránsito, utilizar un lenguaje comprensible para las personas usuarias en relación con los datos contenidos en el sistema y colocar un afiche con los pasos e instrucciones para facilitar la utilización y acceso a la información contenida en el sistema. También se recomendó a la Administración del circuito girar las instrucciones al servidor/a del módulo de información para que, en caso de que alguna persona usuaria requiera almacenar los datos contenidos en el sistema de autoconsulta en algún medio informático (diskette, llave maya, disco compacto), se le facilite el servicio. La Subcontraloría ha dado seguimiento a la ejecución de las recomendaciones citadas.
- Con el fin de promover mejoras en las condiciones de las salas de testigos y salas de espera ubicadas en el Segundo Circuito Judicial de San José (en total son ocho salas), la Subcontraloría de Servicios elaboró un estudio en coordinación con psicóloga de este circuito. El informe incluye un análisis de las condiciones actuales, así como un detalle de la propuesta de mejora para el acondicionamiento de las salas de testigos y fue remitido a la Administración, para que la valore.

- La Subcontraloría de Servicios de Servicios de la Zona Atlántica tramitó tres gestiones interpuestas por privados de libertad, en las que se corroboró la necesidad de emprender una labor de proyección de los servicios de la Contraloría de Servicios en los centros de penales de la región. El 12 de marzo de 2007, se realizó la primera visita de la Contralora al Centro de Atención Institucional La Leticia de Pococí y el día 16 de julio al Centro de Atención Semi-Institucional Sandoval, en las cuales se coordinó con los Directores la realización de visitas mensuales al centro, con el fin de conocer, mediante la recepción de sugerencias o gestiones, las apreciaciones o necesidades de los privados de libertad, en relación con el servicio que reciben del Poder Judicial. Las visitas han permitido un mayor acercamiento con los Jueces de Ejecución de la Pena, Defensores Públicos y un mayor contacto de los privados de libertad con la Contraloría de Servicios, y se promueven como un mecanismo apropiado para el acceso a la justicia, los servicios que brinda la línea de información gratuita 800-800-3000.
- Desde el 2005, la Contraloría de Servicios de la Zona Atlántica facilita su oficina para la atención de personas usuarias con algún grado de discapacidad. Esta práctica ha generado resultados positivos, ya que en el 2007 se atendió a 131 personas usuarias en la oficina del Primer Circuito y a 12 en el Segundo Circuito. El compromiso de los servidores de los despachos y del personal administrativo (oficiales de seguridad) ha permitido que este servicio se preste en adecuadas condiciones.
- La Contraloría de Servicios ha impartido y promovido charlas para motivar al personal judicial a realizar esfuerzos para mejorar la calidad del servicio y la atención a las personas usuarias. Con ese fin, la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial impartió tres charlas, dos sobre Servicio Público de Calidad, una de ellas dirigida a 65 servidores del área administrativa de ese circuito y otra a los servidores del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Acosta. También se impartió una charla sobre valores dirigida al personal de notificaciones del Segundo Circuito Judicial de San José, relativa al fortalecimiento, promoción y definición de valores corporativos que regirán sus labores para el 2008.
- A solicitud de la Defensa Pública del Primer Circuito Judicial de San José, el 5 de febrero se impartió la charla “Servicio Público de Calidad”, dirigida a 30 auxiliares de distintas oficinas de la Defensa Pública de todo del país.
- La Subcontraloría de Servicios de Guanacaste gestionó ante la Escuela Judicial la realización de charlas sobre la atención a personas usuarias, dirigida a servidores de los Tribunales de Justicia de Nicoya, Santa Cruz y Liberia, las cuales se impartieron el 12, 13 y 14 de setiembre de 2007. Además, se promovieron dos charlas en el tema de valores que se impartieron el 7 de setiembre y 3 de octubre.
- La Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José, con el fin de mejorar la atención telefónica que brinda la central telefónica de ese circuito y debido a la importancia que tiene este servicio para dar cumplimiento al derecho de las personas usuarias, a la información y a ser atendidas, brindó una charla dirigida a nueve servidores(as) de la Administración, encargados de atender la central telefónica de ese circuito, mediante la cual se efectuaron recomendaciones para mejorar la atención telefónica. Como resultado, la Oficina Administrativa elaboró un protocolo para la atención telefónica. Con el fin de valorar el impacto de estas

acciones, esa Contraloría Regional realizó pruebas con usuarios/as externos/as, cuyos resultados fueron positivos, evidenciándose una mejora sustancial en la atención telefónica a través de la central.

- En vista del incremento en la delincuencia y a solicitud de la Cámara de Turismo de Puerto Viejo, la Contraloría de Servicios de esa región propició un acercamiento con las autoridades judiciales involucradas en la tramitación de los procesos penales, con el fin de que dicha organización expusiera algunas inquietudes sobre hechos delictivos de los que sus afiliados han sido víctimas. A la actividad asistieron el Fiscal Adjunto del Ministerio Público, el Juez Contravencional de Bribri, el Jefe y Subjefe de la Delegación del Organismo de Investigación Judicial, Comandantes de la Fuerza Pública, la Jefatura Regional de la Oficina de Migración y Extranjería, la Jefatura del Patronato Nacional de la Infancia y el Comandante de Policía Fronteriza, con el propósito de determinar las posibles acciones en la búsqueda de una alternativa viable al problema que aqueja la zona, especialmente en el ámbito preventivo y en el trámite de las denuncias penales. Durante la reunión se lograron alianzas estratégicas, se tomaron acuerdos y se conformaron equipos de trabajo para combatir la delincuencia en la zona.

#### **4.3 ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS**

La Subcontraloría de Servicios de Heredia realizó evaluaciones sobre los servicios brindados en esa ciudad, con el fin de conocer la percepción de las usuarias y los usuarios, lográndose con ello que las jefaturas respectivas adopten medidas preventivas y correctivas que propicien el mejoramiento sustancial del servicio que se brinda a la ciudadanía. Dentro de los principales resultados de estas encuestas se destacan los siguientes:

Fiscalía Adjunta Heredia. Un 74% de los encuestados indicó haber demorado menos de 30 minutos en ser atendido, el 14% indicó que tardaron más de 30 minutos hasta 1 hora y el restante 12% manifestó haber demorado más de 1 hora para realizar el trámite respectivo. Con relación al trato, consideraron que fue excelente en un 34% y buena en un 60%, por lo que entre ambas calificaciones se aprecia que un 94% se encontraba satisfecho con la atención recibida. El 98% de las usuarias y usuarios manifestó que el trato recibido fue respetuoso y solo un 2% indicaron lo contrario. El 92% de las usuarias y usuarios manifestó que lograron su objetivo y solo un 8% indicó que no.

Clínica Médico Forense. Las usuarias y los usuarios entrevistados consideraron que la atención fue excelente en un 70% y buena en un 30%, por lo que entre ambas calificaciones se desprende que el 100% se encontraba satisfecho con la atención recibida por el personal que atiende en la ventanilla de la citada Clínica. Un 37% consideró que fue atendido rápido, un 53% lo considero normal y solo un 10% que fue lento. El 90% de las usuarias y los usuarios entrevistados consideraron que fue excelente el trato brindado por el médico que los valoró y un 10% consideró que fue bueno, por lo que se obtiene entre ambas calificaciones el 100% de satisfacción con la atención recibida por el médico que les valoró en la citada Clínica. El 100% de las usuarias y usuarios manifestó que el trato brindado por el médico fue respetuoso. El 100% de las personas usuarias consideraron que las instalaciones son aptas.

Juzgado de Familia de Heredia. El 90% de los encuestados indicó haber demorado menos de 15 minutos para ser atendidos, desde el momento en que llegaron, y solo un 10% indicaron haber demorado entre 15 minutos y 30 minutos. Las usuarias y los usuarios entrevistados consideraron que la atención fue excelente en un 47% y buena en un 47%, por lo que entre ambas calificaciones tenemos que un 94% se encontraba satisfecho con la atención recibida por el personal del Juzgado. El 100% de las usuarias y usuarios manifestó que el trato recibido fue respetuoso. El 87% de las usuarias y usuarios, manifestó que si lograron su objetivo y solo un 13% indicaron que no.

Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica San Joaquín de Flores. El 53% de los encuestados indicó haber demorado menos de 15 minutos para ser atendidos, desde el momento en que llegaron, un 30% indicaron haber esperado entre 15 minutos y 30 minutos, el 11% indicó haber tardado entre 30 minutos hasta 1 hora y el restante 6% indicó haber demorado más de 1 hora. Las usuarias y los usuarios entrevistados consideraron que la atención fue excelente en un 47%, buena en un 47%, por lo que entre ambas calificaciones tenemos que un 94% se encontraba satisfecho con la atención recibida por el personal del Juzgado. El 70% de las usuarias y usuarios manifestó que el servidor que le atendió mostró mucho interés en la atención brindada, un 17% considero que fue medio, el 4% poco y el restante 9% no brindó respuesta. El 83% de las usuarias y usuarios, manifestó que sí lograron su objetivo, un 11% indicó que no y el restante 6% no respondió.

Juzgado Civil, Laboral y Contravencional de San Joaquín de Flores. El 91% de los encuestados indicó haber demorado menos de 15 minutos para ser atendidos, desde el momento en que llegaron y un 9% indicaron haber demorado entre 15 minutos y 30 minutos. Las usuarias y los usuarios entrevistados consideraron que la atención fue excelente en un 78% y buena en un 22%, por lo que entre ambas calificaciones tenemos que el 100% se encontraba satisfecho con la atención que brindó por el personal del Juzgado. El 96% de las usuarias y usuarios manifestó que el servidor que le atendió mostró mucho interés en la atención que le brindó y un 4% considero que fue medio. El 98% de las usuarias y usuarios manifestó que sí lograron su objetivo y solo 2% indicó que no.

- La Subcontraloría de Servicios de Cartago, en coordinación con la Comisión de Usuarios Externos elaboró un estudio de percepción del servicio que reciben las personas usuarias del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago. De conformidad con los resultados obtenidos en la evaluación, se lograron determinar algunas debilidades en la prestación del servicio como: 1) Atención lenta en el área de recepción de público, específicamente a principio y fin de cada mes, debido a las solicitudes y entrega de órdenes de apremio. 2) Se carece de una atención diferenciada para las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas o con niños en brazos y personas con alguna discapacidad. 3) Algunas usuarias señalan un trato inadecuado por parte de los Auxiliares. 4) Se observa falta de claridad en el tipo de información que se le suministra a las personas usuarias.

En virtud de los resultados mencionados, la Comisión propuso a los jueces del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago, los siguientes temas: 1) Con el fin de resolver el problema de las solicitudes de apremios corporales, se propuso que en

fechas cercanas al principio y final de cada mes se habilite una ventanilla dispuesta expresamente para la atención de estas diligencias. 2) Rotular el despacho para informar a las personas usuarias sobre la atención diferenciada. 3) Instruir a los manifestantes en el tipo de información que pueden suministrar a las personas usuarias, aclarando la diferencia entre orientación y asesoría. 4) Sensibilizar a las servidoras del despacho en relación con el trato que deben dar a las personas usuarias.

Los jueces del Juzgado de Pensiones Alimentarias manifestaron su conformidad con las propuestas planteadas con motivo de los resultados de la evaluación, razón por la cual manifestaron su interés de mejorar el servicio a través de la implementación para el 2008 de las siguientes mejoras:

- Que los trámites relacionados con solicitudes de apremio, de estudios, de constancias, de cobros de gastos extraordinarios, aumentos automáticos, entre otros, se realicen en forma de autogestión. Para ello, se contará con la información necesaria y sencilla que le permita a la persona usuaria conocer el trámite que corresponde. Se espera disminuir los tiempos de espera, tomando en consideración las recomendaciones formuladas por la Comisión.
- En relación con la necesidad de establecer un servicio diferenciado, se abrirá una ventanilla especial, debidamente identificada, para atención de personas con discapacidad, mujeres embarazadas y con niños pequeños. Esta ventanilla solo será atendida mientras se cuente con personas usuarias con las condiciones descritas, debido a que la atención la brindaran diferentes servidoras que tienen a cargo otras funciones.
- Otro de los compromisos del despacho para buscar el mejoramiento de la información que se le suministra a las personas usuarias es capacitar al personal en la materia de Familia.
- Con respecto a la sensibilización a las servidoras/es judiciales del despacho en el trato que se debe dar a las personas usuarias, se coordinará con las instancias correspondientes con el fin de que se impartan charlas.

Es importante mencionar que parte de los compromisos adquiridos por el Juez y Jueza del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago para el mejoramiento del servicio quedaron contemplados en el Plan Anual Operativo 2008 del citado despacho.

- La Subcontraloría de Servicios de Pérez Zeledón realizó dos encuestas para evaluar la percepción del servicio. En la encuesta aplicada en el Juzgado Contravencional se obtuvieron como resultados principales: satisfacción con el servicio y atención recibidos, cortos tiempos de espera y trato respetuoso. También se evaluó la atención de las personas usuarias del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Corredores, cuyos resultados fueron: se utiliza un sistema de fichas, no se brinda atención diferenciada (adulto mayor, personas con necesidades especiales) lo que genera un prolongado tiempo de espera; la percepción de los Abogados Litigantes es que la atención de público es muy lenta, el trato y calidad del mismo depende del servidor o servidora judicial a quien le corresponda atender. Por lo expuesto, se recomendó brindar atención diferenciada y capacitar y sensibilizar al personal del despacho en cuanto a la atención que se debe brindar al usuario.



- La Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José elaboró un estudio de percepción sobre el servicio que brindó el Juzgado de Violencia Doméstica durante las vacaciones colectivas de medio período (9 al 13 de julio), en cumplimiento del acuerdo del Consejo Superior Sesión N° 45-07, del 19 de junio de 2007, Art. XCIV. Dicho estudio fue conocido por el Consejo Superior en la sesión número 95-07 del 18 de diciembre, artículo XXXIX, mediante la cual aprobó tres de las cuatro recomendaciones relativas a la mejora del servicio en las áreas de: capacitación, atención del área de recepción del despacho y otros controles administrativos.
- La Subcontraloría de Servicios de Guanacaste realizó, en el mes de marzo de 2007, una encuesta de percepción de los servicios y trato brindado a las personas usuarias en el Juzgado Contravencional de Carrillo, como seguimiento a la charla sobre servicio público de calidad que había impartido esa oficina al personal del despacho, en el mes de febrero de 2007, y que tuvo como propósito sensibilizar a los/as servidores/as para brindar un trato humano y de calidad, iniciativa que surgió con motivo del trámite de gestiones. Una vez tabulada la información de la encuesta, en la reunión celebrada el 28 de junio de 2007, se le expuso los resultados al personal del despacho, los cuales permitieron determinar que la atención de los Auxiliares de ese Juzgado había mejorado. De los resultados de la encuesta se obtuvo que el 78% de personas usuarias manifestó su satisfacción con el servicio brindado en ese Juzgado y un 90% lo calificó de muy bueno a bueno. Además de los resultados obtenidos en la encuesta, esa Subcontraloría ha observado que las gestiones por trato inadecuado han disminuido.
- La Subcontraloría de Servicios de Guanacaste realizó una encuesta sobre la percepción de los servicios brindados por el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Liberia, debido a algunas gestiones tramitadas en las que las personas usuarias señalaban deficiencias. De conformidad con los resultados del estudio, se obtuvo que el 50% de las personas encuestadas indicaron encontrarse insatisfechas por el servicio brindado en ese Juzgado y solo un 26.25% calificó como bueno el servicio brindado. Los resultados de esta evaluación y sus recomendaciones se expusieron al Juez Coordinador, quien a su vez reunió al personal para comentar los resultados y establecer mecanismos para mejorar el servicio. Durante el segundo semestre de 2007, las inconformidades de las personas usuarias disminuyeron, por lo que resulta importante destacar los esfuerzos que están realizando los Auxiliares del Juzgado, con la coordinación del Juez.
- En el mes de mayo de 2007, la Subcontraloría de Servicios de Guanacaste aplicó una encuesta a personas usuarias para que valorara la labor realizada por la oficina de la Contraloría con sede en Nicoya. Como resultado de la aplicación de este instrumento, el 57% calificó la atención brindada por el servidor que labora en esa oficina de muy buena a buena. Un 86.6% califica la labor de la oficina como muy buena a buena, lo cual nos demuestra que las personas usuarias que requieren nuestros servicios están satisfechos con la labor de la Contraloría de Servicios de Nicoya.

#### **4.4 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y RECOMENDACIONES DE CARÁCTER FUNCIONAL Y ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS OFICINAS JUDICIALES**

Se trasladaron a conocimiento de la Oficina Administrativa de Tribunales gestiones relacionadas con los servicios administrativos de las oficinas de la periferia, originadas por visitas efectuadas por la Contralora y el Subcontralor de Servicios o por solicitud expresa de funcionarios de esos despachos, relativas a:

- Mejoras para el servicio de fotocopiado en las oficinas judiciales de Pavas y Hatillo.
- Reparaciones técnicas de los equipos de cómputo (microcomputadores e impresoras).
- Mejoras en la rotulación en el Edificio de Tribunales del Primer Circuito Judicial de San José y las oficinas periféricas.
- Gestiones relativas al área de las notificaciones y citaciones judiciales.
- Mejoras en las instalaciones físicas, específicamente para la atención de público y espacios con privacidad para la recepción de denuncias por violencia doméstica.

Con motivo del trámite de gestiones en las cuales se han identificado debilidades en la aplicación de la normativa de control interno, específicamente la ausencia de mecanismos de control y verificación confiables, se ha recomendado a las oficinas judiciales la necesidad de cumplir con esta normativa, de manera que se adopten, refuercen o utilicen mecanismos de control en las siguientes áreas:

- Ubicación de expedientes e identificación del servidor que realizó el último movimiento.
- Seguimiento a las gestiones realizadas por los juzgados que deben ser remitidas a otras oficinas judiciales y a instituciones distintas del Poder Judicial.
- Comunicación oportuna a las partes sobre la suspensión de diligencias judiciales o debates.
- Agregado de escritos.
- Notificación por medios electrónicos y por casilleros.
- Fecha en que el expediente es trasladado al Juez para el dictado del fallo y tiempo en que ha estado el expediente en esa etapa.

La Comisión de Usuarios Externos del Circuito Judicial de Heredia remitió al Consejo Superior para su análisis, las siguientes gestiones:

- Someter a estudio la conveniencia de trasladar la competencia territorial de los asuntos que se tramitan, en primera y segunda instancia del cantón de Sarapiquí, al Segundo Circuito de la Zona Atlántica con sede en Guápiles. La petición se fundamentó en la preocupación que manifestaron sus integrantes, debido a que han observado que las personas usuarias de esa zona son de escasos recursos económicos y que en su mayoría viven en fincas bananeras de difícil acceso, lo que les ocasiona inconvenientes, por la distancia que deben recorrer para acudir a las oficinas judiciales de este cantón. La gestión tiene como propósito que el

Departamento de Planificación realice un estudio técnico, para que determine la viabilidad de trasladar la competencia al cantón de Guápiles, por su cercanía con la comunidad mencionada.

Se estima que ello facilitaría el acceso a la justicia de esta comunidad y evitaría en alguna medida que las partes abandonen sus procesos, como sucede en la actualidad, por lo lejano y oneroso que les resulta su desplazamiento a Heredia. Por acuerdo del Consejo Superior se encomendó al Departamento de Planificación, con el fin de realizar el estudio citado.

- Se gestionó la viabilidad de darle apoyo al Juzgado de Familia de Heredia, con el fin de poder dotarlo de los recursos necesarios para mantener mejora que se ha observado en los últimos meses, en cuanto a la disminución de los plazos y una mayor cantidad de asuntos tramitados. Por lo anterior, del estudio realizado por el Departamento de Planificación se logró que para el año 2008, se asignara una plaza más de juez y una de Auxiliar Judicial 2 y se tiene pendiente la creación de dos plazas más de manifestadores, lo cual redundaría en una atención más ágil y oportuna.
- Se gestionó que se realice un estudio por parte del Departamento de Planificación, del área de manifestación y de algunos puestos Auxiliares, del Juzgado de Tránsito de Heredia, ya que es uno de los despachos con mayor afluencia de público pues se atienden en promedio 150 personas usuarias por día. El Consejo Superior acordó trasladar la gestión al citado departamento, para su estudio e informe.
- La Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José, con el objetivo de analizar, clarificar y establecer los procedimientos para allanamientos, apremios y notificaciones, coordinó con el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial y las jefaturas de las Delegaciones Policiales de los cantones en las que ese Circuito Judicial tiene cobertura (Goicoechea, San Pedro, Curridabat, Tibás y Moravia) una reunión. Como resultado, se elevó una gestión por medio del oficio C416-07 de la Contraloría de Servicios, mediante el cual se solicitó al Consejo Superior valorar la posibilidad de ampliar la autorización del uso del correo certificado, tanto para el envío de órdenes de apremio y de retención salarial, como cualquier otro documento cuyo envío y recepción resulte imperioso asegurar, previa justificación de los/as jueces/as.
- Con el fin de facilitar la comunicación entre la Fiscalía y el Juzgado de Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial, la Subcontraloría de Servicios de ese circuito propició una primera reunión, en la que se analizaron varios temas, entre ellos la recepción de los partes policiales cuando no indica la parte que desea medidas de protección. También se coordinó una segunda reunión con la jefaturas de las delegaciones policiales, los asesores legales, la Fiscalía y los Jueces de Violencia Doméstica de este Circuito Judicial para establecer directrices, con el fin de clarificar lo que se consigne en los partes policiales, entre otros temas.
- La Subcontraloría de Servicios de la Zona Atlántica elaboró un informe sobre el procedimiento de la designación de los peritos en los despachos judiciales de la zona, ya que por el trámite de gestiones se concluyó que uno de los motivos por los cuales los expedientes judiciales se demoran en su tramitación es la negativa de estos

profesionales en aceptar el cargo. Mediante los resultados del estudio se determinó que algunos despachos incumplen las circulares y otros procedimientos que inciden en el retardo judicial. Las conclusiones y recomendaciones del informe fueron hechas de conocimiento del Consejo Superior mediante, el oficio C448-07 del 20 de setiembre.

- La Subcontraloría de Servicios de la Zona Atlántica confeccionó un informe relacionado con un análisis de los formularios existentes en los diferentes Juzgados de Pensiones Alimentarias del país, para el trámite de las órdenes de apremio corporal, el cual se confeccionó con motivo de una inconformidad presentada por una usuaria, relativa a la información contenida en el formulario utilizado por el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Siquirres. De los resultados del informe se concluyó que existe pluralidad de criterios acerca de los requisitos que solicitan los despachos para recibir la solicitud de la orden de apremio.

Además, se constató que existen formularios que pueden generar confusión al momento de ser utilizados, así como que existe la necesidad de una mayor orientación a las personas usuarias, en algunos Juzgados de Pensiones, sobre la forma correcta de completar el formulario, razón por la cual esta Contraloría solicitó al Consejo Superior, por medio del oficio C568-07 del 29 de noviembre, valorar la posibilidad de realizar un estudio técnico sobre los formularios utilizados en los despachos de Pensiones Alimentarias, para el trámite de las órdenes de apremio corporal. Para ello, se sugirió utilizar como referencia los formularios que utilizan los Juzgados de Pensiones Alimentarias de Cartago y Liberia, toda vez que del estudio se desprende que son los que contemplan la información necesaria, para que el despacho judicial brinde un trámite mas expedito y ágil al proceso.

## **V. PRINCIPALES ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y PROYECTOS FUTUROS**

- 5.1** Fortalecer la cobertura y el acceso a los servicios que brinda la Contraloría de Servicios, mediante las oficinas regionales Corredores y Turrialba. Para ello se requiere reforzar el proceso de promoción y divulgación de los servicios y establecer mecanismos con las jefaturas de las oficinas de esas jurisdicciones, para que se comprenda la naturaleza de las labores y los despachos se constituyan en redes de apoyo para responder apropiadamente a las legítimas demandas de las personas usuarias.
- 5.2** Impulsar esfuerzos para convertir a la línea de información gratuita 800-800-3000 en un moderna "Plataforma institucional de información telefónica" (PIT), de manera que se amplíen los servicios de información a las personas usuarias del Poder Judicial. Se pretende ofrecer un servicio ampliado, que incluya la atención de la plataforma en horas no hábiles, durante los días laborales, y se brinde una mayor asistencia a los/as usuarios/as del servicio. Es de interés de esta Contraloría que la persona usuaria disponga de todos los mecanismos de acceso suficientes orientados a la satisfacción de sus necesidades de información y orientación para cumplir con uno de nuestros objetivos como: "Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación de reclamos de los usuarios".

- 5.3 Promover el diseño de un perfil que permita comprender cuáles son las características de las usuarias y los usuarios del Poder Judicial y las necesidades o demandas específicas de éstos en cuanto a los servicios que presta la institución.
- 5.4 Promover la participación ciudadana a través de las Comisiones de Usuarios Externos del Poder Judicial, para lograr representatividad de los diversos intereses de las personas usuarias.
- 5.5 Renovar la imagen de la Contraloría de Servicios, a través de una estrategia que permita promover el cumplimiento eficiente de su labor y dar a conocer su existencia y funcionamiento.
- 5.6 Continuar realizando acciones para que el Curso virtual de Servicio Público de Calidad se brinda a la mayor cantidad de servidores y servidoras judiciales del país.
- 5.7 Confeccionar un programa de visitas periódicas a las oficinas que generan la mayor cantidad de gestiones,
- 5.8 Brindar informes trimestrales a las oficinas judiciales, relacionados con las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, de conformidad con la directriz emitida por el Consejo Superior.
- 5.9 Promover visitas a las comunidades indígenas, con el propósito de brindar información relativa a esta oficina y diagnosticar las principales necesidades que tienen sus habitantes como usuarios/as de los servicios de la Administración de Justicia. Formular recomendaciones a los jerarcas, que permitan la adopción de mecanismos efectivos de acceso a la justicia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Como resultado de la labor desarrollada por la Contraloría de Servicios durante el 2007 y de conformidad con el artículo 6 de su Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento, se formulan las siguientes recomendaciones, que tienen como propósito contribuir a resolver los principales problemas detectados en relación con los servicios que brinda el Poder Judicial.

- 6.1 Someter a estudio la viabilidad de que las Unidades Administrativas Regionales destinen presupuesto para brindar facilidades en la atención inmediata de violencia doméstica y delitos sexuales, en todos los despachos judiciales del país, como alimentación, transporte y demás requerimientos, por cuanto se ha constatado que existen inconvenientes de acceso a la Medicatura Forense en horas no hábiles, incluso por estas dificultades, en algunos casos, los servidores judiciales que atienden a las víctimas se ven obligados por iniciativa y de su peculio, a dar recursos para que las personas usuarias se trasladen.
- 6.2 Que la Unidad de Control Interno, dependencia adscrita al Consejo Superior, valore la conveniencia de establecer lineamientos generales para que los despachos judiciales adopten, refuercen y utilicen sanas prácticas de control interno, que les permitan

prevenir y minimizar la comisión de errores u omisiones en sus procesos, actividades y operaciones, específicamente en las siguientes áreas:

- 6.2.1. Ubicación de expedientes e identificación del servidor o servidora que realizó el último movimiento.
  - 6.2.2. Sistema de seguimiento efectivo en relación con las gestiones realizadas por los juzgados que deben remitirse a otras oficinas judiciales y a instituciones fuera del Poder Judicial.
  - 6.2.3. Recepción, traslado, asignación y agregado de escritos para resolver.
  - 6.2.4. Comunicación oportuna a las partes sobre la suspensión de diligencias judiciales o debates.
  - 6.2.5. Identificación del expediente judicial según la etapa del trámite en que se encuentra. Por ejemplo, se requiere de mecanismos de control y supervisión para determinar las fechas en que un expediente es trasladado por el dictado del fallo y el tiempo que ha permanecido en esa etapa.
  - 6.2.6. Práctica de las notificaciones por comisión.
- 6.3** Someter a estudio la definición de un modelo de atención al público en los despachos judiciales, con el fin de establecer una atención diferenciada, de conformidad con la naturaleza y complejidad de los trámites y requerimientos de las personas usuarias.
- 6.4** Valorar la conveniencia de conformar una Comisión de alto nivel que determine los plazos de resolución razonables de los procesos judiciales por materia, así como la definición de indicadores de gestión y parámetros de rendimiento, que facilite la toma de decisiones a las instancias superiores para la mejora de los servicios en la administración de justicia.
- 6.5** Promover mecanismos de información que se ajusten a los requerimientos de las diferentes poblaciones de usuarios, con el propósito de garantizar un adecuado acceso a la justicia, especialmente información sobre los requisitos y características de los distintos procedimientos judiciales, en todos los ámbitos del Poder Judicial. Para ello, se estima pertinente observar lo dispuesto en la Ley de Simplificación de Trámites.
- 6.6** Analizar la viabilidad de evaluar algunos servicios administrativos centralizados como: Recepción de Documentos, recibo y giro de dineros informatizados, notificaciones y citaciones. La necesidad que observa esta Contraloría de Servicios de practicar una evaluación a estas áreas se encuentra fundamentada en las distintas inquietudes que realizan las personas usuarias del servicio, relativas a su eficiencia y eficacia, cuyos resultados permitirán la retroalimentación de las instancias superiores, la ejecución de acciones correctivas e impulsar medidas para garantizar un servicio óptimo.
- 6.7** Reiterar la necesidad de que todos los servidores reciban la capacitación virtual “Servicio Público de Calidad” que ofrece el Departamento de Personal, como una forma de motivar y sensibilizar respecto al correcto trato que se debe brindar a las personas usuarias, tanto en forma personal como telefónica, y capacitar sobre la atención de personas usuarias con requerimientos específicos: personas con discapacidad, adultos mayores, indígenas, víctimas, etc.
- 6.8** Que el Consejo Superior analice la procedencia de revisar parámetros y criterios para la selección del personal profesional del ámbito jurisdiccional y auxiliar de justicia, para

---

asegurar que posean las competencias requeridas para satisfacer las demandas legítimas de las personas usuarias.

- 6.9** Mantener y someter a una revisión constante las políticas vinculadas a la atención adecuada de las necesidades de los ciudadanos y de la sociedad. La administración de justicia como instrumento de pacificación y equilibrio social debe constituir un servicio accesible a la mayor cantidad de personas. Por ello, se considera que el Poder Judicial debe adaptar su estructura y organización para servir a la comunidad. Esta Contraloría reconoce la promoción de la transparencia y rendición de cuentas, la cultura del servicio a las personas usuarias, la desjudicialización, las reformas judiciales y la modernización tecnológica son acciones mediante las que el Poder Judicial procura modernizar la justicia y a fortalecer el Estado de Derecho.
- 6.10** Finalmente, estimamos necesario reconocer la valiosa colaboración que brindan los servidores judiciales, la cual permite que la Contraloría de Servicios pueda dar respuesta adecuada y oportuna a las gestiones de las personas usuarias e instar al personal a continuar prestando ese importante apoyo y realizando esfuerzos por mejorar el servicio.

**ANEXO Nº 1**

**DESCRIPCIÓN DE LOS MOTIVOS BAJO LOS CUALES SE REGISTRAN  
 LAS GESTIONES EN LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

| <b>MOTIVO</b>                           | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |
|---|--|
| <b>Procedimientos administrativos</b>   | Molestia del usuario con aspectos ó trámites administrativos en un despacho.   |
| <b>Retardo administrativo</b>           | Gestiones que el usuario considera un retardo en la resolución de alguna gestión administrativa. Ej. Personal, Financiero Contable, etc.   |
| <b>Extravío expediente</b>              | Cuando el usuario haya puesto en conocimiento del despacho y el expediente no aparece.   |
| <b>Retardo judicial</b>                 | 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.   |
| <b>Atención lenta</b>                   | Cuando el usuario manifiesta que el tiempo de espera para ser atendido en excesivo. Se debe registrar el tiempo en horas, minutos, etc.  |
| <b>Trato inadecuado</b>                 | 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)   |
| <b>Notificaciones</b>                   | Cualquier inconveniente (defectos, ilegibilidad, etc.) con notificaciones, comisiones y citaciones.  |
| <b>Improcedentes</b>                    | 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.                        |
| <b>Error material</b>                   | 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.   |
| <b>Extravío documentos / evidencias</b> | 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. |
| <b>Problemas información</b>            | 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.  |
| <b>Otro</b>                             | Se registra cuando la gestión no corresponda a ninguna de las demás acepciones.  |
| <b>Múltiple</b>                         | Cuando la gestión tenga relación con 2 o más motivos. Debe ser en relación con la misma oficina judicial.  |



**ANEXO Nº 2**

**GESTIONES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS ANTE EL  
 CONSEJO SUPERIOR DURANTE EL 2007**

| FECHA   | NO. OFICIO | ASUNTO   | RESULTADO  |
|---------|------------|--|--|
| 15-2-07 | C047-07    | Se solicita aclarar la información que remitió el Departamento de Prensa y Comunicación sobre el fumado en las instituciones públicas, en relación a si dicha regulación permite o no el fumado de los funcionarios o servidores que tienen asignada una oficina propia en el Poder Judicial y fuman en el momento en que se encuentran a solas.   | Se dispuso aclarar que las regulaciones relativas al fumado en las instituciones públicas, efectivamente deben ser cumplidas en todas las oficinas y no existe excepción para funcionarios judiciales que tienen oficina propia.   |
| 28-0707 | C096-07    | Se realiza consulta ante el Consejo Superior a raíz de una comunicación suscrita por el Director de Recursos Humanos del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, mediante la cual expone su preocupación, por cuanto afirma que los oficios remitidos a esa entidad por los despachos jurisdiccionales, para efectuar las deducciones salariales, en virtud de procesos de pensiones alimentarias y embargos, no cuentan con la información necesaria para que se puedan aplicar los rebajos. | Se dispuso la publicación de la circular, sin demérito de la labor que pueda realizar la propia Contraloría de Servicios para hacer conciencia en los juzgados sobre la necesidad de incorporar en las comunicaciones de las deducciones salariales toda la información requerida, para que éstas puedan hacerse sin retraso alguno. Asimismo, que el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, proceda a realizar una campaña de divulgación, a efecto de que la información que se envía a otras instituciones esté completa y correcta. |

| FECHA   | NO. OFICIO | ASUNTO   | RESULTADO  |
|---------|------------|--|--|
| 28-7-07 | C099-07    | Se le informa al Consejo Superior que en fechas recientes, se han presentado gestiones ante esta Contraloría relativas a la dificultad que tienen los Juzgados Contravencionales de obtener una respuesta oportuna, en relación con solicitudes remitidas al Instituto Costarricense de Electricidad. Uno de los casos se relaciona con el Juzgado Contravencional de Pérez Zeledón, que desde el 21 de setiembre de 2006, con motivo de la tramitación de un expediente por Llamadas Mortificantes, solicitó al Departamento de Gestión Seguridad Celular la certificación de llamadas que ingresaron a un número telefónico. Sin embargo, a pesar de haber remitido oficios recordatorios en varias ocasiones, esa institución no ha remitido la información solicitada. | Se acordó, en la sesión N° 19-07 celebrada el 13 de marzo de 2007, hacer una atenta instancia al Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad, a efecto de brindar una solución a la situación señalada, y en la sesión N° 36-07 celebrada el 17 de mayo del mismo año se conoció la respuesta del Presidente Ejecutivo y el Consejo dispuso: 1.) Tomar nota de la comunicación del Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Electricidad y agradecer su intervención en este asunto para lograr la solución que indica. 2.) Formular una atenta instancia al ingeniero Quirós Cortés a fin de que aclare si al referirse al Organismo de Investigación Judicial y Ministerio Público en su nota, conlleva también a que se resuelva el problema en los Juzgados del país, que tienen la facultad legal, como autoridades jurisdiccionales, de requerir la información a la que se ha hecho referencia. 3.) Comunicar este pronunciamiento a la señora Contralora de Servicios para lo que corresponda. |
| 28-7-07 | C110-07    | Se remite el informe con los aspectos de mayor relevancia extraídos de las encuestas aplicadas a las personas que utilizaron los servicios de la Línea Gratuita 800-800-3000 del Poder Judicial, durante el período de cierre colectivo 2007-2007 según lo requerido en la sesión No. 87-06, artículo XLVI del 16 de noviembre de 2006.  | En la sesión N° 21-07 a las 8 horas del 20 de marzo del 2007, el Consejo Superior Acordó: Tener por rendido el informe anterior.   |

| FECHA   | NO. OFICIO | ASUNTO  | RESULTADO   |
|---------|------------|---|---|
| 22-3-07 | C156-07    | Se remite un informe sobre el resultado del proyecto piloto de notificaciones que, por acuerdo de ese Consejo Superior, se ha venido realizando en el circuito de Pérez Zeledón y además se comunica que es del interés de la Comisión de Usuarios de San José que este proyecto piloto pueda ser extendido a otros circuitos judiciales, con el fin de mejorar el servicio a las personas usuarias.  | En la Sesión: N° 26-07 a las 8 horas del 12 de abril de 2007, se acordó: Ampliar el plan piloto referente al envío de copias a las notificaciones que se hacen vía fax, a otros circuitos judiciales a cuyos efectos, la Contralora de Servicios indicará a este Consejo en qué lugares se podría hacer de una manera más exitosa y que se dé una mayor satisfacción de los usuarios.   |
| 27-4-07 | C166-07    | Se hace referencia al acuerdo tomado por el Consejo Superior que consta en el Acta N° 079-06 de la sesión N°25-06 del 19 de octubre del 2006, sobre la nota que remitió el Juez Contravencional de Pavas, en la que se dispuso que la Unidad de Localizaciones debe valorar en cada caso concreto la posibilidad de utilizar el vehículo para la presentación de imputados en diferentes procesos. Se solicita que se analice la situación que expuso el Juez Contravencional de Pavas ante ese Consejo, con el fin de buscar que se le brinde un servicio de calidad a los usuarios. | Se dispuso: 1.) Tomar nota de la comunicación de la Contralora de Servicios y expresarle que este Consejo en la sesión del 19 de abril último, artículo XXIX, dispuso solicitar al Fiscal General de la República que instruya a las dependencias a su cargo para que los vehículos asignados a estas presten servicio de acuerdo a las necesidades del circuito. 2.) Reiterar a dicha Fiscalía que debe brindar la colaboración necesaria y coordinar las actividades, de tal forma que se de un uso óptimo de los vehículos." |

| FECHA   | NO. OFICIO | ASUNTO  | RESULTADO   |
|---------|------------|---|---|
| 11-4-07 | C169-07    | Mediante este oficio se expresa la inquietud de los defensores a cargo de la materia de Pensiones Alimentarias, en relación con el servicio que brindan los despachos que conocen esta materia debido a las filas que deben de realizar las personas usuarias para ser atendidas y el poco tiempo para revisar el expediente, situación que afecta el servicio que se les brinda. Por lo anterior, se solicita respetuosamente al Consejo Superior que se analice y determine la posibilidad de mejorar las condiciones en las que se brinda el servicio a las personas usuarias del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Desamparados. | En sesión N° 28-07 celebrada el 19 de abril de 2007, artículo XXXIV, se acordó:1) Tomar nota de la comunicación anterior y hacerla de conocimiento de la Defensa Pública. 2) Trasladar la solicitud del mobiliario requerido a la Administración del Edificio de Tribunales del Primer Circuito Judicial de San José, para los fines consiguientes.   |
| 11-4-07 | C174-07    | La Contraloría efectúa una consulta sobre el tiempo que demoran los trámites en los Juzgados Civiles de Mayor Cuantía del Primer Circuito Judicial y corrobora que la duración del proceso de confección de las órdenes del giro de dinero es mayor al tiempo promedio que señalan los Asistentes Judiciales de los Juzgados Civiles, por lo que solicita que se valore la posibilidad de que se realice un estudio y se analice la posibilidad de agilizar dicho trámite.  | En la sesión N° 29-07, celebrada el 24 de abril del 2007, se acordó: 1) Acoger la solicitud y disponer que el Departamento de Planificación realice un estudio por muestreo en los juzgados civiles de mayor y menor cuantía del país, sobre los tiempos de duración de los trámites de autorización y devolución de dineros en los procesos judiciales y 2) Los jueces civiles deberán prestar mayor atención al procedimiento de confección de las órdenes de giro, mediante las cuales se ordena al Departamento Financiero Contable la entrega o devolución de dinero, para que en la medida de las posibilidades se agilice ese trámite y brindar un mejor servicio público. |

| FECHA   | NO. OFICIO | ASUNTO   | RESULTADO  |
|---------|------------|--|--|
| 4-6-07  | C263-07    | Se hace del conocimiento de los integrantes del Consejo Superior, en relación con el acuerdo tomado en la sesión No. 04-07 celebrada el pasado 18 de enero de 2007, artículo XL, punto 3, el cual dice textualmente: “Respecto a las boletas para atención al público se traslada, al Departamento de Planificación y a la Contraloría de Servicios a efecto de que realicen un estudio e informe a este Consejo” que sostuvo conversaciones con la licenciada Bernardita Madrigal Córdoba, Subjefe a.i del Departamento de Planificación para que en el informe final que rinda esa dependencia, se tome en consideración el criterio de la oficina a mi cargo y, para el cumplimiento de lo acordado, se presente un solo documento a ese Consejo. | En sesión N° 45-07 celebrada el 19 de junio del 2007 Se dispuso: Tomar nota de las manifestaciones realizadas por la licenciada White Curling.”. Y en atención al acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión celebrada el 18 de enero del 2007, artículo XL, La señora Bernardita Madrigal Córdoba, Subjefe a.i del Departamento de Planificación en oficio 1325-PLA-2007 remite el informe N° 064-DO-2007 al Consejo Superior relacionado con la revisión de la boleta para la atención al público utilizada en el Juzgado Cuarto Civil de Menor Cuantía de San José. |
| 17-7-07 | C336-07    | Se informa que, en cumplimiento de lo acordado en la sesión N° 71-06, artículo LXXXIII, del 21 de setiembre de 2006, en la cual se solicitó, en relación con la Línea de Información Gratuita 800-800-3000 que “La Contraloría de Servicios haga una comunicación personalizada a las Instituciones Públicas sobre la existencia de esa línea y los servicios que ofrece, se remitieron, mediante oficio, de solicitud, más de 300 afiches informativos.   | Se conoce en la sesión del 26 de julio en el artículo LXX, Se dispuso: Tener por rendido el informe anterior.”   |
| 19-7-07 | C340-07    | Envío del informe anual de labores del 2006 y solicitud de que se permita exponer en forma breve los logros obtenidos, así como para que expresen sugerencias e inquietudes.   | Este informe se le pasó a un miembro del Consejo Superior el 23 de julio para su estudio.  |
| 19-7-07 | C341-07    | Envío del informe anual de labores del 2006 y la solicitud de que se permita exponer en forma breve los logros obtenidos, así como para que expresen sugerencias e inquietudes.  | Se acordó: Recibir a la señora Contralora en la segunda sesión de Corte, del mes de setiembre próximo 8/8/07   |

| FECHA   | NO. OFICIO | ASUNTO  | RESULTADO   |
|---------|------------|---|---|
| 3-9-07  | C394-07    | Gestión del licenciado Mario Rucavado Rodríguez, relacionada con el Juzgado de Tránsito de Pavas y Escazú, y el prolongado tiempo que debió esperar el usuario en ese despacho para realizar la entrega de documentación.   | El Consejo Superior en sesión N°70-07, artículo XLVIII, el 20 de setiembre 07. Se acordó: 1) Tomar nota de la comunicación de la Contralora de Servicios. 2) Trasladar copia de este acuerdo al Departamento de Planificación, a efecto de que realice un estudio sobre la conveniencia de crear un Juzgado de Tránsito en Escazú. 3) Instar a los servidores del citado despacho que procuren la reducción del tiempo de espera de los usuarios que solo se presentan a entregar documentos.   |
| FECHA   | NO. OFICIO | ASUNTO  | RESULTADO   |
| 12-9-07 | C411-07    | Se remite la gestión interpuesta por un abogado ya que se le denegó la entrega de un mandamiento debido a que la jueza indica que la fotografía del carné del usuario se encuentra borrosa y que ella no tiene el deber de hacer la comparación entre la cédula de identidad y el carné de abogado, para constatar la identidad del usuario, pues considera que el requisito establecido para la identificación de los profesionales en Derecho es única y exclusivamente la presentación del carné de abogado.   | El Consejo Superior, en la sesión N° 70-07, celebrada el 20 de setiembre del 2007 dispuso: Tener por recibida la anterior gestión y comunicar a la jueza, que cuando se presenten casos como el descrito y ante la duda, para no afectar el servicio público, resulta conveniente verificar el carné con la cédula de identidad.  |
| 25-9-07 | C416-07    | Con motivo de en una reunión organizada por los jueces del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial con los funcionarios de las Delegaciones Policiales de ese perímetro judicial, con el fin de analizar temas relacionados con los allanamientos, órdenes de apremio, retenciones salariales y notificaciones, que generan inconformidades de las personas usuarias, que se suman a las que se originan por la demora en el envío y recepción de documentos a otras autoridades públicas y en razón de que los procesos de pensiones alimentarias aseguran derechos cuyo disfrute resulta de urgencia para las personas beneficiarias, se solicita al Consejo Superior que se valore la posibilidad de ampliar la autorización del uso del correo certificado, tanto para el envío de órdenes de apremio y de retención salarial, como cualquier otro documento cuyo envío y recepción resulte imperioso asegurar, previa justificación de los jueces. | Se acordó: 1) Acoger la solicitud y autorizar al Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José para que utilice el correo certificado, para envío de los documentos indicados, en los casos que estime indispensable. 2.) Deberá el Departamento de Planificación en coordinación con la Contraloría de Servicios y el Departamento de Tecnología de la Información analizar otros sistemas de comunicación que sean confiables para el envío de ese tipo de documentación y resulten menos onerosos para la institución. 3.) La autorización a que se refiere el punto primero de este acuerdo se aplicará en todos los Juzgados de Pensiones. |

| FECHA    | NO. OFICIO | ASUNTO   | RESULTADO  |
|----------|------------|--|--|
| 25-9-07  | C421-07    | Se rinde informe, en cumplimiento del acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión No. 55-07, celebrada el 31 de julio pasado, mediante el cual se conoció la propuesta del Consejo de Administración de Corredores, de ubicar la Contraloría Regional de Servicios del II Circuito Judicial de la Zona Sur en Golfito y no en Corredores.  | Se acordó mantener la ubicación de la Contraloría de Servicios Regional del Segundo Circuito de la Zona Sur en Corredores y con el recurso de esa oficina atender, mediante visitas periódicas, las necesidades de las personas usuarias y los servidores judiciales de Golfito. Solicitar al Departamento de Planificación que realice un estudio a efecto de valorar la conveniencia de crear, para el 2009, una plaza extraordinaria de auxiliar, a fin de destinarla a Golfito, pero perteneciendo a la Contraloría regional mencionada.   |
| 16-9-07  | C422-07    | Se somete a conocimiento del Consejo Superior, el informe elaborado en el mes de junio por el Contralor Regional de Servicios de Alajuela, relacionado con el tema del retardo judicial en el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Alajuela.   | El Consejo Superior, en la sesión N° 78-07 celebrada el 18 de octubre último, acordó: Acoger las recomendaciones propuestas y hacerlas del conocimiento del Departamento de Planificación, para lo que corresponda.  |
| 25-9-07  | C448-07    | Informe de la Contraloría de Servicios Regional de la Zona Atlántica, en relación con el nombramiento de peritos.  | Se acordó enviar los informes, a estudio, a la Dirección Ejecutiva.  |
| 22-10-07 | C493-07    | Se solicita al Consejo Superior aclarar una duda sobre el acuerdo del Artículo LXII de la sesión N° 68-07, ya que se han recibido consultas de las jefaturas de las Oficinas Centralizadas de Notificaciones, pues no se comprende la forma en que se pueda implementar el plan de notificaciones en cuanto a la remisión de copias, según la propuesta de reorganización interna para el Juzgado de Trabajo, siendo las oficinas y ese Juzgado despachos de naturaleza distinta. Dicho acuerdo indica: "Solicitar a los despachos citados para que las notificaciones de las copias implementen un sistema de trabajo, conforme a la estructura organizada del Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José." | Se acordó: 1.) Tomar la comunicación de la licenciada White Curling y dejar sin efecto lo dispuesto en la sesión N° 68-07 del 13 de setiembre del año en curso, artículo LXII. 2.) Solicitar a la Contraloría de Servicios, al Juez Coordinador del Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito de San José, a los Departamentos de Tecnología de la Información y Planificación, al coordinador del a Oficina Centralizada de Notificaciones del Segundo Circuito Judicial de San José, un estudio y una propuesta para utilizar la experiencia del Juzgado de Trabajo en relación con la notificación de casos en que existían multiplicidad de partes intervinientes. |

| FECHA    | NO. OFICIO | ASUNTO  | RESULTADO   |
|----------|------------|---|---|
| 13-11-07 | C518-07    | <p>Se informó sobre el trámite de tres gestiones de personas usuarias por retardo en el Juzgado Notarial del Primer Circuito Judicial de San José, específicamente en el dictado de los fallos por parte de los jueces tramitadores.</p> <p>Se indicó que preocupa a la Contraloría la situación descrita por los gestionantes, por lo que solicita, respetuosamente, a ese Consejo que valore la posibilidad de que se efectúe un estudio que permita determinar la colaboración que requiere ese despacho, que pueda reducir el retardo en la tramitación de lo asuntos sometidos a su conocimiento, especialmente aquellos pendientes del dictado de la sentencia.</p> | <p>Se acordó: indicar a la Contralora de Servicios que este Consejo no tiene a su disposición la posibilidad de atender la solicitud que presentan los jueces del Juzgado Notarial del Primer Circuito Judicial de San José.</p> <p>Asimismo, que los recursos disponibles para plazas extraordinarias, durante el año 2008, ya fueron dispuestos y lo que corresponde es hacer la solicitud anterior del conocimiento del Departamento de Planificación para que la tome en consideración al momento de formular el presupuesto para el 2009 y del Programa contra el Retraso Judicial para que analice la posibilidad de dar alguna asistencia al mencionado Juzgado.</p> |
| 29-11-07 | C568-07    | <p>Informe de la Contraloría de Servicios Regional de la Zona Atlántica, relacionado con un análisis efectuado a los formularios existentes en los diferentes Juzgados de Pensiones Alimentarias del país. Se solicita respetuosamente al Consejo Superior que se valoren las recomendaciones de ese informe, y se estimen convenientes para mejorara la prestación de esta servicio.</p>   | <p>Se acordó: Tomar nota del informe de la Contraloría de Regional de Servicios del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica y acoger la recomendación en el contenida, en consecuencia remitir al Departamento de Planificación a fin de que realice el estudio técnico sobre los formularios utilizados en los Juzgados de Pensiones Alimentarias, para el trámite de las órdenes de Apremio.</p> <p>El Departamento de Planificación y la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica, tomarán nota, para lo que corresponda a cada uno.</p>  |



### ANEXO Nº 3

#### ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO A LAS COMUNIDADES

| Oficina de la Contraloría de Servicios | Fecha de la actividad      | Participación de la Contraloría de Servicios y actividad promovida   |
|--|----------------------------|--|
| Sede Central                           | 21, 22 y 23 de marzo       | Se participó en la primera Feria de las personas usuarias, organizada por el Despacho de la Presidencia, mediante la cual fueron atendidas las personas usuarias que visitaron el puesto, se entregó material informativo de interés y se recibieron un total de 17 gestiones, que fueron debidamente tramitadas.  |
|  | 18 de julio<br>9 de agosto | Con motivo de la participación de la Contraloría de Servicios en la Comisión de Accesibilidad, se asistió a dos actividades de acercamiento con la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) y el Consejo Nacional de Rehabilitación, para exponerles proyectos relativos al acceso a la justicia para la población adulta mayor y para las personas con discapacidad.  |
| Segundo Circuito Judicial de San José  | Julio, agosto y setiembre  | Se coordinó con los medios de comunicación de prensa escrita (La Voz de Goicoechea, El Coronado, Monitor 21, El Semanario de Moravia, el Metropolitano, El Pregonero) y Radio U, para divulgar los servicios que brindan la Contraloría de Servicios y la Línea 800, así como información sobre la jornada continua del Juzgado de Pensiones Alimentarias de ese circuito.   |
|  | 25 y 29 de noviembre       | Se participó en dos actividades de acercamiento a las comunidades en el Parque de Curridabat, con motivo de la celebración del Día de la No Violencia y en la Casa del Pueblo en Granadilla Norte. En ambas actividades se les brindó a los participantes información de la Contraloría de Servicios, Línea 800 e información general de los despachos judiciales.   |
| Cartago                                | 1 de mayo                  | La Contraloría de Servicios y el Departamento de Planificación participaron en una actividad en el Palacio Municipal de Tarrazú, con el fin de informar a las personas usuarias sobre la nueva competencia de los asuntos de primera instancia y segunda instancia del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Tarrazú, Dota y León Cortés.   |
|  | 9 de junio                 | En vista de una solicitud efectuada a la Contraloría de Servicios, se organizó una charla dirigida a estudiantes de séptimo y noveno año del Colegio Sagrado Corazón de Jesús, acerca de la Ley de Justicia Penal Juvenil, la cual fue impartida por la Fiscalía Penal Juvenil de Cartago.   |
|  | 29 de noviembre            | La Contraloría participó en la Feria de Contralorías de Servicios organizada por la Municipalidad de Cartago, que contó con la participación de la CCSS, ICE, 911, JASEC y RECOPE. En esta actividad se distribuyeron 275 despleables de la Contraloría de Servicios y 325 relativos a las materias de Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica, Tránsito, Ley 7600 y la Red de Violencia Intrafamiliar de Cartago. |

