



TABLA DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. TEMAS PRIORITARIOS.....	2
2.1 Retardo judicial.....	2
2.2 Acceso ciudadano a los servicios de la administración de justicia	4
2.3 Fortalecimiento del nuevo modelo de gestión y administración de despachos para el mejoramiento del servicio.	5
III. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA LABOR DESARROLLADA POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.	6
3.1 GESTIONES.....	6
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	10
3.1.6 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional	14
3.1.7 Gestiones tramitadas por oficina judicial	16
3.2 BOLETAS DE SUGERENCIAS	17
3.3 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (CONSULTAS).....	21
3.4 LÍNEA DE INFORMACIÓN GRATUITA 800	22
3.4.1 Cantidad de llamadas atendidas	23
3.4.2 Zona de procedencia de las llamadas.....	23
3.4.3 Motivos de las llamadas.....	25
3.4.4 Tiempo de la respuesta.....	26
IV. HECHOS RELEVANTES	27
4.1 ACTIVIDADES GENERALES	27
4.2 OTROS LOGROS.....	28
4.3 APERTURA DE OFICINAS NUEVAS	29
4.4 MEJORAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN DE PÚBLICO	30
4.5 ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS.....	31
4.6 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y RECOMENDACIONES DE CARÁCTER FUNCIONAL Y ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS OFICINAS JUDICIALES.....	32
V. PRINCIPALES ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y PROYECTOS FUTUROS.	32
VI. RECOMENDACIONES	34
ANEXOS	36

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

**800-800-
3000**





I. INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios contribuye a la constante mejora de los servicios que brinda el Poder Judicial, para lo cual divulga entre las dependencias judiciales acciones sobre la adecuada atención de las personas usuarias en procura de fortalecer los servicios ofrecidos en esta Institución. Su objetivo es procurar que el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia en los servicios ofrecidos.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

En la búsqueda de una mayor apertura y transparencia del trabajo realizado en el sistema judicial, esta oficina se ha dedicado a impulsar un cambio de actitud en los servidores judiciales con el fin de lograr la satisfacción de la población usuaria, quienes pueden acudir a esta oficina cuando requieran orientación o apoyo en su relación con el Poder Judicial.

La función primordial de esta oficina es lograr calidad en los servicios ofrecido a las usuarias y los usuarios, sin embargo también colabora en la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de los despachos judiciales para posibilitar un mejor desempeño del trabajo y recomienda sobre la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendentes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta el poder judicial.

Con el fin de rendir cuentas sobre nuestra gestión, se presenta un informe de la labor realizada por la Contraloría de Servicios durante el 2008, 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

El tema del 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, generando que casos muy voluminosos no puedan ser resueltos por el personal interino, debido al tiempo que se debe invertir en un solo expediente



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



y el eventual incumplimiento de las metas estadísticas mensuales respecto al número de casos resueltos.

Es de vital importancia para la ciudadanía que el Poder Judicial 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.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado Postal:

99-1003

Línea Telefónica Gratuita:

800-800-3000

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.

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

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000





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.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado Postal:

99-1003

Línea Telefónica Gratuita:

800-800-3000

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.

2.3 Fortalecimiento del nuevo modelo de gestión y administración de despachos para el mejoramiento del servicio.

El Poder Judicial procura consolidar un nuevo modelo de gestión y administración despachos, el cual fue desarrollado mediante una filosofía de integración de la información que incorpora en un entorno tecnológico, las funcionalidades requeridas por los servidores y servidoras de la institución, de manera tal que sistematiza y agiliza las labores cotidianas, lo que incide en la reducción de las tareas manuales, sustituyéndolas por las mecanizadas.

Sin embargo, se hace necesario acompañar el nuevo sistema de gestión y administración de despachos de un proceso de evaluación constante, mediante el cual se puedan analizar los logros, obstáculos y limitaciones que han enfrentado el personal de los despachos y los usuarios de los servicios con este cambio en la organización judicial.

Esta contraloría considera de vital importancia aprovechar las experiencias positivas y negativas de la implantación de este modelo, para que las instancias superiores de la institución aprueben la ejecución de un proceso de preparación para utilizar el nuevo sistema, en aras de fortalecer la continuidad del proceso de modernización, disminuir la resistencia al cambio y contribuir positivamente en el rendimiento de los despachos judiciales.

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 2008, la cual comprende una interpretación cuantitativa de las diferentes variables registradas por la Contraloría de Servicios en este período.

Teléfonos:

295-4943,
 295-4949,
 295-4939.

Facsimil:

295-4941

Apartado
 Postal:

99-1003

Línea
 Telefónica
 Gratuita:

800-800-
 3000

3.1 GESTIONES

3.1.1 Gestiones ingresadas

Durante el 2008, se tramitaron en total 4731 gestiones, de las cuales 2448 se recibieron en el primer semestre, mientras las restantes 2283 en el segundo semestre, lo que anualmente representa un promedio de 394 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
 2002-2008

SEMESTRE	TOTAL	AÑO						
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
TOTAL	29178	1394	3584	4964	4804	4874	4827	4731
Primer semestre	14481	446	1550	2603	2488	2511	2435	2448
Segundo semestre	14697	948	2034	2361	2316	2363	2392	2283

Fuente: Contraloría de Servicios

Como se puede observar en el cuadro anterior durante el 2008 se recibieron 96 gestiones menos con respecto al 2007, lo que equivale a una disminución de un 2%. Asimismo, se ha mantenido un comportamiento constante desde el 2004 ya que durante el primer semestre del año, se han recibido la mayor cantidad de gestiones tramitadas durante el año.

Para el 2008, las oficinas de la Contraloría del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José fueron las que más gestiones registraron con 1042 y 1252 respectivamente. Estas dos oficinas en conjunto representan el 50 % de la totalidad de gestiones tramitadas en el país. Seguidamente en cuanto a relevancia numérica, se encuentran las Subcontralorías de Guanacaste con 472 gestiones tramitadas, Cartago con 404, Zona Atlántica con 399, Alajuela con 397, Zona Sur con 341, Heredia con 259 y Puntarenas con 165 gestiones.

El detalle de la cantidad de gestiones recibidas por mes de los diferentes Circuitos Judiciales durante el 2008, se expone en el cuadro N° 2.



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



CUADRO N° 2
GESTIONES TRAMITADAS POR MES Y POR CIRCUITO JUDICIAL
2008

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	MES											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
TOTAL	4731	412	373	320	503	443	397	363	383	376	450	435	276
San José.....	2294	208	198	154	250	213	180	177	202	165	224	178	145
I C.J.S.J. ¹	1042	111	82	65	120	91	94	78	93	85	102	68	53
II C.J.S.J.....	1252	97	116	89	130	122	86	99	109	80	122	110	92
Heredia.....	259	21	18	21	24	27	21	27	24	19	15	25	17
Guanacaste.....	472	51	39	32	56	49	52	19	43	34	36	42	19
Santa Cruz.....	199	27	15	8	28	19	20	11	21	16	9	18	7
Liberia.....	193	12	13	15	20	23	20	7	15	13	25	20	10
Nicoya.....	80	12	11	9	8	7	12	1	7	5	2	4	2
Limón.....	399	25	23	29	30	39	30	39	24	23	35	70	32
I C.J. Zona Atlántica.....	257	16	15	18	19	20	25	29	17	11	16	53	18
II C.J. Zona Atlántica.....	142	9	8	11	11	19	5	10	7	12	19	17	14
Alajuela.....	397	28	26	17	41	32	39	37	33	45	44	39	16
I C.J. Alajuela.....	228	22	22	13	26	17	22	20	18	19	19	21	9
II C.J. Alajuela.....	169	6	4	4	15	15	17	17	15	26	25	18	7
Cartago.....	404	24	24	22	47	48	23	35	30	32	43	51	25
Zona Sur.....	341	30	32	31	43	17	38	27	19	39	22	22	21
Pérez Zeledón.....	186	18	16	14	22	10	19	15	14	25	13	10	10
Corredores.....	155	12	16	17	21	7	19	12	5	14	9	12	11
Puntarenas.....	165	25	13	14	12	18	14	2	8	19	31	8	1

Notas:

¹ 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.



Teléfonos:
295-4943,
295-4949,
295-4939.

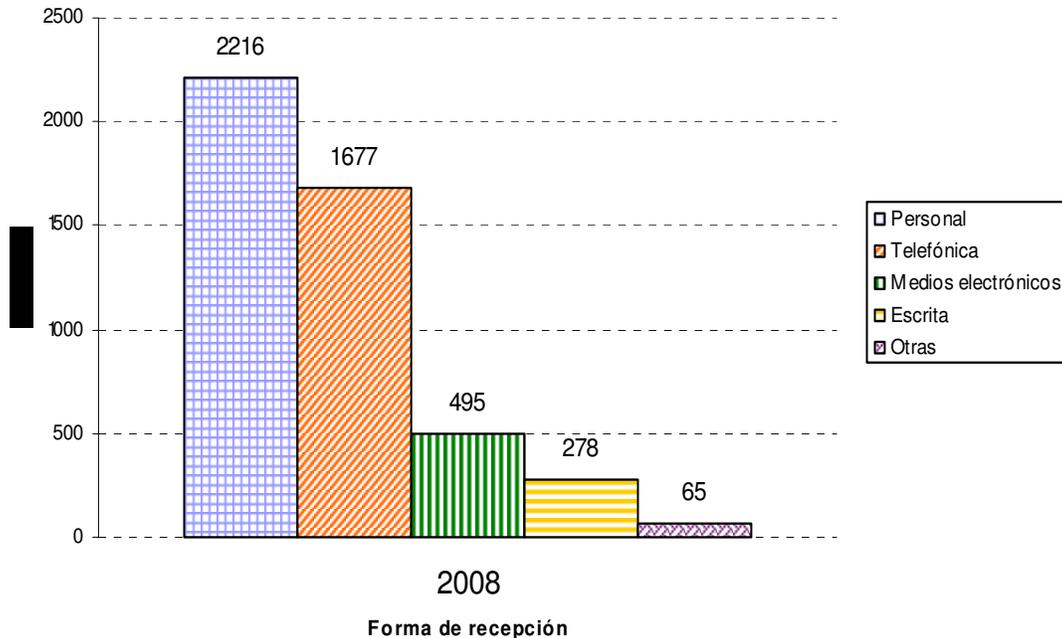
Facsímil:
295-4941

Apartado
Postal:
99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

GRÁFICO Nº 1
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN FORMA DE RECEPCIÓN
2008



Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

De la totalidad de gestiones tramitadas durante el 2008 (4731), 2216 (47%) fueron recibidas de forma personal en las diferentes sedes de la Contraloría, mientras 1677 (36%) se recibieron mediante llamada telefónica de las personas usuarias. Seguidamente, en cuanto a relevancia numérica, se recibieron 495 (10%) gestiones a través de medios electrónicos, 278 (6%) mediante documento escrito y 65 (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 2008, 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

Teléfonos:

295-4943,
 295-4949,
 295-4939.

Facsimil:

295-4941

Apartado
 Postal:

99-1003

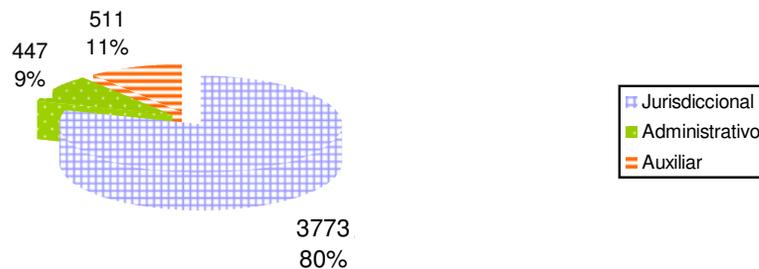
Línea
 Telefónica
 Gratuita:

800-800-
 3000

80% (3731), seguido por el ámbito Auxiliar con el 11% (511) y el ámbito administrativo con el restante 9% (447).

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

GRÁFICO N° 2
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN ÁMBITO
2008



Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

**800-800-
3000**

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 gestionante¹. Para este período, el 55.2% (2613) de los gestionantes fueron de sexo masculino, mientras el restante 44.8% (2118) fueron de sexo femenino.

En las oficinas regionales de Heredia, Primer y Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica, Primer y Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur y Liberia se observa que las personas de sexo femenino presentaron la mayor cantidad de gestiones, caso contrario en las oficinas de Puntarenas, Santa Cruz, Nicoya, Cartago, Primer y Segundo Circuito Judicial de Alajuela y Primer y Segundo Circuito Judicial de San José, lugares donde la mayor cantidad de gestiones por interpuesta por personas usuarias de sexo masculino.

¹ 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.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



CUADRO No. 3
GESTIONES RECIBIDAS POR ZONA Y SEXO DEL GESTIONANTE
2008

ZONA	TOTAL		SEXO			
	Absol. ¹	Relat. ²	Masculino		Femenino	
			Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	4731	100,0	2613	55,2	2118	44,8
San José.....	2294	100,0	1385	60,4	909	39,6
I C.J.S.J. ³	1042	100,0	617	59,2	425	40,8
II C.J.S.J.....	1252	100,0	768	61,3	484	38,7
Heredia.....	259	100,0	122	47,1	137	52,9
Alajuela.....	397	100,0	203	51,1	194	48,9
I C.J. Alajuela.....	228	100,0	118	51,8	110	48,2
II C.J. Alajuela.....	169	100,0	85	50,3	84	49,7
Cartago.....	404	100,0	204	50,5	200	49,5
Guanacaste.....	472	100,0	240	50,8	232	49,2
Santa Cruz.....	199	100,0	117	58,8	82	41,2
Liberia.....	193	100,0	81	42,0	112	58,0
Nicoya.....	80	100,0	42	52,5	38	47,5
Limón.....	399	100,0	197	49,4	202	50,6
I C.J. Zona Atlántica...	257	100,0	138	53,7	119	46,3
II C.J. Zona Atlántica..	142	100,0	59	41,5	83	58,5
Zona Sur.....	341	100,0	164	48,1	177	51,9
I C.J.Z.S.....	186	100,0	89	47,8	97	52,2
II C.J.Z.S.....	155	100,0	75	48,4	80	51,6
Puntarenas.....	165	100,0	98	59,4	67	40,6

Notas:

¹ Absol.: Absolutos.

² Relat.: Relativos.

³ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

3.1.5 Motivo y valoración de las gestiones presentadas

La Contraloría de Servicios 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. 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.

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



Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



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.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsimil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

El cuadro N° 4 muestra la clasificación otorgada a las 4731 gestiones recibidas durante el año 2008, así como la valoración asignada.

CUADRO No.4
GESTIONES TRAMITADAS POR MOTIVO DE LA GESTIÓN Y VALORACIÓN OTORGADA
2008

MOTIVO DE LA GESTIÓN	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	4731	2106	2051	574	100,0	44,5	43,4	12,1
Retardo judicial.....	2222	1041	1135	46	100,0	46,85	51,08	2,07
Otro ⁵	516	197	237	82	100,0	38,18	45,93	15,89
Procedimientos administrativos.....	372	173	176	23	100,0	46,51	47,31	6,18
Problemas de información.....	298	111	98	89	100,0	37,25	32,89	29,87
Múltiple ⁴	296	156	92	48	100,0	52,70	31,08	16,22
Retardo administrativo.....	242	132	99	11	100,0	54,55	40,91	4,55
Trato inadecuado.....	216	37	15	164	100,0	17,13	6,94	75,93
Notificaciones.....	159	65	85	9	100,0	40,88	53,46	5,66
Extravío de expediente.....	119	79	37	3	100,0	66,39	31,09	2,52
Error material.....	82	52	26	4	100,0	63,41	31,71	4,88
Improcedentes.....	79	0	8	71	100,0	0,00	10,13	89,87
Atención lenta.....	67	32	17	18	100,0	47,76	25,37	26,87
Extravío de documentos.....	63	31	26	6	100,0	49,21	41,27	9,52

NOTAS:

¹ Justif.: Justificadas.

² Injustif.: Injustificadas.

³ No calif.: No calificables.

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

⁵ Las gestiones clasificadas en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los tipos de gestión establecidos. Además incluye Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

De acuerdo con la cantidad de gestiones registradas por motivo, se puede apreciar que el "retardo judicial", al igual que durante el 2007, fue la principal área de insatisfacción de las



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado Postal:

99-1003

Línea Telefónica Gratuita:

800-800-3000

personas usuarias, ya que de las 4731 gestiones, el 47% (2222) corresponden a este motivo. El porcentaje anterior se incremento en un 1% en comparación al registrado para este mismo motivo durante el 2007, que registró 4827 gestiones (46% de ese total, sea 2200 gestiones). Seguidamente se encuentran las gestiones registradas como “otro” con un 11% (516), “procedimientos administrativos” con 9% (372), “problemas de información” con 7% (298), “múltiple” con 6% (296), “trato inadecuado” con 5% (216), “retardo administrativo” con 5% (242), “notificaciones” con 3% (159), “extravío de expediente” con 3% (119), “improcedentes” con 2% (79), “error material” con 2% (82), atención lenta con 1% (67) y “extravío de documentos o evidencias” con 1% (63).

En cuanto a la valoración total de las gestiones ingresadas durante el año 2008, tenemos que el 45% (2106) se consideró justificado, 43% (2051) injustificado y un 12% (574) como no calificables. Del rubro con mayor cantidad de gestiones recibidas, sea “retardo judicial”, tenemos que el 47% (1041) de las gestiones por fueron valoradas como “justificadas”, un 51% (1135) como “injustificas” y el restante 2% (46) como “no calificables”.

En el cuadro Nº 5 se representa la cantidad de gestiones ingresadas en ámbito jurisdiccional por tipo de materia y valoración, para una totalidad de 3773 gestiones, de las cuales un 45% (1697) fueron valoradas como justificadas, 44% (1682) injustificadas y 11% (394) como no calificables. Lo que representa una disminución de 67 gestiones en relación con el 2007 al haberse recibido en este ámbito 3840 gestiones.



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



CUADRO No. 5
GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL
POR MATERIA Y VALORACIÓN DE LA GESTIÓN
2008

MATERIA	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	3773	1697	1682	394	100.0	45.0	44.6	10.4
Pensiones Alimentarias.....	961	405	468	88	100,0	42,1	48,7	9,2
Laboral.....	644	297	300	47	100,0	46,1	46,6	7,3
Civil.....	626	269	309	48	100,0	43,0	49,4	7,7
Civil de Hacienda.....	359	242	93	24	100,0	67,4	25,9	6,7
Penal.....	338	149	141	48	100,0	44,1	41,7	14,2
Familia.....	200	79	96	25	100,0	39,5	48,0	12,5
Contencioso Administrativo.....	145	72	68	5	100,0	49,7	46,9	3,4
Tránsito.....	125	44	57	24	100,0	35,2	45,6	19,2
Contravenciones.....	88	29	42	17	100,0	33,0	47,7	19,3
Agraria.....	75	33	35	7	100,0	44,0	46,7	9,3
Violencia Doméstica.....	66	19	20	27	100,0	28,8	30,3	40,9
Constitucional.....	65	22	30	13	100,0	33,8	46,2	20,0
No se registra materia.....	59	24	14	21	100,0	40,7	23,7	35,6
Notarial.....	13	9	4	0	100,0	69,2	30,8	0,0
Penal Juvenil.....	9	4	5	0	100,0	44,4	55,6	0,0
Niñez y Adolescencia.....	0	0	0	0	100,0	0,0	0,0	0,0

NOTAS:

¹ Justif.: Justificadas.

² Injustif.: Injustificadas.

³ No calif.: No calificables.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Según puede apreciar la mayor cantidad de gestiones recibidas en el ámbito jurisdiccional durante el 2008, fueron las relacionadas con la materia de Pensiones Alimentarias (961), situación que se mantiene desde el 2007, cuando en esta materia se recibieron aproximadamente 1016 gestiones. Asimismo, del cuadro en análisis se desprende que en materia de Pensiones un 42% (405) fueron valoradas como justificadas, 49% (468) injustificadas y 9% (88) no calificables. En relación con el 2007, se nota una disminución de 55 gestiones, lo que representa un 2% de la totalidad para esta materia.

La segunda materia en cuanto a relevancia numérica es la materia Laboral (644), para la cual se valoró el 46% (297) de las gestiones como justificadas, 46% (300) como injustificadas y el 9% (47) como no calificables. La materia Civil ocupa el tercer lugar con 626 gestiones de las cuales 43% (269) fueron valoradas justificadas, 49% (309) injustificadas y 8% (48) no calificables.

Entre las materias que registraron la menor cantidad de gestiones se encuentran Notarial con 13, Penal Juvenil con 7 y 59 gestiones que no fue posible asociarlas a alguna materia en particular.



Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Teléfono
Gratuita:

800-800-
3000



3.1.6 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional

De acuerdo con las materias y los motivos de las gestiones en el ámbito jurisdiccional, el “retardo judicial” continúa siendo la principal área de insatisfacción por parte de las personas usuarias, pues en este caso, de las 3773 gestiones el 53%, sean 2008 gestiones corresponden a este motivo, seguido por los “procedimientos administrativos” con un 8% (288). Esas cantidades en comparación con las año 2007, denotan que se mantienen como motivos de mayor incidencia entre las gestiones promovidas en la Contraloría de Servicios el retardo judicial y los procedimientos administrativos; en el primer caso el retardo aumentó en 0.24% (9), mientras que en lo concerniente a los procedimientos administrativos se disminuyó en un 1.7% (64), pues para el 2007 los datos estadísticos reflejaron que el retardo judicial correspondió a 52% (1999) y los procedimientos administrativos a un 9% (352), para un total de 3840 gestiones en este ámbito.

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

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

**800-800-
3000**



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



CUADRO No. 6
GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR MATERIA Y MOTIVO DE LA GESTIÓN
2008

MATERIA	TOTAL	MOTIVO DE LA GESTIÓN												
		Proc. Adm. ¹	Ret. Adm. ²	Ext. Exp. ³	Ret. Jud. ⁴	Atención Lenta	Trato Inad. ⁵	Notific. ⁶	Improc. ⁷	Error Material	Extravío Docs./Evid. ⁸	Múlt. ⁹	Prob. Inform. ¹⁰	Otro ¹¹
TOTAL	3773	288	151	105	2008	37	129	136	59	74	50	243	214	279
Pensiones Alimentarias	961	129	54	22	416	6	36	38	10	27	9	66	85	63
Laboral	644	15	27	8	456	7	12	16	9	4	3	37	23	27
Civil	626	45	21	24	360	2	14	30	6	9	10	40	26	39
Civil de Hacienda	359	12	11	25	245	3	4	6	7	12	9	15	2	8
Penal	338	19	11	18	149	7	12	10	10	7	11	27	19	38
Familia	200	11	10	4	112	1	11	11	4	2	2	12	13	7
Contencioso Adm.	145	6	1	1	108	2	0	4	0	3	5	10	3	2
Tránsito	125	14	6	3	36	6	10	8	1	2	1	6	15	17
Contravenciones	88	7	2	0	14	2	12	5	3	5	0	9	11	18
Agraria	75	12	4	0	43	0	0	5	3	0	0	5	1	2
Violencia Doméstica	66	5	1	0	6	1	13	1	3	1	0	10	8	17
Constitucional	65	1	1	0	40	0	0	2	2	0	0	1	3	15
No se registra materia ¹²	59	10	1	0	7	0	5	0	1	2	0	5	3	25
Notarial	13	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penal Juvenil	9	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Niñez y Adolescencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NOTAS:

¹ Proc. Adm.: Procedimientos Administrativos.

² Ret. Adm.: Retardo Administrativo.

³ Ext. Exp.: Extravío de Expediente.

⁴ Ret. Jud.: Retardo Judicial.

⁵ Trato Inad.: Trato Inadecuado.

⁶ Notif.: Notificaciones.

⁷ Improc.: Improcedentes.

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

⁹ Múlt.: Múltiple.

¹⁰ Prob. Inform.: Problemas de Información.

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

¹² Se registran gestiones a las cuales no se pudo asociar con ninguna materia en la Subcontraloría de Servicios de Heredia por relacionarse con despachos

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Por retardo judicial ingresaron 2008 gestiones, de las cuales sus tres mayores rubros por materia al igual que en el año 2007, son Laboral con un 23% (456), Pensiones Alimentarias 21 % (416), Civil 18% (360); continúan por importancia numérica las materias Civil Hacienda 12% (245), Pena 8% (149), Familia 6% (112), Contencioso Administrativa 5% (108), las materias restantes suman un 7% ya que representan 43 gestiones o menos.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



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 aproximado de 3 gestiones por mes.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

CUADRO N° 7														
GESTIONES TRAMITADAS POR OFICINA JUDICIAL Y MOTIVO DE LA GESTIÓN														
2008														
OFICINA JUDICIAL	TOTAL	MOTIVO DE LA GESTIÓN												
		Proc. Adm. ¹	Ret. Adm. ²	Ext. Exp. ³	Ret. Jud. ⁴	Atención Lenta	Trato Inad. ⁵	Notific. ⁶	Improc. ⁷	Error Material	Ext. Docs. ⁸	Múlt. ⁹	Prob. Inf. ¹⁰	Otro ¹¹
TOTAL	4731	366	248	127	2216	65	216	159	78	82	63	296	297	518
Total oficinas con 36 o más gestiones	1902	105	71	67	1140	21	44	53	19	41	34	120	97	90
Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios	363	11	12	25	249	3	4	6	7	12	9	14	2	9
Juzgado de Trabajo Segundo Circuito Judicial San José	328	1	10	2	270	4	2	6	3	1	2	14	4	9
Juzgado Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda	120	4	1	1	89	2	0	4	0	3	5	8	2	1
Juzgado Contravencional Liberia	113	6	11	3	65	0	4	8	1	5	4	1	5	0
Juzgado de Pensiones Alimentarias Cartago	112	10	8	1	41	0	2	1	0	3	1	12	32	1
Juzgado Civil y Trabajo Santa Cruz	99	12	5	4	68	0	0	5	1	0	0	1	3	0
Juzgado Pensiones Alimentarias Segundo Circuito Judicial San José	88	9	0	6	37	1	7	6	0	5	2	7	3	5
Sala Constitucional	72	2	0	1	43	0	0	2	1	1	0	1	3	18
Juzgado Penal Segundo Circuito Judicial San José	65	0	3	9	29	1	1	1	0	3	7	6	4	1
Juzgado de Pensiones Alimentarias Heredia	58	10	2	4	18	2	5	4	2	1	0	4	4	2
Tribunal Penal Primer Circuito Judicial San José	55	3	1	3	21	3	3	1	1	1	0	7	3	8
Juzgado de Pensiones Alimentarias Desamparados	54	6	7	1	22	0	2	1	0	1	0	4	1	9
Juzgado de Pensiones Alimentarias Alajuela	54	2	0	0	51	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Juzgado de Trabajo Puntarenas	53	2	4	0	32	0	2	1	0	1	0	1	6	4
Fiscalía Adjunta Primer Circuito Judicial Zona Atlántica	52	0	0	2	25	3	1	0	0	0	1	8	5	7
Juzgado de Trabajo Primer Circuito Judicial Zona Atlántica	50	2	0	3	32	0	1	1	0	0	0	9	1	1
Fiscalía Adjunta Segundo Circuito Judicial San José	44	1	5	1	20	2	2	1	0	0	1	2	7	2
Juzgado de Familia Heredia	42	4	2	0	17	0	2	3	1	0	1	8	2	2
Juzgado Contravencional Pérez Zeledón	42	8	0	1	3	0	3	2	1	1	0	5	8	10
Juzgado Contravencional San Carlos	38	12	0	0	8	0	3	0	1	2	1	8	2	1
Total de oficinas con menos de 36 gestiones	2829	261	177	60	1076	44	172	106	59	41	29	176	200	428

Notas:

¹ Proc. Adm.: Procedimientos Administrativos.

² Ret. Adm.: Retardo Administrativo.

³ Ext. Exp.: Extravío de Expediente.

⁴ Ret. Jud.: Retardo Judicial.

⁵ Trato Inad.: Trato Inadecuado.

⁶ Notif.: Notificaciones.

⁷ Improc.: Improcedentes.

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

⁹ Múlt.: Múltiple.

¹⁰ Prob. Inform.: Problemas de Información.

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

Fuente: Contraloría de Servicios.

Como se puede apreciar en el cuadro N° 9, de las 4731 gestiones tramitadas a nivel nacional por la Contraloría de Servicios, 1902 se concentraron en 21 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, Primer Circuito Judicial de Puntarenas, Primer y Segundo Circuito Judicial de Guanacaste, Zona Sur. Dicha cantidad de



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



gestiones (1902), representa un 41% del total de las inconformidades atendidas durante el 2008 en los Circuitos centrales, mientras que el 59% (2829) restante corresponde a gestiones recibidas en zonas de la periferia de los Circuitos mencionados.

La oficina judicial para la cual se tramitó la mayor cantidad de gestiones fue el Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios con 363, a diferencia del año 2007 cuando el despacho con mayor incidencia en gestiones fue el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José con 339 gestiones, el cual para el año 2008 ocupa el segundo puesto a nivel nacional al tener 338 gestiones sea una menos que en el año 2007.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado Postal:

99-1003

Línea Telefónica Gratuita:

800-800-3000

En cuanto a relevancia numérica, luego del Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios y el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José, se puede encontrar el Juzgado Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda con 120 gestiones, Juzgado Contravencional de Liberia con 113 gestiones y Juzgado de Pensiones Alimentarias Cartago que contiene 112 gestiones.

Es importante mencionar, que entre los 21 despachos con mayor cantidad de gestiones recibidas durante el año pasado, 5 de ellos corresponden a oficinas de Pensiones Alimentarias y son el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Desamparados, Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José y los Juzgados de Pensiones Alimentarias del Primer Circuito de Alajuela, Heredia y Cartago.

3.2 BOLETAS DE SUGERENCIAS

Se recibieron en total 3058 boletas de sugerencias que en comparación con el 2007 existió una disminución de 89 boletas al recibirse en ese año un total 3147.

De las boletas recibidas durante el año en estudio (3058) se desprende que 793 (26%) se tramitaron en el Primer Circuito Judicial de San José, 653 (21%) en el Segundo Circuito Judicial de San José, 523 (17%) en en Heredia, 424 (14%) en Limón, 316 (10%) en Alajuela, 139 (5%) en Zona Sur, 118 (4%) en Cartago, 62 (2%) en Guanacaste y 30 (1%) en Puntarenas.





CUADRO No. 8
Cantidad de boletas atendidas por zona
2008

CIRCUITO	CANTIDAD	
	Absoluta	Relativa
TOTAL	3058	100,00%
I C.J.S.J.	793	26,00%
II C.J.S.J.	653	21,00%
Heredia	523	17,00%
Limón	424	14,00%
Alajuela	316	10,00%
Zona Zur	139	5,00%
Cartago	118	4,00%
Guanacaste	62	2,00%
Puntarenas	30	1,00%

Fuente: Contraloría de Servicios

Teléfonos:

295-4943,
 295-4949,
 295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
 Postal:

99-1003

Línea
 Telefónica
 Gratuita:

800-800-
 3000

De las boletas atendidas durante 2008 (3058), la oficina de Contraloría de Servicios que atendió la mayor cantidad fue la oficina de sede central con 26% lo que representa 793 boletas. Según relevancia numérica, continúa del Segundo Circuito Judicial de San José con 21% (653), luego destacan Heredia con 17% (523), Limón con 14% (424) y Alajuela con 10%(316). La sumatoria de las boletas atendidas entre estas cinco oficinas representa un 93% (2709) del total de boletas tramitadas y el restante 7% (349) se distribuyen entre las oficinas de Zona Sur 5%(139), Cartago 4%(118), Guanacaste 2%(62) y Puntarenas 1%(30).

3.2.1 Calificación del tiempo de espera y atención recibida.

El cuadro N° 9 representa la calificación emitida por las personas usuarias en las boletas de sugerencias (3058), en lo que respecta a la atención recibida en los despachos judiciales. Se hace la observación que como parámetro de inicio se tomo en cuenta sólo las oficinas con 36 o más boletas, lo cual representa un mínimo de tres boletas por mes.

De acuerdo con la evaluación general de atención recibida, un 22% (671) de las personas usuarias calificaron como muy buena la atención obtenida, un 12% (382) consideran que es como buena, un 17%(516) que es regular, un 5% (143) prefirió no responder y un 44%(1346) piensan que es mala, siendo este el índice más alto de la evaluación.



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



CUADRO No. 9
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL Y LA CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA
2008

Oficina	TOTAL	CALIFICACIÓN				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No responde
TOTAL	3058	671	382	516	1346	143
PORCENTAJE	100.0%	21.9%	12.5%	16.9%	44.0%	4.7%
Subtotal oficinas con 36 boletas o más	1123	186	126	203	562	46
Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Santo Domingo	124	66	30	13	11	4
Juzgado de Pensiones Alimentarias Desamparados	111	7	7	23	71	3
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J. San José	88	7	7	13	59	2
Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios II C.J. San José	85	2	7	14	59	3
Servicio Contratado de Fotocopiado II C.J. San José	72	2	2	11	53	4
Juzgado Contravencional II C.S Zona Atlántica	68	6	6	11	45	0
Sección Clínica Médico Forense	66	20	4	19	20	3
Juzgado de Tránsito Heredia	65	7	5	16	32	5
Juzgado de Trabajo II C.J. San José	64	9	13	8	30	4
Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Liberia	50	0	7	5	37	1
Fiscalía Adjunta II C.J. San José	46	3	10	12	20	1
Juzgado de Tránsito II C.J. San José	46	8	4	14	18	2
Juzgado de Menor Cuantía I C.J. Alajuela	45	4	5	9	23	4
Servicio Contratado de Fotocopiado I C.J. San José	42	7	1	5	26	3
Sección de Patología Forense	40	11	3	8	16	2
Juzgado de Tránsito Pavas	39	3	5	7	20	4
Fiscalía Adjunta I C.J. Zona Atlántica	36	5	7	11	13	0
Fiscalía Adjunta Siquirres	36	19	3	4	9	1
Subtotal oficinas con menos de 36 boletas¹	1935	485	256	313	784	97

NOTAS:

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

Fuente: Contraloría de Servicios

En el cuadro N° 10 se observan las oficinas judiciales respecto de las cuales se recibió la mayor cantidad de boletas sugerencias con la valoración sobre los tiempos de espera según la percepción de las personas usuarias.

De acuerdo con la calificación de tiempos de espera valorado por las personas usuarias en la totalidad de la boletas de sugerencias recibidas (3058), un 60% (1849) considera que la atención brindada en los despachos judiciales es lenta, un 18% (538) la calificó como rápida, un 14%(425) considera que es aceptable y un 8%(246) no respondió.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



CUADRO No.10
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL Y LA CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA
2008

DESPACHOS U OFICINAS	TOTAL	CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA			
		Rápido	Aceptable	Lento	No responde
TOTAL	3058	538	425	1849	246
PORCENTAJE	100.0%	17.6%	13.9%	60.5%	8.0%
Subtotal oficinas con 36 boletas o más	1123	127	133	768	95
Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Santo Domingo	124	67	33	19	5
Juzgado de Pensiones Alimentarias Desamparados	111	0	5	104	2
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J. San José	88	5	5	73	5
Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios II C.J. San José	85	0	2	81	2
Servicio Contratado de Fotocopiado II C.J. San José	72	3	1	62	6
Juzgado Contravencional II C.J. Zona Atlántica	68	4	6	53	5
Sección Clínica Médico Forense	66	6	15	40	5
Juzgado de Tránsito Heredia	65	0	5	56	4
Juzgado de Trabajo II C.J. San José	64	6	6	48	4
Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Liberia	50	1	5	44	0
Fiscalía Adjunta II C.J. San José	46	3	8	33	2
Juzgado de Tránsito II C.J. San José	46	4	6	35	1
Juzgado Menor Cuantía I C.J. Alajuela	45	4	6	31	4
Servicio Contratado de Fotocopiado I C.J. San José	42	4	5	29	4
Sección de Patología Forense	40	1	0	0	39
Juzgado de Tránsito Pavas	39	3	8	24	4
Fiscalía Adjunta C.J. Zona Atlántica	36	3	9	23	1
Fiscalía Adjunta Siquirres	36	13	8	13	2
Subtotal oficinas con menos de 36 boletas¹	1935	411	292	1081	151

NOTAS.

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

Fuente: Contraloría de Servicios

Entre las oficinas Judiciales con mayores tiempos de espera según la cantidad de boletas recibidas por despachos tenemos que el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía Santo Domingo fue la oficina Judicial que recibió la mayor cantidad de boletas de sugerencias con 124 de las cuales 67 indican tener un tiempo de espera rápido, 33 señalan ese tiempo como aceptable, 19 dicen que fue lento y 5 no responden, lo que refleja que un 54% de las personas usuarias que acuden a ese despacho consideran que ahí se les brinda una atención rápida.

Según la cantidad de boletas recibidas en esta calificación continúa el Juzgado de Pensiones Alimentarias Desamparados con 111 boletas, de las cuales el 94% (104 boletas) indican que el tiempo de espera fue lento, mientras un 4% (5) lo califica como aceptable y un 2% (2) no responde, el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José con 88 boletas, de las cuales un 82% (73) de las personas usuarias describen el tiempo de espera como lento, un 6% (5) como aceptable, un 6% (5) como rápido y 6% (5) prefirió no responder, Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios del Segundo Circuito Judicial de San José con 85 boletas de las cuales se califica con un 95% (81) como tiempo de espera lento, un 2.5%(2) como aceptable y un 2.5%(2) no responde, el Servicio Contratado de Fotocopiado del Segundo Circuito Judicial de San José con 72 boletas, de las cuales un 86% (62), califican el tiempo de espera como lento, un 4%(3) como rápido, un 1%(1) como aceptable y un 9% (6) no responde. Es importante resaltar que los tres últimos despachos mencionados corresponden al Segundo Circuito Judicial de San José.



Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



Del análisis realizado en el tema de atención recibida y tiempos de espera, considera la Contraloría de Servicios que son muy altas las calificaciones que se otorga a “tiempos lentos” al ser evaluado con un 60% (1849) y atención recibida que fue considerada como “mala” calificada con 44%(1346), asociándose directamente la calidad de atención recibida con la calificación del tiempo de espera. Esta comparación permite identificar que cuando se evaluó la atención como mala o regular, también calificó el tiempo de espera como lento.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado Postal:

99-1003

Línea Telefónica Gratuita:

800-800-3000

Esta situación influye negativamente en la política “servicio público de calidad” que desea proyectar el Poder Judicial y reafirma la necesidad institucional cada vez más urgente de realizar cambios en el tema de los servicios ofrecidos a las personas usuarias. Este factor constituye un parámetro 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.

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 si se brinda en las gestiones por su complejidad.

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°11 se cuantifica la cantidad de solicitudes de información atendidas por la Contraloría de San José durante el 2008, las cuales ascienden a 3441, reflejándose una disminución de 2123 solicitudes en comparación con las atendidas durante el 2007 (5564).





CUADRO No. 11 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS POR TRIMESTRE Y 2008		
CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	%
TOTAL	<u>8546</u>	<u>100,00%</u>
I C.J.S.J.....	3441	40,26%
Alajuela.....	1718	20,10%
Zona Sur.....	1041	12,18%
II C.J.S.J.....	880	10,30%
Cartago.....	752	8,80%
Guanacaste.....	360	4,21%
Heredia.....	186	2,18%
Zona Atlántica.....	168	1,97%
Puntarenas.....	0	0,00%

¹Fuente: Contraloría de Servicios, no incluyen las consultas atendidas en la Línea 800.

De las solicitudes de información atendidas durante 2008 (8546), la oficina de Contraloría de Servicios que atendió la mayor cantidad de solicitudes fue la oficina de sede central con 40% lo que representa 3441 solicitudes. Según relevancia numérica, continua la Contraloría Regional de Alajuela con un 20% (1718), Zona Sur con 12% (1041), oficina del Segundo Circuito Judicial de San José con 10% (880), luego destacan Cartago con 9% (752), en consecuencia la sumatoria de las solicitudes atendidas entre estas cinco oficinas representa un 91% (7832) del total de solicitudes tramitadas y el restante 9% (714) se distribuyen entre las oficinas de Guanacaste 4%(360), Heredia 2%(186), Limón 2%(168).

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 más expedita pues a su vez evita que la persona usuaria obligatoriamente deba acudir a los despachos judiciales para obtener información deseada; esta herramienta ayuda al fortalecimiento del servicio institucional brindado a la población usuaria.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000



3.4.1 Cantidad de llamadas atendidas

En el 2008 se atendieron un total de 168581 llamadas que en comparación con las recibidas durante el 2007 (82226), lo que representa un aumento de 86355 duplicándose la cantidad de llamadas entre el 2007 y 2008. Asimismo, podemos señalar que de la totalidad de llamadas ingresadas en el año 2008 (168581), se atendieron 72620 durante el primer semestre y 95961 durante el segundo.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

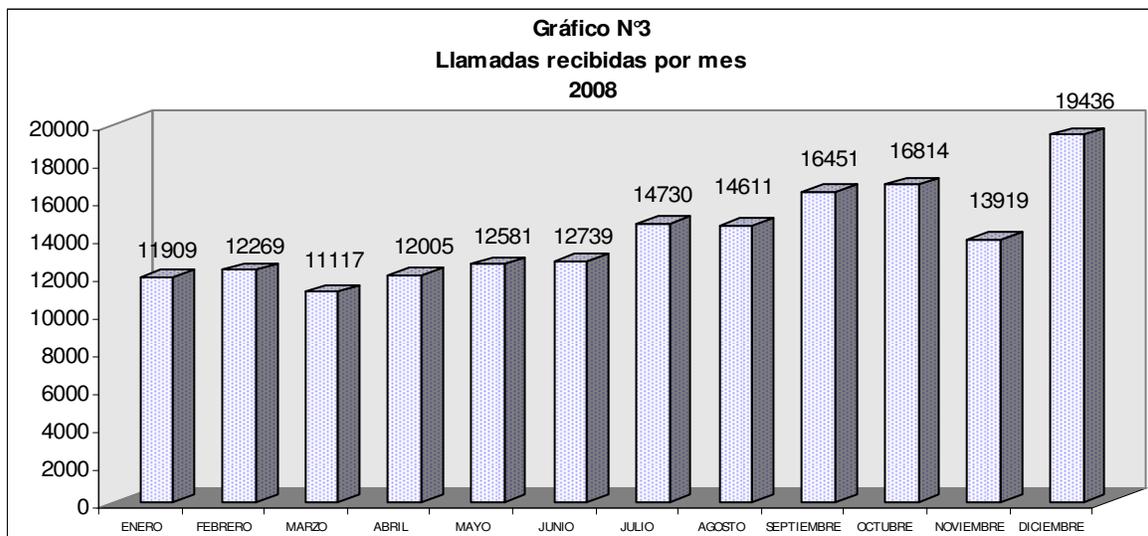
99-1003

Línea
Teléfonica
Gratuita:

800-800-
3000

En promedio, se recibieron 638.56 llamadas diarias (basado en 264 días hábiles), lo cual representa un aumento 297.36 llamadas al día, en relación con el promedio diario registrado durante el año 2007 (que fue de 341.2).

El gráfico N° 3 representa el comportamiento, durante el año, de la recepción de llamadas a través de la línea.



Fuente: Contraloría de Servicios.

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.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



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 afiches en las oficinas judiciales y edificios de todo el país, así como la confección de “banners” con información de la Línea 800.

Además, se confeccionaron 6000 tarjetas y 6000 desplegados, 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 y en coordinación con la Defensa Pública se realizaron dos afiches exclusivos a publicitar en el edificios de la Defensa de todo el país los servicios de la Línea 800.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

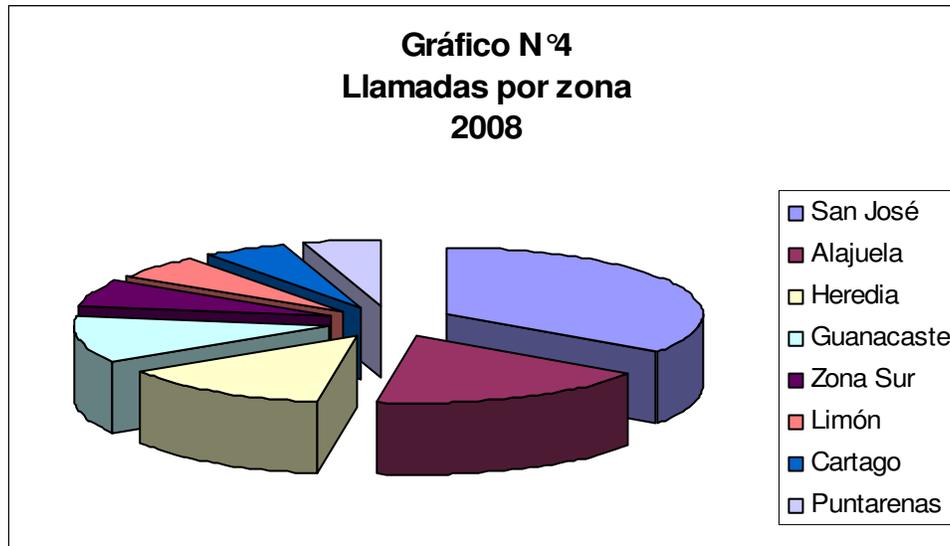
CUADRO N° 12
CANTIDAD DE LLAMADAS RECIBIDAS POR ZONA
2008

ZONA	TOTAL		SEMESTRE		DIFERENCIA	
	ABSOLUTO	RELATIVO	PRIMERO	SEGUNDO	ABSOLUTO	RELATIVO
TOTAL	<u>168581</u>	<u>100,00%</u>	<u>72620</u>	<u>95961</u>	<u>23341</u>	32,14%
San José	58658	34,80%	25545	33113	7568	29,63%
Heredia	22975	13,63%	10574	12401	1827	17,28%
Alajuela	29740	17,64%	12143	17597	5454	44,91%
Cartago	9148	5,43%	3331	5817	2486	74,63%
Zona Sur	10729	6,36%	4259	6470	2211	51,91%
Limón	9689	5,75%	4449	5240	791	17,78%
Puntarenas	8266	4,90%	3426	4840	1414	41,27%
Guanacaste	19376	11,49%	8893	10483	1590	17,88%

Fuente: Contraloría de Servicios

El cuadro N°12 permite apreciar que más del 35% (58658) de las llamadas provienen de la provincia de San José, seguida en cuanto a relevancia porcentual por Alajuela 18% (29740), Heredia 14%(22975), Guanacaste 11%(19376), Zona Sur 6% (10729), Limón 6%(9689), Cartago 5% (9148) y Puntarenas 5%(8266).





Fuente: Contraloría de Servicios.

En el gráfico número 4, se puede observar porcentualmente las llamadas ingresadas por zona durante el 2008. Asimismo y en base a los datos suministrados se logra concluir que entre las provincias de Alajuela y San José se atendió un 53% (88398) de llamadas atendidas el año, mientras el 47% (80183) de esas llamadas se recibió en las seis provincias restantes.

3.4.3 Motivos de las llamadas

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

Se clasifican como consultas de Sistema de Depósito Judicial (SDJ), aquellas realizadas las personas usuarias con el fin de conocer si se ha efectuado en sus cuentas depósitos bancarios generados a raíz de un procesos judiciales relacionados con materia de Pensiones Alimentarias, Civil, Laboral, Contravencional y Penal.

Las 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.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

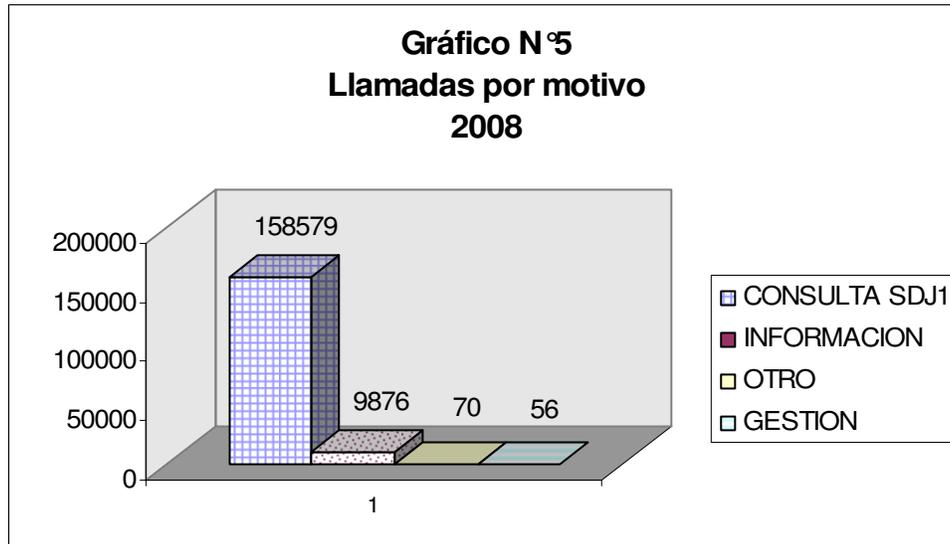
Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

En el gráfico siguiente se ilustra la cantidad de llamadas recibidas según el motivo para el 2008.



Fuente: Contraloría de Servicios.

De esa información se resalta que los servidores y las servidoras que de Línea 800, recibieron 158579 llamadas referentes a consultas sobre el Sistema de Depósito Judicial, equivalentes a un 94% de la totalidad de llamadas ingresadas; también se recibieron 9876 (6%) sobre información, 56 gestiones y 70 llamadas relacionadas con consultas de "Otros", conceptualizada según lo antes mencionado.

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.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsimil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Teléfono
Gratuita:

800-800-
3000



IV. HECHOS RELEVANTES

4.1 ACTIVIDADES GENERALES

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

**800-800-
3000**

Se consiguió dar continuidad a los esfuerzos de divulgación de los diferentes servicios institucionales, mediante la participación en la Segunda Feria de la Persona Usuaria que organizó el Poder Judicial los días 27 y 28 marzo del 2008. En esta actividad, personal de la Contraloría interactuó directamente con los ciudadanos y se aprovechó la oportunidad para recibir gestiones, sugerencias y comentarios de las personas usuarias del sistema judicial, así como divulgar la existencia de las Contralorías de Servicios a nivel nacional y la Línea de Información Gratuita 800-800-3000, como alternativas de contacto del Poder Judicial con las personas usuarias de los servicios institucionales.

Se logró concientizar y sensibilizar sobre la importancia de brindar un servicio público de calidad, eficiente, eficaz y humanizado a servidores judiciales de la Defensa Pública y Ministerio Público. Para ello, se ofrecieron charlas el 21 de febrero y el 10 de marzo de 2008.

Como integrante del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se participó de la actividad denominada “Espacios de Participación Ciudadana”, organizada por el Instituto Costarricense de Electricidad, la cual tenía como objetivo ofrecer un acercamiento a los habitantes con las instituciones públicas. En esta actividad, la cual se realizó en el Parque Central de San José, se logró brindar a los participantes información de la Contraloría de Servicios, la Línea de Información Gratuita 800-800-3000 e información general de los despachos judiciales.

Con el objetivo de informar a la población civil en condiciones de vulnerabilidad sobre los derechos que les asisten dentro del sistema judicial costarricense, se desarrolló en diferentes provincias del país el taller denominado “Exigibilidad de derechos de personas usuarias con discapacidad del Poder Judicial”, que fue organizado por la Secretaría Técnica de Género del Poder Judicial contó con la participación de las Contralorías de Servicios Regionales y del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.

Conforme a las inquietudes presentadas a esta Contraloría por parte de las personas usuarias mediante sus gestiones y con el objeto de buscar soluciones viables y funcionales en beneficio de la prestación del servicio tanto para los usuarios, como a lo interno de la institución, la Contraloría elevó al Consejo Superior y a la Comisión de Asuntos Penales, dos consultas las cuales fueron acogidas, aprobadas y resueltas.

1) Consulta “Sobre la directriz girada por la señora Juez del Juzgado de Menor Cuantía Primer Circuito Judicial Zona Atlántica, en relación a la entrega exclusiva de Mandamiento de Levantamiento de Embargo a demandados”. APROBADA, Sesión ordinaria 25, de marzo 2008 Artículo XLII.





2) Consulta, “Sobre la existencia de criterios dispares en relación a si el despacho debe testimoniar piezas, por desobediencia o incumplimiento de una orden judicial APROBADA por la Comisión de Asuntos de Asuntos Penales. 26 de Marzo 2008.

El fenómeno de la nueva modalidad de servicio de orientación y de información mediante las consultas, así como la coordinación para el suministro de información con los encargados de la Línea Gratuita 800-800-3000, ha contribuido a reducir en un 60% el ingreso de gestiones a la oficina. Lo que representa un logro para la Contraloría toda vez que las personas usuarias consideran que esta nueva modalidad de consultas permite a la oficina brindar respuestas, en forma inmediata y oportuna, a las dudas planteadas por las personas usuarias.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

**800-800-
3000**

4.2 OTROS LOGROS

Contraloría Regional de Goicoechea.

Producto de la participación activa de la Contraloría Regional del Segundo Circuito Judicial de San José en las "Redes Interinstitucionales Contra la Violencia a las Mujeres" de Curridabat y Goicoechea, se logró obtener un espacio de participación en el “Día Internacional de la No Violencia Contra las Mujeres”, actividad realizada el 25 de noviembre de 2008 en la Escuela Fernando Centeno Guell y en la cual se compartió información institucional sobre Violencia Doméstica con cientos de mujeres de la comunidad. Adicionalmente, se logró compartir con niños con capacidades disminuidas, estudiantes de la institución donde se realizó la actividad, reiterando el compromiso del Poder Judicial con esta población tan especial.

Contraloría Regional de Cartago.

En el mes de noviembre 2008, el servidor Carlos Romero Rivera, Contralor Regional de Servicios de Cartago impartió una charla sobre “Atención a la persona usuaria” al personal del Juzgado Contravencional, Fiscalía y Organismo de Investigación Judicial, de la zona de Tarrazú. Asimismo, se logró que el Juzgado de Familia de Cartago modificara el procedimiento establecido respecto a la atención a las personas usuarias que tienen audiencia. Por tal motivo, el despacho indicó que colocarían un rótulo en el cual se les indicara a las personas usuarias que si se presentaban a una audiencia no tomaran ficha, sino que pasaran directamente al mostrador, información que según el despacho será consignada en la resolución también. Además se hará el llamado en la hora en punto de la hora señalada, si la persona usuaria no se ha presentado.

Contraloría Regional de Guanacaste.

Se logró conformar la Comisión de Usuarios del Primer Circuito Judicial de Guanacaste, la cual está conformada por cinco abogados litigantes, dos representantes del INAMU, una representante de la Defensoría de los Habitantes, una representante de la Municipalidad de Liberia y un representante del Instituto Nacional de Seguros. La Comisión se reúne una vez al mes con el fin de exponer sus inquietudes y así realizar las gestiones correspondientes con el fin de poder colaborar para mejorar el servicio en los diferentes despachos judiciales de la región.





Contraloría Regional de Heredia.

Con el fin de valorar el servicio que prestan los despachos de las localidades periféricas y mantener una retroalimentación tanto del personal que labora en esas oficinas, como de las personas usuarias, se realizaron nueve visitas a los cantones de San Joaquín de Flores, San Rafael, San Isidro y Santo Domingo de Heredia. Asimismo, se realizaron cuatro visitas al Cantón de Sarapiquí, con el fin de buscar un acercamiento con las personas usuarias y los despachos judiciales de esa zona.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado Postal:

99-1003

Línea Telefónica Gratuita:

800-800-3000

Contraloría Regional de Pérez Zeledón.

Mediante la intervención de nuestra oficina ubicada en Corredores, se logró la reubicación de la entrada principal del O.I.J. de Corredores, que permite una mejor accesibilidad a los usuarios. Asimismo, se logró que la Administración Regional de Corredores instalara dispensadores de jabón líquido en los servicios sanitarios públicos de los Tribunales de Justicia de esa localidad.

Contraloría Regional de San Carlos.

Producto de una gestión realizada ante la Administración Regional de la zona, se logró que accedieran a trasladar la Contraloría de Servicios del tercer piso al primer piso de los Tribunales de San Carlos, lo cual resulta de mucho beneficio para las personas usuarias, en razón de que la primera planta es más accesible para personas con discapacidad, adultos/as mayores, mujeres embarazadas, y permite una mayor visibilidad de la oficina.

Contraloría Regional de Limón.

Como parte del proyecto piloto de la Comisión de Acreditación Judicial, la Contraloría de Servicios brindó la colaboración y apoyo en la organización del evento que se llevó a cabo el jueves cuatro de diciembre con ciudadanos (as) de Guápiles, en la segunda actividad de Participación Ciudadana realizada por el Proyecto Gica-Justicia, en los Tribunales de Justicia de Pococí.

4.3 APERTURA DE OFICINAS NUEVAS

Oficina en San Carlos.

En el mes de abril de 2008, se da la apertura de la oficina regional de la Contraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de Alajuela, que se crea con a fin de que las personas usuarias acudan, en caso de percibir una deficiencia en la prestación del servicio judicial o sentirse inconforme con el mismo.

Oficina en Turrialba.

La apertura se realizó el 10 de abril del 2008. Desde entonces se han realizado esfuerzos de divulgación, con el fin de que las personas usuarias de la zona conozcan la existencia de la



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



oficina y se han atendido todas las gestiones presentadas por éstas. Como parte de la divulgación sobre la apertura de esta oficina de Contraloría, se logró informar a la ciudadanía de Turrialba a través de: 1) Periódico virtual: www.elazucarero.com. 2) Revista: Lectores / Actualidad/ Negocios/ Cultura. 3) Revista: Clasificados 2000. 3) Cuña radial, la cual fue divulgada por un período de 30 días en Radio Cultural de Turrialba.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000

Oficina en Golfito.

El 8 de diciembre de 2008, inició funciones esta oficina, con recursos presupuestarios otorgados a la Contraloría de Servicios en ese año. Se creó con el fin de brindar a las personas usuarias de esa zona un acercamiento a los servicios que presta el Poder Judicial.

4.4 MEJORAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

- Con el objetivo de informar a los servidores y servidoras judiciales sobre la labor de la Contraloría de Servicios y la importancia del mejoramiento en la atención del servicio a la persona usuaria, se ha impartido a nivel nacional charlas y talleres con el fin de motivar y concienciar en los servidores y servidoras judiciales sobre la prestación de un servicio público de calidad.

- Con motivo del trámite de gestiones realizadas por esta oficina, se ha podido observar que existen debilidades en el cumplimiento de algunas directrices tales como: horarios de atención al público, uso de carné, vestimenta correcta, plazos para pasar expedientes a fallo y comunicación de suspensión de audiencias, por lo que se ha conversado con las jefaturas de los diferentes despachos y oficinas judiciales, acerca de la necesidad de cumplir con lo expuesto, para lo cual se han facilitado las circulares correspondientes.

- Con el fin de fortalecer la atención a las personas usuarias se recomienda a los jueces del despacho la inscripción del personal en los módulos del Programa de Inducción Virtual sobre "Servicio al usuario" propiciado por el Departamento de Gestión Humana, si se contara con las herramientas tecnológicas necesarias, o en su defecto coordinar con la Contraloría de Servicios, para que esta imparta charlas sobre el tema a todo el personal.

- Para la provincia de Guanacaste se confeccionaron despleables en la materia de Tránsito, Contravenciones, Pensiones Alimentarias, Laboral, Violencia Doméstica y Defensa Pública, con el fin de entregárselos a las personas usuarias que visitan estos Tribunales.

- El pasado 6 de octubre de 2008, se gestionó ante la Unidad Administrativa Regional de Liberia, la confección de un mostrador para atención personalizada y personas con discapacidad en el Juzgado Contravencional de Bagaces y el cual se instaló en diciembre de 2008.

- Por medio de la Contraloría de Servicios y como colaboración al Departamento de Planificación, en el cuarto trimestre del año pasado se aplicó un instrumento para conocer el perfil de las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.





Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

**Apartado
Postal:**

99-1003

**Línea
Telefónica
Gratuita:**

**800-800-
3000**

- Como parte de la labor de proyección y promoción de la Contraloría de Servicios, la oficina participa cada año en las actividades de Conciliación Masiva programadas por el Centro de Conciliaciones del Poder Judicial. Esa actividad se celebró el año pasado en la provincia de Limón los días 27, 28 y 29 de marzo, en el Auditorio de Recope, con una programación de 177 audiencias señaladas y la participación de 366 personas. Estas actividades permiten a la Contraloría informar a las personas usuarias sobre la función de la Contraloría y abren espacios para la atención de gestiones y la orientación a los presentes, mediante la atención de sus inquietudes y observaciones planteadas.

- Con la finalidad realizar actividades de acercamiento entre esta institución y la población indígena, las Contraloría de Regionales de Pérez Zeledón y Corredores participaron en una reunión de líderes comunales indígenas. La actividad se realizó el 21 de noviembre el Centro de la Cultura Guaimí, en Villa Neilly de Corredores.

- En Pérez Zeledón, se realizaron talleres sobre las Directrices para reducir la revictimización de las personas adultas mayores, en coordinación con CONAMAJ.

4.5 ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS

- Con el fin de valorar los servicios que brindan los diferentes despachos del Circuito Judicial de Heredia, se realizaron las siguientes encuestas de valoración del servicio: Juzgado de Pensiones Alimentarias, Juzgado de Menor Cuantía y en el Juzgado de San Rafael, trasladando un informe a los Jueces Coordinadores para que se tomen las medidas correctivas del caso.

- En la provincia de Cartago, también se aplicaron cuestionarios para determinar la percepción de los servicios brindados en el Juzgado de Pensiones Alimentarias de la Unión los resultados obtenidos fueron que en ese despacho era alto el tiempo de espera de las personas usuarias para poder realizar sus trámites, por lo que se hicieron las recomendaciones necesarias para disminuirlo, las cuales acogidas en su totalidad, según lo indicado por la jefatura del despacho.

- El 18 de junio de 2008, se realizó un estudio relacionado a las limitantes que enfrenta la Contraloría para el trámite de gestiones del Juzgado de Trabajo del Primer Circuito judicial Zona Atlántica. Los resultados de este informe le permitieron a la Contraloría identificar las debilidades que estaban dificultando llevar a cabo un proceso ágil, oportuno y adecuado en el trámite de las gestiones del Juzgado de Trabajo de Limón.





4.6 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y RECOMENDACIONES DE CARÁCTER FUNCIONAL Y ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS OFICINAS JUDICIALES

▪ En la Provincia de Alajuela se continúa evidenciando entre las personas usuarias el tema del retardo judicial como su principal reclamo a los servicios de esta Institución. Principalmente se quejan del retardo en el Juzgado de Pensiones Alimentarias, Juzgado Civil, Juzgado de Menor Cuantía de Alajuela y Juzgado Contravencional de Naranjo. Se recomendó analizar la posibilidad de dotar de recursos a esos despachos y evitar periodos cíclicos de desmejora en los servicios que brindan.

▪ Por medio de una gestión, se pudo determinar que la oficina de Recepción de Documentos de Cartago contaba solo con un reloj que pasaba descompuesto la mayor parte del tiempo, lo cual generaba molestia en las personas usuarias, porque cuando marcador estaba en mal estado los documentos eran recibidos con otro reloj, al cual le faltaba información. En virtud de esta situación, se recomendó a la Unidad Administrativa de Cartago buscar una solución, lo cual fue acogido y la citada Unidad adquirió otro reloj marcador, con el fin de asegurar que todos los documentos recibidos a las personas usuarias indiquen el nombre del edificio.

▪ Las visitas a los despachos, las reuniones coordinadas con los jefes/as (el personal) así como la constante supervisión en el servicio ha traído resultados significativos pues nos han permitido obtener retroalimentación sobre las deficiencias en los servicios judiciales de la institución, para que se promueva su corrección.

• Durante el mes de diciembre y como parte de un programa de orientación y proyección a lo interno de la institución, la Contraloría Regional de Limón brindó una charla a las oficinas destacadas en el Primer Circuito Judicial, sobre la naturaleza de sus funciones y el manejo de los procedimientos para la valoración y evaluación de los motivos en las gestiones que presentan las personas usuarias. Asimismo, se les instó a buscar las acciones idóneas para lograr la calidad en la prestación del servicio y la necesidad de cumplir con las directrices institucionales. La interacción con los despachos judiciales permitió la retroalimentación a los funcionarios sobre los resultados de los informes trimestrales.

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

5.1 Dar continuidad al proyecto que tiene como fin determinar el perfil de las personas usuarias de los servicios judiciales, que realiza el Departamento de Planificación, para comprender cuáles son las características de las usuarias y los usuarios del Poder Judicial y propiciar la mejora en la atención de las necesidades o demandas específicas de éstos, en cuanto a los servicios que presta la institución.

5.2 Seguir promoviendo 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.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

800-800-
3000



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



5.3 Fortalecer la labor de la Contraloría de Servicios, a través de una estrategia que permita renovar su imagen, promover el cumplimiento eficiente de su labor y dar a conocer su existencia y funcionamiento.

5.4 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.

5.5 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".

5.6 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.

5.7 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.

5.8 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.

5.9 Continuar realizando acciones para que el Curso virtual de Servicio Público de Calidad se brinde a la mayor cantidad de servidores y servidoras judiciales del país.

5.10 Confeccionar un programa de visitas periódicas a las oficinas que generan la mayor cantidad de gestiones.

5.11 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.

5.12 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 jefarcas, que permitan la adopción de mecanismos efectivos de acceso a la justicia.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado Postal:

99-1003

Línea Telefónica Gratuita:

800-800-3000



VI. RECOMENDACIONES

Como resultado de la labor desarrollada por la Contraloría de Servicios durante el 2008 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.

Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Teléfonica
Gratuita:

800-800-
3000

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.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Poder Judicial

Informe de labores 2008



Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsímil:

295-4941

Apartado Postal:

99-1003

Línea Telefónica Gratuita:

800-800-3000

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.





Teléfonos:

295-4943,
295-4949,
295-4939.

Facsimil:

295-4941

Apartado
Postal:

99-1003

Línea
Telefónica
Gratuita:

**800-800-
3000**

ANEXOS



