



Informe Anual de Labores 2010
Contraloría de Servicios del Poder Judicial

INFORME ANUAL DE LABORES 2010

1. PRESENTACIÓN

La rendición de cuentas es un tema al cual el Poder Judicial ha brindado especial atención en los últimos años, en apego a la transparencia que se debe mostrar hacia las personas usuarias de los servicios de administración de justicia y a la ciudadanía en general. El escuchar, comprender y atender las legítimas demandas de las personas usuarias del servicio público es un reto institucional, a cuyo cumplimiento contribuye la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

La institución ha mostrado un gran avance en poner a disposición de las personas usuarias mecanismos a los cuales pueden acudir para formular reclamaciones, quejas, sugerencias y comentarios referentes al incorrecto funcionamiento de la administración de justicia, como lo establece el **art. 12 del Estatuto de la Justicia y Derechos de las personas usuarias del Sistema Judicial**.

De enero al 31 de diciembre de 2010, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial tramitó 6.172 gestiones y 2.768 boletas de sugerencias, mediante las cuales las personas usuarias se acercaron, manifestaron sus inquietudes y comentarios en relación con el servicio recibido.

Así mismo, el Poder Judicial es consciente del compromiso de que las personas usuarias conozcan sus derechos y promueve que se acerquen a señalar las deficiencias en el servicio que se brinda, con el propósito de que este sea mejorado. El objetivo primordial de la Contraloría de Servicios es contribuir a que en la prestación del servicio el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia, a fin de satisfacer las legítimas demandas de las personas usuarias, lo cual viene a ser el eje central de la labor que realiza esta oficina.

2. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

A continuación se presenta un breve análisis de la información estadística más importante generada durante el 2010, la cual comprende una interpretación cuantitativa de las variables registradas por la Contraloría de Servicios durante este período.

2.1 Gestiones tramitadas

Durante el 2010 se tramitaron en total 6.172 gestiones, de las cuales 3.367 (55%) se recibieron en el primer semestre y las restantes 2.805 (45%) en el segundo semestre. La entrada total de gestiones representa un promedio mensual de 514 gestiones.

En la siguiente tabla se aprecia el comportamiento de las gestiones recibidas desde el año 2002 hasta el 2010, por la Contraloría de Servicios.

**CANTIDAD DE GESTIONES TRAMITADAS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS POR AÑO
2002 – 2010**

AÑO / SEMESTRE	TOTAL	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TOTAL	41.463	1.394	3.584	4.964	4.804	4.874	4.827	4.731	6.113	6.172
Primer semestre	21.052	446	1.550	2.603	2.488	2.511	2.435	2.448	3.204	3.367
Segundo semestre	20.411	948	2.034	2.361	2.316	2.363	2.392	2.283	2.909	2.805

Fuente: Contraloría de Servicios

Para el 2010, las oficinas de la Contraloría del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José fueron nuevamente las que mayor cantidad de gestiones registraron con 1.211 y 1.396 respectivamente. Estas dos oficinas, en conjunto, atendieron el 42 % (2607) de la totalidad de gestiones tramitadas en el país. El porcentaje de las oficinas de la provincia de San José (Primer y segundo circuito) presenta una reducción de dos puntos porcentuales en comparación con el 2009, lo cual evidencia una tendencia creciente en la cantidad de gestiones tramitadas por oficinas regionales de la Contraloría de Servicios.

Seguidamente en cuanto a relevancia numérica, se encuentran las Subcontralorías de Guanacaste (Liberia, Santa Cruz y Nicoya) con 724 gestiones tramitadas, Cartago (incluye Turrialba) con 594, Limón (incluye Pococí) con 557, Heredia (incluye la Ciudad Judicial) con 397, Pérez Zeledón con 297, Corredores (incluye Golfito y Osa) con 281, Puntarenas con 275, San Carlos con 225 y Alajuela (incluye San Ramón y Grecia) con 215.

2.2 Gestiones tramitadas por ámbito

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.

Durante el 2010, 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 igual al de los años previos, en los cuales el ámbito jurisdiccional es el que ha prevalecido como principal fuente de gestiones.

En esta oportunidad, el ámbito jurisdiccional representó el 80% (4934) de las gestiones, seguido por el ámbito auxiliar con el 12% (772) y el ámbito administrativo con el restante 8% (466).

En el cuadro que se muestra a continuación se presenta la distribución de las gestiones ingresadas, según el ámbito con el que se relaciona el despacho u oficina judicial.

**CUADRO N° 1
GESTIONES TRAMITADAS POR AMBITO
2010**

CIRCUITO	TOTAL		AMBITO					
	Absol. ¹	Relat. ²	Jurisdiccional		Administrativo		Auxiliar	
			Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	6172	100,0	4934	79,9	466	7,6	772	12,5
San José³	2607	100,0	2093	80,3	283	10,9	231	8,9
I C.J.S.J. ³	1211	100,0	855	70,6	214	17,7	142	11,7
II C.J.S.J.....	1396	100,0	1238	88,68	69	4,94	89	6,38
Heredia	397	100,0	317	79,8	27	6,8	53	13,4
Alajuela	440	100,0	369	83,9	21	4,8	50	11,4
I C.J. Alajuela.....	169	100,0	144	85,2	9	5,3	16	9,5
II C.J. Alajuela.....	225	100,0	185	82,2	10	4,4	30	13,3
III C.J. Alajuela.....	46	100,0	40	87,0	2	4,3	4	8,7
Cartago	594	100,0	510	85,9	36	6,1	48	8,1
Cartago.....	471	100,0	424	90,0	22	4,7	25	5,3
Turrialba.....	123	100,0	86	69,9	14	11,4	23	18,7
Guanacaste	724	100,0	617	85,2	23	3,2	84	11,6
Santa Cruz.....	237	100,0	192	81,0	10	4,2	35	14,8
Liberia.....	361	100,0	330	91,4	10	2,8	21	5,8
Nicoya.....	126	100,0	95	75,4	3	2,4	28	22,2
Limón	557	100,0	356	63,9	42	7,5	159	28,5
I C.J. Zona Atlántica.....	277	100,0	164	59,2	30	10,8	83	30,0
II C.J. Zona Atlántica.....	280	100,0	192	68,6	12	4,3	76	27,1
Zona Sur	578	100,0	423	73,2	30	5,2	125	21,6
I C.J.Z.S.....	297	100,0	212	71,4	10	3,4	75	25,3
II C.J.Z.S.....	281	100,0	211	75,1	20	7,1	50	17,8
Puntarenas	275	100,0	249	90,5	4	1,5	22	8,0

NOTAS:

¹ Absol.: Absolutos.

² Relat.: Relativos.

³ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial



PODER JUDICIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



2.3 Motivo y valoración de las gestiones presentadas

La Contraloría de Servicios clasifica las gestiones que presentan las personas usuarias de conformidad con 16 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 seguidamente:

MOTIVO	DESCRIPCION
Procedimientos administrativos	Molestia de la persona usuaria con procedimientos o trámites administrativos en una oficina judicial.
Retardo administrativo	La persona usuaria considera que existe demora en la resolución de alguna gestión de carácter administrativa.
Extravío expediente	En la oficina judicial no se ubica con éxito el expediente.
Retardo judicial	Retardo en resoluciones o actuaciones judiciales.
Atención lenta	El tiempo de espera para ser atendido en excesivo.
Trato inadecuado	La persona usuaria indica que fue atendida en forma grosera, indiferente, con vocabulario o modo inapropiado ya sea por acción o por omisión.
Notificaciones	Cualquier inconveniente (defectos, ilegibilidad, etc.) con notificaciones, comisiones y citaciones.
Improcedentes	Todas aquellas gestiones en las que la Contraloría no tiene competencia para actuar. Inconforme con resolución, solicitud de agilización, solicitud de aplicación régimen disciplinario, etc.
Error material	Cuando se ha cometido algún error material, ej. Mal consignado un nombre, cédula, o que se consignó mal donde se tenía que enviar un documento, expediente, etc.
Extravío documentos / evidencias	Pérdida de documentos o evidencias. No aparece un documento o evidencia que se haya presentado. o que no aparezcan boletas de depósitos.
Problemas información	La persona usuaria manifiesta que falta información, falta rotulación, le dieron información errónea o que tiene problemas para obtener la información, por ejemplo, comunicación telefónica.
Otro	La gestión no corresponde a ninguna de las demás acepciones.
Múltiple	La gestión tiene relación con dos o más motivos para una misma oficina judicial.
Accesibilidad a los servicios	A la persona usuaria no se le brinda un servicio ofrecido o incumplimiento de la Ley N° 7600.
Incumplimiento de directrices institucionales	La gestión se asocia con el incumplimiento por parte de servidores(as) judiciales de circulares, reglamentos y directrices en general de las instancias superiores.
Inconformidad Oficina Regional Contraloría	Bajo este motivo se registran las gestiones de personas usuarias que expresan, ante la sede central de la Contraloría como instancia superior, su insatisfacción con el servicio recibido por parte de las Subcontralorías de Servicio de todo el país.

Así mismo, la Contraloría realiza la labor de valorar las gestiones recibidas, para lo cual se 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.

En el cuadro que se presenta a continuación se puede observar el detalle de la cantidad de gestiones tramitadas durante el 2010, por motivo y valoración otorgada.

**CUADRO N° 2
GESTIONES TRAMITADAS POR MOTIVO DE LA GESTIÓN Y VALORACIÓN OTORGADA
2010**

MOTIVO DE LA GESTIÓN	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	6172	2550	2711	911	100.0	41.3	43.9	14.8
Retardo judicial.....	3149	1491	1574	84	100.0	47,3	50,0	2,7
Retardo administrativo.....	418	174	217	27	100.0	41,6	51,9	6,5
Procedimientos administrativos.....	382	123	219	40	100.0	32,2	57,3	10,5
Múltiple ⁴	315	152	109	54	100.0	48,3	34,6	17,1
Problemas de información.....	281	89	99	93	100.0	31,7	35,2	33,1
Trato inadecuado.....	271	32	14	225	100.0	11,8	5,2	83,0
Notificaciones.....	201	80	105	16	100.0	39,8	52,2	8,0
Accesibilidad a los servicios.....	186	85	64	37	100.0	45,7	34,4	19,9
Improcedentes.....	147	0	0	147	100.0	0,0	0,0	100,0
Error material.....	124	69	49	6	100.0	55,6	39,5	4,8
Extravío de expediente.....	103	66	31	6	100.0	64,1	30,1	5,8
Atención lenta.....	80	42	12	26	100.0	52,5	15,0	32,5
Pérdida de documentos.....	79	43	31	5	100.0	54,4	39,2	6,3
Incum. Directrices Instituc ⁵	25	9	8	8	100.0	36,0	32,0	32,0
Inconformidad con Oficina Regional..	7	2	3	2	100.0	28,6	42,9	28,6
Otro ⁶	404	93	176	135	100.0	23,0	43,6	33,4

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 Incumplimiento de Directrices Institucionales

⁶ Las gestiones clasificadas en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los tipos de gestión establecidos. Además incluye la gestiones relacionadas con Accesibilidad a los servicios.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Según la cantidad de gestiones registradas para cada motivo, el “retardo judicial” fue la principal área de insatisfacción de las personas usuarias, ya que de las 6172 gestiones, el 51% (3149) corresponde a este motivo.

Seguidamente se encuentran las gestiones registradas como “retardo administrativo” con 13% (418), “procedimientos administrativos” con 12% (382), “múltiple” con 10% (315), “problemas de información” con 9% (281), “trato inadecuado” con 9% (271), “notificaciones” con 6% (201), “accesibilidad a los servicios” con 6% (186), “improcedentes” con 5% (147), “error material” con 4% (124), “extravío de expediente” con 3% (103), “atención lenta” con 3% (80) y “Pérdida de documentos o evidencias” con 2% (79). “Incumplimiento de directrices institucionales” e “Inconformidad oficina Regional” registraron porcentajes inferiores al 1%. Por su parte, la categoría “otro” representó un 13% (404) del total de las gestiones atendidas.

En cuanto a la valoración de las gestiones, el 41% (2550) se consideró justificado, 44% (2711) injustificado y el 15% (911) no calificables. El 47% (1491) de las gestiones por “retardo judicial” fueron valoradas como “justificadas”, un 50% (1574) como “injustificadas” y el restante 3% (84) como “no calificables”.

2.4 Boletas de sugerencias

Se recibieron en total 2768 boletas de sugerencias durante el 2010, de las cuales 696 se tramitaron en el segundo circuito de San José, 564 en Heredia, 403 en la Zona Atlántica, 309 en el primer circuito de Alajuela, 269 en el primer circuito de San José, 195 en Cartago, 94 en el primer circuito de la Zona Sur, 77 en el segundo circuito de Alajuela, 79 en el segundo de la Zona Sur, 50 en Guanacaste y 32 en Puntarenas.

El siguiente cuadro resume la percepción de las personas usuarias en relación con la calidad de la atención recibida por zona.

CUADRO N° 3
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN EL CIRCUITO JUDICIAL Y LA VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN
2010

CIRCUITO	TOTAL		VALORACIÓN									
			Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		No Responde	
	Absol. ¹	Relat. ²	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	2768	100,0	515	18,6	284	10,3	492	17,8	1315	47,5	162	5,9
San José³	965	100,0	176	18,2	103	10,7	140	14,5	492	51,0	54	5,6
I C.J.S.J. ³	269	100,0	58	21,6	24	8,9	36	13,4	132	49,1	19	7,1
II C.J.S.J.....	696	100,0	118	17,0	79	11,4	104	14,9	360	51,7	35	5,0
Heredia	564	100,0	105	18,6	64	11,3	92	16,3	252	44,7	51	9,0
Alajuela	386	100,0	70	18,1	40	10,4	67	17,4	183	47,4	26	6,7
I C.J. Alajuela.....	309	100,0	62	20,1	40	12,9	45	14,6	139	45,0	23	7,4
II C.J. Alajuela.....	77	100,0	8	10,4	0	0,0	22	28,6	44	57,1	3	3,9
Cartago	195	100,0	22	11,3	27	13,8	35	17,9	107	54,9	4	2,1
Guanacaste	50	100,0	8	16,0	0	0,0	12	24,0	30	60,0	0	0,0
Limón	403	100,0	105	26,1	36	8,9	84	20,8	166	41,2	12	3,0
Zona Sur	173	100,0	24	13,9	12	6,9	56	32,4	66	38,2	15	8,7
I C.J.Z.S.....	94	100,0	10	10,6	4	4,3	39	41,5	37	39,4	4	4,3
II C.J.Z.S.....	79	100,0	14	17,7	8	10,1	17	21,5	29	36,7	11	13,9
Puntarenas	32	100,0	5	15,6	2	6,3	6	18,8	19	59,4	0	0,0

NOTAS:

¹ Absol.: Absolutos.

² Relat.: Relativos.

³ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

Un 48% (1315) de las personas usuarias que visitaron oficinas judiciales y que utilizaron las boletas de sugerencias estimó que la atención recibida fue mala, mientras que solamente un 29% (799) estimó que fue buena o muy buena.

Así mismo, mediante las boletas de sugerencias se consulta a las personas usuarias su opinión sobre el tiempo de espera para ser atendidos. Los resultados a esta interrogante se presentan a continuación.

CUADRO N° 4
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN EL CIRCUITO JUDICIAL Y LA VALORACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA
2010

CIRCUITO	TOTAL		VALORACIÓN							
			Rápido		Aceptable		Lento		No Responde	
	Absol. ¹	Relat. ²	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	2768	100,0	393	14,2	348	12,6	1814	65,5	213	7,7
San José³	965	100,0	127	13,2	100	10,4	677	70,2	61	6,3
I C.J.S.J. ³	269	100,0	49	18,2	32	11,9	175	65,1	13	4,8
II C.J.S.J.....	696	100,0	78	11,2	68	9,8	502	72,1	48	6,9
Heredia	564	100,0	67	11,9	78	13,8	345	61,2	74	13,1
Alajuela	386	100,0	54	14,0	53	13,7	248	64,2	31	8,0
I C.J. Alajuela.....	309	100,0	51	16,5	49	15,9	183	59,2	26	8,4
II C.J. Alajuela.....	77	100,0	3	3,9	4	5,2	65	84,4	5	6,5
Cartago	195	100,0	15	7,7	31	15,9	145	74,4	4	2,1
Guanacaste	50	100,0	7	14,0	5	10,0	37	74,0	1	2,0
Limón	403	100,0	82	20,3	52	12,9	245	60,8	24	6,0
Zona Sur	173	100,0	20	11,6	23	13,3	113	65,3	17	9,8
I C.J.Z.S.....	94	100,0	7	7,4	9	9,6	72	76,6	6	6,4
II C.J.Z.S.....	79	100,0	13	16,5	14	17,7	41	51,9	11	13,9
Puntarenas	32	100,0	21	65,6	6	18,8	4	12,5	1	3,1

NOTAS:

¹ Absol.: Absolutos.

² Relat.: Relativos.

³ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

En cuanto a los tiempos de espera para la atención en las oficinas judiciales, un 66% (1814) de las personas usuarias consideró que fue lento, tendencia que, igual que durante el 2009, se presenta para todas las zonas a excepción de Puntarenas, donde la percepción es positiva.

No obstante, debe observarse que la cantidad de boletas recolectadas en Puntarenas es inferior a las de las demás provincias.

2.5 Línea de Información Gratuita 800-800-3000

Se atendieron en total 278.848 llamadas telefónicas mediante la línea de información gratuita 800 del Poder Judicial, lo que representa un promedio mensual 23.237 llamadas.



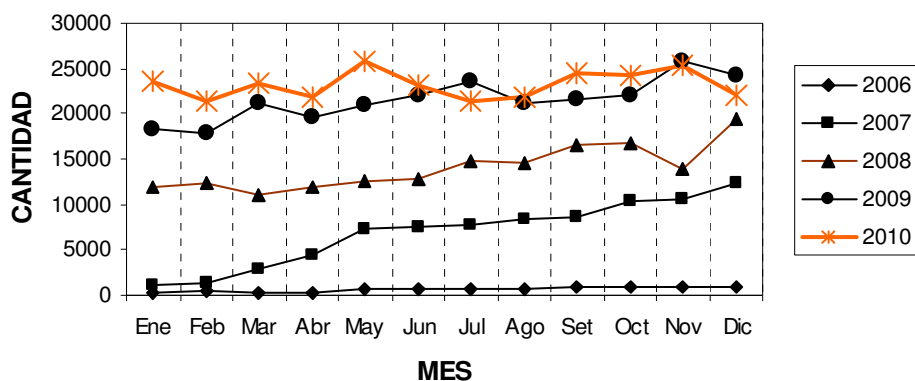
PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



En comparación con la cantidad de llamadas atendidas al finalizar el período anterior (2009), se evidencia un incremento de 20.572 llamadas.

Desde el 2006, la línea de información 800 ha atendido 795.034 llamadas telefónicas de personas usuarias. El crecimiento a los largo de los años se presenta a continuación, en forma gráfica.

**COMPORTAMIENTO DE LA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE LA LÍNEA GRATUITA 800
2006 - 2010**



Para el 2010, las personas usuarias de San José que utilizaron los servicios de la Línea 800 fueron 102.996 (37%), equivalente a la mayor cantidad de llamadas recibidas. En cuanto a relevancia numérica, constituyen las llamadas de las personas usuarias de la provincia de Alajuela sumaron 44.755 (16%), las de Heredia fueron 27.763 (10%), las de Guanacaste fueron 27.777 (10%), de Limón se registran 22.220 (8%), de Cartago se registran 21.503 (8%), de Puntarenas se atendieron 21.069 (8%) y las de la Zona Sur registran 10.765 (3%).

ZONA	TOTAL	%
SAN JOSÉ	102.996	37%
ALAJUELA	44.755	16%
HEREDIA	27.763	10%
GUANACASTE	27.777	10%
LIMÓN	22.220	8%
CARTAGO	21.503	8%
PUNTARENAS	21.069	8%
ZONA SUR	10.765	3%
TOTAL	278.848	100%

Fuente: Línea de Información 800

En cuanto al tipo de consulta, de las 278.848 llamadas que se recibieron en la Línea 800-800-3000, un 96% (266.459) correspondieron a consultas por concepto de depósitos judiciales, mientras que el 4% (12.389) se relacionaron con otro tipo de información del Poder Judicial, por ejemplo, consulta acerca del estado de los expedientes.

TIPO DE CONSULTA	TOTAL	%
Depósitos Judiciales	266.459	96%
Otro tipo de información	12.389	4%
TOTAL	278.848	100%

Fuente: Línea de Información 800

3. PROYECTOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS

Para la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, el 2010 fue un año que permitió brindar continuidad a las iniciativas desarrolladas durante el 2009, apoyándose para ello en la participación en las diferentes comisiones institucionales, con el objetivo de participar en la discusión y análisis de los temas de mayor relevancia relativos al servicio público que se brinda en las diferentes oficinas judiciales del país.

A continuación se presentan las actividades más relevantes desarrolladas por la Contraloría durante el 2010.

3.1 Participación en comisiones y redes

3.1.1 Comisiones de personas usuarias

Estas Comisiones son coordinadas por la Contraloría de Servicios de cada zona y propician la participación de la ciudadanía en análisis de los problemas de servicio e identificación de alternativas de solución.

Actualmente existen comisiones de personas usuarias en San José, Alajuela, Heredia, Cartago, Guanacaste, Puntarenas, Pérez Zeledón, Corredores y la Zona Atlántica (Limón). Además, a partir de 2010, inició su funcionamiento la comisión de San Carlos, la cual se constituye en la de más reciente creación.

Dentro de los temas analizados por estas comisiones se encuentran el retardo judicial, lentitud en la atención, funcionamiento de los servicios de uso compartido (áreas de fotocopiado e impresión), imagen institucional y comunicación interna entre otros.

En el 2010, se inició la ejecución de una iniciativa propuesta por la Comisión para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia, consistente en la creación de una Comisión de Personas Usuarias de San Carlos, integrada con representantes de la comunidad identificados por ambas dependencias y conformada de forma que se garantizara la más plena participación ciudadana de miembros de esa comunidad en el análisis de la administración de justicia.

3.1.2 Comisión de Accesibilidad

Dentro de los aportes de la Contraloría de Servicios en esta Comisión se encuentran los siguientes:

- Redacción de las directrices para la adecuada atención de las personas usuarias con discapacidad en los puestos de seguridad del Poder Judicial.
- Orientación e información de los servicios del Poder Judicial mediante la Línea Gratuita 800-800-3000.
- Atención y trámite de las gestiones relacionadas con el adecuado uso de estacionamientos para personas con discapacidad.
- Divulgación de las políticas y acciones institucionales en charlas y visitas a oficinas judiciales.
- Actualización mensual de la ubicación de las servidoras y servidores judiciales capacitados en Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), para su publicación en la página Web de la Contraloría de Servicios, así como su divulgación mediante avisos del Departamento de Prensa y Comunicación, con el objetivo de que los servidores judiciales conozcan a quien acudir, en caso de requerir esa colaboración para la atención de personas usuarias con discapacidad auditiva.
- Recepción y trámite de gestiones relacionadas con trámite de pago de los peritos en LESCO.
- Verificación del funcionamiento del programa JAWS en las diferentes sedes judiciales.
- Confección de un directorio con números telefónicos y direcciones de las instituciones que brindan apoyo a poblaciones en condición de vulnerabilidad en todo el país.



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



- Identificación de las oficinas judiciales habilitadas para la atención de personas con discapacidad en las sedes que no cuentan con ascensor.
- Contribución presupuestaria para la compra de un exhibidor de material impreso, para uso de la Biblioteca Judicial Accesible.
- Distribución nacional de las guías para la firma de personas con discapacidad visual.
- Participación en la subcomisión integrada para la redacción de un protocolo para la atención de personas con discapacidad mental.

3.1.3 Subcomisión de la Persona Adulta Mayor

La Subcomisión de la Persona Adulta Mayor, la cual forma parte de la Comisión de Accesibilidad, tiene el objetivo de efectuar propuestas y realizar acciones para brindar un mejor servicio a la persona adulta mayor.

Durante el 2010, la Contraloría de Servicios, como parte de sus labores, realizó un seguimiento en las oficinas judiciales en relación con el cumplimiento de la política institucional de atención a las personas adultas mayores.

Así mismo, se inició la recopilación de información que permita efectuar aportes a la Escuela Judicial para la elaboración de un curso sobre el tema dirigido a servidores y servidoras judiciales, con el cual se pretende mejorar la atención que ofrece la institución a estas personas usuarias.

3.1.4 Subcomisión de Pueblos Indígenas

La coordinación de esta Subcomisión se encuentra a cargo de la Contraloría de Servicios y su objetivo principal es el de analizar temas relacionados con el acceso de los pueblos indígenas a la justicia.

Entre los temas promovidos por esta subcomisión durante el 2010 se encuentran el uso de distintivos para la identificación de expedientes en los cuales figuran intervinientes indígenas, nombramiento de intérpretes para diligencias judiciales, ayudas económicas a personas usuarias indígenas cuando deban trasladarse a oficinas judiciales, diseño de afiches y material traducido a idiomas indígenas, diseño de módulos de capacitación y visitas a pueblos indígenas.

3.1.5 Comisión de Valores

La Contraloría participa tanto en la Comisión como en las Subcomisiones de cada Circuito Judicial, consciente de la relevancia que tiene la interiorización de los valores institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Se ha participado en todos los procesos que realiza la Comisión para el diseño de la política axiológica de la institución, esfuerzo que estimamos contribuirá al mejoramiento del clima laboral y al mejor desempeño institucional.

3.1.6 Comisión de Familia

La participación de la Contraloría de Servicios en esta comisión institucional se da en forma reciente, con el fin de incorporar la perspectiva de las personas usuarias en el análisis de los temas que esta conoce, tanto en la materia de Familia como de Pensiones Alimentarias.

El aporte de la Contraloría de Servicios contribuye a la identificación de las inconformidades de las personas usuarias y a la mejora de la calidad del servicio que brindan los despachos judiciales que conocen esas materias.

A esta Comisión se han transmitido todas las inquietudes generadas por las gestiones de las personas usuarias en relación con los servicios que reciben de los despachos que tramitan los procesos vinculados a las relaciones familiares.

3.1.7 Otras Comisiones

Adicionalmente, la Contraloría de Servicios participa y realiza aportes en las comisiones contra el Retraso Judicial, Hostigamiento Sexual en Poder Judicial, Ambiental, Resolución Alterna de Conflictos (RAC) y GICA (Gestión Integral de Calidad y Acreditación).

3.1.8 Redes contra la Violencia Intrafamiliar

A través de las oficinas regionales de la Contraloría, se participa activamente de las Redes Interinstitucionales contra la Violencia Intrafamiliar de Goicoechea, Curridabat, Cartago, Valverde Vega y Naranjo. El aporte de la Contraloría de Servicios permite propiciar canales de comunicación eficientes entre las dependencias del Poder Judicial con las instituciones locales encargadas de la atención de casos de violencia doméstica y obtener así una valiosa retroalimentación, desde la perspectiva de las personas usuarias, acerca los servicios que se brindan.

3.2 Acercamiento a las comunidades

Las actividades de acercamiento a las comunidades representan una de las principales alternativas de divulgación de los servicios institucionales y de la función de la Contraloría de Servicios, pues permiten mantener un contacto directo con las personas que son usuarias de los servicios o desean conocer acerca de la función del Poder Judicial.

Como parte de su labor durante el 2010, la Contraloría de Servicios, a través de su sede central y oficinas regionales, participó en las actividades de acercamiento que se describen a continuación.

SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
Sede Central de la Contraloría de Servicios.	VI Jornada de Cultura Tributaria.	Se realizó el 9 de abril de 2010 en el Parque Centenario de Desamparados, organizada por la Dirección General de Tributación Directa.
Sede Central de la Contraloría de Servicios.	Feria del Usuario 2010.	Se realizó los días 24 y 25 de marzo en el vestíbulo del edificio del Organismo de Investigación Judicial, con la coordinación del Despacho de la Presidencia de la Corte.
Sede Central de la Contraloría de Servicios.	Cívico Policial.	Se realizó el 20 de agosto en el Parque de Barrio México.
Sede Central de la Contraloría de Servicios.	VI Feria de Servicios Públicos.	Se realizó los días 12 y 13 de agosto, en el Parque Central de San José.
Goicoechea (II CJSJ).	Feria en Celebración del Día de la Mujer.	Se realizó en el Parque de Curridabat. Se distribuyó a todas las personas participantes información sobre las diferentes oficinas judiciales del circuito.
Cartago.	III Jornada de Espacios de Participación Ciudadana en Cartago	Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
	y Turrialba.	
San Carlos (II CJ Alajuela).	Espacios de Participación Ciudadana.	Instituto Costarricense de Electricidad, en coordinación con la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicio del Ministerio de Planificación.
San Carlos (II CJ Alajuela).	Feria Boca Tapada.	Organizó la Pastoral Social de la Iglesia Católica de Boca Tapada, en Pital de San Carlos.
Zona Atlántica.	Toma de muestras de ADN en la Comunidad Indígena Suretka.	Se realizó el 23 de septiembre en coordinación con el Juzgado de Familia y Penal Juvenil de Limón y la Unidad de Genética Forense.
Zona Atlántica.	Proyecto de Acceso a la Justicia Comunidades Indígenas Suretka.	En colaboración de la Asociación de Desarrollo Integral de Talamanca.
Zona Atlántica.	Proyecto de Acceso a la Justicia Comunidades Indígenas Nairi Awari.	Juzgado Agrario de Pococí y la Defensa Pública en materia Agraria.
Zona Atlántica.	Feria de Participación Ciudadana Limón.	Organizada por el Instituto Costarricense de Electricidad.
Alajuela (I CJ Alajuela).	Feria del Usuario.	Organizada por el Despacho de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia.
Pérez Zeledón (I CJ Zona Sur).	Feria del Usuario.	Realizada en el edificio de los Tribunales de Pérez Zeledón. La coordinación se realizó a través de la Administración Regional de este circuito judicial
Pérez Zeledón (I CJ Zona Sur).	Tercer Feria del Agua.	Se llevó a cabo en la Comunidad de Buenos Aires. Se realizó en coordinación con el Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de ese circuito

SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
Heredia.	5to Festival de las Flores	Realizada en el Parque Central de Heredia.
Guanacaste (Liberia).	Feria del Usuario.	Se coordinó con la Adm. Regional y Despacho de la Presidencia.

Fuente: Subcontralorías de Servicios

3.3 Charlas y capacitación

Otra de las labores de la Contraloría durante el 2010 consistió en ofrecer charlas a servidores judiciales sobre temas de servicio, con el objetivo de fortalecer y sensibilizar a la población judicial en cuanto al trato hacia la persona usuaria, valores y directrices institucionales entre otros temas.

También se participó en actividades informativas dirigidas a personas de las comunidades, con el objetivo de informar acerca de los servicios institucionales y específicamente de la labor de la Contraloría.

El detalle de las actividades se puede observar en la siguiente tabla.

CHARLAS Y CAPACITACIONES		
FECHA	TEMA	PÚBLICO META
18 febrero.	Educación legal popular en la Zona Norte.	Explicación acerca del Poder Judicial dirigida a los estudiantes del trabajo comunal de la Universidad de San José en Ciudad Quesada
17 de febrero.	Servicio Público de Calidad.	Auxiliares Judiciales de los Tribunales de Justicia de Golfito.
19 y 26 de febrero.	Servicio Público de Calidad.	Juzgado de Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de San José.
5 de marzo.	Servicio Público de Calidad.	Asistentes Judiciales de los Tribunales de Justicia de Pérez Zeledón.
14 de mayo.	Servicio Público de Calidad.	Auxiliares Judiciales y Asistentes del Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Santa Ana.
8 de junio.	Delitos Sexuales a personas Menores de Edad.	Personal docente del Colegio de Naranjo en coordinación con la Red Interinstitucional contra la Violencia Intrafamiliar de Naranjo.



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



CHARLAS Y CAPACITACIONES		
FECHA	TEMA	PÚBLICO META
9 de junio.	Presentación personal apropiada.	Servidores(as) Judiciales de la Fiscalía de Cartago.
17 de junio.	Servicios que ofrece la Línea Gratuita del Poder Judicial y la Contraloría de Servicios.	Dirigido a las mujeres integradas al proyecto Promotoras de Derecho del Instituto Nacional de la Mujer.
28 de junio.	Servicio Público de Calidad.	Oficiales de Seguridad de los Tribunales de Heredia.
7 de julio.	Instituto Nacional de la Mujer (Promotoras de Derecho).	Dirigido a las Mujeres integradas al proyecto Promotoras de Derecho del Instituto Nacional de la Mujer.
19 de julio.	Servicio Público de Calidad.	Servidores(as) del Juzgado Penal de San José.
11 de agosto.	Conversatorio sobre la calidad del Servicio con la Magistrada Presidenta de la Comisión de Familia.	Personas usuarias del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú.
17 y 24 de agosto.	Servicio Público de Calidad.	Servidores(as) de la Oficina Receptora de Denuncias del I CJSJ.
Del 6 al 17 de septiembre.	Servicio Público de Calidad.	Alrededor de 100 oficiales de la seguridad interna de los edificios del I CJSJ.
8 de septiembre.	Conversatorio sobre la calidad del Servicio con la Magistrada Presidenta de la Comisión de Familia.	Personas usuarias del Juzgado de Pensiones Alimentarias del II CJSJ (Goicoechea).
13 de octubre.	Servicio Público de Calidad.	Servidores(as) del Juzgado Contravencional de San Rafael de Heredia.
22 de octubre.	Conversatorio sobre la calidad del Servicio con la Magistrada Presidenta de la Comisión de Familia.	Personas usuarias del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Desamparados.

Fuente: Subcontralorías de Servicios

3.4 Información y orientación a las personas usuarias

A continuación se detallan las labores realizadas por la Contraloría de Servicios durante el 2010 para dar cumplimiento a la labor de informar y orientar a las personas usuarias, según lo establece el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de esta dependencia.

3.4.1 Confección de material informativo

Además de las reimpressiones de despleables, volantes y afiches informativos, el 2010 permitió, con la colaboración del Departamento de Artes Gráficas, la confección de un Directorio de Instituciones que brindan apoyo a personas con discapacidad a nivel nacional, así como la edición de un “Manual de Servicios Institucionales”, que permitirá a las personas usuarias conocer los diferentes servicios que les brinda el Poder Judicial y a dónde acudir en caso de requerir mayor información.

Así mismo, se confeccionó y distribuyó material de la Línea de Información Gratuita 800-800-3000 en todas las actividades de acercamiento a las comunidades, así como en las diferentes oficinas judiciales, para aumentar la cantidad de llamadas que atiende ese servicio y contribuir así a la descongestión de los despachos judiciales.

3.4.2 Puesto de información y orientación en el edificio de los Tribunales de Justicia en el Primer Circuito Judicial de San José

Desde el mes de julio de 2010, con el objetivo de orientar a las personas usuarias que visitan las oficinas judiciales ubicadas en el edificio de los Tribunales de Justicia del primer Circuito Judicial de San José, se instaló, con personal de la Contraloría de Servicios, un puesto de información.

Según los datos recabados, desde el 27 de julio y hasta el 31 de octubre se atendieron en total 7.136 personas usuarias, a las cuales se les brindó orientación en cuanto a la ubicación de oficinas dentro y fuera del edificio, requisitos y ubicación de servidores judiciales.

4. Deficiencias de servicio identificadas

4.1 Familia y Pensiones Alimentarias

4.1.1 Trato a las personas usuarias

La Contraloría de Servicios ha identificado un reclamo de las personas usuarias de los despachos de Pensiones Alimentarias por la calidad del trato que reciben, el cual no consideran satisfactorio, dado que estiman que no se recibe una atención cordial y respetuosa, y que las y los servidores judiciales no siempre muestran anuencia a brindarles la información completa y correcta que requieren para la tramitación de sus procesos.

Debe recordarse que en esta materia no se exige a las partes contar con asistencia letrada, que muchas personas no cuentan con conocimientos



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



jurídicos elementales, que su participación en este tipo proceso como parte actora o demandada resulta de relaciones afectivas deterioradas, que el proceso representa un aspecto importante de su vida en la medida en que están reclamando su derecho alimentario o tienen el deber de suministrar alimentos a otros, de manera que convergen muchas circunstancias que crean necesidades específicas de atención en los despachos judiciales para esta población.

Estima esta Contraloría de Servicios que la demanda en relación con el trato que reciben las personas usuarias en esta materia exige una reconsideración de los perfiles de las y los servidores que las atienden, implementación de procesos de selección que acrediten la idoneidad para el cumplimiento de esta labor y continuas acciones de sensibilización y capacitación relacionadas con esta materia, esfuerzos que conocemos ha venido realizando la institución y cuyos resultados deben ser evaluados.

4.1.2 Demora excesiva en la confección de órdenes de apremio

Otro reclamo constante de las personas usuarias de Pensiones Alimentarias que han acudido a la Contraloría se origina en los plazos que deben esperar para la entrega de las órdenes de apremio que mensualmente solicitan, contado a partir de la fecha de la solicitud.

A través de su labor, la Contraloría de Servicios ha evidenciado que tales plazos varían considerablemente de un despacho a otro, pues en unos es de dos días mientras en otros puede demorar hasta tres semanas, situación que se considera lesiva para las personas usuarias.

Ello se agrava también por el hecho de que la información que se les brinda a las personas usuarias sobre el plazo que requiere el despacho para la confección de tales órdenes, muchas veces resulta inexacta, lo que ocasiona que cuando la parte interesada acude al despacho para retirar la orden en el plazo que se le indicó, esta no se encuentre confeccionada y se le solicite que regrese nuevamente en otra fecha o, en el mejor de los casos, le permitan esperar mientras se le confecciona, situación que origina inconformidad y cuestionamiento sobre la eficiencia del servicio.

No comprenden la personas usuarias que se les haya hecho esperar días o semanas y que, en el lapso entre su anterior y posterior visita, no se haya podido confeccionar el documento, para que se encuentre listo para su entrega, en el plazo originalmente establecido.

Además del costo del reiterado traslado de las personas al despacho y los tiempos de espera para ser atendidos, los cuales hemos constatado que suelen

ser prolongados en algunos despachos (Segundo Circuito Judicial de San José, Desamparados, entre otros), la demora la obtención de la orden de apremio crea gran insatisfacción y una negativa percepción del servicio.

4.1.3 Lentitud en la atención de las personas usuarias

La Contraloría ha registrado insatisfacción por los tiempos de espera para que las personas sean atendidas, plazos que obedecen a factores diversos como la cantidad de personas usuarias que acuden al despacho, número de ventanillas disponibles para la atención, la forma en que se distribuyen las funciones de atención, el tiempo que se dedica a la atención de cada persona, -el cual nos informan las y los servidores que aumenta cuando la parte usuaria requiere explicaciones minuciosas sobre aspectos del proceso judicial-, el tiempo que requiere la búsqueda de expedientes, el nivel de actualización del sistema de registro de expedientes, entre otros.

Sin embargo, es necesario que la institución continúe revisando los sistemas de gestión de los despachos, como se ha venido haciendo, e implementando proyectos novedosos, promoviendo el uso de los recursos tecnológicos disponibles y tomando otras acciones para reducir los tiempos de espera y de atención efectiva.

También ha sugerido esta Contraloría a la Comisión de Familia la revisión de los formularios de solicitud de apremio, por la falta de uniformidad de los que actualmente se utilizan en los despachos y los distintos grados de complejidad que presentan, el uso de lenguaje que no es fácilmente comprensible, la falta de información sobre la forma en que se deben completar estas solicitudes y otros factores que dificultan la realización correcta del trámite e impiden, en algunos casos, el cobro de los montos correctos.

4.1.4 Lentitud en la resolución de pensiones provisionales, incidentes y pensiones definitivas

Este tema, que está ligado al retraso judicial, está vinculado al reclamo generalizado que se evidencia en todas materias por los tiempos de respuesta que brinda el Poder Judicial a las gestiones.

Según se ha constatado, el principal reclamo que ha venido atendiendo la Contraloría, desde su creación en el 2002, ha sido el del retraso, el cual se registra como motivo mayoritario de inconformidad todos los años.

Esta inconformidad se relaciona con las expectativas de las personas usuarias en cuanto al servicio y su demanda por una justicia “pronta y cumplida”.



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



En los informes anuales de esta oficina se identifican los despachos que registran la mayor cantidad de inconformidades por este motivo, lo que se incluye en el cuadro denominado “Gestiones tramitadas por oficina judicial y motivo”.

En el presente informe, el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Juzgado de Trabajo, ambos del Segundo Circuito Judicial de San José han registrado una mayor cantidad de gestiones por retardo.

Debe reconocerse que se dificulta la valoración de este reclamo ciudadano por el hecho de que la institución no han identificado plazos razonables para la tramitación y resolución de los distintos tipos de procesos. No se cuenta tampoco con los plazos promedio, establecidos de manera objetiva, que permitan valorar si la expectativa ciudadana es congruente con las condiciones y posibilidades reales de prestación del servicio por parte de la institución, si se trabaja en condiciones de eficiencia.

Sin estos plazos, carece, tanto la Contraloría como el propio Poder Judicial de parámetros objetivos de valoración de los tiempos de respuesta de los despachos, así como la posibilidad de señalar sin ambivalencia las deficiencias que se presentan en cuanto a este aspecto del servicio.

Aunque sí resulta posible identificar los casos de retardo grave, pues no solo son más evidentes, sino que los propios despachos los reconocen, lo que no siempre es posible es explicarle a la persona usuaria si los trámites que se encuentran dentro de los plazos normales de resolución son o no razonables. Estos aspectos son valorados por la Contraloría de Servicios con dificultad y utilizando los criterios disponibles: información disponible de otras dependencias como el Departamento de Planificación, de la Inspección Judicial, de la Auditoría, del Consejo Superior, de las Comisiones institucionales y comparación con tiempos de respuesta de oficinas con características similares e información suministrada por el propio despacho.

Se debe, desde luego, reconocer que existen factores que inciden en los plazos de resolución, algunos imputables al despacho y otros no, como: el circulante del despacho, la forma de organización y distribución del trabajo, el desempeño de las y los servidores judiciales, los recursos disponibles, los tiempos de espera para obtener información de otras instituciones, la complejidad de la disputa y el nivel de litigiosidad de las partes.

4.1.5 Inexperiencia del personal que atiende público

Se ha registrado el reclamo de las personas usuarias por haber sido atendidas por personal que carece del conocimiento y experiencia adecuados para atender rápida y eficientemente sus consultas.

Estos casos se han referido a despachos en los que la atención al público son servidores de nuevo ingreso o meritorios, quienes no pueden responder adecuadamente las consultas o para hacerlo deben efectuar numerosas consultas, lo cual incrementa el tiempo de atención.

4.1.6 No aprovechamiento de herramientas tecnológicas para la economía de trámites

En materia de Pensiones Alimentarias, se ha identificado la resistencia de los despachos a obtener información requerida para la tramitación de los procesos judiciales, mediante el uso de los enlaces electrónicos que se han establecido con otras instituciones como el Registro Público de la Propiedad, la Caja Costarricense de Seguro Social y el Registro Civil, para agilizar los procesos y evitar que sean las partes las obligadas a acudir a esas instituciones en procura de certificaciones o constancias.

Considera la Contraloría de Servicios conveniente promover la mayor utilización de las herramientas tecnológicas que el Poder Judicial ha puesto a disposición de los despachos y reducir, en la medida de lo posible, la cantidad de documentos que se exigen para la interposición de las demandas, pues su obtención constituye un obstáculo al acceso a la justicia y tiene un costo para la persona usuaria.

Preocupa, además, que cuando las partes aportan los documentos, los procesos no son resueltos con prontitud y la información que se aportó, en algunos casos, se considera desactualizada y por ello, se solicita a la parte que la vuelva a aportar.

4.1.7 Desconocimiento por parte de las personas usuarias de las plataformas tecnológicas nuevas utilizadas por la institución

A pesar de los esfuerzos que se han venido realizando para dar divulgación a los recursos tecnológicos puestos a disposición de las personas usuarias para facilitar y mejorar los servicios, se realizan esfuerzos para ampliar su conocimiento y uso, así como eliminar la desconfianza o resistencia inicial del público ante las nuevas tecnologías: consulta y gestión en línea, notificaciones por medios electrónicos, recepción digital de escritos, entre otros. Ello obliga a una mayor promoción por parte de la institución, lo cual estimamos que se ha venido haciendo.

4.2 Laboral, Civil y Cobratoria

4.2.1 Lentitud en el trámite y resolución de los procesos

La creación de los Juzgados Especializados de Cobro hizo surgir una gran expectativa entre las personas usuarias respecto a la posibilidad de una tramitación ágil de todos sus procesos cobratorios.

Sin embargo, la insuficiencia de recursos y la alta demanda del servicio produjo una saturación casi inmediata de los primeros de estos despachos, circunstancia que impidió la materialización de las expectativas de las personas usuarias y produjo la recepción de numerosos reclamos por ese motivo.

Casi la totalidad de tales gestiones se han referido al actual Juzgado Primero de Cobro Especializado del Primer Circuito de San José, por el tiempo que demoran en resolver gestiones.

Es un reto pendiente para el Poder Judicial lograr que esos nuevos despachos funcionen todos con la celeridad esperada y valorar las lecciones aprendidas de la experiencia que se ha obtenido.

Sin embargo, tenemos evidencia de la preocupación de la jerarquía por resolver el descongestionamiento de estos despachos y lograr los objetivos de mayor eficiencia en la atención de los procesos cobratorios que originaron su creación. También consta el esfuerzo que se ha venido realizando por dotarlos de los recursos requeridos para el cumplimiento de sus funciones, aunque aún no se han resuelto los problemas del servicio que brinda el Juzgado Primero referido, que es el de la materia que atiende el mayor circulante.

4.3 Penal

4.3.1 Congestionamiento de las agendas

El señalamiento de las audiencias en materia penal para fechas lejanas ha sido ocasionado por la saturación de las agendas, situación que genera descontento.

Además, en caso de suspensión de una audiencia, por razones imputables o no al despacho, la reprogramación se ha efectuado para meses después e, incluso, para una fecha del año siguiente, circunstancia que no es la deseable.

También se ha constatado el perjuicio que la suspensión de los señalamientos ocasiona a las partes, ya que produce retardo y la preocupación de los interesados por la posibilidad de que los procesos prescriban, temas que han originado reiteradas



consultas ante esta dependencia, principalmente cuando se producen múltiples suspensiones en relación con el mismo proceso.

Preocupa, adicionalmente, cuando los procesos suspendidos se vinculan a personas menores de edad, víctimas de delitos sexuales, personas en condición de vulnerabilidad o a quienes por otras circunstancias personales el retraso en la celebración del juicio causa una afectación mayor que otras personas usuarias. No obstante, la demanda por una pronta realización de la audiencia es una legítima aspiración de todas las partes intervinientes en el proceso, dados los inconvenientes y costos que, en general, ocasiona su postergación.

Aunque existen causas no imputables al despacho: cantidad de procesos que deben ser atendidos, la prioridad que establecen las directrices institucionales debe darse a ciertos (reo preso, menores de edad, asuntos pronto a prescribir), incapacidad médica del juzgador, de una de las partes o de sus representantes, también ha sucedido que se programan audiencias en fechas no hábiles, sin que tal circunstancia se advierta hasta que se encuentre muy cercana la fecha señalada para el debate, la suspensión de procesos para dar prioridad a otros y, en algunos casos, la suspensión reiterada del mismo proceso.

Los juzgadores con los que se han consultado estos casos afirman que carecen de recursos suficientes para atender la alta demanda y expresan preocupación de que la institución no pueda suministrar los que se requieren. Afirman haber hecho del conocimiento esta situación a las instancias superiores, haber solicitado recursos adicionales o extraordinarios y estar haciendo lo posible para brindar el servicio, por lo que la Contraloría ha transmitido estas preocupaciones a la Comisión de Asuntos Penales, para su conocimiento y análisis.

4.4 Respuesta lenta de algunas Administraciones ante las necesidades jurisdiccionales

Otro aspecto que incide en la eficiencia en la prestación del servicio se vincula con la prontitud y calidad de la respuesta que brinda la Administración ante las peticiones de los despachos judiciales, en cuanto a: fallas del equipo (computadoras, impresoras y faxes), problemas de conectividad, solicitudes de mobiliario y equipo y mejoras en la infraestructura, etc.

Si bien se tiene conocimiento de que las gestiones son tramitadas, el personal de los despachos manifiesta preocupación en cuanto a los tiempos de respuesta, la falta de información, la falta de seguimiento a gestiones remitidas a otras dependencias y la omisión de dar respuesta.

En cada caso, estas inquietudes han sido trasladadas por la Contraloría a la oficina administrativa correspondiente, la cual en todos los casos ha brindado una respuesta o explicación.

Únicamente estimamos conveniente que de las gestiones que no puedan ser atendidas con prontitud, se mantenga debidamente informadas a las personas interesadas, que se determinen criterios de prioridad para la atención más ágil de las situaciones que más gravemente afectan la prestación del servicio, situación que contribuiría a la disminución de solicitudes de intervención de esta Contraloría por este motivo.

Estas recomendaciones han sido ya efectuadas ante las instancias competentes.

4.5 Incumplimiento de las directrices institucionales

Se ha observado la necesidad de fortalecer los mecanismos de verificación del cumplimiento de las directrices institucionales, para evitar su desaplicación en perjuicio de las personas usuarias.

Entre estas directrices se encuentran: prioridad en la atención de ciertas personas usuarias, identificación y prioridad en la tramitación de expedientes, comunicación a la Inspección Judicial del extravío de expedientes, debida información a las personas usuarias y otras, principalmente aquellas relacionadas con las poblaciones en condición de vulnerabilidad, la prevención de la revictimización y el cumplimiento de las Reglas de Brasilia.

4.6. Lentitud en la devolución de dineros a las partes de los procesos

Mediante gestiones atendidas en la Contraloría y aportes de la Comisión de Usuarios de San José, se identificó el retardo en la devolución de dineros depositados por las partes en los procesos judiciales, tema que esta oficina dispuso se propuso analizar en el 2011, para elaborar un informe detallado que será remitido a las instancias superiores.

4.7 Imposibilidad de identificar prioridades en el trámite de procesos según criterios de urgencia.

Bajo este título se expone la preocupación de esta oficina en cuanto a que, cuando median circunstancias extraordinarias que hacen razonable la tramitación más ágil de los procesos judiciales como la enfermedad terminal de una las partes debidamente acreditada en el expediente judicial, decisiones urgentes en relación con personas menores de edad que están siendo víctimas de acciones ilegítimas, y en los despachos

en los que se tramitan existe retardo considerable, se ha observado que estos no identifican por sí mismos la necesidad urgente de la prestación del servicio.

No obstante, hemos constatado que cuando a través de la Contraloría de Servicios se advierten esas circunstancias, los despachos valoran la situación y, en caso de que determinan que sea procedente, atienden con mayor urgencia las necesidades de las persona usuarias.

Esta preocupación fue transmitida a la Comisión de la Jurisdicción Laboral, la que determinó la procedencia de que el juzgador valore tales circunstancias para asegurar la prestación del servicio en forma razonable, oportuna y con humanización.

5. Algunos esfuerzos institucionales para la mejora de los servicios

Considera la Contraloría que no solo es su deber informar sobre las demandas de las personas usuarias y necesidades que han sido identificadas, sino reconocer los esfuerzos que realiza el Poder Judicial para mejorar la calidad del servicio.

Inspirada en la preocupación por atender los requerimientos de las y los habitantes, así como dar cumplimiento a los objetivos de los Planes Estratégicos y fortalecer el proceso de modernización institucional, se han realizado las siguientes acciones de mejora, entre otras:

1. Implementación del Sistema de Gestión en Línea, herramienta tecnológica que permite a las personas usuarias una serie de beneficios, entre los que se pueden citar: envío forma electrónica de nuevas demandas y escritos a los despachos judiciales y consultas en línea.
2. Sistema de Control de Audiencias Orales (TIUS), cuyo objetivo es la implementación de proyectos piloto en diferentes países empleando nuevas tecnologías para mejorar el acceso a la información y prestación de los servicios a la ciudadanía. En octubre de 2010, el sistema fue implementado en el Tribunal Contencioso Administrativo, con sede en el Segundo Circuito Judicial de San José.
3. Acreditación de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia y el Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia por el Proyecto de Gestión Integral de Calidad y Acreditación (GICA).
4. Elaboración de las políticas cero papel con base en el diagnóstico del consumo de papel que realizó el Poder Judicial, para reducir gastos y promover una mayor agilidad y eficiencia de los servicios.
5. En marzo de 2010, inicia funciones la Comisión de Trabajo del Programa Hacia Cero Papel representado por cuatro integrantes del Ámbito Jurisdiccional y Administrativo, así como del Ministerio Público, Defensa Pública y el Organismo de Investigación Judicial.



PODER JUDICIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



6. Fortalecimiento de las políticas de ahorro de papel implementadas en la institución, por medio de la emisión y difusión de Circulares Internas por parte de la Secretaría de la Corte (Circulares 98-10, 122-10, 143-10, 165-10).
7. Separación del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Puntarenas. Se realizó la especialización de materias en Pensión Alimentaria y Contravenciones.
8. Implementación de la oralidad y un sistema totalmente electrónico en el Juzgado Penal del Segundo Circuito Judicial de San José.
9. Presentación del Diagnóstico de Oportunidad a la Comisión de Valores, en la sesión extraordinaria, celebrada el 26 de enero de 2010. Este diagnóstico permitió la identificación de los valores compartidos del Poder Judicial.
10. Aprobación del Manual de Valores Compartidos por Corte Plena, en la Sesión N°32-10 Artículo XXII del 8 de noviembre de 2010.

Estos esfuerzos, que se mencionan como ejemplos, sin excluir los que no se hayan enumerado, evidencian el interés institucional, de continuar en el camino de la mejora continua de los servicios, a pesar de las conocidas limitaciones presupuestarias que la situación fiscal del país ha impuesto.

6. Conclusión: Reto de la nueva administración de justicia

Al llegar a la conclusión de este informe, se ha estimado conveniente efectuar una reflexión breve sobre la nueva administración de justicia que requiere nuestro país y que se ha venido promoviendo desde el Poder Judicial.

¿Cuáles son los requerimientos de esa justicia, desde la perspectiva de las y los habitantes? ¿Cuáles son los valores que la deben inspirar? Y, finalmente, ¿cómo puede lograr que se materialicen de forma en que sean estos percibidos por las personas usuarias en su contacto cotidiano con la institución?

Considera esta dependencia que la nueva administración de justicia debe tener como eje central al ser humano, dotado de su esencial dignidad y libertad, tal como se contempló en el primer plan estratégico del Poder Judicial (2000-2005).

Al utilizar como punto de referencia al ser humano, la administración de justicia debe entonces considerar, en primer término, a las personas usuarias, que son la razón de ser de los servicios públicos que deben satisfacer sus necesidades. Sin embargo, este enfoque exige también que se considere al ser humano que presta el servicio, sin cuya colaboración y convencimiento no resulta posible garantizar la calidad en la atención de

las necesidades de las personas usuarias ni el respeto efectivo a sus derechos frente a la Administración Pública.

Con el ser humano como eje del servicio, se debe reconocer la importancia de que, en todos los aspectos del servicio, se continúe, como se ha venido haciendo, promoviendo:

- El reconocimiento de los derechos de todas las personas
- La garantía de un trato equitativo y respetuoso
- Brindar información veraz, completa y oportuna
- La adopción de todas las acciones requeridas para brindar un servicio ágil y eficiente
- La organización de los servicios, en atención a las necesidades, de las personas usuarias que los requieren
- La adopción de medidas especialmente dirigidas a garantizar el acceso equitativo a la justicia, especialmente cuando concurren condiciones de vulnerabilidad en quienes requieren el servicio
- La dotación de las mejores condiciones posibles para la realización del trabajo a las y los servidores judiciales, en un clima de respeto a sus derechos y necesidades y, entre otros,
- La utilización todas las herramientas disponibles para el cumplimiento de la visión institucional, que es:

“Administrar justicia con los más altos estándares internacionales de independencia, imparcialidad, responsabilidad, equidad, probidad, transparencia, descentralización, eficiencia y calidad, garantizando la protección de los derechos, garantías y libertades de las personas. Todo servidor(a) judicial será consciente de su elevada función en la sociedad, ofreciendo un servicio de excelencia y humanizado, que incrementará la confianza de la población. Garantizar la no discriminación por razones de género, etnia, ideología, nacionalidad, discapacidad y religión en las decisiones judiciales, en el acceso a la justicia y en la organización y funcionamiento interno del Poder Judicial; contribuyendo así al desarrollo democrático, económico y social y a la convivencia pacífica en Costa Rica.” (Plan Estratégico del Poder Judicial 2007-2011)

Creemos que la institución ha venido orientando su labor al cumplimiento de estas aspiraciones, el reto pendiente es que la convicción y decisiones de la jerarquía sean interiorizados por los servidores de todos los ámbitos y niveles de la estructura organizacional, para que los esfuerzos y buenas intenciones de estos últimos años se reflejen en una prestación adecuada del servicio público.

7. Recomendaciones

En virtud de que todos los aspectos desarrollados en el presente informe han sido hechos del conocimiento de las instancias correspondientes para su valoración y con las acciones de mejora del servicio que se vienen implementando conforme a las posibilidades institucionales se atienden los problemas que se han planteado, la única recomendación que se emite es la de esperar los resultados de las acciones emprendidas, para que puedan ser evaluado su impacto.

Es por ello que en el presente informe, que se somete a consideración de la Corte Suprema y del Consejo Superior, conforme lo establece el artículo 14 del Reglamento de Creación de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, no se estima necesario solicitar la adopción de acuerdos en relación con los temas expuestos.

Más bien, se considera esta una ocasión oportuna para reconocer el interés que siempre han mostrado esas instancias superiores al recibir y analizar con interés los informes de este órgano contralor.