

INFORME DE LABORES 2011

1. PRESENTACIÓN

El Poder Judicial se encuentra un proceso de modernización y construcción de una cultura de servicio, lo que implica que toda actividad debe estar orientada a servir a las personas usuarias como eje central del quehacer institucional, prueba de lo cual fue la creación de la Contraloría de Servicios.

En el marco anterior, la Contraloría de Servicios contribuye a que el Poder Judicial funcione con máximo de eficiencia, para satisfacer las legítimas demandas de las personas usuarias y facilitar la comunicación entre estos y la organización, fortaleciendo la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación del servicio público de administración de justicia, como lo establece el art. 12 del Estatuto de la Justicia y Derechos de las personas usuarias del Sistema Judicial.

El presente informe de labores, correspondiente al período comprendido entre los meses de enero y octubre de 2011, constituye un mecanismo de rendición de cuentas de la gestión realizada por la Contraloría de Servicios.

En este documento se realiza una síntesis de la labor de esta dependencia, para dar cumplimiento a sus objetivos.

2. Información estadística

A continuación se presenta un breve análisis de la información estadística generada durante el 2011, la cual comprende una interpretación cuantitativa de las variables registradas por la Contraloría de Servicios durante este período.

2.1 Gestiones tramitadas

Al 31 de octubre de 2011 se tramitaron en total 5.556 gestiones, de las cuales 3.386 (61%) se recibieron en el primer semestre y las restantes 2170 (39%) en el segundo semestre, lo que representa un promedio de 556 gestiones tramitadas por mes.

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

**Cantidad de Gestiones Tramitadas por la Contraloría de Servicios por año
2002 - 2011**

AÑO / SEMESTRE	TOTAL	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
TOTAL	46096	1394	3584	4964	4804	4874	4827	4731	6113	5249	5556
Primer semestre	24438	446	1550	2603	2488	2511	2435	2448	3204	3367	3386
Segundo semestre	21658	948	2034	2361	2316	2363	2392	2283	2909	1882	2170

Fuente: Contraloría de Servicios

Para el 2011, las oficinas de la Contraloría del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José fueron las que mayor cantidad de gestiones registraron con 1.016 y 1.371, respectivamente. Estas dos oficinas, en conjunto, atendieron el 43% de la totalidad de gestiones tramitadas en el país. Las oficinas de la provincia de San José (Primer y Segundo Circuito), presentan un aumento de un punto porcentual (1%), en comparación con el 2010.

Seguidamente en cuanto a relevancia numérica, se encuentran las Subcontralorías de Cartago (incluye Turrialba) con 620, Guanacaste (Liberia, Santa Cruz y Nicoya) con 505 gestiones tramitadas, Heredia (incluye la Ciudad Judicial) con 411, Limón (incluye Pococí) con 401, Puntarenas con 350, Pérez Zeledón con 266, San Carlos con 215, Corredores (incluye Golfito y Osa) con 201 y Alajuela (incluye San Ramón y Grecia) con 200. En relación con el año 2010, la tendencia en cuanto al ingreso de gestiones se mantiene en estas sedes regionales, exceptuando la de Cartago y Puntarenas, que tuvieron un aumento de más de 100 gestiones.

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 2011 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 anteriores, en los cuales el ámbito jurisdiccional es el que ha prevalecido como principal fuente generada de gestiones.

En esta oportunidad, el ámbito jurisdiccional representó el 82% (4.549) del total de las gestiones ingresadas en el año (5.556), seguido por el ámbito auxiliar con el 10% (580) y el ámbito administrativo con el restante 8% (427).

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.

Gestiones Tramitadas por Ámbito
Enero a octubre de 2011

CIRCUITO	TOTAL		ÁMBITO					
			Jurisdiccional		Administrativo		Auxiliar	
	Absol. ¹	Relat. ²	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	5556	100,0	4549	81,9	427	7,7	580	10,4
San José³	2387	100,0	2017	84,5	217	9,1	153	6,4
I C.J.S.J. ³	1016	100,0	776	76,4	154	15,2	86	8,5
II C.J.S.J.....	1371	100,0	1241	90,52	63	4,60	67	4,89
Heredia	411	100,0	330	80,3	28	6,8	53	12,9
Alajuela	415	100,0	351	84,6	24	5,8	40	9,6
I C.J. Alajuela.....	153	100,0	135	88,2	5	3,3	13	8,5
II C.J. Alajuela.....	215	100,0	176	81,9	18	8,4	21	9,8
III C.J. Alajuela.....	32	100,0	31	96,9	0	0,0	1	3,1
Circuito Grecia	15	100,0	9	60,0	1	6,7	5	33,3
Cartago	620	100,0	511	82,4	67	10,8	42	6,8
Cartago.....	537	100,0	467	87,0	44	8,2	26	4,8
Turrialba.....	83	100,0	44	53,0	23	27,7	16	19,3
Guanacaste	505	100,0	413	81,8	11	2,2	81	16,0
Santa Cruz.....	213	100,0	171	80,3	4	1,9	38	17,8
Liberia.....	233	100,0	196	84,1	6	2,6	31	13,3
Nicoya.....	59	100,0	46	78,0	1	1,7	12	20,3
Limón	401	100,0	274	68,3	51	12,7	76	19,0
I C.J. Zona Atlántica.....	217	100,0	143	65,9	34	15,7	40	18,4
II C.J. Zona Atlántica.....	184	100,0	131	71,2	17	9,2	36	19,6
Zona Sur	467	100,0	343	73,4	23	4,9	101	21,6
I C.J.Z.S.....	266	100,0	207	77,8	4	1,5	55	20,7
II C.J.Z.S.....	201	100,0	136	67,7	19	9,5	46	22,9
Puntarenas	350	100,0	310	88,6	6	1,7	34	9,7

NOTAS

¹ Absol.: Absolutos.

² Relat.: Relativos.

³ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

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 anexan al presente informe (ver anexos).

Asimismo, la Contraloría realiza la labor de valorar las gestiones recibidas, mediante 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 2011 por motivo y valoración otorgada.

Gestiones tramitadas por motivo de la gestión y valoración otorgada
Enero a octubre de 2011

MOTIVO DE LA GESTIÓN	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	5554	2641	2169	744	100,0	47,6	39,1	13,4
Retardo judicial.....	3028	1686	1246	96	100,0	55,7	41,1	3,2
Otro ⁶	271	52	132	87	100,0	19,2	48,7	32,1
Retardo administrativo.....	347	180	150	17	100,0	51,9	43,2	4,9
Trato inadecuado.....	223	27	12	184	100,0	12,1	5,4	82,5
Improcedentes.....	111	0	7	104	100,0	0,0	6,3	93,7
Accesibilidad a los servicios.....	184	68	65	51	100,0	37,0	35,3	27,7
Notificaciones.....	145	46	88	11	100,0	31,7	60,7	7,6
Múltiple ⁴	253	116	92	45	100,0	45,8	36,4	17,8
Problemas de información.....	228	70	90	68	100,0	30,7	39,5	29,8
Procedimientos administrativos.....	331	131	169	31	100,0	39,6	51,1	9,4
Atención lenta.....	89	54	21	14	100,0	60,7	23,6	15,7
Error material.....	115	78	32	5	100,0	67,8	27,8	4,3
Extravío de expediente.....	94	62	28	4	100,0	66,0	29,8	4,3
Incum. Directrices Instituc ⁵	36	21	7	8	100,0	58,3	19,4	22,2
Inconformidad con Oficina Regional..	26	9	4	13	100,0	34,6	15,4	50,0
Pérdida de documentos.....	73	41	26	6	100,0	56,2	35,6	8,2

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 las 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 5.556 gestiones, el 55% (3.028) corresponde a este motivo.

Seguidamente se encuentran las gestiones registradas como “retardo administrativo” con un 6% (347), “procedimientos administrativos” con 6% (331), “otro” con 5% (271), “múltiple” con % (253), “problemas de información” con 4% (228), “trato inadecuado” con 4% (223), “accesibilidad a los servicios” con 3% (184), “notificaciones” con 3% (145), “error material” con 2% (115), “improcedentes” con 2% (111), “extravío de expedientes” con 2% (94), “atención lenta” con 2% (89) y “Pérdida de documentos o evidencias” con 1% (73). Los motivos de “Incumplimiento de directrices institucionales” e “Inconformidad oficina Regional” registraron porcentajes inferiores al 1%.

En cuanto a la valoración de las gestiones, el 47% (2641) se consideraron justificadas, 39% (2169) injustificadas y 13% (744) no calificables. El 56% (1686) de las gestiones por “retardo judicial” fueron valoradas como “justificadas”, un 41% (1246) como “injustificadas” y el restante 3% (96) como “no calificables”.

Del detalle plasmado en el anterior cuadro se excluyen dos gestiones, una por retardo judicial y la otra por retardo administrativo, que al momento de generar la información no contaban con la respectiva valoración.

2.4 Boletas de sugerencias

La boleta de sugerencia es una herramienta de la que disponen las personas usuarias para plasmar sus percepciones respecto a la labor que se realiza en los despachos judiciales que integran el Poder Judicial y que permite establecer ajustes o aplicar medidas para mejorar el servicio que se brinda.

Se recibieron en total 1.405 boletas de sugerencias durante el 2011, de las cuales, 243 se tramitaron en el segundo circuito de San José, 324 en Heredia, 234 en el primer circuito de Alajuela, 171 en la Zona Atlántica, 133 en el primer circuito judicial de San José, 108 en Cartago, 96 en el segundo circuito de Alajuela, 37 en el primer circuito de la Zona Sur, 31 en el segundo circuito de la Zona Sur y 28 en Guanacaste. Ninguna boleta se tramitó en la sede de Puntarenas.

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

Boletas de Sugerencias Recibidas según el Circuito Judicial y la Calificación de la Atención Recibida
Enero a octubre de 2011

CIRCUITO	TOTAL		CALIFICACION									
			Muy Bueno		Bueno		Regular		Malo		No Responde	
	Absol. ¹	Relat. ²	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	1405	43,3	241	17,2	127	9,0	241	17,2	702	50,0	94	6,7
San José³	376	100,0	61	16,2	39	10,4	69	18,4	193	51,3	14	3,7
I C.J.S.J. ³	133	100,0	35	26,3	17	12,8	16	12,0	61	45,9	4	3,0
II C.J.S.J.....	243	100,0	26	10,7	22	9,1	53	21,8	132	54,3	10	4,1
Heredia	324	100,0	62	19,1	30	9,3	51	15,7	153	47,2	28	8,6
Alajuela	330	100,0	50	15,2	31	9,4	41	12,4	178	53,9	30	9,1
I C.J. Alajuela.....	234	100,0	45	19,2	28	12,0	28	12,0	111	47,4	22	9,4
II C.J. Alajuela.....	96	100,0	5	5,2	3	3,1	13	13,5	67	69,8	8	8,3
Cartago	108	100,0	28	25,9	6	5,6	18	16,7	51	47,2	5	4,6
Guanacaste	28	100,0	3	10,7	4	14,3	3	10,7	7	25,0	11	39,3
Limón	171	100,0	23	13,5	11	6,4	40	23,4	91	53,2	6	3,5
Zona Sur	68	100,0	14	20,6	6	8,8	19	27,9	29	42,6	0	0,0
I C.J.Z.S.....	37	100,0	6	16,2	4	10,8	10	27,0	17	45,9	0	0,0
II C.J.Z.S.....	31	100,0	8	25,8	2	6,5	9	29,0	12	38,7	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 50% (702) 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 26% (368) estimó que fue buena o muy buena.

Además, mediante las boletas de sugerencias se consulta a las personas usuarias su opinión respecto al tiempo de espera para ser atendidos. Los resultados a esta interrogante se presentan a continuación.



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



Boletas de Sugerencias Recibidas según el Circuito Judicial y la Calificación del Tiempo de Espera Enero a octubre de 2011

CIRCUITO	TOTAL		CALIFICACION							
			Rápido		Aceptable		Lento		No Responde	
	Absol. ¹	Relat. ²	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	1405	90,0	192	13,7	160	11,4	913	65,0	140	87,5
San José³	376	100,0	48	12,8	40	10,6	261	69,4	27	7,2
I C.J.S.J. ³	133	100,0	27	20,3	20	15,0	77	57,9	9	6,8
II C.J.S.J.	243	100,0	21	8,6	20	8,2	184	75,7	18	7,4
Heredia	324	100,0	46	14,2	34	10,5	193	59,6	51	15,7
Alajuela	330	100,0	45	13,6	45	13,6	202	61,2	38	11,5
I C.J. Alajuela	234	100,0	40	17,1	40	17,1	121	51,7	33	14,1
II C.J. Alajuela	96	100,0	5	5,2	5	5,2	81	84,4	5	5,2
Cartago	108	100,0	23	21,3	14	13,0	65	60,2	6	5,6
Guanacaste	28	100,0	2	7,1	3	10,7	11	39,3	12	42,9
Limón	171	100,0	17	9,9	15	8,8	133	77,8	6	3,5
Zona Sur	68	100,0	11	16,2	9	13,2	48	70,6	0	0,0
I C.J.Z.S.	37	100,0	6	16,2	4	10,8	27	73,0	0	0,0
II C.J.Z.S.	31	100,0	5	16,1	5	16,1	21	67,7	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

En cuanto a los tiempos de espera, un 65% (913) de las personas usuarias consideró que el tiempo fue lento, presentándose los porcentajes mas elevados en las oficinas judiciales del Segundo Circuito Judicial de Alajuela y la Zona Atlántica.

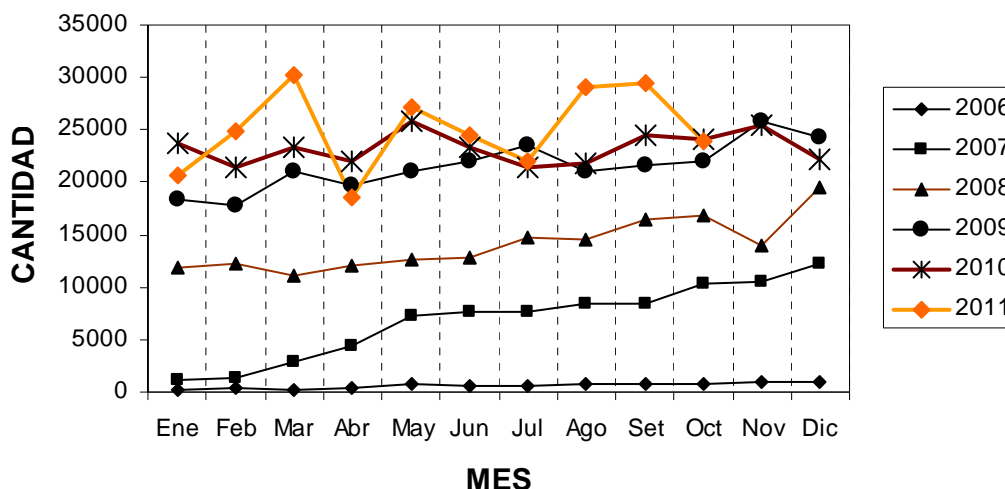
2.5 Línea de Información Gratuita 800-800-3000

Al finalizar el mes de octubre de 2011, se atendieron en total 250.030 llamadas telefónicas mediante la línea de información gratuita 800 del Poder Judicial, lo que representa un promedio mensual 24.848 llamadas.

En comparación con la cantidad de llamadas atendidas al finalizar el mes de octubre del período anterior (2010) se evidencia un incremento de 18.707 llamadas, lo que permite estimar que en el 2011 se superará nuevamente la cantidad total recibida durante el año anterior, como ha sido la tendencia durante los últimos cinco años.

Desde el 2006, la línea de información 800 ha atendido 1.070.414 llamadas telefónicas de personas usuarias. El crecimiento a lo largo de los años se presenta a continuación, en forma gráfica.

Comportamiento de la Atención de Llamadas de la Línea Gratuita 800 2006 - 2011



Para el 2011, las personas usuarias de San José que utilizaron los servicios de la Línea 800 fueron 235.517, equivalente a la mayor cantidad de llamadas recibidas. En cuanto a relevancia numérica, continúan las personas usuarias de la provincia de Alajuela con 3.141, Guanacaste con 2.524, Heredia con 2.176, Cartago con 2.125, Puntarenas con 1.828, Limón con 1.747 y la Zona Sur con 972,

En el siguiente cuadro se detallan los porcentajes, de la totalidad de llamadas efectuadas por zona, donde se evidencia el predominio de la zona de San José con un 94% en comparación con las demás provincias que cerraron el año con un punto porcentual.

**Cantidad de llamadas ingresadas a la Línea Gratuita 800
(Porcentajes por zona)
2011**

ZONA	TOTAL	%
SAN JOSÉ	235.517	94%
ALAJUELA	3.141	1.26%
GUANACASTE	2.524	1.01%
HEREDIA	2.176	0,87%
CARTAGO	2.125	0,85%
PUNTARENAS	1.828	0,73%
LIMÓN	1.747	0,70%
ZONA SUR	972	0,39%
TOTAL	250.030	100%

Fuente: Línea de Información 800

En cuanto al tipo de consulta, de las 250.030 llamadas que se recibieron en la Línea 800-800-3000, un 95% (238.212) correspondieron a consultas por concepto de depósitos judiciales, mientras que el 5% (11.818) restante se relacionó con otro tipo de información del Poder Judicial.

**Cantidad de llamadas ingresadas a la Línea Gratuita 800
por tipo de consulta**

TIPO DE CONSULTA	TOTAL	%
Depósitos Judiciales	238.212	95%
Otro tipo de información	11.818	5%
TOTAL	250.030	100%

Fuente: Línea de Información 800

3. Proyectos y actividades realizadas

A continuación se presentan las actividades más relevantes desarrolladas por la Contraloría durante el 2011.

3.1 Participación en comisiones y redes

3.1.1 Comisiones de personas usuarias

La Subcontraloría de Servicios de cada zona se encuentra a cargo de la coordinación de las Comisiones de Personas Usuarias, las cuales fomentan la participación ciudadana con el análisis de los problemas de servicio e identificación de alternativas de solución con los problemas de servicios que presenta el Poder Judicial.

Actualmente existen comisiones de personas usuarias en San José, Alajuela, Heredia, Cartago, Guanacaste, Puntarenas, Pérez Zeledón, Corredores, la Zona Atlántica (Limón) y la de San Carlos.

3.1.2 Comisión de Acceso a la Justicia

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

- 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 cumplimiento de la Ley N° 7600 (Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad) y políticas institucionales para garantizar el acceso a la justicia de las poblaciones en condición de vulnerabilidad (personas adultas mayores e indígenas, entre otras).
- Divulgación de las políticas y acciones institucionales mediante charlas y visitas a oficinas judiciales y al personal de seguridad.
- Orientación e información de los servicios del Poder Judicial mediante, charlas en poblaciones indígenas, centros penales y actividades coordinadas con el Instituto Nacional de la Mujer.
- Control, seguimiento y atención de personas usuarias con discapacidad en las oficinas de la Contraloría de Servicios, en las sedes que no cuentan con ascensor.

3.1.3 Comisión de Familia

Entre los temas elevados ante la comisión de la jurisdicción de Familia por parte de la Contraloría de Servicios, se encuentran los siguientes:

- Faltante de Defensores Públicos en materia de Pensiones Alimentarias.
- Plazos de entrega de órdenes de apremio a las personas actoras de procesos alimentarios.
- Requisitos para interponer demandas de pensiones alimentarias.

3.1.4 Otras Comisiones

Además de las comisiones anteriores, la Contraloría de Servicios tiene participación activa en las comisiones de Género, de Salud, contra el Retraso Judicial, Ambiental, Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), GICA (Gestión Integral de Calidad y Acreditación), Valores, Subcomisión de Pueblos Indígenas y Hostigamiento Sexual.

3.1.5 Redes contra la Violencia Intrafamiliar

La Contraloría de Servicios también participa activamente en las Redes Interinstitucionales contra la Violencia Intrafamiliar de Goicoechea, Curridabat, Cartago, Valverde Vega y Naranjo. El aporte de la Contraloría de Servicios, al igual que en años anteriores, ofrece canales de comunicación entre las dependencias del Poder Judicial con las instituciones locales encargadas de la atención de casos de violencia doméstica. (Valorar mantener este párrafo, tomado del informe de 2010.)

3.2 Acercamiento a las comunidades

Las actividades de acercamiento a las comunidades representan uno de los principales medios 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 y servicios del Poder Judicial.

Como parte de la labor durante el 2011, esta Contraloría de Servicios, a través de su sede central y oficinas regionales, participó en 31 actividades de acercamiento, donde se divulgaron los servicios institucionales y los que brinda esta oficina, además de recibir gestiones y orientar a las personas participantes de estos espacios, en diferentes trámites judiciales. Se describen a continuación en forma cronológica:



PODER JUDICIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
Zona Atlántica	Toma de muestras de ADN en la Comunidad Indígena Suretka.	Se realizó el 27 de enero en coordinación con el Juzgado de Familia y Penal Juvenil de Limón y la Unidad de Genética Forense. Se distribuyó material informativo sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios y la atención de gestiones de las personas asistentes.
Puntarenas	Red cantonal de vigilancia de la Salud.	Se realizó el 03 de marzo, en el cantón de Esparza. Exposición de la situación de los despachos judiciales en el tema de retardo judicial y los aportes que ha realizado la Contraloría en ese circuito.
Goicoechea (II CJSJ).	Día de la Mujer.	Se realizó el 08 de marzo, en el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.
Puntarenas	Feria de la Salud.	Se realizó el 07 de abril, en el cantón de Garabito. Se distribuyó información de la Contraloría de Servicios y se recibieron gestiones y sugerencias.
Heredia	Feria Festival de las Flores (VI Edición).	Se realizó 7 y 8 de abril, en el Parque Central de Heredia. La actividad fue organizada por la Asociación de Bienestar Social Horizonte Verde. Se atendieron un total de 174 personas y se distribuyó material sobre los servicios que ofrece la Contraloría y el Poder Judicial.
Alajuela (I CJ Alajuela).	Feria de Salud de Alajuela.	Se realizó el 14 de abril, organizada por la Dirección Regional de Salud Central Norte del Ministerio de Salud de Alajuela. En esta actividad se brindó información y orientación a las personas, sobre los servicios que ofrece el Poder Judicial.
Zona Atlántica	Feria en Celebración del Día de la Mujer.	Se realizó el 8 de mayo de 2011 en el campo ferial de la Iglesia Bautista de Limón. Directa. En coordinación con el INAMU. Se distribuyó material informativo sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios y la atención de



PODER JUDICIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
		gestiones de las personas asistentes.
Zona Atlántica	Feria del Usuario 2011.	Se realizó el día 25 de mayo en el Se realizo en el vestíbulo del edificio de los Tribunales de Pococí. Con la participación de nueve instituciones públicas, actividad coordinada y organizada por la Contraloría. Se distribuyó material informativo sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios y la atención de gestiones de las personas asistentes.
Zona Atlántica	Feria espacios de participación ciudadana CONAMAJ.	Se realizó el 2 de junio en el Parque Vargas de Limón, organizado por la CONAMAJ. Se distribuyó material informativo sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios y la atención de gestiones de las personas asistentes.
Corredores (II CJ Sede Sur)	Taller Informativo de la Estrategia de la Atención a la Mujer en Condición de Pobreza.	Se realizó el 03 de junio de 2011, en la sede sur de la Universidad Nacional de Costa Rica. La actividad fue organizada y coordinada por el INAMU. Durante el taller se divulgaron las políticas utilizadas por el Poder Judicial para mejorar el servicio de las personas usuarias en condición de vulnerabilidad.
Zona Atlántica	Feria de espacios de participación ciudadana COSEVI.	Se realizó el 22 de junio en el parqueo municipal de la localidad de Pococí. Organizado por el Cosevi. Se distribuyó material informativo sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios y la atención de gestiones de las personas asistentes.
Guanacaste	Feria de Personas Usuarias.	Se realizó el 30 de junio, en el cantón de Cañas. La actividad fue organizada por la Universidad Técnica Nacional. Se distribuyó material de la Línea 800 y los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.



PODER JUDICIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
Guanacaste	Feria de Participación Ciudadana.	Se realizó el 22 de julio, en el cantón de Hojancha. La actividad fue realizada por la Oficina de Iniciativa Popular de la Asamblea Legislativa.
Puntarenas	Participación en programa de radio.	Se realizó el 26 de julio en las instalaciones de Radio Bahía de Puntarenas, entrevista sobre el quehacer de la Contraloría de Servicios, el cual tuvo interacción con radioescuchas.
Puntarenas	Reunión red cantonal de vigilancia de la salud.	Se realizó el 28 de julio, en la Municipalidad de Esparza. Se expuso la situación de los diferentes despachos del circuito, en el tema del retardo judicial y los aportes realizados por la Contraloría de Servicios de ese Circuito.
Puntarenas	Visitas a escuelas.	Se realizó el 24 de agosto y 21 de setiembre, en la Escuela El Carmen y la Escuela José Ricardo Orlich, respectivamente, en conjunto con Trabajo Social, Penal Juvenil y la Administración Regional. Se expuso sobre la función que realiza la Contraloría de Servicios y se distribuyó información mediante despleables.
Sede Central de la Contraloría de Servicios	Feria Informativa para la Promoción de los Derechos de las Mujeres.	Se realizó el 25 de agosto, en la Oficina del IMANU, ubicada en Barrio González Lahmann. Se distribuyó material de la Contraloría de Servicios y divulgación de los servicios que ofrece el Poder Judicial, además se atendieron varias consultas y recepción de gestiones.
Goicoechea (II CJSJ).	Feria de acercamiento a la comunidad.	Se realizó el 26 de agosto, en la Escuela de la Trinidad de Moravia. La actividad fue organizada por la Fuerza Pública de esa zona. Se distribuyó material de la Contraloría y se atendieron consultas de las personas.



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
Corredores (II CJ Sede Sur)	Taller de acercamiento a la comunidad indígena.	Se realizó los días 13 y 14 de setiembre. La actividad fue organizada por la Fiscalía de Asuntos Indígenas. En esta actividad se trataron temas de peritajes culturales, culturas indígenas de Costa Rica, entre otros.
Cartago.	Feria de la Salud.	Se realizó los días 19, 20 y 21 de setiembre, en los Tribunales de Justicia de Turrialba, organizada por la Administración Regional y el Departamento de Gestión Humana. Durante esta actividad se brindó información sobre los servicios que ofrece la Contraloría de Servicios.
Contraloría de Servicios Sede Central	Feria Informativa para la Promoción de los Derechos de las Mujeres.	Se realizó el 30 de setiembre, en el Parque de Guadalupe. La actividad fue organizada por el IMANU. Por parte de la Contraloría de Servicios se distribuyó material de los servicios que ofrece esta oficina y el Poder Judicial, además se brindó orientación y recibo de gestiones a las personas asistentes.
Cartago.	Visita al centro de acopia de Grano de Oro.	Se realizó el 05 de octubre, con la finalidad de facilitar el acceso a la justicia de esta población. Además, se conversó con los guarda territorios de la zona para que se brinde colaboración en las citaciones y notificaciones judiciales que se realicen en esa zona.
Heredia	Visita a diferentes sedes de la Oficina de la Mujer.	Se realizó el 24 de octubre, en las sedes de Heredia Centro, Belén, San Joaquín de Flores, Santa Bárbara, San Rafael, Santo Domingo, San Pablo y San Isidro. Se les reitero la disponibilidad de la contraloría por mantener los canales de comunicación abiertos.



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
Zona Atlántica	Vistas a centros penitenciarios.	Se realizaron dos visitas el 17 y 24 de noviembre a los Centros Penitenciarios de La Leticia en Pococí y Sandoval en la provincia de Limón. Se brindó información sobre los servicios que proporciona la Contraloría de Servicios y la distribución de material informativo de la Línea 800.
Corredores (II CJ Sede Sur)	Taller “Reflexiones sobre la Salud Indígena”.	Se realizó el 6 y 7 de octubre, en la zona de Corredores y Golfito. La actividad fue organizada por el Sector de Salud de Corredores.
San Carlos	Feria Institucional de la Salud.	Se realizó el 25 de marzo, en el Concho de Pocosol. La actividad fue organizada por la Pastoral Social de San Carlos. Se distribuyó material alusivo a los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.
San Carlos	Feria de la Persona Migrante.	Se realizó el 24 de setiembre, en la zona de Upala. La Contraloría de Servicios brindó información a más de 40 personas, a las cuales se entregó material impreso con los servicios que ofrece la Contraloría de Servicios y el Poder Judicial.
San Carlos	Feria Informativa.	Se realizó el 03 de octubre, en la zona de los Chiles. En esta actividad la Contraloría de Servicios repartió material informativo y brindó atención a las personas usuarias.
Pérez Zeledón (I CJ Zona Sur)	Visita a la Comunidad Indígena de Térraba.	Se realizó el 20 de mayo, en el cantón de Buenos Aires, Puntarenas. La Contraloría de Servicios distribuyó información a la comunidad y atendió diversas quejas presentadas por algunos usuarios del Poder Judicial.
Pérez Zeledón (I CJ Zona Sur)	Feria de acercamiento a la comunidad.	Se realizó el 10 de junio, en el Instituto Nacional de la Mujer (IMANU). La Contraloría de Servicios entregó

SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
		información a los participantes y se dio a conocer las funciones de esta oficina dentro del Poder Judicial.

Fuente: Contralorías de Servicios Regionales y sede central

3.3 Charlas y capacitación

Otra de las labores de la Contraloría durante el 2011, consistió en ofrecer charlas a servidores judiciales y personal contratado por la institución 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. Se efectuaron un total de 11 charlas entre las que destaca la brindada al personal de seguridad externa en el tema de Servicio Público de Calidad, lo cual contribuye a mejorar la atención que se les brinda a las personas usuarias.

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
23 de agosto (Alajuela)	Pensiones Alimentarias y servicios de la Contraloría de Servicios.	Dirigida a los jóvenes del Cantón de Valverde Vega, actividad promovida por la Red Interinstitucional de la No Violencia Intrafamiliar.
30 de marzo (San José)	Humanización del Servicio.	Brindada a los auxiliares supernumerarios de la Dirección Ejecutiva.
23 y 25 de marzo 6 y 8 de abril (Puntarenas)	Atención al Usuario.	Brindada a funcionarios del Juzgado de Tránsito, Juzgado Civil de Menor Cuantía, Juzgado Penal, Juzgado de Familia, Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía y la Administración.
21 y 28 de octubre 11 y 18 de noviembre (Puntarenas)	Atención al Usuario.	Brindada a funcionarios del Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Esparza, Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía Contravencional de Miramar, Defensa Pública, Fiscalía, Organismo de



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



CHARLAS Y CAPACITACIONES		
FECHA	TEMA	PÚBLICO META
		Investigación Judicial, Juzgado de Violencia Doméstica, Oficina de Trabajo Social y el Tribunal de Menor Cuantía.
13 de mayo (Guanacaste)	Servicios que brinda la Contraloría de Servicios.	Se brindó a los líderes comunales de Liberia, en la Municipalidad de esa localidad.
30 de mayo (Guanacaste)	Servicio Público de Calidad.	Funcionarios del Primer Circuito Judicial de Guanacaste.
30 de junio (Guanacaste)	Servicios que brinda la Contraloría de Servicios.	Explicación de las funciones del Poder Judicial y la Contraloría de Servicios. La charla se brindó a los estudiantes de diferentes centros educativos de secundaria de Guanacaste.
22 de julio. (Guanacaste)	Servicios que brinda la Contraloría de Servicios.	Explicar los servicios que brinda la Contraloría a las personas usuarias de Hojancha.
Febrero Goicoechea (II CJSJ).	Servicio Público de Calidad.	Brindada a los auxiliares supernumerarios de la Dirección Ejecutiva en febrero del presente año.
28 de marzo Goicoechea (II CJSJ).	Servicio Público de Calidad.	Brindada a los oficiales de seguridad externa.
27 de octubre (San Carlos)	Correcta Presentación Personal.	A las y los servidores del Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de Alajuela.

Fuente: Contralorías de Servicios Regionales y sede central

3.4 Información y orientación a las personas usuarias

A continuación se detallan las labores realizadas por la Contraloría de Servicios durante el 2011 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

Igual que en años anteriores, se realizó la reimpresión de despleables, volantes y afiches informativos. Así mismo, se participó, con la colaboración del Departamento de Artes Gráficas, en la confección de varios despleables para otras dependencias judiciales, por ejemplo, las Reglas Prácticas para facilitar el Acceso a la Justicia de las Poblaciones Indígenas y Servicios de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, entre otros.

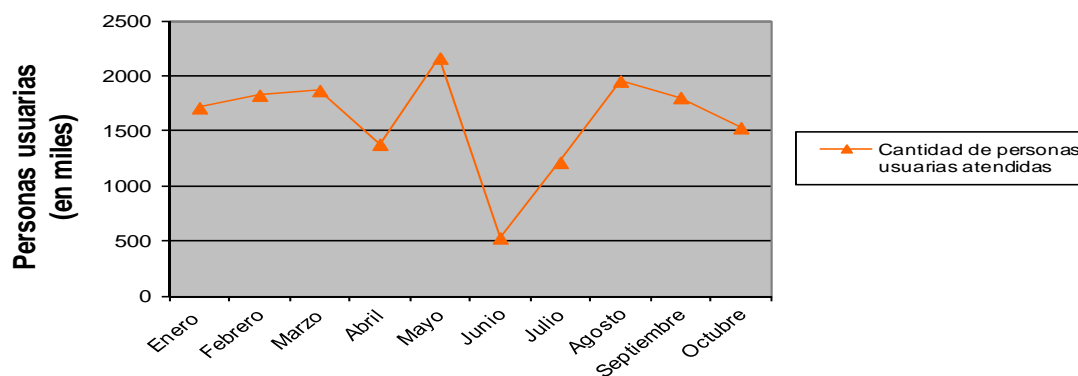
Así mismo, se confeccionó y distribuyó material de la Línea de Información Gratuita 800-800-3000 en todas las actividades de acercamiento a las comunidades, así como en las diferentes oficinas judiciales, para aumentar la cantidad de llamadas que atiende ese servicio y seguir contribuyendo a la descongestión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

Según los datos recabados, desde el 1 de noviembre de 2010 y hasta el 31 de octubre de 2011 se atendió un total de 15.975 personas usuarias, a las cuales se les brindó orientación en cuanto a la ubicación de oficinas dentro y fuera del edificio, ubicación de servidores judiciales, información sobre consultorios jurídicos y la ubicación de expedientes.

Se realiza la presentación gráfica de la cantidad de personas atendidas en el puesto por mes.

**Cantidad de Personas Atendidas en el Puesto de Información
Período 2011 (al 31 octubre de 2011)**



3.5 Temas analizados relacionados con el mejoramiento de los servicios

Entre los temas analizados por la Contraloría de Servicios durante el 2011 se encuentran los siguientes:

- Trato a las personas usuarias, especialmente aquellas de materias con alto contenido social.
- Demora excesiva en la confección de ordenes de apremio corporal para procesos de Pensión Alimentaria. Lentitud en la resolución de pensiones provisionales, incidentes y pensiones definitivas.
- Lentitud en la atención de las personas usuarias. Inexperiencia del personal que atiende público.
- No aprovechamiento de las herramientas tecnológicas para la economía de trámites, en cumplimiento de lo que dispone la Ley de Simplificación de Trámites.
- Limitaciones en la atención de la Defensa Pública a personas actoras en procesos de Pensiones Alimentarias.
- Desconocimiento por parte de las personas usuarias de las plataformas tecnológicas utilizadas en la institución.
- Lentitud en el trámite y resolución de procesos laborales, civiles y cobratorios.
- Congestionamiento de las agendas en material Penal.
- Cumplimiento de las políticas institucionales relacionadas con poblaciones en condición de vulnerabilidad.
- Saturación de las agendas de la Oficina de Trabajo Social.
- Extravío de expedientes en las oficinas judiciales.
- Lentitud en la devolución de dineros a las partes en los procesos.
- Imposibilidad de identificar prioridades en el trámite de procesos, según criterios de urgencia.

Anexos



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



1) Motivos de las gestiones que se presentan ante la Contraloría de Servicios

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
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.