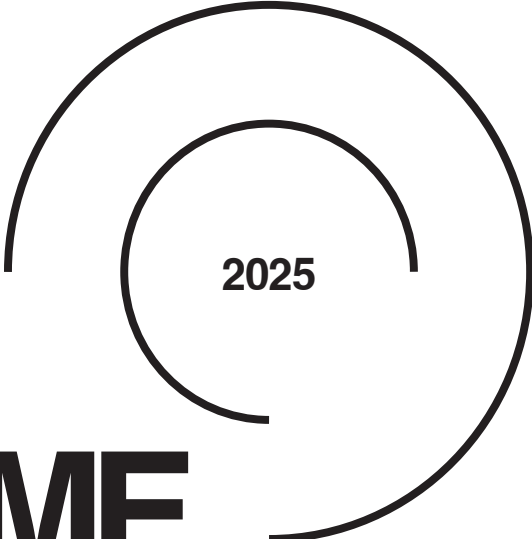




2025

INFORME DE GESTIÓN

Contraloría de Servicios del Poder Judicial
contraloriapj@poder-judicial.go.cr
www.contraloria.poder-judicial.go.cr

ISSN: 2215-5953

Índice de contenidos

Sección I. Estadísticas de atención	04
1. Estadísticas sobre consultas recibidas por la Contraloría de Servicios	05
2. Estadísticas sobre gestiones por inconformidad recibidas por la Contraloría de Servicios	06
2.1 Clasificación de las gestiones por inconformidad	06
2.2 Datos de gestiones de inconformidad a nivel de Circuitos Judiciales	08
2.3 Ámbito Jurisdiccional	10
2.4 Ámbito Auxiliar de Justicia	12
2.4.1 Ministerio Público	12
2.4.2 Organismo de Investigación Judicial	13
2.4.3 Defensa Pública	14
2.5 Ámbito Administrativo	15
2.6 Sobre poblaciones en condición de vulnerabilidad	16
Sección II. Resultados cualitativos	18
3. Iniciativas Estratégicas	19
3.1. Marco Institucional para la Gestión de Atención y Trato a Personas Usuarías	19
3.1.1. Manual de Atención	20
3.1.2. Guía para el abordaje de situaciones de atención compleja	21
3.1.3. Guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales	22
3.1.4. Guía de escalamiento de casos hacia las jefaturas	23
3.1.5. Protocolo de Teletrabajo para la atención de personas usuarias	24
3.1.6. Protocolo específico de prevención y actuación frente a la Violencia Externa	25
3.1.7. Criterios de calidad para gestionar la atención y el trato hacia personas usuarias	26
3.2. Marco institucional de Evaluación y Medición de la Experiencia en Servicios Judiciales	27
3.2.1. Servicio de Emisión Hoja de Antecedentes Penales en oficinas del Poder Judicial	28
3.2.2. Sondeo de Satisfacción con el Uso del Sistema de Gestión en Línea	29
3.2.3. Encuesta de percepción – Materia de Familia	29
3.2.4. Encuesta de percepción – Pensiones Alimentarias	30
3.2.5. Encuesta de valoración – Protocolo Interinstitucional (primeras 72 horas)	30
3.2.6. Sondeo a personas abogadas litigantes – audiencias virtuales	31
3.2.7. Sondeo institucional – afectaciones por teletrabajo	31
3.2.8. Evaluación de servicios PISAV 2025	32
4. Productos Técnicos para la Toma de Decisiones y Mejora del Servicio	33
4.1. Catálogo de Servicios Institucional	33
4.2. Propuestas de Mejora Institucional	34
4.3. Solicitudes de Información	41
4.4. Informes Trimestrales	41

5. Contacto y Vinculación con la Ciudadanía	42
5.1. Comisiones de Personas Usuarías	42
5.2. Giras y visitas	43
5.2.1 Giras a Territorios Indígenas	43
5.2.2 Giras y visitas a despachos judiciales	44
5.2.3 Actividades de Participación Ciudadana	44
5.3. Charlas y Capacitaciones	45
5.4. Información y comunicación institucional	46
5.4.1 Información sobre los requerimientos de servicio	46
5.4.2 Campañas informativas y materiales de orientación	47
Sección III. Gestión interna de la Contraloría de Servicios	49
6. Gestión Administrativa	50
6.1. Ejecución Presupuestaria	50
6.2. Gestión de Iniciativas Estratégicas	50
6.3. Cumplimiento del Plan Anual Operativo	51
6.4. Cobertura del Servicio	51
7. Gestión Interna	52
7.1. Procesos de Mejora Continua en Gestión de Calidad	52
7.2. Otros Procesos de Mejora Interna	53



Sección I

Estadísticas de Atención

La presente sección expone el análisis estadístico de las consultas recibidas y de las gestiones de inconformidad atendidas por la Contraloría de Servicios durante el año 2025, a partir de la información registrada en los distintos canales de atención habilitados para la ciudadanía. Este análisis constituye una herramienta fundamental para comprender el comportamiento de la demanda de los servicios institucionales, así como para identificar tendencias, patrones y oportunidades de mejora en la prestación del servicio de administración de justicia.

En este apartado se desarrollan ambos tipos de gestión desde distintas perspectivas. En el caso de las consultas, se analizan los principales temas de interés de la ciudadanía y los canales de atención utilizados. Por su parte, las gestiones de inconformidad se examinan considerando su clasificación, distribución territorial y comportamiento según los ámbitos institucionales: jurisdiccional, auxiliar de justicia y administrativo. Asimismo, se incorpora un análisis específico sobre las gestiones presentadas por personas usuarias en condición de vulnerabilidad, con el fin de visibilizar las características de atención de estas poblaciones dentro del sistema judicial.

La información aquí contenida permite no solo dimensionar el volumen de atención brindado por la Contraloría de Servicios, sino también orientar la toma de decisiones institucionales, mediante la identificación de necesidades recurrentes de las personas usuarias y factores que inciden en la calidad del servicio.

Estadísticas sobre consultas recibidas por la Contraloría de Servicios

74 823

Esta cantidad supone un incremento de 20% con respecto a lo experimentado en el 2024.

Total de consultas durante el 2025

Canal de atención	Cantidad	Porcentaje
Línea 800-800-3000	48 430	65%
Personal	9 020	12%
Buzones institucionales	8 665	11.5%
WhatsApp	5 905	8%
Otros	2 803	3.5%
Total	74 823	100%

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios, por medio de sus diferentes sedes y canales de atención, gestionó un total de 74 823 consultas presentadas por personas usuarias, lo que representó un incremento del 20% en comparación con el año 2024 (que en su conjunto sumaron 62 197). En términos operativos, la cifra del 2025 equivale a una atención promedio aproximada de 314 consultas diarias, lo que evidencia una demanda sostenida por los servicios de orientación e información institucional que brinda esta instancia.

Del total de consultas registradas, el 84,5% ingresó por canales electrónicos, consolidándose estos como los principales medios de contacto entre la ciudadanía y la Contraloría de Servicios. Dentro de esta modalidad, la Línea 800-800-3000 se mantuvo como el canal más utilizado para la evacuación de consultas, seguida de la atención presencial y del uso de buzones institucionales o del formulario web.

En cuanto a la temática de las consultas, los depósitos judiciales continuaron siendo el principal motivo de atención, concentrando el 25% del total. Le siguieron la orientación en trámites, con un 22%, y las consultas relacionadas con el Sistema de Gestión en Línea y la Aplicación Móvil del Poder Judicial, con un 15%. Otros temas relevantes para las personas usuarias incluyeron la solicitud de información sobre medios de contacto de despachos judiciales y el servicio de entrega de la hoja de delincuencia (18%).

En conjunto, estas temáticas representaron aproximadamente el 80% del total de consultas recibidas durante el año 2025, lo que permite identificar con claridad las principales necesidades de información de la ciudadanía respecto de los servicios que ofrece el Poder Judicial.

Detalle de cinco principales temas consultados durante 2025

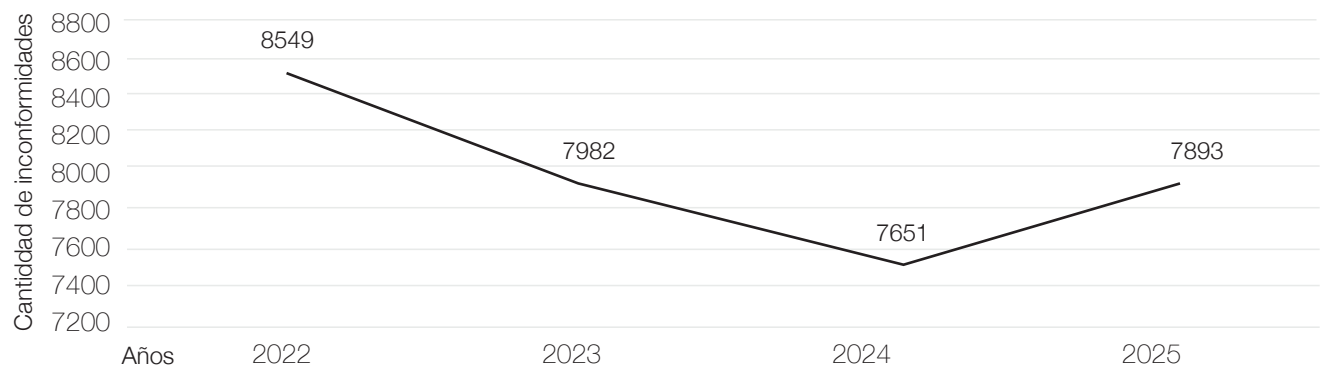
Tema consultado	Cantidad	Porcentaje
Depósitos judiciales	18 866	25%
Orientación sobre trámites	16 652	22%
Sistema de Gestión en Línea y App Móvil PJ	11 296	15%
Medios de contacto de despachos y oficinas judiciales	6 682	9%
Hoja de delincuencia	6 090	9%

Estadísticas sobre gestiones de inconformidad recibidas por la Contraloría de Servicios

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial registró un total de 7 893 inconformidades presentadas por personas usuarias, lo que representó un incremento del 3% (242) en comparación con el año 2024. Este comportamiento se asocia principalmente a un leve aumento en las gestiones provenientes del Ámbito Jurisdiccional, el cual continúa concentrando la mayor carga de inconformidades dentro de la institución.

Clasificación de las gestiones por inconformidad

Comportamiento de las gestiones de inconformidad desde el año 2022 al 2026



Del total de gestiones recibidas, en el 51% de los casos el personal de la Contraloría de Servicios concluyó que existieron situaciones que incidieron negativamente en la prestación del servicio. Este análisis permite, además, determinar si las causas identificadas son atribuibles a la gestión del despacho u oficina, a factores de carácter institucional o a condiciones propias del entorno.

Desde una perspectiva comparativa, al analizar los motivos de inconformidad entre los años 2024 y 2025, se observa un incremento aproximado del 9% en aquellas relacionadas con los tiempos de respuesta institucionales, consolidándose esta categoría como el principal foco de preocupación de las personas usuarias. En contraste, las inconformidades vinculadas con el trato o la insatisfacción con el servicio evidenciaron una disminución cercana al 13%, lo que podría reflejar avances en las acciones orientadas a mejorar la atención brindada.

Clasificación de inconformidad	Cantidad registrada en 2025	Cambio en cantidad respecto a 2024
Tiempos de respuesta institucionales	5 967 (76%)	+481
Trato o insatisfacción con el servicio	1 518 (19%)	-232
No es competencia de la Contraloría de Servicios*	209 (3%)	+8
Falencias de información institucional	113 (1%)	+1
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	86 (1%)	-16
Total	7 893 (100%)	+242

** Nota: La categoría indicada comprende aquellas gestiones por inconformidad que son recibidas por la Contraloría de Servicios que no pueden ser tramitadas por esta instancia debido a que exceden el ámbito de sus competencias o porque corresponde a otra dependencia institucional conocer y resolver el asunto.*

Adicionalmente, se observó una concentración significativa de las gestiones en los despachos ubicados en el Primer y Segundo Circuito Judicial de San José, además de los Circuitos Judiciales de Heredia, Cartago y el Primero de la provincia de Alajuela; los cuales en su conjunto concentran un 64% del total general. Este comportamiento evidencia una mayor demanda de intervención de la Contraloría de Servicios donde se concentra un alto volumen de circulante y población usuaria.

Detalle de cinco principales Circuitos Judiciales que acumularon mayor cantidad de gestiones por inconformidades en el 2025

Circuito Judicial	Cantidad total	Porcentaje
Primer Circuito Judicial de San José	1 904	24%
Segundo Circuito Judicial de San José (Goicoechea)	916	12%
Circuito Judicial de Heredia	852	11%
Circuito Judicial de Cartago	682	9%
Primer Circuito Judicial de Alajuela	627	8%
Total	4 981	64%

En cuanto a los canales de ingreso de las inconformidades, únicamente el 26% del total fue presentado de manera presencial, mientras que el 74% restante se recibió por medios alternativos como correo electrónico, atención telefónica, formulario web y otros canales digitales. Esta distribución confirma una creciente preferencia de la ciudadanía por mecanismos no presenciales, lo que refuerza la importancia de mantener y fortalecer los sistemas de atención remota como parte de la estrategia institucional de acceso a los servicios.

Canales de ingreso de las gestiones de inconformidad para el año 2025

Canal de ingreso	Cantidad	Porcentaje relativo
Correo electrónico	2 720	34%
Personalmente	2 043	26%
Teléfono	1 912	24%
Formularios web	603	8%
Escrita	292	4%
Línea 800-800-3000	237	3%
Otros (WhatsApp, gestiones de oficio, fax)	86	1%

Datos de gestiones de inconformidad a nivel de Circuitos Judiciales

El análisis de las inconformidades según circuito judicial evidencia que los tiempos de respuesta institucionales constituyen el principal motivo de queja en la mayoría de las regiones del país, concentrando en promedio el 76% del total de gestiones.

En circuitos de alto circulante, como el Primer y Segundo Circuito Judicial de San José, este motivo alcanza porcentajes superiores al 80%, mientras en territorios como Cartago, Heredia, Guanacaste, Limón y Alajuela también se observa valores altos por encima al 70%.

Clasificación de las gestiones de inconformidad por Circuito Judicial

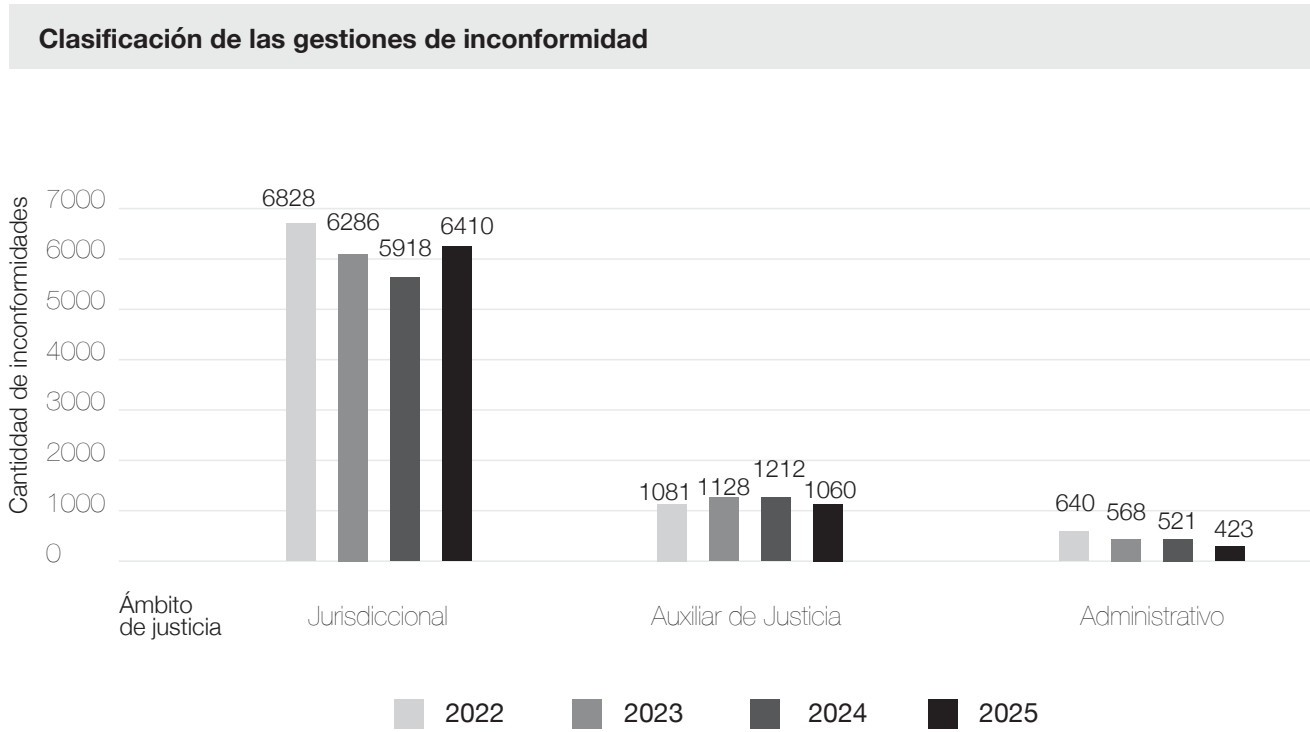
Circuito Judicial	Cantidad	Tiempos de respuesta institucionales	Trato o insatisfacción con el servicio	Otros
I Circuito Judicial de San José	1 904	82%	14%	4%
II Circuito Judicial de San José	916	83%	15%	2%
Circuito Judicial de Heredia	852	73%	19%	8%
Circuito Judicial de Cartago	682	77%	19%	4%
I Circuito Judicial de Alajuela	627	77%	20%	3%
I Circuito Judicial de Guanacaste	446	75%	20%	5%
III Circuito Judicial de San José	379	74%	22%	4%
II Circuito Judicial de Alajuela	354	62%	27%	11%
II Circuito Judicial de Limón	318	72%	20%	8%
Circuito Judicial de Puntarenas	308	65%	26%	9%
II Circuito Judicial de Guanacaste	306	76%	19%	5%
I Circuito Judicial de Limón	266	74%	21%	5%
II Circuito Judicial de Zona Sur	203	67%	27%	6%
I Circuito Judicial de Zona Sur	187	48%	47%	5%
III Circuito Judicial de Alajuela	145	69%	23%	8%
Total	7 893	76%	19%	5%

Nota: Se ordenan los Circuitos Judiciales según la cantidad de gestiones de inconformidad recibidas en el 2025.

Por su parte, las inconformidades relacionadas con el trato o la insatisfacción con el servicio presentan una mayor variabilidad entre los distintos circuitos, con porcentajes que oscilan entre el 14% y el 47%.

En este contexto, el I Circuito Judicial de la Zona Sur muestra una distribución particularmente equilibrada entre las inconformidades asociadas a los tiempos de respuesta institucionales (48%) y aquellas vinculadas con el trato recibido (47%). Este comportamiento no obedece necesariamente a un incremento significativo de las quejas por atención, sino más bien a una menor concentración de inconformidades por tiempos de respuesta en comparación con otros circuitos del país, lo que genera una proporción similar entre ambas categorías.

Finalmente, las categorías agrupadas como otros motivos representan una proporción reducida del total nacional, cercana al 5%, lo que evidencia que las inconformidades se concentran principalmente en aspectos relacionados con la capacidad operativa y la atención directa a las personas usuarias. Esta información permite orientar de manera más focalizada las acciones institucionales de mejora.



Nota: El gráfico comparativo muestra la evolución de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios en los ámbitos Jurisdiccional, Auxiliar de Justicia y Administrativo durante los años 2022, 2023, 2024 y 2025.

Ámbito Jurisdiccional



Materia	Gestiones recibidas	Diferencia con 2024	Distribución por sexo	Tiempos de respuesta institucionales	Trato o insatisfacción con el servicio	Otros
Cobro Judicial	1 532	+215	H:62% M:38%	94%	5%	1%
Pensiones Alimentarias	1 135	+36	H:35% M:65%	76%	18%	6%
Laboral	1 043	+38	H:65% M:35%	95%	4%	1%
Familia	937	+259	H:45% M:52%	85%	11%	4%
Civil	533	+44	H:65% M:35%	86%	10%	4%
Contencioso Administrativo	330	-98	H:69% M:31%	92%	7%	1%
Penal	312	-36	H:60% M:40%	64%	28%	8%
Tránsito	120	+12	H:65% M:34%	62%	28%	10%
Violencia Doméstica	104	-20	H:40% M:60%	37%	56%	7%
Agraria	102	+9	H:68% M:30%	78%	14%	8%
Contravencional	79	-32	H:42% M:57%	32%	53%	15%
Niñez y Adolescencia	59	+37	H:30% M:68%	85%	14%	1%
Constitucional	49	+2	H:61% M:39%	55%	39%	6%
Notarial	35	+8	H:74% M:23%	94%	3%	3%
Penal Juvenil	15	+10	H:40% M:60%	53%	47%	-
No se registra materia *	25	+15	H:36% M:60%	12%	80%	8%

*Nota: Se tratan de gestiones a las cuales no se les asocia con una materia judicial en específico.

Durante el año 2025, el Ámbito Jurisdiccional registró un total de 6 410 gestiones, lo que representó un incremento del 8% (492) en comparación con el año 2024. Este ámbito continúa concentrando la mayor cantidad de inconformidades dentro de la institución.

- De manera consistente con lo observado en los últimos tres años, la materia de Cobro Judicial se mantiene como la jurisdicción con mayor número de inconformidades. En 2025 se registraron 1 532 gestiones, lo que significó un incremento del 16% respecto al año anterior. El 94% de las quejas en esta materia se relacionó con tiempos de respuesta institucionales, principalmente asociados a la atención de escritos, dictado de sentencias y giros de sumas económicas.
- Estos resultados deben analizarse en su contexto, considerando que esta materia concentra el mayor volumen de expedientes en trámite dentro del Poder Judicial, lo que incide directamente en la demanda del servicio y en los tiempos de atención.
- En la materia de Pensiones Alimentarias se contabilizaron 1 135 gestiones, lo que implicó un aumento del 3% en comparación con 2024. El 76% de las inconformidades se relacionan con tiempos de respuesta institucionales en la atención de escritos, giros de depósitos y dictado de

sentencias, mientras que un 18% se vinculó con trato o insatisfacción con el servicio. El 61% de las gestiones fue promovido por la parte actora o su representación legal.

Se mantiene, además, un patrón estacional identificado en años anteriores: la mayor concentración de inconformidades se registró durante el primer trimestre del año, particularmente en enero, febrero y marzo, coincidiendo con gestiones relacionadas con el cobro de aguinaldos y el depósito de salarios escolares. A partir de abril, la cantidad de gestiones disminuye y se mantiene en márgenes similares hasta el cierre del período.

En materia Laboral se registraron 1 043 gestiones, reflejando un leve incremento del 3% respecto al año anterior. El principal motivo de inconformidad correspondió a los tiempos de respuesta institucionales, presentes en el 95% de los casos, de los cuales un 55% se relacionó específicamente con la atención de escritos. La parte actora fue quien con mayor frecuencia presentó las gestiones, representando el 59% del total.

La materia de Familia mostró el incremento más significativo del ámbito, al pasar de 678 gestiones en 2024 a 937 en 2025, lo que representa un aumento del 38%. Este comportamiento debe analizarse en el contexto de la entrada en vigor de la Reforma Procesal de Familia el 1° de octubre de 2024, cuyo proceso de implementación y asimilación operativa pudo incidir en la dinámica de tramitación durante el período evaluado.

Del total de gestiones registradas en esta materia durante 2025, el 85% de las inconformidades estuvo asociado a tiempos de respuesta institucionales, principalmente en la atención de escritos, dictado de sentencias y giros. Un 56% fue promovido por la parte actora o su representación legal.

En materia Civil se registraron 533 gestiones, equivalentes a un incremento del 9% respecto a 2024. El 86% de las inconformidades respondió a tiempos de respuesta institucionales y un 10% a trato o insatisfacción con el servicio. El 20% de las gestiones fue promovido por la parte actora del proceso judicial.

Por su parte, la jurisdicción Contencioso Administrativa contabilizó 330 gestiones, lo que representó una disminución de 98 casos en comparación con 2024, equivalente a un 23%. El 92% de las inconformidades se relacionó con tiempos de respuesta institucionales, mientras que un 7% se vinculó con trato o insatisfacción con el servicio. El 66% de las gestiones fue presentado por la parte actora o su representación legal.

La materia Penal registró 312 gestiones, lo que supuso una disminución del 10% respecto al año anterior. El 64% de los casos se clasificó por tiempos de respuesta institucionales, principalmente vinculados con la demora en la atención de escritos y la fijación de señalamientos, mientras que un 28% se relacionó con trato o insatisfacción con el servicio. El 34% de las inconformidades fue presentado por la parte ofendida del proceso o su representación legal.

En conjunto, el análisis del Ámbito Jurisdiccional permite identificar que, si bien el volumen de gestiones varía entre materias, los tiempos de respuesta institucionales continúan siendo el principal factor que motiva las inconformidades en la mayoría de las jurisdicciones. Asimismo, se evidencia una concentración relevante de gestiones en determinadas materias de alta demanda social, como Cobro Judicial, Familia, Pensiones Alimentarias y Laboral, así como en despachos específicos que presentan una mayor carga operativa.

Finalmente, otras materias como Tránsito, Violencia Doméstica, Agraria, Contravencional, Niñez y Adolescencia, Constitucional, Notarial y Penal Juvenil representaron en conjunto un 8,78% del total de gestiones del ámbito, lo que refleja una menor incidencia relativa dentro del volumen general de inconformidades. Estos datos permiten orientar de manera estratégica el análisis institucional hacia aquellas áreas donde se concentra la mayor demanda y donde las acciones de mejora pueden generar un mayor impacto en la oportunidad y calidad del servicio judicial.

Ámbito Auxiliar de Justicia

Durante el año 2025, el Ámbito Auxiliar de Justicia registró un total de 1 060 gestiones, lo que representó una disminución del 13% (152) en comparación con el año 2024.

Al analizar el comportamiento por institución, se observa que el Ministerio Público registró una reducción en la cantidad de gestiones recibidas, siendo este el primer año desde 2022 en que se presenta una disminución en las inconformidades asociadas a dicha dependencia.

Por su parte, el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) continúa mostrando una tendencia a la baja, acumulando un ligero descenso por segundo año consecutivo. Del mismo modo, la Defensa Pública se mantiene como la instancia que, dentro del ámbito Auxiliar de Justicia, registra la menor cantidad de gestiones de inconformidad de forma sostenida en los últimos años.

En cuanto a los motivos de inconformidad, se identifican diferencias asociadas a la naturaleza de las funciones que desempeña cada dependencia. Mientras que, en dependencias vinculadas con labores investigativas o técnicas, como el Ministerio Público y el OIJ, las gestiones se relacionan con mayor frecuencia con los tiempos de respuesta institucionales, en el caso de la Defensa Pública estas tienden a concentrarse principalmente en aspectos vinculados con el trato o la interacción con el servicio, lo cual se explica por el carácter de asesoría y representación legal que brinda esta institución a las personas usuarias.

Ministerio Público

Durante el año 2025, el Ministerio Público registró un total de 725 gestiones de inconformidad, lo que representó una disminución del 9% (72) en comparación con el año 2024.

En cuanto a los motivos de inconformidad, los tiempos de respuesta institucionales continuaron siendo la principal causa de las gestiones registradas, concentrando el 52% del total (374 casos), principalmente asociadas al lapso requerido para la formulación del acto conclusivo. En segundo lugar, se ubicaron las inconformidades relacionadas con el trato o la insatisfacción con el servicio, que representaron un 40% de las gestiones (287 casos).

Respecto del perfil de las personas que promovieron las gestiones, un 45% de las inconformidades fue presentado por la parte ofendida del proceso o su representación legal. Asimismo, del total de casos recibidos, 135 correspondieron a personas usuarias que presentaban alguna condición de vulnerabilidad; dentro de este grupo, el 47% correspondió a personas adultas mayores.

¿Quién se queja?

55%

Hombre

44%

Mujer

1%

Desconocido, prefirió no indicar

Clasificación de las gestiones de inconformidad según la categoría

Clasificación de inconformidad	Cantidad registrada en 2025	Cambio en cantidad respecto a 2024
Tiempos de respuesta institucionales	374 (52%)	-33
Trato o insatisfacción con el servicio	287 (40%)	-45
No es competencia de la Contraloría de Servicios	33 (4%)	-3
Falencias de información institucional	28 (3,8%)	13
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	3 (0,2%)	-4
Total	725 (100%)	-72

Organismo de Investigación Judicial (OIJ)

Durante el año 2025, el Organismo de Investigación Judicial registró un total de 188 gestiones de inconformidad, lo que representó una disminución del 20% (47) en comparación con el año 2024.

Respecto de los motivos de inconformidad, los tiempos de respuesta institucionales constituyeron la principal causa de las gestiones registradas, concentrando el 47% del total (89 casos). En la mayoría de estos casos, las inconformidades se relacionaron con el tiempo requerido para el desarrollo de diligencias investigativas y la emisión de informes técnicos o policiales correspondientes. En segundo lugar, se ubicaron las inconformidades relacionadas con el trato o la insatisfacción con el servicio, que representaron un 42% de las gestiones (79 casos).

En cuanto al perfil de las personas que promovieron las gestiones, un 42% de las inconformidades fue presentado por la parte ofendida dentro del proceso penal o por su representación legal. Asimismo, del total de casos registrados, 32 gestiones fueron interpuestas por personas usuarias que presentaban alguna condición de vulnerabilidad; dentro de este grupo, el 41% correspondió a personas adultas mayores.



Clasificación de las gestiones de inconformidad según la categoría

Clasificación de inconformidad	Cantidad registrada en 2025	Cambio en cantidad respecto a 2024
Tiempos de respuesta institucionales	89 (47%)	-19
Trato o insatisfacción con el servicio	79 (42%)	-31
No es competencia de la Contraloría de Servicios	10 (5%)	0
Falencias de información institucional	9 (5%)	+4
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	1 (1%)	-1
Total	188 (100%)	-47

Defensa Pública

Durante el año 2025, la Defensa Pública registró un total de 147 gestiones de inconformidad, lo que representó una disminución del 18% (33) en comparación con el año 2024. Esta dependencia judicial continúa siendo, dentro del Ámbito Auxiliar de Justicia, la dependencia que registra la menor cantidad de inconformidades.

En cuanto a los motivos de inconformidad, la categoría predominante correspondió al trato o la insatisfacción con el servicio, que concentró el 83% de las gestiones registradas (122 casos). En menor proporción, se identificaron inconformidades relacionadas con tiempos de respuesta institucionales (9%).

Este comportamiento se explica, en buena medida, por la naturaleza del servicio que presta la Defensa Pública, orientado principalmente a la asesoría y representación legal de las personas usuarias. A diferencia de otras dependencias del sistema de justicia, la Defensa Pública no tiene a su cargo la tramitación directa de los expedientes judiciales, por lo que las inconformidades tienden a concentrarse en aspectos relacionados con la atención brindada y la interacción con las personas usuarias.

Del total de casos recibidos, 28 gestiones fueron presentadas por personas usuarias que se encontraban en alguna condición de vulnerabilidad. Dentro de este grupo, 12 correspondieron a personas privadas de libertad y 6 a personas adultas mayores.



Clasificación de las gestiones de inconformidad según la categoría

Clasificación de inconformidad	Cantidad registrada en 2025	Cambio en cantidad respecto a 2024
Trato o insatisfacción con el servicio	122 (83%)	-32
Tiempos de respuesta institucionales	13 (9%)	+1
No es competencia de la Contraloría de Servicios	7 (5%)	+1
Falencias de información institucional	5 (3%)	-1
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	0	-2
Total	147 (100%)	-33

Ámbito Administrativo

Durante el año 2025, el Ámbito Administrativo registró un total de 423 gestiones de inconformidad, lo que representó un incremento del 19% en comparación con el año 2024. No obstante, en términos relativos, este ámbito representó únicamente el 5,37% del total de gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios durante el período, lo que evidencia una incidencia menor dentro del conjunto de inconformidades institucionales.

El Ámbito Administrativo comprende aquellas gestiones relacionadas con servicios complementarios, tales como seguridad institucional, servicios de limpieza, oficinas de recepción de documentos, oficinas de comunicaciones judiciales, tecnología, así como otras dependencias administrativas que brindan soporte a la actividad jurisdiccional. Estas instancias, si bien no intervienen directamente en la resolución de los procesos judiciales, tienen un contacto frecuente con las personas usuarias y forman parte de la experiencia de servicio que estas reciben dentro del Poder Judicial.

En cuanto a la distribución territorial de las gestiones, se observa una concentración significativa en los principales centros de actividad judicial del país. En particular, los circuitos judiciales Primero de San José y Primero Alajuela, además del Circuito Judicial de Cartago concentraron aproximadamente el 55% del total de inconformidades registradas en este ámbito, lo cual coincide con la concentración de gestiones a nivel general.

Respecto de los motivos de inconformidad, la categoría predominante correspondió al trato o la insatisfacción con el servicio, que concentró 247 gestiones, equivalentes al 58% del total, aunque con una disminución de 67 casos en comparación con el año anterior. En segundo lugar, se ubicaron las inconformidades relacionadas con tiempos de respuesta institucionales, con 102 gestiones (24%), comportamiento similar al de periodo 2024.

En menor proporción se identificaron inconformidades asociadas con deficiencias en infraestructura y/o tecnología, que representaron 42 gestiones (10%), seguidas de aquellas clasificadas como no competencia de la Contraloría de Servicios, con 19 casos (5%), y finalmente las falencias de información institucional, con 13 gestiones (3%).

En conjunto, estos datos reflejan que, dentro del ámbito administrativo, las inconformidades se relacionan principalmente con aspectos vinculados con la atención directa a las personas usuarias y la calidad del servicio brindado, así como con algunos factores asociados a infraestructura, tecnología o procesos administrativos, lo que permite identificar áreas específicas donde pueden orientarse acciones institucionales de mejora.



Clasificación de las gestiones de inconformidad según la categoría

Clasificación de inconformidad	Cantidad registrada en 2025	Cambio en cantidad respecto a 2024
Trato o insatisfacción con el servicio	247 (58%)	-67
Tiempos de respuesta institucionales	102 (24%)	-4
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	42 (10%)	-16
No es competencia de la Contraloría de Servicios	19 (5%)	-3
Falencias de información institucional	13 (3%)	-6
Total	423 (100%)	-96

Sobre poblaciones en condición de vulnerabilidad

La atención a las personas usuarias en condición de vulnerabilidad constituye un aspecto relevante dentro de la gestión de la Contraloría de Servicios, en concordancia con los esfuerzos institucionales orientados a garantizar un acceso efectivo a la justicia para todos los sectores de la población.

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios registró 948 gestiones presentadas por personas usuarias que manifestaron encontrarse en alguna condición de vulnerabilidad, lo que representa una disminución de 36 casos en comparación con el año 2024.

En cuanto a la distribución de estas gestiones según el tipo de condición registrada, la mayor proporción correspondió a personas adultas mayores, quienes concentraron 434 gestiones, equivalentes al 46% del total. En segundo lugar, se ubicaron las personas en condición de discapacidad, con 129 gestiones (14%), seguidas de las personas en privación de libertad, con 54 gestiones, lo que representa un 6% del total.

El análisis específico de las inconformidades presentadas por personas adultas mayores evidencia que el principal motivo de gestión se relacionó con los tiempos de respuesta institucionales, que concentraron aproximadamente el 76% de los casos. En segundo lugar, se ubicaron las inconformidades relacionadas con trato o insatisfacción con el servicio, que representaron cerca del 20%. En menor proporción se identificaron gestiones vinculadas con aspectos que no correspondían a la competencia de la Contraloría de Servicios (2%), así como con falencias de información institucional y deficiencias en infraestructura o tecnología, cada una con aproximadamente 1% del total.

En cuanto a la distribución por materias, las gestiones presentadas por personas adultas mayores se concentraron principalmente en materia Penal, con 95 casos (22%), seguida de Laboral, con 70 gestiones (16%). También se registraron cantidades relevantes en Cobro Judicial (51 casos, 12%), Civil (50 casos, 12%) y Familia (43 casos, 10%). Esta distribución evidencia que las personas adultas mayores interactúan con el sistema judicial en una diversidad de materias, particularmente en aquellas asociadas a la resolución de conflictos laborales, patrimoniales o de carácter penal.

Este comportamiento evidencia que, al igual que ocurre en el análisis general de las inconformidades, los tiempos de respuesta institucionales constituyen el principal motivo de preocupación para las personas usuarias en condición de vulnerabilidad.

Categoría de gestiones de inconformidad recibidas de parte de personas adultas mayores durante el año 2025

Clasificación de inconformidad	Cantidad registrada en 2025
Tiempos de respuesta institucionales	76%
Trato o insatisfacción con el servicio	20%
No es competencia de la Contraloría de Servicios	2%
Falencias de información institucional	1%
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	1%



Sección II

Resultados Cualitativos

Los resultados cualitativos que se presentan en esta sección reflejan no solo la ejecución de iniciativas estratégicas y la generación de insumos técnicos para la toma de decisiones, sino también la transformación progresiva de prácticas internas, metodologías de evaluación y mecanismos de participación. En conjunto, estos esfuerzos evidencian una gestión orientada a la mejora continua, la estandarización de criterios, la modernización organizacional y la atención centrada en la persona usuaria, como ejes sustantivos del accionar institucional.

Iniciativas Estratégicas

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios inició la implementación de dos iniciativas estratégicas de alcance institucional, orientadas a fortalecer la atención y el trato a las personas usuarias, así como a generar retroalimentación hacia las instancias superiores sobre su experiencia con el servicio judicial.

Ambas iniciativas se enmarcan en una visión de mejora continua, gestión basada en evidencia y fortalecimiento de la cultura de servicio. Fueron formalmente aprobadas por el Consejo Superior durante el 2025 y actualmente se encuentran en un proceso de implementación progresiva, con acompañamiento técnico y orientadas a la generación de resultados concretos.

Estas iniciativas no se conciben como acciones aisladas, sino como marcos institucionales integrales, dirigidos a estandarizar prácticas de atención, fortalecer los recursos internos y generar información estratégica para la toma de decisiones.

Seguidamente, se expone para cada iniciativa estratégica una descripción general, su objetivo, las acciones de implementación desarrolladas y los principales resultados obtenidos durante el año 2025:

Marco Institucional para la Gestión de Atención y Trato a Personas Usuarias

Modelo Integral de Atención al Público

Descripción general

El Modelo Integral de Atención al Público del Poder Judicial constituye una iniciativa estratégica orientada a fortalecer la calidad, uniformidad y excelencia en la prestación de los servicios judiciales, colocando a la persona usuaria en el centro de la gestión institucional.

El desarrollo del modelo se centró en la investigación, diseño y co-creación de un esquema de atención específico para el Poder Judicial. Estos espacios permitieron construir una propuesta basada en evidencia y en las necesidades reales de quienes utilizan los servicios judiciales.

Como resultado de este proceso, se elaboró un Plan de Implementación integral compuesto por 68 acciones específicas, distribuidas entre 17 instancias judiciales, orientadas a estandarizar los procesos de atención, fortalecer las capacidades del personal judicial, mejorar la infraestructura física y digital, implementar mecanismos de evaluación ciudadana, fortalecer la comunicación institucional y optimizar la experiencia de las personas usuarias.

El modelo fue formalmente aprobado por el Consejo Superior mediante el acuerdo N° 1574-2025, adoptado en la sesión N° 09-2025 del 4 de febrero de 2025, marcando el inicio de su fase de

implementación institucional dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2030, bajo el tema estratégico de Confianza y Probidad en la Justicia. Con esta aprobación, la Contraloría de Servicios asumió el rol de seguimiento y articulación del plan de implementación.

Objetivo principal

El Modelo Integral de Atención al Público pretende consolidar un esquema institucional centrado en las necesidades de las personas usuarias, brindando un servicio de calidad en la atención y el trato, que contribuya al fortalecimiento de la confianza ciudadana en el Poder Judicial.

En este sentido, reviste especial relevancia al representar un esfuerzo sostenido de modernización y transformación cultural,

A continuación, se presentan los principales productos desarrollados por la Contraloría de Servicios a partir del Modelo de Atención:

orientado a promover una atención más cercana, empática y accesible en la administración de justicia.

Implementación y resultados alcanzados en el año 2025

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios concentró sus esfuerzos en la implementación del plan de acción del Modelo de Atención, estableciendo inicialmente comunicación formal con las instancias responsables, asegurando la comprensión de los compromisos asumidos y la planificación conjunta de los avances. Asimismo, se desarrollaron sesiones de trabajo con diversas oficinas judiciales, las cuales derivaron en productos concretos y en la validación de instrumentos clave para la estandarización de la atención y el trato institucional.



Manual de Atención

Descripción general

El Manual de Atención se constituye como el documento base y rector del marco institucional para la gestión de la atención y el trato a las personas usuarias, estableciendo los principios, lineamientos y estándares mínimos que orientan la forma en que el Poder Judicial brinda atención a las personas usuarias.

Este Manual consolida, en un solo cuerpo normativo-técnico, los elementos esenciales para una atención centrada en las personas usuarias, garantizando coherencia institucional, previsibilidad en la prestación del servicio y un enfoque homogéneo en todos los puntos de contacto, independientemente de la oficina, despacho, materia o canal de atención.

Asimismo, el Manual sienta las bases conceptuales y operativas a partir de las cuales se desarrollan otros instrumentos del Modelo Integral de Atención al Público, tales como protocolos y guías especializadas, constituyéndose en el pilar sobre el que descansa la estandarización de la atención en el Poder Judicial.

Objetivo principal

Su propósito es establecer un marco común de actuación que oriente al personal judicial en la atención y el trato a las personas usuarias, promoviendo prácticas uniformes, respetuosas, claras y centradas en la persona, y fortaleciendo la cultura de servicio institucional.

Alcance

El Manual tiene alcance institucional y es de aplicación para todas las oficinas y despachos del Poder Judicial que brindan atención directa a personas usuarias, en cualquiera de los canales de servicio (presencial, telefónico o electrónico), constituyéndose en el referente principal para la gestión de la atención.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, en el desarrollo del Manual de Atención, se alcanzaron los siguientes avances:

- Elaboración y consolidación del Manual como documento rector del Modelo Integral de Atención al Público, integrando principios, enfoques y lineamientos institucionales para la atención y el trato a las personas usuarias.
- Definición de estándares básicos de atención aplicables a los distintos canales de servicio, orientados a asegurar coherencia institucional y previsibilidad en la prestación del servicio.
- Articulación del Manual con otros lineamientos y políticas vigentes, fortaleciendo su coherencia normativa y su alineación con la visión estratégica del Poder Judicial.



Guía para el abordaje de situaciones de atención compleja

Descripción general

La Guía para el abordaje de situaciones de atención compleja se concibe como un instrumento operativo para la gestión de la atención y el trato a las personas usuarias, orientado a brindar al personal judicial lineamientos claros y prácticos para enfrentar escenarios que, por su naturaleza, implican un mayor nivel de dificultad, tensión o riesgo en la interacción diaria.

Esta Guía reconoce que, en el contexto de la prestación de los servicios judiciales, pueden presentarse situaciones asociadas a conductas agresivas, crisis emocionales, estados de alteración, o exigencias persistentes, que requieren una actuación institucional respetuosa y segura, tanto para las personas usuarias como para el personal judicial.

Objetivo principal

Su propósito es fortalecer las capacidades del personal judicial para abordar de manera adecuada, preventiva y oportuna las situaciones de atención compleja, promoviendo una intervención basada en el respeto, la contención, la comunicación efectiva y la activación de mecanismos de apoyo y escalamiento cuando corresponda, con el fin de proteger la integridad de las personas involucradas y garantizar la continuidad del servicio.

Alcance

La Guía tiene alcance institucional y es de aplicación para todas las oficinas y despachos del Poder Judicial que brindan atención directa a personas usuarias, constituyéndose en un referente común para la gestión de situaciones de atención compleja en los distintos canales de servicio.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, en el desarrollo de esta Guía, se alcanzaron los siguientes avances:

- Definición de criterios y orientaciones básicas para la identificación de distintos tipos de situaciones de atención compleja, tales como agresiones verbales, amenazas, riesgos para la seguridad, crisis emocionales o conductas insistentes.
- Elaboración de una herramienta práctica en formato de fichas operativas, que incluyen señales de alerta, acciones recomendadas, conductas a evitar, orientaciones de comunicación y criterios para derivación o escalamiento hacia instancias competentes.
- Incorporación de principios de contención y de primeros auxilios psicológicos, orientados a favorecer una atención empática, respetuosa y centrada en la persona, sin perder de vista los límites institucionales y la seguridad del entorno.



Guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias

Descripción general

La Guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias se concibe como un instrumento operativo para la gestión de la atención y el trato a las personas usuarias, orientado a fortalecer la articulación interna entre las distintas dependencias del Poder Judicial para brindar una orientación clara, oportuna y consistente a las personas usuarias.

Esta Guía parte del reconocimiento de que, en múltiples ocasiones, las personas usuarias no identifican con precisión la oficina o despacho competente para atender su gestión, lo cual puede generar traslados innecesarios, duplicidad de esfuerzos y desgaste tanto para la ciudadanía como para el personal judicial. En este contexto, se hace necesario contar con lineamientos comunes que orienten la coordinación o derivación adecuada.

Objetivo principal

Su propósito es facilitar que las personas usuarias reciban una orientación efectiva desde el primer punto de contacto, mediante la definición de criterios y acciones de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales, que permitan canalizar adecuadamente la atención en la prestación del servicio.

Alcance

La Guía tiene alcance institucional y es de aplicación para todas las oficinas y despachos del Poder Judicial que brindan atención directa a personas usuarias, constituyéndose en un referente común para la coordinación interna en procesos de orientación y atención al público.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, en el desarrollo de esta Guía, se alcanzaron los siguientes avances:

- Definición de acciones recomendadas para la coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales cuando una persona usuaria no identifica la oficina judicial competente para su gestión.
- Incorporación de orientaciones prácticas para la comunicación interna, priorizando el contacto directo entre dependencias antes de remitir a la persona usuaria, con el fin de brindar información precisa.
- Inclusión de ejemplos de situaciones frecuentes y posibles formas de abordaje, que facilitan la aplicación de la Guía en contextos reales de atención.



Guía de escalamiento de casos hacia las jefaturas

Descripción general

La Guía de escalamiento de casos hacia las jefaturas se concibe como un instrumento operativo para la gestión de la atención y el trato a las personas usuarias, orientado a estandarizar la forma en que las oficinas y despachos judiciales gestionan aquellas situaciones de atención que, por su complejidad, impacto o sensibilidad, requieren la intervención de la jefatura inmediata correspondiente.

Esta Guía parte del reconocimiento de que una gestión oportuna, ordenada y coherente del escalamiento contribuye a brindar respuestas institucionales más efectivas, a fortalecer la confianza de la ciudadanía y a respaldar al personal

Objetivo principal

Su propósito es establecer criterios claros y acciones orientadoras para el escalamiento de casos hacia las jefaturas, de manera que se realice de forma oportuna, fundamentada y estandarizada, garantizando una adecuada canalización de las gestiones, una atención respetuosa a las personas usuarias y la continuidad del servicio.

Alcance

La Guía tiene alcance institucional y es de aplicación para todas las oficinas y despachos del Poder Judicial que brindan atención directa a personas usuarias, constituyéndose en un referente común para la gestión de casos que requieren intervención jerárquica.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, en el desarrollo de esta Guía, se alcanzaron los siguientes avances:

- Definición de criterios para identificar los supuestos en los cuales corresponde el escalamiento de un caso hacia la jefatura, tales como situaciones de alta conflictividad, reiteración de gestiones, posibles vulneraciones de derechos o impactos relevantes en la prestación del servicio.
- Establecimiento de acciones sugeridas para realizar el escalamiento, incluyendo orientaciones sobre comunicación interna, registro de la situación y traslado de información pertinente a la jefatura.
- Incorporación de ejemplos prácticos que facilitan la aplicación de la Guía en contextos reales de atención.



Protocolo de Teletrabajo para la atención de personas usuarias del Poder Judicial

Descripción general

El Protocolo de Teletrabajo para la atención de personas usuarias del Poder Judicial se concibe como un instrumento operativo del marco institucional para la gestión de la atención y el trato a las personas usuarias, orientado a asegurar que la prestación del servicio, aun cuando el personal judicial se encuentre en modalidad de teletrabajo, se realice bajo criterios uniformes, eficientes y centrados en la persona.

Objetivo principal

Su propósito es evitar que la ciudadanía perciba diferencias, limitaciones o desmejoras en la atención asociadas a la modalidad de trabajo, garantizando en todo momento la continuidad del servicio, así como una atención cercana, respetuosa y confiable.

Alcance

El Protocolo tiene alcance institucional y es de aplicación para todas las oficinas y despachos del Poder Judicial que cuenten con personal autorizado para laborar en modalidad de teletrabajo, constituyéndose en un referente común para la gestión de la atención a personas usuarias en este contexto.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, en el desarrollo de este Protocolo, se alcanzaron los siguientes avances:

- Definición de pasos estandarizados para la atención de personas usuarias a través de los distintos canales de servicio (presencial, telefónico y electrónico), con el fin de asegurar coherencia y continuidad en la prestación del servicio.

- Elaboración de lineamientos para fortalecer la comunicación interna y la coordinación entre el personal que labora de forma presencial y aquel que se encuentra en modalidad de teletrabajo, favoreciendo una gestión articulada de las consultas y gestiones de las personas usuarias.

- Establecimiento de un marco de referencia claro que permitirá a las personas usuarias contar con expectativas realistas y transparentes sobre la atención brindada en modalidad de teletrabajo.



Protocolo específico de prevención y actuación frente a la Violencia Externa

Descripción general

Como parte de las acciones que contempla el Plan de Implementación del Modelo Integral de Atención al Público, durante el año 2025 se impulsó el desarrollo de un Protocolo Específico de Prevención y Actuación frente a la Violencia Externa en el Poder Judicial.

Esta iniciativa surge a partir del Informe de Oportunidad de Mejora N°10-2024, en el cual se identificó la necesidad de fortalecer el marco institucional de prevención, atención y seguimiento de situaciones de agresión ejercidas por personas usuarias, intervinientes procesales o terceros contra personas servidoras judiciales en el ejercicio de sus funciones.

El abordaje de la violencia externa se integra como acción estratégica del Modelo Integral de Atención al Público, bajo el entendido de que la calidad del servicio judicial requiere entornos seguros, respetuosos y libres de violencia para el personal judicial que brinda el servicio.

Objetivo principal

Establecer un protocolo integral que permita prevenir, atender y gestionar de forma estructurada los incidentes de violencia externa en la ejecución del trabajo, definiendo responsabilidades, niveles de riesgo, medidas preventivas, rutas de actuación inmediata y mecanismos de registro y seguimiento orientados a la mejora continua y a la protección de la integridad del personal judicial.

Alcance

De alcance institucional y aplicación nacional para todas las oficinas, despachos y dependencias del Poder Judicial que brinden atención a personas usuarias o desarrollen funciones susceptibles de exposición a violencia externa, incluyendo atención presencial, diligencias externas, trabajo de campo y canales no presenciales.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, el Consejo Superior adoptó acuerdos orientados a fortalecer el marco

normativo e institucional en materia de violencia externa. En ese contexto, la Dirección Jurídica del Poder Judicial emitió el criterio jurídico correspondiente, validando la competencia institucional y la procedencia normativa para regular de manera específica esta temática.

En cumplimiento de dichos acuerdos, la Contraloría de Servicios se encuentra elaborando la propuesta del Protocolo Específico, la cual desarrolla definiciones técnicas de las distintas manifestaciones de violencia (física, verbal, psicológica, simbólica y en canales no presenciales), establece niveles de riesgo y medidas diferenciadas de actuación, regula el procedimiento de notificación y registro institucional, así como la coordinación con el Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y el Instituto Nacional de Seguros (INS) en el marco de Riesgos del Trabajo.

Este avance fortalece el enfoque preventivo institucional frente a la violencia externa, y se integra de manera sustantiva al Modelo Integral de Atención al Público como garantía de un servicio centrado en la persona usuaria, pero igualmente respetuoso y protector del personal judicial.

Criterios de calidad para gestionar la atención y el trato hacia personas usuarias

Descripción general

Los criterios de calidad para gestionar la atención y el trato hacia personas usuarias se realizaron mediante la construcción participativa de personas usuarias y servidoras judiciales, los cuales se conciben como una base orientadora para fortalecer la forma en que se brinda el servicio en las oficinas judiciales, y serán el fundamento para la implementación de un eventual sello de gestión de servicio que reconozca y acredite aquellas oficinas que cumplen con estándares de atención centrados en las personas.

Los criterios contruidos promueven prácticas homogéneas, accesibles y centradas en las personas usuarias, en concordancia con los principios del servicio público de calidad. Además, facilitan el desarrollo de procesos internos de autoevaluación, seguimiento y mejora continua dentro de las oficinas y despachos judiciales, contribuyendo así a una justicia más cercana, empática y eficiente.

Objetivo principal

Su propósito es definir criterios claros y verificables que orienten la gestión de la atención y el trato hacia las personas usuarias, con el fin de fortalecer una cultura de servicio, promover la coherencia institucional y apoyar la identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios judiciales.

Alcance

Los Criterios tienen alcance institucional y son aplicables para todas las oficinas y despachos del Poder Judicial que brindan atención directa a personas usuarias, constituyéndose en un referente común para la gestión y valoración de la atención y el trato.



Principales logros o resultados

Durante el año 2025, en el desarrollo de estos Criterios, se alcanzaron los siguientes avances:

- Definición de criterios generales y específicos para la gestión de la atención y el trato, a partir de un proceso participativo, que incluyó consultas y espacios de retroalimentación con personas usuarias y servidoras judiciales, con el fin de reflejar las expectativas reales.
- Aprobación de los criterios de calidad por parte de la Comisión GICA Justicia, fortaleciendo su respaldo institucional y su legitimidad como referente para la gestión en la atención y el trato.

Marco institucional de Evaluación y Medición de la Experiencia en Servicios Judiciales

Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense

Descripción general

El Marco Institucional de Evaluación y Medición de la Experiencia en los Servicios Judiciales constituye una iniciativa estratégica orientada a dotar al Poder Judicial de un modelo propio, sistemático y estandarizado para la medición de la experiencia de las personas usuarias y el desempeño de los servicios institucionales, como base para la toma de decisiones y la mejora continua.

El desarrollo de este marco se gestó en el contexto del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019–2024, aprobado por Corte Plena el 10 de diciembre de 2018, y respondió a la necesidad de superar la ausencia de una estrategia articulada que permitiera evaluar de forma periódica y comparable los distintos canales y modalidades de prestación de los servicios judiciales.

La construcción de la Metodología se sustentó en un proceso de investigación, análisis comparado y validación, que incluyó la revisión de modelos de evaluación de servicios públicos desarrollados en la literatura académica, así como el estudio de experiencias implementadas en organizaciones públicas nacionales e internacionales. Paralelamente, se avanzó en la elaboración de la primera versión del Catálogo Institucional de Servicios, instrumento que permitió identificar, mapear y sistematizar los servicios brindados por el Poder Judicial, constituyéndose en un insumo fundamental para la estructuración de la propuesta metodológica.

Como resultado de este proceso, se diseñó una metodología de evaluación adaptada a las particularidades del Sistema Judicial Costarricense, sustentada en cuatro pilares orientadores: Servicio Público, Calidad del Servicio, Cultura de Servicio y Mandato Constitucional; así como en cuatro dimensiones de evaluación: Capacidad de Respuesta, Capacidad Técnica, Tangibilidad e Interacción con la persona usuaria. De manera complementaria, la metodología incorpora dos ejes transversales orientados a asegurar el cumplimiento del marco normativo nacional e internacional y la alineación con las políticas institucionales vigentes.

La Metodología fue formalmente aprobada por el Consejo Superior del Poder Judicial mediante sesión N° 03-2025 del 14 de enero de 2025, marcando el inicio de su fase de implementación institucional, bajo la coordinación técnica de la Contraloría de Servicios, que asumió la responsabilidad de su ejecución integral y del seguimiento de los resultados derivados de su aplicación.

Objetivo principal

El Marco Institucional de Evaluación y Medición de la Experiencia en los Servicios Judiciales pretende consolidar un esquema institucional de medición que permita conocer, de manera sistemática y confiable, cómo perciben las personas usuarias los servicios judiciales y cómo estos están siendo prestados, generando evidencia útil para orientar decisiones, priorizar acciones de mejora y fortalecer la rendición de cuentas.

Implementación y resultados alcanzados en el año 2025

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios concentró sus esfuerzos en la puesta en marcha de la Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense, estableciendo las bases operativas para su aplicación progresiva y sostenida.

Como parte de este proceso, se desarrollaron y aplicaron diversos instrumentos de medición orientados a evaluar la experiencia de las personas usuarias y el funcionamiento de servicios específicos, así como a recabar la percepción las personas usuarias del sistema judicial. Estas acciones permitieron generar información estratégica sobre fortalezas, brechas y oportunidades de mejora en distintas materias y modalidades de atención.

Entre los principales ejercicios de medición desarrollados durante el período se encuentran:

Servicio de Emisión Hoja de Antecedentes Penales en oficinas del Poder Judicial

Descripción general

Este estudio tuvo como propósito verificar los parámetros de atención y las condiciones en las que las personas usuarias experimentan el proceso de solicitud del servicio de emisión de la Hoja de Antecedentes Penales, considerando tanto aspectos operativos como relacionales del servicio.

El ejercicio se orientó a observar directamente la prestación del servicio, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles brechas que pudieran incidir en la experiencia de las personas usuarias.

Alcance

De alcance nacional, aplicado en los principales puntos de atención que brindan este servicio tanto en el Registro Judicial en San José, como en las distintas oficinas regionales del país.

Principales logros o resultados

Durante el período se realizaron 155 visitas de observación en distintos espacios de atención a nivel nacional.

En términos generales, los resultados evidencian una gestión eficiente del servicio, caracterizada por tiempos de espera y atención breves, así como por la ausencia de inconsistencias o errores en la información contenida en los documentos emitidos.

No obstante, aunque la mayoría de las atenciones se desarrollan con cordialidad, se identificaron casos puntuales en los que aspectos como el saludo inicial, la disposición al diálogo o la concentración durante la atención resultan comprometidos, lo que constituye una oportunidad de mejora asociada al trato brindado.

Sondeo de Satisfacción con el Uso del Sistema de Gestión en Línea

Descripción general

Este sondeo tuvo como finalidad conocer la percepción y nivel de satisfacción de las personas usuarias que utilizan el Sistema de Gestión en Línea, como insumo para fortalecer decisiones orientadas a mejorar la calidad, accesibilidad y eficiencia de esta plataforma digital.

La recolección de la información se realizó mediante un cuestionario autoadministrado aplicado entre el 01 de noviembre de 2024 y el 31 de octubre de 2025.

Alcance

Todas las personas usuarias del sistema de Gestión en Línea.

Principales logros o resultados

Se recibieron 1 565 respuestas de personas usuarias de la plataforma.

La mayoría de las personas usuarias participantes manifestó encontrarse conforme con el Sistema de Gestión en Línea e incluyó comentarios positivos sobre su utilidad. Sin embargo, se identificaron retos relevantes para mejorar la experiencia usuaria, entre ellos:

- Interfaz de uso percibida como compleja para algunas personas.
- Dificultades en el primer ingreso a la plataforma.
- Tiempos prolongados de espera para recibir apoyo por medio de los canales de soporte técnico.

Encuesta de percepción de los servicios institucionales brindados a personas usuarias de la materia de Familia

Descripción general

Esta encuesta fue aplicada por la Contraloría de Servicios, y se desarrolló con ocasión del primer año de vigencia de la Reforma al Código Procesal de Familia (1° de octubre de 2024), con el objetivo de conocer cómo ha sido percibido el servicio por las personas usuarias y valorar si la prestación se ajusta a las expectativas y obligaciones derivadas del nuevo marco procesal.

Alcance

De alcance nacional, aplicada en los principales puntos de atención de los juzgados de Familia.

Principales logros o resultados

Se recopilaron 599 respuestas de personas usuarias.

Más del 84% indicó encontrarse “satisfecha” o “muy satisfecha” con la atención recibida, destacándose fortalezas asociadas al trato, uso de lenguaje claro, orientación brindada y dominio técnico del personal.

No obstante, se identificaron algunos despachos con calificaciones por debajo del promedio, donde las personas usuarias señalaron inconformidad principalmente en cuanto al trato recibido y los tiempos de espera de tramitación. Asimismo, se evidenció un espacio de mejora en la cobertura de personas usuarias con acceso al Sistema de Gestión en Línea.

Encuesta de percepción de los servicios institucionales brindados a personas usuarias de Pensiones Alimentarias

Descripción general

Esta encuesta fue aplicada por una empresa externa con motivo del primer año de vigencia de la Reforma al Código Procesal de Familia, con el fin de conocer la percepción de las personas usuarias de los juzgados de Pensiones Alimentarias respecto al servicio recibido.

Alcance

De alcance nacional, aplicada en los principales puntos de atención de los juzgados de Pensiones Alimentarias.

Principales logros o resultados

Se recopilaron 673 respuestas de personas usuarias.

Más del 83% de la población encuestada manifestó estar “satisfecha” o “muy satisfecha” con la atención recibida. No obstante, se identificaron algunos despachos con resultados inferiores al promedio, donde se reclamó principalmente un mejor trato por parte del personal o una tramitación más expedita en las gestiones dentro de los expedientes judiciales.

Sondeo para valorar el servicio recibido en el marco del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Víctimas de Violación Sexual (Primeras 72 horas de ocurrido el evento)

Descripción general

Este ejercicio se realizó como parte de las medidas para el cumplimiento de la disposición 4.7 del informe N° DFOE-GOB-IAD-00004-2023, relativo a la Auditoría sobre la eficacia de las acciones estatales para la prevención, atención y reparación de la violencia contra la mujer.

Alcance

De alcance nacional, dirigido a personas usuarias que, en el marco de la atención brindada bajo el Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Víctimas de Violación Sexual (primeras 72 horas), otorgaron su consentimiento informado para participar en estudios de evaluación del servicio.

Principales logros o resultados

Se lograron recolectar 51 respuestas vía telefónica, de un total de 150 consentimientos obtenidos durante los cuatro trimestres del año.

Los resultados permitieron identificar que las personas usuarias valoran especialmente:

- El acompañamiento cercano durante el proceso.
- La atención rápida en centros médicos, delegaciones de Fuerza Pública y oficinas del Poder Judicial.
- La importancia de que las instituciones brinden seguimiento posterior a la atención médica y a la interposición de la denuncia.

Sondeo de percepción de personas abogadas litigantes sobre realización de audiencias virtuales en el Poder Judicial

Descripción general

Este sondeo tuvo como objetivo identificar fortalezas, áreas de mejora y desafíos asociados a la realización de audiencias virtuales, desde la perspectiva de personas abogadas litigantes.

La información se recopiló mediante cuestionario en línea, distribuido a través de organizaciones gremiales.

Alcance

De alcance nacional, participaron 359 personas abogadas litigantes.

Principales logros o resultados

Los resultados evidencian una valoración general positiva de las audiencias virtuales; sin embargo, se identificaron inquietudes relacionadas con la pérdida de inmediatez, dificultades técnicas y posibles afectaciones a la solemnidad y al orden procesal.

Sondeo sobre incidencias operativas con personal servidor judicial en teletrabajo

Descripción general

Este sondeo se dirigió al personal judicial con el propósito de identificar experiencias, dificultades y oportunidades de mejora relacionadas con la coordinación y ejecución de tareas con personas compañeras que laboran en modalidad de teletrabajo.

Se aplicó un cuestionario breve, cerrado y autoadministrado en línea, habilitado del 11 al 29 de agosto de 2025.

Alcance

De alcance institucional, participaron 785 personas servidoras judiciales.

Principales logros o resultados

Un 11% indicó haber experimentado repercusiones asociadas al teletrabajo de personas compañeras. Aunque este porcentaje es bajo, las afectaciones se concentran en funciones clave como soporte administrativo, atención a personas usuarias y tramitación de expedientes.

La mayoría de los inconvenientes se relaciona con la interacción con personal que teletrabaja dentro de la misma oficina, lo que sugiere la necesidad de reforzar la supervisión y los mecanismos de coordinación interna.

Evaluación de servicios PISAV 2025

Descripción general

La Evaluación de las Plataformas Integradas de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV), ubicadas en Pavas, La Unión, San Joaquín de Flores y Siquirres, se realizaron con el fin de conocer la percepción de las personas usuarias sobre la atención recibida e identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la gestión institucional.

La evaluación se desarrolló entre los meses de mayo y agosto de 2025, donde se valoró de manera integral, la eficiencia de los servicios, la calidad del trato brindado y el compromiso institucional con la mejora continua en beneficio de la población usuaria.

El estudio se estructuró a partir de cuatro ejes complementarios:

- Verificación presencial del espacio principal de atención (área de manifestación) de cada plataforma.
- Verificación telefónica a los despachos que conforman cada PISAV.
- Sondeo de acceso dirigido a personas usuarias que asisten de manera presencial a las plataformas.
- Encuesta aplicada a la población servidora judicial de las plataformas, orientada a identificar aspectos relevantes relacionados con su capacitación y formación en temas vinculados con la atención y el servicio al público.

Alcance

Se evaluaron las cuatro plataformas PISAV ubicadas en Pavas, La Unión, San Joaquín de Flores y Siquirres.

Principales logros o resultados

Para el primer eje se realizaron cuatro visitas presenciales; para el segundo, 246 llamadas telefónicas; en el tercer eje participaron 493 personas usuarias mediante el sondeo, y en el cuarto eje se contó con la participación de 85 personas servidoras judiciales que completaron la encuesta.

Entre las principales oportunidades de mejora identificadas se encuentran aquellas orientadas a fortalecer la atención mediante el canal telefónico y a optimizar las condiciones físicas de las plataformas, incluyendo aspectos como mobiliario, rotulación, señalización, capacitación del personal y difusión del Sistema de Gestión en Línea entre la población usuaria.

Productos técnicos para la toma de decisiones y la mejora del servicio



Catálogo de Servicios Institucional

Descripción general

La actualización del Catálogo de Servicios Institucionales 2025 se desarrolló en atención a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley Marco de Acceso a la Información Pública, que establece la obligación de las instituciones de describir de forma detallada los servicios brindados al público y la manera en que estos se realizan, mediante una descripción clara y precisa de los trámites y requisitos que pueden gestionarse ante la institución.

En este contexto, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial definió como Proyecto Estratégico Institucional para el período 2025–2030 la

actualización del Catálogo de Servicios Institucionales publicado en su primera edición en el año 2021, con el propósito de mantener una oferta institucional actualizada, comprensible y alineada con los cambios normativos y procesales que ha experimentado el entorno jurisdiccional costarricense en los últimos años.

Durante el año 2025 se impulsó un proceso de revisión y actualización que permitió incorporar avances sustantivos respecto de la versión original, fortaleciendo la transparencia, el acceso a la información y la orientación a la ciudadanía.

Alcance

La actualización abarcó la revisión, reorganización y sistematización de trámites y servicios correspondientes a las materias de familia, pensiones alimentarias, contra la violencia doméstica, civil, cobro judicial, concursal, laboral y seguridad social, incorporando información sobre los servicios que se brindan en estas jurisdicciones.

Principales logros o resultados

La segunda edición del Catálogo de Servicios Institucionales reorganiza la oferta institucional con un enfoque por

procesos, agrupando los trámites vinculados con:

- Interposición de demandas o denuncias.
- Solicitudes.
- Constancias y certificaciones.
- Información al público.

La clasificación prioriza el ámbito jurisdiccional analizado y presenta la información por materias, cada una con su respectivo índice de servicios y trámites asociados.

El documento incorpora un avance superior al 5% respecto de la versión anterior del catálogo institucional y consolida fichas técnicas por trámite/servicio que incluyen: nombre, descripción, requisitos, canales disponibles (presencial y digital), despachos y oficinas donde se presenta, así como la normativa aplicable.

En total, el Catálogo actualizado contabiliza 130 trámites asociados a 47 servicios, distribuidos en las cuatro categorías de proceso mencionadas, constituyéndose en un instrumento clave para fortalecer la transparencia institucional, la orientación a la ciudadanía y el acceso a los servicios judiciales.

Recomendaciones de mejora emitidas

Las recomendaciones de mejora emitidas constituyen un producto técnico orientado a transformar los insumos derivados de la atención de inconformidades, la observación directa de los servicios, la aplicación de instrumentos de medición, giras, visitas, entre otros, en recomendaciones concretas dirigidas a fortalecer la prestación de los servicios judiciales.

Este producto se sustenta en un enfoque de mejora continua, mediante el cual las situaciones recurrentes, las brechas identificadas y las oportunidades detectadas se analizan de forma sistemática, con el fin de proponer acciones orientadas a promover cambios sostenibles en la gestión institucional.

Las recomendaciones de mejora emitidas se materializan a través de dos modalidades diferenciadas, según su alcance y nivel de incidencia:

Los **Informes de Oportunidad de Mejora**, tienen alcance nacional y se dirigen principalmente a instancias superiores, órganos de dirección o comisiones institucionales, cuando las situaciones analizadas trascienden un despacho u oficina específica y requieren abordajes de carácter institucional.

Como parte de la labor preventiva y de mejora continua que desarrolla la Contraloría de Servicios, durante el año 2025 se confeccionaron nueve Informes de Oportunidad de Mejora (IOM), los cuales fueron remitidos a distintas instancias superiores del Poder Judicial para su conocimiento y eventual valoración.

Estos informes se elaboran cuando, a partir del análisis de inconformidades, consultas u observaciones recibidas por esta Contraloría, se identifican situaciones que trascienden el ámbito de un despacho específico y evidencian la existencia de debilidades institucionales, vacíos normativos, criterios dispares en la aplicación de procedimientos o necesidades de fortalecimiento en la gestión administrativa o jurisdiccional. En estos casos, la intervención de instancias superiores resulta necesaria para promover ajustes de alcance institucional, orientar la toma de decisiones y fortalecer la calidad del servicio brindado a las personas usuarias.

En el período evaluado, los informes emitidos se dirigieron a diferentes órganos de dirección y coordinación institucional, tales como el Consejo Superior, la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la Secretaría Técnica de Género y diversas comisiones jurisdiccionales y especializadas.

Los temas abordados abarcan tanto aspectos de gestión jurisdiccional, vinculados principalmente con la programación de audiencias, la gestión de diligencias procesales y el uso de plataformas tecnológicas, como aspectos de gestión administrativa interna relacionados con la estandarización de procedimientos, la claridad de lineamientos institucionales, la protección de entornos laborales seguros y la mejora de la comunicación con las personas usuarias.

A continuación, se presenta un cuadro resumen que muestra el desglose de los nueve Informes de Oportunidad de Mejora emitidos, agrupados según el área de impacto, el número de informe, el tema abordado, la instancia superior a la que fueron dirigidos y el enfoque principal de la oportunidad de mejora planteada.

Área de impacto	Instancia Superior a quien se dirigió el IOM	Tema	Enfoque de la oportunidad de mejora
Gestión Jurisdiccional	Consejo Superior CSJ-IOM-001-2025	Gestión de audiencias y eficiencia en la programación de señalamientos.	Evaluación de la capacidad instalada, la gestión de cargas de trabajo y los criterios de programación y reprogramación de agendas jurisdiccionales, orientada a identificar ajustes que permitan optimizar el uso de los recursos disponibles, reducir riesgos, dilaciones indebidas y mejorar la administración del expediente. Lo que se traduce en una mejora en la percepción del servicio judicial.
	Comisión de la Jurisdicción Civil CCA-005-2024	Falta de estandarización en el procedimiento de publicación de edictos.	
	Comisión de la Jurisdicción Laboral CPU-01-2025	Falta de uniformidad en el uso institucional de plataformas digitales (TRAVI).	
Gestión administrativa interna	Dirección de Tecnología de la Información CSJ-IOM-002-2025	Deficiencias en la información y orientación a personas usuarias en plataformas digitales.	Identificación de oportunidades para homogeneizar criterios administrativos y operativos, fortalecer procedimientos internos, actualizar lineamientos institucionales y mejorar la comunicación entre dependencias, con el propósito de disminuir reprocesos, prevenir errores recurrentes, atender situaciones sensibles y aumentar la eficiencia y coherencia de la gestión administrativa.
	Dirección Ejecutiva CSJ-IOM-003-2025	Criterios dispares en la recepción y registro de documentos.	
	Dirección Ejecutiva CCO-IOM-001-2025	Falta de claridad institucional sobre la responsabilidad del trámite y pago de honorarios.	
	Secretaría Técnica de Género CSC-IOM-001-2025	Seguridad institucional y prevención del hostigamiento en instalaciones judiciales.	
	Consejo Superior CAL-IOM-001-2025	Falta de lineamientos institucionales para el otorgamiento de credenciales de Gestión en Línea a terceros.	
	Comisión de Acceso a la Justicia CPZ-IOM-003-2025	Retrasos en la tramitación y aprobación de facturas de auxiliares de justicia.	

Las Propuestas de Mejora de Alcance Local se orientan a despachos u oficinas determinadas, en aquellos casos en que las oportunidades de mejora se circunscriben a contextos particulares de prestación del servicio.

Para el 2025 se emitieron un total de 57 propuestas de mejora locales. Con el propósito de visualizar la distribución de las propuestas de mejora emitidas por esta Contraloría de Servicios, a continuación, se presenta un cuadro que detalla el desglose de las 57 recomendaciones formuladas a nivel nacional, clasificadas según el tipo de oficina judicial a la que fueron dirigidas.

Este análisis permite identificar las áreas institucionales en las que se concentran las oportunidades de mejora detectadas, así como evidenciar los ámbitos operativos donde resulta necesario fortalecer los procesos de gestión, coordinación y control interno, en aras de contribuir a una prestación del servicio judicial más eficiente, oportuna y orientada a la persona usuaria.

Propuestas de mejora remitidas a oficinas y despachos judiciales

Oficina judicial	Cantidad de propuestas
Fiscalías de trámite y adjuntas	11
Juzgados Contravencionales	11
Administraciones regionales	5
Juzgados de familia	5
Delegaciones regionales del OIJ	3
Juzgados de tránsito	3
Defensa Pública	2
Juzgados Especializados en Pensiones Alimentarias	2
Juzgados contra la Violencia Doméstica y Medida Cautelar	2
Juzgados Civiles y de Trabajo	2
Juzgados Penales	2
Departamento de Ciencias Forenses	1
Juzgados Agrarios	1
Juzgados Civiles	1
Juzgados de Cobro	1
Juzgados de Ejecución de la Pena	1
Tribunales Colegiados Civiles	1
Tribunal Contencioso Administrativo	1
Tribunales Penales	1
Dirección de Tecnología de la Información	1
Total	57

Las propuestas de mejora emitidas fueron objeto de revisión sistemática con el fin de determinar patrones recurrentes, áreas críticas y riesgos estructurales que inciden en la calidad del servicio judicial. Este ejercicio permitió trascender el abordaje individual de cada caso y consolidar una visión estratégica orientada a la mejora continua institucional.

Producto de dicho análisis, las situaciones detectadas fueron clasificadas en nueve grandes temas, los cuales agrupan problemáticas de naturaleza similar y permiten identificar tendencias en la gestión, debilidades en los controles internos y oportunidades de fortalecimiento organizacional. Para cada tema se definieron subtemas específicos, con el propósito de precisar el tipo de afectación observada y facilitar su trazabilidad.

A continuación, se presenta un cuadro consolidado en el que se detallan los nueve temas identificados, sus respectivos subtemas, los números de informe asociados a cada uno, el nivel de impacto institucional que representan y las oportunidades de mejora emitidas en cada caso. Esta sistematización permite visualizar de manera estructurada las áreas que concentran mayor incidencia, así como las acciones correctivas y preventivas recomendadas para mitigar riesgos, fortalecer la eficiencia operativa y garantizar una atención alineada con los principios de calidad, acceso a la justicia y mejora continua.

Tema	Subtemas	Impacto	No. de Informe	Enfoque de las oportunidades de mejora
Mora judicial, inactividad procesal y control de expedientes	Expedientes sin impulso procesal (meses sin movimiento).	Afecta la justicia pronta y cumplida, y el derecho al plazo razonable.	CGO-060-2025	- Valorar la implementación de un plan remedial para atender la mora identificada, en coordinación con la Dirección de Planificación, analizando la situación particular del despacho y la posibilidad de apoyo interno o del Centro de Apoyo para mejorar la atención del servicio. - Recordar al personal los alcances de la Circular 015-2018, con el fin de asegurar el agregado oportuno de documentación en los expedientes electrónicos y prevenir demoras en la tramitación de los procesos. - Fortalecer el sistema de control y seguimiento de causas activas, mediante la aplicación del Memorándum 04-2024, el uso de alertas para expedientes inactivos, auditorías internas periódicas y el establecimiento de indicadores de gestión vinculados al impulso procesal. - Reforzar el monitoreo de expedientes en fase conclusiva, especialmente en la casilla “Para Acusar”, mediante revisiones periódicas y alertas automatizadas que permitan detectar causas sin movimiento y prevenir inactividad procesal. - Implementar mecanismos de control y seguimiento de expedientes con comisiones de notificación, incorporando alertas o recordatorios en el sistema que permitan verificar oportunamente su diligenciamiento y evitar retrasos en el trámite.
	Riesgo de prescripción.		CSC-030-2025	
	Inactividad procesal prolongada en investigaciones o diligencias.		CPU-119-2025	
	Inactividad en fase conclusiva o de acusación.		CLI-378-2025	
	Demoras en notificaciones y devoluciones de comisiones.		CLI-130-2025	
Trato inadecuado, comunicación y atención a la persona usuaria	Falta de seguimiento a actuaciones pendientes del expediente.	Afecta la imagen institucional, reputacional y la confianza pública		
	Información institucional incorrecta o desactualizada.		CPZ-IOM-001-2025	- Fortalecer la comunicación e información brindada a las personas usuarias, mediante la revisión y actualización de rótulos, sistemas de orientación y mecanismos informativos en las oficinas judiciales, de forma que la información sobre trámites, tiempos de atención y funcionamiento del servicio sea clara, visible y coherente con la realidad operativa. - Reforzar las competencias del personal en atención a personas usuarias, promoviendo la participación en capacitaciones institucionales sobre servicio con valor, comunicación efectiva, comunicación no violenta, manejo de conflictos y primeros auxilios psicológicos, conforme a las directrices institucionales vigentes. - Fortalecer los protocolos de atención al público y atención telefónica, asegurando su correcta aplicación, la estandarización de prácticas de comunicación, el manejo adecuado de tiempos de espera y la canalización efectiva de consultas hacia las instancias competentes. - Implementar medidas organizacionales que favorezcan la gestión del servicio y el bienestar del personal, tales como rotación funcional, redistribución de tareas, herramientas de apoyo operativo y espacios de contención emocional para el personal que atiende directamente a la población usuaria. - Mejorar los mecanismos de accesibilidad y continuidad en la atención, mediante el uso de herramientas tecnológicas y administrativas que permitan optimizar la atención telefónica, redireccionamiento de llamadas y otros canales de orientación a las personas usuarias. - Fortalecer la estandarización de procedimientos internos y su divulgación al personal, particularmente en materias sensibles como recepción de documentación o evidencia, atención a personas usuarias con situaciones conflictivas y coordinación entre seguridad y personal administrativo.
	Información imprecisa o contradictoria a la persona usuaria.		CSC-041-2025	
	Trato inadecuado o falta de empatía del personal.		CCA-023-2025	
	Escalamiento de conflictos en atención presencial.		CCA-028-2025	
	Deficiencias en la gestión de tiempos de espera.		CCA-036-2025	
	Limitaciones en canales de comunicación institucional.		CCA-076-2025	
	Confusión en mecanismos de acceso o atención al servicio.		CCA-075-2025	
	Ausencia de protocolos para el abordaje de personas usuarias conflictivas.		OM-CGU-01-2025	
	Falta de transparencia en la explicación de procedimientos.		CPU-03-2025	
	Canalización incorrecta de consultas en el punto de ingreso desde los oficiales de seguridad.		CPU-116-2025	
	Falta de capacitación en habilidades blandas e inteligencia emocional		CPU-117-2025	
			CPU-371-2025	
			CLI-285-2025	
			CLI-147-2025	

Tema	Subtemas	Impacto	No. de Informe	Enfoque de las oportunidades de mejora
Control interno y trazabilidad documental	Falta de trazabilidad en remisión de documentos o comisiones.	Compromete el control institucional, la transparencia y rendición de cuentas.	CSC-057-2025	- Fortalecer el uso de herramientas institucionales para la trazabilidad documental, promoviendo el uso de sistemas oficiales como el módulo de correo del SIAG-PJ o mecanismos equivalentes que permitan dejar constancia del envío y recepción de comisiones, oficios, citas y comunicaciones institucionales. - Implementar protocolos internos para la gestión y control de comunicaciones oficiales, particularmente del correo electrónico institucional, que incluyan registro inmediato de gestiones recibidas, confirmación de recibido en plazos razonables, incorporación oportuna de documentos al expediente y supervisión periódica por parte de las jefaturas. - Establecer registros formales y sistemas de control para la gestión de comunicaciones y solicitudes interinstitucionales, que permitan documentar fecha de ingreso, responsable, estado de trámite, seguimiento y cierre de cada gestión, fortaleciendo la transparencia, la trazabilidad y la seguridad jurídica. - Reforzar los mecanismos de seguimiento y control de actuaciones procesales y administrativas, mediante revisiones periódicas de casillas o escritorios, verificación del registro correcto de diligencias en los sistemas informáticos, actualización de medios de notificación y controles sobre expedientes o actuaciones pendientes. - Fortalecer los procedimientos de verificación previa y seguimiento de gestiones remitidas a otras instancias, como oficios, itineraciones o comunicaciones externas, incorporando controles de confirmación de ubicación del expediente, alertas de seguimiento y plazos para la atención o subsanación de gestiones devueltas.
	Debilidades en gestión del correo electrónico institucional.		CAL-IOM-002-2025	
	Ausencia de registros formales de solicitudes.		CAL-IOM-003-2025	
	Falta de constancia verificable en envío de comunicaciones.		CCA-037-2025	
	Errores en incorporación de actuaciones al expediente.		CCA-073-2025	
	Falta de actualización de información procesal en sistemas.		CPU-89-2025	
	Falta de seguimiento a oficios y comunicaciones externas.		CPU-158-2025	
	Falta de mecanismos de contingencia institucional.		CPU-278-2025	
	Debilidad en supervisión de expedientes.		CPU-368-2025	
	Falta de verificación previa en gestiones administrativas.		CLI-083-2025	
Limitación de acceso al servicio	Negativa a recibir denuncias dentro del horario.	Acceso a la justicia	CLI-530-2025	- Reforzar entre el personal el conocimiento y cumplimiento de las circulares y lineamientos institucionales relacionados con la recepción de denuncias y la atención de gestiones dentro del horario oficial, con el fin de evitar rechazos indebidos del servicio y garantizar el acceso efectivo a la justicia. - Promover la revisión y unificación de criterios institucionales y plantillas utilizadas por los despachos, así como la incorporación de mecanismos que fortalezcan la comunicación con las personas usuarias (por ejemplo, validación de medios de notificación electrónicos), con el fin de evitar interpretaciones dispares y mejorar la seguridad jurídica. - Establecer mecanismos de coordinación interna que permitan atender y concluir las gestiones iniciadas por personas usuarias que ingresen dentro del horario oficial de atención, aun cuando el trámite deba extenderse razonablemente más allá del horario ordinario. - Establecer lineamientos que permitan la recepción de medios de prueba o documentos en formatos tecnológicos, mediante procedimientos claros que garanticen la protección de datos, la transparencia y la seguridad jurídica, evitando rechazos automáticos que limiten el derecho de defensa. - Armonizar las políticas institucionales (como la Política de Cero Papel) con las directrices de acceso a la justicia para poblaciones vulnerables, estableciendo excepciones razonables y reforzando la capacitación del personal en trato preferente y atención inclusiva.
	Restricciones indebidas en atención dentro del horario oficina.		CSC-037-2025	
	Barreras administrativas para el ejercicio de derechos procesales.		CSC-017-2025	
	Aplicación rígida de normas sin enfoque de vulnerabilidad.		OM-CGU-03-2025	
	Deficiencias normativas o procedimentales.		CPU-335-2025	
	Barreras físicas o de infraestructura (espacios de parqueos).		CLI-335-2025	
			CLI-336-2025	

Tema	Subtemas	Impacto	No. de Informe	Enfoque de las oportunidades de mejora
Gestión de ayudas económicas y viáticos	Falta de planificación operativa para pagos oportunos.	Poblaciones vulnerables	CLI-093-2025	- Aplicar de forma sistemática la Circular N.º 29-2024, gestionando con anticipación el anticipo de fondos o los mecanismos alternos de pago cuando exista previsión de que las diligencias judiciales se extiendan fuera del horario administrativo. - Implementar un protocolo preventivo que defina responsabilidades, tiempos de gestión y mecanismos alternos de pago entre Tribunal, Administración, Defensa Pública y OIJ, con el fin de asegurar la entrega oportuna de los recursos a las personas usuarias. - Mejorar los canales de coordinación entre las oficinas involucradas y asegurar que las personas usuarias reciban información clara sobre el procedimiento y disponibilidad de recursos, garantizando así el acceso efectivo a las ayudas económicas, especialmente para poblaciones en condición de vulnerabilidad. - Mejorar comunicación entre las oficinas responsables y las personas usuarias para dar claridad del procedimiento y reducir incertidumbre sobre el pago de ayudas económicas.
	Deficiencias de coordinación institucional.		CLI-094-2025	
	Ausencia de protocolos para situaciones excepcionales.		CLI-095-2025	
	Limitaciones operativas en mecanismos de pago.			
Pago de honorarios y gestión administrativa de giros	Falta de comunicación clara a personas vulnerables sobre ayudas económicas.	La eficiencia administrativa		- Establecer un proceso de inducción que documente claramente los procedimientos administrativos críticos del despacho —como la gestión periódica de giros— e incluya capacitación inicial y supervisión durante el periodo de sustitución, con el fin de garantizar la continuidad operativa del servicio y evitar retrasos administrativos. - Reforzar la aplicación de la Circular 12-ADM-2003 y del Protocolo para el Pago de Honorarios a Auxiliares de Justicia, asegurando que la autorización de gasto se gestione de forma anticipada y que se emitan oportunamente las resoluciones correspondientes para prevenir la presentación de la factura. - Establecer controles administrativos y supervisiones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de plazos, dar seguimiento al registro de autorizaciones de gasto y prevenir retrasos injustificados en el pago de honorarios a auxiliares de justicia.
	Retrasos en la gestión administrativa de pagos.		CPU-85-2025	
	Falta de control y seguimiento en autorizaciones de gasto (AG).		CPU-229-2025	
	Retrasos en pago a personas auxiliares de justicia.		CPU-240-2025	
Gestión tecnológica	Falta de inducción a personal sustituto sobre procedimientos de giros.	La modernización institucional		- Gestionar los permisos y capacitación necesarios para que el despacho pueda otorgar credenciales de Gestión en Línea conforme a la normativa vigente, o bien promover la revisión institucional de las circulares para definir claramente los despachos responsables de este servicio. - Implementar procesos de inducción y actualización para el personal en el uso del Sistema de Gestión en Línea y en la gestión de accesos, cuentas maestras y exclusiones. - Establecer verificaciones posteriores a operaciones del sistema, como acumulaciones de expedientes, para garantizar el correcto funcionamiento de los accesos y evitar afectaciones al acceso a la información. - Definir y divulgar los canales oficiales entre las personas usuarias para reportar problemas de Gestión en Línea, incluyendo medios de contacto y tiempos aproximados de atención.
	Aplicación incorrecta de lineamientos sobre sistemas digitales.		CSC-077-2025	
	Falta de capacitación e inducción tecnológica del personal.		CAL-IOM-004-2025	
	Falta de claridad sobre competencias y procedimientos tecnológicos.		OM-CGU-02-2025	
	Errores operativos en la gestión de sistemas digitales.		CPU-179-2025	
	Limitaciones en la gestión del soporte tecnológico.		CPU-350-2025	

Tema	Subtemas	Impacto	No. de Informe	Enfoque de las oportunidades de mejora
Remisiones, comisiones y oficios	Retrasos en la confección y remisión de comisiones u oficios.	La eficiencia procesal	CPU-227-2025	- Implementar controles internos que permitan dar seguimiento a documentos firmados y diligencias pendientes de remisión, incluyendo revisiones periódicas de escritorios y expedientes para detectar oportunamente atrasos o actuaciones no ejecutadas. - Incorporar listas de verificación o formularios de control que permitan confirmar que las diligencias necesarias se encuentran completas antes de remitir expedientes, solicitudes periciales o causas a otras unidades judiciales. - Establecer que las resoluciones que ordenen diligencias externas (comisiones, oficios, retenciones, notificaciones) se gestionen junto con los documentos de ejecución correspondientes para su firma simultánea, garantizando su envío oportuno. - Diseñar mecanismos de organización del trabajo y planes de contingencia para ausencias del personal encargado de expedientes, con el fin de asegurar la continuidad del trámite y prevenir paralizaciones del proceso.
	Falta de control y seguimiento a documentos pendientes.		CPU-256-2025	
	Falta de control y seguimiento a documentos pendientes.		CPU-276-2025	
	Deficiencias en la coordinación institucional de remisiones.		CPU-81-2025	
	Remisión incorrecta o incompleta de diligencias.		CPU-84-2025	
Protección de datos y confidencialidad	Falta de verificación del estado procesal previo a la remisión.	Protección de víctimas, derecho a la intimidad y seguridad personal	CPU-120-2025	
	Omisiones en la ejecución de diligencias ordenadas.			
	Exposición indebida de datos personales en actuaciones procesales.		CCA-044-2025	
	Debilidades en los protocolos de confidencialidad en notificaciones y comunicaciones judiciales.		CCA-058-2025	

Solicitudes de Información

Las solicitudes de información constituyen un producto orientado a brindar insumos oportunos y confiables a diversas instancias del Poder Judicial y a otros órganos relacionados, como parte de su función de apoyo a la gestión institucional, la transparencia y la rendición de cuentas.

Estas solicitudes comprenden principalmente los requerimientos formulados por oficinas judiciales y por instancias como la Dirección de Gestión Humana en procesos de carrera judicial, la Inspección Judicial, la Auditoría, la Dirección de Planificación, el Ministerio Público, los despachos judiciales, entre otras, vinculados principalmente con gestiones, estadísticas, antecedentes o informes de atención y análisis de situaciones relacionadas con la prestación de los servicios judiciales.

Alcance

De alcance institucional, con cobertura nacional, al atender requerimientos provenientes de distintos circuitos judiciales y de múltiples instancias internas y externas al Poder Judicial.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios atendió un total de 291 solicitudes de información, distribuidas de la siguiente manera:

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| ▪ San José: 116 | ▪ Alajuela: 18 |
| ▪ Pérez Zeledón: 28 | ▪ Goicoechea: 15 |
| ▪ Puntarenas: 23 | ▪ Corredores y Golfito: 14 |
| ▪ Limón y Pococí: 20 | ▪ Cartago y Turrialba: 11 |
| ▪ Heredia: 19 | ▪ Guanacaste: 8 |
| ▪ San Carlos: 19 | |

La atención de estas solicitudes permitió apoyar procesos de análisis, supervisión, control, planeación y toma de decisiones institucionales, así como dar respuesta a requerimientos de órganos fiscalizadores y jurisdiccionales, consolidando a la Contraloría de Servicios como una instancia generadora de información relevante para la gestión del servicio judicial.

Informes Trimestrales

Los Informes Trimestrales constituyen un producto orientado a brindar retroalimentación sistemática a las oficinas y despachos judiciales sobre las inconformidades recibidas durante cada trimestre, con el fin de apoyar la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios.

Estos informes se emiten en cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo Superior del Poder Judicial, en la sesión N° 74 del 4 de octubre de 2007, artículo LX, y en la sesión N° 89 del 27 de noviembre de 2007, artículo LXX, consolidándose como un mecanismo formal de seguimiento y comunicación institucional.

El propósito principal de los informes es proporcionar insumos útiles para el análisis del comportamiento de los servicios, la identificación de tendencias y la definición de acciones de mejora interna por parte de las jefaturas y/o encargados de las oficinas judiciales.

Alcance

De alcance institucional, con cobertura nacional, dirigidos a oficinas y despachos judiciales de todo el país.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios elaboró y remitió un total de 1.899 informes trimestrales a nivel nacional.

La emisión de estos informes permitió fortalecer los procesos de retroalimentación interna, visibilizar patrones recurrentes de inconformidades, y apoyar a las jefaturas en la adopción de decisiones orientadas a la mejora del servicio, consolidando este producto como una herramienta de gestión y seguimiento institucional.

Contacto y vinculación con la ciudadanía

Comisiones de Personas Usuarias

Las Comisiones de Personas Usuarias (CPU) constituyen instancias de participación ciudadana y de carácter consultivo en el Poder Judicial, orientadas a promover el involucramiento de la sociedad civil en la mejora de los servicios judiciales.

Estas Comisiones se encuentran reguladas mediante el Reglamento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial (Circular N.º 137-2013) y cuentan con el acompañamiento técnico de la Contraloría de Servicios. Su creación responde al interés institucional de fortalecer los mecanismos de diálogo, escucha y control social, permitiendo incorporar la perspectiva de personas usuarias, organizaciones sociales y organizaciones no gubernamentales en la gestión del servicio judicial.

Alcance

De alcance nacional, con funcionamiento en los diferentes circuitos judiciales del país, integradas por personas representantes de la sociedad civil, organizaciones y otros actores relevantes como las personas abogadas litigantes, en articulación con las autoridades judiciales locales y la Contraloría de Servicios.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025 se realizaron un total de 48 sesiones de Comisiones de Personas Usuarias a nivel nacional.

En el marco de estas sesiones, las Comisiones cumplieron funciones tales como:

- Servir como canal de comunicación entre las personas usuarias y los circuitos judiciales.
- Emitir criterios y observaciones sobre asuntos consultados por la institución.
- Comunicar deficiencias identificadas en la prestación de los servicios y proponer posibles soluciones.
- Ejercer labores de control y vigilancia social sobre el funcionamiento de los servicios judiciales.

Estas acciones contribuyeron a fortalecer la vinculación entre el Poder Judicial y la ciudadanía, así como a incorporar insumos relevantes para la mejora de los servicios desde una perspectiva participativa.

Giras y visitas

Giras a Territorios Indígenas

Descripción general

Las giras realizadas a territorios y pueblos indígenas constituyen un componente importante del trabajo que realiza Contraloría de Servicios en materia de contacto y vinculación con la ciudadanía, orientadas a fortalecer el acceso a la información, la orientación sobre los servicios judiciales y el acercamiento institucional.

Estas giras tienen como eje un enfoque de derechos y respeto a la diversidad, procurando adaptar las dinámicas de trabajo a las particularidades culturales y organizativas de cada pueblo indígena, así como generar espacios de diálogo directo para conocer necesidades, evacuar consultas y recibir inconformidades sobre los servicios del Poder Judicial.

Alcance

Durante el año 2025 se realizaron 17 giras a territorios indígenas, abarcando los siguientes pueblos indígenas:

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| ◦ Cabécar: 6 | ◦ Brunca o Boruca: 1 |
| ◦ Bribrí: 4 | ◦ Huetar: 1 |
| ◦ Guatuso (Maleku): 3 | ◦ Ngöbe: 1 |
| ◦ Térraba: 1 | |

Y en los siguientes territorios indígenas:

- | | |
|----------------|-----------------------|
| ◦ Térraba: 1 | ◦ Maleku: 3 |
| ◦ Salitre: 1 | ◦ Alto Quetzal: 1 |
| ◦ Rey Curré: 1 | ◦ Grano de Oro: 2 |
| ◦ Zapatón: 1 | ◦ Roca Quemada: 1 |
| ◦ Cabagra: 1 | ◦ Paso Marcos: 2 |
| ◦ Talamanca: 2 | ◦ Abrojo Montezuma: 1 |

Principales logros o resultados

Durante estas giras se contó con la participación de más de 380 personas, entre integrantes de comunidades indígenas, líderes comunales y representantes institucionales.

Entre los principales temas abordados se encuentran:

- Acercamiento institucional y divulgación de los servicios que brinda la institución y la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.
- Recepción de inconformidades sobre los servicios judiciales.
- Evacuación de consultas informativas y de trámites del Poder Judicial.
- Entrega de material informativo a las personas indígenas participantes.
- Charlas sobre facilitadores judiciales.
- Charlas sobre violencia doméstica, delitos sexuales, acoso callejero y violencia vicaria.
- Desarrollo de espacios interinstitucionales, incluyendo conversatorios con diversas instituciones públicas y organizaciones comunales.

Adicionalmente, la Contraloría de Servicios elaboró un listado de personas interesadas en integrarse a grupos de WhatsApp, diferenciados por pueblo indígena, utilizando el canal oficial de la Contraloría de Servicios, como mecanismo para facilitar consultas específicas y mantener comunicación posterior.

Estas acciones contribuyeron a fortalecer la presencia territorial del Poder Judicial, mejorar el acceso a información en territorios indígenas y consolidar canales de comunicación directa con las comunidades.

Giras y visitas a despachos judiciales

Descripción general

Las giras y visitas a despachos judiciales constituyen un mecanismo de verificación presencial, acompañamiento técnico y acercamiento institucional que permite a la Contraloría de Servicios evaluar la prestación del servicio en sitio, identificar necesidades específicas y fortalecer la coordinación con las oficinas judiciales.

En este contexto, se incluyen tanto las giras a despachos judiciales, realizadas en sedes ubicadas fuera de los Tribunales de Justicia o en zonas periféricas, donde el acceso y las condiciones de prestación del servicio presentan particularidades propias del territorio; como las visitas a despachos judiciales, efectuadas en oficinas ubicadas dentro de los complejos de Tribunales de Justicia.

Estas acciones permiten conocer de manera directa la realidad operativa de los despachos, fortalecer la comunicación con las jefaturas y contribuir a la mejora continua.

Alcance

Durante el año 2025 se realizaron un total de 136 visitas, distribuidas de la siguiente manera:

- 95 giras a despachos judiciales, ubicados principalmente fuera de los Tribunales de Justicia o en zonas periféricas.
- 41 visitas a despachos judiciales, ubicados dentro de los complejos judiciales.

Actividades de Participación Ciudadana

Descripción general

Las actividades de participación ciudadana constituyen espacios de diálogo, escucha activa e intercambio entre el Poder Judicial y la ciudadanía, orientados a promover una relación más cercana, transparente y participativa en torno a la prestación de los servicios judiciales.

Estas actividades permiten a las personas usuarias y a diversos grupos poblacionales interactuar directamente con la institución, brindar

Principales logros o resultados

Durante estas visitas se abordaron diversas temáticas orientadas a fortalecer la prestación del servicio y resolver problemáticas detectadas en el funcionamiento de los despachos, entre ellas destacan:

- Coordinaciones entre despachos judiciales y la Contraloría de Servicios.
- Seguimiento a despachos con alta cantidad de inconformidades registradas durante el año.
- Abordaje de problemáticas recurrentes relacionadas con la conectividad a internet y servicios públicos.
- Acompañamiento en procesos de reorganización interna, como la separación de despachos en materia de Pensiones Alimentarias producto de la entrada en vigor de la Reforma al Código Procesal de Familia.
- Análisis y búsqueda de soluciones a dificultades de coordinación con instituciones externas, como el Patronato Nacional de la Infancia (PANI).
- Entrega de material informativo y códigos QR para la aplicación de sondeos vinculados a la Metodología de Evaluación Institucional.
- Evaluación de la calidad del servicio en despachos de la periferia y verificación del cumplimiento de directrices institucionales.
- Verificación del acceso a la justicia y del cumplimiento de disposiciones institucionales en favor de los derechos de las personas usuarias con discapacidad.

observaciones, sugerencias y valoraciones sobre los trámites y servicios, así como recibir información relevante sobre el funcionamiento del sistema judicial y los canales de atención disponibles.

Desde la perspectiva de la Contraloría de Servicios, estos espacios representan una fuente cualitativa de insumos para la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la vinculación con la ciudadanía.

Alcance

Durante el año 2025 se desarrollaron diversas actividades de participación ciudadana a nivel nacional, dentro de ellas destacan:

- Actividades de participación abiertas a la ciudadanía en general, tales como ferias de información y actividades grupales dirigidas a poblaciones específicas (por ejemplo: población migrante).
- Consejos de Administración Ampliados, como espacios de diálogo estructurado y de alcance local.

Principales logros o resultados

Durante el período se realizaron un total de **18 actividades de participación ciudadana** en distintas regiones del país. Estas actividades permitieron:

- Facilitar espacios de interacción directa entre la ciudadanía y el Poder Judicial.
- Fomentar de la transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía.

Charlas y Capacitaciones

Descripción general

Las charlas y capacitaciones constituyen un eje fundamental de información para el fortalecimiento de capacidades, la promoción de una cultura de servicio y la difusión de temas relevantes sobre derechos, deberes y servicios institucionales, tanto al personal servidor judicial como a la ciudadanía.

Estas acciones formativas se orientan a fortalecer el conocimiento del marco normativo aplicable, los principios del servicio público, los mecanismos de participación ciudadana y las herramientas institucionales disponibles, contribuyendo a una atención más informada, coherente y centrada en las personas usuarias.

Alcance

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios coordinó y brindó un total de 838 charlas y

- Recabar observaciones, sugerencias y percepciones sobre los servicios judiciales.
- Brindar información sobre los servicios institucionales y los canales de atención disponibles.

Adicionalmente, se llevaron a cabo **dos Consejos de Administración Ampliados**, en Alajuela (Grecia) y Guanacaste (Liberia), en los cuales se expuso información relevante sobre el funcionamiento del circuito judicial correspondiente y se invitó a participar a personas representantes de instituciones públicas, personas abogadas, integrantes de las Comisiones de Personas Usuarías, instancias superiores del Poder Judicial y personas usuarias.

Estos Consejos Ampliados fortalecieron la articulación interinstitucional y promovieron una participación más amplia y diversa de actores en la reflexión sobre los servicios judiciales y sus oportunidades de mejora.

capacitaciones a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera:

- 672 dirigidas a personas servidoras judiciales.
- 166 dirigidas a personas usuarias.

Adicionalmente, se desarrollaron espacios de capacitación dirigidos al personal interno de la Contraloría de Servicios, orientados al fortalecimiento de competencias técnicas y operativas.

Principales logros o resultados

Las acciones formativas desarrolladas durante el período abordaron una amplia variedad de temáticas, entre las que destacan:

Capacitaciones y charlas dirigidas a personas usuarias

- Ley Marco de Acceso a la Información Pública.
- Ética, confidencialidad y responsabilidad legal en el uso de sistemas del Poder Judicial.
- Derecho de petición y respuesta.
- Política de una justicia simple y sin papel.
- Servicio público de calidad, inclusivo y accesible en el Poder Judicial.
- Taller Cultura, Servicio y Transparencia – PFIJAJ / Generalidades de la Contraloría de Servicios.
- Ama-mantar.
- Política cero papel y simplificación de trámites.

Capacitaciones y charlas dirigidas a personas usuarias

- Información sobre el rol, funciones y mecanismos de participación de la Contraloría de Servicios.
- Uso del sitio web de la Contraloría de Servicios.
- Ley de protección de datos.
- Labores de la Contraloría de Servicios con población indígena.
- Funcionamiento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial.
- Reforma al Código Procesal de Familia.
- Violencia doméstica y delitos sexuales.

Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de capacidades del personal servidor judicial y al empoderamiento de la ciudadanía, consolidando la formación como un pilar para la mejora de la atención y del servicio judicial.

Información y comunicación institucional

Información sobre los requerimientos de servicio

Descripción general

A partir del año 2025, la Contraloría de Servicios, como parte del acatamiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría y en concordancia con lo dispuesto en la Ley Marco de Acceso a la Información Pública, fortaleció los mecanismos de transparencia activa mediante la publicación de información estadística sobre la atención de requerimientos de servicio en su sitio web institucional:

<https://contraloria.poder-judicial.go.cr/index.php/documentos/inconformidades>

Esta acción responde al compromiso institucional de facilitar a la ciudadanía el acceso a información clara, actualizada y comprensible sobre la gestión de la Contraloría de Servicios, así como de promover una cultura de rendición de cuentas y apertura de datos.

En este marco, se puso a disposición un reporte que permite visualizar datos estadísticos sobre la cantidad de requerimientos de servicio atendidas por la Contraloría de Servicios en los últimos tres años.

Alcance

Dirigido a toda la ciudadanía y a las personas usuarias de los servicios judiciales, mediante su publicación en la página web de la Contraloría de Servicios.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025 se habilitó el acceso público a un reporte estadístico que contiene información sobre tres tipos de gestiones:

- **Gestiones por inconformidad:** corresponden a quejas presentadas por personas usuarias que manifiestan insatisfacción con el servicio recibido de una oficina o despacho judicial.
- **Gestiones por comentarios positivos:** comprenden manifestaciones de satisfacción expresadas por personas usuarias con motivo del servicio recibido.
- **Gestiones por sugerencias:** refieren a propuestas de mejora planteadas por personas usuarias para optimizar la prestación de los servicios en oficinas o despachos judiciales.

Campañas informativas y materiales de orientación

Las campañas informativas y los materiales de orientación constituyen un componente primordial de la labor de la Contraloría de Servicios para fortalecer el acceso a la información, la comprensión de los servicios judiciales y el uso adecuado de los distintos canales de atención institucional.

Durante el año 2025, estas acciones se desarrollaron en dos líneas principales:

- Campaña informativa sobre la especialización de juzgados en materia de Familia y Pensiones Alimentarias.
- Continuidad de campañas informativas institucionales desarrolladas durante el período 2024–2025.

Campaña informativa: Especialización de Juzgados en materia de Familia y Pensiones Alimentarias

Descripción general

Tras la Reforma al Código Procesal de Familia algunos despachos judiciales se especializaron, por lo que se ejecutó una campaña informativa dirigida a la población usuaria, con el propósito de comunicar oportunamente la fecha prevista de los cambios, así como las nuevas ubicaciones y datos de contacto de los despachos resultantes de la separación de algunos juzgados mixtos.

Para ello, se colocaron banners y afiches, y se distribuyeron volantes en puntos de alta afluencia de personas usuarias, con el fin de facilitar la correcta canalización de las gestiones y prevenir traslados innecesarios.

Alcance

Dirigida a población usuaria del III Circuito Judicial de San José, I Circuito Judicial de la Zona Sur, I Circuito Judicial de Guanacaste y II Circuito Judicial de Alajuela.

Principales logros o resultados

La campaña acompañó los siguientes procesos de especialización:

- Juzgado Mixto de Puriscal: división en Juzgado Civil y Trabajo de Puriscal y Juzgado de Familia, Penal Juvenil, contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar de Puriscal.
- Juzgado Contravencional de Liberia: especialización para atender exclusivamente Pensiones Alimentarias, trasladándose contravenciones y tránsito al Juzgado de Tránsito de Liberia.
- Juzgado Mixto de Upala: división en Juzgado Civil, Trabajo y Agrario de Upala y Juzgado de Familia, Penal Juvenil, contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar de Upala.
- Juzgado de Familia de Buenos Aires: división en Juzgado Civil, Trabajo y Agrario de Buenos Aires y Juzgado de Familia, Penal Juvenil, Violencia Doméstica y Protección Cautelar de Buenos Aires.

Estas acciones facilitaron que la población usuaria contara con información clara sobre los cambios implementados y los nuevos puntos de atención.

Continuidad de campañas informativas 2024–2025

Descripción general

Durante el año 2025 se dio continuidad a diversas campañas informativas institucionales iniciadas en el período 2024, orientadas a fortalecer la información disponible para la población usuaria y el personal servidor judicial sobre servicios, derechos y canales de atención.

Alcance

Dirigidas a población usuaria y población servidor judicial a nivel nacional.

Principales logros o resultados

Entre las principales campañas y acciones desarrolladas se encuentran:

- **Atención bajo la modalidad de teletrabajo:** reinstalación de material impreso (afiches y banners), a solicitud de la Comisión de Teletrabajo, para invitar a la población usuaria a denunciar posibles faltas en el servicio derivadas de la modalidad de teletrabajo del personal servidor judicial.
- **Salas de lactancia:** reimpresión del folleto “Lineamientos generales dirigidos a servidoras embarazadas y en período de lactancia” y préstamo de material promocional para la Semana Mundial de la Lactancia Materna.
- **Servicios de la Línea Gratuita 800-800-3000:** colocación de material impreso sobre consultas frecuentes atendidas mediante este canal, incluyendo gráficas de piso, mupis informativo en la Plaza de la Justicia y rotulación del espacio físico donde se ubica el personal de atención.
- **Campaña de institucionalidad de servicios del Poder Judicial:** apoyo al Departamento de Prensa y Comunicación mediante la distribución de material informativo durante giras institucionales y ferias de servicios.
- **Pasos para la activación de cuenta en el Sistema de Gestión en Línea:** elaboración de un afiche dirigido al personal servidor judicial para facilitar la orientación a la población usuaria sobre la activación de cuentas y generación de contraseñas.

Los materiales elaborados y distribuidos permiten que el personal servidor judicial cuente con insumos de apoyo para brindar información clara y consistente, y facilitan a la ciudadanía la comprensión de los principales servicios, medios de contacto y canales de atención del Poder Judicial.



Sección III

Gestión interna de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios desempeña un papel fundamental en la supervisión y mejora continua de la calidad del servicio de administración de justicia, promoviendo una atención centrada en las personas usuarias, oportuna, accesible y orientada a la excelencia.

En concordancia con estos principios, la oficina orienta su gestión administrativa interna hacia el uso responsable de los recursos disponibles, el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y la consolidación de procesos internos que respalden el adecuado cumplimiento de sus funciones.

De esta manera, durante el año 2025, se impulsaron acciones orientadas a consolidar procesos internos, modernizar herramientas tecnológicas, actualizar instrumentos normativos y fortalecer mecanismos de control y estandarización, con el propósito de contar con una organización interna más ordenada, robusta y alineada con las necesidades institucionales.

Gestión Administrativa

Ejecución Presupuestaria

Durante el ejercicio económico 2025, la Contraloría de Servicios alcanzó una ejecución global del 97,71% del presupuesto total asignado, equivalente a ₡21.974.843, lo cual evidencia una gestión financiera responsable, orientada al logro de los objetivos institucionales y al uso eficiente de los recursos públicos.

El porcentaje no ejecutado obedece principalmente a situaciones de carácter procedimental y administrativo. En particular, la subpartida “2. Materiales y Suministros” registró una ejecución del 86,31%, debido a que no fue posible concluir oportunamente algunos procesos de licitación reducida, los cuales no podían tramitarse mediante caja chica, así como a la existencia de sobrantes derivados de subpartidas que sí fueron ejecutadas.

Por otra parte, la subpartida “5. Bienes Duraderos” no presentó una ejecución directa, dado que los recursos correspondientes fueron trasladados a otras dependencias institucionales, específicamente a la Administración Regional de Liberia y al

Departamento de Proveeduría, con el propósito de atender necesidades propias de la Contraloría de Servicios, tales como la remodelación de la oficina ubicada en Liberia y la adquisición de mobiliario para las oficinas de Heredia y San José. Al cierre del periodo, una parte de estos bienes se encontraba en proceso de entrega por parte de los proveedores.

Las modificaciones presupuestarias efectuadas respondieron a la necesidad de reorientar recursos hacia prioridades institucionales, garantizando que los fondos se destinaran al fortalecimiento de los servicios brindados por la Contraloría de Servicios, aun cuando su ejecución no se reflejara directamente en todas las subpartidas originales.

Como acción correctiva para el año 2026, se ha definido iniciar con mayor antelación los procesos de contratación y la planificación de compras, a fin de mitigar los riesgos asociados a los tiempos de tramitación y asegurar una ejecución aún más oportuna y eficiente del presupuesto.

Gestión de Iniciativas Estratégicas

La Contraloría de Servicios lidera dos iniciativas estratégicas institucionales incorporadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030, orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio judicial, la mejora de la experiencia de las personas usuarias y el incremento de la confianza ciudadana en la administración de justicia:

- Modelo Integral de Atención al Público
- Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense

Ambas iniciativas constituyen pilares complementarios de una misma visión institucional, mientras el Modelo Integral de Atención al Público define el estándar deseado de atención y trato a la persona usuaria, la Metodología de Evaluación de Servicios provee las herramientas técnicas para medir, de forma

objetiva y sistemática, el grado de cumplimiento de dichos estándares y el desempeño de los servicios.

A pesar de la magnitud, alcance nacional y complejidad técnica de estas iniciativas, no se asignaron plazas adicionales ni permisos con goce de salario para su ejecución. En consecuencia, su desarrollo e implementación fueron asumidos con los recursos ordinarios de la Contraloría de Servicios, mediante el trabajo articulado del personal profesional de la oficina.

Este esfuerzo evidencia el alto nivel de compromiso institucional, la capacidad técnica instalada y una gestión orientada a la optimización de recursos, permitiendo impulsar procesos de transformación estratégica sin generar costos adicionales para el Poder Judicial.

Cumplimiento del Plan Anual Operativo

El Plan Anual Operativo (PAO) 2025 constituye la hoja de ruta de la Contraloría de Servicios, al establecer objetivos, metas y acciones alineadas con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030, orientadas a la mejora continua de los servicios judiciales.

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios logró el cumplimiento del 100% de los 115 objetivos estratégicos y operativos, los cuales se desagregan en 175 metas ejecutadas de manera integral en todo el país.

Estas metas comprendieron un total de 906 actividades, entre las que se incluyen la atención de quejas y consultas, la evaluación de servicios judiciales, el fortalecimiento de la participación ciudadana, la implementación de mejoras en los procesos administrativos y operativos, así como la ejecución de iniciativas estratégicas orientadas a la modernización del servicio judicial.

Cumplimiento del PAO: 100%

115
Objetivos

175
Metas

906
Actividades

El cumplimiento total del PAO 2025 refleja el firme compromiso de la Contraloría de Servicios con una gestión orientada a resultados, así como la capacidad institucional para planear, ejecutar y dar seguimiento a sus acciones de manera sistemática, asegurando que cada actividad desarrollada contribuya de forma directa al fortalecimiento de la calidad del servicio judicial, la protección de los derechos de las personas usuarias y la consolidación de una cultura de mejora continua.

Este nivel de cumplimiento constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones estratégicas y para la proyección de acciones futuras, orientadas a consolidar un servicio cada vez más accesible, oportuno y centrado en las necesidades de las personas.

Cobertura del Servicio

Para garantizar una cobertura integral y oportuna en la atención de las personas usuarias, la Contraloría de Servicios cuenta con un equipo de 46 personas servidoras judiciales, distribuidas estratégicamente en 16 oficinas a nivel nacional, lo que permite disponer de representación institucional en las distintas regiones del país y asegurar la presencia territorial de la Contraloría de Servicios en las principales sedes judiciales.

Esta distribución territorial facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios de la Contraloría de Servicios, reduce las barreras geográficas y fortalece la atención directa en cada circuito judicial, contribuyendo a una respuesta más cercana, ágil y contextualizada a las necesidades de las personas usuarias.

Adicionalmente, la oficina complementa su cobertura presencial mediante la atención telefónica, por correo electrónico y a través de la Línea gratuita 800-800-3000 y el uso de canales digitales, tales como WhatsApp y buzones electrónicos institucionales, los cuales amplían significativamente el alcance de los servicios, permiten la atención a distancia y favorecen la inclusión de personas usuarias que, por razones geográficas, de movilidad o de tiempo, no pueden desplazarse a una oficina física. La distribución del personal según puesto es la siguiente:

Puesto	Cantidad de plazas
Persona Contralora	1
Persona Subcontralora	1
Personas Contraloras Regionales	10
Profesional	6
Asistente Administrativo 1	3
Auxiliar de Contraloría de Servicios	25
Total	46

Como se observa en el cuadro anterior, la mayor proporción del personal corresponde al puesto de Auxiliar de Contraloría de Servicios (54,35%), seguido por las personas Contraloras Regionales (21,74%) y el personal Profesional (13,04%).

Este equipo humano es responsable de la tramitación de quejas y consultas, la supervisión de los servicios judiciales y la implementación de acciones de mejora continua, orientadas a garantizar una atención de calidad, oportuna, accesible e inclusiva para la población usuaria del Poder Judicial.

Gestión Interna

Procesos de Mejora Continua en Gestión de Calidad

Descripción general

La Contraloría de Servicios optó por un proceso de reacreditación en calidad mediante el apoyo del Centro de Gestión de Calidad (CEGECA), el cual constituye un proceso orientado a ratificar el compromiso de la Contraloría de Servicios con la mejora continua, la estandarización de procesos y el fortalecimiento del servicio brindado a las personas usuarias.

Alcance

De alcance interno, aplicable a la Sede Central y a todas las oficinas regionales de la Contraloría de Servicios.

Principales logros o resultados

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios desarrolló un trabajo integral y sostenido orientado a la reacreditación del sistema de gestión de la calidad en las oficinas centrales y regionales, el cual incluyó:

- Revisión y actualización de la estructura documental, procedimientos operativos y registros de control.
- Análisis de las mediciones de los procesos.
- Ejecución de capacitaciones internas dirigidas al personal en materia de sistema de calidad y organización de la oficina.

Como resultado de este esfuerzo, todas las oficinas incluyendo las regionales de la Contraloría de Servicios obtuvieron la reacreditación en calidad, lo cual evidencia el nivel de madurez alcanzado en la gestión y el compromiso del personal con la aplicación de buenas prácticas, el cumplimiento normativo y la orientación al servicio.

La reacreditación permitió además identificar oportunidades de fortalecimiento interno, promover una cultura de autoevaluación y consolidar criterios homogéneos en la prestación del servicio a nivel nacional.

Otros Procesos de Mejora Interna

La Contraloría de Servicios impulsó durante el año 2025 diversas acciones de mejora continua interna, tanto en el ámbito tecnológico como en el normativo y organizacional. Destaca la planeación y reconfiguración integral del sistema “Aranda Service Desk”, herramienta clave para el registro, trámite y análisis de los requerimientos de servicio atendidos a nivel nacional.

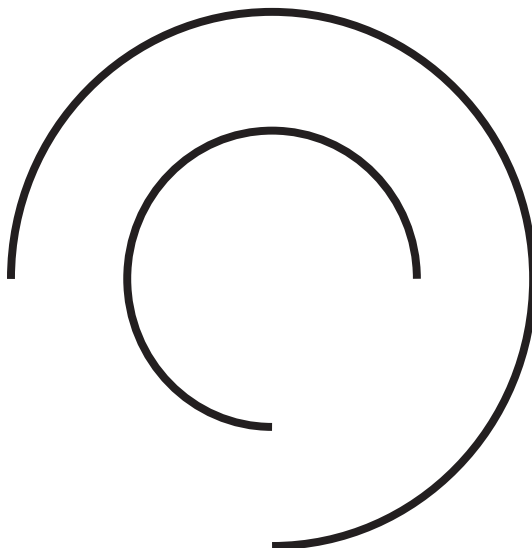
Este proceso incluyó la actualización de las categorías de inconformidades, la estandarización de bases de datos y la mejora de los criterios de registro, permitiendo un análisis más preciso por territorio, materia y jurisdicción, y fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia. Asimismo, se desarrollaron jornadas de capacitación dirigidas al personal de las distintas sedes, con miras a una implementación ordenada prevista para el año 2026.

Paralelamente, se promovieron mejoras sustantivas en el control interno y la seguridad jurídica institucional. Se elaboró un Protocolo para la habilitación y eliminación de permisos de sistemas informáticos que utiliza la Contraloría de

Servicios, que estandariza los procedimientos de gestión de accesos y refuerza la trazabilidad y la seguridad de la información.

De igual forma, se ejecutó una revisión integral de las circulares internas emitidas por la oficina entre 2003 y 2025, efectuando su clasificación temática, depuración y actualización del registro correspondiente, lo que permitió consolidar un marco normativo interno más claro y accesible.

Finalmente, en atención a la Auditoría Especial N°174-01-IAD-SAO-2025, se está trabajando en revisión del *Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios* (vigente desde 2002).



Dirección:

Erick Alfaro Romero
Ericka Chavarría Astorga

Datos estadísticos y redacción:

Carmen Chan Ku
Diana Castro Saborío
Jorge Quesada Villalobos
Jonnathan Torres Oviedo
Sandra Jiménez Torres

Diseño gráfico:

Ginger Chinchilla Aguilar

Contraloría de Servicios del Poder Judicial

contraloriapj@poder-judicial.go.cr
www.contraloria.poder-judicial.go.cr

