



# GENERALIDADES

Contraloría de Servicios del  
Poder Judicial

---

**2022**

Tipo de Documento: Información general

Tema: Perspectiva general del funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Erick Alfaro Romero, Contralor de Servicios a.i  
Ericka Chavarría Astorga, Subcontralora de Servicios a.i  
Ginger Chinchilla Aguilar, Profesional I

Fuente:

Manual de Inducción Contraloría de Servicios 2021.  
Sitio web de la Contraloría de Servicios.

# HISTORIA DE CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La Corte Suprema de Justicia, aprobó un Plan Estratégico para el quinquenio 2000-2005 en el que se plasmaron la visión, misión y valores esenciales que giran en torno a una administración de justicia concebida como un servicio ágil, transparente y eficiente, que garantice la protección de los derechos y libertades de las personas usuarias, con el ser humano como eje central de su actuación.

El Magistrado Luis Paulino Mora (1944-2013), quien fue electo como presidente de La Corte en el periodo de 1999 a 2013, durante su cargo, promovió la creación de la Contraloría de Servicios con el propósito de que las personas usuarias tuviesen una dependencia donde presentar sus inconformidades por insatisfacción de la prestación del servicio público.

Con el objetivo de velar por esa buena prestación del servicio, en el año 1999, se inició con la propuesta de crear la Contraloría, y para el año 2002 se hizo apertura de la oficina principal en San José. En los años siguientes de 2003 a 2008 se da la apertura de sus distintas oficinas en todo el país, las cuales son un enlace entre la persona usuaria y la Institución, obteniendo de esta primera, toda aquella percepción del servicio que pueda ayudar en la mejora de este.

Con la creación de la Contraloría de Servicios, se dio a la persona usuaria una opción de evacuar sus dudas e inconformidades por distintos canales: de forma presencial, telefónica, fax o por medios electrónicos como correo electrónico o formularios web, a través de los cuales las personas pueden enviar sus consultas, sugerencias o inconformidades.

Por otra parte, y para efectos de contar con una guía de sus funciones, se creó el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, emitido mediante la Publicación en el Boletín Judicial N.º 217 de 13 de noviembre de 2000, la circular No. 97-2000.

Para el año 2013, El Estado crea la Ley 9158: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, misma que integra al Poder Judicial, y cuyo objetivo es precisamente regular la creación, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, garantizando los derechos de las personas usuarias de organizaciones públicas y empresas privadas inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley.

Es importante indicar que esta Ley trae consigo la creación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, como responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brindan las organizaciones inscritas a este, juntamente con la participación de las personas usuarias y las interesadas.

**... NORMATIVA IMPORTANTE**

La Contraloría de Servicios, del Poder Judicial, para el cumplimiento de su función principal de contribuir a la prestación de un servicio público de calidad a la persona usuaria, se apoya en distinta normativa, relacionada con la adecuada atención y derechos de las personas usuarias.

**... DEBER DE COLABORACIÓN**

Todas las dependencias y funcionarios del Poder Judicial deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral. La negativa o negligencia del funcionario, o el incumplimiento de este reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria según lo señalado en los artículos 190 a 196 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Algunas de las principales normativas en las cuales se apoya la Contraloría de Servicios para su funcionamiento, son:

- ★ Ley del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
- ★ Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- ★ Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema
- ★ Constitución Política de Costa Rica
- ★ Ley Orgánica del Poder Judicial
- ★ Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de Contraloría de Servicios del Poder Judicial
- ★ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de



# TRES FECHAS IMPORTANTES IDENTIFICAN EL ORIGEN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

## ○ 12 de julio de 1999

Corresponde a la sesión extraordinaria de Corte Plena celebrada el 12 de julio de 1999, cuando con ocasión de su juramentación como presidente de la Corte, el Dr. Luis Paulino Mora Mora, se refirió a la necesidad de mejorar las relaciones con las personas usuarias del sistema judicial, proponiendo la creación de Contralorías de Servicios como una respuesta a la deshumanización del sistema de administración.

## ○ 28 de agosto de 2000

Creación por Corte Plena en sesión 33-2000 celebrada el 28 de agosto del 2000, artículo XXXIII, al aprobar el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

## ○ Enero de 2002

Apertura de la Contraloría de Servicios en los Tribunales de Justicia de San José, para la atención de las personas usuarias y conforme al Reglamento interno creado con ese fin.

Con una trayectoria de más de veinte años de creación y apertura, es innumerable la colaboración brindada a las personas usuarias, los aportes en la mejora del servicio y proyectos, gracias al trabajo en equipo de los diferentes puestos destacados en las oficinas de Contraloría.

# OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

## OBJETIVO GENERAL

Contribuir a que en la prestación del servicio público, el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de las personas usuarias.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación, orientada a la satisfacción de las necesidades de información y

Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de las personas usuarias.

Apojar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información y propuestas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegu-

Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Garantizar una pronta y adecuada respuesta a las personas usuarias.



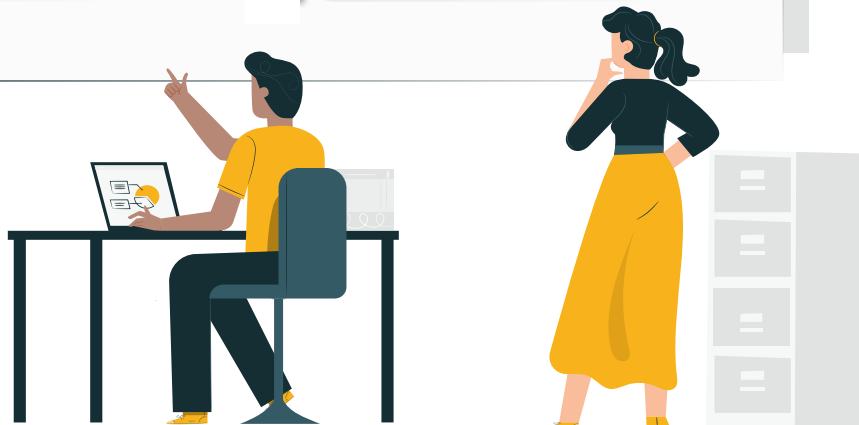
# MISIÓN Y VISIÓN

La misión de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial es ser un ente accesible, expedito y eficiente en la atención y solución de las inquietudes y sugerencias planteadas por las personas usuarias, promoviendo una cultura de servicio público en el Poder Judicial, fundamentado en el respeto, responsabilidad y humanización hacia la persona usuaria, que devuelva la confianza y credibilidad a las personas en cuanto al servicio de administración de justicia.

Su visión, es dar respuesta inmediata a nuestras usuarias y usuarios, promoviendo procedimientos, proyectos y políticas orientadas a un servicio de justicia de calidad, eficiente y humana.

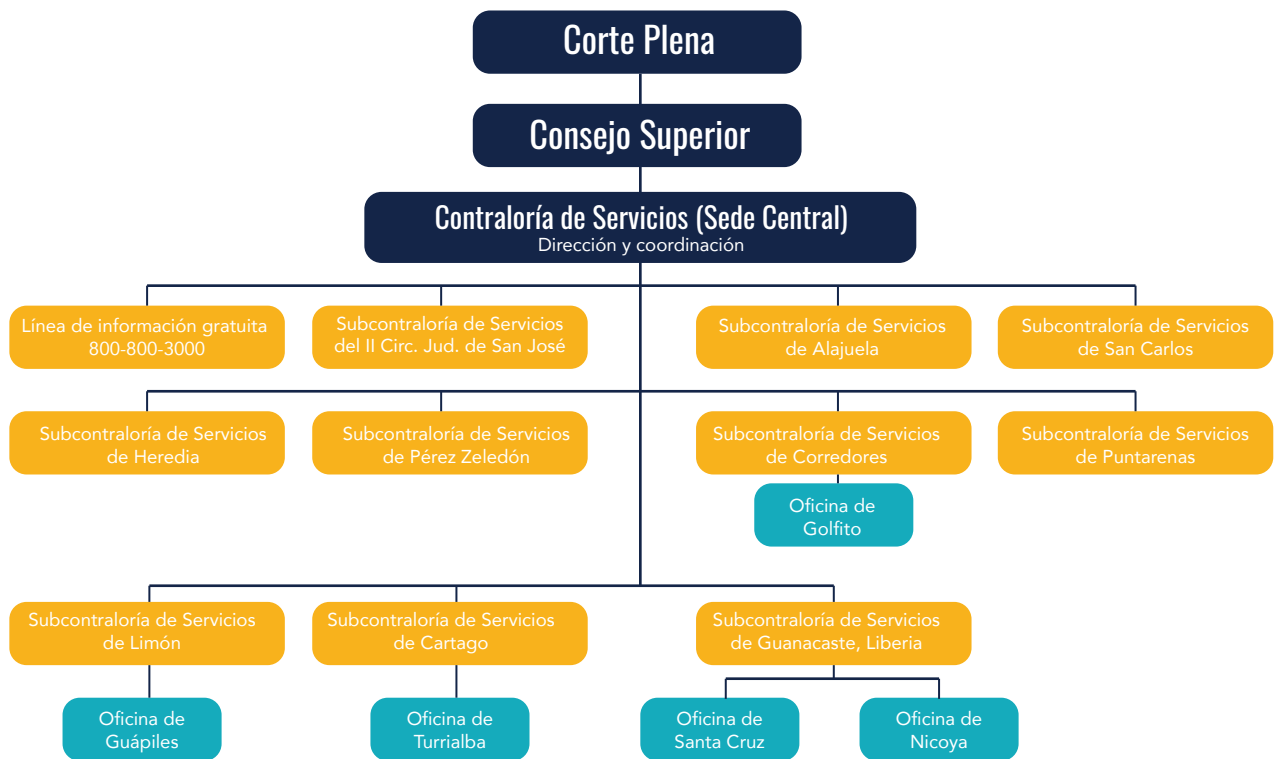
## FUNCIONES

- 1 Contribuir con la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de las dependencias judiciales, recomendar adopción de estudios y políticas para lograr mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que brinda el Poder Judicial.
- 2 Desarrollar métodos e instrumentos técnicos para el funcionamiento de los programas bajo su responsabilidad, promover y participar en la realización de campañas de información orientadas
- 3 Mantener procedimientos adecuados para atención de las personas usuarias, propiciar encuestas que permitan consultar a las personas usuarias acerca de los servicios que presta la institución.
- 4 Informar y orientar al usuario sobre aspectos relativos a organización, funcionamiento y servicios del Poder Judicial, atender oportunamente las denuncias y sugerencias de las
- 5 Proponer al Consejo recomendaciones y acciones para mejorar la prestación y modernización de los servicios, para asegurar una adecuada cobertura del servicio de
- 6 Identificar conflictos actuales y potenciales, sugerir lineamientos para unificación de criterios en trámite y atención de denuncias.



# ORGANIGRAMA Y ESTRUCTURA

Estructura organizacional de la Contraloría de Servicios:



A partir del año 2003 y hasta el 2009, la Corte Plena da continuidad al proyecto de la Contraloría al aprobar la apertura de oficinas regionales en todas las provincias.



Actualmente, está conformada por dieciséis oficinas de Contralorías, con un total de cuarenta y ocho personas, permitiendo ampliar el canal de comunicación con la ciudadanía y atender sus consultas, sugerencias e inconformidades.

... **SEDES**

ACTUALMENTE SE CUENTA CON 16 OFICINAS con el objetivo de cumplir nuestra función de acercamiento con la persona usuaria.



- |  |   |
|--|---|
| <b>I CJSJ</b><br>2295-4944<br>contraloriapj@poder-judicial.go.cr       | <b>Liberia</b><br>2690-0125<br>contraloria-lib@poder-judicial.go.cr       |
| <b>II CJSJ</b><br>2247-9322<br>contraloria-sgdoc@poder-judicial.go.cr  | <b>Limón</b><br>2799-1416<br>contraloria-lim@poder-judicial.go.cr         |
| <b>Alajuela</b><br>2437-0419<br>alj-contservicios@poder-judicial.go.cr | <b>Nicoya</b><br>2685-9072<br>contraloria-nic@poder-judicial.go.cr        |
| <b>Cartago</b><br>2550-0463<br>contraloria-car@poder-judicial.go.cr    | <b>Perez Zeledón</b><br>2785-0319<br>pze-contraloria@poder-judicial.go.cr |
| <b>Corredores</b><br>2785-9950<br>contraloria-cne@poder-judicial.go.cr | <b>Puntarenas</b><br>2630-0323<br>cpun-contraloria@poder-judicial.go.cr   |
| <b>Golfito</b><br>2785-8110<br>gol-contraloria@poder-judicial.go.cr    | <b>San Carlos</b><br>2401-0454<br>contraloria-sca@poder-judicial.go.cr    |
| <b>Guápiles</b><br>2295-4944<br>subcontraloria-za@poder-judicial.go.cr | <b>Santa Cruz</b><br>2680-4229<br>contraloria-scr@poder-judicial.go.cr    |
| <b>Heredia</b><br>2277-0304<br>hdasubcontraloria@poder-judicial.go.cr  | <b>Turrialba</b><br>2558-4065<br>contraloria-tur@poder-judicial.go.cr     |

# ¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS USUARIAS QUE ACUDEN A LA CONTRALORÍA?

Conforme al Reglamento de Creación, Organización, y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se establece en el Artículo 11° en cuanto al trámite que las denuncias por mal funcionamiento del servicio serán tramitadas por medio de disposiciones, entre ellas indica:

*Tendrá acceso a la Contraloría de Servicios toda persona física o jurídica, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales.*

Otra característica importante es que no se requiere asistencia letrada por lo que el trámite es gratuito.

La persona usuaria es quien requiere de los servicios que presta la oficina, por ello se clasifican en externas, es decir, quienes no laboran en el Poder Judicial, e internas, quienes laboran con la Institución.

## MEDIOS PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS



### PERSONALMENTE

En cualquier oficina de Contraloría de Servicios



### FORMULARIO WEB

[www.contraloria.poder-judicial.go.cr/servicios/formulario-para-inconformidades](http://www.contraloria.poder-judicial.go.cr/servicios/formulario-para-inconformidades)



### WHATSAPP

(+506) 8595-3000



### LÍNEA DE INFORMACIÓN

(+506) 800-800-3000



### CORREO ELECTRÓNICO

[contraloriapj@poder-judicial.go.cr](mailto:contraloriapj@poder-judicial.go.cr)

### ¡RECUERDE!

La denuncia es un trámite informal que se puede realizar de manera verbal o escrita



# REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA INCONFORMIDAD



Documento de Identificación: legible y vigente, ya sean personas menores o mayores de edad, extranjeros o nacionales.



Lugar o medio para recibir comunicaciones: medio para ser contactado, en caso de requerirse alguna información adicional o para brindarle la respuesta a su gestión.



Indicar la intervención que requiere de la Contraloría de Servicios.



Brindar un relato detallado de los hechos: datos relevantes que permitan individualizar personas, oficinas judiciales, trámites, entre otros aspectos necesarios para la correcta tramitación de la gestión.



Información y documentos probatorios: en caso que lo considere relevante como respaldo, para que sea tomado en cuenta por la persona especialista en tramitar la inconformidad.



# ATENCIÓN DE SUGERENCIAS Y COMENTARIOS POSITIVOS

La Contraloría de Servicios dispone de diversos canales como lo son el WhatsApp con la iniciativa: ¡YO propongo!, así como un formulario electrónico en la página web de la Contraloría.

Asímismo, la oficina recibe comentarios positivos que realizan las personas usuarias tras la prestación del servicio y que enaltece la labor que brinda una persona servidora judicial.

Estos requerimientos de servicio, son atendidos y valorados por el personal especialista de la oficina, quién en conjunto con el personal contralor a cargo, tramitan y atienden lo indicado por la persona usuaria.



# POTESTADES

**Libre acceso a dependencias judiciales:** tendrá libre acceso a todas las dependencias del Poder Judicial, así como a los expedientes judiciales y administrativos para efectos de su competencia, y sobre los que tendrá el deber de confidencialidad.

**Actuaciones:** La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias judiciales y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

**Informes y recomendaciones:** Los informes y recomendaciones que emita la Contraloría deberán ser remitidos al Consejo Superior y a la Corte Suprema de Justicia, las que estarán facultadas para tomar las acciones que en éstos se evidencien como necesarias para el mejoramiento del servicio, en uso de las atribuciones que le otorga el artículo 81 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

**Asesoría:** El personal contralor podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a su labor.



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## COMISIONES DE PERSONAS USUARIAS

Las Comisiones de Personas Usuarias inician en el 2002, siendo la primera en organizarse en San José y posteriormente se fueron agrupando según las sedes de Contralorías de Servicios por todo el país.

Se encuentran conformadas por representantes de la sociedad civil, a fin de que las personas usuarias velen por las necesidades de los sectores que representan y coadyuven, dentro del marco de la ley, con los esfuerzos del Poder Judicial en la mejora en la calidad del servicio.

Se dedican a la discusión de temas de interés para los usuarios y las usuarias del Poder Judicial, efectúa recomendaciones para el mejoramiento del servicio y funge como órgano asesor de la Contraloría de Servicios.

En el 2013 se crea el Reglamento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial, mediante el cual se establecen disposiciones importantes en cuanto a la integración, funcionamiento y organización de estas instancias, con miras a que las personas integrantes de estas comisiones velen por las necesidades de los sectores que representan y contribuyan al mejoramiento institucional.

En la actualidad, la Contraloría proyecta fortalecer las Comisiones de Personas Usuarias como un mecanismo para garantizar la interacción entre la ciudadanía y Poder Judicial, mediante la elaboración de un plan de actuación, en congruencia con las políticas institucionales de participación ciudadana y justicia abierta.



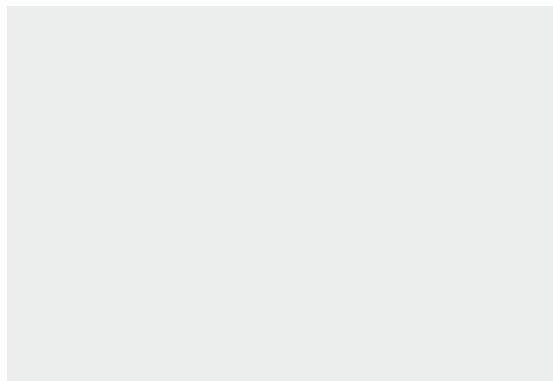
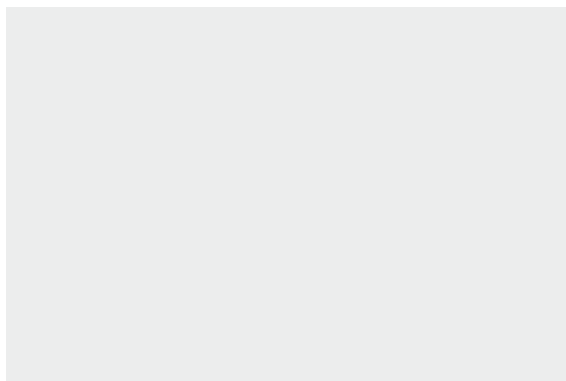
# RESULTADOS DE LA GESTIÓN CIUDADANA

La Contraloría de Servicios, dada su naturaleza de contacto directo con las personas usuarias y ciudadanía en general, ha tenido un rol protagónico, no sólo atendiendo las gestiones de las personas usuarias, sino orientando, informando y evaluando la percepción de quienes reciben los servicios.

Desde el momento de su creación, esta oficina reconoce los derechos de los ciudadanos y las ciudadanas a exigir cuentas sobre el cumplimiento de las responsabilidades que derivan del ejercicio de la función pública, que son adquiridas cuando se asume el cargo.

Es por lo anterior que, desde nuestro sitio web: [contraloria.poder-judicial-go.cr](http://contraloria.poder-judicial-go.cr), se disponen los informes digitales de los Resultados de Gestión, los cuáles tienen como propósito rendir cuentas de la gestión de la Contraloría durante el período y que constituya una herramienta que permita visualizar la percepción ciudadana de los servicios institucionales.

Las versiones impresas se encuentran en la Biblioteca Nacional de Costa Rica y Biblioteca Judicial del Poder Judicial. Este informe, también resume la labor anual de esta dependencia administrativa en el desarrollo de proyectos estratégicos, entre otros datos de interés relacionados con las funciones que se llevan a cabo a nivel operativo.





Contraloría  
de Servicios  
Poder Judicial











# ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES

Una inconformidad o queja, es toda solicitud que requiere un abordaje profundo con la instancia a cargo de la prestación del servicio. Conlleva en muchos casos, la revisión de sistemas, abordaje con la jefatura, y como resultado la respuesta a la persona usuaria, así en algunos casos se generan recomendaciones en la mejora del servicio.

## Trámite de Inconformidades

-  **1 ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE LA INCONFORMIDAD** Se recopila toda la información necesaria.
-  **2 REGISTRO EN EL SISTEMA INFORMÁTICO** Se ingresan todos los datos aportados bajo un número de gestión.
-  **3 INVESTIGACIÓN DE LA GESTIÓN** El o la especialista asignado al caso, realizará las consultas correspondientes.
-  **4 VALORACIÓN Y RESPUESTA** Se determina si existió o no deficiencia por parte del Poder Judicial en la situación planteada.
-  **5 SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN** Con el fin de verificar que se haya solventado la necesidad planteada por la persona usuaria en caso de ser requerido.
-  **6 INFORMES DE OPORTUNIDAD DE MEJOR Y TRASLADOS A OTRAS INSTANCIAS** En los casos donde así se considere o determine.

