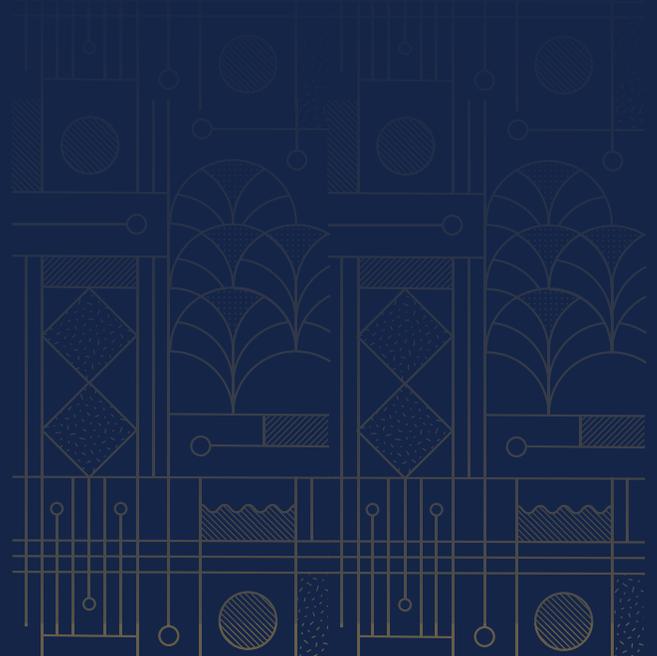




INFORME

Percepción de los servicios
del Poder Judicial

2022



Tipo de documento: Informe

Tema: Percepción de los servicios del Poder Judicial para el año 2022.

Dirección: Erick Alfaro Romero

Recolección de Datos:
Contralorías de Servicio Regionales

Análisis de Datos:
Rosibel Cerdas Ramírez

Diseño Gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDOS

○ Introducción	04
○ Objetivos	05
○ Metodología	06
○ Conclusiones	31
○ Recomendaciones	34

INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial como canal de contacto entre la institución y la persona usuaria es vigilante de que, en la prestación del servicio público, se incorpore la misión institucional de "Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país."

Es por esta razón que el Poder Judicial requiere medir con periodicidad la percepción que tienen las personas usuarias de los servicios institucionales.

Asimismo, el artículo 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, establece como parte de las funciones de las contralorías de servicios, la siguiente:

13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

En cumplimiento a lo dispuesto y como se ha venido realizando en periodos anteriores, este año 2022 se aplicó un cuestionario con un total de 30 preguntas, el cual, contiene aspectos relacionados con instalaciones físicas, trato, tiempos de respuesta, capacidad técnica del personal, entre otros temas vinculados al servicio y se añadió un nuevo componente relacionado con el teletrabajo.

Este último, surge como una nueva necesidad de evaluación, debido a que es una medida relativamente reciente y de la cual se desconoce la percepción que tienen las personas usuarias. En este sentido, mediante oficio N° 3331-2022 del 04 de abril del 2022, se remite como parte de los acuerdos del Consejo Superior en relación con el teletrabajo lo siguiente:

"Deberá la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, aplicar una encuesta a las personas usuarias, con el fin de medir su experiencia e impacto en la atención de los servicios por parte de la institución, bajo la modalidad de trabajo híbrida de teletrabajo y presencial de las personas servidoras judiciales ante la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19".

Por último, es importante mencionar que la realización de encuestas anuales permite dar un seguimiento general de la opinión de las personas usuarias respecto al servicio a través del tiempo.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción que tienen las personas usuarias con los servicios del Poder Judicial en el segundo semestre del año 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1 Conocer la percepción de las personas usuarias en relación con la atención y el trato, el conocimiento del personal judicial para realizar los trámites, los tiempos de respuesta y las instalaciones físicas de la institución.

2 Definir la percepción de las personas usuarias acerca de la implementación del teletrabajo en el Poder Judicial.

3 Identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios del Poder Judicial.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA





Tipo de estudio

Transversal y cuantitativo, en el cual se toma una única muestra en un momento del tiempo y se aplica un instrumento de recolección de información de fuentes primarias, en este caso las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.



Naturaleza del estudio

Descriptivo, se busca describir un fenómeno específico, en este caso, la percepción de las personas usuarias del Poder Judicial.



Población meta

Compuesta por las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.



Instrumento de recolección de información

Se aplica un cuestionario electrónico compuesto por un total de 30 preguntas: cerradas, semiabiertas y abiertas.



Definición de la muestra

Se define un tamaño de muestra mínimo aceptable con población infinita o desconocida de 784 encuestas, pero se alcanzó un total de 821 encuestas.

Para el cálculo de la muestra, se utiliza varianza máxima, donde tanto a "p" como a "q" se les asigna el mismo valor, al no existir un registro de la cantidad de personas usuarias de cada circuito judicial ni se puede estimar la variabilidad que presentan los datos, se define un error de 0,035 con un nivel de confianza del 95%. Y se define de la siguiente manera:

Fórmula	Cálculo	Resultado
$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 * p * q}{\sigma^2}$	$\frac{(1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(0.03)^2}$	784

Muestra específica

Una vez obtenida la muestra general (provincial) y las bases de datos de Aranda sobre "Cantidad de quejas y sugerencias tramitadas en los circuitos judiciales", se procede a obtener la muestra específica y aplicar el instrumento por cada una de las sedes de la Contraloría de Servicios.

Ejemplo de fórmula:

$$\begin{array}{c}
 \text{Alajuela} \\
 0,66\% \times 159 = 105 \\
 \begin{array}{l}
 \% \text{ total de inconformidades} \\
 \text{y sugerencias por zona}
 \end{array}
 \quad
 \begin{array}{l}
 \text{muestra general} \\
 \text{provincial}
 \end{array}
 \quad
 \begin{array}{l}
 \text{cuestionarios}
 \end{array}
 \end{array}$$

A continuación, se detalla la distribución de la muestra calculada para cada sede, así como las encuestas efectivas aplicadas:

PROVINCIA	SEDE	INCONFORMIDADES Y SUGERENCIAS	MUESTRA PROVINCIAL	ENCUESTAS ESPERADAS POR SEDE	ENCUESTAS APLICADAS POR SEDE
San José	San José	3190 (62,09%)	253	157	160
	Goicoechea	1596 (31,06%)		79	81
	Pérez Zeledón	352 (6,85%)		17	17
Alajuela	Alajuela	732 (66,18%)	159	105	110
	San Carlos	374 (33,82%)		54	54
Cartago	Cartago	763 (90,94%)	82	75	78
	Turrialba	76 (9,06%)		7	7
Heredia	Heredia	559 (100%)	81	81	93
Guanacaste	Liberia	409 (50%)	61	30	31
	Santa Cruz	315 (38,51%)		23	24
	Nicoya	94 (11,49%)		7	8
Puntarenas	Puntarenas	270 (39,53%)	77	30	30
	Corredores	250 (36,60%)		28	31
	Golfito	163 (23,87%)		18	19
Limón	Limón	306 (53,31%)	71	38	42
	Guápiles	268 (46,69%)		33	36
TOTAL	18 SEDES	9717	784	784	821

Métodos de recolección de información



La aplicación de la encuesta se realizó de forma presencial, en aquellos edificios donde se agrupan oficinas judiciales que brindan servicios en un mínimo de cinco materias diferentes, de forma que permitió una mayor captación de respuestas.

Se utilizaron “tablets” y la licencia de Survey Monkey, herramientas que facilitaron recolectar y analizar los datos obtenidos a partir de las respuestas brindadas por las personas usuarias.

Variables o características

Del perfil de la persona usuaria	Del servicio utilizado	De la capacidad de respuesta
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Escolaridad • Condición de vulnerabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Materia • Servicio • Trámite 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo para ser atendido (a) • Percepción de los tiempos de espera • Cumplimiento de horarios y fechas
De la capacidad técnica	De los aspectos tangibles	
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de confianza en la capacidad del personal judicial • Efectividad en la ejecución del trámite (sin errores) 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura tecnológica (servicio sin interrupciones) • Estado y mantenimiento de instalaciones • Rotulaciones y señalizaciones • Acceso a instalaciones • Privacidad de los espacios • Aseo y limpieza 	

De la interacción con la persona usuaria

- Servicio sin interrupciones
- Calidad de la atención y el trato
- Grado de satisfacción con el servicio

Del teletrabajo

- Conocimiento de la implementación
- Percepción del teletrabajo
- Grado de dificultad para localizar personas funcionarias en teletrabajo
- Percepción de la atención en teletrabajo

Etapas del estudio: cronograma de trabajo

El estudio se llevó a cabo en tres etapas, comprendidas de mayo a agosto del año 2022 y cuyas actividades se definen en el siguiente cronograma:

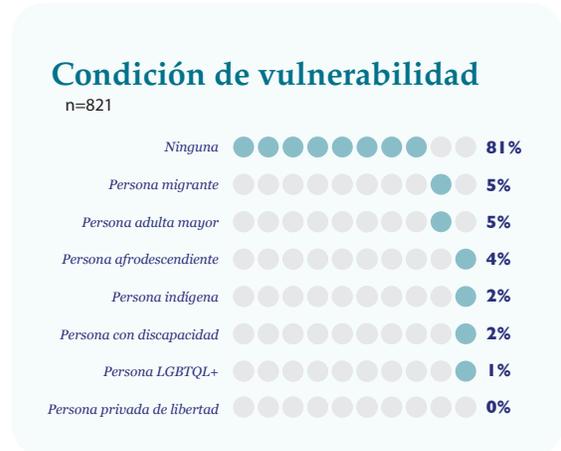
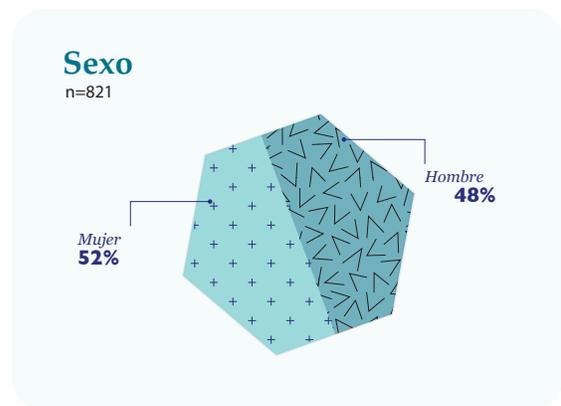
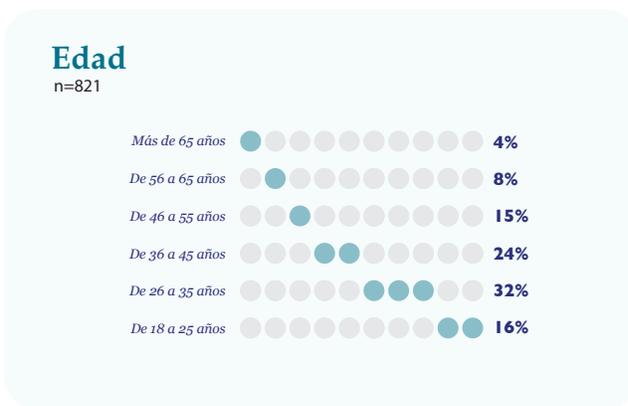
		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
ETAPA	ACTIVIDAD / SEMANA	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Etapa I	Diseño de la metodología de la encuesta	■															
	Diseño del instrumento de recolección de datos			■													
	Colocación del instrumento en herramienta informática				■												
	Validación del instrumento de recolección de datos					■											
Etapa II	Explicación de la metodología para la aplicación del instrumento a las CS							■									
	Aplicación del instrumento de recolección de datos							■	■	■	■	■	■				
Etapa III	Sistematización y análisis de datos															■	
	Redacción de informe de resultados															■	
	Presentación de resultados																■

ANÁLISIS DE RESULTADOS



Del perfil de la persona usuaria

En total se recibieron 821 respuestas completas, un 52% mujeres y un 48% hombres, con edades principalmente entre los 26 y los 45 años, el 81% no presenta ninguna condición de vulnerabilidad y tienen niveles educativos variados principalmente de secundaria y universidad, según se muestra en los siguientes gráficos:



Del servicio utilizado

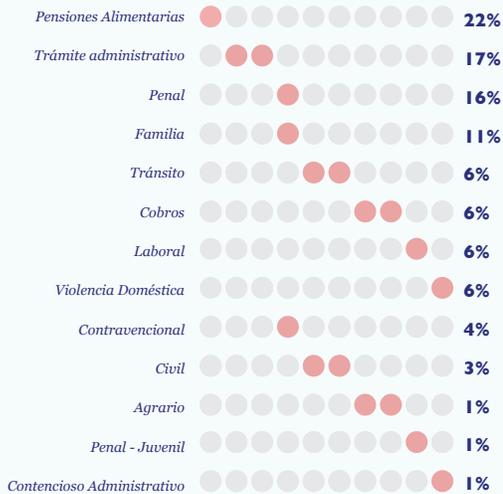
Al consultar a las personas usuarias el servicio por el cual visitaron el Poder Judicial se obtuvo que los más solicitados se asocian con demandas en un 40% seguido de un 32% por denuncias y tercero con un 12% el relacionado con constancias y certificaciones.

En relación con la materia, en un primer lugar se ubica pensiones alimentarias con un 22%, en segundo lugar, con un 17% la de índole administrativa y de seguido la penal con un 16%.

Por último, al consultar el trámite realizado destacan los siguientes: iniciar un proceso o solicitar información de uno existente, celebración de audiencia o juicio, solicitar hojas de delincuencia, revisión de expedientes, entre otros.

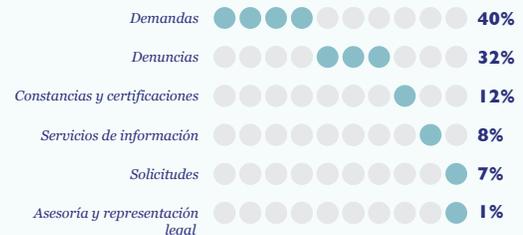
Materia

n=821



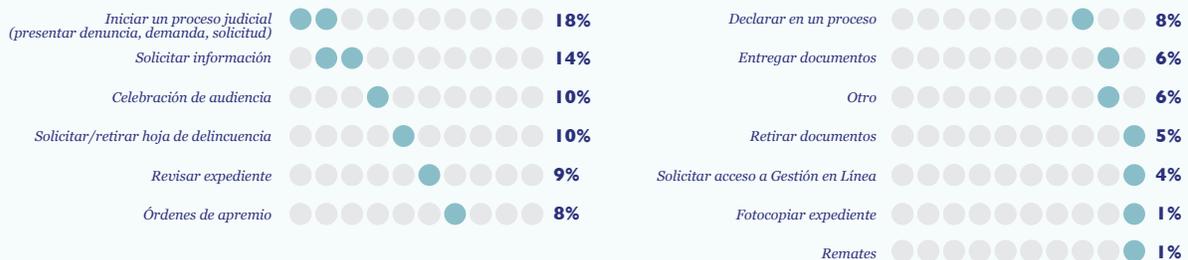
Servicios

n=821



Trámite

n=821



De los aspectos tangibles

Se consultó por los aspectos tangibles, es decir aquellos que son fácilmente visibles y palpables, como el aseo y limpieza en áreas de atención al público y baños, acceso, estado y mantenimiento de las instalaciones, rotulaciones, señalizaciones y privacidad de los espacios.

Estos aspectos en general fueron evaluados de forma positiva, por encima del 90% las personas encuestadas los calificaron como buenos o muy buenos, a excepción de la privacidad de los espacios, en este aspecto que el 72% de las personas lo percibe como bueno o muy bueno, un 18% como regular y un 10% como malo o muy malo, por lo cual se identifican oportunidades de mejora.

Percepción de los espacios físicos

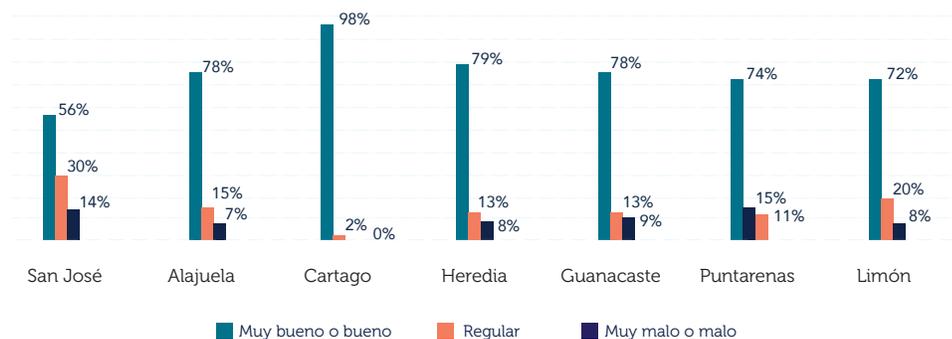
n=821



Si se analiza este último aspecto de falta de privacidad de los espacios de forma individualizada y según provincia, se identifica que esta situación se percibe principalmente en la provincia de San José, seguido de Limón y Puntarenas, siendo contrario en la provincia de Cartago donde se evalúa de forma muy positiva, según como se muestra en el siguiente gráfico:

Percepción de la privacidad de los espacios según provincia

n=821



De la capacidad de respuesta

Respecto a los tiempos para ser atendidas, el 62% de las personas usuarias esperó menos de 15 minutos, siendo importante destacar que un 29% esperó solamente menos de 5 minutos.

Tiempo de espera

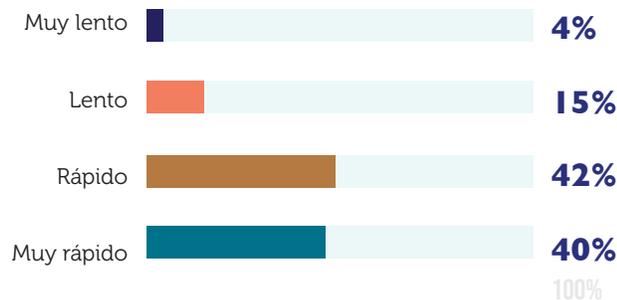
n=821



Propiamente en cuanto a la percepción del tiempo de espera, las personas usuarias lo perciben en un 42% como rápido, de segundo lugar se ubica muy rápido con un 40%, como lento en un 15% y muy lento únicamente el 4%, según como se muestra en el gráfico:

Percepción de los tiempos de espera

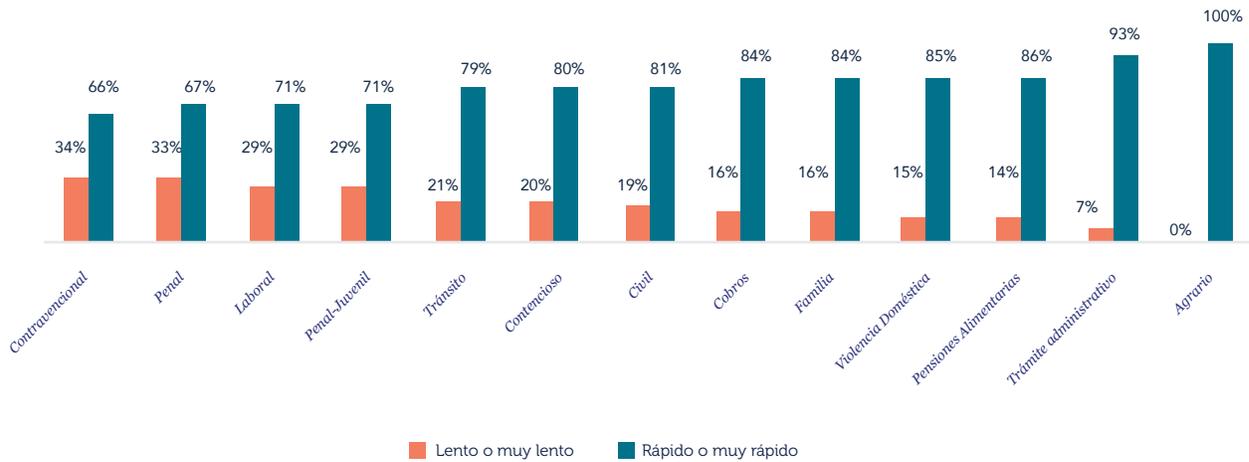
n=821



Por su parte, debe tenerse en cuenta que las respuestas se dispersan entre la gran cantidad de materias por lo que no deben interpretarse como datos representativos de cada una a nivel nacional, una vez dicho esto, en la encuesta se percibe mayor lentitud en los trámites relacionados a la materia contravencional, penal y laboral y como más rápidos aquellos de índole administrativo que tienden a ser trámites más puntuales, así como los de la materia agraria, sin embargo, en esta última se recibieron muy pocas respuestas, por esta razón, los datos deben ser analizados en conjunto con el gráfico "Tema o materia" de la primera sección de este informe, donde se visualiza el porcentaje de respuestas captadas en cada una de las materias.

Percepción del tiempo de espera según materia

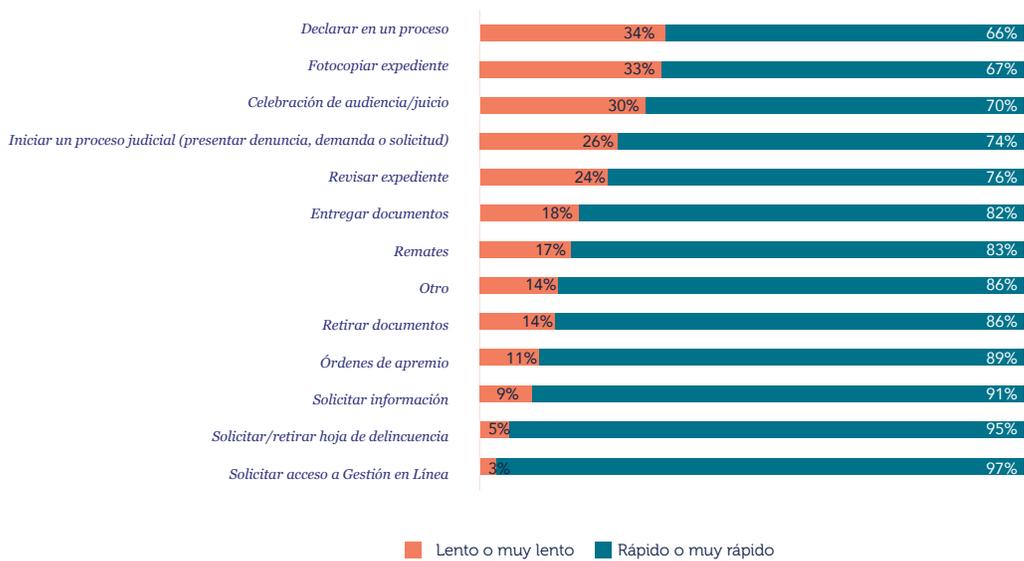
n=821



En línea con lo anterior, los trámites en los cuales las personas usuarias los perciben como lentos se destacan los siguientes: declarar en algún proceso, fotocopiar un expediente, la celebración de una audiencia o juicio e iniciar un proceso judicial, según se muestra a continuación:

Percepción del tiempo de espera según trámite

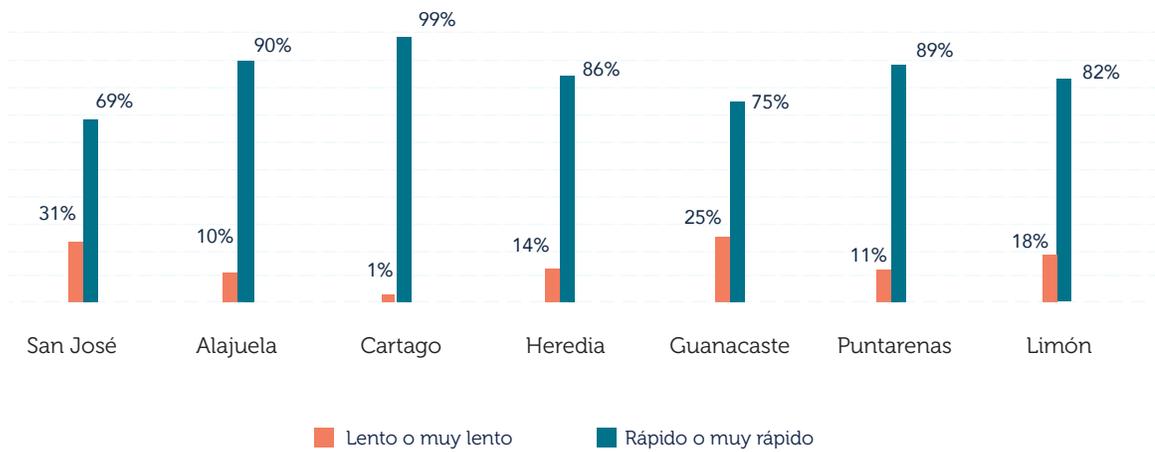
n=821



Por último, si se visualizan estos datos según provincia, las provincias de San José, Guanacaste y Limón son las que presentan los porcentajes más altos de percepción lenta del servicio, y Cartago es la provincia donde el tiempo de espera se percibe como más rápido:

Percepción del tiempo de espera según provincia

n=821



De la capacidad técnica

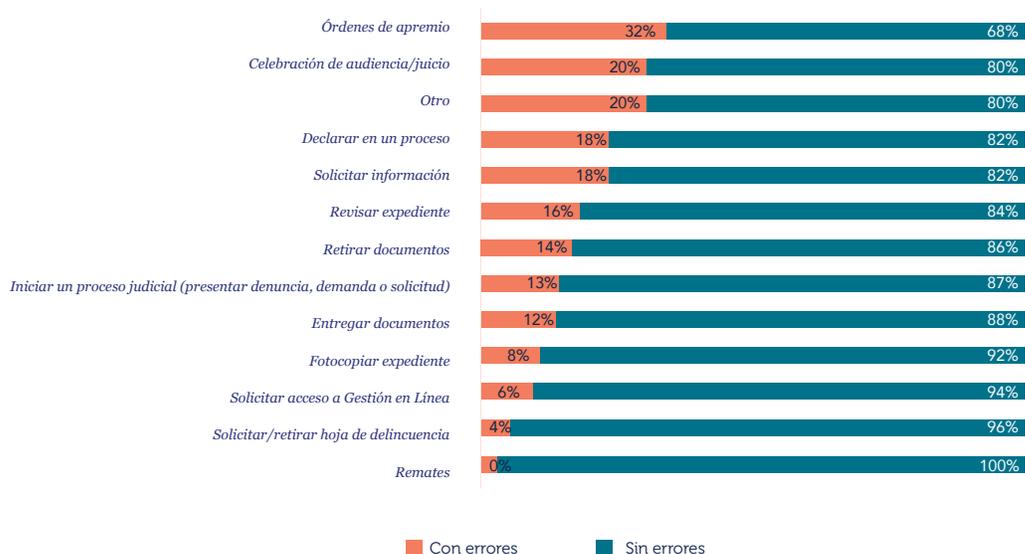
En general, las personas usuarias confían en la capacidad del personal judicial al momento de recibir el servicio y en un 84% consideran que se brinda de forma correcta y sin errores.



El 16% de personas que indicaron que hubo errores administrativos en el trámite, realizaron trámites como orden de apremio, celebración de audiencia o juicio u otros, es importante indicar que el resultado es la percepción de la persona usuaria y no se trata de errores de índole jurídico, sino administrativo.

Calidad en el trámite

n=821



De la interacción con la persona usuaria

Con relación a la consulta si la atención recibida se dio libre de interrupciones, en un 91% las personas usuarias manifestaron que no se presentaron y del 9% donde se dieron, obedeció a la atención de consultas de otra persona funcionaria judicial, de llamadas telefónicas de la misma institución o atención de más de una persona usuaria a la vez, entre otras, situaciones que son asociadas a la función como persona servidora judicial; consulta que, a través de una selección múltiple de los motivos, se obtuvieron 112 menciones.



Con relación a la atención y el trato recibido a nivel nacional, las personas usuarias lo perciben en un 54% como muy adecuado, seguido de un 40% como adecuado y un bajo porcentaje de 5% y 1% lo percibe como poco y nada adecuado, respectivamente.

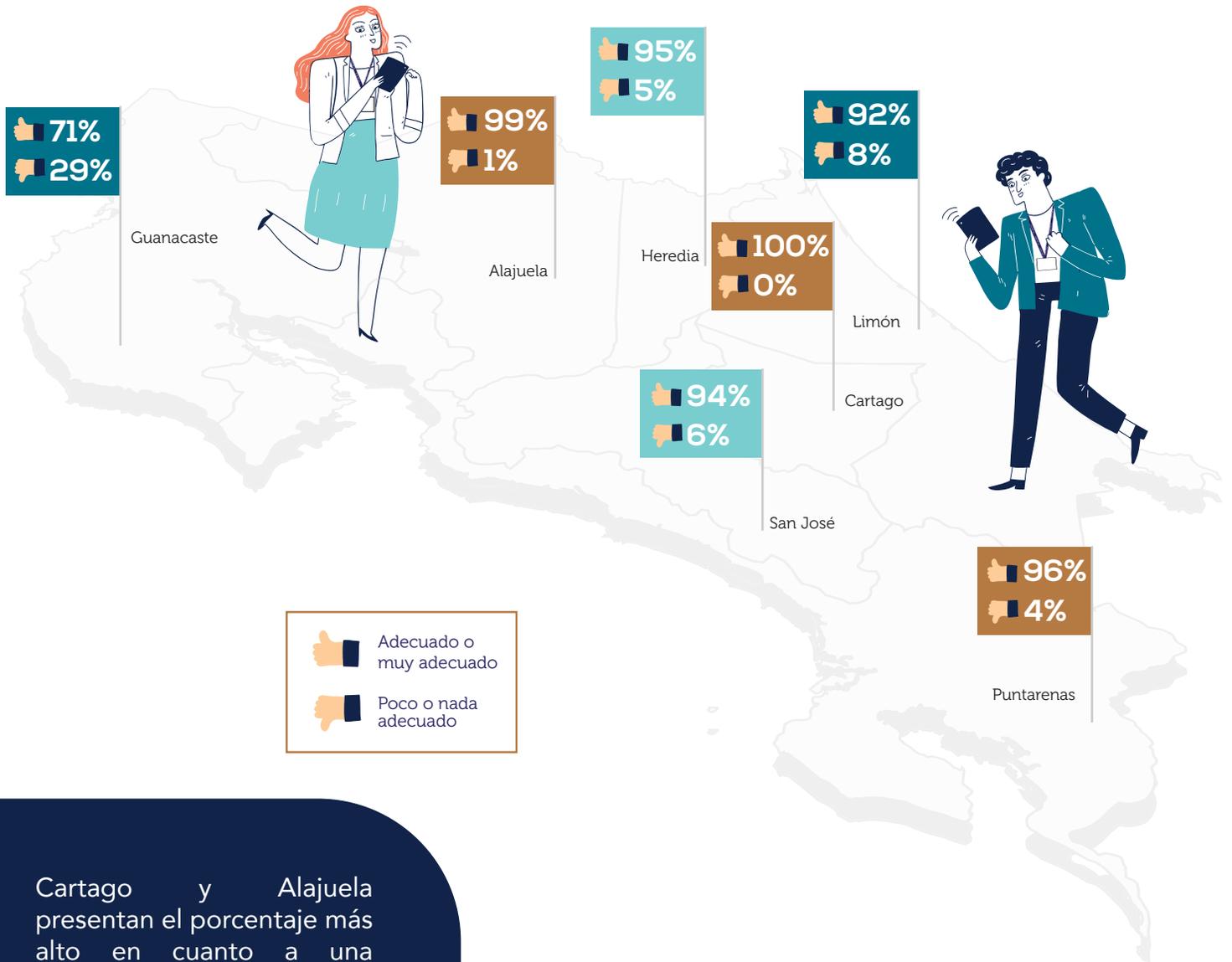
Al consultar los motivos de insatisfacción, se ubica en primer lugar la falta de comprensión y buena actitud, seguido de la poca o nula coordinación entre oficinas, de tercero se ubica el trato irrespetuoso, ente otros, lo cual puede ser observado a continuación:



Percepción de la atención y el trato

Resultados por provincia

n=821



Cartago y Alajuela presentan el porcentaje más alto en cuanto a una percepción positiva con un 100% y 99% respectivamente, mientras que Guanacaste la más baja con un 71%.

De la satisfacción con el servicio

De los resultados obtenidos en comparación con otros periodos, se obtuvo que el 94% de las personas usuarias encuestadas indicaron que se encuentran satisfechas o muy satisfechas con el servicio, lo cual, representa un aumento positivo con los obtenidos en el 2020 con un 83% y del 80% en el 2021.

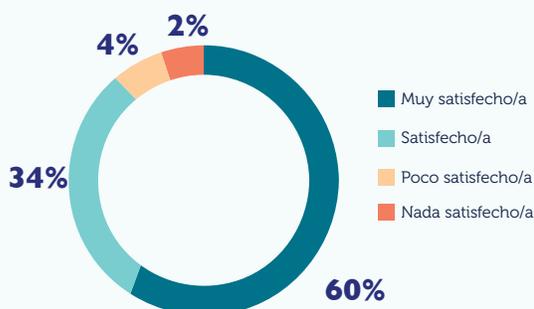
En línea con lo anterior, es importante tomar en cuenta, que esos resultados se pueden asociar a diferentes factores que pueden influir en la respuesta de la persona usuaria, tomando como referencia que esta encuesta fue aplicada en un 100% presencial, mientras que en el 2020 se remitió por canales electrónicos a través de grupos locales de la sociedad civil organizada a instituciones que mantienen estrecha relación con el Poder Judicial, vía telefónica a quienes utilizaron los servicios de forma presencial y para el 2021 se hizo en un 100% telefónica a cargo de una empresa subcontratada, esto en concordancia con las medidas sanitarias por la COVID-19.

De los factores que se podrían presumir tuvieron una incidencia en ese resultado, lo son, la confianza de la persona para emitir calificaciones negativas a una persona servidora judicial identificada con gafete institucional, el posible temor que su proceso se vea afectado por una mala evaluación del servicio, que la atención se haya brindado de mejor forma a lo que se ofrece dentro de la cotidianidad debido a la aplicación de la encuesta, entre otras, por lo que este informe debe ser analizado de forma integral.

Ahora bien, de los datos obtenidos según provincia, destaca Guanacaste con un porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas del 70%, a diferencia de las otras provincias donde supera el 90%, lo cual, con relación a esa zona, lo datos son consistentes con la evaluación del tiempo de respuesta y de atención y trato que se han presentado en este informe.

Grado de satisfacción con el servicio

n=821



Grado de satisfacción según provincia

n=821



Las personas usuarias, mediante respuesta abierta señalaron algunas de sus percepciones, dentro de las cuales incluyen aspectos como los siguientes:

Tiempos de espera

Mayor rapidez y mejorar tiempo de espera de los procesos.

Agilizar tiempos en ordenes de apremio desde que se firma la solicitud hasta que llega a la policía para su ejecución.

Mejorar tiempos de espera en Trabajo Social y Psicología pues en promedio se espera 2 años para la atención.

Agilizar trámites cuando solamente se requiere firmar, separar y que no deba hacerse toda la fila (ejemplo en Fiscalías).

Agilizar el trámite de fotocopia de expediente, más rapidez.

Atención, trato, comunicación y orientación

Mayor orientación en los procesos.

Informar el estado de los procesos vía correo electrónico.

Mejorar servicio al cliente, más amabilidad y cortesía.

Mejorar la comunicación interna para definir lugares donde se realizan las audiencias/juicios.

Informar adecuadamente de cambios en fechas de audiencias o citaciones.

Dificultad para localizar oficinas de pensiones.

Mobiliario e instalaciones

Cambiar sillas debido a desgaste y colocar más sillas en zonas de espera.

Habilitación de espacios de parqueo.

Mejorar privacidad de los espacios para la atención.

Renovar antideslizante en gradas y baño.



Del teletrabajo

Contar con acceso a correo electrónico y teléfono de personas funcionarias si realizan teletrabajo.

Estimular teletrabajo y trámites digitales.

Mantener personal en las oficinas para atención del público y que no se generen atrasos.

Que siempre se mantenga la atención presencial y vía telefónica.

Que las consultas al personal en teletrabajo sean atendidas por el personal que se encuentra en la oficina/ Que si se dejan mensajes al personal en el teletrabajo estos les sean transmitidos.

Establecer protocolos para el personal que realiza teletrabajo.

Aumentar personal que atiende público.

Mejorar disponibilidad de jueces y jefaturas de oficina cuando se requiere contactarles, pues no se encuentran en las oficinas debido al teletrabajo, que no realicen teletrabajo.

Establecer protocolos para el personal que realiza teletrabajo.

Mejoramiento de canales electrónicos

Acondicionar pantallas de audiencias virtuales y sistemas informáticos.

Mejorar la atención telefónica para realizar trámites.

Que los sistemas institucionales sean más amigables y compatibles con diferentes sistemas operativos.

Ampliar expediente electrónico a todas las materias.

Existe incomodidad con que se tenga que solicitar usuario de gestión en línea en las instalaciones de forma física.



*“Mejorar la rapidez
y mejorar tiempo de
espera de los procesos”*

*“Mejorar la privacidad
de los espacios para
la atención”*

*“Que las consultas al
personal en teletrabajo
sean atendidas por el
personal que se encuentra
en la oficina”*

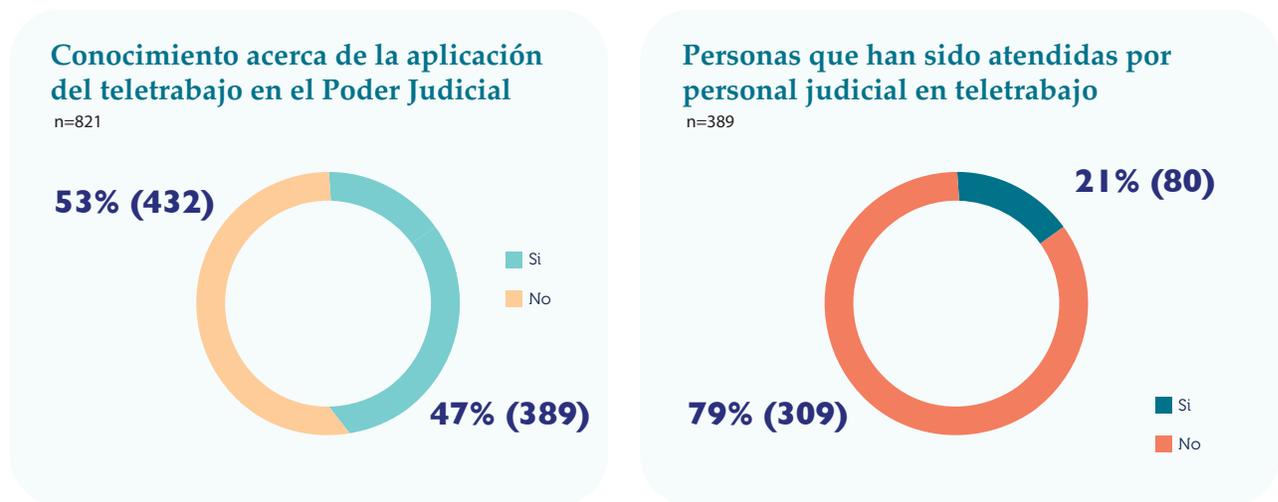
*“Que los sistemas
institucionales sean más
amigables y compatibles con
diferentes sistemas
operativos”*



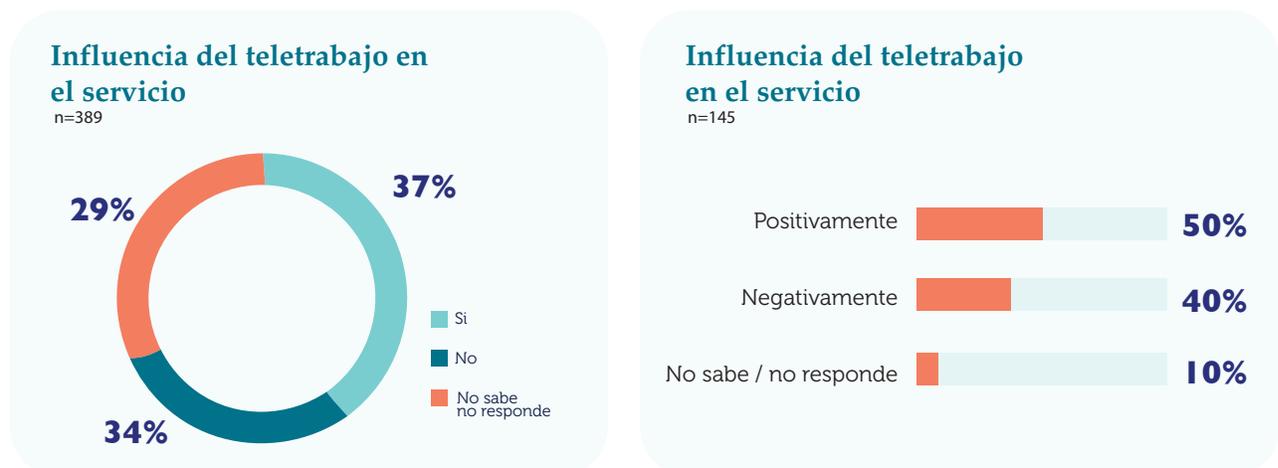
Del teletrabajo

Para este año 2022, se incluyó en la encuesta anual de satisfacción el componente de teletrabajo, esto con el propósito de conocer, de forma general, la percepción que tiene la población usuaria de los servicios acerca de esta modalidad.

Del total de 821 personas encuestadas, únicamente el 47% indicó que sabía que se estaba aplicando teletrabajo en la institución y únicamente el 21% de estas han sido atendidas bajo esta modalidad.



A las personas que indicaron conocer de la aplicación de esta modalidad de trabajo en la institución, se les realizaron una serie de preguntas para profundizar en la percepción que tienen de este tema, el 37% señaló que consideran que el teletrabajo sí influye en la prestación del servicio, al consultarles si de forma positiva o negativa, el 50% indicó que lo visualizan de manera positiva mientras el 40% señaló que negativa.



Resultados

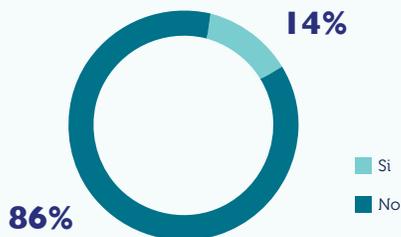
Los comentarios que refieren las personas encuestadas con respecto al teletrabajo son los siguientes:

- Acondicionar mejor los sistemas informáticos utilizados para trámites virtuales
- Instaurar expediente electrónico en todas las materias
- El teletrabajo podrá emplearse mientras se brinde una atención rápida, no se atrasen los procesos y se pueda localizar a la persona funcionaria.
- Mayor retardo judicial
- Mayores atrasos por falta de personal en las oficinas
- Afecta la inmediatez del servicio
- Dificultades para comunicarse con el personal judicial
- No debe aplicarse a personas que atienden público
- Audiencias deben ser presenciales
- La presencialidad sigue siendo necesaria y es preferible
- Preocupación por fuga o pérdida de información
- La atención presencial genera más confianza para realizar consultas
- Hay trámites que no pueden ser virtuales

Al consultar si en alguna ocasión se les ha demorado la atención o no se les ha atendido indicando como motivo el teletrabajo, el 14% indicó que sí le ha sucedido, asimismo al consultarle a estas personas la frecuencia con la que esto les ha pasado, el 46% indicó que una única vez, al 26% de 2 a 3 veces, al 6% de 4 a 5 veces y un 22% en más de 5 ocasiones.

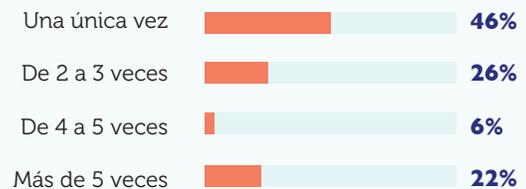
¿En alguna ocasión se le ha indicado por parte del personal judicial que el teletrabajo es la causa por la cual se ha demorado la atención o no se le ha atendido?

n=389



Frecuencia con la que se ha informado que el teletrabajo es la causa por la cual no se atiende

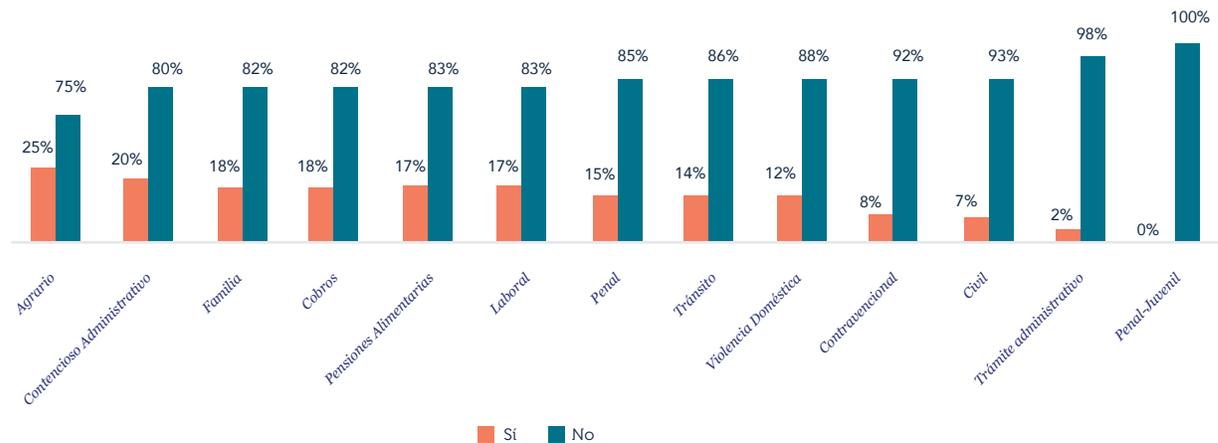
n=54



Al consultar a las personas usuarias en cual materia, se le ha indicado o demorado la atención a causa del teletrabajo se obtiene que se ha presentado en un mayor porcentaje en la Agraria con un 25%, seguida por un 20% en Contencioso Administrativo, del 18% tanto para Familia como para Cobros. A continuación, se detalla los datos obtenidos:

Porcentaje de personas usuarias que no se les ha atendido o se les ha demorado la atención debido al teletrabajo según materia

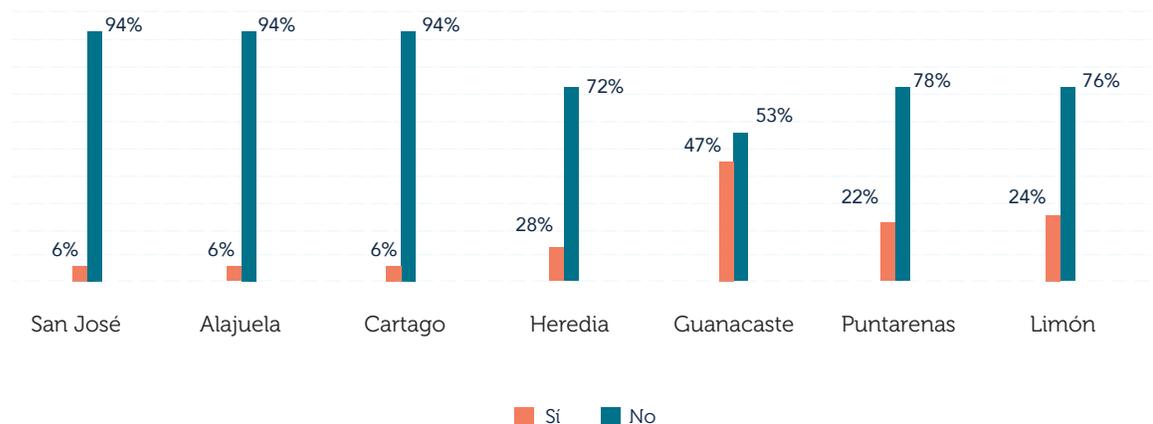
n=389



Además, según provincia, esta situación sucede en mayor proporción en Guanacaste, donde el 47% de las personas usuarias, señalaron que se les ha indicado que no se les atiende o se ha demorado la atención debido al teletrabajo, seguido se encuentra Heredia con un 28% y Limón con un 24%.

Porcentaje de personas usuarias que no se les ha atendido o se les ha demorado la atención debido al teletrabajo según provincia

n=389



Como se ha indicado en el presente informe, de las 821 personas encuestadas, únicamente el 21% fue atendida por personal en teletrabajo, en términos absolutos, se trata de un total de 80 personas usuarias, a quienes se les solicitó evaluar su experiencia con respecto a la atención, obteniendo que el 26% tiene una muy buena percepción, el 65% buena y un 6% y 3% mala y muy mala respectivamente, en esta misma línea, el 16% señaló que fue muy fácil localizar a la persona funcionaria, el 58% fácil y un 15% y 8% difícil y muy difícil respectivamente.

Con respecto a la cantidad de respuestas obtenidas a esta pregunta es poca en comparación con el total de personas encuestadas, en general evalúan mejor la atención brindada que la facilidad de contactar a la persona funcionaria, por lo que podría percibirse una oportunidad de mejora en este sentido.



Por último, a la totalidad de las 821 personas encuestadas se les consultó si están de acuerdo o no con la aplicación del teletrabajo en la institución, obteniendo que el 78% si lo está, lo cual corresponde en términos absolutos a un total de 637 personas y el 22% en desacuerdo, representando un total de 184 personas.

A continuación, se muestra que 8 de cada 10 personas encuestadas indican estar de acuerdo con la aplicación del teletrabajo:

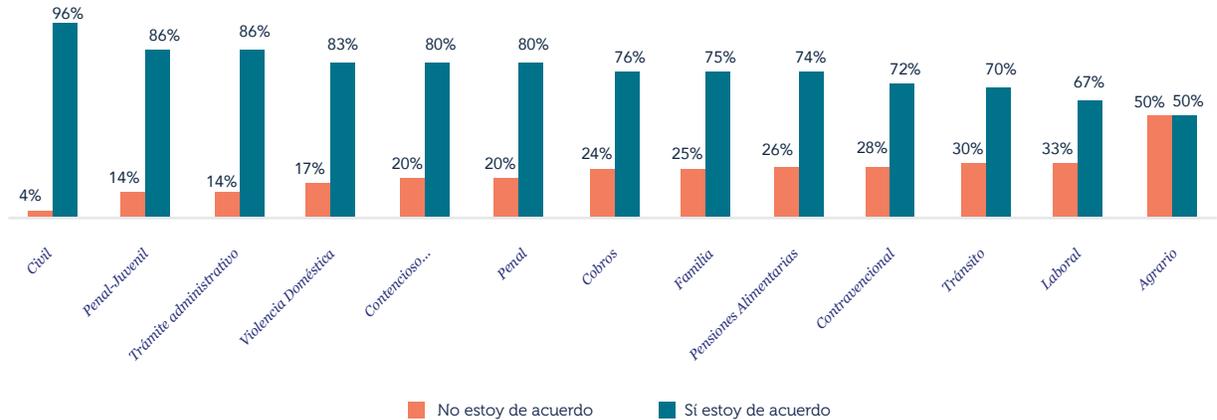


Al analizar estos datos por materia, se identifica que la percepción es muy variada, por ejemplo, quienes se presentaron a la institución a realizar trámites en materia civil presentaron una mayor aceptación con un 94%, seguido de Penal Juvenil y de Trámites Administrativos con un 86%, a diferencia de Laboral, donde el porcentaje baja a 67% o Agraria con un 50%.

Resultados

Acuerdo o desacuerdo con la aplicación del teletrabajo según materia

n=821



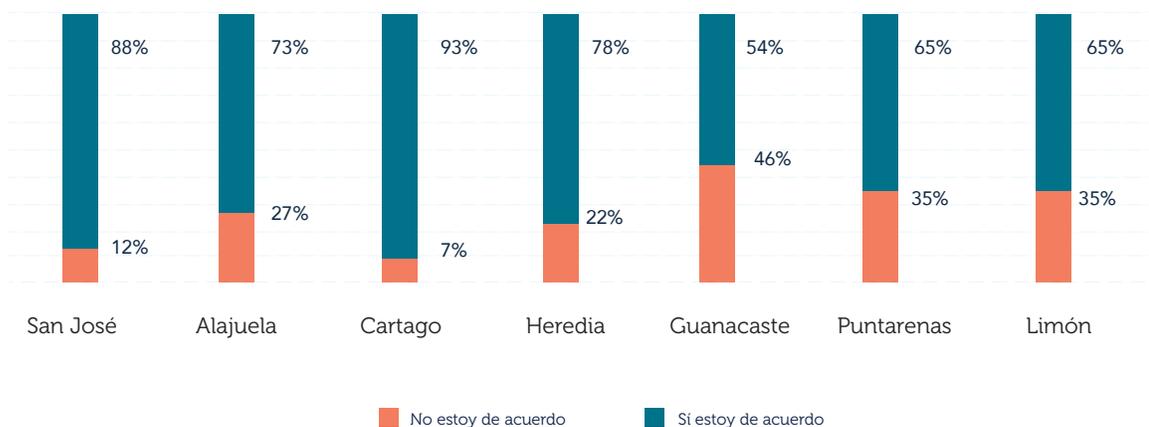
En el caso de las provincias, se evidencia una mayor aceptación de aplicación del teletrabajo en Cartago, donde el 93% de las personas están de acuerdo, seguido de San José con un 88%, de tercer y cuarto lugar se ubica Heredia con un 78% y Alajuela con un 73%, respectivamente.

Es Guanacaste, la provincia que tiene el porcentaje más bajo de aceptación para aplicar el teletrabajo con un 54% así como en las zonas costeras de Limón y Puntarenas con un 65% cada una.

Además, en relación con los grupos de edad, las personas que menos están de acuerdo con aplicar el teletrabajo son las adultas mayores de 65 años y las que presentan mayor anuencia se encuentran entre los 18 y 25 años. En el siguiente gráfico se muestra de forma clara la línea de tendencia, donde a mayor edad menos aceptación de la modalidad de trabajo:

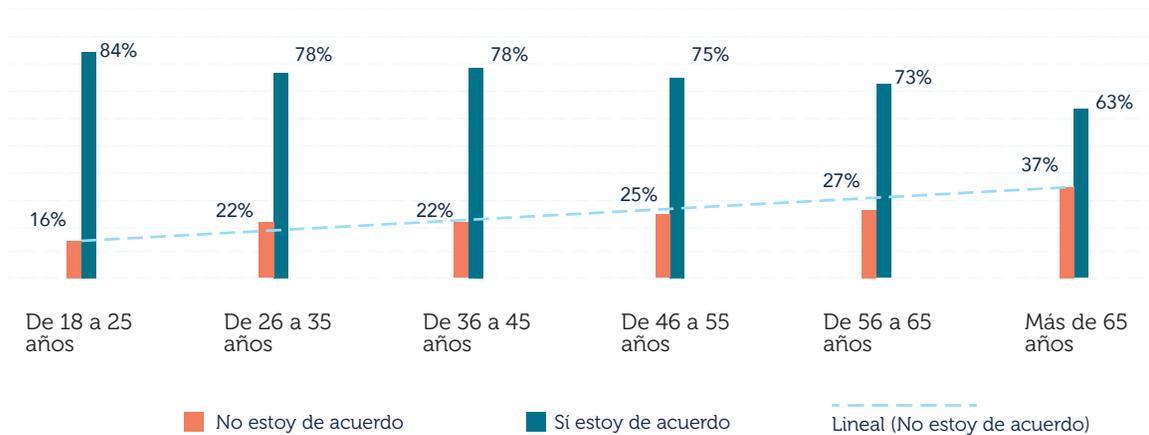
Acuerdo o desacuerdo con la aplicación del teletrabajo según provincia

n=821



Acuerdo o desacuerdo con la aplicación del teletrabajo según grupos de edad

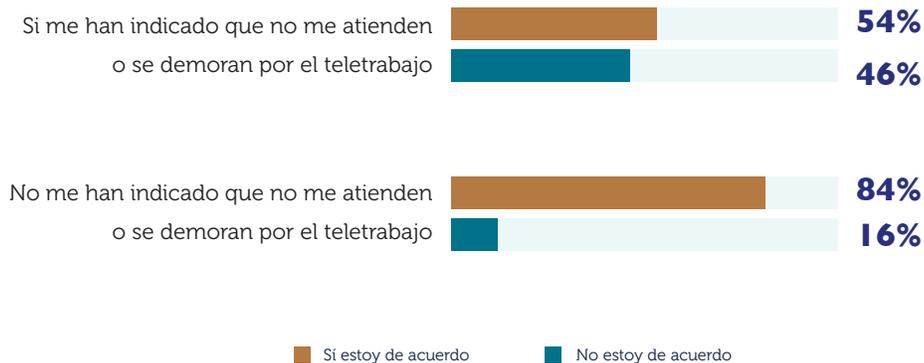
n=821



Por último, de las 389 personas usuarias que indicaron conocer que la institución aplica el teletrabajo, en algunos casos al haber tenido una experiencia previa negativa, cuando el personal judicial les indicó que, por causa del teletrabajo, no recibirían el servicio o percibir tiempos prolongados de atención, influye en el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a su implementación, en mayor medida su aceptación es negativa en comparación con quienes no han tenido esa experiencia, según se muestra a continuación:

Acuerdo o desacuerdo con el teletrabajo según percepciones previas del servicio

n=389



CONCLUSIONES CONCLUSIONES



- 1 En relación con los aspectos tangibles del servicio, en general se tiene una percepción positiva, sin embargo, hay oportunidades de mejora en cuando a la privacidad de los espacios, pues fue el que presentó la evaluación más baja con un 72% de personas usuarias que lo perciben como bueno o muy bueno, esto sucede especialmente en la provincia de San José donde ese porcentaje disminuye aún más a 57% y se ha presentado a lo largo de los años.
- 2 Se evidencia que 30 minutos de espera es el rango máximo aceptable para que la persona valore positivamente el tiempo, pues cuando este supera los 30 minutos, más del 50% de las personas indican que el servicio es lento o muy lento. En el 80% de los casos las personas esperaron 30 minutos o menos, y en el 62% esperaron 15 minutos o menos.
- 3 El 92% de las personas encuestadas confía en la capacidad del personal judicial para brindarle el servicio de forma correcta, lo que se podría ver respaldado por cuanto un 84% indicó que su trámite se llevó a cabo sin errores. Quienes indicaron que se han cometido errores en sus trámites, lo señalaron principalmente en la tramitación de ordenes de apremio.
- 4 En general la atención se brinda sin interrupciones, el 91% de las personas encuestadas lo indica de esta manera, y en los casos que se percibió alguna interrupción esta obedece principalmente a factores institucionales como atención de consultas realizadas por otras personas funcionarias judiciales, atención de llamadas telefónicas internas o atención de varias personas usuarias a la vez.
- 5 La atención y el trato en general presenta percepciones positivas, el 94% de las personas usuarias lo perciben como adecuado o muy adecuado, no obstante, del 6% de las personas que calificaron el trato y atención como poco o nada adecuado señala como principal causa la poca comprensión y buena actitud seguido de la poca o nula coordinación interna entre las oficinas, por lo que estos últimos son aspectos que podrían mejorarse.

- 1 A nivel geográfico, la provincia de Guanacaste es la zona donde se perciben los índices más bajos de satisfacción general con el servicio, particularmente con el trato, la atención recibida y el tiempo de espera. Asimismo, es la provincia que se encuentra menos de acuerdo con la aplicación del teletrabajo.
- 2 Las personas usuarias conocen poco de la aplicación del teletrabajo en el Poder Judicial, únicamente el 47% sabía de esta modalidad, sin embargo, no se evidencia que esto afecte la percepción general del servicio al ser evaluado de forma positiva (94%).
- 3 La disponibilidad del personal judicial durante el horario laboral independientemente de la modalidad de trabajo aplicada es fundamental, pues si bien, las personas que indicaron haber sido atendidas por personal en teletrabajo valoran la atención recibida de forma positiva en un 91% de los casos, cuando se consulta por la facilidad/dificultad que tuvieron para contactar a la persona en teletrabajo, solamente el 74% indica que fue fácil o muy fácil, para el restante 26% fue difícil o muy difícil.
- 4 Existen dos factores que pueden identificarse en relación con el acuerdo o desacuerdo de la aplicación del teletrabajo: la ubicación geográfica y la edad, de forma que las personas fuera del GAM en general presentan menos grado de aceptación al teletrabajo que las del GAM, además con respecto a la edad, las personas de mayor edad presentan menos aceptación, mientras que las personas más jóvenes se encuentran más anuentes a esta modalidad de empleo en la institución.
- 5 En general el 78% de las personas están de acuerdo con la aplicación del teletrabajo, pero hacen especial énfasis en aspectos como: que no se afecte el servicio ni los tiempos de respuesta, que el personal judicial se encuentre disponible cuando le contactan, que el teletrabajo no se aplique a todos los puestos, sino aquellos en que exista viabilidad y que se supervise al personal en teletrabajo.

RECOMENDACIONES RECOMENDACIONES



A la Comisión de Construcciones

1. Analizar la posibilidad de que se establezca como requisito en los carteles para la construcción de nuevas edificaciones, en caso de que esto no se realice actualmente, que se garantice la disponibilidad de espacios que permitan a las personas usuarias presentar sus denuncias o realizar sus declaraciones de forma privada.
2. Revisar las edificaciones en aquellas zonas donde la percepción con respecto a la privacidad es más negativa, brindando prioridad a las materias u oficinas que tramitan procesos sensibles como violencia doméstica, abuso sexual, entre otras, y determinar cuáles pueden ser remodeladas y de forma progresiva se valore incluir la necesidad como parte del presupuesto más próximo.

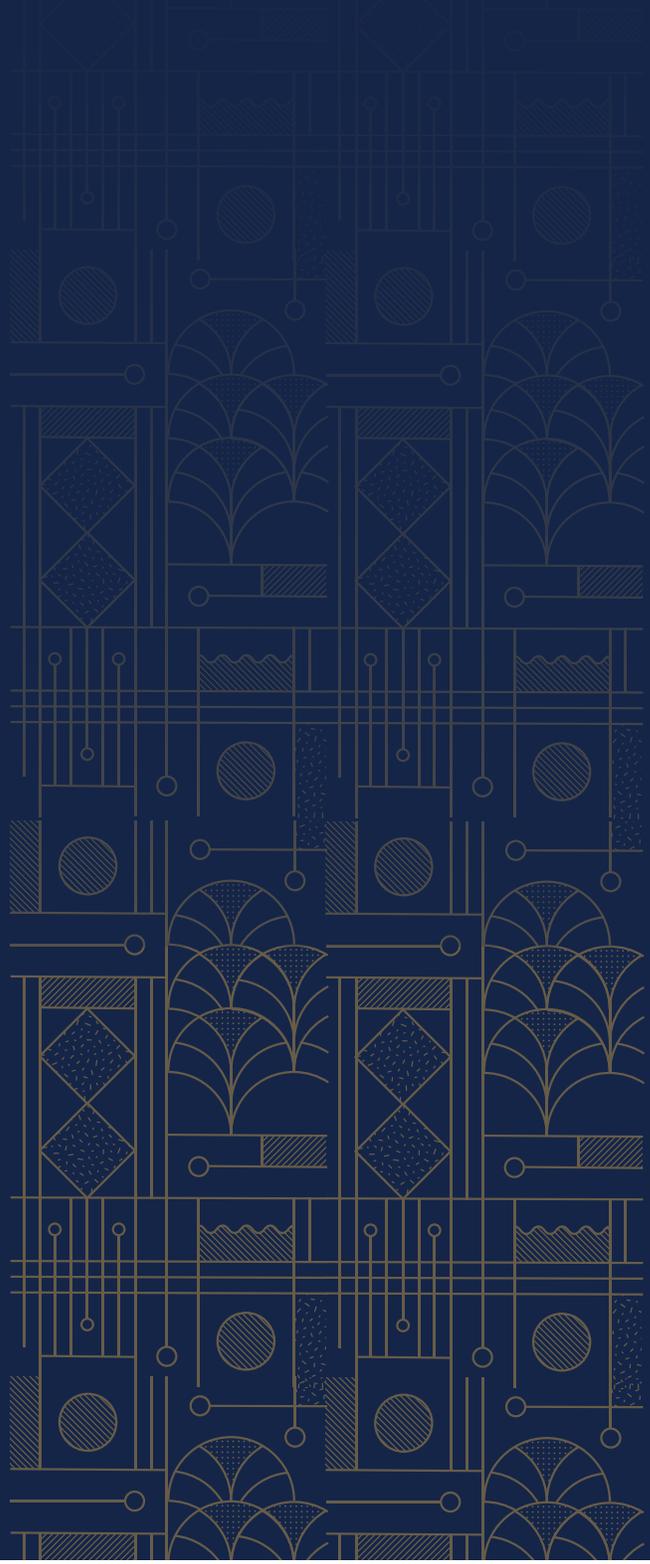
A la Comisión de Familia

1. Realizar un estudio, talleres o encerronas que permitan identificar a nivel nacional, la razón por la cual, las órdenes de captura es el trámite que más presenta errores al momento de confeccionarse.

Al Consejo de Administración de Guanacaste

1. Promover espacios de participación ciudadana que permitan identificar, la razón, por la cual, es la zona con el mayor porcentaje negativo con respecto al trato, atención y satisfacción del servicio en comparación con las otras zonas del país.

1. Realizar un estudio que permita identificar aquellos aspectos por los cuales las personas usuarias consideran que el teletrabajo influye negativamente en la prestación del servicio.
2. Revisar el apartado del contrato de teletrabajo relacionado con el deber de la persona servidora judicial de encontrarse siempre a disposición mediante los diferentes canales, ya que no es de recibo que a un porcentaje de las personas evaluadas, se les brindó como excusa la no realización de un trámite o el retardo en su realización a causa de esa modalidad y principalmente en los casos que en reiteradas ocasiones les brindaron esa respuesta y no tuvieron acceso inmediato a recibir el servicio o su dificultad para localizar a la persona funcionaria en teletrabajo, por medio de un protocolo que regule la atención cuando se está laborando bajo esa modalidad.
3. Focalizar los esfuerzos de campañas informativas en aquellas provincias y grupos de edad donde el teletrabajo es menos aceptado por las personas usuarias.



Contraloría
de Servicios
Poder Judicial

