



INFORME

Verificación de la atención presencial en los despachos y oficinas del Poder Judicial.

2022

Tipo de Documento: Informe

Tema: Verificación de la atención presencial en los despachos y oficinas del Poder Judicial.

Dirección: Erick Alfaro Romero

Elaboración herramientas:

Gustavo Solano Rivera

Yara Elizondo Montoya

Recolección de Datos:

Contralorías de Servicio Regionales

Análisis de Datos y Diseño Gráfico:

Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDOS

○ Introducción	04
○ Objetivo	06
○ Metodología	07
○ Resultados	10
○ Hallazgos	19
○ Cumplimiento de la circular 109-2021	22
○ Conclusiones	24
○ Recomendaciones	26
○ Anexos	28

INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial realizó una verificación de la atención presencial en los despachos y oficinas judiciales, en cumplimiento de lo acordado por el Consejo Superior en sesión N° 100-2021 celebrada el 23 de noviembre de 2021, artículo LXIV, el cual dispuso:

“Deberá la Contraloría de Servicios, mediante visitas a las diferentes oficinas y despachos judiciales, comprobar de forma más objetiva que se está atendiendo de forma satisfactoria el servicio público”.

Según disposiciones de la Corte Plena en sesión extraordinaria N° 39-2021, celebrada el 20 de setiembre de 2021, artículo XXV, en atención a las medidas adoptadas por el Ministerio de Salud, así como el decreto ejecutivo 42227-MS emitido el día 16 de marzo de 2020, en que se declara estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19:

"a.4.- Corresponderá a la Contraloría de Servicios y sus oficinas dar seguimiento al cumplimiento del presente acuerdo y reportar su incumplimiento al Consejo Superior”.

Asimismo, la disposición de la Circular 210-2021 de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia del 21 de setiembre de 2021:

a.- Se deberá mantener y reforzar la continuidad en la prestación presencial de los servicios, conforme a las siguientes disposiciones:

a.1.- En aquellos despachos en que se brinde atención al público, deberá mantenerse un mínimo presencial del 20% de las personas servidoras; siempre y cuando las condiciones físicas del lugar permitan mantener el respectivo distanciamiento social. Como parte de las personas que presenten servicios presenciales, se deberá dar prioridad a aquellas destinadas a la atención directa a las personas usuarias.

a.2.- En las oficinas y despachos cuyas instalaciones o planta física permitan el adecuado distanciamiento social, con el menor riesgo para personas usuarias y servidoras judiciales, se deberá ir adoptando progresivamente medidas tendientes a asumir la presencialidad en la prestación de servicios; hasta el aforo

que sea procedente, conforme los criterios técnicos que emita al respecto la Dirección de Gestión Humana, según las valoraciones realizadas por el Sub Proceso de Salud Ocupacional.

Conforme a dichos criterios, corresponderá al Consejo Superior, adoptar las medidas necesarias para implementar la posibilidad de mantener e incrementar la presencialidad de manera gradual en las diferentes oficinas y despachos, cuando sea procedente, sin poner en riesgo la vida y salud de las personas usuarias y servidoras judiciales.

De manera complementaria, cada Comisión Jurisdiccional, junto con la Dirección de Planificación y de las Direcciones de apoyo administrativo y en coordinación con el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional emitirá las directrices generales de funcionamiento y control que sean necesarias para implementar lo que se disponga en este acuerdo o el Consejo Superior en aplicación del mismo.

Dicha prestación de servicios deberá realizarse conforme lo que disponga el Ministerio de Salud, así como los protocolos preventivos aprobados por la Corte y el Consejo Superior, para continuar protegiendo la vida y salud de las personas usuarias y servidoras del Poder Judicial.

a.3.- Cada Jefatura, persona coordinadora y titular subordinado deberá adoptar las medidas necesarias para que los tiempos de atención al público de manera presencial se realicen de una manera razonable y eficiente, así como asegurar que la implementación del presente acuerdo no implique una afectación en la respuesta adecuada, oportuna y celeridad en la resolución de las gestiones de las personas usuarias.

Para tal efecto, tanto la prestación presencial como virtual de servicios no podrá implicar la reducción de la carga de trabajo de las personas servidoras ni atraso en la gestión administrativa o en la resolución de los asuntos que le sean sometidos a su conocimiento.

a.4.- Corresponderá a la Contraloría de Servicios y sus oficinas dar seguimiento al cumplimiento del presente acuerdo y reportar su incumplimiento al Consejo Superior.

a.5.- Se recuerda a las personas servidoras, su deber de acatar lo dispuesto en la Circular 103-2020, reiterado en la Circular 109-2021 sobre el "Plan de Trabajo abordaje de la emergencia del virus Covid-19 en territorios indígenas".

En el presente trabajo se evidencian los resultados obtenidos de las múltiples verificaciones en la continuidad de la prestación del servicio presencial y se constituye como el primer ejercicio de esta naturaleza, el cual se espera incorporar como una práctica anual a partir de esta oportunidad, así como el conocer, exploratoriamente, las acciones que realizan las oficinas judiciales para atender lo dispuesto en el Plan de Trabajo para la atención de poblaciones indígenas en pandemia por la COVID-19.

OBJETIVO

Verificar la continuidad en la prestación del servicio presencial que brindan los despachos y oficinas del Poder Judicial en el contexto de la pandemia por la COVID-19 y la modalidad de teletrabajo durante los meses de abril y mayo de 2022.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA





Herramienta y su aplicación

Se creó un formulario digital mediante la herramienta *Microsoft Forms* denominado "Verificación del Mantenimiento de la Continuidad en la Prestación Presencial del Servicio", el cual considera las siguientes secciones:

DATOS GENERALES

Fecha de la visita

Nombre de la persona que ejecuta la visita

IDENTIFICACIÓN DEL DESPACHO/OFICINA

Circuito judicial

Nombre del despacho

Ámbito judicial

RESULTADO DE LA OBSERVACIÓN

Cantidad de personal judicial en la manifestación

Cantidad de personas usuarias en espera para ser atendidas

Tiempos de espera para la atención

INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se visualiza interrupción por atender:

El teléfono institucional.

A otra persona funcionaria judicial.

A otra persona usuaria.

El teléfono celular personal

Más de una persona usuaria a la vez

No se visualiza interrupción

OBSERVACIONES DE LA PERSONA QUE REALIZA LA VISITA



La realización de las visitas en todos los circuitos judiciales del país se efectuó mediante el apoyo de las contralorías regionales, quienes designaron durante los meses de abril y mayo, a uno o dos especialistas en períodos distintos, para aplicar la herramienta mediante dispositivos móviles tipo tablet con conexión a internet inalámbrica en el sitio de la observación, lo cual quedó sistematizado en una base de datos para su posterior análisis.

Las visitas se dieron prioritariamente en las oficinas que se ubican en los edificios principales del Poder Judicial y los que se encuentran en zonas aledañas. La periferia se visitó según las giras programadas durante el período de aplicación.

Frecuencia de las visitas



Al tratarse de un ejercicio de constatación, la frecuencia de las visitas se dio de forma aleatoria, sin un límite de cantidad de ocasiones para realizarse y cada sede regional organizó un plan de visitas constantes en los meses de abril y mayo.



Las verificaciones se efectuaron en días hábiles en horario de atención laboral según el Circuito Judicial. No se incluyen fines de semana, días feriados o el período de cierre colectivo por Semana Santa.



Cabe destacar que el presente estudio se constituye a partir del alcance de las observaciones breves efectuadas por el personal a cargo de las verificaciones.

TIPO DE HORARIO	HORARIO	
Ordinario	7:30am a 12:00md	1:00pm a 4:30pm
Zona Regional	7:00am a 11:30am	1:00pm a 4:30pm

RESULTADOS RESULTADOS

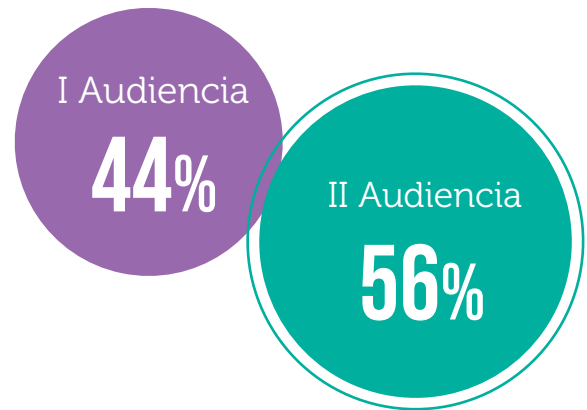


Datos Generales



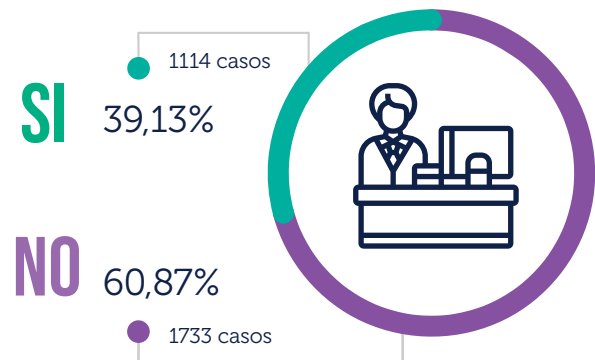
En promedio, se realizaron 75 visitas por día en todo el país, entre el 1 de abril y el 31 de mayo de 2022 (38 días hábiles), para un total de 2847 verificaciones en 505 oficinas y despachos judiciales.

Con respecto al horario, se realizaron 1250 (44%) visitas en la primera audiencia, es decir, de las 7:00 a las 12:00 horas y 1597 (56%) en la segunda audiencia que abarca de las 13:00 a las 16:30 horas.



Resultados de la verificación

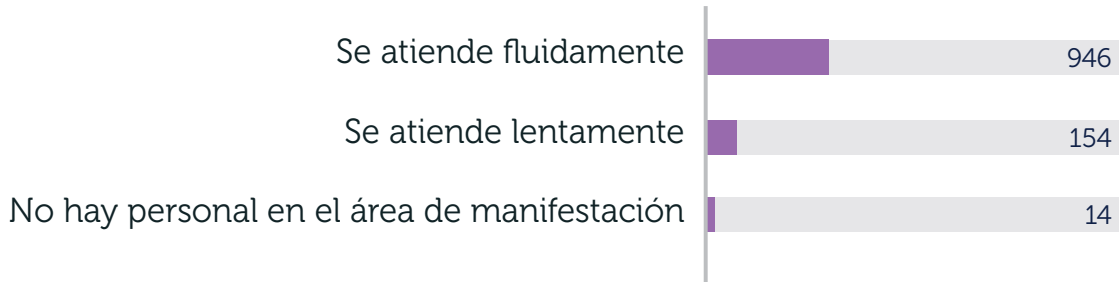
En cuanto a los tiempos de espera para la atención, en el 60,87% (1733) de las visitas no se observaron personas esperando para ser atendidas. En un 39,13% (1114) de los casos, se identificó que habían personas usuarias a la espera de que se le brindara el servicio.



En relación con la percepción del tiempo de espera para ser atendidos, se categorizaron de la siguiente manera: de forma fluida, lenta o no había personal en el área de atención o manifestación.

A continuación, se detalla la distribución de las verificaciones en las cuales se evidenció personas usuarias a la espera de ser atendidas:

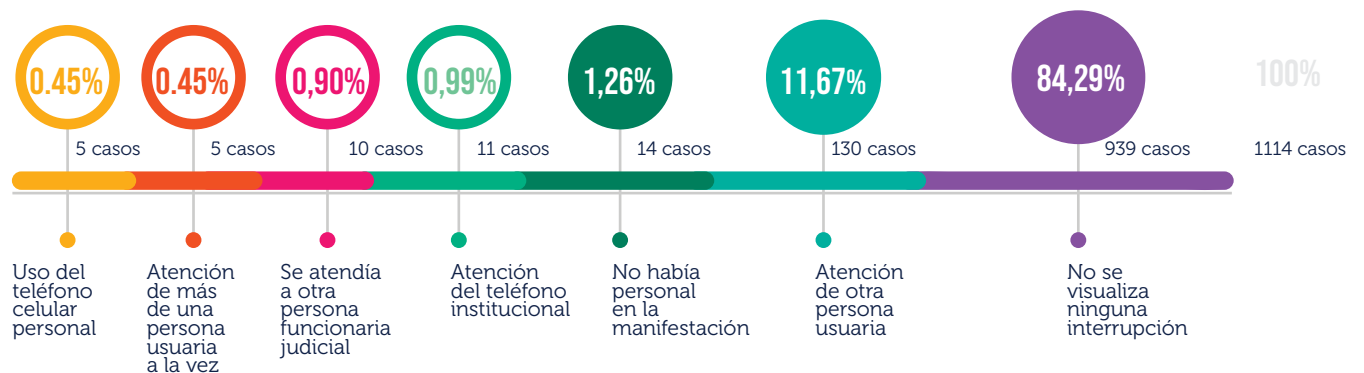
Percepción del tiempo en espera para la atención



Causas de tiempos de espera para la atención

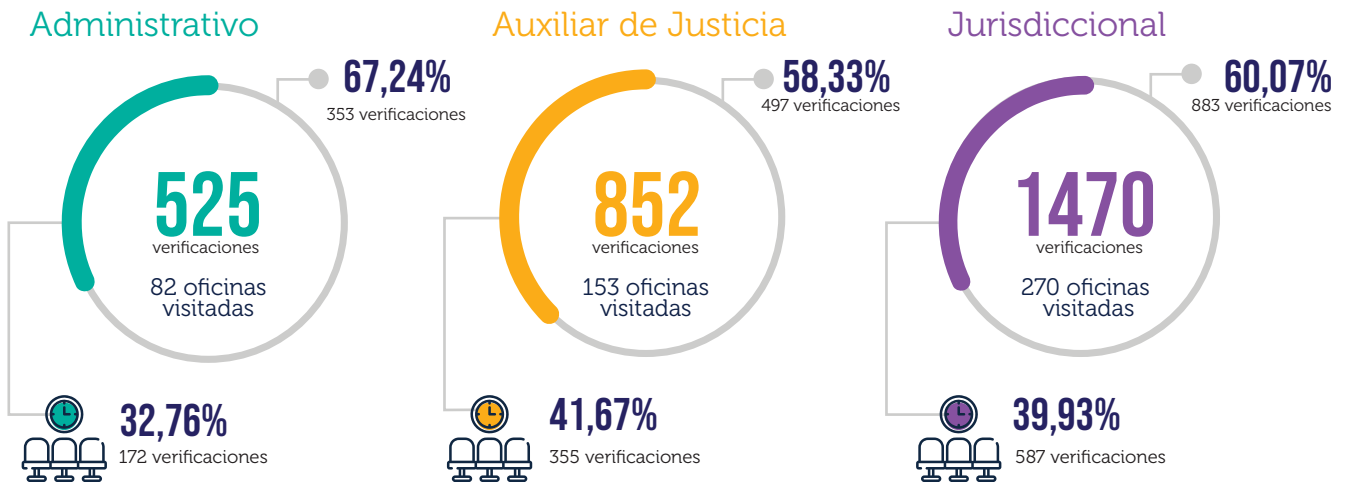
De las verificaciones en las cuales se identificó que habían personas por ser atendidas, se seleccionaron posibles causas que podrían incidir en la interrupción del servicio presencial y aumentar la cantidad de personas usuarias en el área de atención, no obstante, el personal verificador señaló en un 84,29% no visualizar interrupción en el servicio.

A continuación se detallan las categorías que eran parte de objeto de análisis:



Datos por ámbito judicial

A continuación se detalla la cantidad de verificaciones realizadas por ámbito judicial y los porcentajes respectivos donde se identificaron personas a la espera de ser atendidas:



●●● Se identificaron personas usuarias en espera de ser atendidas.
● No se identificaron personas usuarias en espera de ser atendidas.

Al analizar los resultados obtenidos, el ámbito Auxiliar de Justicia representa el mayor porcentaje donde se observó permanencia de usuarios(as) a la espera de ser atendidos(as) con un 41,62%; seguidamente, el ámbito Jurisdiccional con un 39,90% en y con menor porcentaje de personas a la espera de atención, el ámbito Administrativo con un 32,50%.

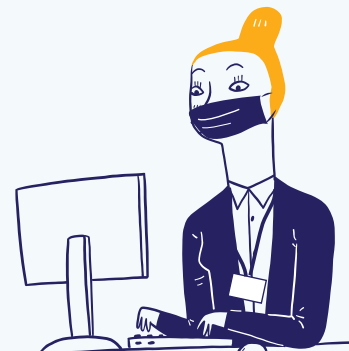
En la figura de la derecha, se presentan los resultados de la cantidad de personas servidoras judiciales en la manifestación según el ámbito al que pertenece la oficina o despacho.

Estos datos evidencian que, en la mayoría de las oficinas y despachos judiciales había una o dos personas dedicadas a la atención de usuarios(as) en el momento de la verificación.

Personas servidoras judiciales en el área de atención o manifestación

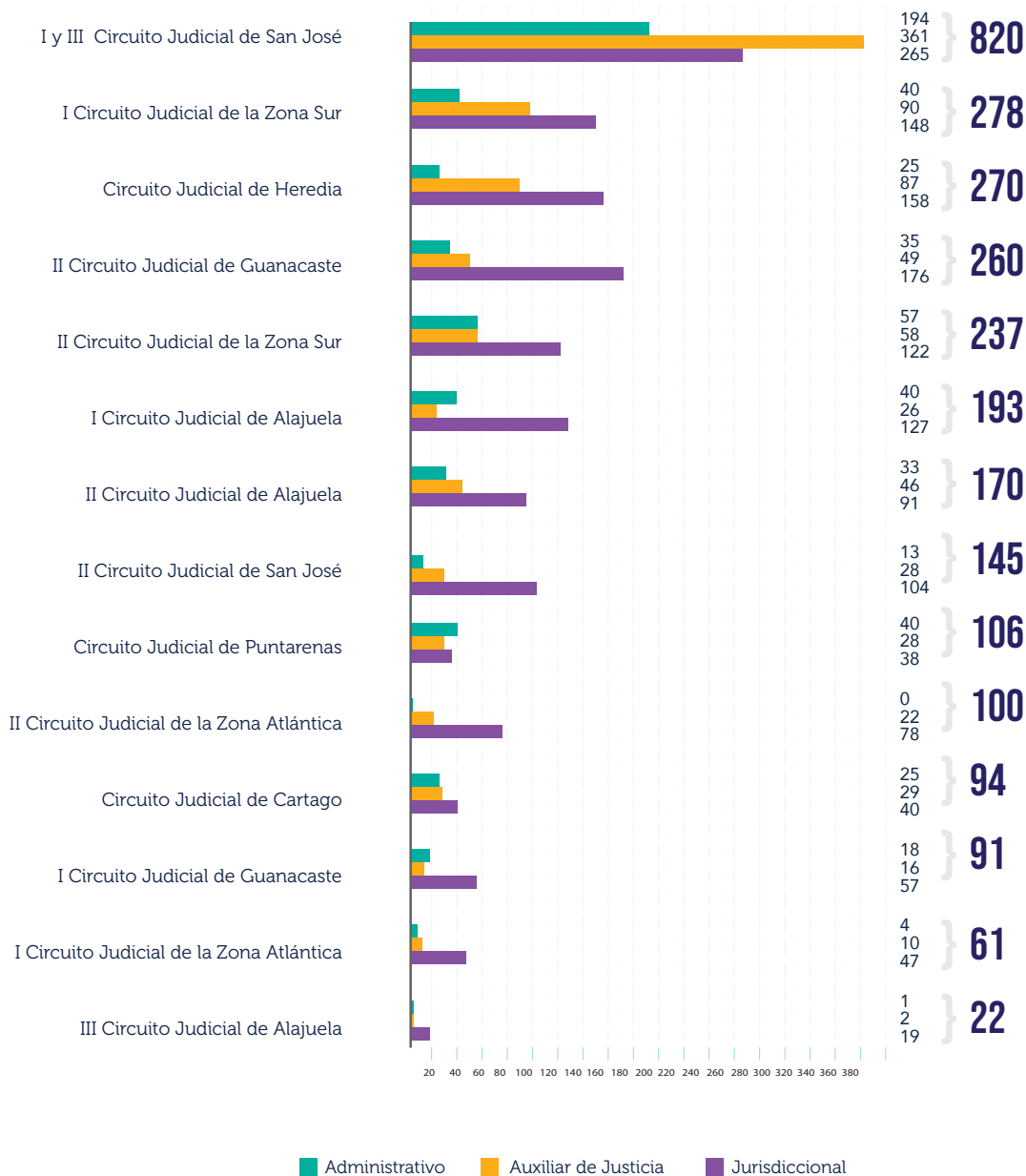
	0	1	2	3	4	5	6
Administrativo	22	410	60	18	11	2	0
Auxiliar de Justicia	30	635	154	24	7	1	2
Jurisdiccional	168	1100	169	27	4	1	2
Total	220	2145	383	69	22	4	4

■ Administrativo ■ Auxiliar de Justicia ■ Jurisdiccional



Datos por circuito judicial

Es en el Primer y Tercer Circuito Judicial de San José donde se realizaron la mayor cantidad de verificaciones, lo cual se asocia a que, concentra un alto volumen de oficinas y despachos judiciales a nivel nacional, seguido del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, Circuito Judicial de Heredia y Segundo Circuito Judicial de Guanacaste. A continuación, se detalla la cantidad de visitas efectuadas por cada sede regional de la Contraloría de Servicios a los diferentes circuitos judiciales del país:



Cantidad de oficinas o despachos visitados

Resultados por provincia



Una vez agrupados los datos por provincia, se destaca San José con un total de 1243 visitas a 199 oficinas y despachos judiciales.

En las provincias de Alajuela, Guanacaste y Puntarenas se efectuaron más de 300 visitas en los respectivos circuitos judiciales.



de la satisfacción

Resultados

Una vez analizados los datos por Circuito Judicial y la concentración total de personas usuarias en las locaciones que los conforman, se identifica que existe una alta demanda de la atención presencial en el Circuito Judicial de Heredia, seguido por el I y III Circuito Judicial de San José, en cuyos casos el porcentaje de ausencia de personal judicial en el área de atención es casi nulo en comparación con los circuitos de Puntarenas y del II Circuito Judicial de Guanacaste que superan un 30% del promedio total de las verificaciones donde no se encontró personal judicial en el área de manifestación.

En la siguiente tabla se detalla la concentración total de personas usuarias, el promedio de los casos donde no se identificó personal judicial para la atención y cuando había uno o dos personas servidoras judiciales.

CIRCUITO JUDICIAL	CANTIDAD DE VERIFICACIONES REALIZADAS	CANTIDAD DE OFICINAS VISITADAS	PERSONAS USUARIAS A LA ESPERA DE ATENCIÓN		PORCENTAJE DE CASOS DONDE NO HABÍA PERSONAL JUDICIAL EN LA MANIFESTACIÓN	PORCENTAJE DE CASOS DONDE HABÍA 1 O 2 PERSONAS SERVIDORAS JUDICIALES EN LA MANIFESTACIÓN*
			CUENTA TOTAL	PROMEDIO POR VISITA EFECTUADA		
Circuito Judicial de Heredia	270	47	570	2	9%	89%
I y III Circuito Judicial de San José	820	127	534	1	1%	93%
II Circuito Judicial de Alajuela	170	41	257	2	8%	88%
Circuito Judicial de Cartago	94	13	182	2	2%	94%
II Circuito Judicial de Guanacaste	260	39	176	1	33%	67%
I Circuito Judicial de Guanacaste	91	24	165	2	0%	100%
I Circuito Judicial de Alajuela	193	25	165	1	10%	90%
I Circuito Judicial de la Zona Atlántica	61	23	139	2	7%	93%
II Circuito Judicial de San José	145	41	135	1	4%	80%
I Circuito Judicial de la Zona Sur	278	31	134	0	4%	96%
II Circuito Judicial de la Zona Atlántica	100	20	129	1	6%	92%
II Circuito Judicial de la Zona Sur	237	39	108	0	3%	94%
Circuito Judicial de Puntarenas	106	13	90	1	31%	69%
III Circuito Judicial de Alajuela	22	22	15	1	0%	100%
TOTAL	2847	505	*El porcentaje que hace falta, corresponde a aquellos casos donde habían más de 2 personas servidoras judiciales en la manifestación.			

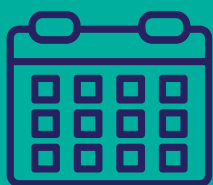
A continuación se presenta un mapa con el detalle de las oficinas y despachos por Circuito Judicial que, al momento de las verificaciones registraron mayor cantidad de personas usuarias en el área de atención al público.

HALLAZGOS HALLAZGOS



Hallazgos

De las observaciones que brindó el personal de la Contraloría de Servicios a cargo de efectuar las verificaciones presenciales, se agruparon las opiniones que coinciden entre circuitos judiciales de la siguiente manera:



DÍAS CONCURRIDOS

El personal de Pococí identificó que al regreso del período de Cierre Colectivo por Semana Santa, habían más personas de lo usual por ser atendidas.

Otro motivo que notó el personal de Cartago y Pérez Zeledón fue la caída de los sistemas judiciales el pasado 3 de mayo.



INSTALACIONES

El personal de las sedes de San José y Heredia, refieren casos específicos sobre la infraestructura del Juzgado Contravencional de Hatillo donde escucharon quejas por parte de personas usuarias de que el área de espera era caliente y poco ventilada. En la Fiscalía de Sarapiquí, indican que el área de espera cuenta con sillas, pero durante la atención no hay una silla para ofrecer a las personas usuarias.



PRIVACIDAD

Se identificaron en algunas zonas la falta de privacidad en los espacios de atención a las personas usuarias para la toma de denuncias, siendo algunas de carácter sensible por el tipo de materia o que interfieren las voces de otras personas durante la toma de denuncias, sin embargo, este es un tema de conocimiento para la Contraloría de Servicios y de abordaje en otros proyectos.

CONCLUSIONES CONCLUSIONES



CIRCULAR 109-2021

Plan de Trabajo abordaje de la emergencia del virus Covid-19 en territorios indígenas



En lo referente a la verificación del cumplimiento de la Circular 109-2021, mediante la cual se insta a los despachos judiciales del país coordinar de previo a realizar cualquier eventual audiencia en territorios indígenas, con los Comités de Salud de cada uno de los territorios al ingreso a estas diferentes áreas, se delegó al personal contralor que tiene a su cargo territorios indígenas la consulta con los diferentes juzgados.

De las respuestas recibidas, existen opiniones diversas sobre el cumplimiento de dicha medida según las sedes de Cartago, Pérez Zeledón y Limón, sin embargo, parece ser que en la gran mayoría se tiene conocimiento de dicha circular y se realizan las coordinaciones respectivas, lo cual se amplía con detalle en el anexo 1 de este informe:

"... en Grano de Oro no se contaba con Comité de Salud Local, por lo que debían coordinar con la Asociación de Desarrollo Integral de la Reserva Indígena de Cabécar Chirripó, lo cual se ha realizado en al menos dos ocasiones a partir de que surgió la circular.."

"... Se realizaron audiencias y siempre mandaron una nota a los Comités de Salud, para la autorización."

"... el despacho no realiza audiencias en zona indígena, por la naturaleza de la materia y experiencias previas, por lo que desde hace muchos años no se realizan dichas diligencias in situ."

"... Sí se realizan audiencias en zona indígena y desde antes de mayo del 2020 se realizaron las coordinaciones con el Comité o Área de Salud de Sukretka, donde ADITIBRI autorizó ingreso a zona indígena, utilización de las instalaciones de la Asociación para la realización de las audiencias."



ANEXOS

I Circuito Judicial de la Zona Sur

Fiscalía

Durante la Pandemia, se visitaron algunos territorios solo para recibir denuncias, y no se les exigió ninguna autorización.

Unidad Regional OIJ

Siempre ingresaron a los territorios hacer las investigaciones y no se solicitó ningún tipo de autorización.

Juzgado Contravencional

Solo se realizaron visitas a Facilitadores Judiciales Indígenas, a repartir información y no se solicitaron permisos.

Juzgado Civil, Laboral y Familia

Se realizaron audiencias y siempre mandaron una nota a los Comités de Salud, para la autorización.

Circuito Judicial de Cartago

Juzgado Penal de Turrialba

El despacho no realiza audiencias en zona indígena, por la naturaleza de la materia y experiencias previas, por lo que desde hace muchos años no se realizan dichas diligencias in situ.

Tribunal de Juicio de Turrialba

Por parte de ese despacho no se ha tenido la necesidad de coordinar con los Comités de Salud de la Zona Indígena, por cuanto no se han señalado audiencias en ese lugar, y en caso de señalarse se coordinaría lo respectivo con la Administración Regional de Turrialba.

Juzgado Contravencional de Turrialba (pensiones alimentarias, contravenciones y tránsito)

En su momento se hicieron las coordinaciones respectivas con el Área de Salud, posteriormente, realizaron consulta vía telefónica y se les indicó que mientras se cumplieran con todos los protocolos y no se dispusiera lo contrario, podían seguir ingresando sin ningún problema.

Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Turrialba

Para las próximas audiencias que están agendadas se harán las coordinaciones correspondientes.

Juzgado Civil, Trabajo y Agrario de Turrialba

En materia agraria ocasionalmente se realizan giras a la zona indígena, con la emisión de la circular referida realizaron consultas para coordinar el ingreso, no obstante, en esa oportunidad se les indicó que en Grano de Oro no se contaba con Comité de Salud Local, por lo que debían coordinar con la Asociación de Desarrollo Integral de la Reserva Indígena de Cabécar Chirripó, lo cual se ha realizado en al menos dos ocasiones a partir de que surgió la circular.

En el caso de los procesos agrarios la Asociación de Desarrollo siempre es parte y debe asistir a las audiencias, por lo que la coordinación en las dos ocasiones en que se ha requerido ha sido con por medio de dicha Asociación.

OIJ de Bribri

Durante este año han asistido al menos a tres audiencias con persona detenida en Suretka, para estas audiencias no se ha comunicado con los comités de Salud, sin embargo, si se ha mantenido todas las medidas sanitarias establecidas en cuanto al Covid-19.

En cuanto a las custodias de detenidos no se ha coordinado. Las demás visitas que se han realizado son de índole de investigación principalmente levantamiento de cuerpos en horario no hábil, por disponibilidad del personal y en las noches, motivo por el cual para estos ingresos no se ha coordinado con Salud. No se ha estado coordinando previa a las audiencias, pero en adelante realizaremos las coordinaciones.

I Circuito Judicial de la Zona Atlántica

Juzgado Penal de Bribri

(...) Efectivamente se procedió a cumplir con lo estipulado en la Circular 103-2020. Sí se realizan audiencias en zona indígena y desde antes de mayo del 2020 se realizaron las coordinaciones con el Comité o Área de Salud de Sukretka, donde ADITIBRI autorizó ingreso a zona indígena, utilización de las instalaciones de la Asociación para la realización de las audiencias.

Desde mayo del 2020 se obtuvo la autorización para las diligencias en zona indígena, no ha sido revocada la autorización y se coordina con ADITIBRI las fechas de realización de las audiencias para contar con espacio y conozcan que usuarios del Juzgado Penal llegarán a las diligencias señaladas.

Defensa de Bribri

En cuanto a esto las audiencias que atiende la Defensa (Debates y Audiencias Preliminares) son coordinadas por el Juzgado Penal y el Tribunal de Juicio por lo que nosotros no hemos coordinado directamente con los comités de Salud.

Si se ha cumplido con la Circular, se han respetado todos los protocolos para el ingreso a los lugares que visita la Defensa Pública. Se realizan visitas en materia penal para llevar a cabo diligencias que como se mencionó anteriormente son coordinadas por el Juzgado Penal y Tribunal de Juicio. Debe indicarse que para esos efectos se contó con la aprobación de ADITIBRI para el ingreso y uso de las instalaciones para la realización de audiencias.

Si se están cumpliendo, se cumple con las disposiciones que los Comités de Salud establecieron para el ingreso del personal judicial a las instalaciones de las diferentes asociaciones para la realizar las diligencias in situ.

Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Bribri

(...) Efectivamente se procedió a cumplir con lo estipulado en la Circular 103-2020. Se realizan audiencias en zona indígena, y se hicieron las gestiones a la Asociación, pero ahorita no encontramos las repuesta a esas gestiones; pero si recordamos que se hizo la consulta a otras oficinas de Bribri y se compartió el oficio número OF-ADITIBRI N° 250-2020, mediante la Asociación autorizó el ingreso y no hubo problemas para ingresar ni realizar audiencias en territorio indígenas.

Sí se realizan audiencias en zona indígena, y se hicieron las gestiones pertinentes, se coordina con ADITIBRI las fechas de realización de las audiencias para contar con espacio, que no choque con otras oficinas; además a los usuarios se les informa vía teléfono sobre la hora y fecha de las audiencias a realizar, con el fin de lograr efectividad en las mismas.

Fiscalía de Bribri

(...) Cada vez que se contaba con la autorización de ingreso a territorio indígena para la práctica de diligencias propias del despacho por parte de ADITIBRI Y ADITICA, se ha hecho en estricto apego a los protocolos de uso de cubre bocas, distanciamiento y sanitización.

En el mismo sentido de la primera respuesta, las coordinaciones no fueron realizadas con los comités de salud, sino directamente con las asociaciones indígenas. Una vez obtenida la autorización de ingreso a territorio indígena se coordinó con las asociaciones indígenas para el uso de espacio físico adecuado.

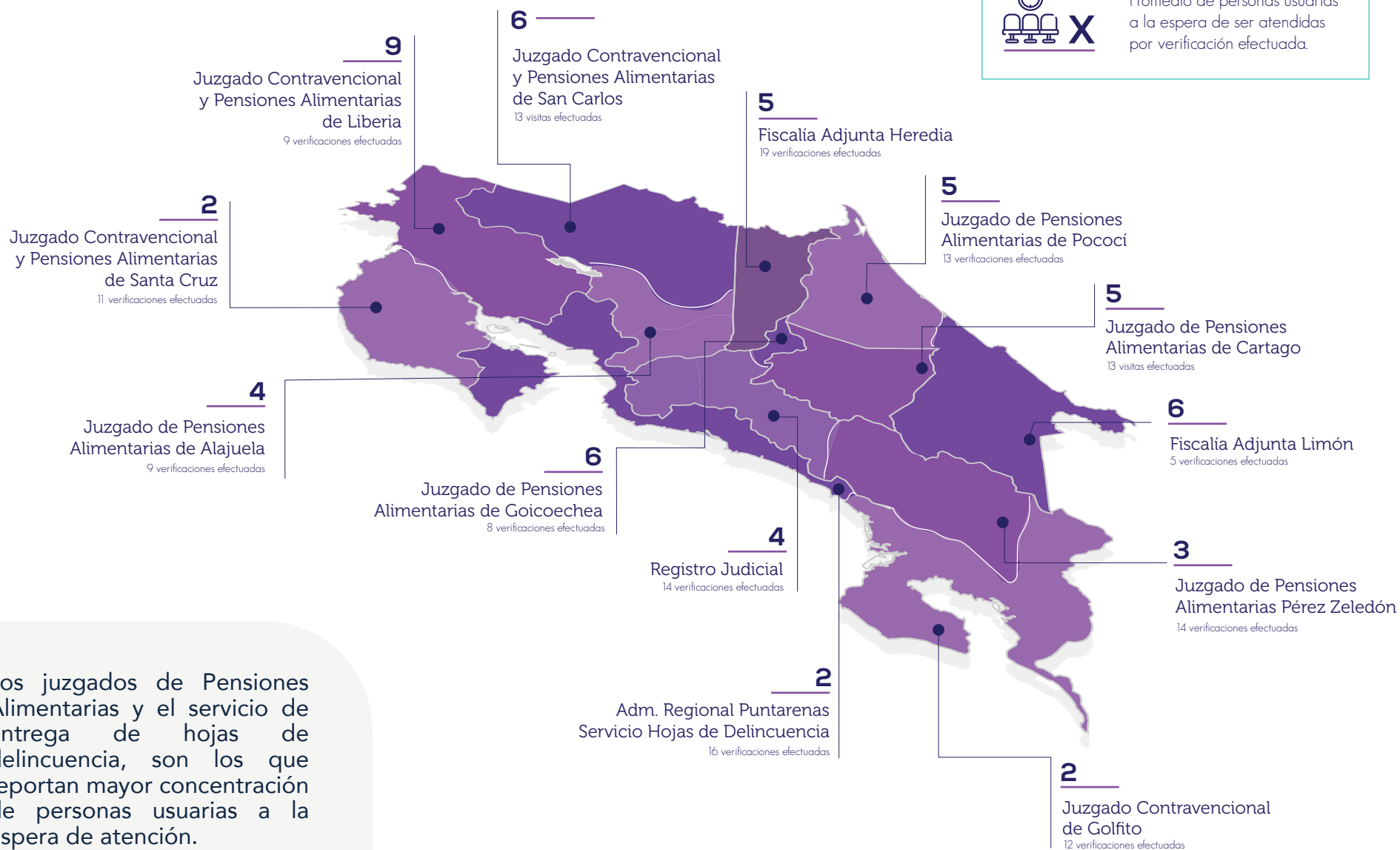
La fiscalía realiza giras semanales en ofrecimiento de sus servicios a la población local, la mayor parte del trabajo es casuístico, es decir, llegan usuarios a interponer denuncias nuevas, por lo que no es posible prever cuantas personas ni quien se presentarán, ante esa dificultad se respetan los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud.

Oficinas o despachos judiciales con mayor

cantidad de personas usuarias a la espera de ser atendidas por Circuito Judicial



Promedio de personas usuarias a la espera de ser atendidas por verificación efectuada.



Los juzgados de Pensiones Alimentarias y el servicio de entrega de hojas de delincuencia, son los que reportan mayor concentración de personas usuarias a la espera de atención.

Resultados

Al analizar con profundidad el ámbito Auxiliar de Justicia, destacan las Fiscalías Adjuntas con un flujo importante de permanencia de personas usuarias en los diferentes circuitos a nivel nacional.

En la siguiente tabla se analizan los principales despachos del ámbito Auxiliar de Justicia que registran mayor cantidad de público y el comportamiento de la continuidad del servicio con respecto al personal judicial disponible al momento de la verificación:

OFICINA O DESPACHO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES REALIZADAS	PERSONAS USUARIAS A LA ESPERA DE ATENCIÓN		PROMEDIO DE PERSONAS SERVIDORAS JUDICIALES EN LA MANIFESTACIÓN
		CUENTA TOTAL	PROMEDIO POR VISITA EFECTUADA	
Fiscalía Adjunta de Heredia	19	87	5	1
Fiscalía de Pococí	13	38	3	1
Fiscalía Adjunta de Cartago	13	37	3	2
Fiscalía Adjunta de Pérez Zeledón	14	36	3	2
Defensa Pública de San Carlos	7	33	5	1
Fiscalía Adjunta de Limón	5	31	6	3
Recepción de Denuncias del O.I.J. ICJSJ	14	30	2	1
Fiscalía Adjunta ICJ San José	15	27	2	1
Fiscalía Adjunta de Alajuela	8	26	3	1
Fiscalía Adjunta de San Carlos	12	26	2	1
Defensa Pública Heredia	9	24	3	1
Fiscalía de Liberia	7	24	3	1
O.I.J. Cartago	13	22	2	1
Sección Clínica Médico Forense Ciudad Judicial	4	19	5	1

Para conocer todos los resultados a nivel nacional, acceda en línea escaneando el código QR, página número dos del dashboard.



Entre las causas de tiempos de espera para la atención, este ámbito refiere que en un 41,67% habían personas usuarias a la espera de atención, del cual un 32,98% de los casos se les atendió de forma fluida, mientras que el 8,22% en forma lenta. Respecto al porcentaje de personal judicial ausente, solamente se reportaron cuatro casos, lo cual representa el 0,47%.

- Del total de 2847 verificaciones realizadas, en un 60,87% (1733) no se observaron personas a la espera de ser atendidas. En el restante 39.13% (1114) de los casos solamente en un 5.41% (154) se consideró que la atención era lenta, no obstante, al ser un ejercicio de mera observación podría obedecer, por ejemplo, a la presentación de denuncias o demandas lo cual conlleva mayor tiempo según sea el caso.
- En un 84% de las verificaciones no se visualizó ninguna interrupción cuando la persona estaba siendo atendida, lo cual se considera positivo.
- En el 75% (2145) de las verificaciones, se identificó que había al menos una persona para la atención presencial y solamente en un 8% (220) no se observaron personas ubicadas en el área de manifestación o atención al momento de las visitas realizadas. Las causas, así como la duración de estas ausencias no son evaluadas dentro de este informe.
- De las oficinas o despachos con mayor concentración de personas usuarias, destacan los juzgados en materia de Contravenciones y Pensiones Alimentarias, al analizar los resultados a nivel nacional, se identificó que en un 60% de los casos se atendía de forma fluida, en un 30% de forma lenta y un 10% no se indicó (no habían personas para ser atendidas). Entre las causas de tiempo de espera, en un 66% no visualizó ninguna interrupción al momento de la atención y un 23% calificó que el atraso se debía por la atención de otra persona usuaria.
- En aquellas oficinas que brindan el servicio de entrega de hojas de delincuencia, se identificó que en un 72% de los casos se atendía de forma fluida, en un 1% de forma lenta y un 26% no se indicó (no habían personas para ser atendidas).
- Con respecto a la verificación de las coordinaciones que realizan las diversas instancias judiciales, se obtuvo una retroalimentación positiva sobre los acercamientos que se realizan con las Comisiones de Salud en atención al protocolo que dispone la Circular 109-2021, no obstante, al momento de la consulta, se nos informó que algunos despachos visitaron ciertos territorios solo para recibir denuncias y no se les exigió ninguna autorización.

RECOMENDACIONES RECOMENDACIONES



Consejos de Administración

Los resultados de este ejercicio fueron positivos de acuerdo con el objetivo del presente informe.

Lo anterior se fundamenta en el promedio que registra cada circuito judicial respecto a la ausencia de personal judicial en el área de manifestación, el cual no supera, en su mayoría, el 10%.

En los casos específicos donde el promedio supera el 30% (Circuitos Judiciales de Puntarenas y II Circuito Judicial de Guanacaste), se hizo una valoración de las oficinas que los componen respectivamente y el promedio de personas usuarias a la espera también es bajo, sin embargo, en términos generales se recomienda a los Consejos de Administración locales instar al personal de la manifestación garantizar la atención a las personas usuarias y que serán recibidas satisfactoriamente.

Comisión de Familia (Pensiones Alimentarias)

De las oficinas o despachos con mayor concentración de personas usuarias, destacan los juzgados en materia de Contravenciones y Pensiones Alimentarias, al analizar los resultados a nivel nacional, se identificó que en un 30% de los casos no se atendía de forma fluida.

Podría considerar dicha comisión, la posibilidad que se incluya dentro de sus planes de trabajo para el 2023 la promoción y capacitación del uso de canales electrónicos para la gestión y consulta virtual en los procesos judiciales, como lo es el sistema de Gestión en Línea, la aplicación móvil del Poder Judicial y línea de consulta gratuita (800-800-3000) para consulta de depósitos judiciales, lo anterior en alianza con la Contraloría de Servicios, Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, con el objetivo de minimizar la permanencia y espera de personas usuarias en dichos juzgados.