



INFORME

Revisión y seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en los despachos del Poder Judicial.

OCTUBRE 2020

Tipo de Documento: Informe

Tema: Revisión y seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en los despachos del Poder Judicial en octubre del año 2020.

Dirección:

Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos:

Contralorías de Servicios Regionales

Análisis de Datos:

Carmen Chang Ku y Rosibel Cerdas Ramírez

Diseño Gráfico:

Maikel Bonilla Chinchilla

CONTENIDOS

| | |
|--------------------------------|----|
| ○ Presentación | 03 |
| ○ Propósito | 04 |
| ○ Metodología | 06 |
| ○ Análisis de resultados | 08 |
| ○ Principales hallazgos | 14 |
| ○ Recomendaciones | 15 |

PRESENTACIÓN

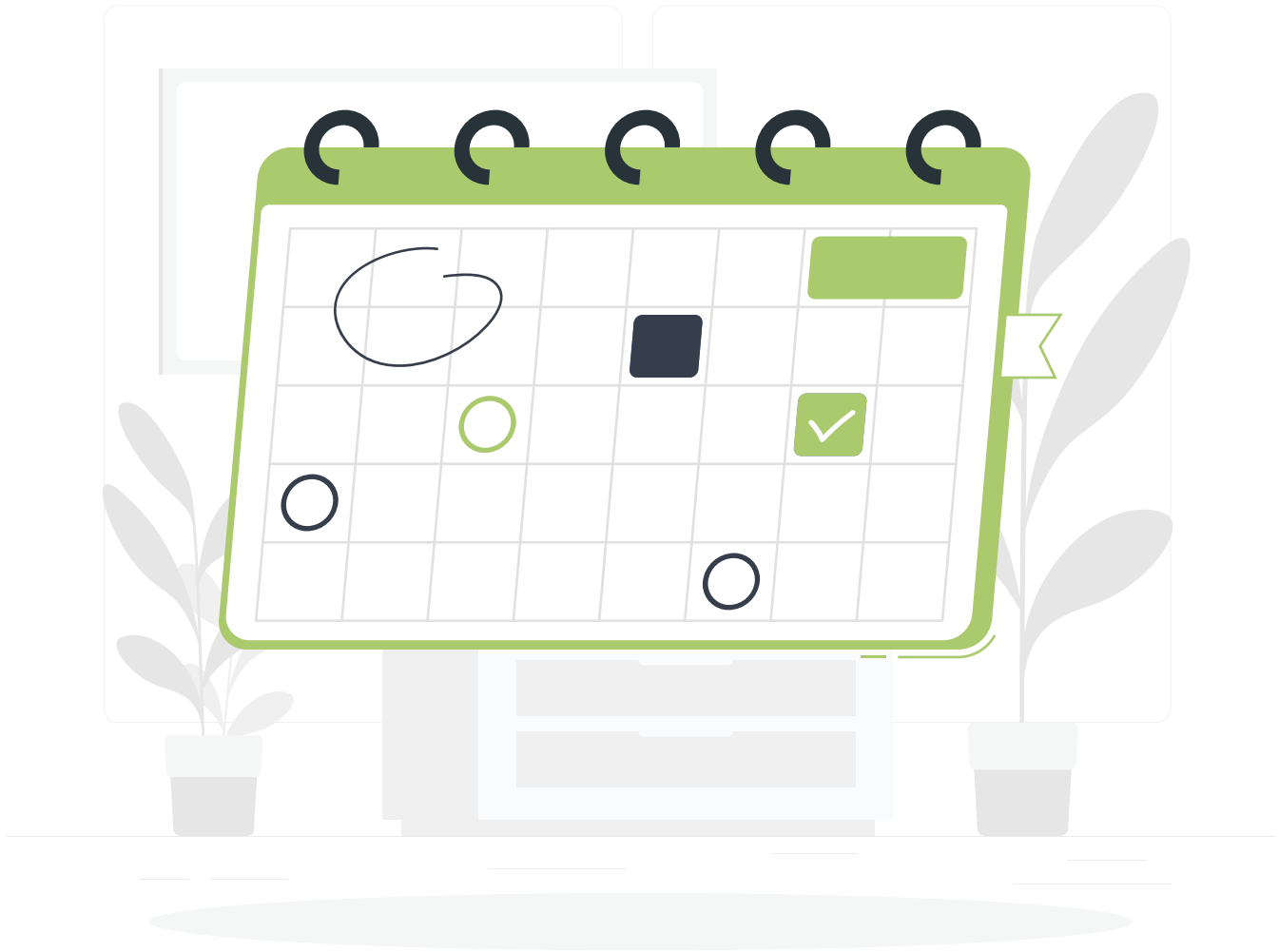
La Contraloría de Servicios del Poder Judicial realizó una revisión y seguimiento de las líneas telefónicas de los despachos judiciales de la institución para conocer el estado de la atención telefónica, lo anterior, en cumplimiento a lo acordado por Corte Plena en la sesión N°55-2020 del 28 de setiembre de 2020 e informado mediante circular N°214-2020, donde, a raíz de los resultados del Informe de Percepción de los Servicios del Poder Judicial durante la Crisis Sanitaria por COVID-19 de esta misma Contraloría de Servicios y donde se señalaron debilidades en la atención por canales telefónicos durante la pandemia, se acordó textualmente lo siguiente:

- 2) Solicitar al Consejo Superior se sirva emitir una directriz indicando la obligación de los jefes de oficina por velar por la atención oportuna de las llamadas telefónicas en los despachos judiciales del país.
- 3) La Contraloría de Servicios del Poder Judicial hará la revisión y seguimiento correspondiente respecto a lo dispuesto en el punto 2.) de esta Circular e informará a esta Corte sobre el cumplimiento de la citada directriz.

Ante esta solicitud y debido a la importancia que representa para la Contraloría de Servicios la atención a las personas usuarias, se dispuso la realización de llamadas telefónicas a despachos de todos los circuitos judiciales durante el mes de octubre del presente año.

PROPÓSITO

Conocer el estado de la atención telefónica en los despachos del Poder Judicial en el contexto de la pandemia por COVID-19 durante el mes de octubre del año 2020.



METODOLOGÍA



Se dispuso la realización de llamadas telefónicas en todos los circuitos del país mediante el apoyo de las contralorías regionales.



Los horarios para la realización de las llamadas se establecen por conveniencia dentro del horario laboral tanto dentro como fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM) de la siguiente manera:

| ZONA / HORARIO | DENTRO DE LA GAM | FUERA DE LA GAM |
|-------------------|------------------|---------------------------|
| Primera audiencia | 7:30am a 12:00md | 7:00am a 11:30am |
| Segunda audiencia | 1:00pm a 4:30pm | 1:00pm a 4:30pm |
| Vespertino | 5:00pm a 10:00pm | No se realizaron llamadas |

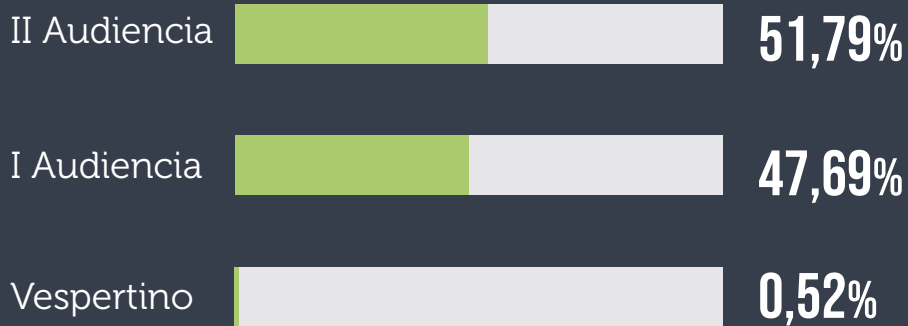


ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Datos Generales

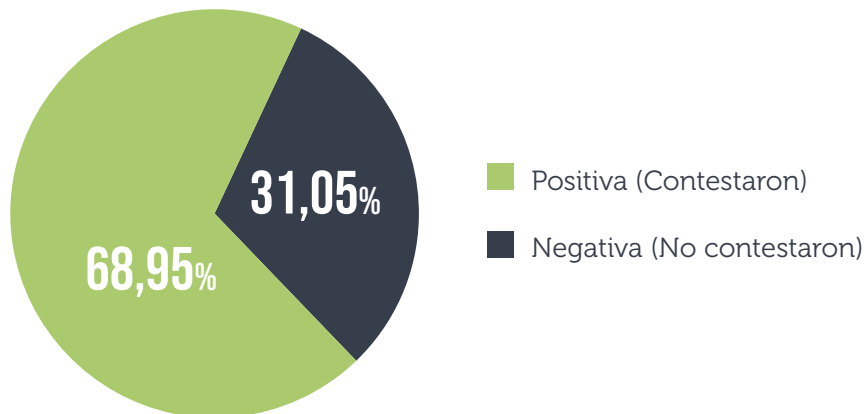
En promedio, se realizaron **412 llamadas telefónicas por día** en todo el país entre el 14 y el 30 de octubre del presente año 2020, para un total de 5350 llamadas. Con respecto al horario, se realizaron principalmente durante la I y II audiencia, como se muestra a continuación:

PORCENTAJE DE LLAMADAS TELEFÓNICAS REALIZADAS SEGÚN HORARIO



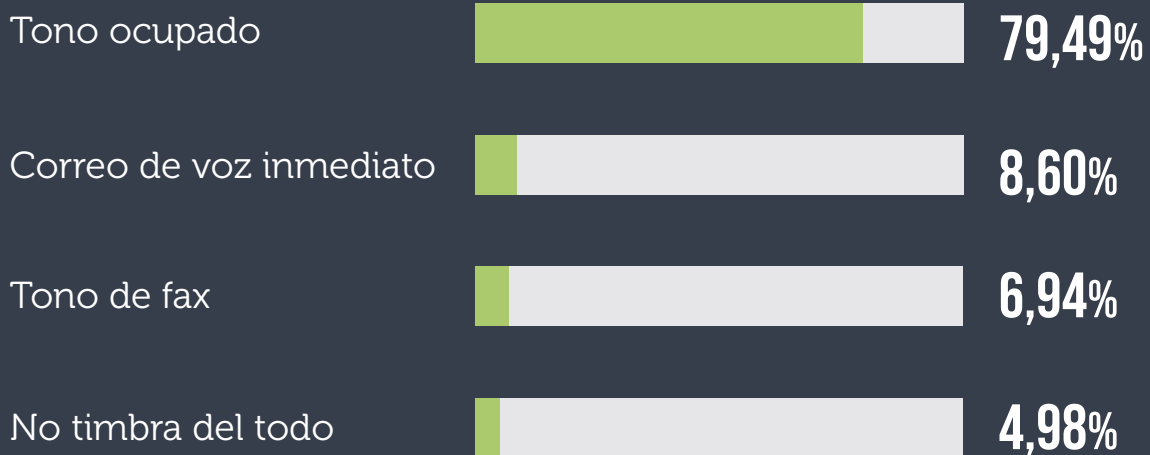
El **69% (3689)** de las llamadas fueron contestadas, es decir, aproximadamente 7 de cada 10 llamadas realizadas, mientras un 31% (1661) no recibieron contestación:

Resultado de la llamada telefónica



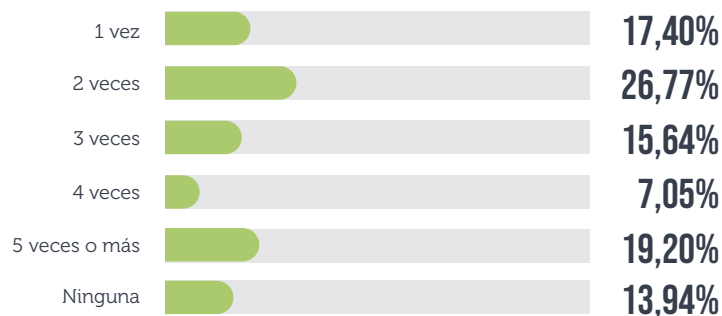
Además, de las 1661 llamadas no contestadas, se identificó que en el 44% (731) de ellas ni siquiera timbró el teléfono, el principal motivo del no timbrado en estas 731 llamadas se debe al tono ocupado en el 79,49% (581) de los casos, seguido de otras causas como el correo de voz de inmediato o el tono de fax, según como se detalla en el siguiente gráfico:

CAUSAS DE NO TIMBRADO AL REALIZAR LA LLAMADA



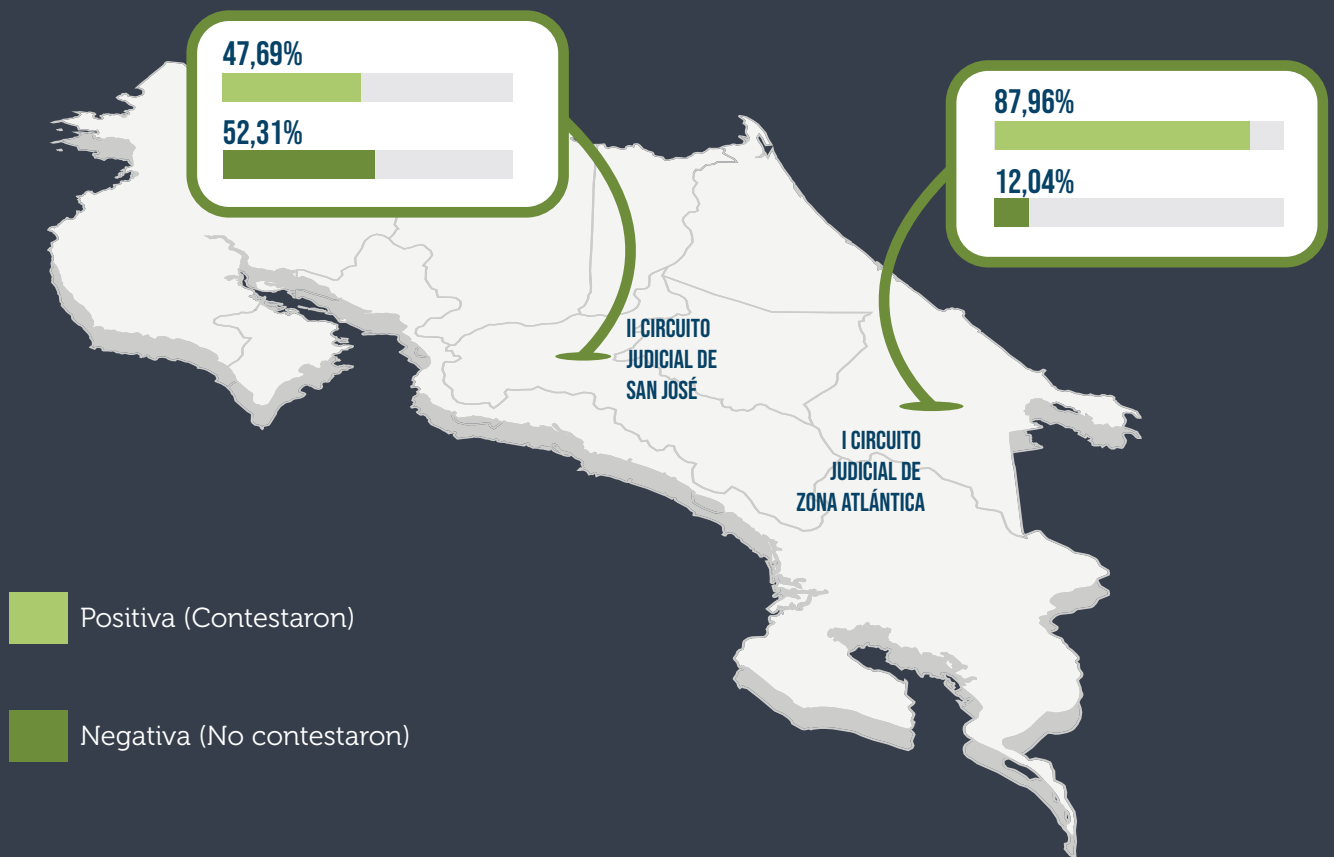
En términos de prontitud, se estima que **el teléfono timbró en promedio 2,42 veces antes de ser atendido o de desistir de la llamada**, sin embargo, también hay un porcentaje importante de llamadas en las cuales el teléfono timbró 5 o más veces, esto se dio en un 19,20% de los casos, lo cual equivale a 1027 llamadas, a continuación, se detalla la distribución de las llamadas según la cantidad de veces que timbró el teléfono:

Porcentaje de llamadas según cantidad de veces que timbró



Datos según circuito judicial

Aunque los datos anteriores parecen ser relativamente positivos, si se analizan estos mismos datos según circuito judicial, se identifica que en aquellos que laboran principalmente fuera de la GAM existe una mejor tasa de respuesta en comparación a los que se ubican dentro de la GAM. Así, por ejemplo, el circuito con mejor tasa de respuesta correspondió al I Circuito Judicial de Zona Atlántica que comprende parte de la provincia de Limón se contestaron positivamente el 87,96% de las llamadas, es decir que casi 9 de cada 10 llamadas realizadas recibieron contestación, pero la situación es diferente si se compara con el II Circuito Judicial de San José donde se contestaron positivamente menos del 50% de las llamadas, en este circuito se recibió respuesta de entre 4 y 5 de cada 10 llamadas realizadas.

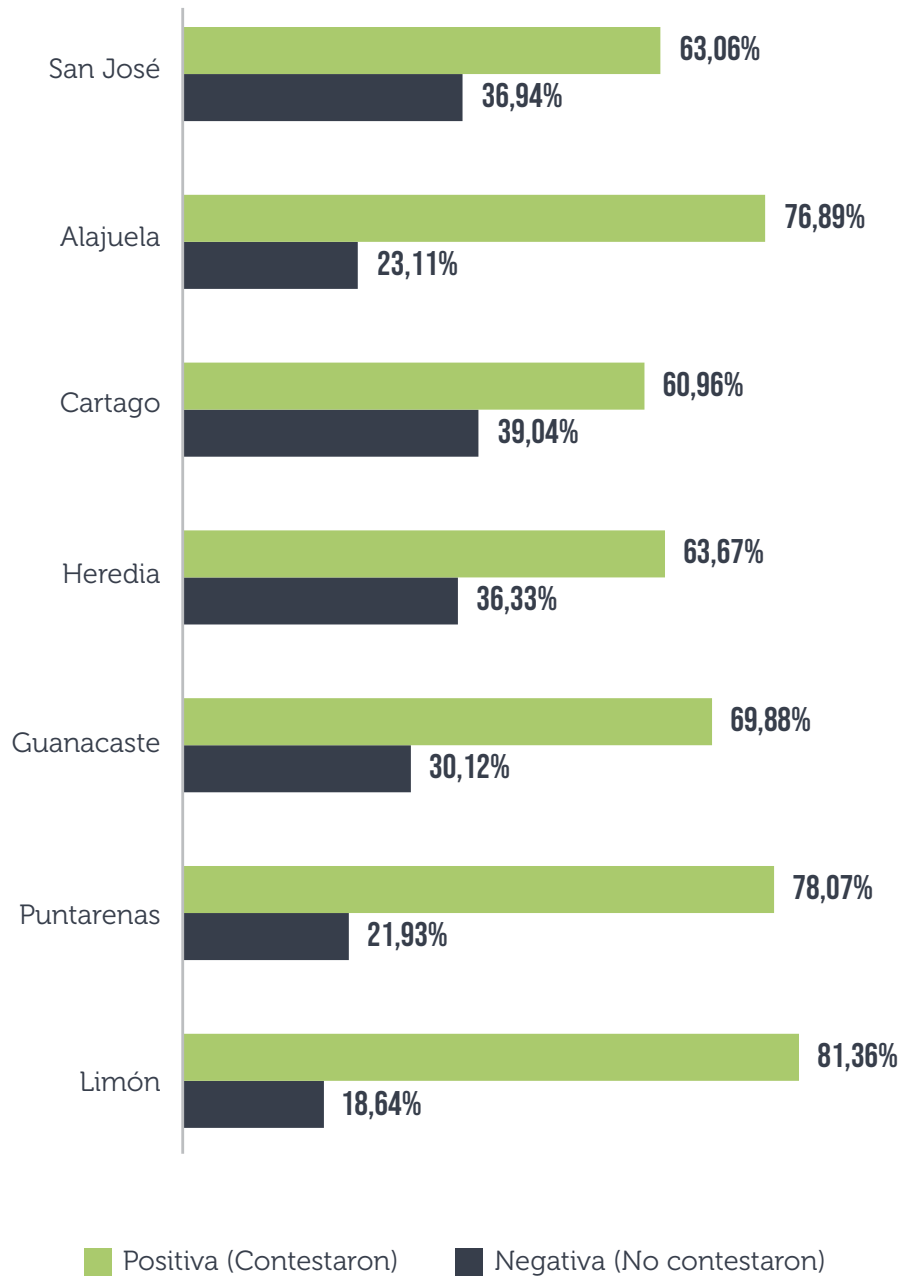


El detalle de el porcentaje de respuestas positivas y negativas para cada circuito judicial se presenta en el siguiente cuadro, el cual se encuentra ordenado de forma descendente, de mayor a menor tasa de respuesta positiva recibida.

| CIRCUITO JUDICIAL | CANTIDAD DE LLAMADAS REALIZADAS | RESULTADO DE LA LLAMADA | |
|--|---------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| | | POSITIVA (CONTESTARON) | NEGATIVA (NO CONTESTARON) |
| I Circuito Judicial de Zona Atlántica | 274 | 87,96% | 12,04% |
| III Circuito Judicial de Alajuela | 133 | 87,22% | 12,78% |
| II Circuito Judicial de Zona Sur | 452 | 79,42% | 20,58% |
| I Circuito Judicial de Alajuela | 223 | 78,03% | 21,97% |
| Circuito Judicial de Puntarenas | 273 | 75,82% | 24,18% |
| I Circuito Judicial de Zona Sur | 454 | 75,55% | 24,45% |
| II Circuito Judicial de Guanacaste | 507 | 73,37% | 26,63% |
| II Circuito Judicial de Alajuela | 293 | 71,33% | 28,67% |
| II Circuito Judicial de Zona Atlántica | 139 | 68,35% | 31,65% |
| Circuito Judicial de Heredia | 490 | 63,67% | 36,33% |
| I Circuito Judicial de Guanacaste | 240 | 62,50% | 37,50% |
| Circuito Judicial de Cartago | 607 | 60,96% | 39,04% |
| I y III Circuito Judicial de San José | 1049 | 60,82% | 39,18% |
| II Circuito Judicial de San José | 216 | 47,69% | 52,31% |
| TOTAL | 5350 | 68,95% | 31,05% |

Análisis de resultados

Para evidenciar lo anterior, si se agrupan los circuitos por provincia, también se evidencian las diferencias con respecto a la tasa de respuesta, Cartago, Heredia y San José presentan los porcentajes de llamadas no contestadas más altos, mientras que los más bajos los tienen Limón y Puntarenas:





PRINCIPALES HALLAZGOS



El panorama general no necesariamente refleja la realidad individual de cada circuito, pues, aunque se contestaron casi el 70% de las llamadas, hay circuitos donde el porcentaje disminuyó considerablemente, aquellos circuitos que se ubican dentro de la GAM son los que presentan mayor deficiencia en la atención telefónica, en especial los de Cartago, San José y Alajuela.



Hay un importante porcentaje de llamadas en las cuales se tuvo que esperar más de 5 timbres del teléfono, por lo cual, aunque en general se haya recibido respuesta es importante tener en cuenta el factor de insistencia, lo cual puede generar disconformidad en las personas usuarias.



El timbre ocupado se presenta con frecuencia, lo cual puede tener como una causa la alta demanda de las líneas telefónicas o teléfonos descolgados en las oficinas por lo cual debe realizarse la verificación y/o consulta a las respectivas oficinas.



En general, se encontraron inconsistencias y datos desactualizados en la guía de contactos disponible al público en la dirección: <https://pjenlinea2.poder-judicial.go.cr/GIO/frmGIO>, además esta guía es difícil de encontrar en la página web y no es sencilla de utilizar.

RECOMENDACIONES



Se debe procurar que en cada oficina se designe al menos una persona para atender las líneas telefónicas. En caso de que se atienda a público y solo se cuente con una persona se debe procurar que esta priorice dentro de lo posible la atención del teléfono.



Es necesario que cada oficina verifique con una periodicidad, al menos mensual, el correcto funcionamiento de sus líneas telefónicas a nivel técnico, pues con frecuencia se dan casos de tonos constantemente ocupados, sin tono o con “sonidos extraños” al realizar la llamada.



Cada oficina deberá analizar si se ha dado un aumento en la cantidad de llamadas que se reciben y si esto ha provocado que la línea esté constantemente ocupada al extremo de que algunas llamadas no puedan ingresar, si este es el caso se debe valorar la habilitación de más líneas telefónicas que permitan cubrir la demanda.



Se debe instar a las administraciones correspondientes para que realicen una actualización de la guía de contactos y establezcan una periodicidad para esta tarea, de forma que se asegure la información correcta y oportuna a las personas usuarias, según como se estableció anteriormente mediante Circular 142-2020. Asimismo, debe realizarse una revisión de la guía para que esta sea más fácil de encontrar en el sitio web y más sencilla de entender.

