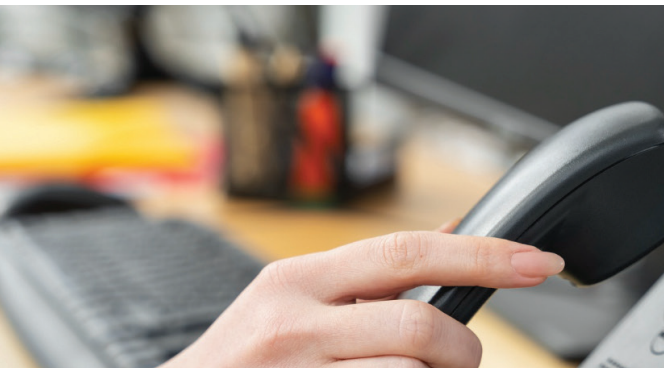
INFORME

2023

Verificación de la atención telefónica en las oficinas y despachos del Poder Judicial



PODER JUDICIAL
República de Costa Rica

Contraloría de Servicios
Poder Judicial

1

INTRODUCCIÓN

2

METODOLOGíA

2.1 Objetivo de la evaluación.

2.2 Modelo de evaluación de servicios del Poder Judicial.

2.3 Estrategia metodológica

2.3.1 Alcance

2.3.2 Método

A. Etapa de verificación de llamadas telefónicas a oficinas judiciales.

B. Etapa de consulta a oficinas o despachos judiciales.

3

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

3.1 Resultados generales a nivel nacional.

3.2 Resultados por provincia.

3.3 Resultados por circuitos judiciales.

3.4 Resultados por materia.

3.5 Resultados de consultas a oficinas y despachos judiciales.

4

PRINCIPALES HALLAZGOS

5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1

INTRODUCCIÓN

En el marco del Proyecto Estratégico Institucional (PEI) "Metodología de para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense", la Contraloría de Servicios del Poder Judicial llevó a cabo el plan piloto de la verificación de la atención telefónica en las oficinas y despachos del Poder Judicial. Esta labor, también se realiza en cumplimiento de lo acordado por la Corte Plena en sesión N°03-2021 celebrada el 18 de enero del 2021, donde prorrogaron los acuerdos de sesión N° 18-2020 celebrada el 2 de abril de 2020, artículo único, así como lo dispuesto en la sesión extraordinaria N° 26-2020, celebrada el 13 de mayo de 2020, acordándose textualmente lo siguiente:

> *2) Solicitar al Consejo Superior se sirva emitir una directriz indicando la obligación de las jefaturas 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.*

En vista de la importancia que tiene para la Contraloría de Servicios la atención a las personas usuarias y considerando en retrospectiva los resultados obtenidos en el Informe de Percepción de los Servicios del Poder Judicial durante la crisis sanitaria por la COVID-19; en el que se señalaron debilidades en la atención por canales telefónicos durante la pandemia, se han desarrollado diferentes evaluaciones de forma anual con el fin de monitorear la evolución en esta área.

Tomando en consideración las experiencias en años previos, para esta evaluación 2023 se experimentaron algunos cambios en la metodología empleada para la mejora continua y una mayor precisión en los análisis de resultados.

Este nuevo ejercicio evaluativo, realizado entre el 27 de marzo y el 9 de junio de 2023, se enfocó en realización de llamadas y consultas a oficinas institucionales exclusivamente del ámbito jurisdiccional de todos los circuitos judiciales del país, esto con el objetivo de concentrar los esfuerzos en un ámbito por periodo y obtener una cantidad de llamadas representativa por cada una de las oficinas evaluadas.

Esto refleja el compromiso e interés de la institución para identificar sus oportunidades de mejora y aplicar medidas que impacten positivamente la prestación de sus servicios.

2

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Evaluar las dimensiones de capacidad de respuesta, interacción con la persona usuaria y tangibilidad en la atención telefónica que se brinda a las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.

2

METODOLOGÍA

2.1 Modelo de evaluación de servicios del Poder Judicial.

Comprende, desde sus bases filosóficas, cuatro grandes pilares a los que aboca su funcionamiento, siendo estos la calidad del servicio, la cultura de servicio, el mandato constitucional y el servicio público. A su vez se desprenden cuatro dimensiones de evaluación, las cuales hacen referencia a diferentes áreas que son susceptibles de ser evaluadas en relación con los servicios que presta la institución a la ciudanía. Estas dimensiones son:

Capacidad de respuesta

Permite evaluar la respuesta que brinda la institución en razón del tiempo y la disposición del personal, a las diversas necesidades que presentan las personas usuarias cuando solicitan un servicio.

Tangibilidad

Permite evaluar la forma en que la institución brinda el servicio en términos de los aspectos tangibles (todo aquello que las personas usuarias pueden ver y utilizar) de este.

Para su respectiva medición, estas dimensiones son divididas en distintas variables de evaluación que remiten a características propias, ya sean cuantitativas o cualitativas, que puedan ser objeto de análisis por medio del establecimiento de indicadores.

Tales dimensiones guardan concordancia con temas transversales en los que se ve inmersa la institución para la prestación de servicios, los cuales se encuentran contenidos en normativa nacional e internacional, como también en políticas y lineamientos institucionales.

Capacidad Técnica

Es la dimensión que permite evaluar la respuesta que brinda la institución para garantizar servicios libres de errores.

Interacción con la persona usuaria

Permite evaluar la forma en la que la institución brinda el servicio en términos de interacciones directas del personal judicial de la institución con las personas usuarias.

2.2 Estrategia metodológica de la evaluación

2.2.1 Alcance

Para el año 2023 se determinó que este ejercicio evaluativo se aplicaría únicamente al ámbito Jurisdiccional, no obstante, en los siguientes años será aplicado de forma alternada en los tres ámbitos, incluyendo el Auxiliar de Justicia y el Administrativo.

El presente estudio evaluativo se desarrolló en dos etapas de forma simultánea, una externa y otra interna, que fueron las siguientes:

A

Etapa de verificaciones telefónicas a las oficinas institucionales

Consiste en la realización de una cantidad determinada de llamadas a oficinas judiciales bajo el establecimiento de una serie de parámetros, la cual se desarrolló con apoyo del personal de todas las sedes de Contralorías de Servicios que se abocó a realizar llamadas del ámbito jurisdiccional en aras de identificar el trato, la rapidez y la calidad en la contestación de las llamadas.

B

Etapa de consultas a oficinas y despachos judiciales

Consiste en el llenado de un cuestionario que tiene el objetivo de indagar la capacidad de las oficinas y despachos del ámbito jurisdiccional para la atención persona usuaria mediante vía telefónica, así como posibles causas de las deficiencias que se han identificado en el pasado.

Esta consulta permite contrastar los resultados con la verificación de las llamadas y comprender de una forma más integral la gestión de la atención telefónica.

En vista de tales etapas y del objeto que buscan evaluar, el presente estudio es aplicable a la medición de tres de las cuatro dimensiones posibles que concibe el modelo de evaluación de servicios de la institución, direccionando su interés en las siguientes variables e indicadores:

Definición de cantidad mínima de llamadas

Se definió que por cada una de las 338 oficinas o despachos identificados del ámbito jurisdiccional, se realizarían 20 llamadas, por lo cual se calculó un total general de 6 760 llamadas a efectuar. Es importante señalar que dada la estimación de 20 llamadas por oficina, la cantidad de llamadas por materia dependerá de la cantidad de oficinas de la materia en cuestión.

Horario de llamadas

Horario	Dentro de la GAM	Fuera de la GAM
Primera audiencia	7:30am a 12:00p.m.	7:00 a 11:30am
Segunda audiencia	1:00 a 4:30pm	1:00 a 4:30pm

Máximo de timbres

Se estableció un máximo de 5 timbres al momento de realizar la llamada y que, en dado caso que no haya contestación después del quinto timbre, dicha llamada se consideraba como negativa, es decir, que no fue contestada.

Capacidad de respuesta	Indicadores
Disposición de la organización para brindar el servicio	• % de llamadas contestadas
Tiempo de respuesta	• Promedio de la cantidad de veces que timbra el teléfono en las llamadas contestadas • % según cantidad de timbres del teléfono

Interacción con la persona usuaria	Indicadores
Trato	• % de llamadas donde hubo saludo • % de llamadas donde se indicó el nombre de la oficina • % de llamadas donde la persona servidora judicial se presentó por el nombre

Tangibilidad	Indicadores
Funcionalidad	• Promedio de la cantidad de veces que timbra el teléfono en las llamadas contestadas • % según cantidad de timbres del teléfono

2.2.2 Método

A Etapa de verificaciones telefónicas a las oficinas institucionales

Periodo de la recopilación de datos: Se definió un plazo de 50 días hábiles para efectuar las llamadas, con lo cual dio inicio el 27 de marzo y culminó el 9 de junio de 2023.

Responsables de la recopilación de datos: La realización de llamadas telefónicas en todos los circuitos judiciales del país se efectuó mediante el apoyo del personal de las contralorías regionales. De forma consecuente, en aras de minimizar cualquier sesgo en la información recabada, se optó por un control cruzado en la captación de resultados de las llamadas, con lo cual se evitó que el personal de contralorías hiciese llamadas a las oficinas o despachos judiciales del mismo circuito judicial al que pertenecen, siendo solamente el I Circuito Judicial de San José la única excepción a esta regla de control por motivo de la cantidad de oficinas judiciales que posee.

Herramientas elaboradas para la evaluación: Al personal encargado de realizar llamadas de cada uno de los circuitos judiciales se les brindó una matriz detallada con la programación establecida para el cumplimiento de los parámetros. En dicha matriz se aclaraba la lista de oficinas a las cuales se debía llamar, las fechas específicas para efectuar las llamadas y el momento del día (fuese durante el horario de primera audiencia o segunda audiencia).

Asimismo, se creó un formulario digital en Microsoft Forms con el cual el personal de las contralorías registraba el resultado de cada una de las llamadas que efectuaba a las oficinas o despachos judiciales. Cada registro que se hiciese a través del formulario era automáticamente tabulado en una hoja de cálculo, la cual posteriormente al cierre de la etapa 1, conformaba una base de datos que permitía ser descargada para generar un análisis de los resultados. Además de registrar el resultado de la llamada (si hubo contestación o no de la llamada), también fue de interés consignar, según correspondiera, los motivos de no timbrado o de calidad de la llamada.

Motivos de registro de llamadas
como no contestadas

- Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento.
- Tono de fax / Tono ocupado / Sin tono, no timbra el teléfono.
- Número no corresponde o desactualizado.
- Correo de voz o contestadora de inmediato.
- Cortan la llamada de inmediato.
- Con interferencia (ruidos que no permitieron la comunicación).

Calidad de llamada
(En caso de contestación de la llamada)

- ¿Lo saludaron?
- ¿Se presentaron por su nombre?
- ¿Indicaron el nombre de la oficina o despacho?

Guion referencial: Para la realización de las llamadas se elaboró un guion referencial que fue utilizado por el personal a cargo de dicha labor y el cual era mencionado hasta luego que se pudiese confirmar si la contestación de la llamada cumplió o no con los criterios de llamada definidos. El guion fue el siguiente:

"Buenos días/tardes, mi nombre es (), le llamo de la Contraloría de Servicios debido a que estamos desarrollando un estudio de la atención telefónica, muchas gracias por contestar la llamada."

Observaciones y comentarios: A cada sede regional de la Contraloría de Servicios se le solicitó consignar, de estimarlo oportuno, aquellas observaciones y comentarios que proporcionen retroalimentación con respecto a la verificación de llamadas efectuadas

B Etapa de consultas a oficinas y despachos judiciales

Período de la recopilación de datos: La etapa de consulta a oficinas o despachos judiciales se desarrolló entre el 27 de marzo y el 2 de junio de 2023.

Responsables de la recopilación de los datos: El ejercicio evaluativo consistió en que cada Contraloría de Servicios se hiciese cargo de remitir, vía correo electrónico, un formulario que se elaboró para la consulta y que debía ser llenado por las personas coordinadoras judiciales (en los casos de juzgados y tribunales) o por la persona secretaria (en el caso de las Salas de Casación y Constitucional). Con el fin de conseguir una alta participación por parte de las instancias judiciales, se le encomendó a las contralorías de servicios la remisión de al menos tres recordatorios para cumplir con el debido llenado del formulario. Las fechas definidas para tal fin fueron:

Primer envío: 27 de marzo.
I recordatorio: 17 de abril.
II recordatorio: 8 de mayo.
III recordatorio: 29 de mayo.

Herramientas elaboradas para la evaluación: Se elaboró un formulario mediante Microsoft Forms en el cual se registraba la información consignada por las personas coordinadoras judiciales o secretarias. Cada registro hecho en el formulario fue tabulado de manera automática en una hoja de cálculo y conformó una base de datos que posteriormente fue descargada para el análisis de resultados.

3 RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

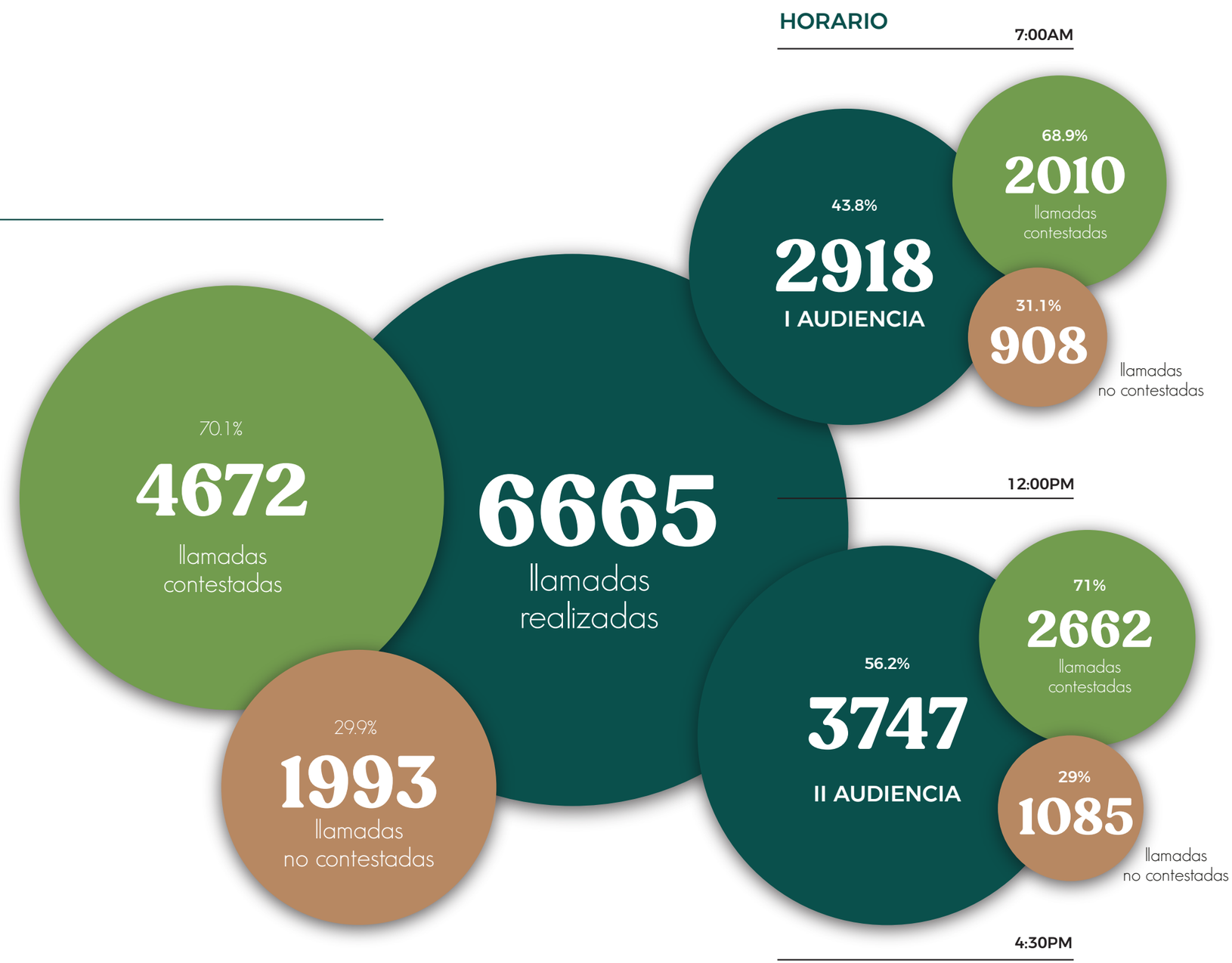
3 RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

3.1 Resultados generales a nivel nacional.

Cantidad de llamadas efectuadas y resultados: En total se realizaron 6 665 llamadas, de las cuales 70.1% (4 672) fueron contestadas, mientras que un 29.9% (1 993) de estas no recibieron respuesta. Estos datos reflejan que de cada 10 llamadas que se realizaron a oficinas o despachos del ámbito jurisdiccional, 7 de estas fueron contestadas.

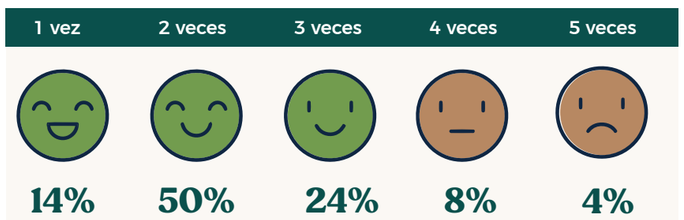
Resultados de llamadas según audiencia y horario: Del total de llamadas realizadas, un 43.8% se efectuaron en el horario de primera audiencia, en las que 2 010 llamadas (68.9%) fueron contestadas y 908 de estas (31.1%) no fueron atendidas. En contraposición, durante el horario de segunda audiencia se hicieron el 56.2% del total de llamadas, con resultados en los que 2 662 de estas (71%) fueron contestadas.

A partir de los anteriores datos, se comprende que la mayoría de llamadas se hicieron dentro del horario de segunda audiencia (1:00 p.m - 4:30 p.m). Asimismo, es durante este mismo horario en el que se registró un mayor porcentaje positivo de llamadas contestadas.

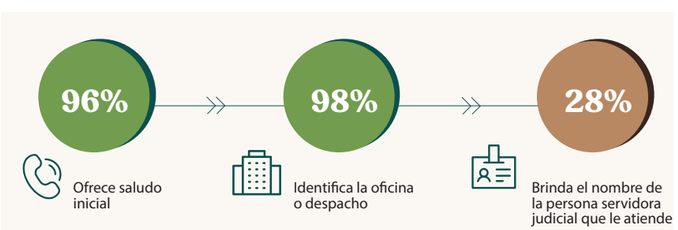


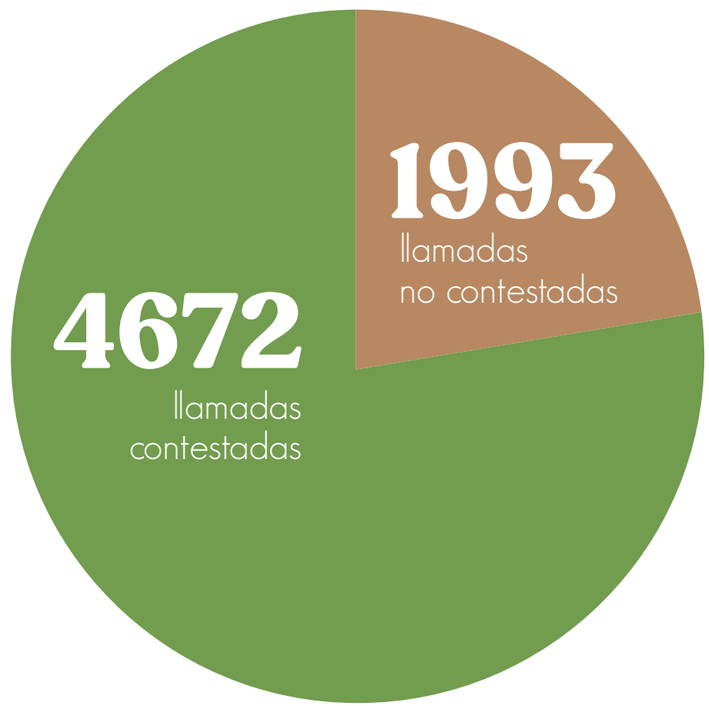
Llamadas contestadas

Cantidad y promedio de veces de timbrado: De las 4 672 que representó el total de llamadas realizadas y que fueron registradas como positivas, la mitad de estas (un 50%) timbraron solamente dos veces antes de ser contestadas, el 24% timbraron tres veces, el 14% una única vez, el 8% timbraron cuatro veces y, finalmente, tan solo el 4% de las llamadas se respondieron hasta el quinto timbre. A nivel general, estos datos significan que, en promedio, las llamadas a oficinas o despachos del ámbito jurisdiccional son contestadas a los 2.37 timbres.



Calidad de la llamada: De la totalidad de llamadas atendidas, se denota que un 96.2% de los casos la persona servidora judicial ofreció un saludo al contestar y en un 97.7% identifican la oficina o despacho al que se dirige la llamada. Por otro lado, distante a los resultados mencionados, tan solo en un 28.4% la persona servidora optó presentarse con su nombre.





Llamadas no contestadas

Razones de no contestación de la llamada: De las 1 993 llamadas que no fueron contestadas, se identificaron diferentes motivos que mediaron en dicho resultado. La principal razón (con un 47% de los casos) se debió a que luego de los cinco timbres no hubo respuesta. Por otro lado, con un 34% se estableció que la segunda razón de la no contestación de llamadas es el "Tono ocupado", mientras que, en tercer lugar, en un 9% se ubica "Correo de voz o contestadora de forma inmediata", es decir, que en esos casos no se escuchó ningún timbre al momento de llamar.

- **47%** Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento
- **34%** Tono ocupado
- **9%** Correo de voz o contestadora de inmediato
- **4%** Sin tono, no timbra el teléfono
- **2%** Tono de fax
- **2%** Número no corresponde o desactualizado
- **1%** Cortan la llamada de inmediato
- **1%** Con interferencia (ruidos que no permitieron la comunicación)

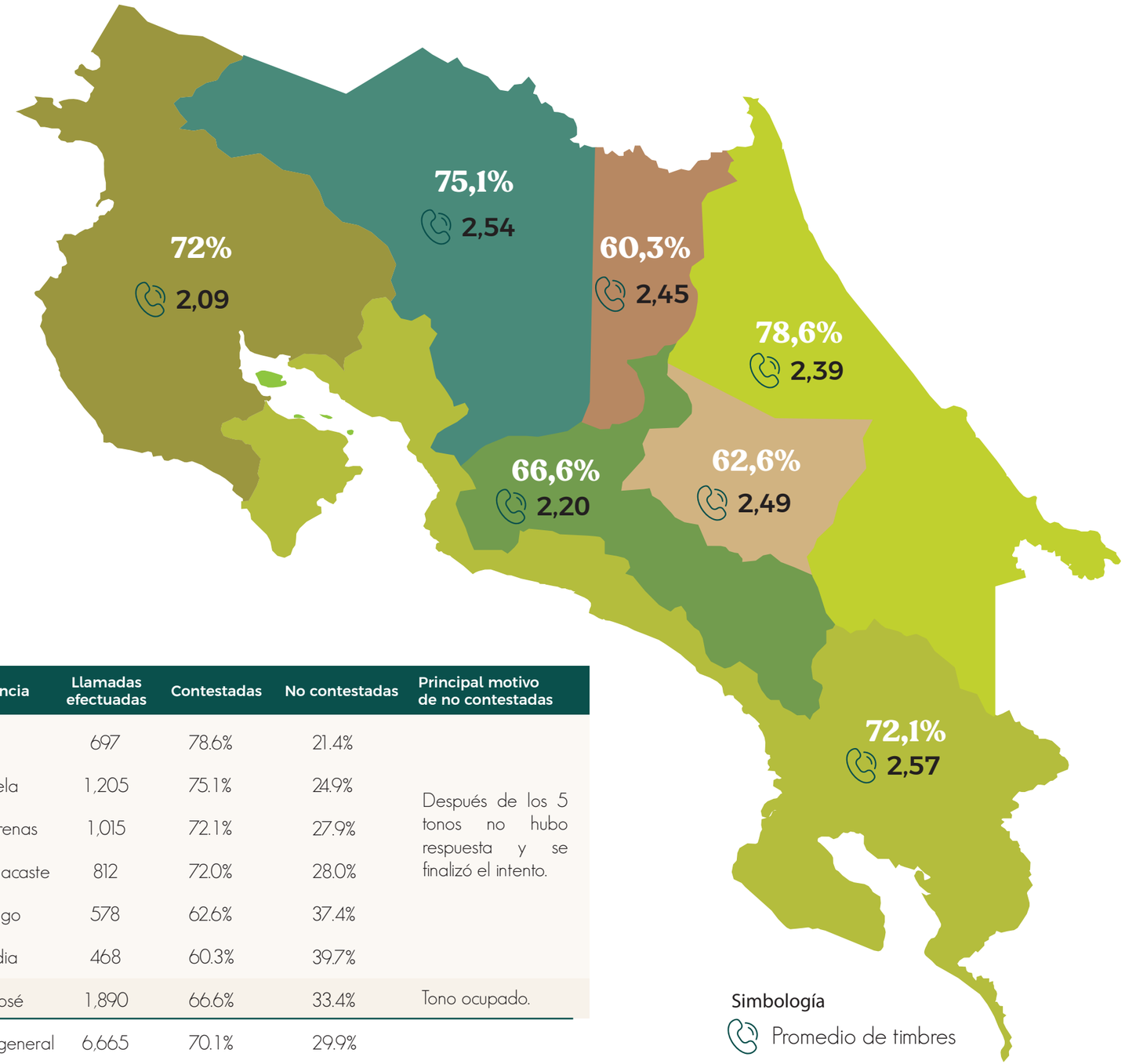
3.2 Resultados por provincia

De los resultados de las llamadas a nivel de provincia, se destaca que Limón, Alajuela, Puntarenas y Guanacaste muestran un resultado positivo con respecto a la contestación de la llamada, el cual inclusive se ubica por encima del resultado general obtenido del estudio (70.1%).

Por otro lado, fueron las provincias del San José, Cartago y Heredia las que obtuvieron los resultados más bajos en la contestación de llamadas. De esta forma, se denota que existe predominancia en cuanto que las provincias costeras (fuera de la Gran Área Metropolitana), son las que mejores resultados obtuvieron de conformidad al indicador de porcentaje de atención de llamadas.

Asimismo, si se someten las provincias a una comparativa bajo el indicador de promedio de timbres en la atención de las llamadas, se tiene que Guanacaste es donde se contesta con mayor prontitud a los 2.09 timbres, le siguen San José con 2.20, Limón con 2.39, Heredia con 2.45, Cartago con 2.49, Alajuela con 2.54 y, finalmente, Puntarenas con 2.57

Por otro lado, en relación con las llamadas que no fueron contestadas, se halló que el principal motivo asociado a la no atención en 6 de las 7 provincias fue "Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento". La única excepción a esto es el caso de San José, en el que, a diferencia del resto de provincias, registró que su principal razón fue "Tono ocupado".



Provincia	Llamadas efectuadas	Contestadas	No contestadas	Principal motivo de no contestadas
Limón	697	78.6%	21.4%	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento.
Alajuela	1,205	75.1%	24.9%	
Puntarenas	1,015	72.1%	27.9%	
Guanacaste	812	72.0%	28.0%	
Cartago	578	62.6%	37.4%	
Heredia	468	60.3%	39.7%	
San José	1,890	66.6%	33.4%	Tono ocupado.
Total general	6,665	70.1%	29.9%	

3.3 Resultados por circuitos judiciales

Entre los principales resultados que se desprende comparativamente a nivel de circuito, se destaca el porcentaje de contestación que se registró en cada uno de estos. A partir de los datos mostrados, se evidencia que el I y II Circuito Judicial de Zona Sur son los que mejor calificación obtuvieron de la verificación de llamadas telefónicas, ya que contestaron el 83.7 y 82.9% de las llamadas hechas a sus oficinas respectivamente.

A estos le sigue el III Circuito Judicial de Alajuela que contestó el 81.1% de las llamadas recibidas y el I Circuito Judicial de Zona Atlántica (Limón) con un 80.6%. Recordando que el resultado general en la contestación de llamadas fue de 70.1%, se refleja que existen siete circuitos judiciales que se encuentran por debajo de dicho margen, de los cuales sobresale que el Circuito Judicial de Heredia y los Circuitos III y II de San José son los que más bajas calificaciones registraron con este indicador.

Del mismo modo, si se someten los circuitos judiciales a una comparación bajo el parámetro de promedio de timbres antes de contestar una llamada, queda evidenciado que los que atienden con mayor prontitud fueron el I Circuito Judicial de San José (con un promedio de 1.94 timbres), seguido por el II Circuito Judicial de Guanacaste en sus dos sedes, ya que en Nicoya se obtuvo el dato de 1.96 timbres, mientras que, en Santa Cruz 2.03 timbres.

De los anteriores datos, es de suma relevancia resaltar que si bien la gran mayoría se encuentra por encima del promedio general de timbres al momento de contestar una llamada (siendo este 2.37 timbres), aun así, en todos los casos se registra un promedio menor a 3 timbres por llamada, lo que refleja la prontitud en la contestación mediante el canal telefónico en oficinas o despachos judiciales de cada circuito judicial.

En relación con los criterios referentes a la contestación de la llamada en cada circuito judicial, se identificó que tanto en el criterio de "Ofrece saludo inicial" como en el de "Identificación de oficina o despacho" los porcentajes de cumplimiento alcanzan en su mayoría calificaciones por encima del 90%. No obstante, en lo que respecta al criterio de "Presentación con nombre", solamente en el caso del I Circuito Judicial de Zona Atlántica se registró una calificación positiva (81%), siendo que en el resto de los circuitos tal resultado decae, en la mayoría de las ocasiones, por debajo del 50% de cumplimiento.

Razones de no contestacion de la llamada

Entre los datos recopilados a nivel de cada Circuito Judicial, se hace notable que entre las llamadas que no fueron contestadas predominan dos motivos asociados con porcentajes mayoritariamente por encima del 50%. En primer lugar, se encuentra como motivo que "Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento" (que predominó en 10 de los 15 circuitos judiciales) y, en segundo lugar, le sigue "Tono ocupado" que se registró como principal razón en los casos de llamadas que no recibieron respuesta en el I, II, y III Circuito Judicial de San José y en el II Circuito Judicial de Guanacaste.

Llamadas contestadas

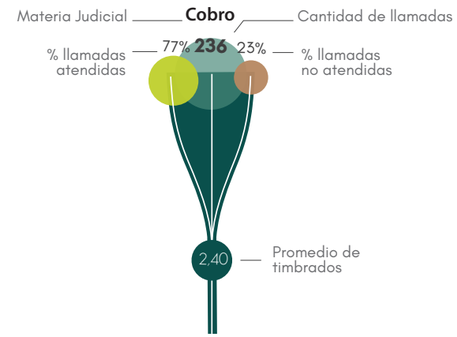
Por circuito judicial

Circuito Judicial	Cantidad total de llamadas efectuadas	Cantidad de llamadas contestadas	Promedio de timbres	Ofreció saludo	Identficación de oficina o despacho	Presentación con nombre
I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón)	300	251 (83.7%)	2.59	248 (99%)	250 (99%)	162 (65%)
II Circuito Judicial Zona Sur (Corredores)	398	330 (82.9%)	2.49	325 (98%)	327 (99%)	223(68%)
III Circuito Judicial de Alajuela	419	340 (81.1%)	2.29	336 (99%)	336 (99%)	79 (23%)
I Circuito Judicial Zona Atlántica (Limón)	372	300 (80.6%)	2.38	299 (99%)	299 (99%)	242 (81%)
II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)	238	187 (78.6%)	1.96	187 (100%)	184 (99%)	35 (19%)
II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí)	325	248 (76.3%)	2.40	206 (83%)	248 (100%)	90 (36%)
I Circuito Judicial de San José	800	593 (74.1%)	1.94	547 (92%)	575 (97%)	90 (15%)
II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)	387	281 (72.6%)	2.74	277 (99%)	277 (99%)	98 (35%)
I Circuito Judicial de Alajuela	399	284 (71.2%)	2.63	250 (88%)	262 (92%)	43 (15%)
I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	403	282 (70.0%)	2.21	278 (99%)	276 (98%)	40 (14%)
II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz)	171	116 (67.8%)	2.03	116 (100%)	114 (98%)	4 (3%)
Circuito Judicial de Puntarenas	557	357 (64.1%)	2.56	355 (99%)	345 (97%)	104 (29%)
Circuito Judicial de Cartago	578	362 (62.6%)	2.49	350 (97%)	346 (96%)	43 (12%)
Circuito Judicial de Heredia	468	282 (60.3%)	2.45	277 (98%)	272 (96%)	25 (9%)
III Circuito Judicial de San José	560	317 (56.6%)	2.40	304 (96%)	313 (99%)	24 (8%)
II Circuito Judicial de San José (Goicoechea)	290	142 (49.0%)	2.46	138 (97%)	139 (98%)	27 (19%)

Llamadas no contestadas

Por circuito judicial

Circuito Judicial	Cantidad total de llamadas efectuadas	Cantidad de llamadas no contestadas	Principal motivo de no contestación	Porcentaje en el que se identificó principal motivo
Circuito Judicial de Cartago	578	216 (37.4%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	61.6%
Circuito Judicial de Heredia	468	186 (39.7%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	39.8%
Circuito Judicial de Puntarenas	557	200 (35.7%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	52.0%
I Circuito Judicial de San José	800	207 (25.9%)	Tono ocupado	67.1%
II Circuito Judicial de San José (Goicoechea)	290	148 (51%)	Tono ocupado	44.6%
III Circuito Judicial de San José	560	243 (43.4%)	Tono ocupado	42.0%
I Circuito Judicial de Alajuela	399	115 (28.8%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	50.4%
II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)	387	106 (27.4%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	50.9%
III Circuito Judicial de Alajuela	419	79 (18.9%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	70.9%
I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	403	121 (30%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	61.2%
II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)	238	51 (21.4%)	Tono ocupado	51.0%
II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz)	171	55 (32.2%)	Tono ocupado	61.8%
I Circuito Judicial Zona Atlántica (Limón)	372	72 (19.4%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	52.8%
II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí)	325	77 (23.7%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	80.5%
I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón)	300	49 (16.3%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	59.2%
II Circuito Judicial Zona Sur (Corredores)	398	68 (17.1)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	77.9%

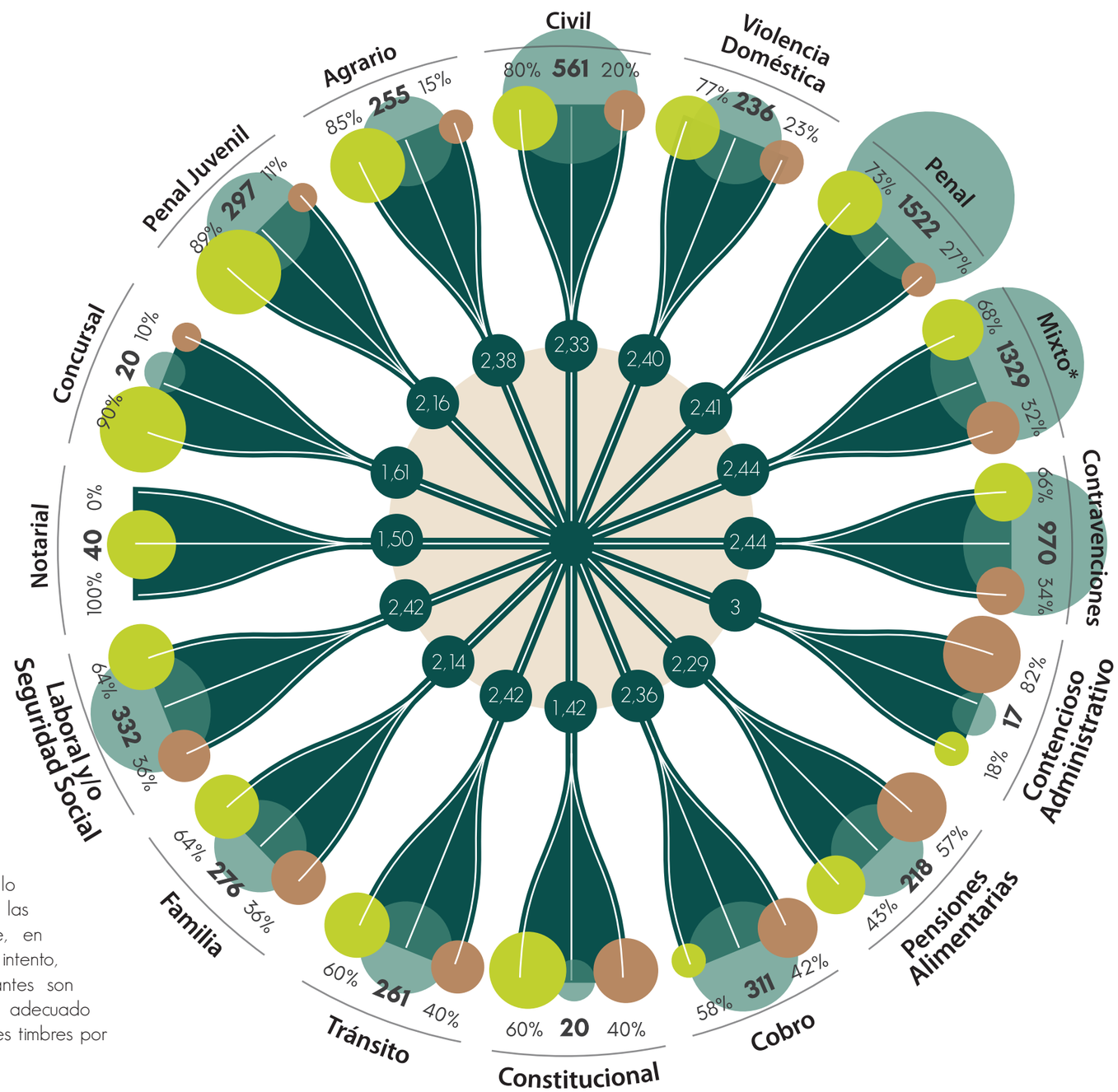


3.4 Resultados por materia

Porcentaje de contestación de llamadas: A partir de los resultados obtenidos en relación con el porcentaje de llamadas contestadas a nivel de materias, se halló que las cinco con mejores calificaciones corresponden a Notarial, Concursal, Penal Juvenil, Agrario y Civil; todos estos con un resultado igual o superior al 80% de contestación de las llamadas que se les realizaron.

En contraste, entre las materias con las menores calificaciones bajo dicho indicador se encontraron: Tránsito, Constitucional, Cobro, Pensiones Alimentarias y Contencioso Administrativo; todas estas con resultados igual o inferior al 60% de atención de las llamadas.

Promedio de timbres en cada llamada: En lo referente a la prontitud de la contestación de las llamadas por materia, los datos reflejan que, en promedio, estas no superaron los tres timbres por intento, aspecto que evidencia que las llamadas entrantes son contestadas dentro del rango establecido como adecuado para la atención, el cual no debe ser mayor a tres timbres por ocasión.



Criterios de calidad en la contestación: En relación con los criterios referentes a la contestación de la llamada en cada materia, se identificó que tanto el criterio de "Ofrece saludo inicial" como en el de "Identificación de oficina o despacho" los porcentajes de cumplimiento alcanzan en su mayoría calificaciones por encima del 90%. En contraposición, en lo que corresponde al criterio de "Presentación con nombre", solamente la materia Concursal obtuvo un resultado por encima del 70%, dejando a todas las restantes materias por debajo de este margen.

Criterios de calidad de la llamada: De la totalidad de llamadas atendidas, se denota que un 96.2% de los casos la persona servidora judicial ofreció un saludo al contestar y en un 97.7% identifican la oficina o despacho al que se dirige la llamada. Por otro lado, distante a los resultados mencionados, tan solo en un 28.4% de las llamadas contestadas la persona servidora optó presentarse con su nombre.

Llamadas contestadas

Llamadas no contestadas

Materia judicial	Cantidad total de llamadas efectuadas	Cantidad de llamadas contestadas	Ofreció saludo	Identificación de oficina o despacho	Presentación con nombre	Cantidad de llamadas NO contestadas	Principal motivo de no contestación de la llamada	Porcentaje de ocurrencia del motivo
Agrario	255	218 (85%)	216 (99%)	216 (99%)	89 (41%)	37 (15%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	51.4%
Civil	561	451 (80%)	428 (95%)	443 (98%)	109 (24%)	110 (20%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	52.7%
Cobro	311	181 (58%)	175 (97%)	181 (100%)	80 (44%)	130 (42%)	Tono ocupado	45.4%
Concursal	20	18 (90%)	18 (100%)	18 (100%)	13 (72%)	2 (10%)	Tono ocupado	100.0%
Consitucional	20	12 (60%)	12 (100%)	12 (100%)	1 (8%)	8 (40%)	Tono ocupado	87.5%
Contencioso Administrativo	17	3 (18%)	3 (100%)	3 (100%)	2 (67%)	14 (82%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	57.1%
Contravenciones	970	638 (66%)	605 (95%)	619 (97%)	195 (31%)	332 (34%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	41.6%
Familia	276	176 (64%)	169 (96%)	175 (99%)	36 (20%)	100 (36%)	Tono ocupado	61.0%
Laboral / Seguridad Social	332	213 (64%)	203 (95%)	212 (99%)	38 (18%)	119 (36%)	Tono ocupado	54.6%
Mixto	1329	911 (69%)	885 (97%)	872 (96%)	307 (34%)	418 (31%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	62.9%
Notarial	40	40 (100%)	35 (88%)	29 (73%)	2 (5%)	0 (0%)	No aplica (todas las llamadas hechas fueron contestadas)	-
Penal	1522	1115 (73%)	1078 (97%)	1099 (99%)	275 (25%)	407 (27%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	48.4%
Penal Juvenil	297	263 (89%)	246 (94%)	260 (99%)	85 (32%)	34 (11%)	Tono ocupado	44.1%
Pensiones Alimentarias	218	93 (43%)	92 (99%)	90 (97%)	22 (24%)	125 (57%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	56.8%
Tránsito	261	158 (61%)	154 (97%)	154 (97%)	32 (20%)	103 (39%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	44.7%
Violencia Doméstica	236	182 (77%)	174 (96%)	180 (99%)	43 (24%)	54 (23%)	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento	46.3%

3.5 RESULTADOS DE LA CONSULTA A OFICINAS Y DESPACHOS JUDICIALES

Para este ejercicio evaluativo se consultó a todas las oficinas o despachos judiciales del ámbito jurisdiccionalal respecto de la dinámica de la atención telefónica a nivel interno. La información obtenida fue recopilada por medio de un formulario en Microsoft Forms en el cual tanto las personas coordinadoras judiciales (en el caso de juzgados y tribunales) así como personas secretarias (en el caso de las Salas de Casación y Constitucional) debían responder a las preguntas realizadas.

Esta información a nivel de circuito demuestra que solo en los casos del Circuito Judicial de Heredia, en el II Circuito Judicial de Guanacaste (sede Nicoya), en el I Circuito Judicial de Zona Atlántica y en el II Circuito Judicial de Zona Sur se obtuvo una participación total de las oficinas del ámbito jurisdiccional. En el resto de los casos, se alcanzó una participación por encima del 70%, únicamente con la excepción del Circuito Judicial de Cartago en el que tan solo participó el 51.7% del total de oficinas o despachos existentes.

Líneas teléfonicas disponibles en la oficina para la atención de la persona usuaria: Del total de registros obtenidos (297), se halló que en el 19% hay solamente 1 línea disponible para la atención, en el 38% existen 2 líneas, en el 17% hay 3 líneas, en el 15% hay 4 líneas y finalmente en el 11% hay más de 4 líneas disponibles.

En los casos en el que predominan dos líneas telefónicas se encuentran, el I Circuito Judicial de Guanacaste, el Circuito Judicial de Cartago y el I Circuito Judicial de Alajuela.

Finalmente, en los casos en los que cuentan con más de 4 líneas son el III Circuito Judicial de Alajuela, el II Circuito Judicial de Zona Sur y el I Circuito Judicial de San José.

Por otra parte, en esta misma sección se consultó si todas las líneas telefónicas disponibles de atención al público se encontraban en funcionamiento, lo cual reflejó que, a nivel general, el 99% de las oficinas o despachos respondieron de forma positiva a esta consulta. En el restante 1% que respondió de manera negativa, se indicó que el principal motivo de esta situación se relaciona con fallas en las líneas telefónicas, aspecto que fue reportado en el II Circuito Judicial de San José, III Circuito Judicial de Alajuela y el Circuito Judicial de Puntarenas.

Estos datos segregados por materia evidencian que las oficinas o despachos en los que predomina la disponibilidad de 2 líneas telefónicas para la atención al público son en materia de Cobro, Civil, Familia, Mixta y Penal Juvenil. En materia Contenciosa Administrativa y Civil de Hacienda, además de Violencia Doméstica, son en las que se identificó por mayoría la disponibilidad de tres líneas telefónicas, mientras que, en materia Constitucional, Notarial, Pensiones Alimentarias y Tránsito prevalece el tener 4 líneas telefónicas

Cantidad de personal judicial que atiende teléfonos: Entre los datos registrados sobre el número de personas servidoras judiciales que brindan atención telefónica en cada una de las oficinas o despachos del ámbito jurisdiccional, se halló que a nivel del circuito judicial, se presenta un rango promedio de entre 3 a 5 personas disponibles para la atención de las llamadas que ingresan, siendo el I Circuito Judicial de Alajuela el que registra un promedio más bajo en la cantidad de personas judiciales por oficina (con 3.3) y el I Circuito Judicial de San José el que más alto resultado obtuvo en dicho parámetro (con 5.5 personas por oficina).

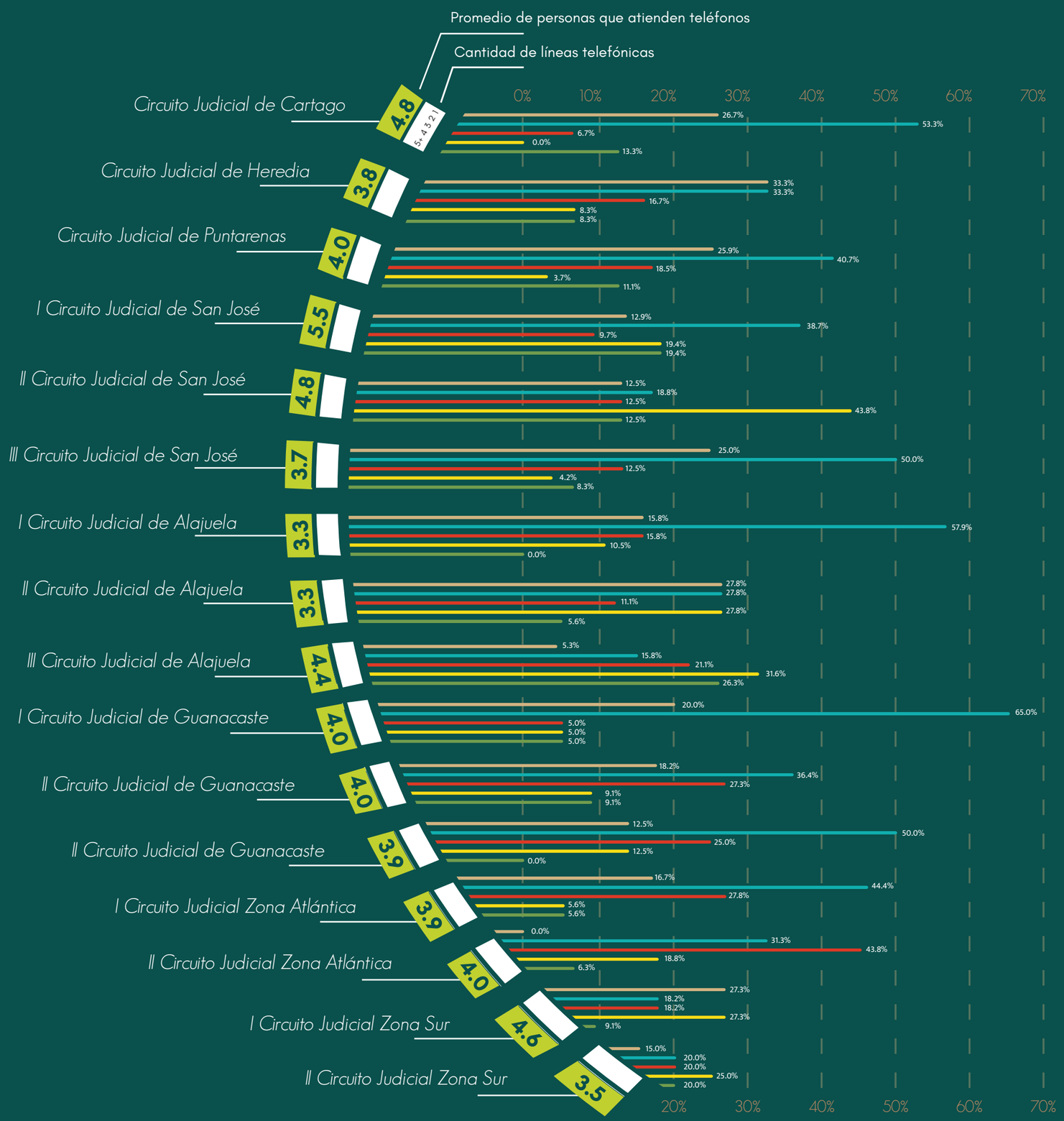
Por otra parte, a nivel de materia, se identificó que las oficinas o despachos de competencia correspondiente a Violencia Doméstica, Penal Juvenil, Penal, Pensiones Alimentarias y Notarial son los que cuentan con mayor cantidad promedio de personas servidoras judiciales para la atención telefónica (mayor a 4 en cada una de las mencionadas).

Líneas telefónicas

para atención al público

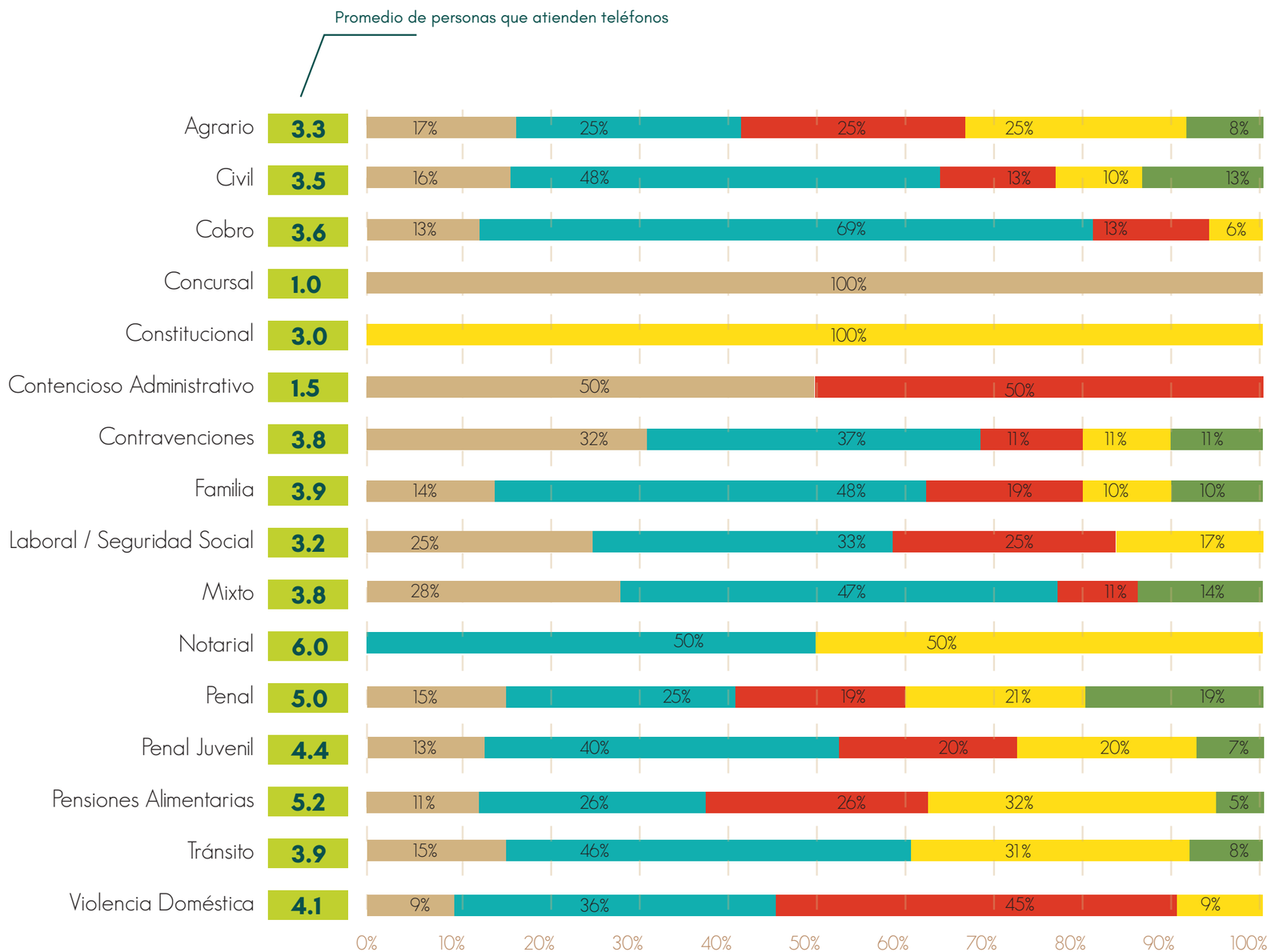
1 línea · 2 líneas · 3 líneas · 4 líneas · 5 + líneas

Según Circuito Judicial



Líneas telefónicas

para atención al público



RESULTADOS DE LA CONSULTA A OFICINAS Y DESPACHOS JUDICIALES

Gestión de la atención telefónica en la oficina: En relación con la atención telefónica en la oficina, se indicó que en más de la mitad de estas (en el 52.9% de estas), se emplea el rol como medida para la contestación de las llamadas entrantes. Por otra parte, en el 27.6% de los casos se registró que en dichas oficinas se ha designado personal específico para tal labor, mientras que, solo en el 19.5% de estos se consignó que todo el personal servidor judicial está anuente a la atención del teléfono..

A nivel de circuito judicial también prevalece la atención por rol, con algunas excepciones como el I y II Circuito Judicial de San José, donde un porcentaje importante de oficinas señaló que se ha designado personal específico para la atención del teléfono.

Porcentaje de llamadas entrantes diariamente según materia: En lo que respecta a la cantidad promedio de llamadas que ingresan diariamente, los resultados evidencian que en la mayoría de las oficinas o despachos indicaron que se reciben más de 25 llamadas al día. Empero, a nivel de materia, estos datos se ven más marcados en materias como Pensiones Alimentarias, Cobro, Familia y Tránsito donde indicaron alta demanda. (para mejor comprensión este texto debe verse en conjunto con el gráfico de la página 21 de llamadas entrantes por materia).

Llamadas entrantes en línea ocupada: Se les consultó a las oficinas y despachos del ámbito jurisdiccional sobre su conocimiento de si las llamadas entrantes a líneas telefónicas que están siendo utilizadas (en otras atenciones de personas usuarias) generan tono ocupado o tono de espera, esto dado que en estudios previos realizados por la Contraloría de Servicios ya se ha identificado esta situación.

Esto puede derivar en que la persona usuaria, debido a esta limitación en el sistema telefónico, pueda llegar a pensar que no se le están atendiendo sus llamadas adrede cuando en realidad es que las líneas están siendo usadas en la atención de otras personas usuarias.

Sobre los resultados, estos reflejan que en la mayoría de oficinas desconocen sobre si esta situación acontece o no (45.1%), un 28.3% sí reconoce que dicha situacion ocurre, mientras que, un 26.6% indicó que lo descrito no sucede.

Situaciones relacionadas con la atención telefónica de la persona usuaria: Dentro de las consultas realizadas a las instancias del ámbito jurisdiccional, se consideró relevante evaluar si en los últimos tres meses han ocurrido determinadas situaciones que pueden influenciar en la atención telefónica que se brinda en las oficinas o despachos. De esta manera, se registró que en más de la mitad de las oficinas o despachos (52.2%) se reciben múltiples llamadas al mismo tiempo, en el 35.4% de los casos se reportaron que han experimentado averías con las líneas telefónicas. Por otra parte, tan solo en el 2.7% de los registros se consignó que en los últimos tres meses hubo cambio en los números telefónicos y, finalmente, en el 29.6% se indicó que se experimentó recurso humano insuficiente para la atención telefónica.

A nivel de los circuitos judiciales, la situación de múltiples llamadas al mismo tiempo se da con porcentajes de ocurrencia entre el 50% y 60% en la mayoría de los casos (esto va acmpañado del cuadro de la página 22) en caso que se pueda acomodar que haga sentido con los textos. En cuanto a la identificación de averías con las líneas telefónicas disponibles para la atención de personas usuarias, se registró que en todos los circuitos judiciales persiste esta situación en mayor o menor medida. Aquellos circuitos judiciales con resultados más altos en esta situación fueron el II y III Circuito Judicial de San José y el III Circuito Judicial de Alajuela con valores por encima del 40%.

Con respecto al cambio en los números telefónicos, esta situación se dio con muy poca frecuencia en circuitos como el, III Circuito Judicial de Alajuela (16%), II Circuito Judicial de Alajuela (11%), II Circuito Judicial de Guanacaste-Sede Nicoya (9%) , el Circuito Judicial de Heredia (4%) y el I Circuito Judicial de San José (3%). (Ver tabla con los datos en la página 21)

Finalmente, en las oficinas o despachos del Circuito Judicial de Cartago, II Circuito Judicial de Zona Sur y el II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz) fue en los que se identificó con mayor prevalencia (con valores igual o superiores al 50%) que la falta de recurso humano es una situación que ha afectado la atención telefónica.

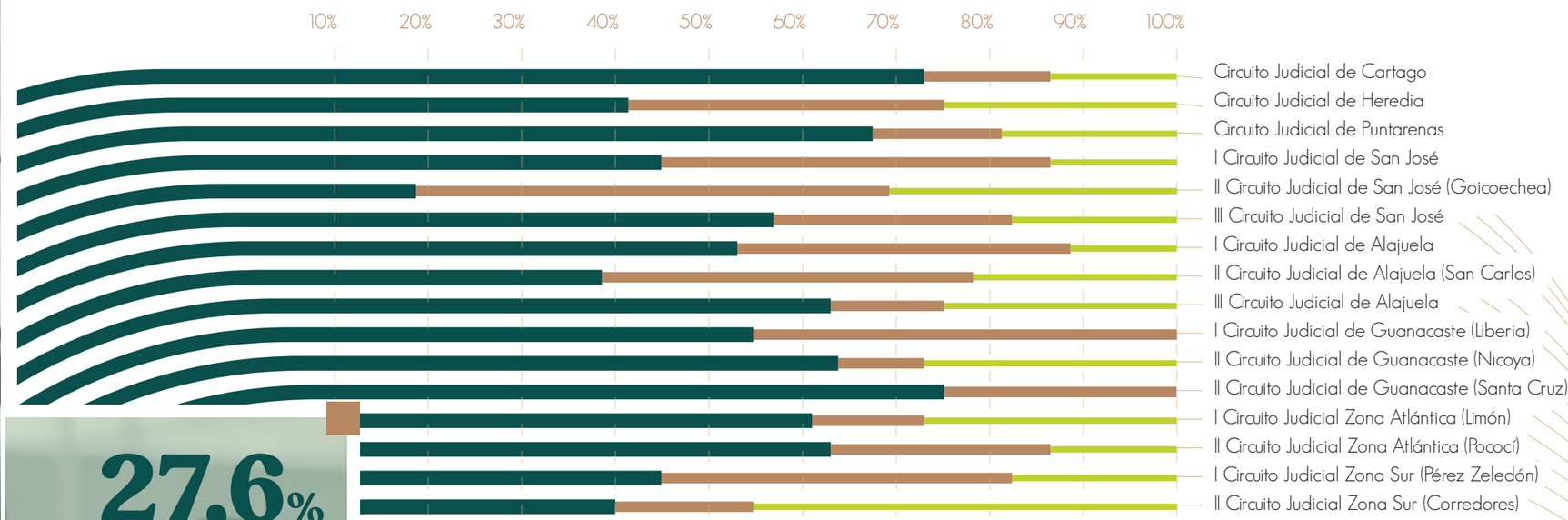
¿Cómo se gestiona la atención telefónica?

Según Circuito Judicial

52,9%
Por rol, según quien se encuentre

27,6%
Persona específica

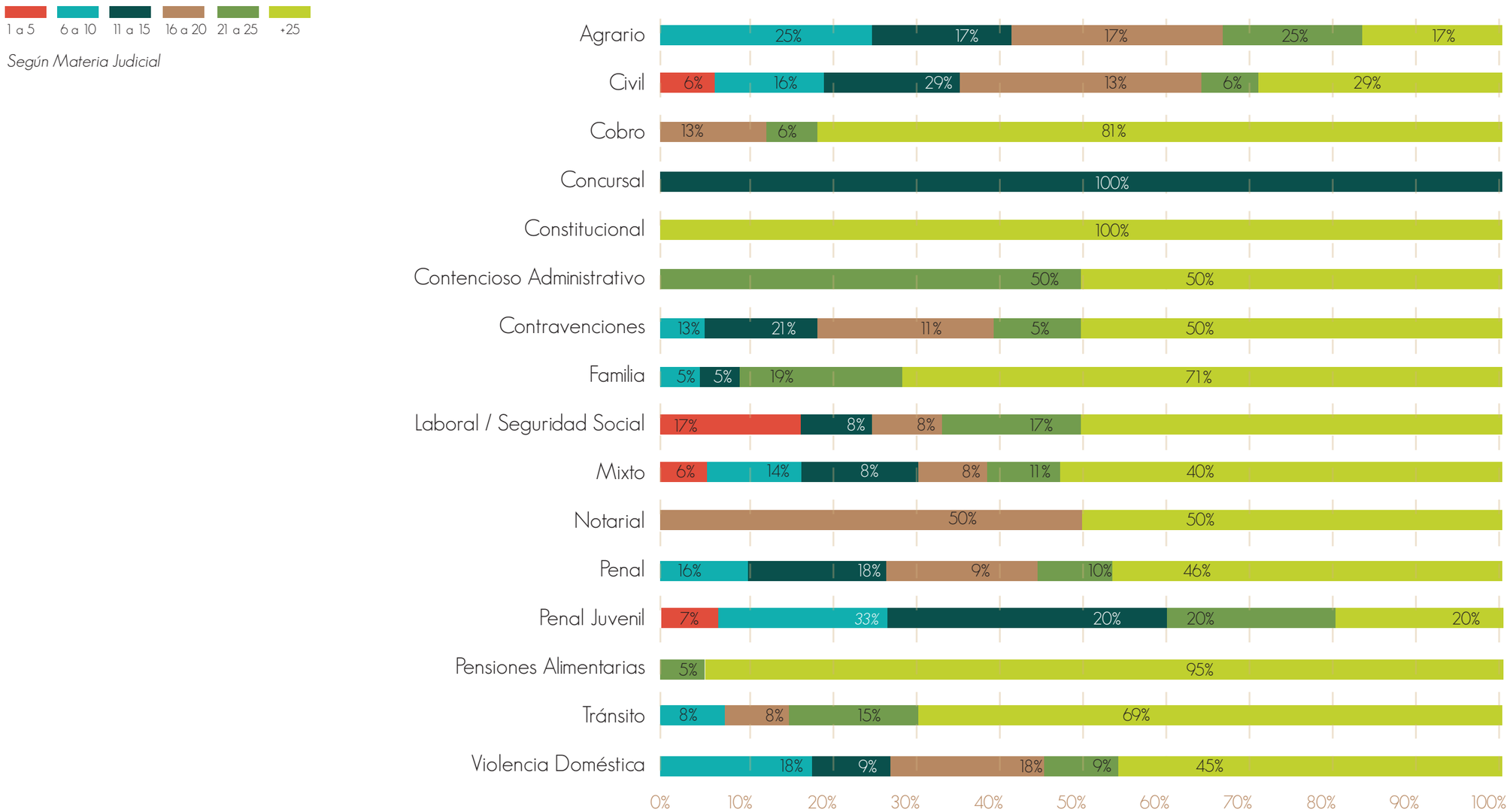
19,5%
Todos atienden



Por rol, según quien se encuentre
Persona específica
Todos atienden

Llamadas entrantes de forma diaria

en todas las líneas telefónicas



Situaciones relacionadas con la atención telefónica

de la persona usuaria según Circuito Judicial

52,2% Sí sucede

35,4% Sí sucede

2,7% Sí sucede

29,6% Sí sucede

	% que identifica múltiples llamadas al mismo tiempo	% que identifica averías con las líneas telefónicas	% que identifica cambio en el número telefónico	% que identifica recurso humano insuficiente
Circuito Judicial de Cartago	47%	13%	0%	60%
Circuito Judicial de Heredia	46%	38%	4%	25%
Circuito Judicial de Puntarenas	44%	26%	0%	15%
I Circuito Judicial de San José	42%	37%	0%	32%
II Circuito Judicial de San José (Goicoechea)	50%	20%	0%	40%
III Circuito Judicial de San José	48%	35%	3%	23%
I Circuito Judicial de Alajuela	50%	33%	0%	11%
II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)	55%	9%	0%	9%
III Circuito Judicial de Alajuela	67%	39%	11%	28%
I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	27%	9%	9%	0%
II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)	50%	38%	0%	50%
II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz)	63%	88%	0%	38%
I Circuito Judicial Zona Atlántica (Limón)	63%	38%	0%	44%
II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí)	55%	20%	0%	55%
I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón)	58%	68%	16%	21%
II Circuito Judicial Zona Sur (Corredores)	67%	42%	0%	33%

Situaciones relacionadas con la atención telefónica

de la persona usuaria según Materia Judicial

52,2% Sí sucede

35,4% Sí sucede

2,7% Sí sucede

29,6% Sí sucede

	% que identifica múltiples llamadas al mismo tiempo	% que identifica averías con las líneas telefónicas	% que identifica cambio en el número telefónico	% que identifica recurso humano insuficiente
Agrario	42%	50%	0%	8%
Civil	42%	35%	10%	10%
Cobro	69%	63%	0%	56%
Concursal	0%	0%	100%	0%
Constitucional	100%	0%	0%	100%
Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda	100%	100%	0%	0%
Contravenciones	53%	24%	0%	37%
Familia	57%	29%	5%	43%
Laboral y/o Seguridad Social	67%	50%	0%	8%
Mixto (más de una materia)	58%	28%	0%	36%
Notarial	50%	50%	0%	50%
Penal	43%	37%	1%	34%
Penal Juvenil	20%	33%	0%	0%
Pensiones Alimentarias	79%	32%	11%	42%
Tránsito	77%	31%	0%	23%
Violencia doméstica	36%	36%	0%	18%

RESULTADOS DE LA CONSULTA A OFICINAS Y DESPACHOS JUDICIALES

Otros aspectos que influyen en la atención telefónica: Se consultó a nivel interno, a consideración de cada persona coordinadora (en juzgados y tribunales) y persona secretarias (en los casos de Salas Casación y Sala Constitucional), otras situaciones que estimaran como influyentes en la atención telefónica que brindan desde las oficinas o despachos del ámbito jurisdicional.

De esta manera, se registraron diferentes respuestas que se clasificaron en cinco distintas categorías. En primer lugar, el aspecto que se consideró influyente en la atención telefónica es la "Sobrecarga de trabajo/Falta de recurso humano" (39.8%) que unificó respuestas dirigidas a explicar cómo el cumplimiento de otras labores (distintas a la atención telefónica) hacen que el personal servidor judicial, por momentos en sus jornadas diarias, no pueda atender las llamadas telefónicas que le ingresen.

En este mismo punto se registran situaciones en el que el personal técnico debe asistir presencialmente a audiencias, debe utilizar las líneas telefónicas para la gestión de trámites (con lo cual ocupan las líneas), o bien, deben atender a las personas que físicamente se presentan a cada oficina o despacho.

En segundo lugar, se ubicó las "Limitaciones o fallos en el sistema telefónico institucional" (25.9%) en el que se englobó consideraciones referentes a la mala identificación del número telefónico de la oficina o despacho al que la persona usuaria llama, errores en el redireccionamiento de las llamadas por parte de la central telefónica, las averías constantes en las líneas telefónicas y la extensa duración que en algunas ocasiones toma su reparación.

Asimismo, en esta clasificación también se integran respuestas que indicaban la limitada cantidad de líneas telefónicas existentes en las oficinas o despachos, del igual modo, se consignaron registros en los cuales se informan de problemas que existen con los equipos (es decir, con los telefónos), en cuanto estos pueden llegar a presentar fallas con su funcionamiento (por ejemplo, las baterías y cargadores).

En tercer lugar está el "Tiempo de atención con la persona usuaria" (13.9%) que agrupó respuestas relacionadas con la duración de las llamadas que ingresan a cada oficina o despacho y que explican que, debido a que algunas consultas de personas usuarias se extienden de forma prolongada, las otras líneas telefónicas no pueden ser atendidas si llaman, o bien, permanecen ocupadas hasta que la gestión sea resuelta y la llamada finalice.

Otras respuestas que también se ubicaron en esta clasificación hacen referencia a que las personas usuarias, en ocasiones, desconocen de la limitación del personal servidor judicial para brindar datos sensibles por vía telefónica debido a las políticas de resguardo de información con las que cuenta el Poder Judicial.

En cuarto lugar, se encuentra la "Cantidad de llamadas que ingresan a la oficina/despacho" (13.3%) se unifican situaciones referentes plenamente al número de llamadas diarias que reciben cada oficina o despacho, lo cual en ocasiones derivan en saturación de las líneas telefónicas, tal y como sudece en materias que son frecuentemente llamadas, como por ejemplo, cobro, penal o pensiones alimentarias.

Finalmente, en la clasificiación de "Otros" (7.2%) se indicaron respuestas que, en menor medida, se relacionaron con la necesidad de capacitación del personal servidor judicial para el atender llamadas, lo cual no solamente referido al trado amable de la persona usuaria, sino también a la capacidad técnica y conocimientos necesarios para evacuar las consultas o gestiones que ingresen.

Asimismo, dentro de esta clasificación se consideraron respuestas referentes a la entrada de llamadas fuera del horario de atención (por ejemplo, en tiempo de almuerzo) que pueden derivar en que la persona usuaria crea que no se le está atendiendo las llamadas que está realizando y, de igual modo, se mencionaron casos en los que se es complicado atender a la persona usuaria vía telefónica debido a que su señal celular es débil y se entrecortan las llamadas.

Otros aspectos que influyen en la atención telefónica

39,8%
Sobrecarga de trabajo / falta de recurso humano.

25,9%
Limitaciones o fallas en el sistema telefónico institucional.

13,9%
Tiempo de atención con la persona usuaria.

13,3%
Cantidad de llamadas que ingresan a la oficina o despacho judicial.

7,2%
Otros

Atención telefónica en teletrabajo

¿Cómo se atiende al público cuando un servidor (a) se encuentra en teletrabajo?

58,9%
El personal no realiza teletrabajo.

25,9%
El personal en modalidad presencial se encarga de la atención.

14,5%
Se aborda la consulta o se traslada la gestión a la persona funcionaria en teletrabajo por diferentes medios.

0,7%
Todo el personal atiende.

Indicadores de verificación de llamadas telefónicas

Indicadores de servicio

Capacidad de respuesta

Porcentaje de llamadas contestadas

[+1.34% respecto al 2022]

70,1%

De un total de 6 665 llamadas efectuadas

Promedio de veces que timbra el teléfono en llamadas contestadas

[-0.10 respecto al 2022]

2,37

Promedio de timbres

Interacción con la persona usuaria

Porcentaje de llamadas en las que hubo saludo

[-0.94 respecto al 2022]

96,2%

De un total de 4 672 llamadas que fueron contestadas

Porcentaje de llamadas en las que se identifica la oficina o despacho

[-0.10 respecto al 2022]

97,7%

De un total de 4 672 llamadas que fueron contestadas

Porcentaje de llamadas en las que la personas servidora judicial se presentó por nombre

[-0.58 respecto al 2022]

28,4%

De un total de 4 672 llamadas que fueron contestadas

Para conocer a detalle los resultados a nivel nacional, acceda en línea a la visualización de datos, filtrando por materia o circuito judicial.

Escanear el código QR o haga clic en la imagen.

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZGQ0ZGYzNTUtMjZkZi00NDI0LTkwODQtYTA5ZmYwNTEzYzNhIiwidCI6ImU3OTg0Y2FiLTI1NDMtNGY4OC04Zjk3LTk1MjQzMzVlNmJjNCIsIm MiOjR9

4

PRINCIPALES HALLAZGOS

- En comparación con evaluaciones de años anteriores y a pesar del cambio de metodología aún se visualiza la tendencia que de cada 10 llamadas realizadas, 7 son contestadas y 3 no reciben respuesta. Entre las posibles causas de no contestación, gracias a la consulta a despachos se observa que el 52.2% de los despachos indica que reciben múltiples llamadas al mismo tiempo, derivando en tonos ocupados, el 35,4% señaló averías en las líneas telefónicas y un 29.6% indicó recurso humano insuficiente.

- Se identificaron dos razones principales de no contestación de llamadas telefónicas, siendo estas: "Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento" y "Tono ocupado". En la provincia de San José la principal razón fue el tono ocupado, a diferencia de las otras provincias donde no contestaron después de 5 timbres. Además, es importante señalar que en años anteriores se identificó una situación con algunas líneas telefónicas donde se da tono de espera cuando en realidad la línea está ocupada, en la consulta a despachos se identificó que en el 28.3% de los casos indicaron que se les presenta esa situación, por otro lado un 45.1% desconoce si se da en su oficina y un 26.6% indicó que no presentan este problema.

- En relación con la prontitud de contestación, tanto visualizando los datos por provincia, circuito como también por materia, el promedio de timbres en cada llamada se encuentra igual o por debajo de los 3 timbres.

- Dentro de los parámetros de calidad en la contestación de llamada, se identificó que en cuanto "Ofrece saludo" e "Identificación de oficina/despacho" se alcanzan porcentajes altos (más del 90% de los casos), sin embargo, en cuando "Presentación con nombre" se registró porcentajes de cumplimiento bajos (en general por debajo 30%).

- Al analizar los datos según distribución geográfica, se identifica que las provincias con porcentajes de contestación de llamadas por debajo del 70% son Heredia (60.3%), Cartago (62.6%) y San José (66.6%), asimismo la provincia con el porcentaje más alto de contestación de llamadas fue Limón con un 78.6% de llamadas contestadas. Si estos datos se observan a nivel más específico de circuito judicial, los circuitos con porcentajes de contestación más bajos son el II Circuito Judicial de San José (Goicoechea) con un 49% de llamadas contestadas, menos de la mitad, seguido del III Circuito Judicial de San José con 56.6% y Circuito Judicial de Heredia con 60.3%. El I Circuito Judicial de la Zona Sur tiene el porcentaje más alto de llamadas contestadas con un 83.7%.

- A nivel de materias, las oficinas o despachos de materia Contencioso Administrativo (17.6%), Pensiones Alimentarias (42.7%), Cobro (58.2%), Constitucional (60.0%) y Tránsito (60.5%) son las que registraron una tasa de contestación de llamadas más baja, y por su parte las materias Notarial (100%), Concursal (90%), Penal Juvenil (88.6%), Agrario (85.5%), Civil (80.4%) fueron las que presentaron porcentajes de contestación más altos, por encima del 80%.

No contestación

Entre las posibles causas de no contestación, gracias a la consulta a despachos se observa que el 52.2% de los despachos indica que:

52,2% Reciben múltiples **llamadas al mismo tiempo.**

5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

- Se identificaron dos casos en los que la tasa de contestación es baja y simultáneamente se indicó en mayor porcentaje un problema de averías telefónicas, estos fueron el II Circuito Judicial de San José, donde solo se respondió al 49% de las llamadas realizadas por la Contraloría de Servicios, mientras que el 88% de las oficinas/despachos consultados informó de problemas con las líneas telefónicas, de manera similar, el III Circuito Judicial de San José tuvo una tasa de respuesta del 57%, con un 42% de informes de problemas en las líneas telefónicas.

- Respecto al uso de la tecnología IP, la cual habilita el funcionamiento del sistema telefónico a través de Internet, cuando esta tecnología presenta un fallo, simultáneamente se produce un impacto en el funcionamiento de los teléfonos. En ocasiones, este inconveniente no es fácilmente detectable, y los despachos no llegan a percatarse hasta que la Administración o la Central telefónica les notifica del problema.

- A partir de la consulta realizada a despachos y oficinas, se señaló el ingreso de múltiples llamadas como una de las situaciones que se dan con mayor frecuencia, principalmente en materias como Pensiones Alimentarias, donde el 79% de las consultas realizadas a personas servidoras judiciales lo identifica y además el 95% también señaló que se reciben más de 25 llamadas diarias.

- Existen oficinas o despachos judiciales que indicaron que los teléfonos que mantienen disponibles para la atención dan un tono de espera o disponible cuando en realidad deberían dar un tono de ocupado. Esto puede llevar a que las personas usuarias crean erróneamente que sus llamadas nunca fueron atendidas, cuando en realidad la línea estaba ocupada. Esta situación se registró en 89 de las oficinas que fueron consultadas.

En virtud de lo anterior se recomienda a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones:

1. Realizar un informe que contenga el dato de las averías telefónicas presentadas a nivel nacional en el último año que permita determinar los circuitos donde se presenta de forma más constante esta problemática y a partir de esto, indagar causas y establecer acciones correctivas.

2. Realizar un estudio de todas las líneas donde las personas servidoras judiciales indicaron que se encuentran configuradas para dar tono de espera cuando en realidad se encuentra ocupado, de forma que se pueda corregir este problema,ya que genera una mala imagen institucional de que las llamadas no son atendidas cuando en realidad se está brindando atención a otra persona usuaria. Un total de 84 oficinas identificadas por la Contraloría de Servicios indicaron esta situación.

3. Mantener los esfuerzos institucionales realizados para promover el uso de canales electrónicos como alternativa para el descongestionamiento de la líneas telefónicas, asimismo realizar revisiones de las experiencias de la persona usuaria en canales electrónicos, aplicación móvil y página web para facilitar y simplificar su funcionamiento.

Departamento de Prensa y Comunicación

- Se determinó a nivel general que solamente en un 28% de los casos la persona servidora judicial refiere su nombre al momento de contestar la llamada, a excepción del I Circuito Judicial Zona Atlántica (Limón) donde se brindó el nombre en el 81% de las llamadas y en el resto de los circuitos se presentaron porcentajes en su mayoría por debajo del 50%, por lo que se debe fortalecer, al considerar que conocer el nombre de quien brinda el servicio le genera un sentimiento de confianza a la persona usuaria.

A partir de estos resultados, se recomienda al Departamento de Prensa y Comunicaciones:

1. Mantener los esfuerzos que están realizando a partir de las campañas informativas dirigidas a lo interno de la institución, con el fin de promover una cultura de atención telefónica como reforzamiento de los criterios de calidad establecidos y regulados mediante lo dispuesto en la circular No. 216-2023, asunto: Aspectos generales para una adecuada atención telefónica, siendo que el punto 2 refiere: "Contestar con un saludo, luego hacer referencia de la oficina, indicar el nombre y apellido de la persona que atiende. Finalmente se ofrece ayuda. Ejemplo: "Buenos días" Juzgado… Le atiende… ¿En qué puedo servirle?".

2. Coordinar con la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, para que se siga divulgando a lo externo información asociada a las herramientas tecnológicas que tiene la institución a disposición de las personas usuarias.

Dirección de Planificación

- Se identificaron dos casos en los que la tasa de contestación es baja (por debajo del promedio) y de forma simultánea, en la consulta a las personas servidoras judiciales, estas indicaron en mayor porcentaje la falta de recurso humano para la atención, estos fueron el Circuito Judicial de Cartago, donde en el 60% de los casos se identificó falta de recurso humano y a su vez, únicamente se contestaron el 63% del total de llamadas telefónicas realizadas por la Contraloría de Servicios, asimismo el II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz) donde el 50% también coincidió que la falta de recurso humano afecta la atención telefónica y se atendieron el 68% de las llamadas efectuadas.

- Existe variabilidad de la cantidad de líneas telefónicas que tienen a disposición las diferentes oficinas y despachos judiciales para la atención, y no se precisa si existe un criterio técnico para asignar líneas en función de la demanda, como ejemplo de esto se identifica que en materia de cobro existe una alta demanda de servicio de atención telefónica, pues el 81% de las oficinas y despachos consultados señaló que reciben más de 25 llamadas diarias, y a la vez un 82% indicó que cuentan con entre 1 o 2 líneas disponibles para la atención telefónica, a diferencia de otras materias donde se cuenta con hasta 4 o más líneas.

En virtud de lo descrito se recomienda a la Dirección de Planificación:

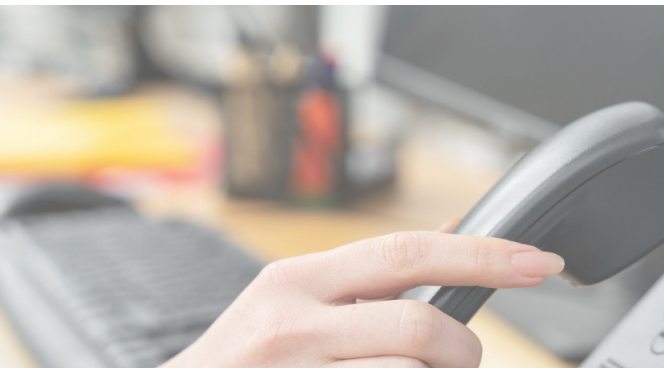
1. De acuerdo a los puntos 10 y 11 del Protocolo de Rediseño de Procesos de la Dirección de Planificación, realizar una actualización que permita identificar el recurso humano en tareas de atención telefónica y optimizar la cantidad de líneas telefónicas de acuerdo a este criterio y también de acuerdo a la demanda de servicios según se puede comprobar dependiendo de la materia y el circuito judicial.

Consejos de Administración

Al realizar un análisis integral de los resultados obtenidos, tenemos que 7 de cada 10 llamadas que ingresan son contestadas, lo cual, se puede ver como positivo, sin embargo, existen circuitos judiciales, donde la incidencia de atención es baja, lo cual, impacta de forma negativa la prestación del servicio telefónico, entre otros aspectos que son expuestos como la cantidad de líneas telefónicas destinadas para la atención, las configuraciones de las líneas con tono en espera cuando en realidad se encuentra ocupada, la falta de personal y cargas de trabajo, entre otros.

En virtud de lo descrito y que la institución se debe a un servicio público, se recomienda a los Consejos de Administración:

1. Revisar las oficinas o despachos judiciales a su cargo que presenten los resultados más bajos en cuanto a la atención telefónica y de forma conjunta generar un plan con acciones de mejora en los casos que así lo amerite. Para ello se recomienda utilizar el recurso de Power BI al cual podrán acceder mediante el código QR que se incluye en el informe, de esta forma podrán visualizar los datos específicos de su circuito y oficinas a cargo.



Tipo de Documento: Informe

Tema: Revisión y seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en los despachos del Poder Judicial durante el 2023.

Dirección:
Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos:
Contraloría Sede Central y oficinas regionales.

Análisis de Datos:
Jonnathan Torres Oviedo
Rosibel Cerdas Ramírez

Diseño Gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar

PODER JUDICIAL
República de Costa Rica

Contraloría de Servicios
Poder Judicial