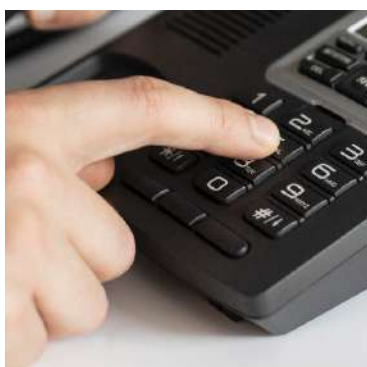


**INFORME**

**2024**

**Verificación de la atención telefónica en oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia del Poder Judicial**





1

---

## INTRODUCCIÓN

---

1.1 Objetivo del estudio



2

---

## METODOLOGÍA

---

2.1 Metodología



3

---

## RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

---

3.1 Porcentajes de contestación de las llamadas

3.2 Tiempos de respuesta en las llamadas contestadas

3.3 Atención y trato recibido en las llamadas contestadas

3.4 Análisis de casos con porcentajes de contestación igual o por debajo del 50% de las llamadas realizadas

3.5 Dashboard resumen de los datos



4

---

## CONCLUSIONES

---



5

---

## RECOMENDACIONES

---



## INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial realizó una revisión y seguimiento de la atención telefónica según lo acordado por Corte Plena en la 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:

- 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.
- 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.

Tomando en consideración las experiencias en años previos, para esta evaluación 2024 se implementaron algunos cambios en la metodología empleada para la mejora continua y una mayor precisión en los análisis de resultados, el principal es que el enfoque se realiza en oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia, a diferencia de años anteriores que el ejercicio se realizó en el Ámbito Jurisdiccional, esto se debe a que se estableció una periodicidad de dos años entre cada evaluación, de forma que se tengan resultados de los dos ámbitos y que sean comparables en el tiempo.

Este nuevo ejercicio evaluativo, se realizó entre el 17 de junio y el 21 de agosto del presente año 2024, hasta completar la totalidad de llamadas por oficina establecida en la metodología que se detalla en este documento.

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.

## 1.2 OBJETIVO

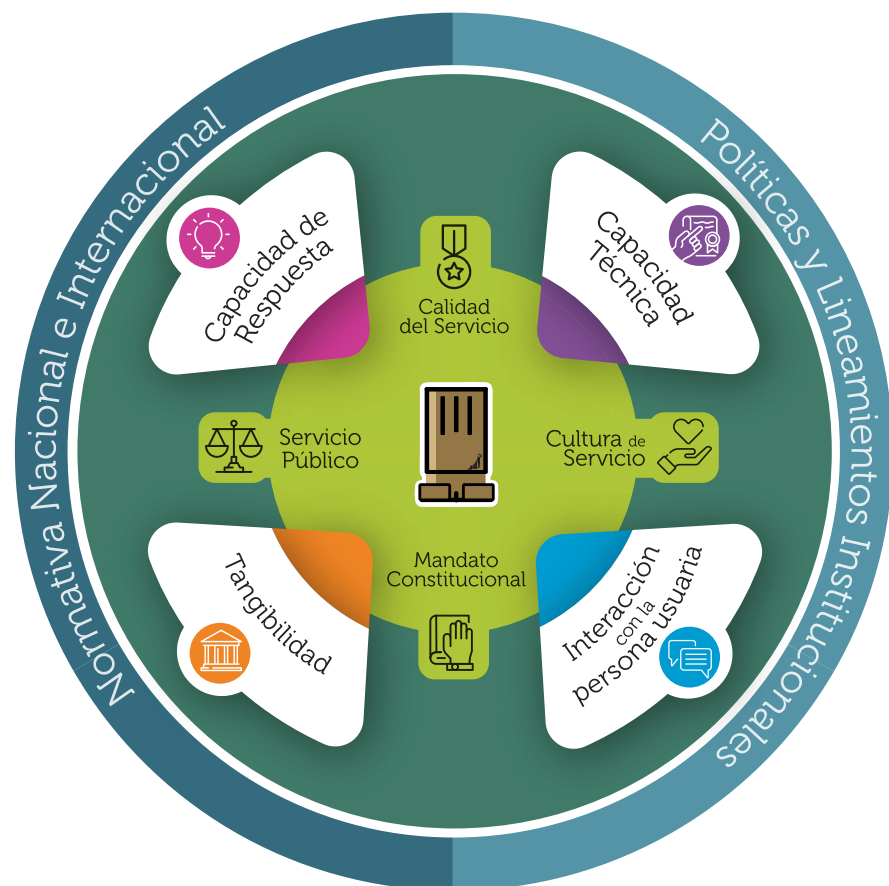
Evaluar las dimensiones de capacidad de respuesta e interacción con la persona usuaria en la atención telefónica que se brinda en las oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia del Poder Judicial.





## METODOLOGÍA

Al igual que el año anterior, se realiza el estudio a partir del modelo de evaluación de los servicios, el cual se compone por cuatro dimensiones y sus correspondientes variables e indicadores. Para este estudio en específico se desarrolla a partir de las dimensiones de capacidad de respuesta e de interacción con la persona usuaria, como parte del resultado en este informe se diseña un cuadro de indicadores con la información recopilada de las dimensiones mencionadas en la atención telefónica de las oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia. A continuación, se presenta lo descrito de forma gráfica:



Capacidad de respuesta		Indicadores
Disposición de la organización para brindar el servicio		<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de llamadas contestadas</li> </ul>
Tiempo de respuesta		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promedio de la cantidad de veces que timbra el teléfono en las llamadas contestadas</li> <li>• % según cantidad de timbres del teléfono</li> </ul>
Interacción con la persona usuaria		Indicadores
Trato		<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de llamadas donde hubo saludo</li> <li>• % de llamadas donde la persona servidora judicial se presentó por el nombre</li> <li>• % de llamadas donde se indicó el nombre de la oficina</li> </ul>

La metodología aplicada a partir del modelo es un monitoreo de atención telefónica por medio de cliente incógnito, de la siguiente manera:

**Mapeo de oficinas y teléfonos:** se realizó un mapeo de oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia, así como validación de los números de teléfono a partir de los que se encuentran en la Guía Integral de Oficinas (GIO) del Poder Judicial. En aquellas oficinas cuyo número en la GIO se encontrara desactualizado o incorrecto se les solicitó amablemente realizar el cambio correspondiente.

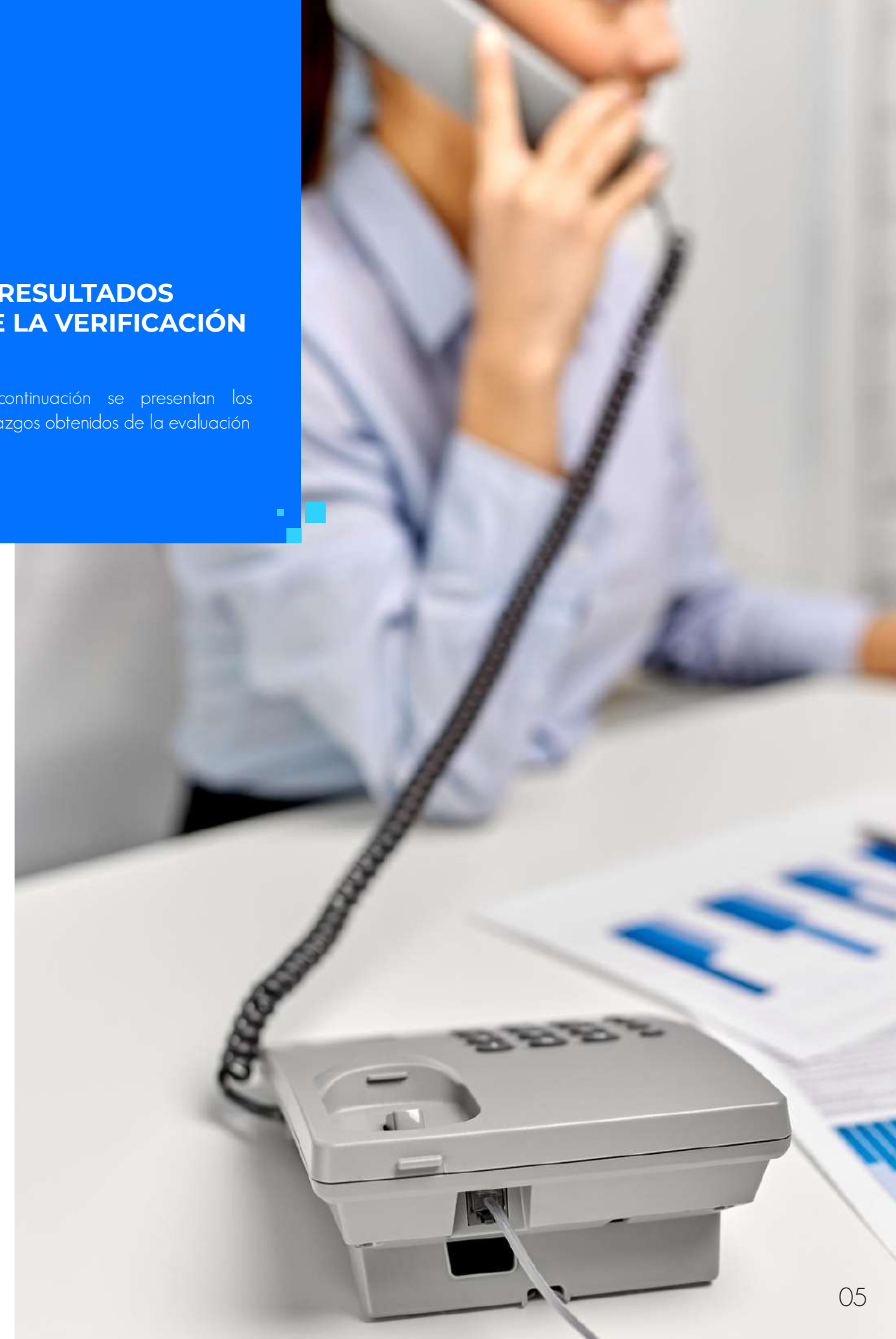
**Diseño del cuestionario de registro de información y matriz de seguimiento:** se diseñó un cuestionario en la herramienta Survey Monkey, este contiene las preguntas que deben ser completadas por las personas encargadas de registrar el resultado de cada una de las llamadas que se realicen a las oficinas como parte del cliente incógnito. Cada registro que se hiciese a través del formulario era automáticamente tabulado en una hoja de cálculo, la cual posteriormente al cierre, conformaba una base de datos que permitía ser descargada para generar un análisis de los resultados. Asimismo, se realizó una matriz de seguimiento de realización de llamadas para cada circuito judicial, de forma que cada responsable de la ejecución tenga un control de los avances y de las oficinas que corresponde llamar cada día durante el periodo de la evaluación. El contenido del cuestionario puede ser consultado en el anexo 1 de este informe.

**Definición de parámetros:** a conveniencia y de acuerdo con los recursos disponibles se estableció una cantidad de 20 llamadas por oficina, que serían realizadas en diferentes días de la semana alternando entre mañanas y tardes. También como referencia del año anterior, para este año se definió la espera de un máximo de 8 timbres del teléfono antes de registrar una llamada como no contestada, y se determinó realizar una diferenciación en los registros entre quienes brindan el nombre completo de la oficina al contestar y quienes no lo hacen.

**Realización de las llamadas:** 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 del ámbito auxiliar de justicia 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 mayor cantidad de oficinas que posee.

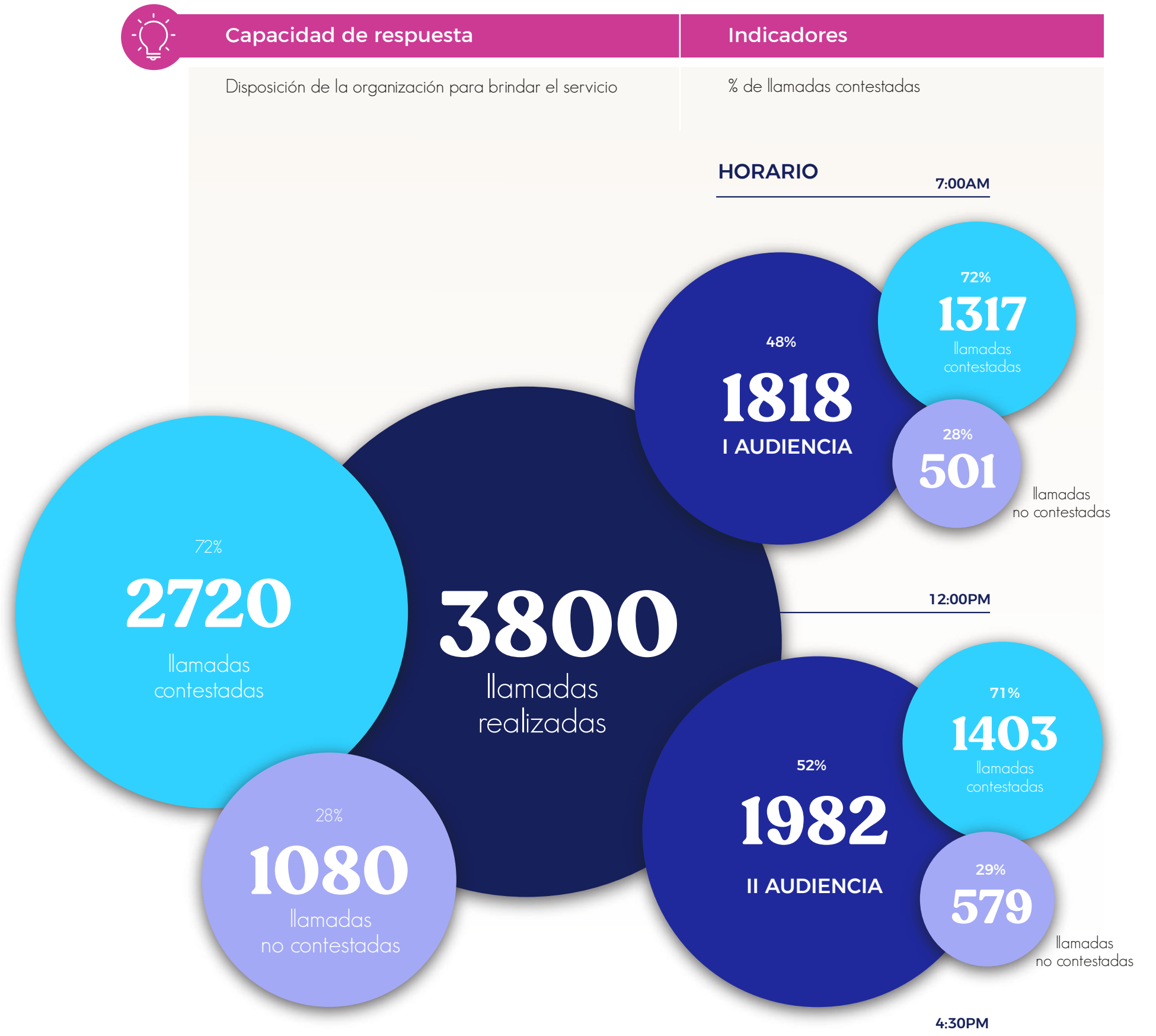
### 3. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

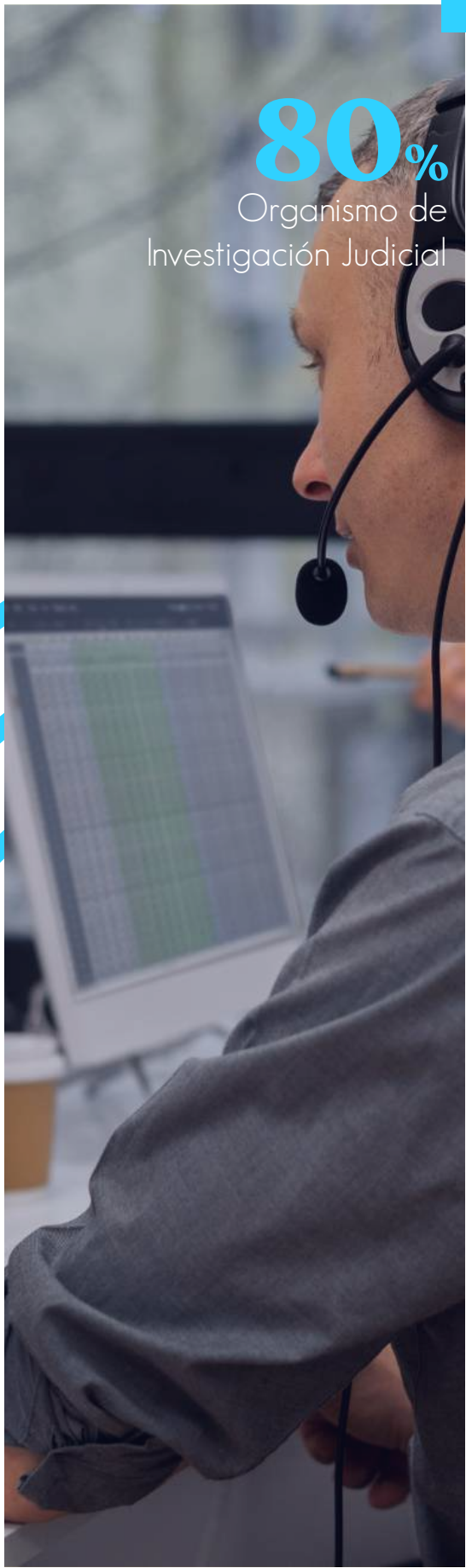
A continuación se presentan los hallazgos obtenidos de la evaluación



### 3.1 Porcentaje de contestación de llamadas

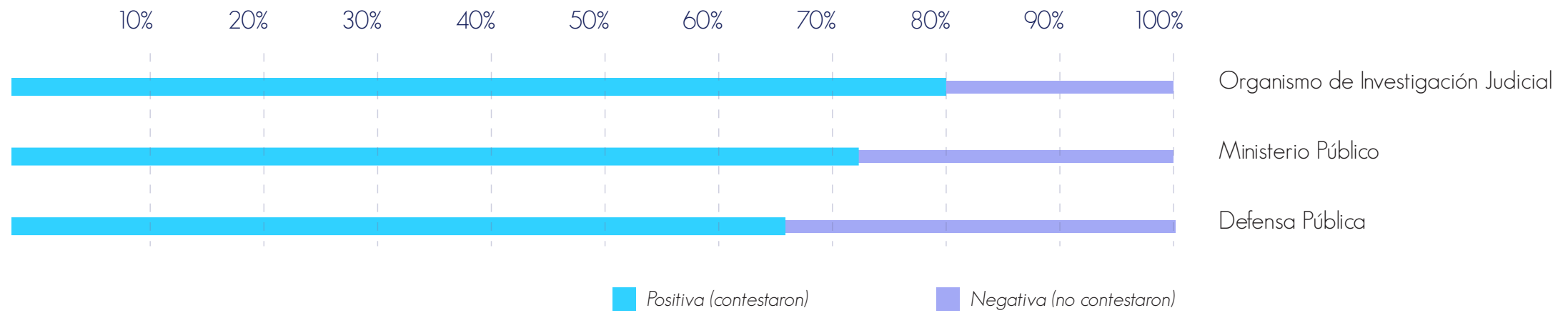
En total se realizaron 3800 llamadas, de las cuales 72% (2720) fueron contestadas, mientras que un 28% (1080) de estas no recibieron respuesta. Estos datos reflejan que de cada 10 llamadas que se realizaron a oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia, 7 de estas fueron contestadas. Del total de llamadas realizadas, 1818 fueron durante la mañana, de las cuales el 72% fueron contestadas y el 28% no lo fueron, por la tarde se realizaron 1982 llamadas, de las cuales el 71% fueron contestadas y el 29% no lo fueron. Se concluye que no hay una variación significativa entre los porcentajes de contestación del horario de la mañana y de la tarde.





**80%**  
Organismo de  
Investigación Judicial

Asimismo, al realizar una diferenciación por tipos de oficina del ámbito auxiliar de justicia, se identifica que, en el caso del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) se contestaron el 80% de las llamadas realizadas a oficinas en todo el país, seguido del Ministerio Público con 72% y la Defensa Pública con 66%.



**72%**  
Ministerio  
Público

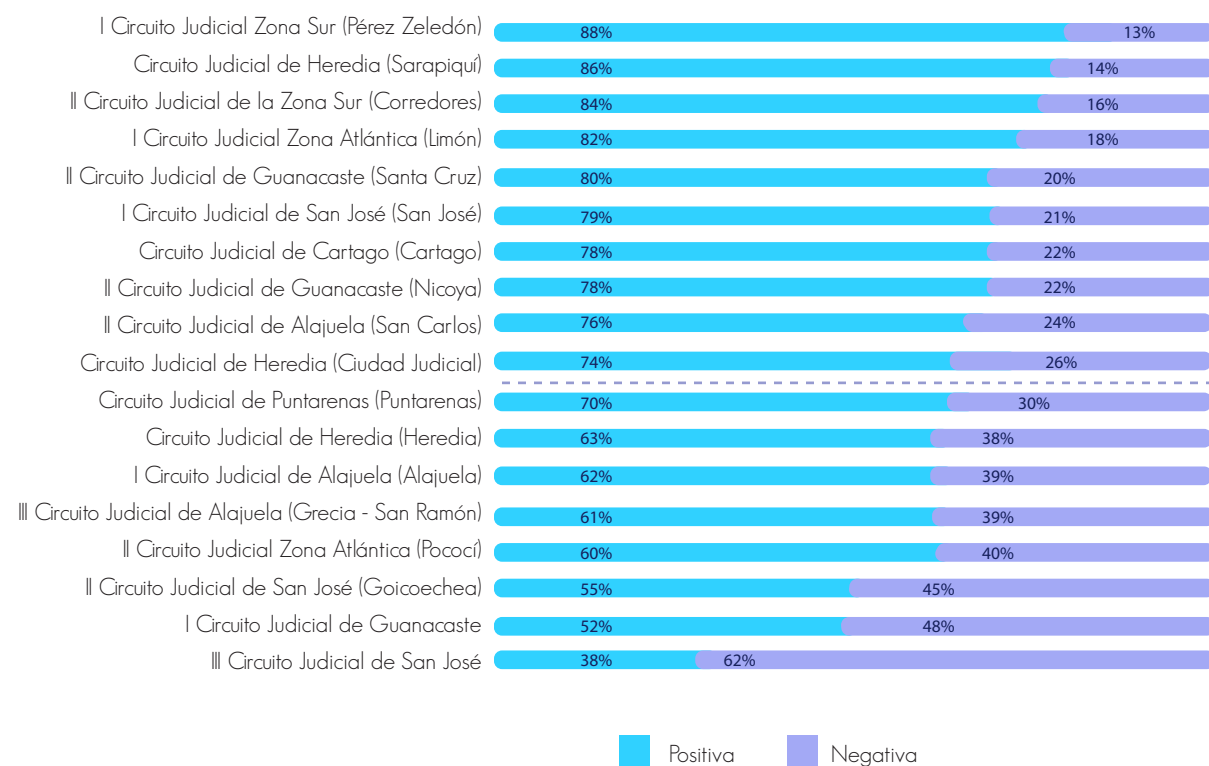


**66%**  
Defensa  
Pública

Con respecto a la contestación según circuito judicial, se identifican dos grupos, el primero con aquellos circuitos en los que la contestación supero el porcentaje general del estudio (72%) y el segundo grupo, con porcentajes de contestación por debajo de este dato. En el segundo grupo se encuentran los circuitos con menor porcentaje de contestación de llamadas, en el III Circuito Judicial de San José se contestaron entre 3 y 4 llamadas de cada 10 realizadas, en el I Circuito Judicial de Guanacaste 5 de cada 10 y en el II Circuito Judicial de San José (Goicoechea) entre 5 y 6 llamadas de cada 10 realizadas, siendo estos tres los de menor contestación.

Cabe señalar que la tendencia de contestación telefónica es similar al ejercicio realizado el año anterior. En promedio, se contestan 7 de cada 10 llamadas, aunque en el 2022 se evaluó el ámbito Jurisdiccional y este año el enfoque se centró en el ámbito Auxiliar de Justicia. Esto evidencia un patrón consistente en la atención telefónica, independientemente del ámbito evaluado.

### Porcentaje de contestación de llamadas según Circuito Judicial 2024



Con respecto a las causas de no contestación, destaca que después de esperar 8 timbres del teléfono o 5 minutos en el caso de los teléfonos con contestadora, no se recibió respuesta por lo que se registró como no contestada, seguido de esto se encuentra el tono ocupado y el correo de voz de inmediato, siendo estas tres razones las principales de los registros negativos de contestación, según como se muestra en el siguiente cuadro:

### Motivo de registro de llamada no contestadas



**1080** Total de menciones

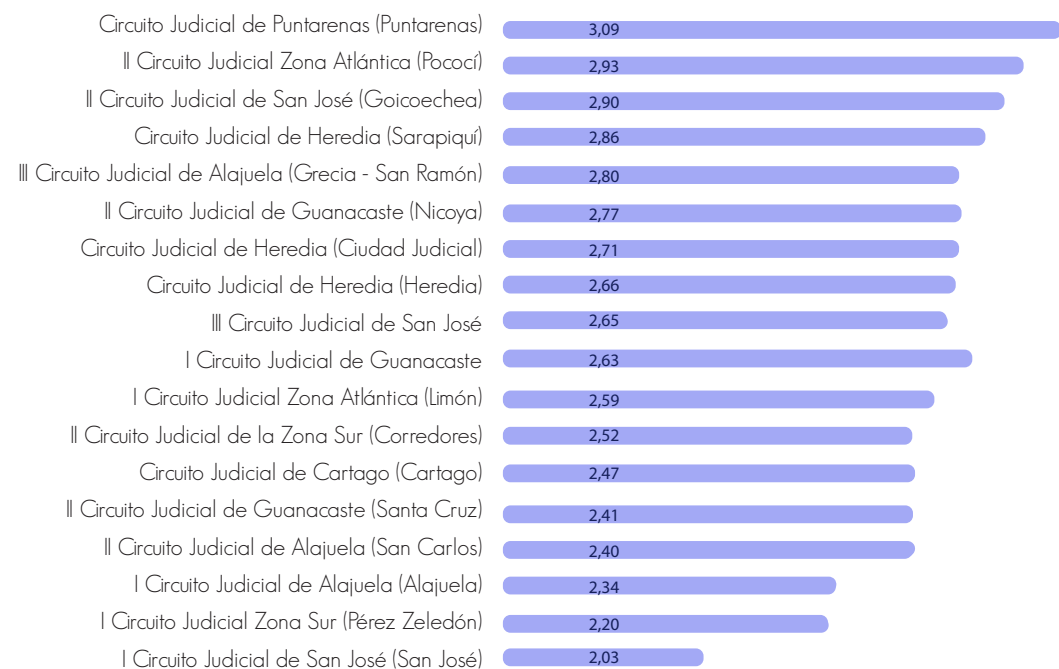
### 3.2 Tiempos de respuesta en las llamadas contestadas

En relación con las llamadas contestadas, que como se mencionó previamente representan el 72% del total de llamadas realizadas, se evalúa el tiempo promedio que se demoró la oficina en contestar, esto medido en promedio de timbres previo a recibir respuesta, así como la distribución a nivel porcentual que permite observar la tendencia más común.

Se determina que el promedio de veces que timbró el teléfono antes de la contestación fue de 2,53 timbres, es decir que las personas usuarias que llaman a las oficinas del ámbito auxiliar de justicia en general esperan entre 2 y 3 timbres para que se les conteste, además conforme aumenta la cantidad de timbres disminuye sustancialmente la contestación, lo que valida el parámetro de que posterior a esperar 8 timbres es poco común que la llamada sea contestada.

Por último, se muestran los promedios según circuito judicial, en general se mantiene entre 2 y 3 timbres, siendo las oficinas del ámbito auxiliar de justicia del I Circuito Judicial de San José quienes contestan más rápido.

#### Promedio de veces que timbra el teléfono antes de ser contestado según Circuito Judicial 2024



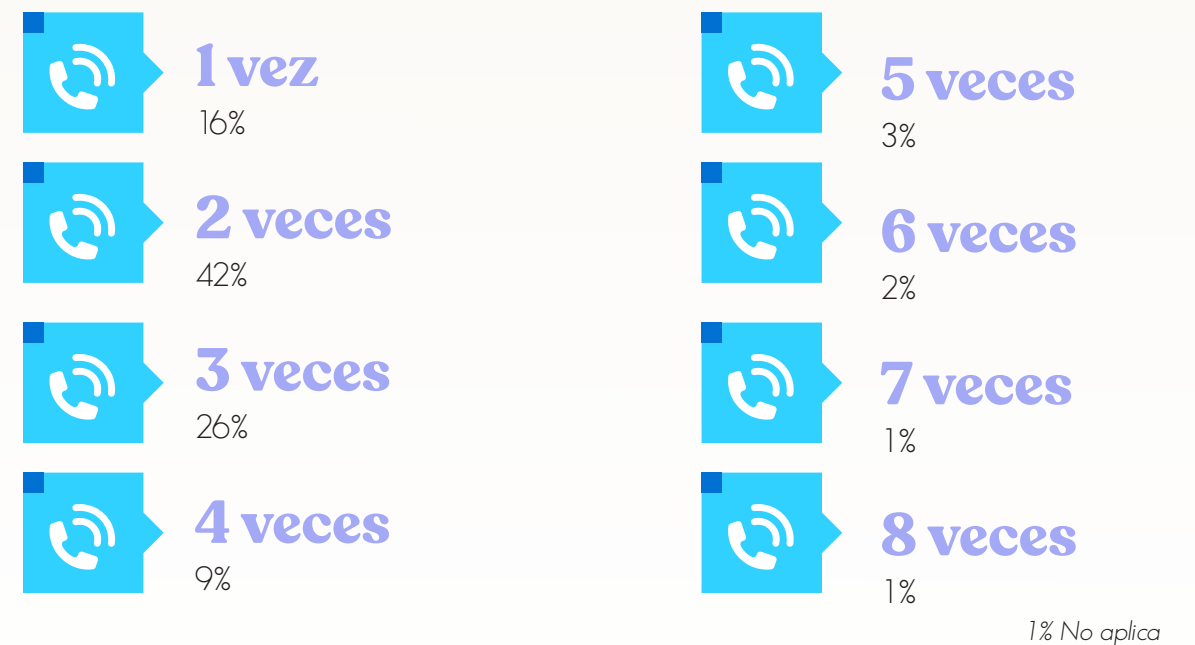
#### Capacidad de respuesta

#### Indicadores

Tiempos de respuesta

Promedio de la cantidad de veces que timbra el teléfono previo a recibir contestación

#### Porcentaje según cantidad de veces que timbra el teléfono antes de ser contestado 2024



Promedio **2,53 veces**

### 3.3 Atención y trato recibido en las llamadas contestadas

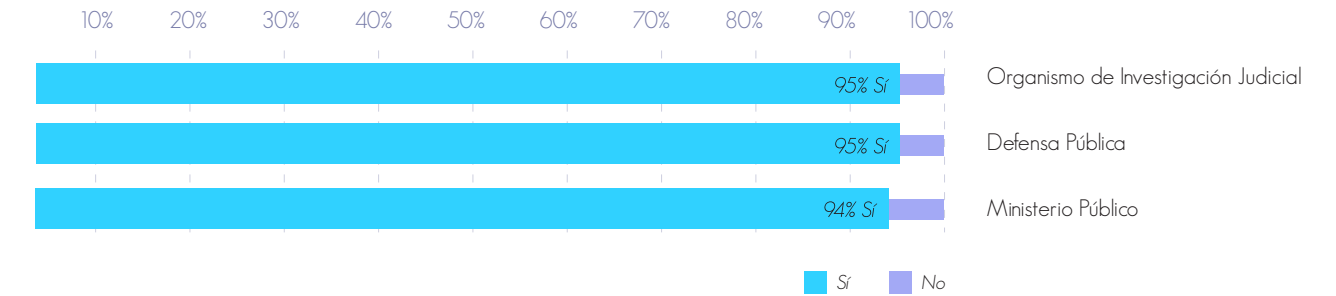
También, para las llamadas contestadas se registraron aspectos de la atención y el trato que se brinda a las personas usuarias, específicamente los siguientes:

- Si se brinda o no un saludo inicial
- Si la persona servidora judicial se presenta o no por su nombre
- Si la persona servidora judicial indica o no el nombre de la oficina, así como si brinda el nombre completo o incompleto de esta.

#### Interacción con la persona usuaria Indicadores

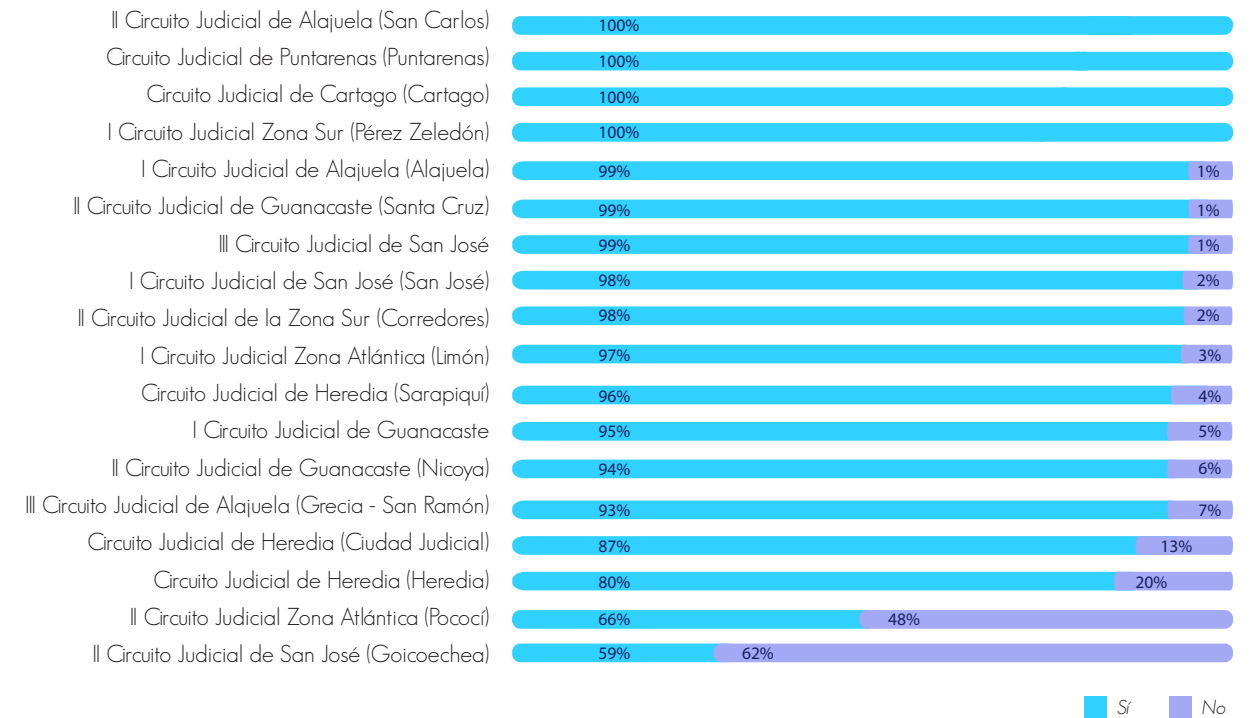


Al visualizar el dato según tipo de oficina, se denota que no hay variaciones relevantes, sino que en las tres los porcentajes son elevados, por encima del 90%, lo cual es positivo, según como se muestra a continuación:



En esta misma línea, la mayoría de los circuitos judiciales alcanzan porcentajes muy altos, con varios logrando un 100% de cumplimiento, como el II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos), el Circuito Judicial de Puntarenas (Puntarenas), el Circuito Judicial de Cartago y el I Circuito Judicial de Zona Sur (Pérez Zeledón). De hecho, la mayoría de los circuitos judiciales supera el 95% en esta práctica, lo que evidencia un compromiso significativo con la calidad del servicio.

No obstante, en algunos circuitos, como el Circuito Judicial de Zona Atlántica (Pococí) y el II Circuito Judicial de San José (Goicoechea), los porcentajes de llamadas sin saludo inicial aún representan un área de oportunidad para seguir mejorando

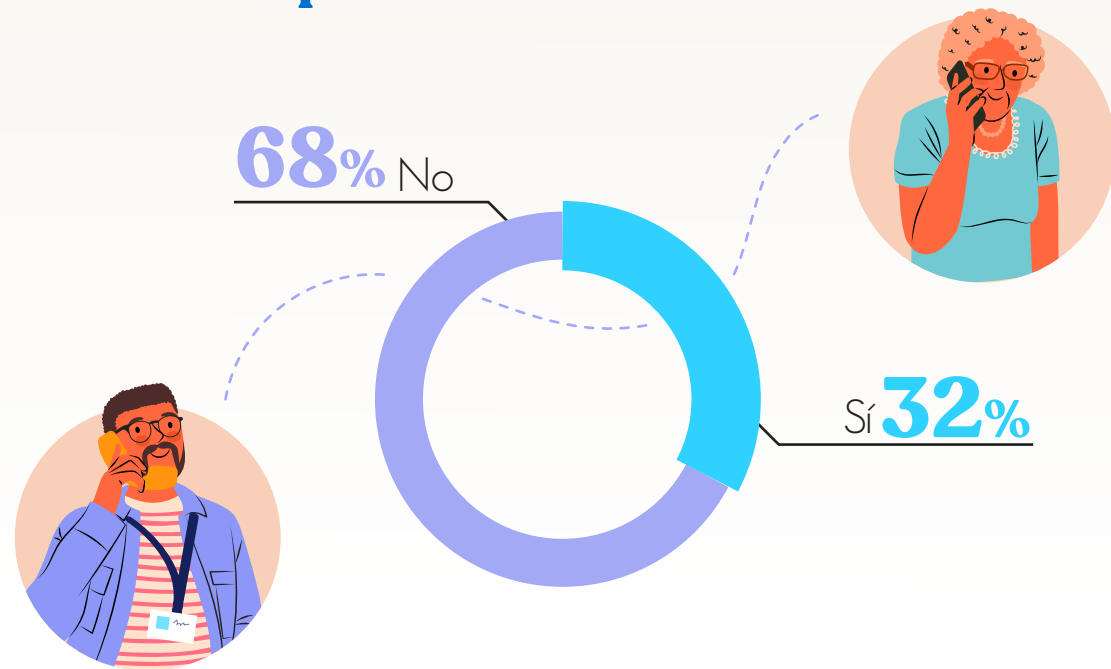


Con respecto al segundo factor de atención y trato, que respecta a la presentación de la persona servidora judicial por nombre, a nivel general el dato muestra oportunidades de mejora, pues únicamente en aproximadamente 3 de cada 10 llamadas que son contestadas en la institución la persona servidora judicial se presenta por su nombre, según como se muestra a continuación:

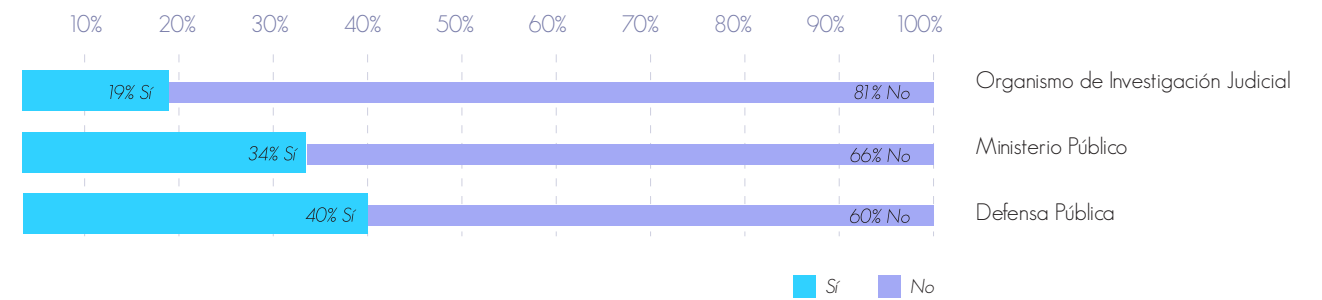
**Interacción con la persona usuaria**      **Indicadores**

Trato      % de llamadas donde la persona servidora judicial se presentó por el nombre

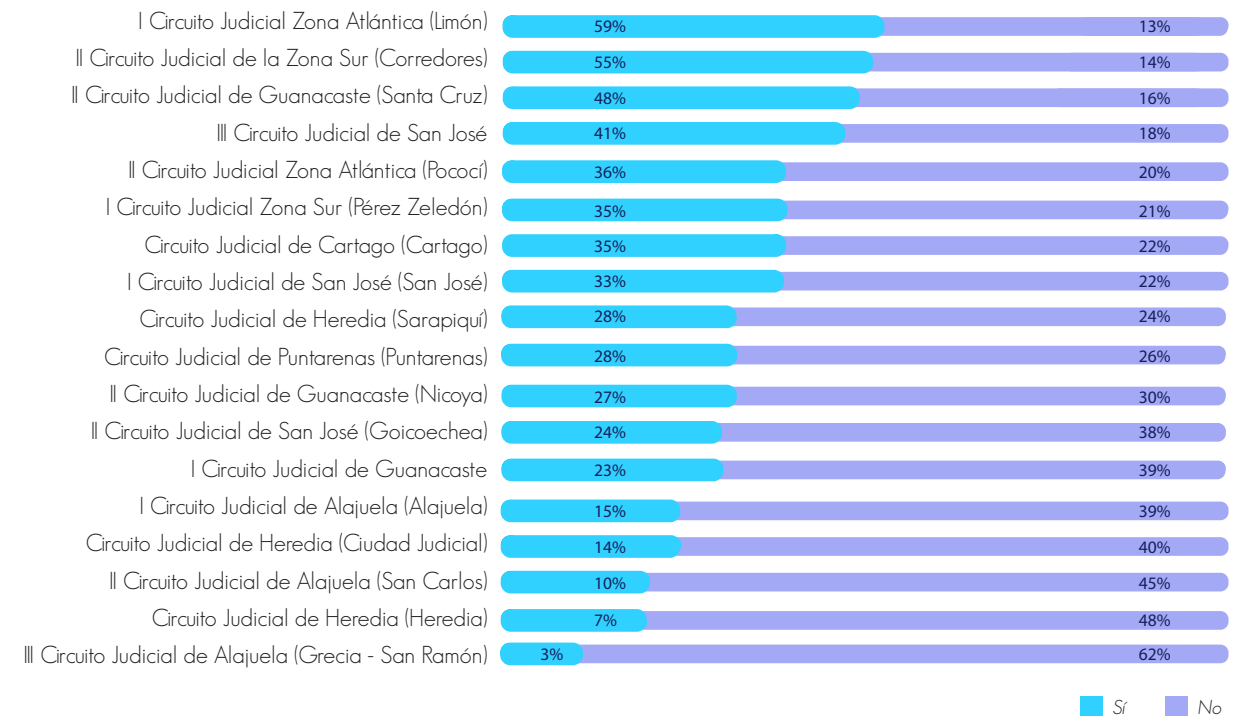
Porcentaje de llamadas contestadas en las que la **persona servidora judicial se presentó por su nombre 2024**



Al realizar este análisis según tipo de oficina destaca la diferencia porcentual, específicamente en el caso del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) los datos muestran que es menos común que la persona servidora judicial se presente por su nombre, pues solamente en 2 de cada 10 llamadas contestadas lo hicieron, según como se muestra a continuación:

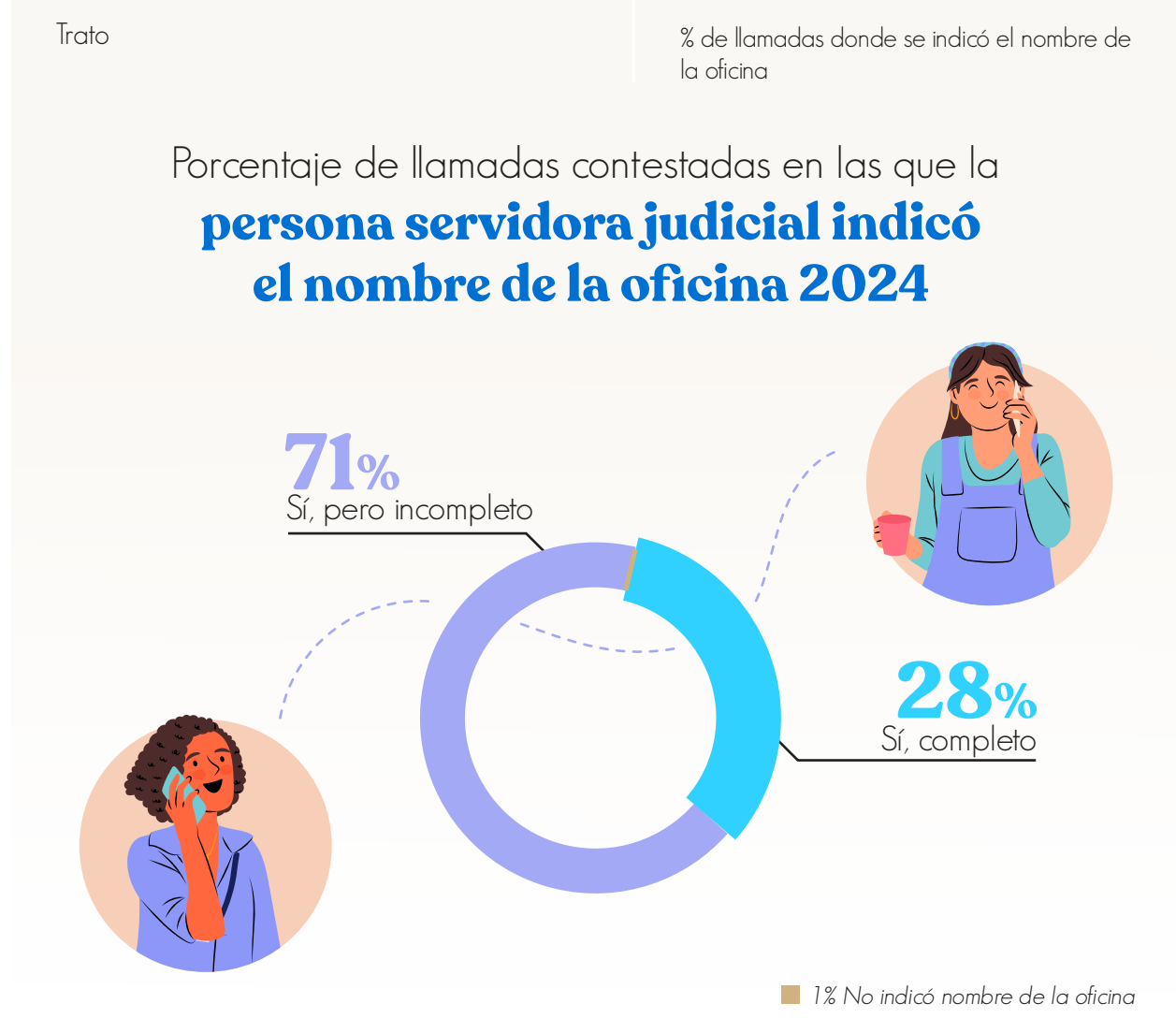


Por último, al analizar este dato segregando por circuito judicial, se evidencia que en algunos circuitos no es común que la persona servidora judicial se presente por su nombre, sino más bien sucede con muy poca frecuencia, como es el caso del III Circuito Judicial de Alajuela (Grecia-San Ramón), donde únicamente en el 3% de los casos contestaron de esta manera, seguido del Circuito Judicial de Heredia (Heredia) con el 7% y el Circuito Judicial de Heredia (Ciudad Judicial) con un 10%.

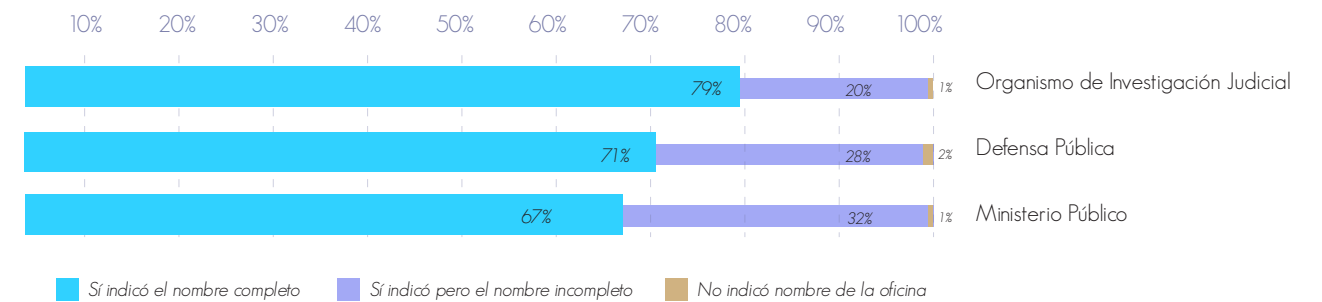


Se analiza si la persona servidora judicial al atender la llamada indica el nombre de la oficina, así como si indica el nombre completo o incompleto, se evidencia que en la mayoría de las ocasiones si se brinda este dato, pues únicamente en el 1% de las llamadas contestadas no se indicó por parte de la persona servidora judicial, sin embargo, existe oportunidad de mejora en incentivar que se diga el nombre completo y no incompleto, esto para mayor claridad de las personas usuarias al comunicarse con las oficinas, los datos se muestran en el siguiente gráfico:

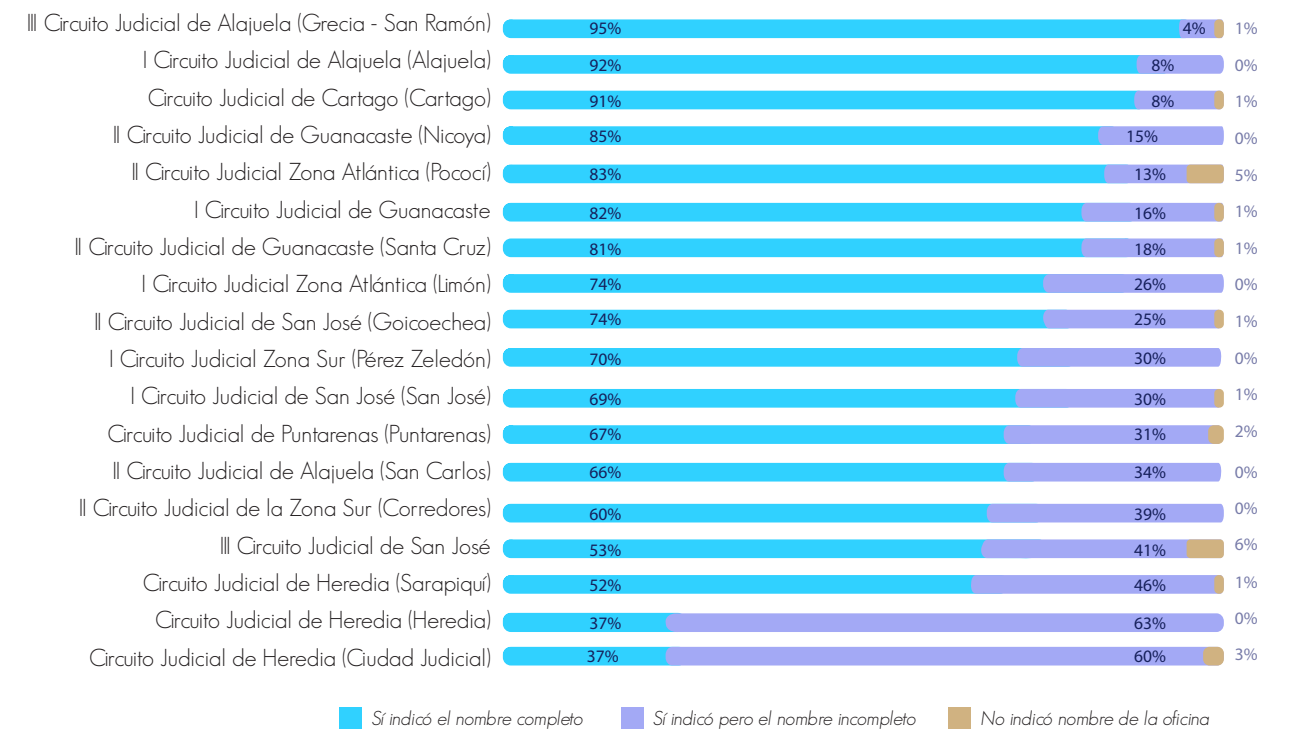
**Interacción con la persona usuaria**      **Indicadores**



Según tipo de oficina el comportamiento es semejante, destaca el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) como el que indicó el nombre completo en el mayor porcentaje de llamadas contestadas a sus oficinas:



Al segregar el dato según circuito judicial se observa un comportamiento similar, pues en la mayoría se brinda el nombre de la oficina, las variaciones más relevantes se dan entre quienes lo brindan completo e incompleto en contraste por ejemplo el II Circuito Judicial de Alajuela (Grecia San Ramón) brindó el nombre completo de la oficina en el 95% de las llamadas que contestaron, a diferencia de circuitos como el Circuito Judicial de Heredia y Ciudad Judicial, donde este porcentaje disminuye a un 37%, y más bien predomina que brinden el nombre incompleto de las oficinas en ese saludo inicial de la atención telefónica.



### 3.4 Análisis de casos con porcentajes de contestación igual o por debajo del 50% de las llamadas realizadas

Con el propósito de brindar resultados más eficientes para la toma de decisiones y mejora continua, se extrajeron de los resultados todas las oficinas donde la contestación de las llamadas fue del 50% o menos, es decir que, de las 20 llamadas realizadas a estas oficinas, contestaron 10 o menos.

Se determinó que un total de 35 oficinas (que corresponden al 18% del total de oficinas monitoreadas) de 11 circuitos diferentes del ámbito auxiliar de justicia contestaron el 50% o menos de las llamadas realizadas, es importante recordar, que como se mencionó en este informe, los principales motivos indicados por los que se registraron las llamadas como no contestadas fueron "No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos" y el "tono ocupado", por lo que conviene para los casos de las oficinas particulares que se indicarán a continuación, revisar qué factores pueden estar influyendo en la baja contestación y a partir de ahí generar posibles soluciones.

#### I Circuito Judicial de San José

En el I Circuito Judicial de San José únicamente una oficina presentó una contestación del 50% de las llamadas, corresponde a la Fiscalía de Fraudes y Cibercrimen, al realizar la revisión de los motivos de no contestación, el principal es el tono ocupado en un total de 7 ocasiones.

##### FISCALÍA DE FRAUDES Y CIBERCRIMEN



Motivos de no contestación



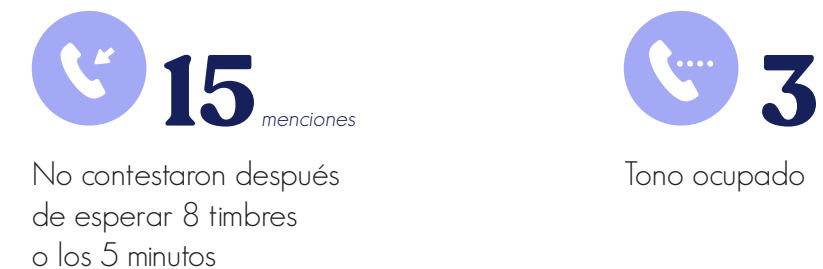
#### II Circuito Judicial de San José - Goicoechea

En el II Circuito Judicial de San José, cinco oficinas presentaron una contestación igual o inferior al 50% de las llamadas realizadas. Estas fueron la Fiscalía Adjunta Penal, la Fiscalía Adjunta Contra Violencia de Género, la Defensa Pública de Pensiones, la Defensa Pública Laboral y la Defensa Pública del circuito. Los principales motivos de no contestación incluyeron "No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos", acumulando hasta 15 menciones en el caso de la Fiscalía Penal, seguido del tono ocupado en varias ocasiones.

##### FISCALÍA ADJUNTA - PENAL



Motivos de no contestación



##### FISCALÍA ADJUNTA - CONTRA VIOLENCIA DE GÉNERO



Motivos de no contestación



## DEFENSA PÚBLICA - PENSIONES



### Motivos de no contestación



## DEFENSA PÚBLICA - LABORAL



### Motivos de no contestación



## DEFENSA PÚBLICA



### Motivos de no contestación



## III Circuito Judicial de San José

En el III Circuito Judicial de San José, siete oficinas tuvieron un porcentaje de contestación igual o inferior al 50%. Estas incluyen la Defensa Pública Hatillo, la Defensa Pública Alajuelita y San Sebastián, la Fiscalía Adjunta de Pavas, entre otras. Los motivos más frecuentes de no contestación fueron la espera prolongada de más de 8 timbres, con hasta 9 menciones en algunos casos, y el tono ocupado, que también fue reportado reiteradamente, en la Defensa Pública Penal y en la Laboral de hecho se encuentra como primera causa de no contestación el tono ocupado.

## DEFENSA PÚBLICA - HATILLO



### Motivos de no contestación



## DEFENSA PÚBLICA - ALAJUELITA Y SAN SEBASTIÁN



### Motivos de no contestación



## FISCALÍA ADJUNTA - PAVAS



Motivos de no contestación



## DEFENSA PÚBLICA - LABORAL



Motivos de no contestación



## DEFENSA PÚBLICA - PENAL



Motivos de no contestación



## FISCALÍA ADJUNTA - DESAMPARADOS



Motivos de no contestación



## FISCALÍA HATILLO



Motivos de no contestación



# Circuito Judicial de Heredia

En el Circuito Judicial de Heredia, tres oficinas tuvieron contestación igual o inferior al 50%. Estas son la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, la Fiscalía Adjunta Penal y la Defensa Pública. El motivo más común de no contestación fue la espera prolongada de más de 8 timbres, con hasta 15 menciones en el caso de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima. Además, se registraron menciones por correo de voz inmediato y tono ocupado.

## OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos

## FISCALÍA ADJUNTA - PENAL



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado



Correo de voz inmediato



Cortan la llamada de inmediato

## DEFENSA PÚBLICA



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Correo de voz inmediato

## Circuito Judicial de **Cartago**

En el Circuito Judicial de Cartago, dos oficinas presentaron un porcentaje de contestación igual o inferior al 50%. Estas fueron la Fiscalía de La Unión y la Fiscalía Adjunta de Cartago. El motivo más recurrente de no contestación fue la espera de hasta 8 timbres, acumulando hasta 10 menciones en el caso de la segunda.

### FISCALÍA DE LA UNIÓN



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

### FISCALÍA ADJUNTA



Motivos de no contestación

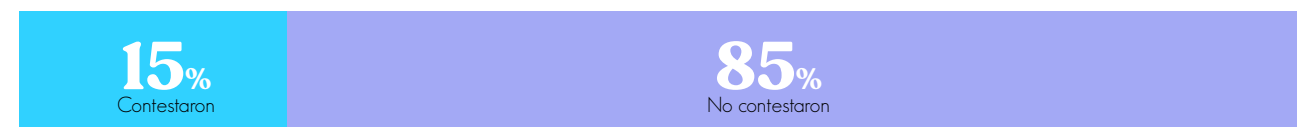


No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos

## I Circuito Judicial de **Alajuela**

En el I Circuito Judicial de Alajuela, tres oficinas mostraron porcentajes bajos de contestación: la Fiscalía Adjunta, la Defensa Pública Laboral y la Fiscalía de Atenas. La Fiscalía Adjunta acumuló 14 menciones de no contestación tras esperar más de 8 timbres. El tono ocupado fue otra razón frecuente, especialmente en la Defensa Pública Laboral, con cinco menciones.

### FISCALÍA ADJUNTA - ALAJUELA



Motivos de no contestación

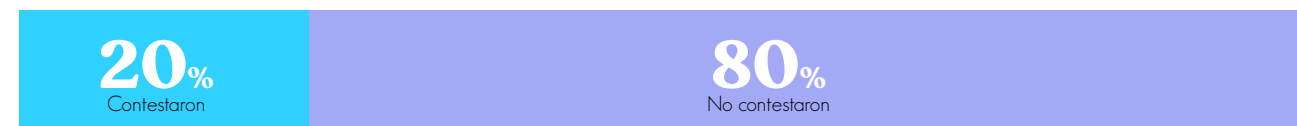


No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

### DEFENSA PÚBLICA - ALAJUELA LABORAL



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

## FISCALÍA DE ATENAS



### Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

## II Circuito Judicial de Alajuela

En el II Circuito Judicial de Alajuela, una oficina presentó un porcentaje de contestación inferior al 50%. Se trata de la Delegación Regional de San Carlos, donde se identificaron 17 llamadas no contestadas de las 20 realizadas. El motivo más frecuente fue el tono ocupado, con 15 menciones.

## DELEGACIÓN REGIONAL DE SAN CARLOS



### Motivos de no contestación



Tono ocupado



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos

## III Circuito Judicial de Alajuela

En el III Circuito Judicial de Alajuela, tres oficinas se identificaron con un porcentaje de contestación igual o inferior al 50%. Estas incluyen la Fiscalía del III Circuito Judicial, la Oficina de Defensa Civil de las Víctimas y la Fiscalía de Grecia. El motivo más común fue la espera prolongada sin respuesta, con hasta 13 menciones en el caso de la Fiscalía del III Circuito.

## FISCALÍA - SAN RAMÓN



### Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

## OFICINA DE DEFENSA CIVIL DE LAS VÍCTIMAS DE DELITO - SAN RAMÓN



### Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado



Cortan la llamada de inmediato

## FISCALÍA DE GRECIA



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos

## Circuito Judicial de Puntarenas

En el Circuito Judicial de Puntarenas, cuatro oficinas tuvieron contestación igual o inferior al 50%. Estas son la Defensa Pública, la Subdelegación Regional de Quepos, la Fiscalía Adjunta y la Defensa Pública de Quepos. El principal motivo de no contestación fue la espera de más de 8 timbres, con hasta 15 menciones en el caso de la Defensa Pública de Puntarenas.

## DEFENSA PÚBLICA



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos

## SUBDELEGACIÓN REGIONAL - QUEPOS



Motivos de no contestación

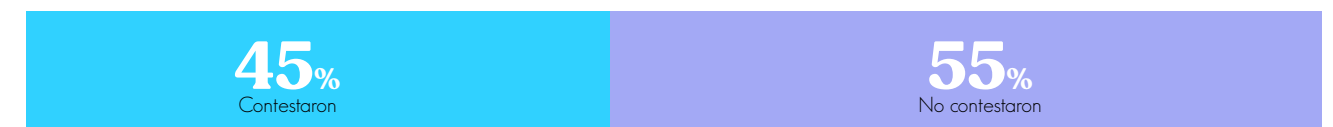


No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

## FISCALÍA ADJUNTA - PUNTARENAS



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

## DEFENSA PÚBLICA - QUEPOS



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

# Circuito Judicial de Guanacaste

En el I Circuito Judicial de Guanacaste, tres oficinas presentaron contestación baja: la Oficina de Atención y Protección a la Víctima en Liberia, la Fiscalía de Cañas y la Fiscalía Adjunta. La Oficina de Atención y Protección a la Víctima acumuló 20 menciones por no contestar después de 8 timbres, es decir, no contestaron ninguna de las llamadas realizadas.

## OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA - LIBERIA



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos

## FISCALÍA DE CAÑAS



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

## FISCALÍA ADJUNTA



Motivos de no contestación



No contestaron después de esperar 8 timbres o los 5 minutos



Tono ocupado

# II Circuito Judicial de Zona Atlántica

En el II Circuito Judicial Zona Atlántica, tres oficinas tuvieron un bajo porcentaje de contestación: la Defensa Pública PISAV Siquirres, la Fiscalía Adjunta y la Defensa Pública de Siquirres. La Defensa Pública PISAV registró hasta 18 menciones de no contestación, destaca en este caso el correo de voz inmediato como uno de los motivos más frecuentes.

## DEFENSA PÚBLICA PISAV - SIQUIRRES



Motivos de no contestación



## DEFENSA PÚBLICA



Motivos de no contestación



## FISCALÍA ADJUNTA



Motivos de no contestación





### 3.5 Dashboard resumen de los datos

A continuación, se presenta la información en formato dashboard automatizado para su uso y exploración puede escanear el siguiente código QR o dar clic sobre él:



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiN2YwOGE3NzMfYzFiNC00MDMyLThlZDAfYjJjZTBiMGY0ZTdlIiwidCI6IjM5NDQ0YzM3LTE4N2UfNkwnNC1hMTNkLWNkZWViMDM2MDBjNylslmMiOjR9>



## CONCLUSIONES

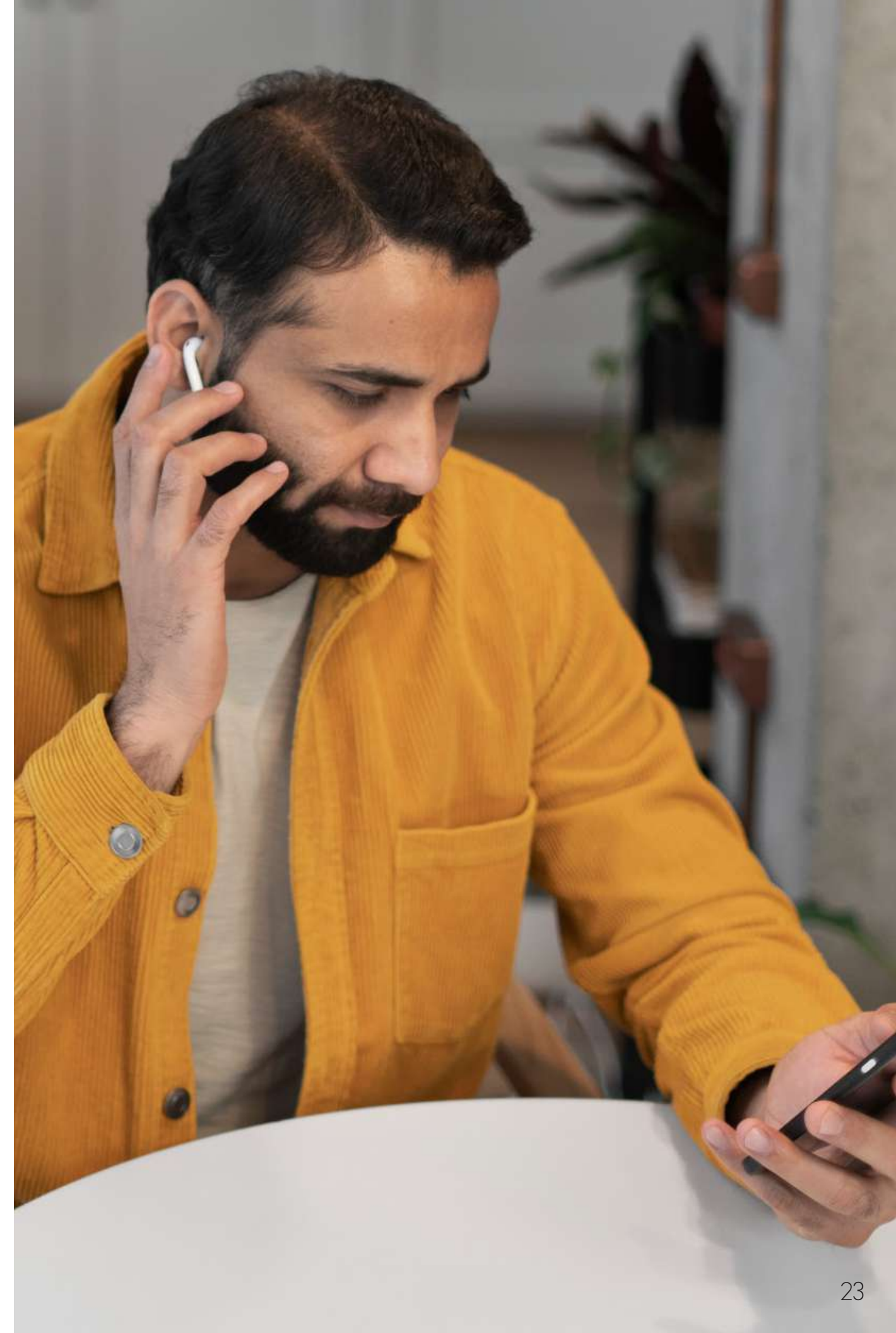
Existe una alta variabilidad en la capacidad de respuesta telefónica dentro del Poder Judicial. Aunque en el ámbito Auxiliar de Justicia se atienden 7 de cada 10 llamadas, al desagregar los datos por circuito judicial, algunos presentan porcentajes de contestación inferiores al 40%. Asimismo, se observan diferencias significativas entre la Defensa Pública, el Ministerio Público y el Organismo de Investigación Judicial, siendo este último el que alcanza el mayor porcentaje de contestación, con un 80%.

Las principales causas de las llamadas no contestadas evidencian problemas relacionados con la disponibilidad y accesibilidad del servicio telefónico. Más de la mitad de los registros negativos (596 menciones) se atribuyen a la falta de respuesta tras esperar el tiempo establecido, seguido por líneas ocupadas (299 menciones) y la activación inmediata del correo de voz (111 menciones). Estas tres razones representan el grueso de las incidencias, lo que sugiere oportunidades claras para optimizar la gestión telefónica y garantizar una atención más eficiente y accesible para las personas usuarias.

Con respecto a los tiempos de respuesta, en promedio, las oficinas del ámbito auxiliar de justicia contestan las llamadas en 2,53 timbres, con una alta probabilidad de respuesta en los primeros timbres y una disminución significativa tras 8 timbres.

En cuanto a la calidad de la contestación, la mayoría de las llamadas incluyen un saludo inicial, aunque algunos circuitos muestran porcentajes bajos. Sin embargo, solo 3 de cada 10 llamadas incluyen que la persona servidora judicial se presente por su nombre. Además, aunque casi siempre se indica el nombre de la oficina, es importante mejorar la claridad brindándolo de forma completa.

Del análisis destacan 35 oficinas con porcentajes de contestación menores o iguales al 50%. Los principales factores que contribuyen a esta deficiencia incluyen la falta de respuesta después de tiempos prolongados de espera, líneas ocupadas y la activación inmediata de correos de voz. Estos hallazgos apuntan a una gestión telefónica que no satisface las necesidades básicas de las personas usuarias, comprometiendo la accesibilidad y la percepción de calidad del servicio.





## RECOMENDACIONES

Comunicar los resultados de la presente evaluación a las direcciones y jefaturas de la Defensa Pública, Ministerio Público y Organismo de Investigación Judicial, de manera que puedan analizar, profundizar y girar directrices pertinentes a lo interno de sus áreas de trabajo. Asimismo se insta a comunicar los resultados positivos y motivar a las personas servidoras judiciales en cuyas oficinas se tienen altos porcentajes de contestación.

Comunicar los resultados del presente informe a la Dirección de Planificación y Consejos de Administración respectivos, para conocimiento y toma de decisiones en caso de ser requerido.

Al Departamento de Prensa y Comunicaciones se le recomienda mantener los esfuerzos en el ámbito auxiliar de justicia 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?".





**Tipo de Documento:** Informe

**Tema:** Verificación de la atención telefónica en oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia del Poder Judicial durante el 2024.

**Dirección:**  
Erick Alfaro Romero

**Recopilación de Datos:**  
Contraloría Sede Central y oficinas regionales.

**Análisis de Datos:**  
Rosibel Cerdas Ramirez

**Diseño Gráfico:**  
Ginger Chinchilla Aguilar

