

INFORME

Problemas de servicio asociados a la Jurisdicción Civil del 2018 al 2022

NOVIEMBRE 2022

PODER JUDICIAL
República de Costa Rica
Contraloría de Servicios
Poder Judicial
20 2002 2022 ANIVERSARIO

Tipo de Documento: Informe

Tema: Problemas de servicio asociados a la Jurisdicción Civil del 2018 al 2022.

Dirección
Erick Alfaro Romero

Recopilación de datos estadísticos
Gustavo Solano Rivera
Diana Castro Saborío

Diseño Gráfico
Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDOS

Presentación

Introducción 04
Estadísticas de los requerimientos de servicio 05

Estadísticas de los requerimientos de servicio

Cobro Judicial 15
Civil 25
Concursal 34

Análisis del impacto de la Reforma Procesa Civil

Cobro Judicial 42
Civil 45

Análisis de las gestiones en la Jurisdicción Civil

Consulta al personal contralor 49
Estudios de satisfacción 54

Problemas identificados por materia

Cobro Judicial 64
Civil 65
Concursal 66

Conclusiones

Consideraciones finales 67
Recomendaciones 71

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo recopila información de carácter cualitativo y cuantitativo que permite conocer el estado de la Jurisdicción Civil (Concursal, Cobro y Civil) en cuanto a la calidad del servicio que se está brindando, esto a partir de las gestiones que son presentadas por personas usuarias, sociedad civil o abogados y abogadas litigantes ante la Contraloría de Servicios y otros informes realizados para generar insumos y realimentación para el mejoramiento de la función de justicia civil.

El periodo de análisis inicia en enero del 2018 y finaliza en el primer semestre del año 2022, esto con el objetivo de identificar posibles tendencias y realizar comparaciones durante el periodo señalado. Asimismo, se cuenta con un apartado específico en el que se analiza el impacto que tuvo la reforma procesal civil que entró en vigencia en octubre del 2018 para lo cual se contemplaron 15 meses antes y 15 meses después desde que esta entro en vigor, iniciando en julio de 2017 y finalizando en febrero de 2020.

Como fuentes de información se tomó en consideración la base de datos generada por el sistema de registro que utiliza la Contraloría de Servicios para el trámite de gestiones (ARANDA SERVICE DESK). Se realizaron entrevistas a las personas Contraloras Regionales para tener una perspectiva a nivel nacional, así como la consulta escrita a personas auxiliares de Contraloría encargadas de tramitar inconformidades en estas materias, así mismo se complementó con una revisión documental de diferentes estudios, proyectos o informes de oportunidad de mejora que se hayan realizado.

El informe está compuesto por dos grandes apartados, iniciando con una visión general sobre el estado de la Jurisdicción Civil y posteriormente se realiza un análisis a detalle en cada una de las materias que la conforman, todo esto a partir de un análisis estadístico de la información. En los siguientes apartados se realiza un análisis más cualitativo donde se pretende identificar cuales son los principales problemas de servicio que se presentan.

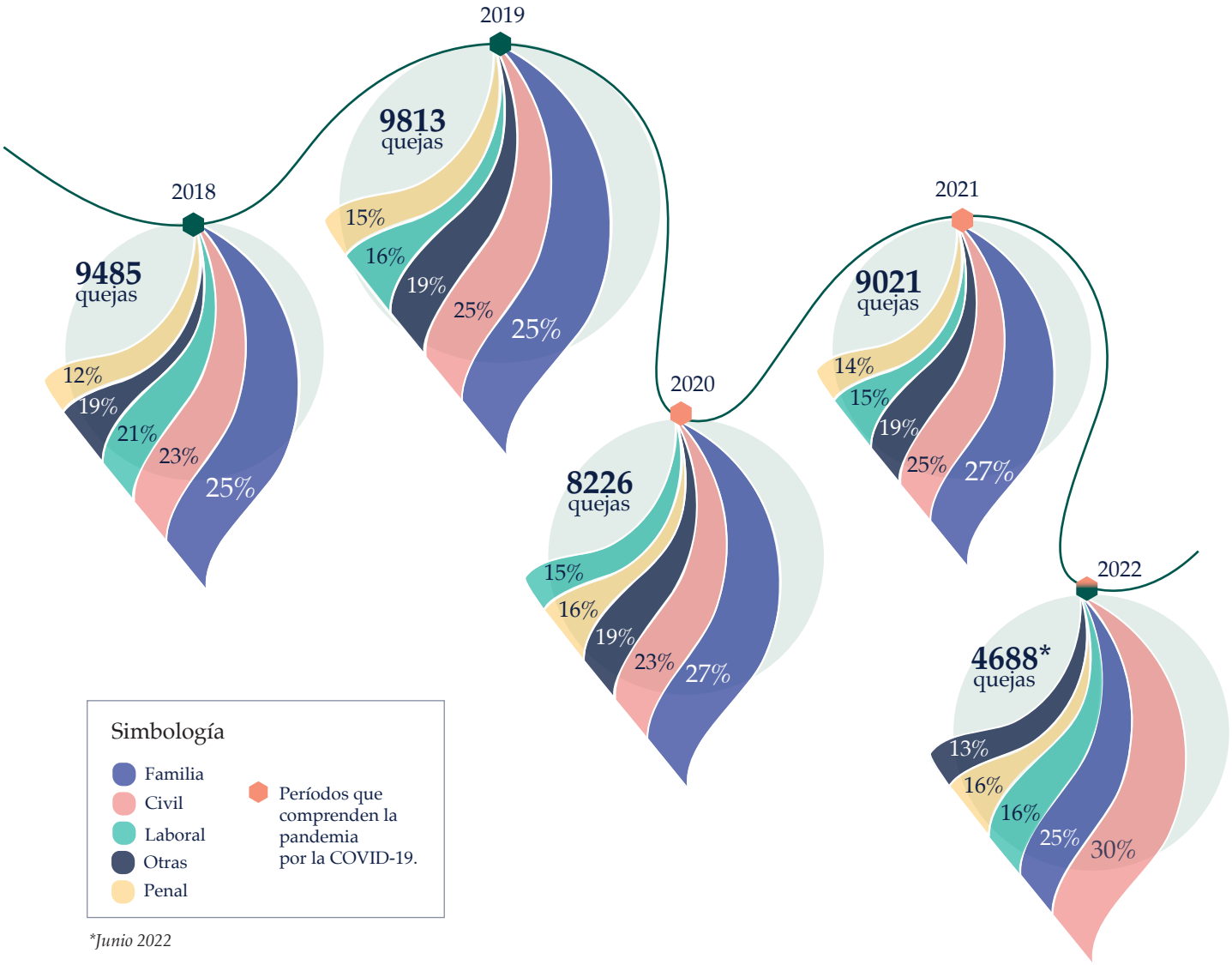


Estadísticas de los

REQUERIMIENTOS DE SERVICIO

Inconformidades presentadas por año

La Contraloría de Servicios, como órgano responsable de atender las inconformidades presentadas por las personas usuarias en relación con los servicios que ofrecen las oficinas y despachos judiciales del país, ha tramitado, en el período de estudio(enero 2018-junio 2022) un total de 41233 que se dividen de la siguiente manera:



*Junio 2022

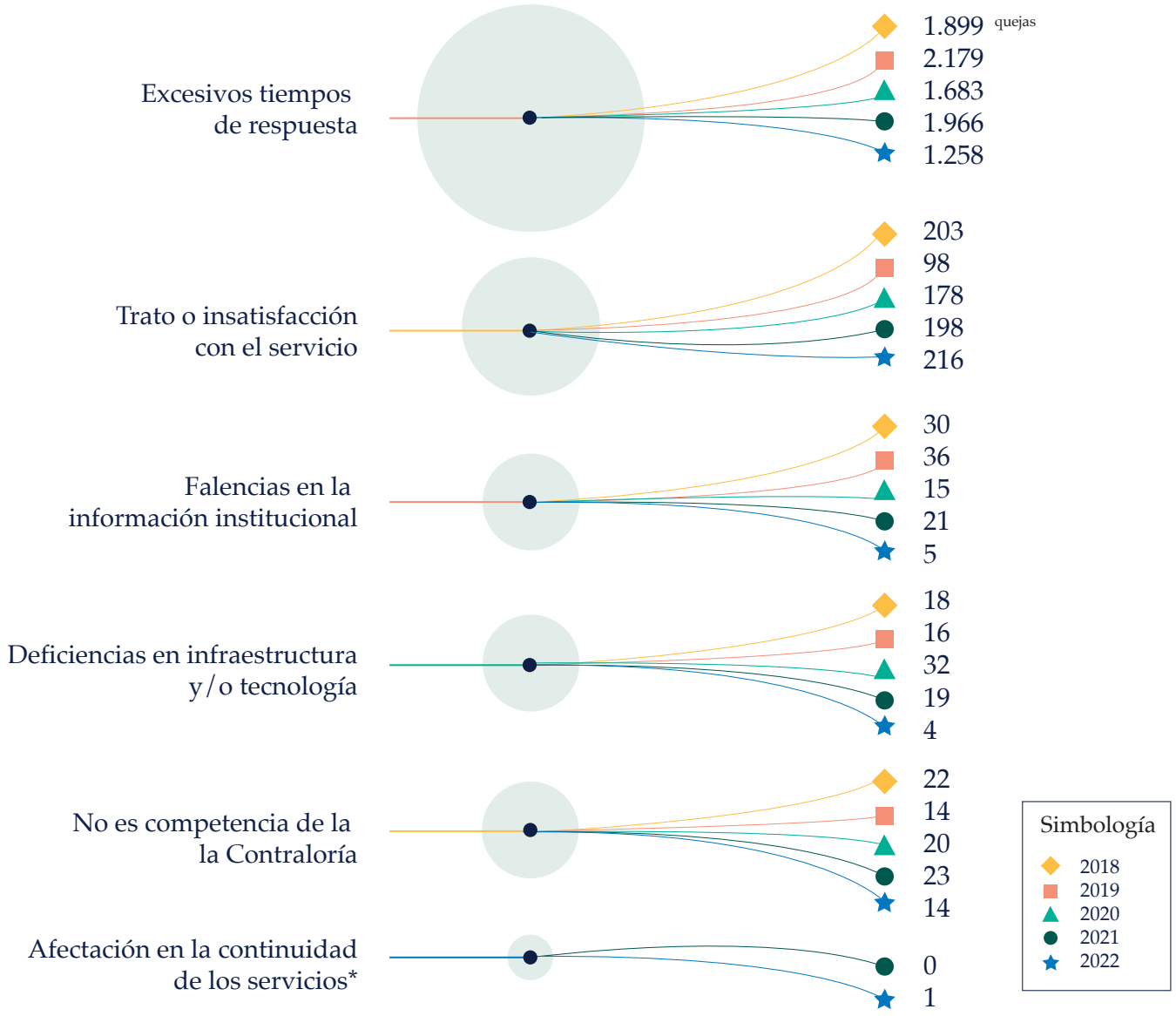
El gráfico anterior muestra la cantidad de inconformidades han tenido un comportamiento distinto de un año a otro, presentando dos extremos para el año 2019 y 2020, donde en el primero se encuentra el año con mayor cantidad de quejas recibidas y el segundo la más baja por la pandemia COVID-19.

De los requerimientos de servicio tramitados corresponden a la jurisdicción civil un total de 10168, lo que representa un 25.2% del total de gestiones atendidas por esta

dependencia en el período de estudio. Esto la convierte en la segunda jurisdicción con mayor cantidad de inconformidades recibidas, sólo superada mínimamente por la jurisdicción de familia, a la cual le corresponden un total de 10638 para un 25.8% del total. Esto las convierte en la jurisdicciones con mayor cantidad de requerimientos de servicios asociados.

Categorías de las inconformidades

Ahora bien, el sistema utilizado para el trámite inconformidades permite clasificar las gestiones por categoría y se realiza a partir de la queja planteada por parte de la persona usuaria, por lo cual se obtuvo la siguiente distribución para la Jurisdicción civil:



* Esta categoría se incluyó en 2021, por lo cual de los años anteriores no se tiene información.
Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

En tabla anterior se identifica que durante todos los años la categoría que más causo insatisfacción en las personas usuarias fue la de “excesivos tiempos de respuesta institucionales”. Se observa que más del 88% de las inconformidades son planteadas en esta categoría, la cual contempla atrasos en emitir una resolución, atender un escrito y giros de dinero como las principales razones que generan inconformidad entre las personas usuarias tal y como se mostrará más adelante.

En segundo lugar, se posiciona el trato o la insatisfacción con el servicio con un porcentaje de alrededor del 9% del total de las inconformidades generadas en la jurisdicción. Los errores humanos cometidos por las personas funcionarias en la generación de documentos, oficios, resoluciones, giros y embargos es el motivo de inconformidad que mayor gestionaron las personas usuarias en esa categoría de problema con un 25%, seguido de la no atención de las líneas telefónicas con un 21% del total.

La otras categorías que generan insatisfacción son las falencias en la información institucional y las deficiencias en la infraestructura y/o tecnología, representando porcentajes de 1% o menos durante el período de análisis. También existe un porcentaje de alrededor de 1% en cada año de quejas que fueron planteadas ante la Contraloría de Servicios, sin embargo éstas se encontraban fuera de las competencias de esta oficina por lo cual se remitieron a las instancias correspondientes para su debida atención.

Gestiones por ámbito

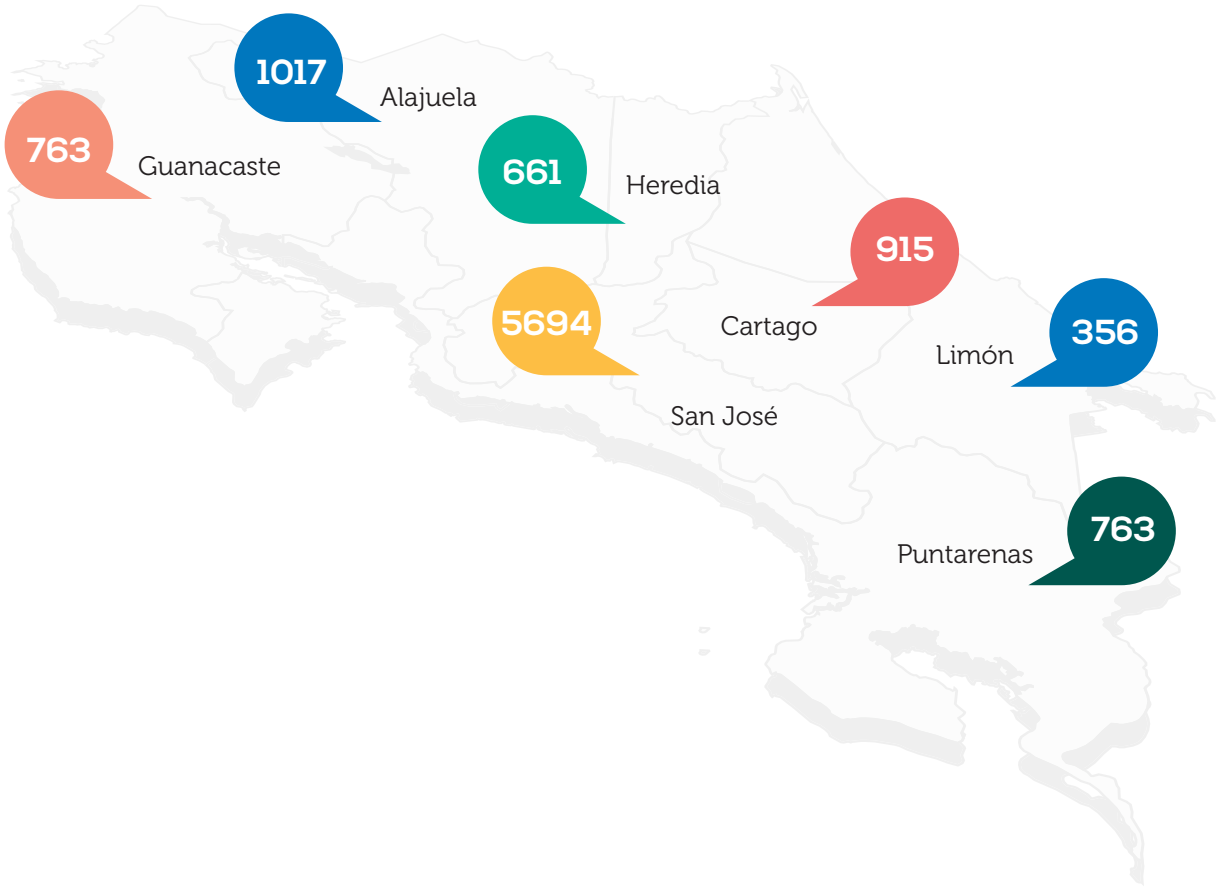
Además de información expuesta en los apartados anteriores el sistema permite realizar una división de las oficinas o despachos por ámbito judicial, en el cual fueron interpuestas las inconformidades planteadas por las personas usuarias, durante el periodo de investigación se obtuvieron los siguientes datos:



Como es de esperarse por el tipo de materia judicial, se observa que en la mayoría de las inconformidades, más del 98%, fueron interpuestas en relación con despachos que pertenecen al ámbito jurisdiccional. Sin embargo, existe una pequeña cantidad de gestiones que se asocian a temas administrativos relacionados propiamente a las Oficinas de Comunicaciones Judiciales, Administraciones Regionales y Dirección de Tecnología de Información principalmente.

Gestiones por provincia

Ahora bien, en lo que respecta a la cantidad de gestiones divididas por provincia se obtiene la siguiente información:



La provincia que mayor número de inconformidades concentró fue San José, en esta la cantidad de quejas tramitadas supera más de mil para los años de 2018 a 2019; incluso sólo el año 2022 no registró esa cantidad pero se debe considerar que como parte del estudio, el período 2022 sólo abarca los primeros seis meses del año. Sin embargo, en ese período se registraron 821 quejas por lo que siguiendo la tendencia es casi un hecho que al finalizar el año se van a sobrepasar las mil inconformidades como ha venido sucediendo en todos los años anteriores.

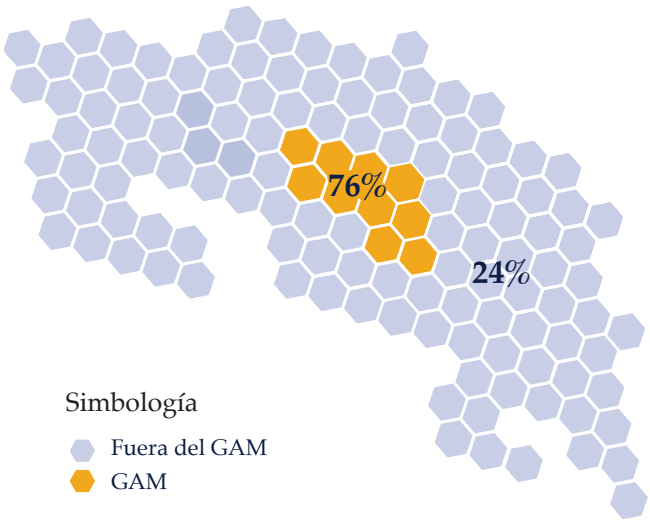
Otro de los aspectos importantes a considerar en este apartado es que la provincia de San José, según las estadísticas judiciales, cuenta con mayor número de oficinas y supera en más del 60% el circulante de la materia cobratoria y civil a nivel nacional de ahí que al existir más procesos, hay más personas intervinientes en los expedientes y por ende la posibilidad de que se reciban un mayor número de quejas.

El caso contrario es la provincia de Limón, la cual se posiciona en el último lugar como la oficina con menor número de inconformidades recibidas en los últimos 4 años y medio, con tan sólo un 3.5% del total de las quejas. Sin embargo mantiene un comportamiento constante registrando un promedio de 72 quejas anuales entre los dos circuitos judiciales que componen la provincia.

En las restantes provincias el comportamiento es muy similar entre ellas, salvo el caso de Cartago y Alajuela que se distancia un poco de las demás provincias pero manteniendo un comportamiento similar año con año.

Esta información permite distinguir que durante estos cuatro años y medio gran parte de las inconformidades tramitadas corresponden a oficinas que pertenecen al Gran Área Metropolitana (GAM), específicamente un 76%, porcentaje en el cual se excluyen los circuitos de San Ramón, San Carlos, Pérez Zeledón, Turrialba, Grecia, los cuales a pesar de formar parte de provincias del área metropolitana geográficamente se encuentra fuera de esta zona.

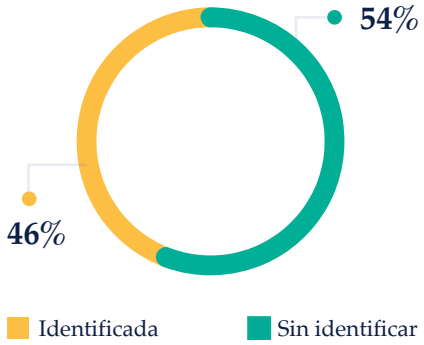
El restante 24%, fueron tramitadas fuera del GAM, repitiéndose el patrón que en las provincias que pertenecen al GAM que cuentan con más oficinas judiciales, la cual es una posible razón a esta diferencia, en el siguiente gráfico se puede observar esta información.



En los siguientes apartados se profundiza el análisis indicando aquellos despachos y circuitos en los cuales se han presentado un número mayor de inconformidades durante el último cuatrienio.

Deficiencias en la prestación del servicio

Posteriormente al trámite de las inconformidades la persona especialista realiza un análisis de las diligencias efectuadas y es a partir del criterio experto de éste, que se indica sí hubo o no una deficiencia en la prestación del servicio, en este caso durante los últimos cuatro años se identificaron las siguientes deficiencias en cuanto a los servicios brindados por las oficinas y despachos judiciales:



Tal y como se muestra en el gráfico anterior en un 54% de las inconformidades presentadas por las personas usuarias se identificó alguna deficiencia en el servicio y en el restante 46% no se logró evidenciar con claridad.

Es importante resaltar que en este apartado se toma en cuenta toda la jurisdicción, sin embargo, al individualizar esta en las secciones siguientes se podrá apreciar que el comportamiento entre una y otra materia es mas considerable en la materia cobratoria, seguido de la civil y por último la concursal.

A continuación, se muestra el desglose de cada categoría con sus respectivas causas:

Categoría	Causa	Valor absoluto
ENTORNO	Elevada presentación de escritos	1297
	Elevada presentación de asuntos para fallo	225
	Cambios de leyes o normativas	101
	Proceso de reforma	77
	Huelga	43
	Declaratoria de emergencia	28
	Afluencia de personas usuarias	8
	Afectación de luz, agua y telecomunicaciones	5
	Asueto	2
	Cierre Colectivo	2
	Contratos institucionales	2
	Remodelación en edificio	1
	Zona de alto riesgo	1

Categoría	Causa	Valor absoluto
 MÉTODO	Cantidad de trabajo por cuello de botella	2870
	Falta de Controles	190
	Falta planes de contingencia	27
	Proceso de implantación	25
	Falta de coordinación entre oficinas	27
	Proceso de inventario	31
	Cantidad de trabajo	33
	Falta de estandarización de procesos	19
	Proceso de rediseño	14
	Mala planificación de trabajo	22
	Falta de lineamientos	12
	Saturación de agendas	7
	Dificultad de ubicación de personas	5
 MOBILIARIO, EQUIPO Y SUMINISTROS	Fallo en los sistemas o equipos	98
	Problemas con la logística	7
	Habilitación de usuarios y permisos	1
	Equipo inapropiado	1
 PERSONA	Equipo insuficiente	3
	Descuido	497
	Falta de personal	84
	Incumplimiento cuotas de trabajo	25
	Negligencia	57
	Cumplimiento de labores administrativas	23
	Imposibilidad de sustitución	17
	Asume escritorio atrasado	15
	Falta de capacitación	16
	Poca experiencia	11
	Rotación de personal	4

En lo que respecta a cada categoría estas se entienden como, el entorno se refiera a la afectación de servicios causados por factores externos a la institución como lo son los fallos en el servicio eléctrico, agua, telecomunicaciones, desastres naturales, incumplimiento de contratos, cambios en leyes o normativas entre otros. Sobre estos no se tiene ningún tipo de control, pero cuando se presentan ocasionan una afectación directa en la prestación del servicio.

El método se refiere a la organización del trabajo la cual es propia de cada oficina o despacho judicial, la institución sí tiene control sobre esta, se incluye la cantidad de trabajo por cuello de botella, coordinación entre oficinas, falta de controles, proceso de inventarios, etc. El mobiliario, equipo y suministros se refiera a una falta o desabastecimiento de estos que implica no poder continuar brindando el servicio con normalidad, una falta de estos implica que el trabajo no se pueda realizar de una manera apropiada.

Con respecto al ámbito persona son factores internos, pero no pertenecen a la institución propiamente sino a las personas servidoras judiciales y la manera en la que estas desempeñan sus funciones (factores propios de la persona) algunas de las causas pueden ser descuido, falta de capacitación o inducción, asumir un trabajo atrasado, una distribución inapropiada del tiempo, entre otras.

A partir del análisis de las acciones que se realizó en cada una de las inconformidades tramitadas, se determina en cuales de ellas hay una deficiencia en la prestación del servicio, como se observa anteriormente durante estos cuatro años la deficiencia que se identificó con mayor frecuencia fue con respecto al método de trabajo, seguido por el entorno de trabajo como segundo factor que tuvo más peso dentro de esa ponderación.

En los siguientes apartados se profundiza en cada una de estas categorías y su desglose para poder ver a detalles cuales son las deficiencias que se están incurriendo a la hora de prestar un servicio, las cuales afectan de forma negativa la percepción de las personas usuarias sobre la calidad del servicio que se está recibiendo.

Estadísticas por MATERIA

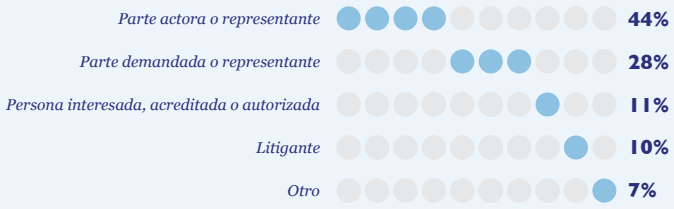


En el presente apartado se profundiza sobre el estado de cada una de las materias que conforman la jurisdicción civil, en cada una de ellas se analizara a partir de las inconformidades planteadas por las personas usuarias, se determinaran aspectos como la categoría de insatisfacción, la deficiencia en los servicios, el perfil de la persona que se queja y aquellas oficinas contra las cuales se han presentado más gestiones.

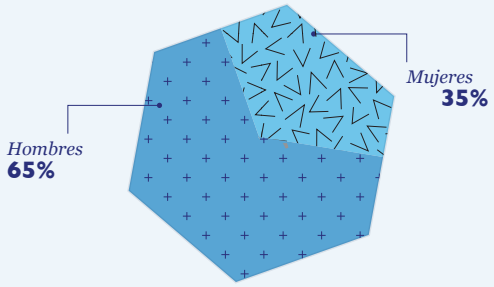
COBRO JUDICIAL

En el siguiente gráfico se muestra la distribución en cuanto a la calidad de persona usuaria dentro de los procesos judiciales. En el caso de la materia cobratoria se observa que el 44% de las quejas corresponden a la parte actora o su abogado, un 28% a la parte demandada o su representante, mientras que un 11% corresponde a personas interesadas, acreditadas o autorizadas dentro del expediente judicial, estas tres calidades fueron las que más relevancia tuvieron a partir del análisis estadístico:

Calidades de la persona usuaria



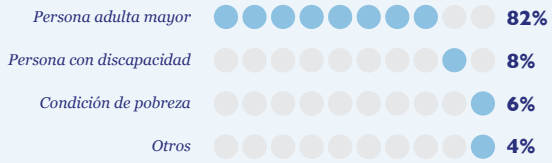
Sexo



Importante mencionar que en la categoría de "otros" se encuentran incorporados alguna de las siguientes partes: persona usuaria del servicio institucional, peritos, incidentista, curador(a) procesal, ejecutor(a), entre otros, estas calidades se agruparon en una sola categoría en vista a que su análisis individual cada una tenía un peso relativo de menos de 3%.

La distribución relativa al sexo de la persona usuaria muestra que los hombres son los que mayor número de inconformidades presentaron con un 65% del total, las mujeres un 35%, mientras que en el restante 7% de los casos no se indicó el sexo de la persona usuaria.

Condición de vulnerabilidad

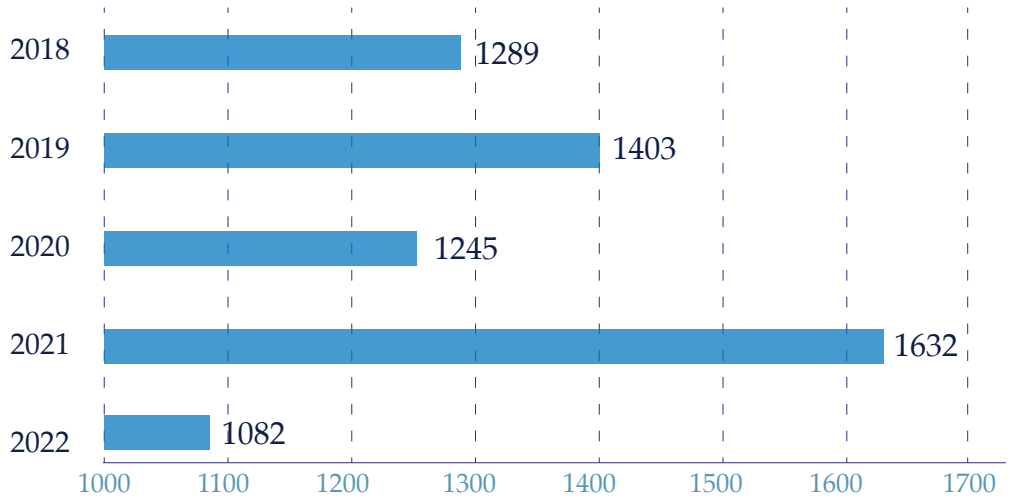


A manera de síntesis se determina que el perfil de la persona usuaria que hace uso de la oficina de Contraloría de Servicios para presentar sus inconformidades relacionadas con la materia de cobro judicial, son en su mayoría personas profesionales en derecho, predominando el sexo masculino y que en su mayoría representan a la parte que promueve el proceso.

Asimismo del total de personas usuarias que plantearon su inconformidad ante la Contraloría de Servicios por el servicio que brindan las oficinas que tramitan materia de cobro, un 4% de estas presentaban alguna condición de vulnerabilidad. Dentro de esta clasificación destacan las personas adultas mayores con un 82%.

Inconformidades presentadas por año

Durante el periodo en estudio en la materia cobratoria que abarca de enero del año 2018 al primer semestre del 2022, se presenta un total de 6682 inconformidades, que anualmente se dividen de la siguiente manera:



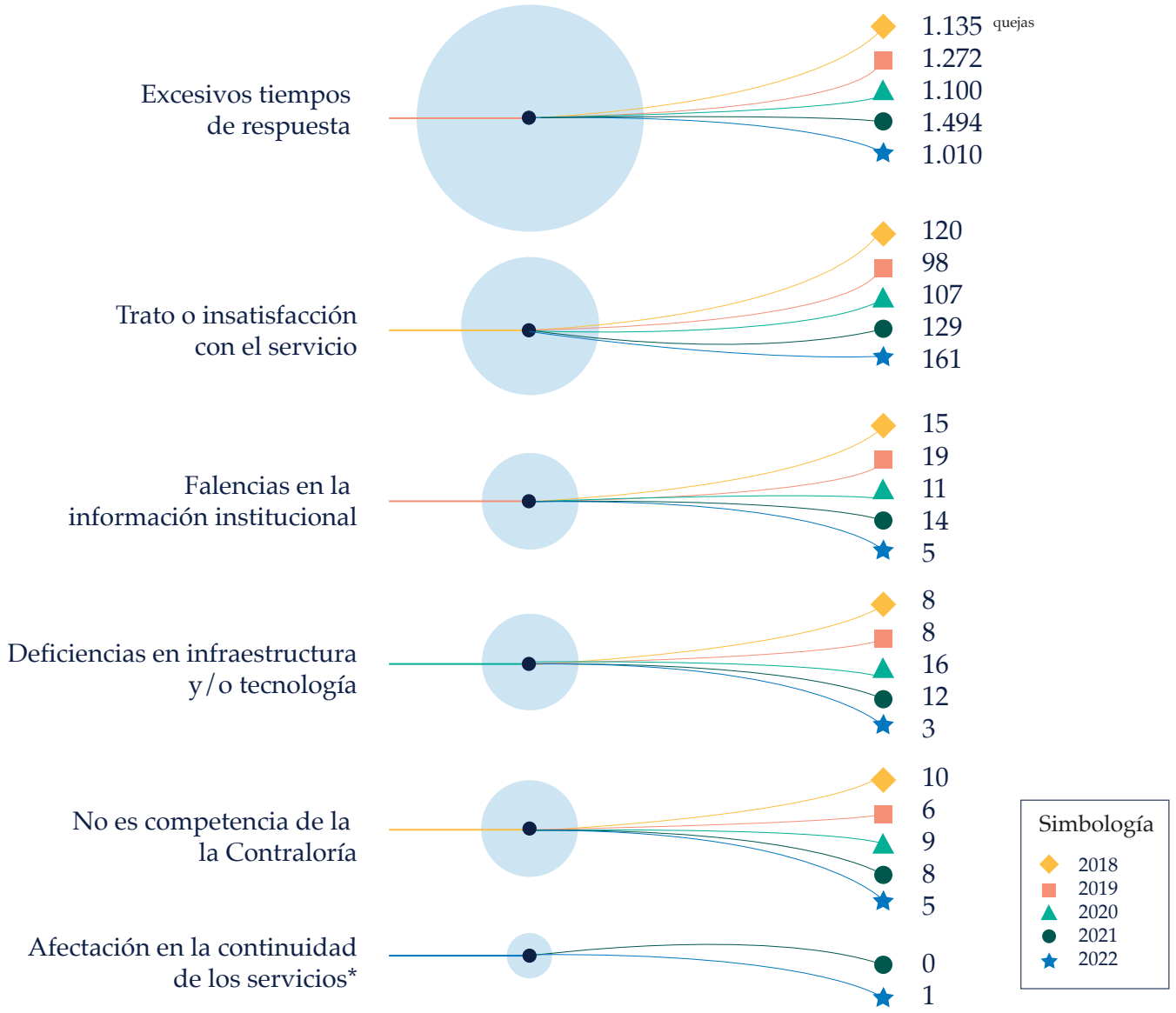
Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en el gráfico anterior, el año menos crítico de la materia fue el 2020 con 1245 inconformidades, no obstante, debe considerarse que para ese período fue el inicio de la pandemia lo cual conllevó a cierres intermitentes de los servicios y una disminución significativa de las personas que hacían uso de estos.

El dato más sobresaliente destaca en el año 2022 donde con apenas seis meses de análisis se puede observar que casi se alcanza la totalidad de inconformidades presentadas por las persona usuarias durante el año 2021 y en línea con la tendencia se puede concluir que para este año 2022 el incremento en las inconformidades recibidas ha sido muy significativo, donde una de las razones que pudo influir en este incremento es el regreso a la normalidad luego del levantamiento de las restricciones sanitarias a causa de la pandemia por el COVID-19.

Categorías de las inconformidades

En lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades fueron las siguientes:



* Esta categoría se incluyó en 2021, por lo cual de los años anteriores no se tiene información.
Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en el gráfico anterior , durante el periodo estudiado, la categoría que generó más insatisfacción en las personas usuarias fueron los excesivos tiempos de respuesta institucionales superando en todos los años de estudio el 88% de las causas de las inconformidades.

Al profundizar se determina que la principal causa de inconformidad de las personas usuarias se encuentra asociada al trámite de los expedientes donde se identifica que el 71% corresponde a atrasos en documentos, oficios o resoluciones, el 14% a giros de dinero, el 6% a tramites de embargo, mientras que el restante porcentaje a retrasos en fallos, señalamientos, notificaciones, y remisiones, envíos o traslados de expedientes judiciales.

Seguidamente, la segunda categoría con más inconformidades es el trato o insatisfacción con el servicio, donde destaca la molestia con errores humanos cometidos por las personas funcionarias (principalmente en documentos, oficios, resoluciones, giros, embargos, remisiones de expedientes, pericias y señalamientos) en un 39% del total de las inconformidades asociadas a esa categoría, un 21% a molestia por la no atención de las líneas telefónicas, un 11% a limitaciones de acceso al servicios que brindan los despachos cobratorios, 9% incumplimientos en labores propias del puesto de las personas funcionarias, trato inadecuado con un 7% y el restante porcentaje a rechazos administrativos e incumplimiento de circulares, políticas y acuerdos con la Contraloría de Servicios.

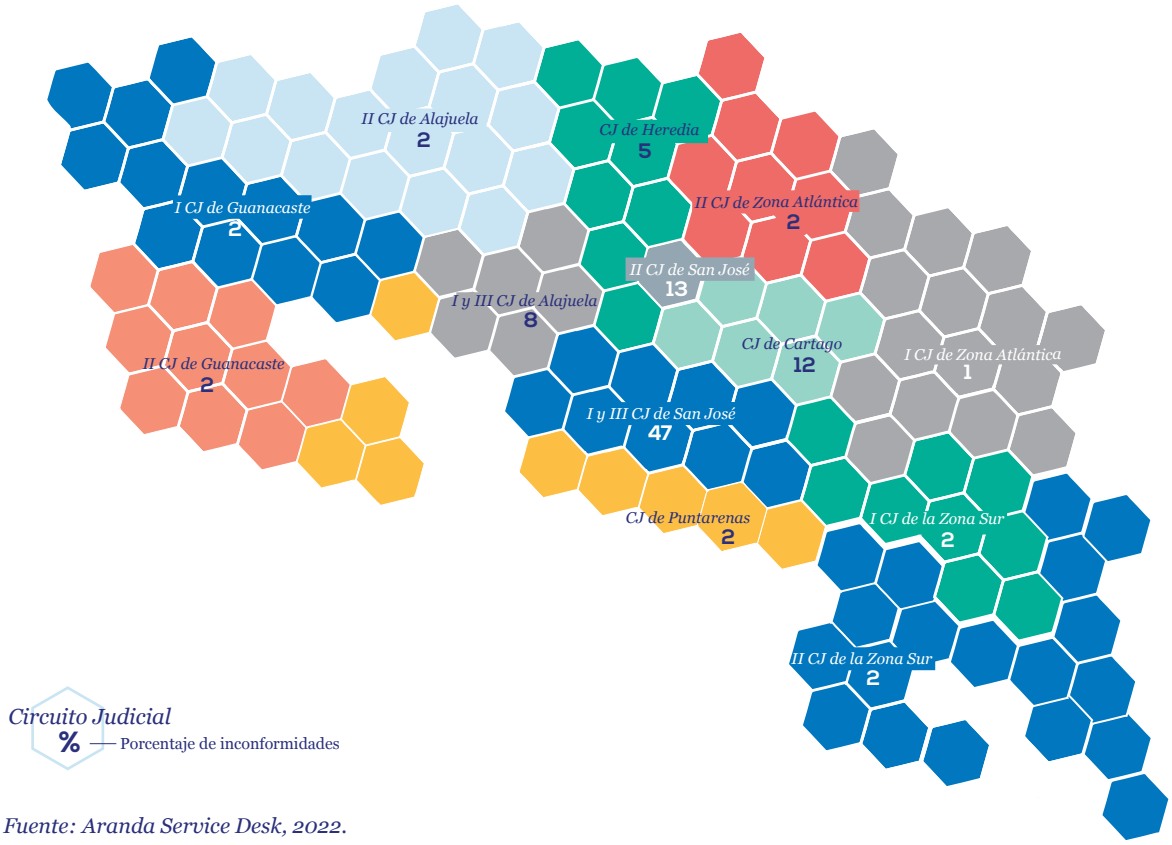
Finalmente y en menor medida, las demás categorías en las que se registraron inconformidades hacen referencia a la falencia en la información institucional (mala orientación personal, requisitos pocos claros o inexistentes e información deficiente por medios electrónicos), deficiencias en infraestructura y/o tecnología (problemas con el Gestión en Línea y notificaciones automáticas) y por último aquellas gestiones que no son competencia de la Contraloría de Servicios porque deben ser atendidas por otra dependencia judicial u otra institución.



La categoría "afectación en la continuidad de los servicios" se agregó dentro del sistema de registro en junio del 2021, por lo cual los años anteriores no tienen datos registrados, esta nueva categoría se crea producto de los cierres de las oficinas y despachos judiciales por limpiezas, en atención a los protocolos institucionales para evitar el contagio y propagación de la COVID-19, en época de pandemia, donde se hace necesario contar con datos cuantitativos que representa la posible afectación del servicio, empero, esta categoría también engloba una afectación por medidas presupuestarias.

Gestiones por Circuito Judicial

En el presente apartado, se identifican las inconformidades por cada Circuito Judicial con la finalidad de determinar en cuales zonas se han tramitado mayor cantidad de gestiones, obteniendo como resultado los siguientes datos:



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se aprecia en el gráfico anterior el 86%(5753) de las inconformidades tramitadas se concentran en los circuitos judiciales que se ubican en el Gran Área Metropolitana, lo cual puede coincidir con que la mayor cantidad de circulante en la materia de cobro se encuentra en esa región aunado a que es donde se encuentra la mayor concentración de personas por ende existe un mayor índice de inconformidades presentadas.

Es importante resaltar el caso de Cartago que se ubica en el tercer lugar de los circuitos judiciales con mayor número de inconformidades, sin embargo, tal y como se mostrara en los apartados siguientes la mayor cantidad de estas se dirigen al Juzgado Especializado de Cobro (única oficina que tramita esa materia en la provincia).

Oficinas con mayor índice de inconformidades

A continuación, se presentan aquellas oficinas o despachos judiciales que tienen un mayor número de inconformidades dentro del periodo estudiado tanto dentro del GAM como fuera de este. Es importante destacar que el análisis de la información se realizó de manera global en consideración de los cuatro años y el primer semestre del año en curso, como un todo, con el propósito de que los datos sean más representativos.

La siguiente tabla muestra la distribución por oficina, contemplando las cinco oficinas donde se registran la mayor cantidad de gestiones.

JUZGADOS DEL GAM	CANTIDAD
Primero Especializado de Cobro del I Circuito Judicial San José	1155 (17.2%)
Tercero Especializado de Cobro del I Circuito Judicial San José	1120 (16.6%)
Segundo Especializado de Cobro del I Circuito Judicial San José	1102 (16.4%)
Primero Especializado del II Circuito Judicial de San José	879 (13%)
Especializado de Cobro de Cartago	771 (11.5%)

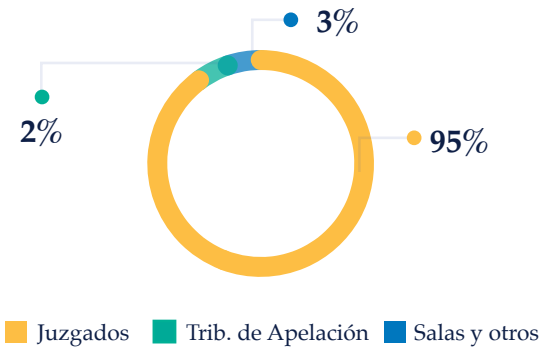
JUZGADOS FUERA DEL GAM	CANTIDAD
Juzgado de Cobro de Liberia	162 (2.4%)
Juzgado de Cobro de Puntarenas	146 (2.2%)
Juzgado de Cobro de Guápiles	139 (2%)
Juzgado de Cobro de Golfito	122 (1.8%)
Juzgado de Cobro de Santa Cruz	113 (1.6%)

Como se observa en las tabla, los cinco despachos judiciales dentro del GAM con mayor número de inconformidades representan un 74% del total recibidas en materia cobratoria durante el periodo en estudio.

La principal insatisfacción que se presenta por parte de las personas usuarias con relación a estas oficinas es lo relacionado a tiempos excesivos de respuesta institucionales donde se sigue la tendencia en documentos, oficios o resoluciones.

Asimismo, se muestra que en las oficinas que se ubican fuera del GAM, la cantidad de gestiones se reduce significativamente donde las cinco oficinas con mayor indice de inconformidad alcanzan un 10% y ninguna de ellas supera las 162 inconformidades.

Aunado a lo anterior, se logró determinar que el 95% de las gestiones presentadas se dirigen contra Juzgados, el 2% a Tribunales de Apelación y el restante porcentaje a otras oficinas (Sala Primera, Oficinas de Comunicaciones Judiciales, Recepción de Documentos, entre otras oficinas administrativas.



Cantidad de quejas recibidas por año de entrada del expediente

Para complementar la información relacionada con el trámite de gestiones de materia cobratoria, se realizó una revisión de los números de expedientes sobre los cuales se presentaron inconformidades y se concluye que en 6473 del total de inconformidades recibidas se asoció como mínimo un expediente judicial para un total de 6936 expedientes, mientras que en 217 inconformidades no se asoció ningún número de expediente.

Como se muestra en la siguiente tabla y para dar mayor relevancia a la información se agruparon los números de expedientes en períodos de 4 años de acuerdo a la fecha de presentación de los mismos con excepción de los procesos anteriores al 2010 que se agrupan de manera diferente por tratarse de cantidades menores tal y como se muestra a continuación:



Años de los procesos judiciales	Cantidad de quejas recibidas
1990 a 1999	117
2000 a 2010	484
2011 a 2014	1162
2015 a 2018	3498
2019 a 2022	1675

Gestiones remitidas a otras instancias

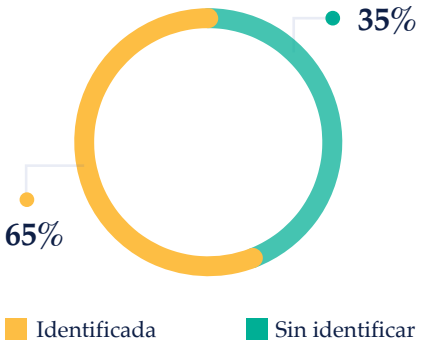
Del total de atenciones brindadas en materia cobratoria durante el período de estudio, un total de 27 de ellas fueron remitidas a otras instancias para su atención siendo las comisiones institucionales donde más se remitieron casos para su atención con un total de 15, a continuación, se muestra la distribución de cuales otras se les remitieron:



Instancia	Cantidad
Comisiones Institucionales	15
Inspección Judicial	7
Asuntos internos	4
Consejo Superior	1

Deficiencias en la prestación del servicio

En el presente apartado se identifican aquellas causas que generan deficiencias en la prestación de los servicios judiciales en la materia cobratoria, al respecto se recabó la siguiente información:



El gráfico anterior evidencia que en el 65% de las inconformidades (4377 en números absolutos) fue posible identificar alguna deficiencia en la prestación del servicio.

A continuación se muestra los ámbitos y causas en las cuales se clasifican estas deficiencias:

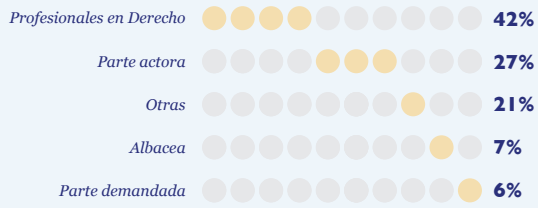
Categoría	Causa	Valor absoluto
 ENTORNO	Elevada presentación de escritos	1194
	Elevada presentación de asuntos para fallo	129
	Cambios de leyes o normativas	3
	Proceso de reforma	8
	Huelga	23
	Declaratoria de emergencia	23
	Afluencia de personas usuarias	4
	Afectación de luz, agua y telecomunicaciones	3
	Asueto	1
	Cierre Colectivo	1
	Contratos institucionales	1
	Remodelación en edificio	0
	Zona de alto riesgo	
 MÉTODO	Cantidad de trabajo por cuello de botella	2115
	Falta de Controles	69
	Falta planes de contingencia	1
	Proceso de implantación	1
	Falta de coordinación entre oficinas	7
	Proceso de inventario	12
	Cantidad de trabajo	30
	Falta de estandarización de procesos	7
	Proceso de rediseño	2
	Mala planificación de trabajo	12
	Falta de lineamientos	3
	Saturación de agendas	1
	Dificultad de ubicación de personas	3
 MOBILIARIO, EQUIPO Y SUMINISTROS	Fallo en los sistemas o equipos	38
	Problemas con la logística	1
	Habilitación de usuarios y permisos	1
	Equipo insuficiente	3
 PERSONA	Descuido	293
	Falta de personal	48
	Incumplimiento cuotas de trabajo	6
	Negligencia	39
	Cumplimiento de labores administrativas	6
	Imposibilidad de sustitución	5
	Asume escritorio atrasado	4
	Falta de capacitación	10
	Poca experiencia	6
	Distribución inapropiada del tiempo	3
	Incumplimiento planes de trabajo	5
	Uso del teléfono celular	1

Partiendo de los valores absolutos de los datos anteriores, se identifica que la principal deficiencia en la prestación del servicio se relaciona con la cantidad de trabajo por cuello de botella con un 47%, de seguido se destaca la elevada presentación de escritos con un 27% siendo la segunda causa identificada de las inconformidades y por último como tercer porcentaje con mayor relevancia se identifica el descuido de las personas funcionarias con un 7%, lo cual no es de extrañar debido a que coincide con la categoría de problemas de trato o insatisfacción con el servicio, donde se destacó la molestia con errores humanos cometidos por las personas funcionarias (principalmente en documentos, oficios, resoluciones, giros, embargos, remisiones de expedientes, pericias y señalamientos) en un 39% del total de las inconformidades asociadas a esa categoría.

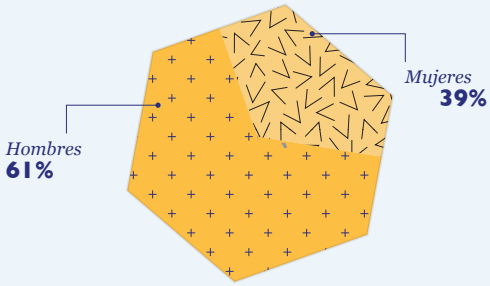
MATERIA CIVIL

En el siguiente apartado se analiza a la persona gestionante con el propósito de identificar aquellas características que permitan crear un perfil de la persona usuaria que hace uso de la Contraloría de Servicios para interponer sus inconformidades en materia civil, al respecto se identifica la siguiente información:

Calidades de la persona usuaria



Sexo



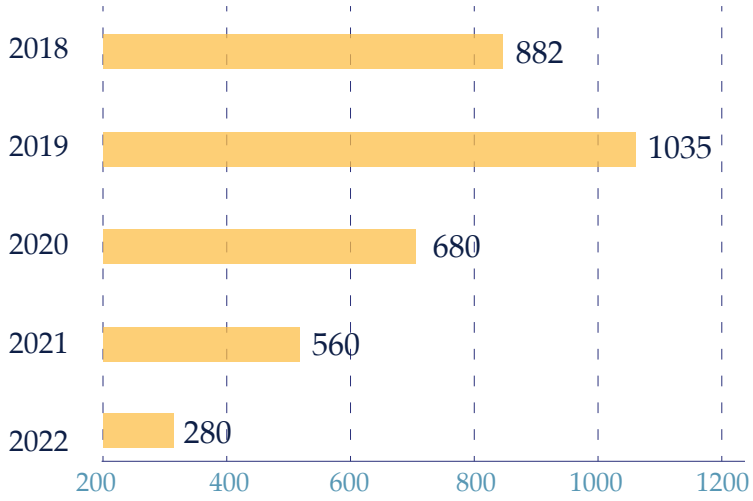
Del total de persona usuarias que presentaron inconformidades relacionadas con esta materia, tenemos que el 42% corresponde a personas profesionales en Derecho (Abogado(a) de la parte actora o demandada, Apoderados Especiales Judiciales y abogados litigantes). Asimismo, un 27% corresponde a la persona que funge como parte actora directa en el proceso judicial, 7% corresponde a personas que son albaceas en procesos judiciales y un 6% a las personas que son demandadas en un proceso judicial. Finalmente se incluye en la categoría "Otros"a intervinientes que no alcanzan más del 3%, por ejemplo, peritos, personas autorizadas, promoventes, testigos, herederos, ejecutores, curadores, entre otros.

Ahora bien, los hombres son las personas usuarias que más presentan inconformidades en materia civil ante la Contraloría de Servicios, representando un 61% del total de las gestiones recibidas durante el periodo estudiado, en el caso de las mujeres se refleja con un 39% de estas.

Seguidamente, del total de las personas usuarias que plantearon inconformidades ante la Contraloría de Servicios relacionadas a materia civil, dentro del periodo estudiado, el 11% de estas personas presentaban alguna condición de vulnerabilidad, lo cual implica que la gestión debe de ser atendida con la prioridad correspondiente. Dentro de esta clasificación, destacan personas adultas mayores con un 10%, y el otro 1% se refleja en calidades como personas menores de edad, indígenas, personas con discapacidad, personas migrantes, vulnerabilidad de salud y a la tecnología, entre otros.

Inconformidades presentadas por año

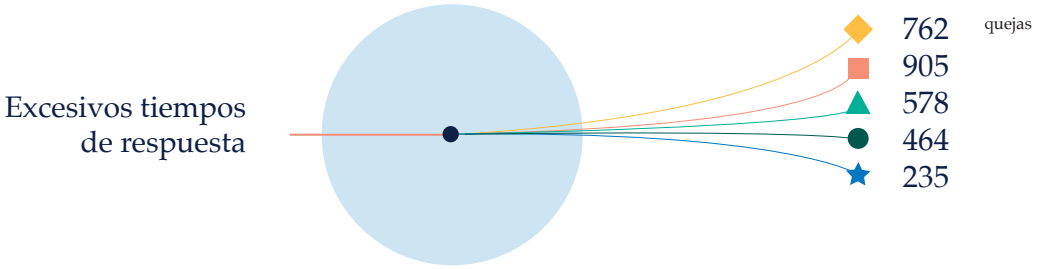
Durante el periodo del 2018 al primer semestre del 2022, en la materia civil, se presenta un total de 3437 inconformidades, que anualmente se dividen de la siguiente manera:

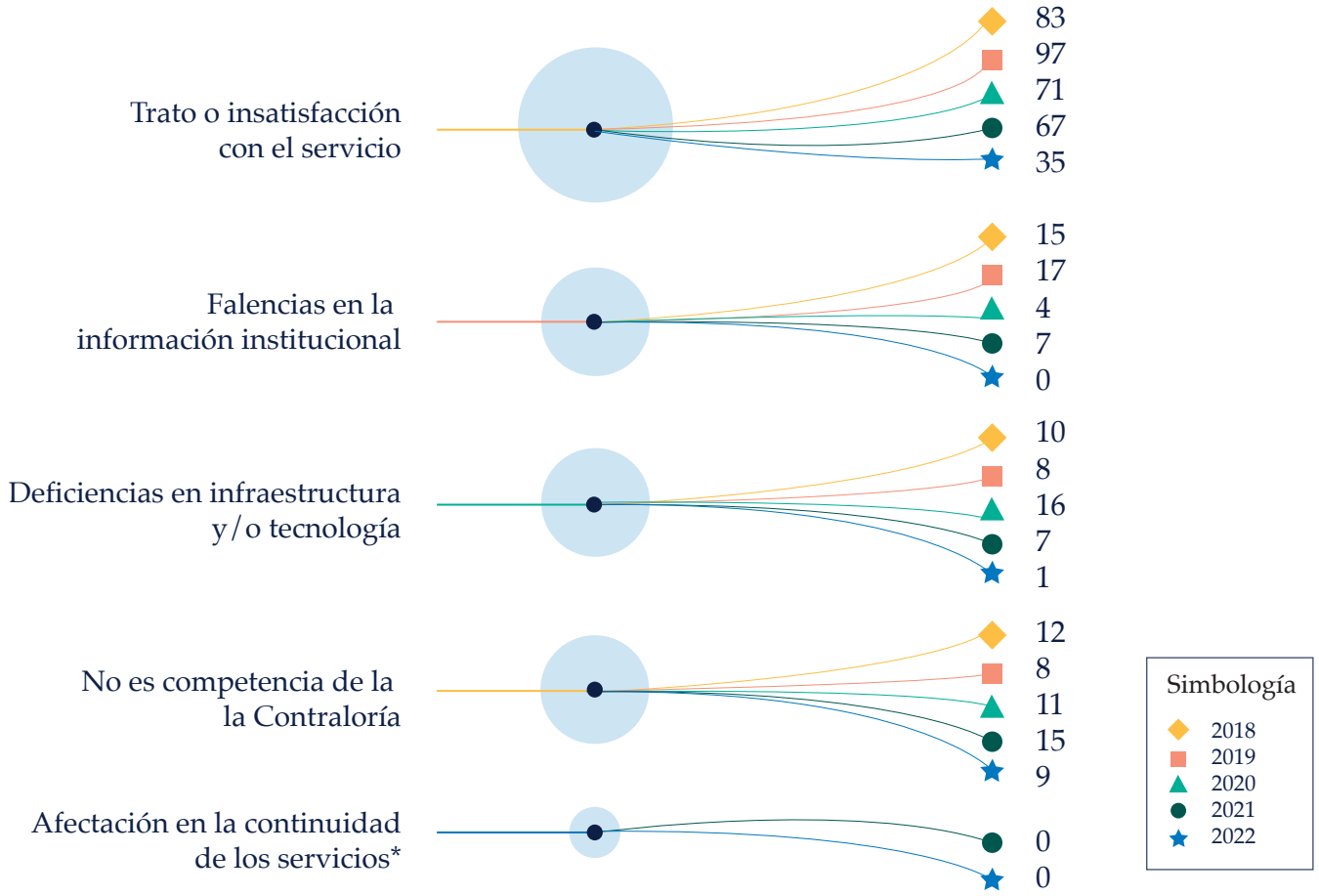


Como se observa en el gráfico anterior, el año más crítico de la materia fue el 2019, donde se presenta un pico más alto en cuanto a la recepción de inconformidades, situación que puede resultar consecuencia directa del impacto de la entrada en vigencia de la reforma procesal civil en el año 2018. Cabe señalar que, el periodo del 2022 que se está tomando como muestra es de enero a julio.

Categorías de las inconformidades

En lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades fueron las siguientes:





* Esta categoría se incluyó en 2021, por lo cual de los años anteriores no se tiene información.
Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como se observa en los gráficos anteriores, durante el periodo estudiado, la categoría que generó más insatisfacción en las personas usuarias fueron los excesivos tiempos de respuesta institucionales, representando para cada uno de los años el más del 80% de las causas de las inconformidades.

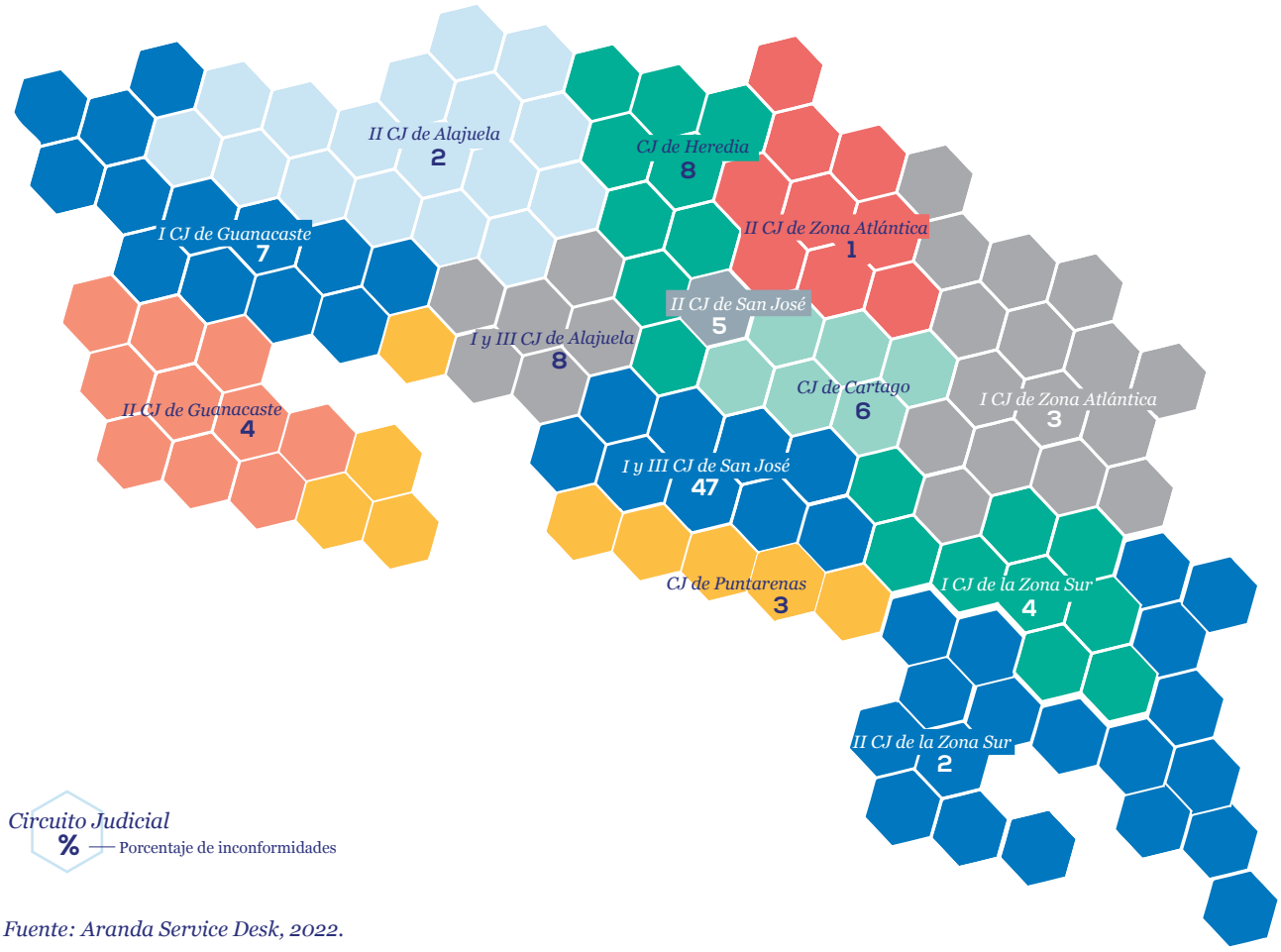
Al profundizar esta categoría, se identifica que el 62% corresponde a atrasos en documentos, oficios o resoluciones, el 16% a fallos, el 10% a giros de dinero y el porcentaje restante hace referencia a atrasos en embargos, remisiones o envíos, notificaciones o citaciones, pericias o señalamientos.

La segunda categoría con más peso es el trato o insatisfacción con el servicio con un 10% del total de requerimientos atendidos. La causa de mayor efecto es la limitación de acceso a los servicios con un 37% (recepción de denuncias o demandas, líneas telefónicas, rechazos administrativos, etc), el 32% de las gestiones se debieron a errores humanos (en documentos, oficios o resoluciones, notificaciones, remisiones, pericias, señalamientos), un 15% por incumplimiento de deberes (circulares, directrices, políticas, leyes), un 8% por trato inadecuado (personal o telefónico), un 6% correspondiente a incumplimientos de acuerdo con la Contraloría y un 2% a atención lenta (tiempo para ser atendido o tiempo de atención).

En menor medida, las demás categorías en las que se registraron inconformidades hacen referencia a la falencia en la información institucional (información deficiente u obsoleta, y requisitos pocos claros o inexistentes), deficiencias en infraestructura y/o tecnología (notificaciones automáticas, Gestión en Línea, limpieza y aseo, acceso a las instalaciones, problemas de red, entre otros), así como también, cuando aquellas gestiones no son competencia de la Contraloría de Servicios por motivos de que deben ser atendidas por otra dependencia judicial u otra institución.

Gestiones por Circuito Judicial

En el presente apartado, se identifican las inconformidades por cada Circuito Judicial con la finalidad de determinar en cuales zonas se han tramitado mayor cantidad de gestiones, obteniendo como resultado los siguientes datos:



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Tal y como se observa en el gráfico anterior, el I y III Circuito Judicial de San José, son los que representan una mayor cantidad de inconformidades con un total de 47% (1617 quejas). Es importante agregar que, por la cantidad de oficinas judiciales y al ser la provincia más poblada del territorio nacional, San José representa el circulante más grande en comparación a otros lugares.

Además, resulta importante indicar que, del total de quejas recibidas en dicho circuito, 1319 hace referencia al Primer Circuito Judicial con un 82% y 298 gestiones corresponden al Tercer Circuito Judicial de San José con un 18% del total.

Ahora bien, en segundo lugar se encuentran los circuitos de Heredia y Alajuela con un 8%, cada uno y en tercer lugar el primer circuitos judicial de Guanacaste y el Circuito de Cartago con un 6%, respectivamente.

Esta tendencia, permite identificar que el mayor número de quejas tramitadas son de los circuitos que pertenecen al Gran Área Metropolitana (se excluyen Turrialba, Grecia, San Carlos, San Ramón y Pérez Zeledón) con 72% del total de las inconformidades y el 28% restante corresponde a aquellas zonas fuera de la GAM.

Oficinas con mayor índice de inconformidades

A continuación, se presentan aquellas oficinas o despachos judiciales que tienen un mayor número de inconformidades dentro del periodo estudiado. Es importante destacar que el análisis de la información se realizó de manera global en consideración de los cuatro años y el primer semestre del año en curso, como un todo, con el propósito de que los datos sean más representativos.

La siguiente tabla muestra la distribución por oficina, contemplando las cinco oficinas donde se registran la mayor cantidad de gestiones.

JUZGADOS	CANTIDAD
Juzgado Primero Civil de San José	227 (7%)
Juzgado Segundo Civil de San José	174 (5%)
Juzgado Civil de Heredia	170 (5%)
Juzgado Civil y Trabajo del Primer Circuito Judicial de Guanacaste	164 (5%)
Juzgado Civil de Desamparados	149 (4%)

Como se observa en la tabla, la mayoría de estas oficinas están ubicadas dentro de la GAM, siendo que solamente una se encuentra fuera. Asimismo, como se muestra, los cinco despachos judiciales representan un 26% del total de las inconformidades recibidas en materia civil durante el periodo contemplado. Es importante indicar que, en un total se tramitaron 3437 quejas, distribuidas en 211 oficinas pertenecientes a todos los circuitos judiciales del país.

En estas oficinas, la principal insatisfacción que se presenta por parte de las personas usuarias es lo relacionado a tiempos excesivos de respuesta institucionales, enfocándose en la atención y trámite de documentos, oficios o resoluciones.

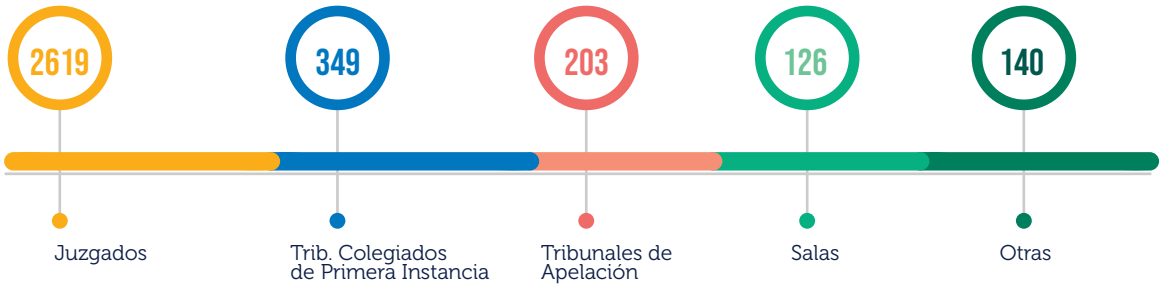
Ahora bien, a continuación, se muestran aquellos despachos o oficinas que tienen una mayor cantidad de inconformidades dentro y fuera de la GAM.

JUZGADOS DEL GAM	CANTIDAD
Juzgado Primero Civil de San José	227 (7%)
Juzgado Segundo Civil de San José	174 (5%)
Juzgado Civil de Heredia	170 (5%)
Juzgado Civil de Desamparados	149 (4%)
Juzgado Tercero Civil de San José	139 (4%)

JUZGADOS FUERA DEL GAM	CANTIDAD
Juzgado Civil y Trabajo del I Circuito Judicial de Guanacaste	164 (5%)
Juzgado Civil del I Circuito de la Zona Atlántica	101 (3%)
Juzgado Civil y Trabajo del I Circuito Judicial de la Zona Sur	72 (2%)
Juzgado Civil y Trabajo del II Circuito Judicial de Guanacaste	58 (2%)
Juzgado Civil y Trabajo del III Circuito Judicial de Alajuela	53 (1%)

Lo anterior, representa la cantidad de quejas por despacho con relación al total de 3437 inconformidades recibidas en la materia civil durante el periodo estudiado.

Aunado a lo anterior, se logró determinar que el 76% de las gestiones corresponden a Juzgados, el 10% a Tribunales Colegiados de Primera Instancia, 6% a Tribunales de Apelación Civil, un 4% a Salas (Sala Primera y Sala Segunda) y el 4% restante hace referencia a quejas recibidas contra la Oficina de Comunicación de Judiciales, Recepción de Documentos, Dirección de Tecnología de la Información, entre otras administrativas.



Asimismo, para completar la información sobre el trámite de gestiones de materia civil, se destaca que para el periodo de estudio se recibieron inconformidad por un total de 3322 expedientes (97% en valor relativo), de los cuales, un 17% corresponde a procesos judiciales entre los años 2000 y 2010, un 73% del 2011 al 2020, un 5% del año 2021, un 1% a expedientes del año 2022 y el porcentaje restante retribuye a expedientes entre el año 1945 al 1999. En esta línea, el caso más antiguo por el que se recibió una queja data de 1945 tramitado en el Juzgado Segundo Civil de San José con un estado de inactivo hoy en día.

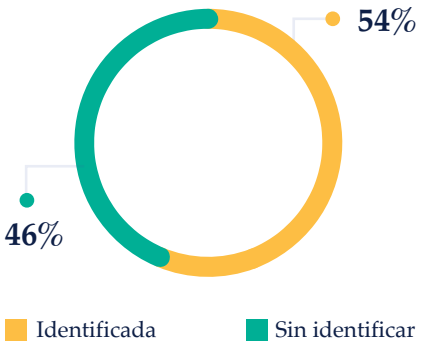
Ahora bien, del total de las gestiones tramitadas en materia civil durante el periodo estudiado, 7 de ellas fueron remitidas a otras instancias para su debida atención. La oficina a la cual se trasladaron más gestiones fue el Tribunal de la Inspección Judicial. A continuación, se muestra la distribución de a cuáles otras oficinas se remitieron quejas:



Instancia	Cantidad
Comisiones Institucionales	1
Consejo Superior	1
Consejo de Administración	1
Inspección Judicial	4

Deficiencias en la prestación del servicio

En el presente apartado se identifican aquellas causas que generan deficiencias en la prestación de los servicios judiciales en la materia civil, al respecto se recabó la siguiente información:



El gráfico anterior permite evidenciar que en un 54% (1873 en números absolutos) de las gestiones tramitadas fue posible identificar alguna deficiencia en la prestación del servicio.

La siguiente tabla muestra los ámbitos y causas en las cuales se clasifican estas deficiencias:

Categoría	Causa	Valor absoluto
ENTORNO	Elevada presentación de escritos	102
	Elevada presentación de asuntos para fallo	95
	Cambios de leyes o normativas	98
	Proceso de reforma	69
	Huelga	20
	Declaratoria de emergencia	5
	Afluencia de personas usuarias	4
	Afectación de luz, agua y telecomunicaciones	2
	Asueto	1
	Cierre Colectivo	1
	Contratos institucionales	1
	Remodelación en edificio	1
	Zona de alto Riesgo	1
MÉTODO	Cantidad de trabajo por cuello de botella	745
	Falta de Controles	121
	Falta planes de contingencia	26
	Proceso de implantación	24
	Falta de coordinación entre oficinas	20
	Proceso de inventario	19
	Cantidad de trabajo	13
	Falta de estandarización de procesos	12
	Proceso de rediseño	12
	Mala planificación de trabajo	10
	Falta de lineamientos	9
	Saturación de agendas	6
	Dificultad de ubicación de personas	2

Categoría	Causa	Valor absoluto
MOBILIARIO, EQUIPO Y SUMINISTROS	Fallo en los sistemas o equipos	60
	Problemas con la logística	6
	Equipo inapropiado	2
	Herramientas obsoletas	2
PERSONA	Descuido	203
	Falta de personal	35
	Incumplimiento cuotas de trabajo	19
	Negligencia	18
	Cumplimiento de labores administrativas	17
	Imposibilidad de sustitución	12
	Asume escritorio atrasado	11
	Falta de capacitación	6
	Poca experiencia	5
	Rotación personal	4
	Incumplimiento planes de trabajo	4
	Asistencias a cursos o capacitaciones	1

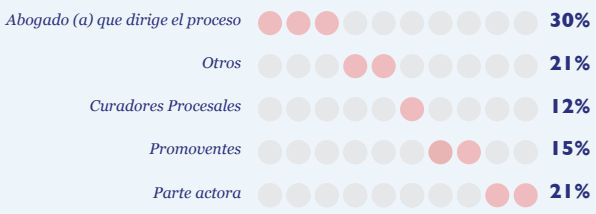
Partiendo de los valores absolutos de los datos anteriores, se identifica que la principal deficiencia en la prestación del servicio se relaciona con la cantidad de trabajo por cuello de botella con un 40%, en segundo lugar, se destaca el descuido por parte de las personas servidoras con un 11%, estos errores en su mayoría pueden ser evitables, mejorando los sistemas de control dentro de cada despacho, esta falta de controles representa un 6% de las causas de las deficiencias.

Entre otras afectaciones, se identificó la elevada presentación de escritos y asuntos para fallos, los procesos de inventario, fallos en los sistemas o equipos, entre otras que se observan en la tabla anterior.

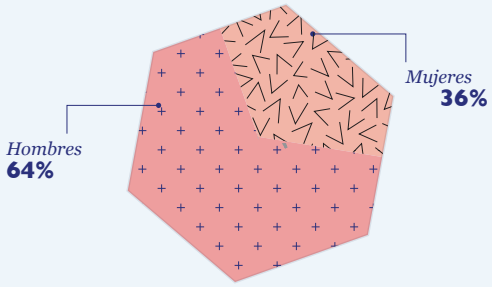
CONCURSAL

En el siguiente apartado se analiza a la persona gestionante con el propósito de identificar aquellas características que permitan crear un perfil de la persona usuaria que hace uso de la Contraloría de Servicios para interponer sus inconformidades en materia civil, al respecto se identifica la siguiente información:

Calidades de la persona usuaria



Sexo

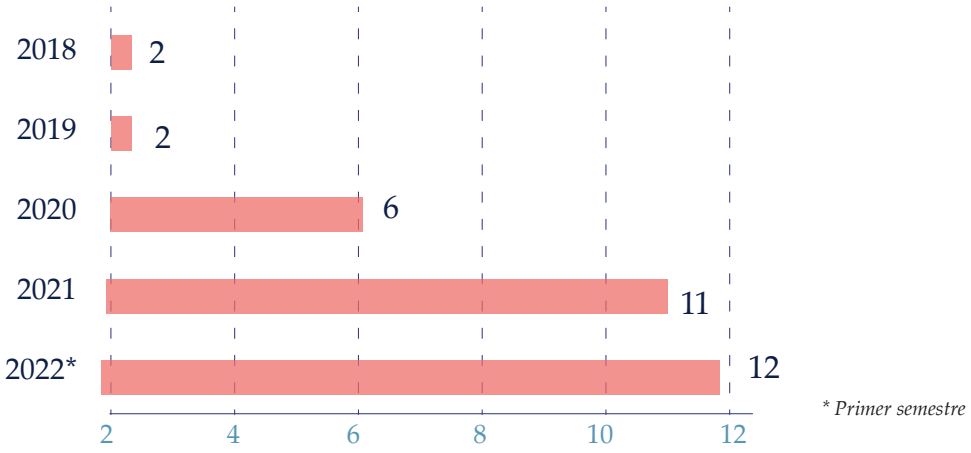


El gráfico anterior, muestra que un 64% de las quejas fueron interpuestas por hombres y el 36% por mujeres.

Ahora bien, en cuanto a la calidad de la persona usuaria, se destaca que el 30% de las gestiones fueron planteadas por personas profesionales en derecho (Abogado (a) parte actora y demandada, Apoderado (a) Especial Judicial, Litigante y Asistente), un 21% representa a las partes actoras, 15% promoventes, 12% personas Curadoras Procesales y el porcentaje restante corresponde personas autorizadas o interesadas dentro de los procesos y personas peritas judiciales.

Inconformidades presentadas por año

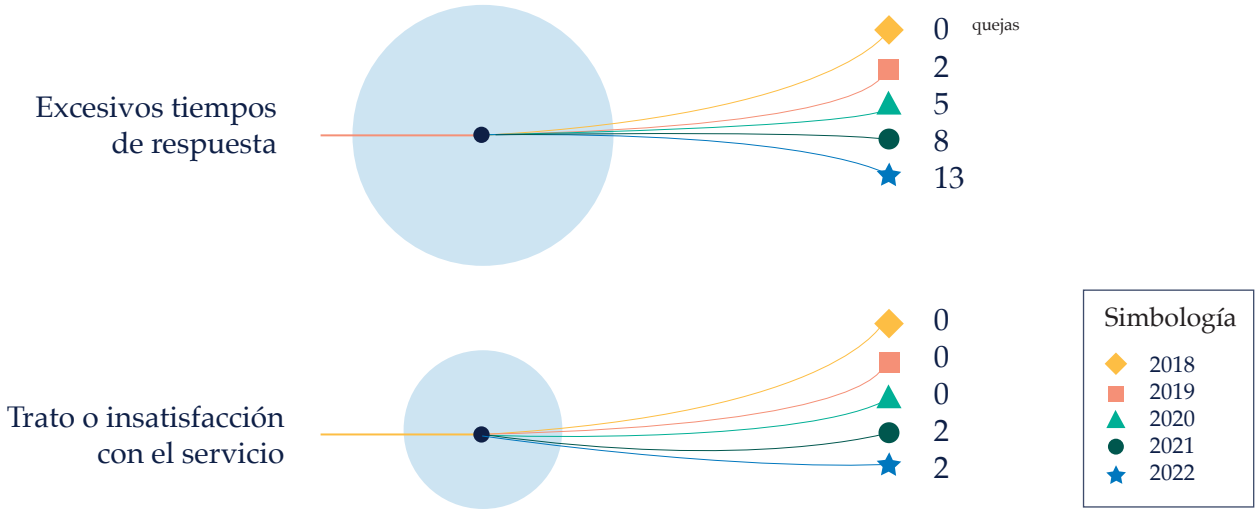
Durante el periodo estudiado, en la materia Concursal se registran un total de 33 inconformidades, distribuidas por año de la siguiente manera:



De acuerdo con el gráfico, el año en el que se han recibido más inconformidades ha sido el 2022, cabe señalar que únicamente se está tomando el primer semestre del año. Se puede evidenciar que, del 2018 a la actualidad, se ha dado un incremento en las quejas registradas en la materia concursal. Resulta importante mencionar que, el Juzgado Concursal de San José es el único competente a nivel Nacional.

Categorías de las inconformidades

En lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades fueron las siguientes:

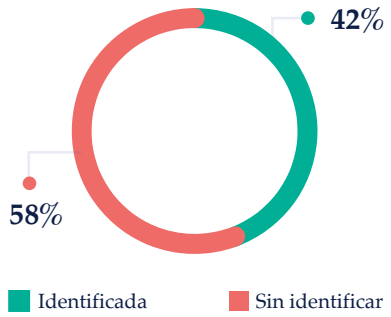


Como se observa, la categoría que generó más insatisfacción entre las personas usuarias fue el tiempo excesivo de respuesta por parte del despacho, esta categoría fue la que más peso representó durante los años analizados, representando el 88% del total de atenciones.

En segundo lugar, se encuentra el trato o insatisfacción con el servicio representado por un 12% del total, categoría que se mostró a partir del año 2021 a la actualidad.

Deficiencias en la prestación del servicio

En el presente apartado se identifican aquellas causas que genera deficiencias en la prestación de los servicios judiciales en materia Concursal, al respecto se recabó la siguiente información:



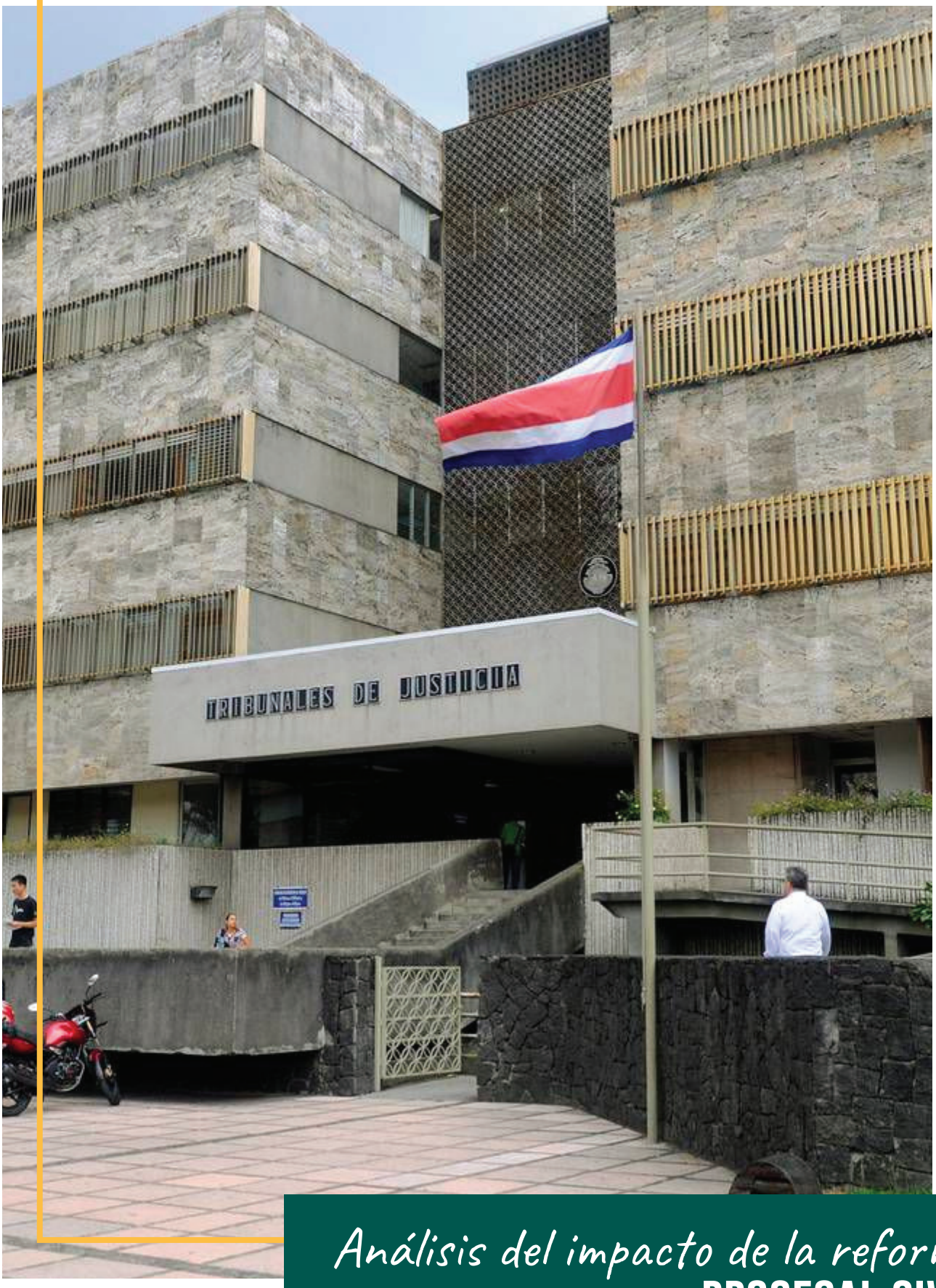
El gráfico anterior permito evidenciar que en un 42% (14 en números absolutos) de las gestiones fue posible identificar alguna deficiencia en la prestación del servicio.

La siguiente tabla muestra los ámbitos y las causas en los cuales se clasifican estas deficiencias:

ÁMBITO	CATEGORÍA	CANTIDAD
MÉTODO	Elevada presentación de escritos	1
	Elevada presentación de asuntos para fallo	1
ENTORNO	Cantidad de trabajo por cuello de botella	10
PERSONA	Descuido	1
	Falta de personal	1

Partiendo de los valores relativos de los datos se identifica que la principal deficiencia en la prestación de servicio se relacionada con la cantidad de trabajo por cuello de botella en el trámite de los expedientes con un 71% y las demás causas representan un 7% cada una del total de las deficiencias determinadas.

Asimismo, para completar la información sobre el trámite de gestiones de materia Concursal, se destaca que para el periodo de estudio se recibieron inconformidades por un total de 31 expedientes (94% en valor relativo), de los cuales, un 48% corresponde a procesos judiciales del año 2021, un 45% a expedientes tramitados entre los años 2011 y 2019, y un 6% del año 2020. En esta línea, el caso más antiguo por el que se recibió una queja data de 2011 con un estado de activo hoy en día en la Sala Segunda.



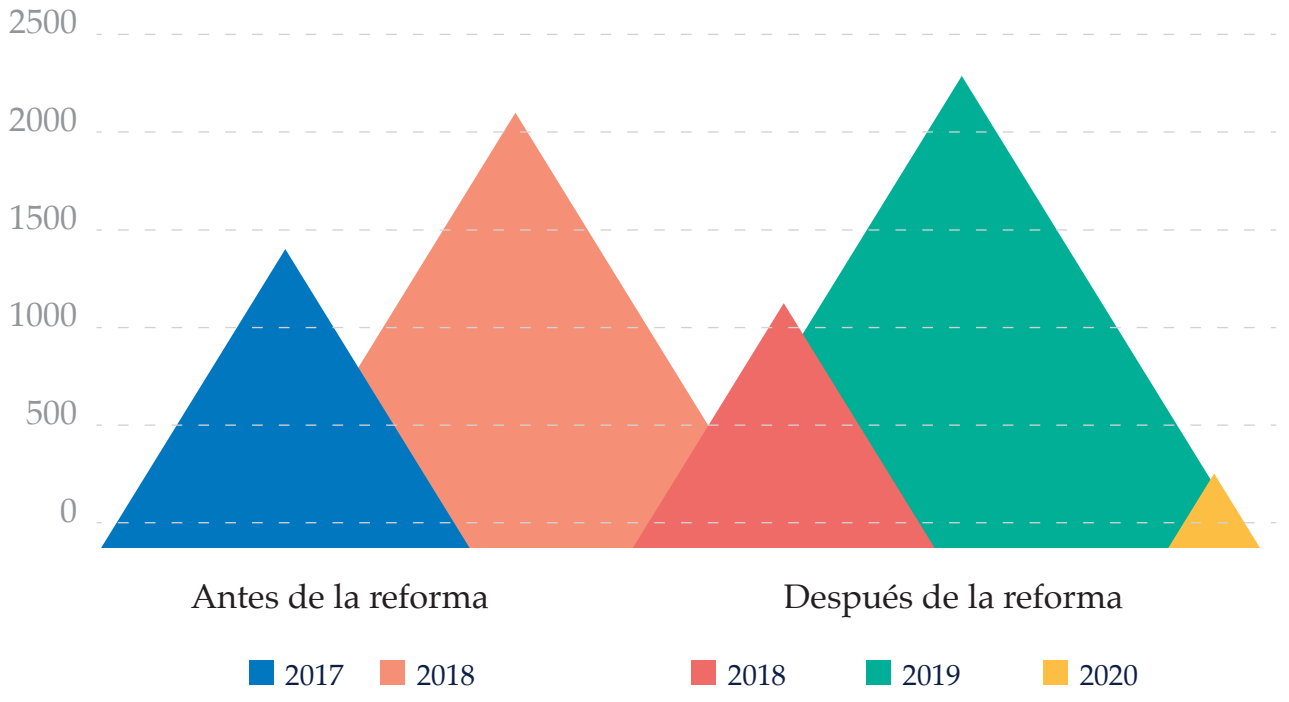
Análisis del impacto de la reforma
PROCESAL CIVIL

Según los datos mostrados en el primer apartado del informe, el comportamiento que ha tenido las inconformidades recibidas en la jurisdicción civil ha sido un tanto irregular debido a las restricciones sanitarias adoptadas por el gobierno de la república con ocasión a la pandemia del COVID-19.

Debido a lo anterior y con el fin de poder realizar un análisis del impacto que tuvo la reforma procesal civil, entrada en vigencia en octubre de 2018, se dispuso tomar en cuenta las inconformidades recibidas dentro de un período que podríamos llamar normal. Para esto se definió contemplar la información de 15 meses antes y después de la entrada en vigencia de la reforma, dando inicio en julio de 2017 y finalizando en febrero de 2020, fecha que coincide con el inicio de la pandemia y las medidas sanitarias que directamente influyeron en el comportamiento normal de los servicios judiciales.

Asimismo, es importante mencionar que el análisis que aquí se realiza se enfoca específicamente en la materia civil, cobratoria y los centros gestores debido a que la cantidad de gestiones recibidas en otras materias como la concursal, no nos permite contar con datos suficientes para realizar un análisis.

Durante este nuevo período de análisis de 30 meses se reportaron un total de 5740 inconformidades de las cuales 2467 se recibieron previo a la entrada en vigencia de la reforma y las restantes 3273 posterior a esta, lo que significa un incremento de un 14% entre un período y otro tal y como se muestra en el gráfico adyacente:



Categorías de las inconformidades

En lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades fueron las siguientes:

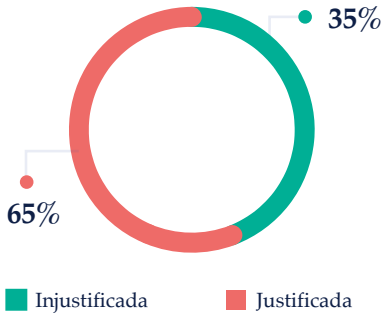


Cómo se aprecia en el gráfico todas las categorías de problemas tuvieron un incremento posterior a la entrada en vigencia de la reforma procesal civil. Sin embargo, la categoría que más causó molestia en la persona usuaria son los excesivos tiempos de respuesta institucional con un 86% del total de las inconformidades continuando con el mismo patrón de comportamiento que se tuvo en la primera parte del informe. No obstante, si es importante destacar que en esta categoría el incrementó que se presentó posterior a la entrada en vigencia de la reforma es bastante considerable con un 18% entre un período y otro.

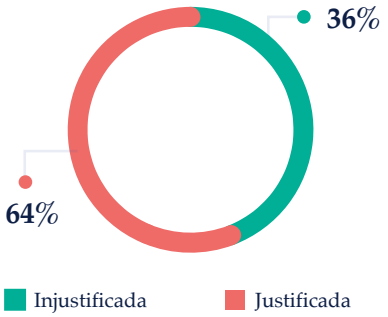
La segunda categoría con mayor índice de inconformidades es la de "trato o insatisfacción con el servicio" la cual incorpora aspectos tales como trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, entre otros y que alcanzó un 10% del total recibido en el período de análisis.

Deficiencias en la prestación del servicio

Antes de la reforma



Después de la reforma



Luego del análisis que realizaron las personas especialistas encargadas de dar trámite a las inconformidades, se concluye que los porcentajes de las gestiones en las cuales se identificó una afectación tanto antes como después de la reforma procesal son muy similares tal y como se aprecia en el gráfico anterior.

De una revisión de algunas de las inconformidades en las cuales se identificó deficiencia se determinan algunos problemas asociados propiamente a la entrada en vigencia de la reforma y que se enfocan básicamente a:

- Problemas con las migraciones realizadas como parte del proceso de implantación (retrasos en el proceso de migración).
- Errores humanos cometidos por las personas funcionarias.
- Problemas de información con respecto a los despachos que se combinan.
- Extravío de expedientes como parte del proceso de migración.
- Expedientes que no fueron digitalizados en su totalidad lo que no permite visualizarlos completamente por medio del Sistema de Gestión en Línea.
- Retardo en la resolución de procesos debido al acomodo de los despachos.
- La persona usuaria de la materia civil percibió mayor afectación en el servicio al tener un incremento porcentual mayor en el trámite de las inconformidad en comparación con la materia cobratoria.

En los siguientes dos recuadros se presenta el resumen de las causas de deficiencia identificadas en las inconformidades presentadas por las personas usuarias las cuales, como se ha venido haciendo, se dividen en el antes y después de la reforma con el fin de comparar el impacto que esta tuvo:

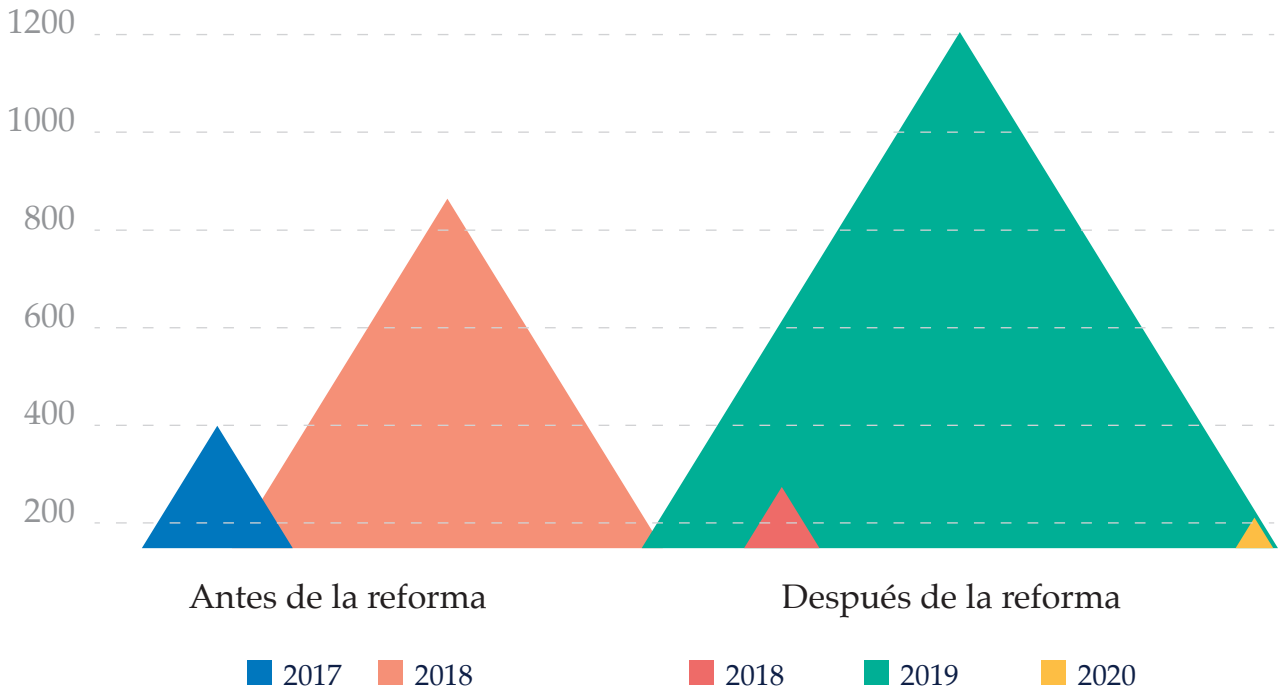
Categoría	Causas de deficiencia	Antes de la reforma	Después de la reforma
ENTORNO	Elevada presentación de escritos	53	456
	Elevada presentación de asuntos para fallo	18	82
	Cambios de leyes o normativas	14	84
	Proceso de reforma	6	63
	Huelga	4	39
	Afluencia de personas usuarias	1	2
	Afectación de luz, agua y telecomunicaciones	1	1
	Asueto	0	2
MÉTODO	Cantidad de trabajo por cuello de botella	521	863
	Falta de Controles	30	84
	Falta planes de contingencia	19	5
	Proceso de implantación	8	18
	Falta de coordinación entre oficinas	3	12
	Proceso de inventario	6	9
	Cantidad de trabajo	51	13
	Falta de estandarización de procesos	6	6
	Proceso de re diseño	7	5
	Mala planificación de trabajo	8	3
	Falta de lineamientos	6	3
	Saturación de agendas	4	2
	Dificultad de ubicación de personas	1	2
MOBILIARIO, EQUIPO Y SUMINISTROS	Fallo en los sistemas o equipos	13	26
	Problemas con la logística	0	5
	Equipo inapropiado	1	2
	Herramientas obsoletas	0	2
PERSONA	Descuido	111	144
	Falta de personal	70	10
	Incumplimiento cuotas de trabajo	4	10
	Negligencia	23	20
	Cumplimiento de labores administrativas	8	5
	Imposibilidad de sustitución	11	1
	Asume escritorio atrasado	5	5
	Falta de capacitación	3	6
	Poca experiencia	2	6
	Rotación personal	1	4
	Incumplimiento planes de trabajo	3	3
	Distribución inapropiada del tiempo	2	1
	Asistencias a cursos o capacitaciones	1	1

COBRO JUDICIAL

Cantidad de inconformidades

Para la materia de cobro, durante el periodo estudiado se reportaron un total de 3283 quejas, 1442 gestiones (44%) en los 15 meses previos a la aplicación de la reforma y 1841 (56%) posterior a la reforma.

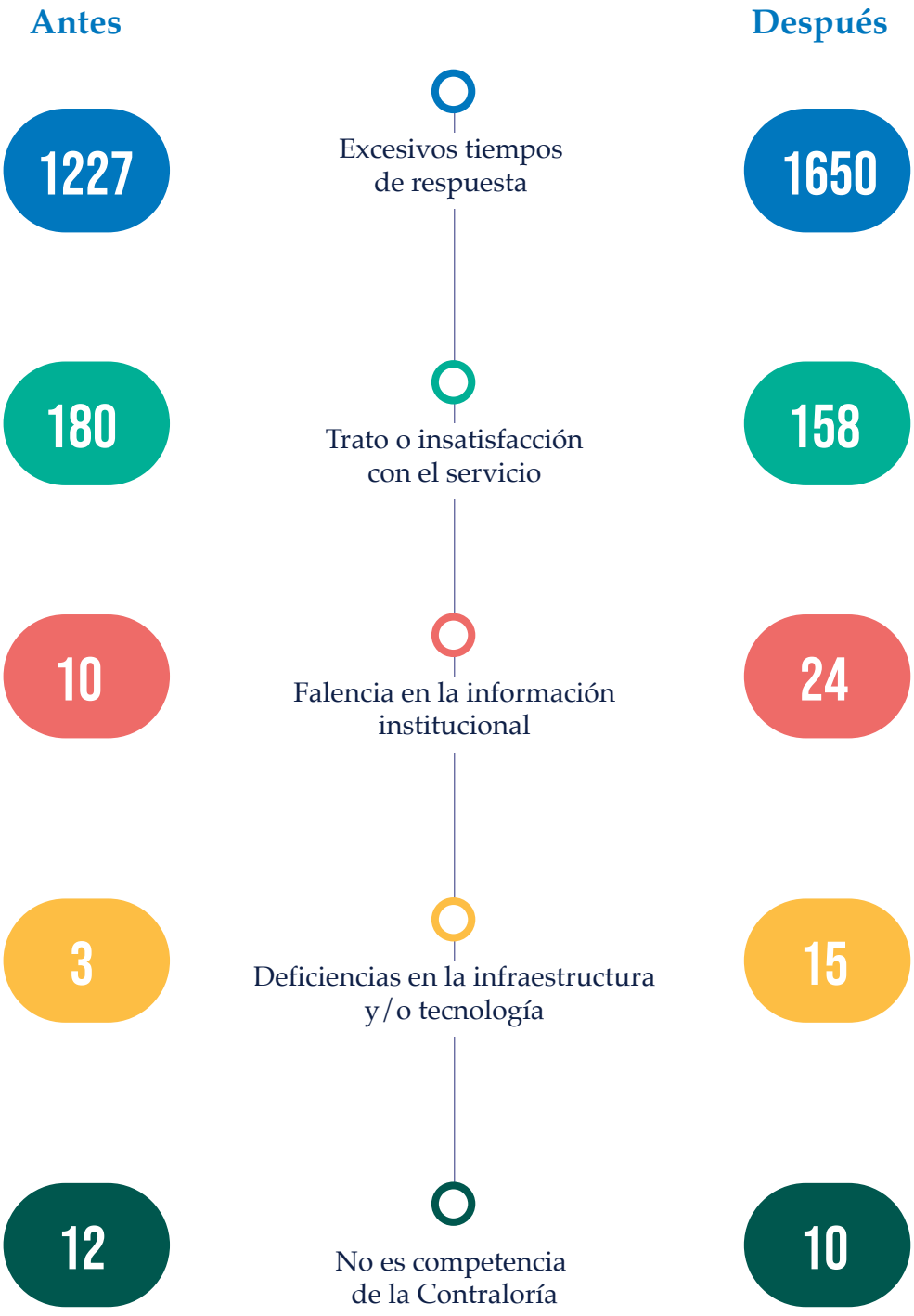
De las 1442 quejas antes de la reforma, 489 corresponden al año 2017 (01 de julio al 31 de diciembre) y 953 para el año 2018 (01 enero al 07 de octubre). Para el periodo posterior a la entrada en vigencia de la reforma 336 son del año 2018 (08 octubre al 31 de diciembre), 1403 del año 2019 y 102 del 2020 (01 enero al 29 de febrero), representándose de la siguiente manera:



Como se puede observar, existe un aumento de un 12% en la cantidad de inconformidades recibidas posterior a la entrada en vigencia de la reforma procesal civil en el año 2018, un poco por debajo de la materia civil que tuvo un aumento entre un período y otro de 18%, no obstante, se puede concluir que las personas usuaria evidenciaron algún tipo de molestia o inconvenientes como parte del proceso que trajo consigo la reforma.

Categorías de las inconformidades

En lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades, fueron las siguientes para los periodos estudiados:



Como se observa en los gráficos anteriores, se muestra la misma tendencia de los períodos estudiados en los apartados iniciales del presente informe donde la categoría de problema más recurrente es la insatisfacción con los excesivos tiempos de respuesta institucional, representando un 87% del total de quejas tramitadas en el que se divide en un 43% antes de la reforma y un 57% posterior a la reforma, evidenciando un incremento en las quejas atendidas.

Para el periodo antes, el 73% de los atrasos corresponden a la atención de documentos, oficios o resoluciones, el 9% a dictados de sentencia y 8% en giros dinero, siendo estos los tres motivos con más peso dentro de los tiempos de respuesta.

Para el periodo después, el 71% de mora se presenta en la atención de documentos, oficios o resoluciones; el 15% en la atención de giros de dinero y el 6% en el trámite de decreto de embargos o anotaciones de demanda.

La segunda causa con más peso para ambos periodos ha sido el trato o la insatisfacción con el servicio. Al profundizar en esta categoría, antes de la reforma, el 54% corresponde a errores humanos en (documentos, oficios o resoluciones, giros, notificaciones o remisiones, entre otros), 24% referentes a incumplimiento de directrices (circulares, leyes, políticas y labores propias del puesto), 16% a limitaciones de acceso de servicio (recepción de demandas, rechazo administrativo, líneas telefónicas), 3% a trato inadecuado (personal o teléfono) y 3% a incumplimiento de acuerdo con la Contraloría de Servicios.

Ahora bien, con lo respecta para el periodo después de la reforma los porcentajes son muy vaiados el 36% corresponde a errores humanos en documentos oficios, resoluciones, giros, notificaciones, remisiones o traslados de expedientes 25% a limitaciones de acceso al servicio con relación a la atención de líneas telefónicas, el, 12% incumplimiento de labores propias del puesto, un 10% a incumplimiento de acuerdo con la Contraloría de Servicios, 9% a trato inadecuado de parte de la persona servidora judicial, mientras que el restante porcentaje se divide en categorías menores a un 2% relacionadas con incumplimiento de circulares, directrices, políticas, rechazos administrativos, espera para ser atendido que sumadas alcanzan el 8% restante.

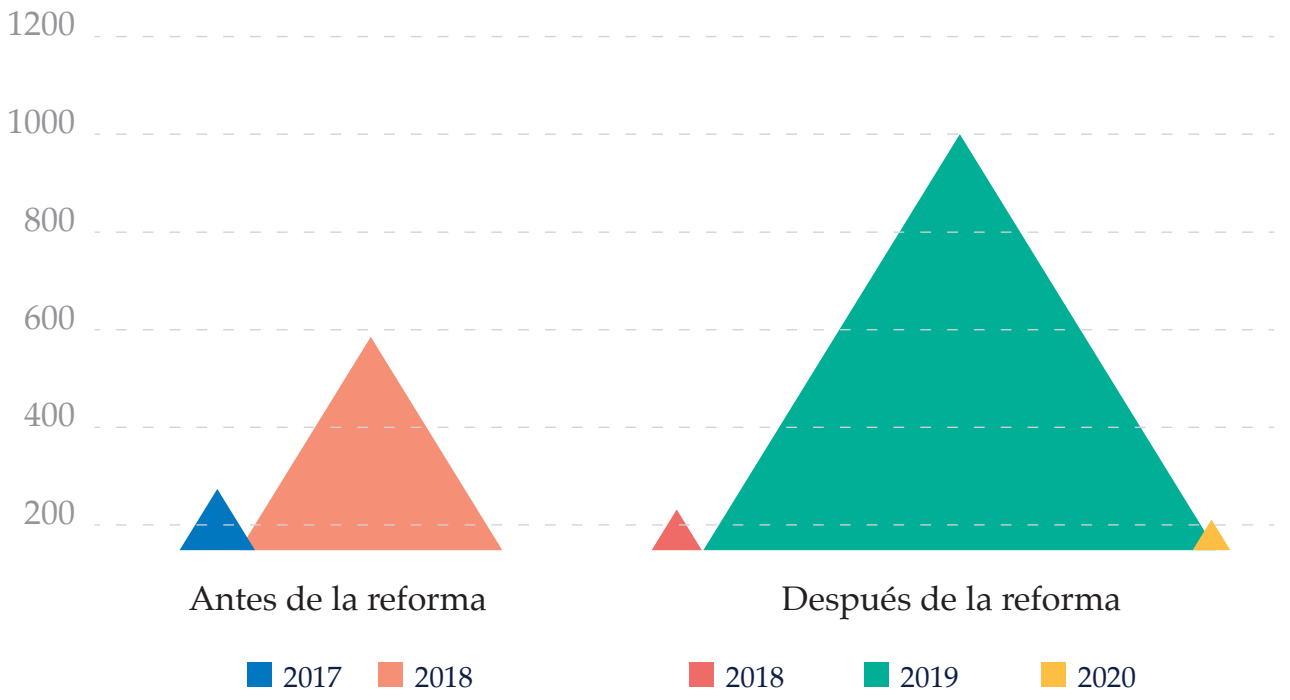
En menor medidas, las otras categorías en las que se registraron inconformidades fueron las falencias en la información institucional, deficiencias en las infraestructura y/o tecnología (gestión en línea.

MATERIA CIVIL

Cantidad de inconformidades

Para la materia civil, durante el periodo estudiado se reportaron un total de 2428 quejas, 990 gestiones (41%) en los 15 meses previos a la aplicación de la reforma y 1438 (59%) posterior a la reforma.

De las 990 quejas antes de la reforma, 371 corresponden al año 2017 (01 de julio al 31 de diciembre) y 619 para el año 2018 (01 enero al 07 de octubre). Para el periodo posterior a la entrada en vigencia de la reforma 263 son del año 2018 (08 octubre al 31 de diciembre), 1035 del año 2019 y 140 del 2020 (01 enero al 29 de febrero), representándose de la siguiente manera:



Como se puede observar, existe un aumento considerable en la cantidad de inconformidades recibidas posterior a la entrada en vigencia de la reforma procesal civil en el año 2018, lo cual hace indicar que las personas usuarias evidenciaron algún tipo de molestia a impacto como parte del proceso que trajo consigo la reforma.

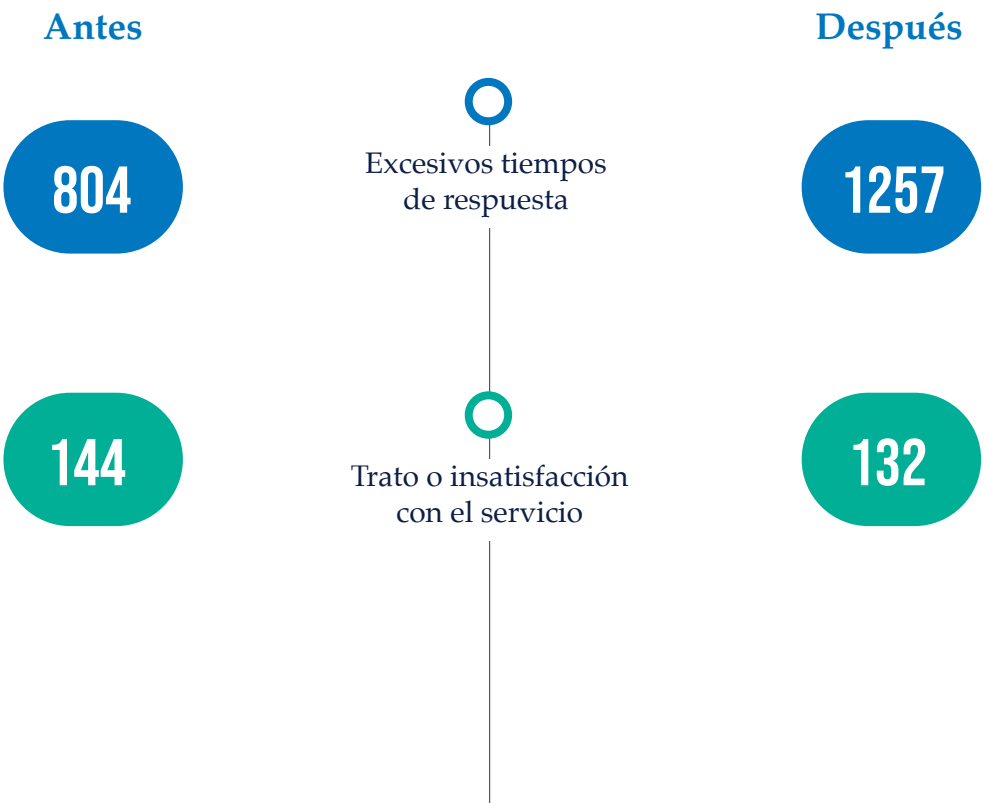
Cabe señalar que, actualmente las inconformidades están teniendo un comportamiento similar al de los años previos a la entrada en vigencia de la reforma procesal civil lo cual confirma que posterior a esta si existió un incremento exponencial en las inconformidades, que ya se normalizo pero que puede achacarse al proceso de implantación institucional y la curva de aprendizaje.

Al primer semestre de 2022, se registran las siguientes gestiones, lo que representa también la conducta de las quejas después de la reforma:

CATEGORÍA	VALOR ABSOLUTO
2018	882 (263 posterior a la entrada en vigencia de la reforma)
2019	1035
2020 (01 de marzo al 31 de diciembre)	540
2021	560
2022 (primer semestre)	280
TOTAL	**1380**

Categorías de las inconformidades

En lo que respecta a las categorías en las cuales se colocaron las inconformidades, fueron las siguientes para los periodos estudiados:





Como se observa en los gráficos anteriores, durante los periodos estudiados la categoría que generó más insatisfacción entre las personas usuarias fueron los excesivos tiempos de respuesta institucionales, representando un 81% antes de la reforma y un 87% después de la reforma, donde se visualiza un ligero incremento en las quejas después de la reforma.

Para el periodo antes, el 71% de los atrasos corresponden a la atención de documentos, oficios o resoluciones, el 13% a dictados de sentencia y 7% en giros dinero, siendo los porcentajes con más peso dentro de los tiempos de respuesta, los restantes corresponde a notificaciones o citaciones, remisiones o itineraciones, pericias o señalamientos.

Para el periodo después, el 62% de mora se presenta en la atención de documentos, 17% en dictados de sentencia, 10% en giros y un 5% en remisiones o itineraciones, el porcentaje restante se desglosa en las indicadas en el párrafo anterior.

La segunda causa con más peso para ambos periodos ha sido el trato o la insatisfacción con el servicio. Al ahondar en esta categoría, antes de la reforma, el 54% corresponde a errores humanos en (documentos, oficios o resoluciones, giros, notificaciones o remisiones, entre otros), 24% referentes a incumplimiento de directrices (circulares, leyes, políticas y labores propias del puesto), 16% a limitaciones de acceso al servicio (recepción de demandas, rechazo administrativo, líneas telefónicas), 3% a trato inadecuado (personal o teléfono) y 3% a incumplimiento de acuerdo con la Contraloría de Servicios.

Finalmente, las otras categorías en las que se registraron inconformidades fueron las falencias en la información institucional (información deficiente u obsoleta y requisitos pocos claros o inexistentes), deficiencias en las infraestructura y/o tecnología (notificaciones automáticas, gestión en línea, limpieza y orden, acceso a las instalaciones de edificios.

Oficinas y despachos que funcionan como Centros Gestores de los despachos civiles

Como parte de la entrada en vigencia de la reforma procesal civil, se dispuso el establecimiento de centros centros gestores los cuales fueron definidos mediante informe 24-PLA-MI-2017, aprobado por Corte Plena en sesión 15-17 celebrada el 31 de mayo del año 2018.

Así las cosas, con el fin de analizar el impacto o efecto del servicio judicial brindado a la población usuaria judicial a través de los centros de gestión en materia civil, se realizó una revisión del sistema de registro y atención de inconformidades que para el efecto tiene la Contraloría de Servicios, en el período comprendido entre el 8 de octubre de 2018 (fecha en el que entra en vigencia la reforma procesal civil) y 30 de junio de 2022.

En el periodo bajo estudio se registraron un total de 3678 inconformidades asociadas a los despachos que funcionan como centros gestores de materia civil a nivel nacional, sin embargo, una vez revisadas las gestiones no se identifican inconformidades relacionadas con funciones asociadas a dichas oficinas, por lo que no se logra establecer una relación directa que permita concluir un impacto negativo en el servicio que estos brindan.



Análisis de las gestiones en la

JURISDICCIÓN CIVIL

En la sección anterior, se presentó un análisis sobre el estado de las materias que componen la jurisdicción Civil, a partir de los datos establecidos recabados. Este insumo se construye a partir de la base de datos que genera el sistema de registro de inconformidades de la Contraloría de Servicio (Aranda Service Desk).

Para completar este estudio cuantitativo sobre las materias de la presente sección, se complementó con un abordaje más cualitativo a partir de la perspectiva de las personas contraloras y personal auxiliar de la Contraloría de Servicios. Para esto se procedió a realizar entrevistas y consultas a través de reuniones formuladas por medio de Teams.

Consulta Contralores y personal Auxiliar de Servicios

Resulta importante destacar que, las respuestas brindadas por cada persona contralora en la entrevista hacen referencia al circuito de su competencia, lo mismo, en el caso de las respuestas de las personas auxiliares de servicio.

Iniciando con la materia civil, a partir del análisis estadístico de las inconformidades por oficina, se pudo identificar que los primeros dos despachos con más índice de gestiones son el Juzgado Primero Civil y Juzgado Segundo Civil de San José. Al profundizar sobre este tema con el personal auxiliar, se identifica que la principal razón por la cual las personas usuarias acuden a la Contraloría de Servicios es por su insatisfacción con los tiempos de respuesta de ambos despachos, los cuales según se ha informado, poseen un circulante de 4271 y 6007 expedientes con corte a junio de 2022, respectivamente, y cada uno cuenta con 18 personas funcionarias judiciales.

Dichos juzgados laboran bajo planes remediales a fin de reducir los tiempos de resolución, sin embargo, se evidencia que no todos los escritorios están resolviendo los asuntos con el mismo plazo, ya que existen algunos que presentan una mayor mora y no les es posible resolver de acuerdo con los planes establecidos. La mora judicial desencadena una gran insatisfacción en las personas usuarias, puesto que no se está cumpliendo con el principio de brindar justicia pronta y cumplida.

En tercer lugar, se encuentra el Juzgado Civil de Heredia, despacho que ha presentado un incremento en las quejas relacionadas con tiempos de respuesta en trámite de expedientes y la disposición del personal técnico, ya que existe un incumplimiento de cuotas continuo, donde se ha identificado que la principal causa de esto ha sido las relaciones interpersonales, a raíz de cierta rotación que se ha presentado en el personal juzgador.

Inició un proceso continuo e incremental de retroalimentación por parte de las personas profesiones en derecho, quienes referían a la Comisión de Personas Usuarias de Heredia, una desmejora en el servicio público que brinda dicho despacho. De acuerdo con los indicadores de gestión, desde mediados del año 2021, los plazos de espera para

el dictado de sentencia y los plazos de escritos para resolver se han mantenido alejado de los parámetros definidos por la institución y no han sido consistentes con la calidad de respuesta de periodos anteriores.

Aunado a lo anterior, existe una concordancia entre el incremento de inconformidades y el momento en que a través de los indicadores de gestión se detectó la desmejora en el cumplimiento de plazos.

El tema ha sido abordado por parte de la Contralora Regional de Heredia y la Comisión de Personas Usuarias de dicho circuito, quienes lo han hecho de conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Civil. Actualmente, la Dirección de Gestión Humana se encuentra realizando un estudio de ambiente laboral a fin de poder determinar que situaciones han generado esta problemática entre el personal y si eventualmente se podría determinar si el factor relacional entre el personal está repercutiendo en el rendimiento.

Ahora bien, otra situación que se logró evidenciar en la materia civil a nivel nacional es la falta de estandarización en el trámite de los expedientes, donde se identificó que existen prácticas dilatorias en la resolución de los procesos, como prevenciones que se hacen en unas oficinas y en otras no, algunas de ellas las personas usuarias las consideran innecesarias y que en muchos casos de puede, por ejemplo, dar curso al proceso y en la misma resolución realizar la prevención de algunos documentos faltantes pero que no impiden realizar el trámite, lo que genera molestia entre las personas usuarias, por lo que, resulta importante mencionar como oportunidad de mejora, el implementar algunas reglas obligatorias en la resolución de los procesos para todos los despachos civiles, con el propósito de unificar la forma de resolver los expedientes, respetando siempre el Código Procesal Civil vigente y la Independencia Judicial que poseen las personas juzgadoras.

El personal contralor entrevistado mencionó que han podido identificar una reducción en las quejas civiles a raíz de la implementación de la nueva reforma civil a partir del 08 de octubre de 2018.

Uno de los temas en los cuales coincide el personal contralor es el relacionado directamente a las cargas de trabajo que manejan los Tribunales Colegiados de Primera Instancia versus la carga de trabajo de los Juzgados Civiles, los cuales muestran un mayor número de circulante y también un mayor numero de inconformidades registradas.

Con respecto a los Tribunales Colegiados de primera instancia, estos prácticamente funcionan al día, es decir, no se evidencia retraso en la tramitación de sus procesos evidenciando en muchos casos que las cuotas de trabajo se cumplen en su totalidad concluyendo que estos podrían tener cargas muy por debajo de lo que pueden producir las personas funcionarias muchas veces por falta de escritos o demandas nuevas por resolver, audiencias que celebrar y expedientes para dictar sentencia.

Para muestra de esto la mínima cantidad de inconformidades registradas ante estas oficinas.

Con respeto a los despachos civiles estos si presentan un mayor número de inconformidades si los comparamos con los tribunales y donde se puede evidenciar como la principal categoría los excesivos tiempos de respuesta institucional, situación que es similar en todo el territorio nacional pero que se agrava en aquellos despachos que funcionan como oficinas mixtas, es decir, Juzgados Civil y de Trabajo, donde las personas juzgadoras deben de balancear los expedientes que resuelven y dar prioridad en muchos casos a la materia laboral.

Si bien la materia laboral, en tesis de principio, puede resultar más sencilla en comparación con la materia civil, lo cierto del caso es que esta debe cumplir ciertos plazos de resolución bajo pena de aplicar sanciones administrativas y disciplinarias a las personas que las incumplan, por ende, las personas juzgados dan cierto grado de prioridad a estos procesos por encima de la materia laboral.

Otro aspecto que no se puede sustentar de la parte estadística por la cantidad tan baja de inconformidades que se asocian a esas oficinas son los expedientes pendientes de resolver recursos de casación ante las diferentes salas de la Corte Suprem a de Justicia donde si bien no se puede establecer una relación directa con las inconformidades generadas si existe un retraso considerable para la resolución de estos recursos, superando por mucho los tiempos de respuesta que se tienen en primera y segunda instancia y que es un tema que evidentemente causa un perjuicio a la persona usuaria por incumplimiento al principio de justicia pronta y cumplida.

En materia de cobro, la principal causa de insatisfacción entre las personas usuarias se relaciona los tiempos de respuesta y errores materiales, en la mayoría de los juzgados que tramitan la materia. Se evidencian atrasos en la resoluciones de trámite, la atención de demandas nuevas, liquidaciones, giros de dinero, dictados de sentencia, señalamientos, remates, entre otros.

Con los datos estadísticos, se logró determinar que los despachos con más quejas presentadas son Juzgado Primero Especializado de Cobro de San José, Juzgado Tercero Especializado de Cobro de San José y Juzgado Segundo Especializado de Cobro de San José. Cabe señalar que, dichos juzgados poseen el mayor circulante de expedientes a Nivel Nacional, con corte a junio 2022 el circulante era de 80996, 98388 y 64400 expedientes, respectivamente. Resulta importante indicar que, en la provincia de San José es donde se encuentra la cantidad mayor de población.

Al profundizar sobre esta situación de los despachos con el personal auxiliar especialista de dicha materia, se identifica que hoy en día el mayor atraso se representa en giros de dinero y la atención de liquidaciones, resolviendo actualmente los asuntos del primer semestre del 2021.

Luego de una reunión desarrollada en el presente año entre el personal Contralor y el Juez Coordinador del Juzgado de Cobro de Pérez Zeledón el Lic. Ricardo Cerdas Monge, se evidenció que el liderazgo y el pensamiento positivo, así como, el compromiso con el servicio público y la capacidad técnica del personal, son elementos indispensables para que el despacho opere de una forma eficiente.

En el citado despacho, el diseño del servicio se brinda según lo que la persona usuaria requiere y no lo que el personal crea que se necesita. Existe una forma de trabajo de multitareas, es decir, todas las personas técnicas están capacitadas para desempeñar todos los roles que asigne la jefatura, esto con la finalidad de evitar atrasos en los escritorios cuando una persona se ausenta a laborar, problemática que se ha determinado, en el presente estudio, que afecta en los tiempos de respuesta de los despachos, ya que anualmente, son muchos los días hábiles en que ciertos puestos no reciben sustitución.

Además, el despacho labora con un monitoreo semanal por medio de informes donde se toman decisiones y se intervienen los escritorios que así lo requieran, lo que ha aportado en alcanzar la meta mensual y superar las cuotas establecidas por la Dirección de Planificación. Con relación a este punto, a partir de la información recopilada en las entrevistas, se logró evidenciar que existen muchos despachos de cobro judicial que superan las cuotas diarias que se le asignan, por lo que, una oportunidad de mejora importante sería que se proceda con una revisión en la cuota establecida, considerando que es habitual observar en las matrices de indicadores que el personal juzgador y de trámite supera la cuota asignada por día, obteniendo mes a mes rendimientos superiores al 100%, lo que de genera la impresión de que las cuotas están por debajo de la capacidad que es posible obtener.

Otro problema de servicio se encuentra relacionado con los sistemas informáticos. Existen múltiples lineamientos sobre el deber de mantener los sistemas actualizados, no obstante, persiste la generación de inconsistencias sin que haya una mejora sostenida en el tiempo, como por ejemplo, en los procesos de inventarios, una causal importante de los retrasos en el trámite, por lo que, una oportunidad de mejora sería que la Dirección de Planificación desarrolle mejoras en los sistemas, para que exista la condición de "campos obligatorios" y que el personal judicial no pueda avanzar en el trámite de un proceso, hasta que no esté completa la información que se debe de incluir.

En la materia Concursal, a pesar de que el Juzgado Concursal de San José es el único despacho a nivel Nacional en la competencia del trámite, el número de inconformidades por año no es muy elevado. La principal causa de afectación en el servicio es la cantidad de trabajo por cuello de botella.

En todas las materias existen eventos como el inventario anual, rediseño, re-ubicación a un nuevo espacio físico, la pandemia por el COVID-19, que han tenido influencia en la prestación del servicio; ya que es común que las personas usuarias como parte de sus quejas, hagan referencia a que el personal menciona tales eventos en las explicaciones que ofrece sobre el retraso judicial.



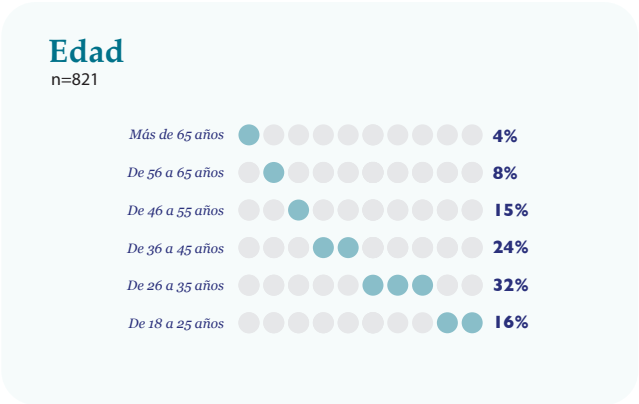
ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN REALIZADOS

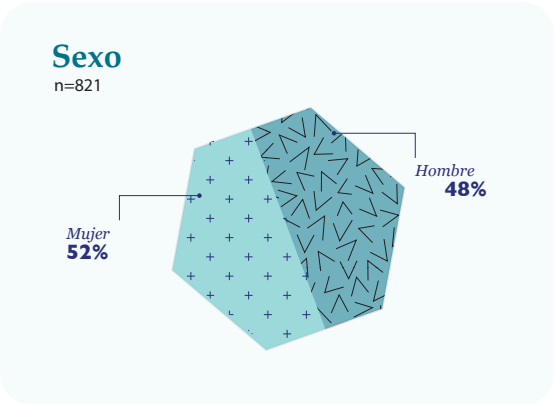
por la Contraloría de Servicios

Adicional a la atención de las inconformidades que presentan las personas usuarias la Controlaría de Servicios de forma periódica mide la percepción y satisfacción con el servicio que brinda la institución como insumo para que se tomen decisiones en procura de la mejora continua del servicio judicial.

En función de lo anterior para este año 2022 se aplicó una encuesta de satisfacción de los servicios institucionales y para este año en específico se incluyó dentro de las variables la percepción que las personas tienen con relación al teletrabajo.

Para la realización del estudio se aplicó una encuesta de forma presencial en aquellas edificios que agrupan un mínimo de cinco oficinas judiciales. En total se recibieron 821 respuestas completas, un 52% mujeres y un 48% hombres, con edades principalmente entre los 26 y los 45 años. El 81% no presenta ninguna condición de vulnerabilidad y tienen niveles educativos variados principalmente a nivel de secundaria y universidad, según como se muestra en los siguientes gráfico:

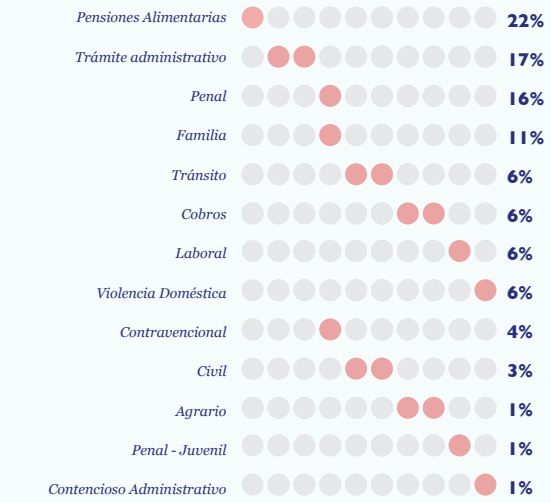




Con respecto al tema del último servicio utilizado, materia y trámite en específico se tiene que en relación con el servicio, la presentación de demandas lidera la lista con un 39%, seguido de las denuncias con un 31% y las constancias y certificaciones con un 12%. Además si se analizan según tema o materia destaca que la materia de cobro judicial se encuentra en la sexta posición con un 6% del total de personas encuestadas, mientras que la civil se encuentra en la décima posición con un 3% del total de encuestados.

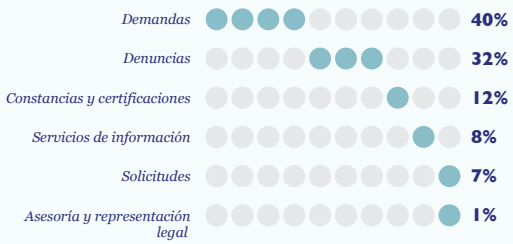
Materia

n=821



Servicios

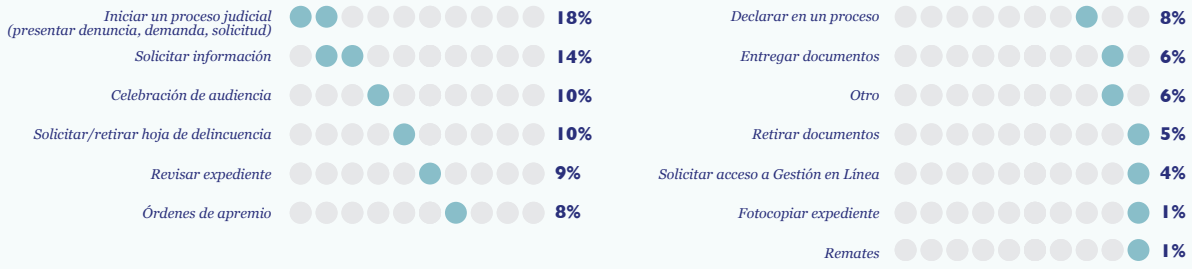
n=821



Por último, a nivel de trámite se encuentra bastante distribuido donde destacan los siguientes: iniciar un proceso, solicitar información de un proceso existente, celebración de audiencia o juicio, solicitar hojas de delincuencia, revisión de expedientes, entre otros.

Trámite

n=821



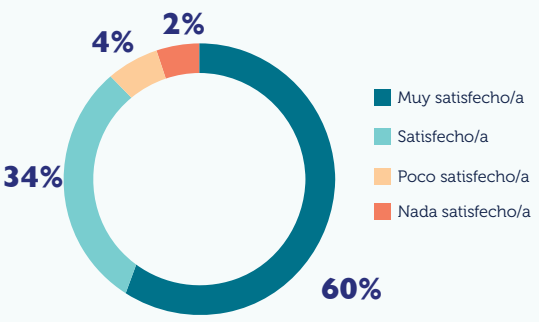
De la satisfacción con el servicio

Aunque la satisfacción presenta un aumento con respecto a otros años, debe tenerse en cuenta que la aplicación de la encuesta anual este año 2022 se realizó de forma presencial, lo que puede influir en las respuestas que las personas usuarias brindan al funcionario judicial que aplica la encuesta, influyen varios factores como: la confianza de la persona para emitir calificaciones negativas a un funcionario con gafete institucional que le aplica la encuesta, el posible temor a que se vea afectada ante una mala evaluación del servicio, que la atención se haya brindado de mejor forma a lo que se ofrece dentro de la cotidianidad debido a la aplicación de la encuesta, entre otras posibles causas, por lo que debe analizarse este informe de manera integral.

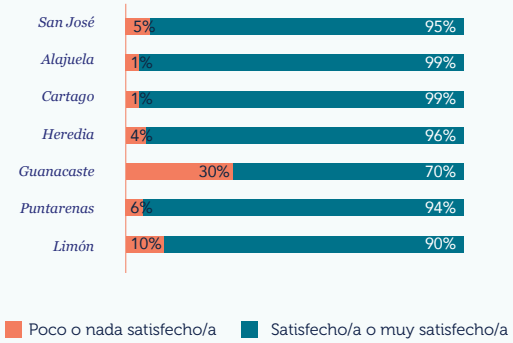
Dicho lo anterior, se procede al análisis, el 94% de las personas encuestadas indicaron que se encuentran satisfechas o muy satisfechas con el servicio, a diferencia de años anteriores, lo cual representa un incremento en relación con el año 2020 que fue de un 83% a manera general y el 2021 que fue de un 80% con respecto a atención y trato específicamente.

Grado de satisfacción con el servicio

n=821



Grado de satisfacción según provincia



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

Atención, trato, comunicación y orientación

Mayor orientación en los procesos

Informar el estado de los procesos vía correo electrónico

Mejorar servicio al cliente, más amabilidad y cortesía

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

Informar adecuadamente de cambios en fechas de audiencias o citaciones

Dificultad para localizar oficinas de pensiones



Mejoramiento de canales electrónicos

Acondicionar pantallas de audiencias virtuales y sistemas informáticos

Mejorar la atención telefónica para realizar trámites

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

Ampliar expediente electrónico a todas las materias

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

Mobiliario e instalaciones

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

Habilitación de espacios de parqueo

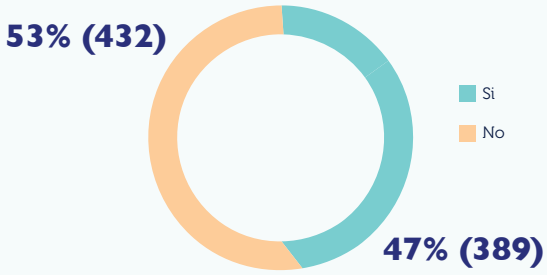
Mejorar privacidad de los espacios para la atención

Renovar antideslizante en gradas y baño

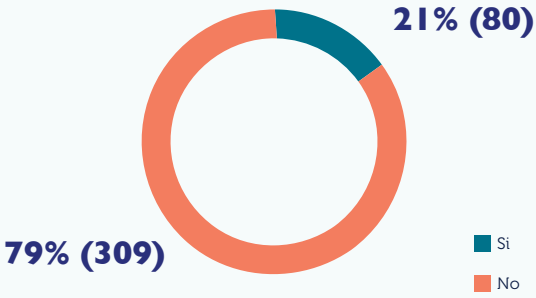
Para el año 2022, se incluyó en la encuesta anual de satisfacción el componente de teletrabajo, esto con el propósito de conocer, de forma general, la percepción que tiene la población usuaria de los servicios acerca de esta modalidad.

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

Conocimiento acerca de la aplicación del teletrabajo en el Poder Judicial
n=821

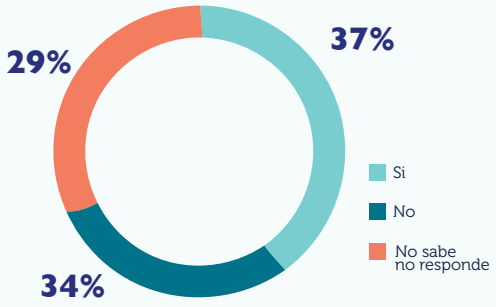


Personas que han sido atendidas por personal judicial en teletrabajo
n=389

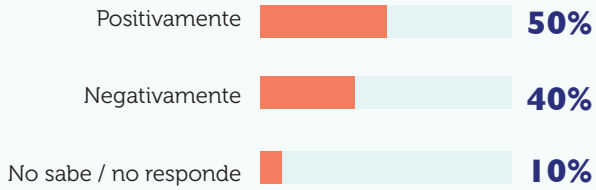


A las personas que indicaron conocer de la aplicación de esta modalidad de trabajo en la institución, se les realizaron una serie de preguntas para profundizar en la percepción que tienen de este tema, el 37% señaló que consideran que el teletrabajo sí influye en la prestación del servicio, al consultarles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

Influencia del teletrabajo en el servicio
n=389



Influencia del teletrabajo en el servicio
n=145



Quienes indicaron que el teletrabajo influye de forma positiva, incluyeron comentarios como los siguientes:

- Acondicionar mejor los sistemas informáticos utilizados para trámites virtuales
- Instaurar expediente electrónico en todas las materias
- El teletrabajo podrá emplearse mientras se brinde una atención rápida, no se atrasen los procesos y se pueda localizar a la persona funcionaria.

Por su parte, las personas que indicaron que el teletrabajo influye de forma negativa incluyeron comentarios como los siguientes:

- Mayor retardo judicial
- Mayores atrasos por falta de personal en las oficinas
- Afecta la inmediatez del servicio
- Dificultades para comunicarse con el personal judicial
- No debe aplicarse a personas que atienden público
- Audiencias deben ser presenciales
- La presencialidad sigue siendo necesaria y es preferible
- Preocupación por fuga o pérdida de información
- La atención presencial genera más confianza para realizar consultas
- Hay trámites que no pueden ser virtuales

En respuestas abiertas las personas usuarias se refirieron con relación al teletrabajo de la siguiente forma:

Del teletrabajo

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

Estimular teletrabajo y trámites digitales

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

Que siempre se mantenga la atención presencial y vía telefónica

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

Establecer protocolos para el personal que realiza teletrabajo

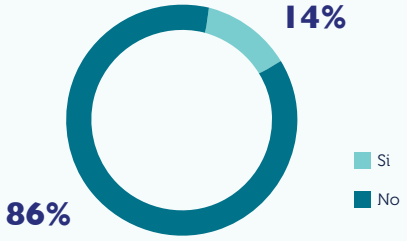
Aumentar personal que atiende público

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

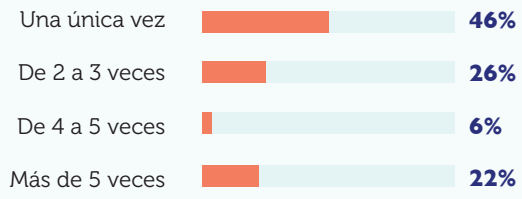
Establecer protocolos para el personal que realiza teletrabajo

En esta misma línea, se consultó a las personas usuarias si en alguna ocasión se les había indicado (ya sea de forma presencial, telefónica, correo u otro canal) por parte de personal judicial que el teletrabajo es la causa por la cual se ha demorado la atención o no se le ha atendido, de forma general únicamente al 14% le sucedió esta situación, de este grupo al 46% se le indicó esto una única vez, al 26% de 2 a 3 veces, al 6% de 4 a 5 veces y a un 22% le sucedió en más de 5 ocasiones.

¿En alguna ocasión se le ha indicado por parte del personal judicial que el teletrabajo es la causa por la cual se ha demorado la atención o no se le ha atendido?
n=389

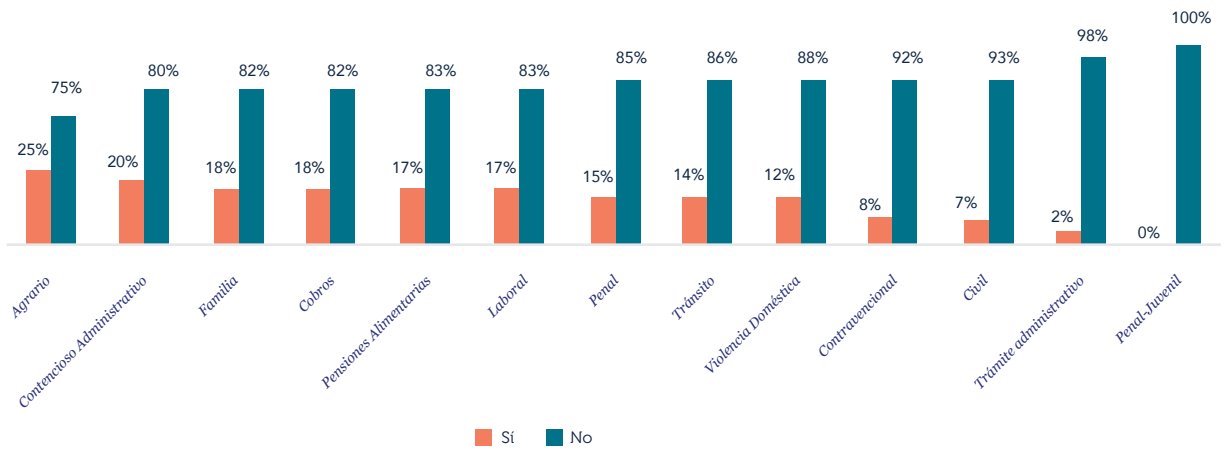


Frecuencia con la que se ha informado que el teletrabajo es la causa por la cual no se atiende
n=54



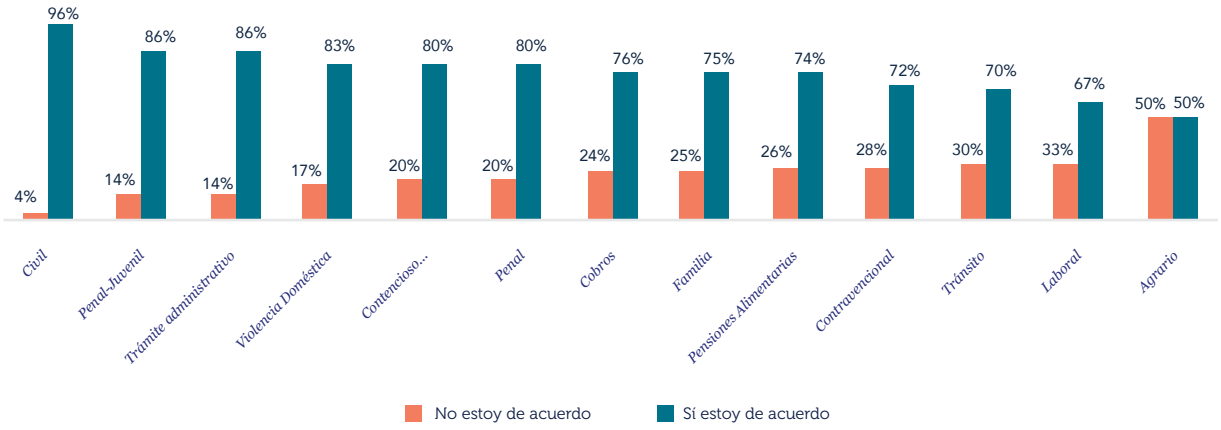
Las materias Agraria, Contencioso Administrativa, Familia y Cobros(esta última de importancia para este informe) son las que presentan mayores porcentajes donde se ha presentado esta situación, de las personas que utilizan servicios de la materia cobratoria al 18%% se le ha indicado que no se les atiende o se ha demorado la atención debido al teletrabajo, en el caso de la materia civil solamente un 7%, según como se muestra a continuación:

Porcentaje de personas usuarias que no se les ha atendido o se les ha demorado la atención debido al teletrabajo según materia
n=389



Finalmente, 8 de cada 10 personas encuestadas indicaron que están de acuerdo con la aplicación del teletrabajo. Al desagregar estos datos según materia y según provincia, inicialmente se identifica que la percepción de quienes se presentaron a la institución a realizar trámites de materia civil presentaron una mayor aceptación, de un 94%, mientras que en la materia de cobro el porcentaje es de un 76%.

Acuerdo o desacuerdo con la aplicación del teletrabajo según materia





Problemas identificados

POR MATERIA

MATERIA CIVIL

Como se pudo observar a lo largo de la investigación, la materia Civil es la segunda materia de la Jurisdicción con más quejas tramitadas por año, para un total de 3437 del 2018 al primer semestre del año 2022.

Al realizar un análisis integral de la información recopilada, se identifica que en los despachos judiciales que tramitan esta materia la principal causa de insatisfacción son los excesivos tiempos de respuesta.

Al analizar este problema en la prestación de servicio, es conveniente profundizar en cuales son aquellos inconvenientes o trámites que más les toma tiempo a las instancias resolver. En diferentes despachos se ha comprobado demoras en la atención de escritos, demandas nuevas y dictados de sentencia; situación que genera insatisfacción en las personas usuarias ya que no reciben el principio de justicia pronta y cumplida.

Asimismo, a raíz de las inconformidades y las manifestaciones que realizan las personas usuarias, se puede verificar que existen retrasos en las itineraciones o remisiones de expedientes, así como, en los pases a fallo de los procesos.

Además, resulta importante resaltar que, se determina problemas en el trámite de aquellos procesos que deben de ser tramitados con prioridad de acuerdo con la políticas institucionales. Si bien se delega en el personal judicial la responsabilidad de tramitar con prioridad los casos que corresponda, se ha encontrado en la práctica que los asuntos son organizados por las fechas de ingreso, sea para resolver escritos, emitir fallos, para señalamientos, entre otros.

Las matrices de indicadores implementadas por la Dirección de Planificación en los despachos jurisdiccionales establecen rangos únicos de tiempo, es decir, no hay indicadores para definir los tiempos de tramitación prioritaria.

El sistema de Escritorio Virtual no permite aplicar filtros de búsqueda por tipo de población, por ejemplo, adulto mayor, sino, es al abrir cada expediente digital cuando el personal se da cuenta que dicho proceso debe ser tramitado con prioridad.

En múltiples casos, las personas adultas mayores u otras personas que presenten alguna vulnerabilidad deben esperar más tiempo del que inclusive establecen los indicadores de gestión, provocando que no se cumpla la expectativa generada por la normativa que establece el trámite prioritario de los asuntos judiciales para esta población. Cabe señalar que, en los procesos sucesorios la mayoría de ellos poseen alguna parte interviniente con alguna condición de vulnerabilidad.

Otro factor relevante, sería la situación mencionada anteriormente sobre las prácticas dilatorias en la resolución de los expedientes, ya que las personas usuarias manifiestan su insatisfacción sobre prevenciones dilatorias y solicitud de documentación previamente presentada, por lo que, resulta importante dar un abordaje al tema, a fin de verificar la posibilidad de implementar reglas obligatorias en la resolución de los procesos con el propósito de agilizar el trámite de estos, respetando siempre el criterio de cada persona juzgadora.

COBRO JUDICIAL

Al igual que la materia civil y en general todas las materiales judiciales el tema del retardo judicial en la materia cobratoria no es la excepción, sin embargo, en esta última es todavía mayor y se presenta en la mayor parte del territorio nacional.

Como pudo apreciarse a lo largo del informe los excesivos tiempos de respuesta institucional es el principal motivo de inconformidad de la persona usuaria y específicamente en el trámite de escritos y demandadas nuevas el cual no podría concluirse que se achaque a factores endógenos toda vez que en la mayoría de los casos el personal judicial que labora en las oficinas que tramitan esta materia sobrepasan las cuotas trabajo fijadas por la Dirección de Planificación y cuentan en algunos casos con rendimientos por encima del 100%.

Sin embargo, los altos circulantes con los que cuentan estas oficinas no permite que se puedan visualizar resultados satisfactorios a pesar del monitoreo y planes remediales que se implementan en las diferentes oficinas judiciales.

Siguiendo en la línea de los excesivos tiempos de respuesta institucional tenemos otro causa que genera un porcentaje considerable de molestia en la persona usuaria y es el retraso en la confección de giros y en la anotación de embargo. La primera de personas que desean captar los dineros que ingresan a las arcas del despacho pero que necesariamente en todos los casos se necesita de la autorización del despacho para poder hacer retiro del mismo.

La segunda causa indicada provoca molestia pero también preocupación en las personas usuarias debido a que el atraso en la anotación de embargos o demandas al margen de inscripción de los bienes de las personas demandas puede provocar que exista distracción de bienes y con esto un perjuicio para las partes de recuperar dineros adeudados lo cual obedece muchas veces al atraso que existe en el trámite de demandas nuevas donde en la mayor parte de los casos superan los 8 meses para resolución.

Por otro lado y al analizar la categoría de problema de trato o insatisfacción con el servicio se puede visualizar que la principalmente que tienen las personas usuarias es con los errores cometidos por las personas funcionarias cuando realizan algunos trámites judiciales y es entendible si consideramos que muchas veces esperan largos tiempos de resolución y cuando por fin obtienen respuestas se cometen errores por descuidos que aumentan los tiempos de espera por correcciones que se tienen que realizar y que muchas veces no ocurre de forma inmediata.

CONCURSAL

La materia Concursal se posiciona en el último lugar dentro de la Jurisdicción Civil como aquella en la que se recibieron menos inconformidades, durante el periodo estudiado únicamente se registraron 33 inconformidades.

Las quejas tramitadas en su mayoría hacen referencia a los tiempos de respuesta del Juzgado Concursal de San José, representando un 88% de las inconformidades, siendo en los tiempos de atención de escritos donde se presenta la principal demora, también se registran atrasos en giros de dinero y dictados de sentencia.

Cabe señalar que, a partir del año 2021, las quejas relacionadas con el despacho han incrementado considerablemente con relación a los años 2018, 2019 y 2020. Además, la cantidad recibidas en el primer semestre del año en curso, ya supera la cantidad total de recibidas en el 2021, no obstante, la cantidad total de gestiones continúa representando un número bastante bajo en comparación a las demás materias.



CONSIDERACIONES
finales



La Jurisdicción Civil es la que representa el segundo lugar dentro de las atenciones que brinda la Contraloría de Servicios a las personas usuarias, esta situación se replicó durante los cuatro años de estudio.



Otro factor que se identifica es que la gran parte de las inconformidades tramitadas son planteadas contra despachos que pertenecen a la GAM. Cabe indicar que, las provincias que conforman la GAM son las más pobladas del país lo que implica que el circulante sea mayor.



En cuánto al ámbito judicial en las cuatro materias, se determina que el Jurisdiccional es en el que se presentan mayor cantidad de quejas, seguido del administrativo y último lugar el auxiliar de justicia.



Se evidencia un aumento en la insatisfacción de la persona usuaria con relación a los tiempos de respuesta posterior a la nueva reforma procesal civil que rige desde el 08 de octubre de 2018.



Propiamente la materia de Cobro Judicial es en la que más se recibieron inconformidades, seguida de la materia Civil y un tercer lugar la Notarial.



Cuando se estudia cada materia es necesario realizar un análisis integral tomando en consideración múltiples variables como ubicación geográfica de cada despacho, la población que atiende, la cantidad de circulante, cantidad de personal, distribución de trabajo, entre otros factores que influyen en el comportamiento de los datos.



En el presente estudio se realiza un análisis macro de la Jurisdicción Civil y de cada materia que la compone, no obstante, resulta importante mencionar que los datos identificados pueden o no, adecuarse a la realidad de cada oficina judicial.



Las personas funcionarias judiciales, especialmente las que se encuentran en puesto de manifestación o atención al público, deben de contar con las habilidades blandas necesarias para poder brindar un servicio de calidad a las personas usuarias, de acuerdo con los valores institucionales.



La mora judicial es el problema con más impacto y que más se replica en la investigación realizada, posicionándose en el primer lugar en cuanto a causas de insatisfacción con el servicio.



La Contraloría de Servicios realiza estudio para conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al servicio que reciben, lo que permite tener una idea sobre la percepción que poseen sobre el servicio y el grado de satisfacción a fin de proponer estrategias que aporten a la mejora continua de la prestación de los servicios institucionales.



Los despachos que ubicados en el Primer Circuito Judicial de San José son los que más inconformidades reciben, sin embargo, estas oficinas judiciales son los que presentan más circulante de expedientes a nivel nacional.



Se observa una reducción en las quejas tramitadas a partir del 2020, año en el que inició la pandemia. Se presentó un incremente para el 2021 y con los datos obtenidos sobre el primer semestre del año en curso, se puede decir que se muestra una tendencia de crecimiento con resultados similares a los años previos a la pandemia.



Se evidencia que los sistemas informáticos juegan un papel importante en la calidad del servicio que se brinda, por lo que, se insta a que sea la tecnología la que actúe a favor de las personas y no al contrario.



La entrada en vigencia de la reforma procesal de familia provocó un incremento en la cantidad de quejas tramitadas con las oficinas civiles y cobratorias posiblemente asociadas al proceso de implantación y curva de aprendizaje



Se percibe que la entrada en vigencia de la reforma procesal civil tuvo un mayor impacto en la materia civil que la laboral debido a las migraciones de expedientes que se realizó.



Las personas juzgadoras perciben que la falta de conocimiento de las personas abogadas litigantes en relación con la normativa vigente influye negativamente en los tiempos de respuesta institucional.



La materia de Cobro Judicial es por mucho la que cuenta con mayor atraso a nivel nacional y lejos de reducir los tiempos de respuestas de los despachos judiciales el mismo se mantiene constante y en algunos casos aumenta.



No se cuenta con indicares de gestión específicos para algunos tramites judiciales como aprobaciones de remates, giros y firma de expedientes.

RECOMENDACIONES

- Falta de un proceso estandarizado para los procedimientos, formatos y formas de trabajo que utilizan los despachos en las materias, para que se repliquen de forma estandarizada todas las buenas prácticas que permitan agilizar el quehacer.

- Se revise a profundidad los planes de trabajo que cada despacho ha elaborado como parte del Modelo de Sostenibilidad aprobado por el Consejo Superior.

- Que la Dirección de Planificación revise la cuota diaria que se asigna a los despachos de cobro judicial y civil, considerando que se ha evidenciado que el personal juzgador y de trámite superan las cuotas asignadas por día, generando la impresión de que las cuotas están por debajo de la capacidad que es posible obtener y esto podría permitir que quien cumpla una cuota baja, no genere un rendimiento mayor, aunque eso sea posible.

- Implementar una matriz para que el personal técnico realice la revisión de remates, haciendo que el proceso sea más ágil. Esto permite unificar criterios en los que es posible hacerlo y que en todo el país se realice de la misma manera. Lo anterior, como lo viene ejecutando el Juzgado de Cobro de Pérez Zeledón.

- Establecer un número único de casillas para que todos los escritorios funcionen de la misma manera a nivel Nacional, como se realiza en el Juzgado de Cobro de Pérez Zeledón. Esto simplificaría el trabajo diario y los procesos de revisión, así como también, se facilita cuando el escritorio es asumido por personal nuevo, debido a que actualmente se pueden identificar escritorios hasta con 21 casillas, más o menos.

- Estandarizar un procedimiento de “intercambio de escritorios y muestreo” en línea para que el personal técnico revise escritorios homólogos y se puedan conocer si los sistemas están siendo debidamente actualizados. Además, que la persona Coordinadora Judicial realice muestreos de comparación de cumplimiento de lineamientos institucionales relacionados con este particular. Lo anterior, es una nueva práctica utilizada por el Juzgado de Cobro de Pérez Zeledón.

- Desarrollar un método que permita clasificar un proceso judicial según niveles de complejidad, haciendo uso del abundante criterio experto con que cuenta la institución. En este sentido, contar con el apoyo de la Dirección de Planificación y la Dirección de Tecnología de la Información, para que tanto los indicadores de gestión como los sistemas informáticos, tomen en consideración esta información y sea más fácil para la institución dar seguimiento al avance real de los procesos judiciales.

- La implementación de la generación de informes de gestión semanal en cada despacho permitiría identificar las necesidades del despacho. Los indicadores de gestión aportan información valiosa a los despachos, no obstante, se generan con un mes de atraso. La adecuada gestión de cualquier organización requiere contar con datos actualizados.

- Valorar la posibilidad de promover un programa específico que acredite a una persona juzgadora de contar con las competencias necesarias para ocupar cargos de jefatura y roles gerenciales. Asimismo, que la Dirección de Gestión Humana en coordinación con el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional para que se construyan metas que permitan evaluar el desempeño en cuanto al rol gerencial que cumplen las personas juzgadoras coordinadoras.

- Como parte de la información recopilada en las entrevistas realizadas, se identificó la necesidad de que el personal judicial sea capacitado en el proceso de activación de credenciales para el Sistema de Gestión en Línea. Al respecto, se ha logrado evidenciar que capacitaciones deberían ser obligatorias para todo el personal, a fin de fortalecer las estrategias para enseñar el uso de los sistemas informativos, que toda persona de nuevo ingreso reciba estas capacitaciones.

- Que la Dirección de Planificación desarrolle mejoras en los sistemas informáticos, para que exista la condición de campos obligatorios a fin de que el personal judicial no pueda avanzar en el trámite de un proceso, hasta que la información que se debe de incluir no esté completa.

- Que la Dirección de Planificación se desarrollen indicadores que permitan medir aspectos de calidad, siendo un tema recurrente en las inconformidades de las personas usuarias.

- Que la Dirección de Planificación implemente indicadores para definir tiempos de tramitación prioritaria, ya que los establecidos muestran rangos únicos de tiempo.

- Que el Escritorio Virtual permita aplicar filtros de búsqueda por tipo de población, a fin de que las personas con condiciones vulnerables puedan recibir la prioridad requerida de acuerdo con las políticas institucionales, ya que los expedientes están agrupados según buzones de tareas y es al abrir cada expediente digital que el personal se percata que el proceso debe ser tramitado con prioridad.

- Promover la digitalización total de los expedientes civiles con el fin de que las personas usuarias puedan contar con la posibilidad de consultar en línea los expedientes judiciales toda vez que algunos procesos aún se encuentran híbridos.

- Establecer indicadores que midan el tiempo que requiere cada despacho para la itineración de un expediente y pase a fallo de un proceso.

- Promover los procesos de capacitación constante del personal en aspectos técnicos.

- Analizar la implementación de reformas procesales encaminadas que busquen alternativas para la desjudialización de algunos procesos cobratorios como mecanismo que permita reducir la mora judicial en dicha materia.

- Buscar alternativas que permitan captar recursos económicos en materia cobratoria que permita contar con mayor personal en materia de cobros para disminuir el retraso judicial.

PODER JUDICIAL
República de Costa Rica

Contraloría de Servicios
Poder Judicial

20 2002 2022 ANIVERSARIO