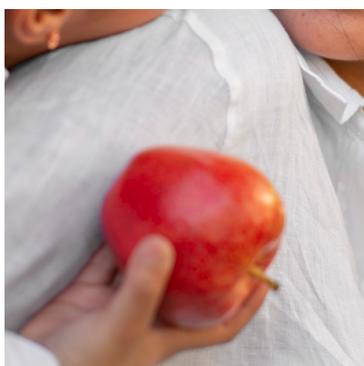
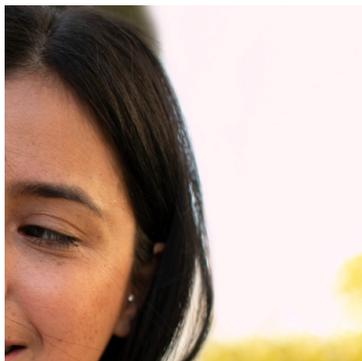


INFORME

2023

Uso de canales electrónicos
para la gestión de trámites
en materia de Pensiones
Alimentarias





1

INTRODUCCIÓN



2

METODOLOGÍA

2.1 Objetivo del informe

2.2 Estrategia metodológica de recopilación de información



3

RESULTADOS OBTENIDOS

3.1 Perfil de la persona encuestada

3.2 Forma de realización de trámites preferida en el Poder Judicial y la complejidad percibida por la persona usuaria

3.3 Acceso a internet y realización de actividades en línea

3.4 Trámites en línea del Poder Judicial y motivos relacionados a su no utilización



4

HALLAZGOS



5

OPORTUNIDADES DE MEJORA



INTRODUCCIÓN

En vista del rápido avance tecnológico y una población cada vez más interconectada por medio plataformas en línea, resulta preponderante el reconocer las capacidades del Poder Judicial para acercarse a las personas usuarias por sus canales electrónicos a través de una comunicación más fluida y trámites más ágiles. Comprendiendo dicho contexto actual, este informe revela determinados resultados en torno a la dinámica y percepción que tienen las personas usuarias de los servicios institucionales, esto con un especial énfasis en la materia de Pensiones Alimentarias que resulta ser una de las más demandadas por sus servicios dentro del ámbito jurisdiccional.

La información recabada que sustenta el presente informe es una fotografía de los datos captados en el mes de octubre de 2023, periodo en el que el personal servidor judicial que labora en la Contraloría y Subcontralorías de Servicios del Poder Judicial aplicaron encuestas a personas usuarias que se apersonaron a despachos de Pensiones Alimentarias. Las consultas efectuadas se orientaron a las

particularidades del perfil de la persona usuaria, su familiarización y frecuencia con actividades digitales y así como su opinión sobre sus experiencias con trámites de presenciales y en línea dentro del Poder Judicial.

Con este tipo de informes se busca dar continuidad y optimizar una promoción mejor focalizada de los canales electrónicos del Poder Judicial de cara a la entrada en vigor de la Reforma Procesal de Familia en octubre de 2024 y, en concordancia con esto, atender adecuadamente todas aquellas demandas e inquietudes que tienen las personas usuarias con respecto a la eficiencia, celeridad y calidad que obtienen de los servicios institucionales.

2.1 OBJETIVO

Conocer el comportamiento y percepción de las personas usuarias en torno a la realización de trámites relacionados con la materia de Pensiones Alimentarias.





2.2 METODOLOGÍA

Estrategia y método de recopilación de información

Estimación de la muestra: El establecimiento de la cantidad de encuestas a realizar se determinó en 650, la cual deviene de los siguientes criterios:

- Juzgados de Pensiones Alimentarias con mayor cantidad de quejas.
- Juzgados cuya ubicación geográfica permite aplicar encuestas presenciales con el recurso humano de la Contraloría de Servicios.
- Representación de al menos un juzgado por provincia.

Empero, por motivo de complicaciones experimentadas durante el proceso de recolección de datos, se alcanzó una cantidad de 549 encuestadas.

Período de recopilación de datos: Se definió un plazo de 22 días hábiles para la etapa de realización de encuestas, de manera tal que dio inicio el día 2 de octubre de 2023 y culminó día 31 del mismo mes.

Responsables de la recopilación de datos: La realización de encuestas estuvo a cargo del personal de la Contraloría y Subcontralorías de Servicios del Poder Judicial, quienes de forma presencial aplicaron las encuestas a las personas usuarias que se encontraban realizando algún trámite en los despachos de Pensiones Alimentarias que fueron seleccionados.

Herramienta elaborada para la evaluación: Se empleó un formulario electrónico creado en la plataforma *Survey Monkey* con el que el personal judicial de la Contraloría y Subcontralorías de Servicios registraron las respuestas que brindaron las personas usuarias.

 Pensiones Alimentarias		
Provincia	Despacho Judicial	Cantidad establecida
 San José	Juzg. Pensiones Alimentarias Pérez Zeledón	50
	Juzg. Pensiones Alimentarias Goicoechea	50
	Juzg. Contravencional de Aserrí	20
 Puntarenas	Juzg. Pensiones Alimentarias Puntarenas	20
	Juzg. Contravencional de Buenos Aires	20
	Juzg. Contravencional de Corredores	20
	Juzg. Contravencional de Coto Brus	20
	Juzg. Contravencional de Golfito	50
 Limón	Juzg. Pensiones Alimentarias Limón	50
	Juzg. Contravencional de Matina	20
 Heredia	Juzg. Pensiones Alimentarias Heredia	20
 Guanacaste	Juzg. Pensiones Alimentarias Liberia	50
	Juzg. Pensiones Alimentarias Nicoya	20
	Juzg. Contravencional de Santa Cruz	50
 Cartago	Juzg. Pensiones Alimentarias Cartago	50
	Juzg. Contravencional de Turrialba	20
 Alajuela	Juzg. Pensiones Alimentarias Alajuela	50
	Juzg. Contravencional de Poás	20
	Juzg. Pensiones Alimentarias San Carlos	50
TOTAL DE MUESTRA		650*

*Al finalizar la etapa de recolección de datos, se alcanzó un total de 549 encuestas.



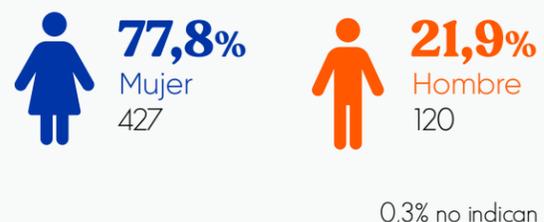
RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

3.1 Perfil de la persona: En total se realizaron 549 encuestas a personas usuarias, de las cuales 77.78% de estas (427 personas) fueron mujeres, un 21.86% (120 personas) fueron hombres y solamente el 0.36% (2 personas) prefirieron no indicar el sexo.

En referencia al rango etario de las personas usuarias, se obtuvo una mayor prevalencia entre dos grupos, siendo estos el grupo de entre 26 a 35 años (32.06%) y el grupo de entre 36 años a 45 años (35.34%). Con respecto al grado de escolaridad, se halló predominancia de personas usuarias con secundaria completa (26.96%) seguido del grupo con secundaria incompleta (22.22%).

Por otro lado, tomando en consideración las 10 ocupaciones u oficios más mencionados por las personas usuarias (lo cual reúne 399 respuestas, un 72.68% del total de encuestas efectuadas) se hallan los resultados que se presentan en la siguiente figura.

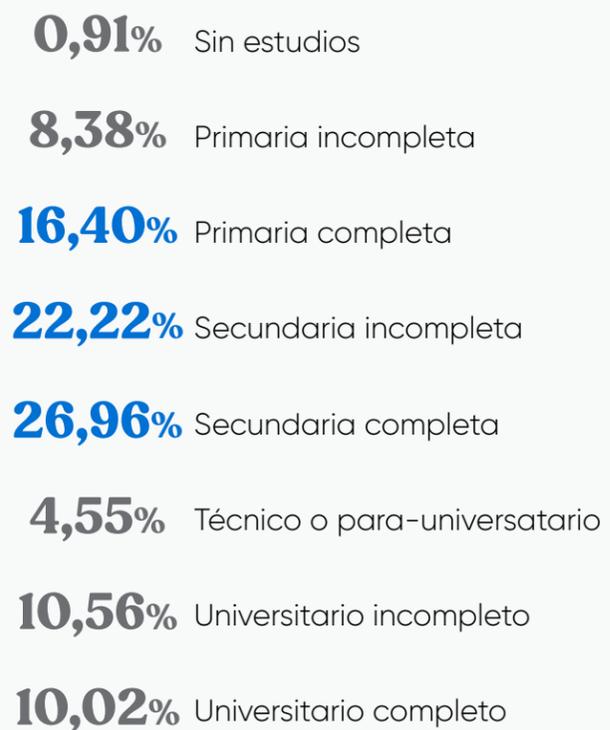
Sexo



Edad



Grado de estudio



Ocupación u oficio

Ocupación u oficio	Cantidad de respuestas	% relativo del total (549)
1. Ama (o) de casa	229	41.71%
2. Estudiante	48	8.74%
3. Vendedor (a)	43	7.83%
4. Docente	18	3.28%
5. Agricultor (a)	12	2.19%
6. Empleado (a) doméstica	12	2.19%
7. Conserje	10	1.82%
8. Desempleado (a)	9	1.64%
9. Jubilado (a)	9	1.64%
10. Maestro de obras	9	1.64%

Del mismo modo, se les consultó a las personas usuarias el trámite o razón en específico que les motivó a apersonarse al despacho de pensiones, lo cual evidenció que en su mayoría se trataron de gestiones o trámites que cuentan con la alternativa de efectuarse en línea. A continuación, se muestran las diez respuestas que se mencionaron con mayor frecuencia:

Cantidad de menciones de las gestiones por las que más se acuden a los despachos

	Cantidad de respuestas	% relativo del total	¿Se puede efectuar en línea?
Solicitar/retirar la orden de apremio	131	23,86%	✓ Sí
Realizar una consulta de mi expediente	85	15,48%	✓ Sí
Solicitar/retirar una certificación de pensión alimentaria	67	12,20%	✓ Sí
Asistir a una audiencia	63	11,48%	No aplica
Solicitar información para poner una demanda	39	7,10%	No aplica
Solicitar aumentos automáticos de pensión alimentaria	24	4,37%	✓ Sí
Solicitar retenciones salariales	19	3,46%	✓ Sí
Consultar si se ha realizado el depósito de pensión alimentaria	16	2,91%	✓ Sí
Solicitar levantamiento de impedimento de salida del país	16	2,91%	✓ Sí
Se acercó a realizar una consulta	11	2%	No aplica

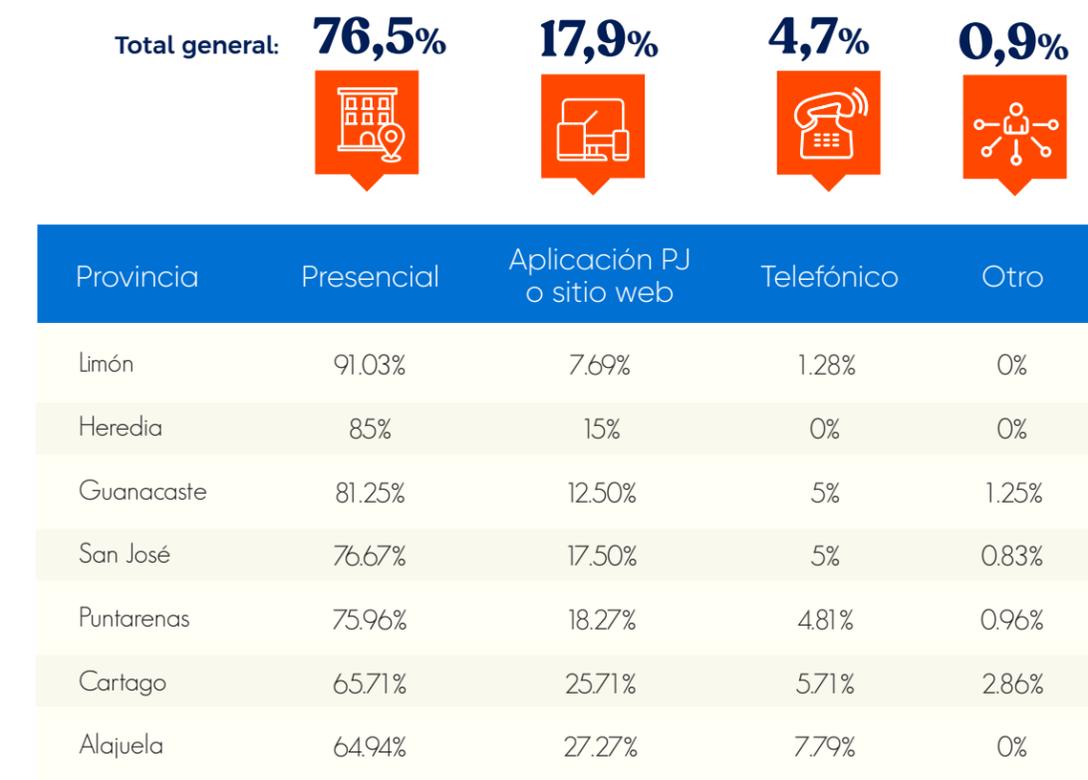
* Las razones enlistadas suman 471 respuestas, lo cual representa un 85,79% del total obtenido (549).

Tal y como es posible denotar, de las diez razones principales por las cuales personas usuarias se acercaron a los despachos, siete de estas representan trámites o gestiones las cuales efectivamente se podrían gestionar vía web por medio de los canales electrónicos habilitados por el Poder Judicial, sean estos el portal de Gestión en Línea o la aplicación móvil de la institución.

3.2 Forma de realización de trámites preferida en el Poder Judicial y su complejidad percibida por la persona usuaria:

A las personas usuarias encuestadas se les consultó en torno a la manera que prefería para efectuar sus trámites del Poder Judicial, lo que brindó resultados en los que prevalece la presencialidad como forma preferida. En lo particular, los resultados estuvieron marcados en que el 76.50% de las (420 personas usuarias) mencionaron "presencial" como su modalidad preferida, le sigue "aplicación o sitio web" con un 17.85% (98), "telefónico" con 4.74% (26) y finalmente 0.91% (5) mencionaron varias opciones o no brindaron respuesta a la pregunta. A continuación, se muestran estos resultados a nivel general, así como también los obtenidos a nivel provincial

Canal que prefiere para hacer trámites



En concordancia con la línea de preguntas efectuadas, se consultó sobre la cantidad de ocasiones en las que tuvo que apersonarse a alguna oficina o despacho judicial para realizar una diligencia relacionada con un mismo trámite; lo que derivó en resultados que evidencian que la mayoría indicó que solo tuvo que apersonarse "una única vez" con un 56.28% (309 respuestas de 549), le sigue "2 veces" con un 20.95% (115), "3 veces" con 8.38% (46), "4 veces" con 2.73% (15) y, finalmente, "5 o más veces" con 11.56% (64).

Sobre este resultado, a todas aquellas personas usuarias que tuvieron que acercarse en más de una ocasión (que en total suman 240), se les consultó el motivo o razón de tener que movilizarse en dos o más veces para la realización de un mismo trámite. Al respecto, se refleja que en su mayoría las respuestas apuntaron a la necesidad de apersonarse para obtener información, resolver dudas o consultas, o bien, visitar el despacho en busca agilizar o resolver algún tipo de solicitud que realizó con anterioridad.

Cantidad de veces que tuvo que presentarse para gestionar el mismo trámite



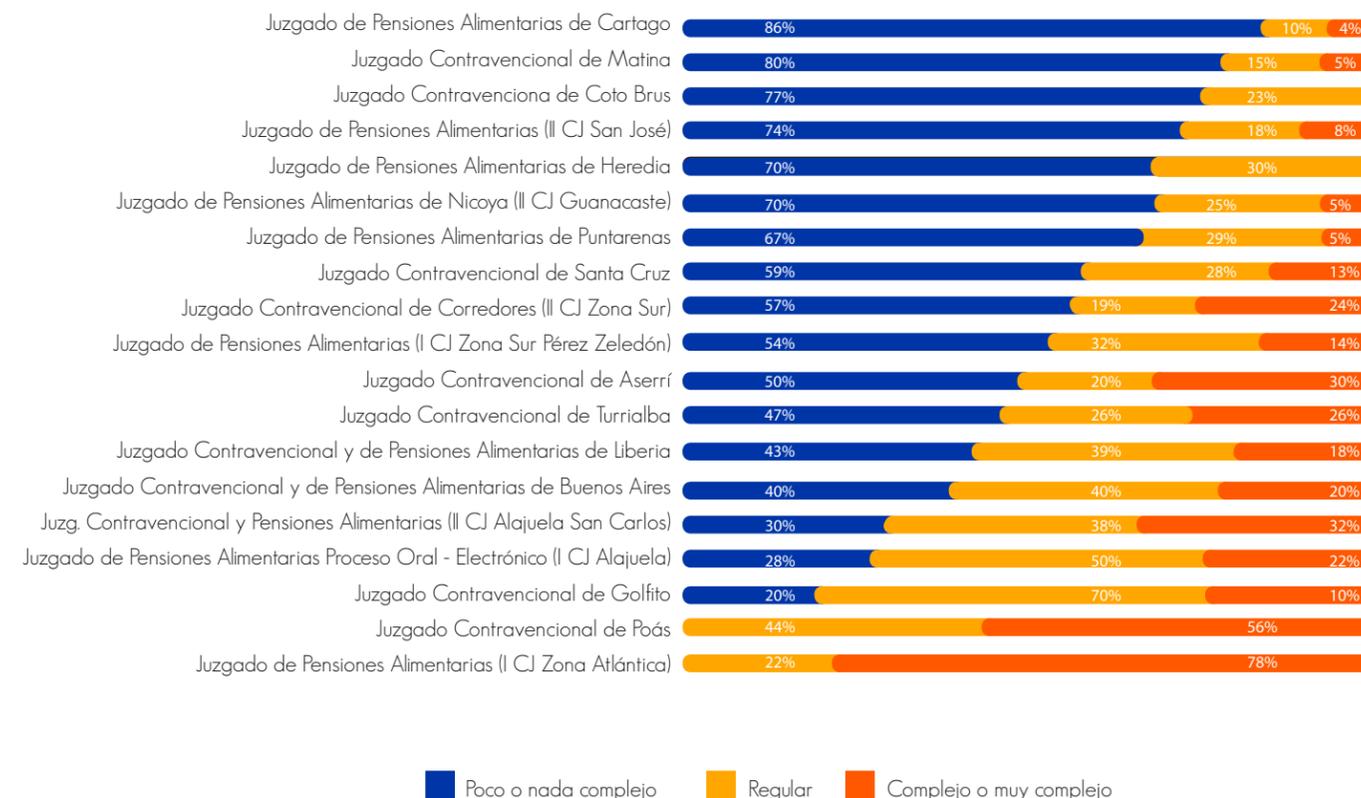
Razones para presentarse más de una vez

Razones	Porcentaje
Primero vino por información	36.22%
Primero vino a realizar la solicitud, ahora viene a retirar el documento o conocer qué le resolvieron	27.57%
Ha venido en reiteradas ocasiones porque no han resuelto su solicitud	25.95%
Intentó obtener información del trámite por teléfono, pero no recibió respuesta	6.49%
Intentó obtener información por internet, pero no pudo	3.77%

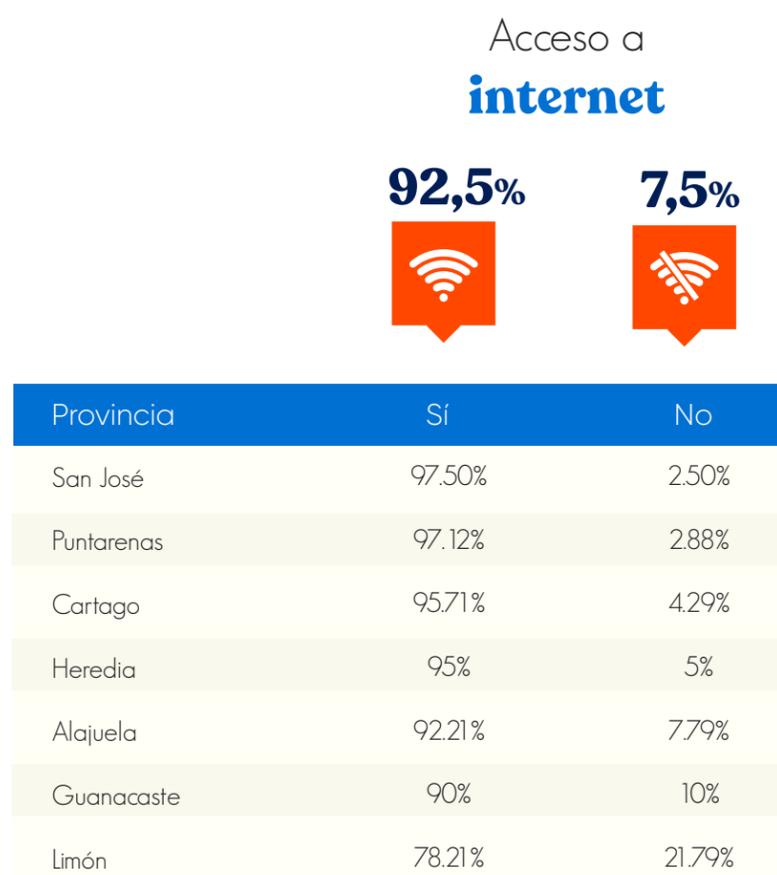
En lo que referente a la complejidad percibida al momento de realizar trámites en los juzgados que visitó la persona usuaria encuestada, se obtuvieron resultados en los que la mayoría indicó que el nivel de estos es "Regular" con un 28.23% (155 respuestas del total), le sigue "Poco o nada complejo" con 50.46% (277) y "Complejo o muy complejo" con 21.31% (117).

Estos datos segregados por cada uno de los juzgados de Pensiones Alimentarias que se consideraron, dejan en evidencia diferentes grados de percepciones de complejidad dependiendo cada despacho; por ejemplo, dos de los despachos en los cuales las personas usuarias perciben mayor complejidad en la realización de trámites en comparación al resto corresponden al Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica y el Juzgado Contravencional de Poás. En contraposición, dos despachos en los que se percibe menor complejidad fueron el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago y Juzgado Contravencional de Matina.

Opinión de la realización de trámites presenciales en el juzgado



3.3 Acceso a internet y realización de actividades en línea: A las personas usuarias se les consultó si contaban con acceso a internet, a lo cual de forma general se obtuvo resultados en los que el 92.53% (508 personas) respondieron afirmativamente, mientras que el 7.47% (41 personas) mencionaron no contar con conectividad a internet. Estos resultados a nivel de provincia guardan una tendencia similar a excepción de la provincia de Limón, en la que se registró un valor menor al resto, evidenciando que en esta solo el 78.21% de los encuestados respondieron que sí tenían acceso a internet, a diferencia a las otras provincias que obtuvieron resultados iguales o mayores a 90%.



Por otra parte, con la intención de determinar la propensión de las personas usuarias a la utilización de medios digitales para informarse e interactuar en su vida cotidiana, dentro de las consultas efectuadas se brindó una lista predeterminada con actividades en línea y se les requirió indicar cuáles de estas habían hecho en el último mes. En consecuencia, se halló que las tres principales actividades en línea mencionadas fueron, en primer lugar, el "Intercambio de mensajes por WhatsApp" en un 25.25%, en segundo lugar, "Uso de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc)" en un 23.63% y, en tercer lugar, "Buscó información de cómo hacer cosas (videos de Youtube, Google, Chat GPT, etc).

Actividades que indicó la persona usuaria haber realizado en último mes



Del mismo modo, de lo anterior sobresale los datos referentes al porcentaje de personas usuarias que indicaron haber hecho trámites por internet en otra institución pública (5.88%) y de haber realizado compras por internet (5.34%), ya que queda evidenciado que corresponden a porcentajes bajos comparados con el resto de actividades, con lo cual se refleja que no es habitual, al menos entre el perfil predominante de personas usuarias encuestadas, el desarrollar trámites o compras a través de medios electrónicos.

Asimismo, sobresale que, aunque la segunda actividad más mencionada fue relativa al uso de redes sociales, pocas fueron las personas usuarias del total de las encuestadas que mencionaron seguir las cuentas del Poder Judicial en las diferentes plataformas de redes sociales. Los resultados al respecto se muestran seguidamente a nivel general y de forma segregada por provincia.

Redes sociales del Poder Judicial

16,9%



61,4%



21,7%



Provincia	Sí, las sigue	No las sigue	Desconoce
Alajuela	29.87%	57.14%	12.99%
Heredia	25%	75%	0%
Cartago	22.86%	72.86%	4.29%
Guanacaste	22.50%	53.75%	23.75%
Limón	12.82%	52.56%	34.62%
Puntarenas	11.54%	75%	13.46%
San José	7.50%	54.17%	38.33%

3.4 Trámites en línea del Poder Judicial y motivos relacionados a su no utilización: Se consultó a las personas usuarias si en alguna oportunidad ha realizado trámites del Poder Judicial por medio de los canales electrónicos que tiene habilitados, por ejemplo, el portal Gestión en Línea, o bien, la aplicación móvil de la institución. Los resultados correspondientes arrojan que solo el 25.87% (142) de las personas usuarias indicaron sí haber realizado trámites en línea en contraposición que un 74.13% (407 personas) que mencionó que no. A continuación, se muestran tales resultados a nivel general y por provincia.

Realización de trámites del Poder Judicial en línea

25,9%



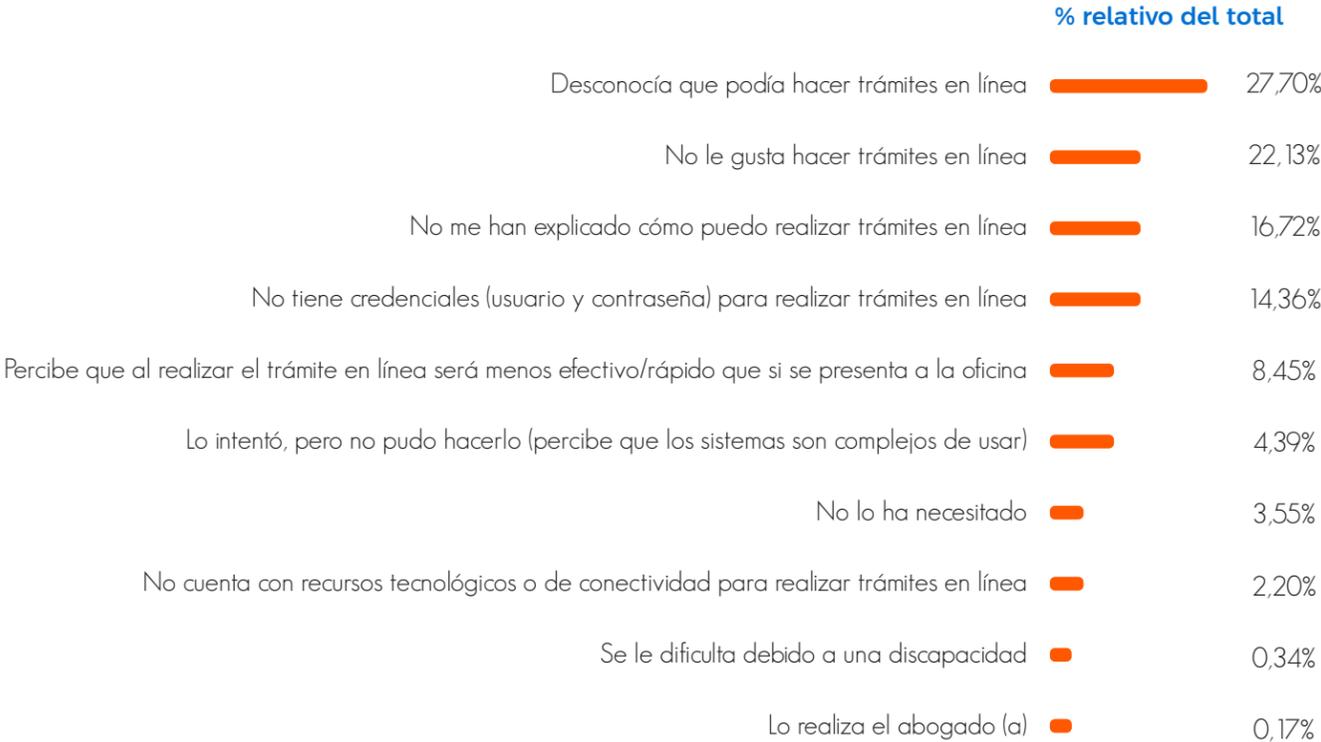
74,1%



Provincia	Sí ha realizado	No ha realizado
Cartago	34.29%	65.71%
San José	30%	70%
Guanacaste	26.25%	73.75%
Puntarenas	25%	75%
Alajuela	22.08%	77.92%
Heredia	20%	80%
Limón	17.95%	82.05%

A las personas que respondieron que no han realizado trámites en línea del Poder Judicial (en total 407 personas), de forma consecuente, se les consultó sobre el motivo que ha mediado para que no hayan optado por esta alternativa, a lo cual se obtuvo que las tres principales razones fueron, primeramente, "Desconocía que podía hacer trámites en línea" (27.70%), le sigue "No le gusta hacer trámites en línea" (22.13%) y, en tercer lugar, "No me han explicado cómo puedo realizar trámites en línea" (16.72%).

Motivo de no realización de trámites del Poder Judicial en línea



27,7% Desconocía que podía hacer trámites en línea

4

Hallazgos

A partir de la información que se recabó y fue analizada en el presente informe, se destacan las siguientes observaciones:

1. De los resultados obtenidos mediante la realización de encuestas, destaca que el perfil predominante de la persona usuaria de los servicios en materia de Pensiones Alimentarias son mujeres de entre los 26 y los 45 años, con un grado escolaridad principalmente de secundaria completa y que se dedican a labores domésticas.
2. Asimismo, se denota que entre los diez trámites más mencionados y por los cuales las personas usuarias se apersonaron al despacho, siete de estos actualmente cuentan con la alternativa de efectuarse por medio de los canales electrónicos que tiene a disposición el Poder Judicial (sea su aplicación móvil o el portal Gestión en Línea).
3. A partir de los resultados sobresale que si bien dentro del perfil de la persona usuaria se identifica un uso importante de redes sociales y búsquedas en internet, esto se contrapone con un porcentaje bajo de personas usuarias que afirmaron haber efectuado trámites por medio de canales electrónicos en otras instituciones, o bien, haber realizado compras en línea (porcentajes menores a 6% en cada caso).
4. Según los resultados obtenidos, aunque el uso de redes sociales fue la más mencionada de las actividades realizadas en el último mes por las personas usuarias, sobresale que un 86.03% del total de las personas

encuestadas señalaron que “No siguen las redes sociales del Poder Judicial”, o bien, “No saber que tenía”.

5. Los datos evidencian que las alternativas digitales que tiene disponibles el Poder Judicial, por lo general, no son empleadas por las personas usuarias (un 74.13% respondió que no ha realizado trámites del Poder Judicial en línea); esto a pesar de que más de un 90% de estas indicaron que sí contaban con acceso a internet.
6. Existe una tendencia marcada por la realización de trámites de manera presencial, ya que 7 de cada 10 personas usuarias indicaron esta modalidad como su preferida y, en concordancia con lo mencionado, más de la mitad de las personas usuarias (50.46%) señaló que realizar los trámites de forma presencial le resultaba poco o nada complejo.
7. Resulta menester destacar que entre los principales motivos que mencionaron las personas encuestadas para no realizar trámites del Poder Judicial en línea se relacionan, principalmente, con el desconocimiento general de la existencia de alternativas digitales para efectuar la gestión y cómo utilizarlas. Lo anterior se suma a que se denota una percepción negativa por parte de la persona usuaria sobre el realizar trámites bajo dicha modalidad por considerarlos complejos y menos efectivos en comparación con apersonarse a la oficina judicial.





OPORTUNIDADES DE MEJORA

Los resultados de este informe han demostrado la importancia de la percepción ciudadana para el mejoramiento de los servicios de un Poder Judicial dispuesto a escucharlas. El valor institucional de la iniciativa nos invita a actuar proactivamente para el cumplimiento de los deberes institucionales. En consecuencia, respetuosamente se enlistan las siguientes oportunidades de mejora:

Al Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional

A partir de las características demográficas, así como la propensión al uso de nuevas tecnologías en ciertas áreas geográficas, generar campañas de información específicas para las personas que visitan presencialmente los despachos, sobre los servicios digitales que brinda el Poder Judicial en materia de Pensiones Alimentarias y la forma de utilizarlos mediante tutoriales

Valorar la oportunidad de generar un canal específico de divulgación de información sobre Pensiones Alimentarias y divulgarlos en los despachos que conocen esta materia, de manera tal que la persona usuaria pueda seguir un medio para recibir información específica que sea de su interés.

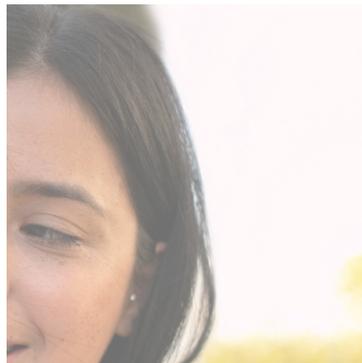
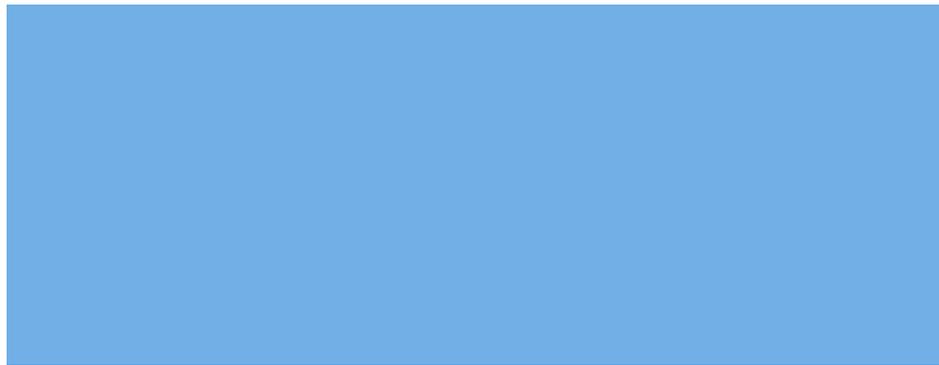
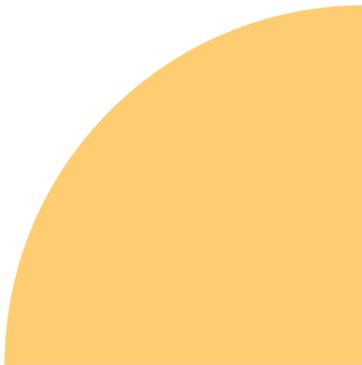
A la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Valorar la creación de un perfil específico que reúna los servicios digitales dirigidos a las personas usuarias en materia de Pensiones Alimentarias. Asimismo, analizar la simplificación de la interfaz, considerando las características demográficas de quienes mayormente visitan estos despachos.

A la Comisión de la Jurisdicción de Familia, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional y Contraloría de Servicios

Realizar un seguimiento de aquellos despachos en los cuales las personas usuarias percibieron mayor complejidad en la realización de trámites presenciales debido a que, en todos los circuitos judiciales, es la forma en que actualmente prefieren realizarlos.





Tipo de Documento: Informe

Tema: Resultados de encuesta a personas usuarias en materia de Pensiones Alimentarias.

Dirección:
Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos:
Contraloría y Subcontralorías de Servicio del Poder Judicial.

Análisis de Datos:
Jonnathan Torres Oviedo
Jorge Quesada Villalobos

Diseño Gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar

