ESTUDIO

Percepción y satisfacción de los servicios PISAV

2022

PODER JUDICIAL
República de Costa Rica

Contraloría de Servicios
Poder Judicial
20 ANIVERSARIO
2002 2022

PISAV
PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Tipo de Documento: Estudio

Tema: Estudio de percepción y satisfacción de los servicios PISAV 2022.

Dirección
Erick Alfaro Romero

Análisis de datos
Gesurri Pérez Martínez

Diseño gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar

Agradecimiento al personal de las Plataformas Integradas de Servicios de Atención a la Víctima que facilitaron la aplicación de este estudio.

CONTENIDOS

Sección 1

Resumen	04
Objetivos	05
Justificación	06
Metodología	07

Sección 2

PISAV Pavas	17
PISAV Siquirres	34
PISAV San Joaquín	50
PISAV La Unión	66

Sección 3

Conclusiones	82
Recomendaciones	87
Anexos	88

RESUMEN

El presente estudio de satisfacción realiza una recopilación de información sobre la perspectiva que tienen las personas usuarias sobre los servicios que brindan la plataforma PISAV, ubicadas estratégicamente en cuatro puntos del territorio nacional.

En el desarrollo del presente informe, se analizan diferentes variables que influyen en la percepción de las personas usuarias sobre la atención que brindan las plataformas de Pavas, La Unión, San Joaquín de Flores y Siquirres, considerando factores internos y externos, que influyen en la valoración de las personas usuarias con respecto al servicio que están recibiendo.

El método para recopilar la información mencionada anteriormente fue la aplicación de una encuesta vía telefónica, presencial y por correo dándole prioridad al canal telefónico. Los puntos modulares de análisis fueron los siguientes:

- Tiempos de respuesta
- Infraestructura
- Recurso humano
- Atención y trato a la persona usuaria
- Seguridad y exactitud de la información
- Tecnología y conectividad
- Calidad en la prestación del servicio

La información contemplada en las variables anteriores se complementó con las estadísticas de requerimiento de servicios, las cuales representan aquellas gestiones que interponen las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios contra alguna instancia que conforma PISAV.

El presente informe determina los principales hallazgos con respecto a la percepción de calidad del servicio que tienen las personas usuarias de las Plataforma Integral de Servicios de Atención a la Victima.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción de la persona usuaria con relación con los servicios recibidos por parte de las Plataformas Integrada de Atención a la Víctima de La Unión, Pavas, San Joaquín de Flores y Siquirres.

Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de percepción de las personas usuarias en relación con los servicios que se brindan en la Plataforma Integrada de Atención a la Víctima de La Unión, Pavas y San Joaquín de Flores.

2. Recopilar por medio de los métodos establecidos, la experiencia percibida por la persona usuaria en las oficinas que conforman PISAV.

3. Proponer estrategias que contribuyan con la mejora continua en la prestación de los servicios de las plataformas PISAV.

JUSTIFICACIÓN

Atendiendo a las funciones establecidas en el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, las cuales se detallan en su Artículo 6, es que se procede a desarrollar el presente Estudio de Percepción de los Servicio que se brindan en la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV) en sus diferentes ubicaciones: La Unión, Pavas, San Joaquín de Flores y Siquirres.

La Contraloría de Servicios ha desarrollado una serie de esfuerzos para conocer la percepción de las personas usuarias en relación con el servicio brindado, así como establecer acciones de mejora que pretendan asegurar la satisfacción de estas.

Este estudio es un instrumento que permite conocer la percepción de las personas usuarias en torno a los servicios recibidos por parte de una determinada instancia judicial, constituyendo un proceso de evaluación que la Contraloría de Servicios efectúa a fin de determinar las oportunidades de mejora y posibles acciones estratégicas a desarrollar a efectos de brindar un valor agregado al servicio que ofrecen y satisfacer las necesidades de la persona usuaria.

Asimismo, es importante indicar que este estudio se ha realizado de manera continua desde el 2016, 2018, 2020 y para el presente 2022, lo cual ha permitido darles trazabilidad a los resultados, esto ha posibilitado observar la consistencia en los datos generados en cada investigación.

01. Metodología

- Diseño de la investigación
- Técnicas e instrumentos de recolección de la información
  - -Estadísticas sobre Requerimientos de Servicio
  - -Encuesta sobre la calidad del servicio y atención percibida por las personas usuarias de las Plataformas PISAV
- Variables de análisis
  - -Tiempos de respuesta
  - -Infraestructura
  - -Recurso humano
  - -Atención y trato a la persona usuaria
  - -Seguridad y exactitud de la información
  - -Calidad en la prestación del servicio
  - -Tecnología y conectividad

1. Diseño de la investigación

La presente investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, el cual, según Hernández et al. (2014) se basa más en "una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas)". La selección de este enfoque se debe a la necesidad de determinar los aspectos que inciden en la percepción de la calidad del servicio que se brinda a las personas usuarias de las plataformas PISAV.

El tipo de investigación es de carácter evaluativo, ya que, como lo indica Weiss (1987), citado por Hurtado (2007) "la intención de este tipo de investigación es medir los efectos de un programa en comparación con las metas que se propuso lograr, a fin de tomar decisiones subsiguientes acerca de dicho programa, para mejorar la ejecución futura".

Por medio de esta investigación se desea conocer y estimar el grado de satisfacción que tienen las personas usuarias de los servicios de las Plataforma PISAV, poder identificar aquellos puntos críticos en los que se debe mejorar y determinar si se están alcanzando los objetivos del programa.

La población del estudio la conforman las cuatro plataformas PISAV, ubicadas en La Unión, San Joaquín de Flores, Siquirres y Pavas, así como las personas usuarias que visitan estas.

La selección de la muestra se realizó por medio del método no probabilístico denominado por conveniencia, en el que se "seleccionan aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos en el estudio y que a la vez sea de conveniente accesibilidad para el investigador" (Monterola y Otzen, 2017, p.230).

2. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Se determinó necesario el uso de fuentes primarias, con el objetivo de evaluar la experiencia que tienen las personas usuarias durante la prestación del servicio y conocer su percepción con respecto al mismo, como información secundaria se tomaron en consideración los datos de las inconformidades presentadas por las personas usuarias de las PISAV ante la Contraloría de Servicios.

RUTA

Llegada al PISAV
Pensión Alimentaria
Defensa Pública
Individual
Oficina de trabajo social y psicología
Violencia Doméstica
SI
NO
Presentación demanda o denuncia
Entrevista inicial
Trámite Expediente
Fiscalía
Medicina legal
Oficina de trabajo social y psicología
Continuación del proceso
Medicina legal
Oficina de atención y protección a la víctima

2.1 Estadísticas sobre Requerimientos de Servicio*

Con el propósito de determinar cuáles son aquellas causas que generan insatisfacción en las personas usuarias, se realizó una recopilación de las gestiones y boletas de sugerencias presentadas por estas, con respecto a las oficinas que conforman las oficinas PISAV, durante el período del 01 de enero del año 2021 hasta el 31 de diciembre del año 2021. Se toma en consideración el año anterior para poder generar datos estadísticos anuales que a su vez sean más representativos.

2.2 Encuesta sobre la calidad del servicio y atención percibida por las personas usuarias de las Plataformas PISAV

Las encuestas de percepción son instrumentos que evalúan el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al servicio ofrecido por parte de una determinada instancia o despacho judicial.

Una vez realizado el análisis tanto de los requerimientos de servicio presentados por las personas usuarias de las PISAV, se diseñó una encuesta que abarca preguntas claves relacionadas con la atención y trato que están recibiendo las personas usuarias al hacer uso de los servicios que se brindan en las diferentes plataformas.

Además de lo antes indicado, la herramienta del cuestionario no solo compila información general de la persona usuaria encuestada, sino que contempla una serie de preguntas distribuidas en seis dimensiones: 1) Tiempos de respuesta, 2) Infraestructura, 3) Recurso Humano, 4) Atención y trato a la persona usuaria, 5) Seguridad y exactitud de la información, 6) Calidad en la prestación del servicio y 7) Tecnología y conectividad.

La aplicación de la encuesta se realizó por diferentes canales como el cara a cara, un cuestionario autoadministrado (por correo) y principalmente vía telefónica, las bases de datos de las personas usuarias que se encuestaron fueron proporcionadas por las diferentes oficinas que conforman cada plataforma y se deseaba obtener un mínimo de 75 encuestas efectivas por cada una de ellas.

* Son las inconformidades y/o sugerencias que presentan las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, que en el primer caso están relacionadas con preocupaciones por situaciones específicas a cada proceso judicial y en el segundo caso abordan temas de atención general.

3. Variables de análisis

Para determinar las variables de análisis se tomó en consideración aquellos aspectos que influyen en la percepción de la calidad de un servicio, se identificaron las siguientes variables principales, definidas a continuación:

3.1 Tiempos de respuesta

Esta variable hace referencia a la duración promedio de una persona usuaria que se presenta a la plataforma a solicitar un servicio hasta que esta solicitud es resuelta, esta es una de las variables más importantes ya que a mayor duración en la prestación del servicio más insatisfacción se genera.

El tiempo de respuesta se puede dividir en varias subvariables como lo son:

- Tiempo medio de espera: es una de las subvariables más preocupantes, ya que evalúa cuánto tiempo pasa la persona usuaria esperando por atención, cuanto mayor la tardanza para atender a la persona usuaria, mayor será su insatisfacción, ya que pasará mucho tiempo en la fila.

- Capacidad de respuesta: Uno de los atributos de la buena calidad en el servicio es la rapidez y oportunidad en la entrega del servicio, se plantea esta subvariable por cuanto, a la duración de la tramitación de los procesos judiciales interpuestos en los diferentes despachos de la plataforma, se busca que la atención de los procesos sea rápida y eficiente.

3.2 Infraestructura

Esta variable se entiende como el espacio físico donde se localiza la plataforma PISAV, también entendido como el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo la prestación del servicio.

Se contemplan aspectos como el acceso y estado de las instalaciones físicas, y que estas cumplan con la normativa vigente por ejemplo con la Ley N°7600, en lo que respecta a las condiciones físicas del espacio se involucran subvariables como lo son el tamaño de las áreas de espera y de manifestación, si se propicia la debida privacidad, ya que, gran parte de las personas que se acercan a esta plataforma se encuentran en situación de vulnerabilidad y han atravesado situaciones complejas.

Asimismo, pueden intervenir otros factores como la ubicación de las instalaciones y si es de fácil acceso para su población objetivo, entre otras que puedan influir en la percepción que tiene la persona usuaria sobre el servicio que está recibiendo.

3.3 Recurso Humano

El recurso humano es una de las variables que más influyen en la prestación del servicio, ya que estos son la parte tangible del mismo, es necesario contar con personas funcionarias que tengan los atributos adecuados para poder brindar un servicio de calidad y acorde a la expectativa de las personas usuarias.

Algunos de los aspectos que se contemplan son la dotación de recurso humano y las habilidades blandas y técnicas que demuestran las personas funcionarias a la hora de brindar un servicio.

- ### Dotación de personal

La dotación de personal hace referencia a la cantidad de personas funcionarias que se tienen designadas para llevar a cabo la prestación del servicio, contar con una cantidad adecuada de personas hace que el servicio se brinde de una manera más eficiente, ya que se acortan los tiempos de espera para las personas usuarias.

Este personal también debe contar con las destrezas, cualidades y capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de una manera adecuada.

3.4 Atención y trato a la persona usuaria

La atención y trato que se brinda a las personas usuarias se traduce en la credibilidad y percepción que estas tienen sobre el servicio que se está brindando, en este se involucran muchos factores como lo es la empatía de la persona que brinda el servicio y la calidad de la información. En estas dos subvariables mencionadas se desarrollan a continuación:

- **Empatía**

Uno de los atributos que evidencia buena calidad en un servicio es la disposición para corregir errores, el acceso a los servicios hace referencia al adecuado número de personas funcionarias que atienden a las personas usuarias durante la jornada laboral y especialmente durante las horas pico donde la afluencia de personas usuarias es mayor.

Se plantea la subcategoría de empatía o de calidad de comportamiento del servicio referente a la prestación de este por parte de las personas funcionarias, que incluye personas servidoras educados, con cortesía, amigables y con actitudes positivas.

La empatía puede entenderse como la atención individualizada a las personas usuarias y la disposición del personal judicial para ayudarlos y resolver sus problemas oportunamente, entender las necesidades de estas y escucharlas, es de suma importancia lo mismo que la atención individualizada.

- **Seguridad y exactitud de la información**

Se contemplan en esta subvariable que las personas funcionarias tengan el dominio de las habilidades tanto a nivel técnico como social, asimismo que guarde la confidencialidad de los procesos y que brinde información fiable cuando sea requerida por las personas usuarias.

La subvariable seguridad está propuesta como el conocimiento y la cortesía de las personas funcionarias y su capacidad de transmitir confianza, seguridad y atender las dudas e inquietudes que tienen las personas usuarias sobre los servicios que se brindan o sobre el quehacer institucional. También la percepción que tiene la persona usuaria acerca de la privacidad de su información y de los procesos en la prestación del servicio.

3.5 Calidad en la prestación del servicio

Buscan medir el grado en que el servicio cumple con las expectativas de las personas usuarias beneficiarias de la intervención o bien se puede entender como la satisfacción de las personas usuarias con respecto a los servicios que se le están brindando.

En esta categoría se encuentran inmersas las siguientes subvariables:

- **Eficacia**

Expresa en qué medida se lograron o se esperan alcanzar los objetivos de la intervención.

- **Recomendación del servicio**

Sirve para medir la calidad de atención a la persona usuaria y conocer si estos recomiendan o no el uso del servicio. Entre más personas lo recomienden es un indicador que estos se están brindando de una manera adecuada y cumpliendo con los estándares de calidad que tienen las personas usuarias.

- **Satisfacción**

En términos generales qué tan satisfactorio la persona usuaria percibe el servicio recibido y si se cumplió o no con las expectativas.

3.6 Tecnología y conectividad

Algunos de los factores que involucran el uso de tecnología y conectividad que puedan tener las personas usuarias con la institución se deben contemplar en los servicios brindados por medios electrónicos como las páginas web o las aplicaciones, además de la atención de correos electrónicos, teléfonos y cualquier otro canal de comunicación.

En esta variable se involucra el acercamiento a la institución por medios que no sean presencial y la calidad del servicio que se brinda por estos, los canales de comunicación a evaluar son los siguientes:

- Atención de líneas telefónicas
- Atención de correos electrónicos
- Uso del sistema de Gestión en Línea

Limitaciones

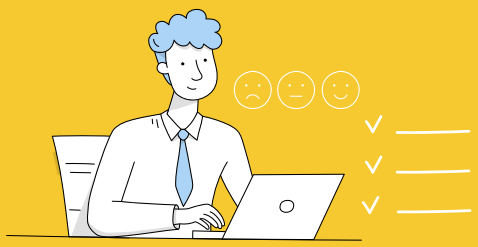
Inicialmente se tenía planificado que la recolección de la información para el estudio se realizaba por medio de técnica de Grupos Focales, sin embargo, se procedió a la programación de estos, sin embargo, no se tuvo éxito a la hora de realizarlos, el primero que se llevó a cabo fue en la Plataforma ubicada en Pavas en fecha 16 de mayo del 2022, donde se esperaba la participación de al menos 17 personas usuarias que habían confirmado su asistencia, no obstante, no se presentó ninguna a la actividad.

En fecha 26 de mayo del 2022 se realizó un segundo intento de concretar el grupo focal en esta ocasión en la Plataforma de Siquirres y se combinó con una audiencia masiva programada para esta fecha, a pesar de que se contaba con la presencia de personas usuarias, estas no estaban preparadas para esta actividad adicional, por lo que muchas se retiraron de manera anticipada, no hubo una participación activa y los instrumentos que se deseaban aplicar que era el Mapa de Experiencia de Usuario, quedaron incompletos por lo que la información no podía ser utilizada.

Al ocurrir estos inconvenientes se tomó la decisión de cancelar los 2 restantes grupos focales (La Unión y San Joaquín de Flores) y se regresó a la aplicación de la encuesta, método que fue utilizado en los estudios anteriores.

En caso de que se desee observar las herramientas desarrolladas para los grupos focales, así como sus invitaciones y fotografías de la actividad se pueden ver los anexos.

02. Análisis por plataforma



- Pavas, San José
- Siquirres, Limón
- San Joaquín de Flores, Heredia
- La Unión, Cartago

-Análisis de las gestiones
-Resultados de la encuesta de percepción del servicio
-Información general de la persona usuaria
-Variables de análisis

PISAV

Pavas, San José

Análisis de las gestiones

Con el propósito de determinar el historial de los requerimientos de servicio ingresados en la Contraloría de Servicios, referentes a PISAV Pavas, se procedió a revisar el sistema informático ARANDA SERVICE DESK, en el cual se registra la información de las gestiones y boletas de sugerencias interpuestas por las personas usuarias durante el período del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, durante dicho período se reportó un total de 5 inconformidades planteadas por las personas usuarias en referencia a PISAV Pavas, durante el periodo en cuestión no se recibieron sugerencias.

Inconformidades

Período

1 enero al
31 diciembre **2021**

Inconformidades

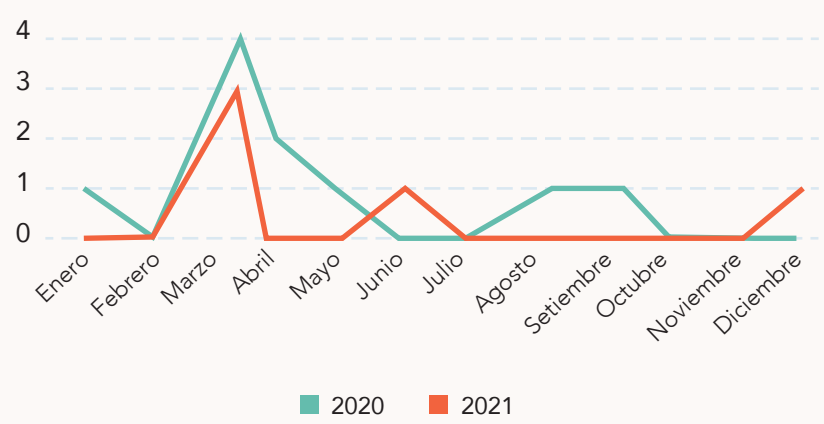
5

2020 **10**
2021 **5**

Sugerencias

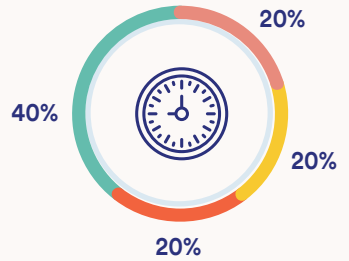
0

Requerimientos de servicio tramitados por mes y año



Clasificación

Excesivos tiempos de respuesta



- Notificaciones o citaciones
- Documentos, oficios o resoluciones
- Apremios corporales
- Giros

Como se puede observar en el gráfico anterior hubo una disminución en la cantidad de inconformidades que se presentaron contra alguna instancia de la plataforma de Pavas, para el 2021 se tramitaron 5 gestiones, la mitad en comparación al 2020.

De estos requerimientos, el 100% fueron coordinados con Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica, cabe agregar que durante el período en estudio y con respecto a los restantes despachos no se reportó a esta Contraloría ninguna inconformidad o sugerencia por parte de las personas usuarias de dicha plataforma.

Partiendo de los datos recabados se observa que un 40% de las inconformidades se relacionaron con inconvenientes en los giros de dinero, las restantes correspondieron a atrasos en la atención de documentos, oficios o resoluciones; notificaciones o citaciones y con apremios corporales, cada una estas subcategorías representan un 20% del total.

Asimismo, del total de inconformidades tramitadas, solamente en 1 de ellas se ha identificado una deficiencia en el servicio, representando un 20% del total de atenciones brindadas por la Contraloría de Servicios.

Cabe mencionar que posterior al trámite de la inconformidad la persona especialista que atendió la gestión 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, por lo que a continuación, se desglosa el ámbito de causa del requerimiento, en el cual se identificó una deficiencia:

ÁMBITO	CATEGORÍA	CANTIDAD
Método	Falta de controles	1

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Como único factor identificado se encuentra la falta de controles en la oficina, en las restantes 4 inconformidades no se identificó alguna deficiencia relacionada con la prestación del servicio.

Resultados de la encuesta de percepción del servicio

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario dirigido a las personas que realizaron algún trámite en PISAV Pavas, este fue aplicado durante el mes de agosto 2022, por medio de llamada telefónica principalmente y en total se cuenta con la respuesta de 75 personas usuarias.

Información general de la persona usuaria

Para la Contraloría de Servicios es de gran relevancia determinar aspectos demográficos de interés de las personas usuarias que visitan la Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas ubicada en el cantón de Pavas, para poder construir un perfil de estas, es por esta razón que en el instrumento aplicado se consideró algunos aspectos como el sexo, nacionalidad, escolaridad y oficio u ocupación de la persona encuestada, para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Período	Cantidad de encuestas	Sexo de encuestados (as)
Agosto **2022**	**73** llamadas **2** correo electrónico	**16%** **84%**

Nacionalidad		Escolaridad		Ocupación u oficio	
Costarricense	**77%**	Primaria incompleta	**11%**	Empleo	**51%**
Nicaragüense	**19%**	Primaria completa	**16%**	Ama de casa	**47%**
Colombiano/a	**13%**	Secundaria incompleta	**36%**	Estudiante	**1%**
Venezolano /a	**1%**	Secundaria completa	**15%**	Desempleo	**1%**
		Universidad incompleta	**8%**		
		Universidad completa	**11%**		
		Técnico incompleto	**3%**		
		Técnico completo	**1%**		

Como se muestra en la tabla anterior el perfil de las personas usuarias que visitan la plataforma de Pavas son en su mayoría personas costarricenses, que cuentan con estudios de secundaria incompleta y tienen empleo.

Ahora bien, resulta de interés realizar un análisis de la frecuencia con la que es visitada la Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas por las personas usuarias, para esto se les consultó con qué frecuencia visitaban PISAV y se obtuvieron las siguientes respuestas:

Oficinas y despachos visitados por las personas usuarias

Frecuencia de visita

	Primera vez **12%**	Ocasionalmente **59%**
por mes	De 1 a 4 veces **28%**	Más de 4 veces **1%**

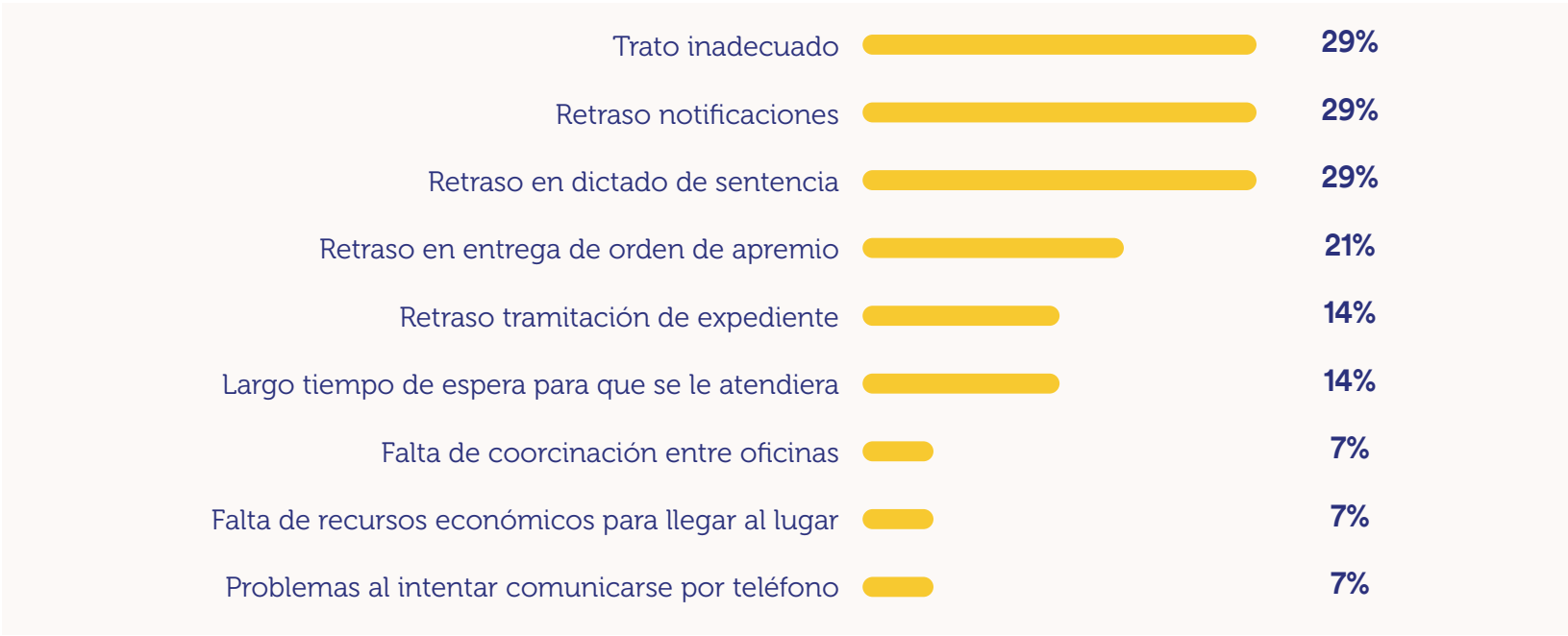
Pavas, San José

En concordancia con los datos obtenidos, se evidencia que la mayoría de las personas que visitan la plataforma lo hacen de manera ocasional (59%), posiblemente debido a trámites que deban realizar sobre el expediente que poseen activo, un 28% de las personas usuarias indicaron que asistían de 1 a 4 veces por mes a la plataforma, un 12% mencionó que la visitó por primera vez y el restante 1% más de 4 veces por mes.

Se logra determinar que los principales despachos que visitan las personas usuarias de la PISAV de Pavas son Pensión Alimentaria con un 49%, Violencia Doméstica con un 31% y la Fiscalía con un 28%. Además, otro 19% Oficina de Atención y Protección a la Víctima, un 17% mencionó haber visitado la oficina de Trabajo Social y Psicología, un 11% Medicina Legal y el restante 9% la Defensa Pública. Se debe resaltar que esta al ser una pregunta de respuesta múltiple, los porcentajes exceden el cien por ciento.

Seguidamente de consultar sobre las oficinas que han visitado las personas usuarias se preguntó si habían tenido algún inconveniente durante la recepción de algún servicio, donde se identificó que un 19% de las personas usuarias habían tenido algún inconveniente, mientras que un 81% no ha tenido ninguno.

En el siguiente gráfico se observa las categorías en las cuales se consignan estos inconvenientes:



Fuente: Encuesta de Percepción y Satisfacción, 2022.

Como se puede observar en el gráfico anterior la mayoría de las personas usuarias tuvo inconvenientes, las siguientes categorías a mencionar representan un 29%, estas fueron el trato inadecuado que brindó alguna persona funcionaria judicial, el retraso en alguna notificación y el retraso en el dictado de sentencia.

En segundo lugar, con un 21% se posiciona el retraso en la entrega de una orden de apremio, seguido de retraso en la tramitación del expediente o un largo tiempo de espera para que se le atendiera ambos con un 14%.

Las categorías con los valores más bajos son la falta de coordinación entre oficinas de la plataforma, la falta de recursos económicos para llegar al lugar y problemas al intentar comunicarse por teléfono con alguna oficina es de relevancia destacar que esta pregunta era de opción múltiple por lo que, una misma persona usuaria pudo tener más de un inconveniente, por lo tanto la suma de todos los valores supera el 100%.

A continuación, en los siguientes apartados se procede a realizar el análisis de las variables de estudio:

Infraestructura

Dentro de los aspectos analizados que podrían incidir en la calidad del servicio público ofrecido a la población en condición de vulnerabilidad, se encuentra el acceso y estado de las instalaciones física.

	Ubicación	Accesibilidad	Área de espera	Privacidad
Muy de acuerdo	15%	9%	7%	7%
De acuerdo	79%	63%	76%	65%
En desacuerdo	5%	12%	16%	19%
Muy en desacuerdo	1%	7%	1%	9%
No responde	-	9%	-	-

Al analizar la dimensión de infraestructura se consultó sobre diversos aspectos que influyen en la perspectiva que tienen las personas usuarias sobre las instalaciones de la plataforma, al respecto se encontraron los siguientes resultados.

Se consultó a las personas usuarias sobre la ubicación del edificio, a lo que el 15% indicó que estaba muy de acuerdo con la ubicación, un 79% estaba de acuerdo, un 5% en desacuerdo y solamente un 1% se encontraba muy en desacuerdo, como estos valores permiten identificar que gran parte de la población encuestada consideran que la ubicación del edificio es la idónea.

Por otro lado, se les indicó a las personas usuarias que comentaran sobre si las instalaciones de la PISAV cumplían con la Ley N° 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad), si este era de fácil acceso para mujeres embarazadas y personas adultas mayores, al respecto se obtuvieron

las siguientes respuestas: el 9% se encuentra muy de acuerdo con respecto a que las instalaciones son de fácil acceso para personas con movilidad reducida como las indicadas anteriormente, un 63% está de acuerdo, un 12% en desacuerdo, un 7% muy desacuerdo y el restante 9% no brindó una respuesta.

El tamaño del área de espera también fue evaluado por las personas que hacen uso de los servicios de la PISAV, su valoración fue la siguiente un 7% indicó estar muy de acuerdo con el tamaño del área de espera, un 76% se encontraba de acuerdo, un 16% estaban en desacuerdo y el restante 1% muy en desacuerdo, como se puede observar la mayoría de las valoraciones en cuanto al área de espera fueron positivas.

Asimismo, era de gran interés conocer la percepción de las personas usuarias en cuanto a la privacidad del área para ser atendido, pues es un factor que influye directamente en la comodidad de la persona usuaria al recibir el servicio, para lo cual se obtuvieron las siguientes respuestas un 7% de las personas encuestada menciona estar muy de acuerdo con el tamaño de esta área, un 65% se encontraban de acuerdo, un 19% en desacuerdo y un 9% muy en desacuerdo.

En términos generales gran parte de las valoraciones brindadas por las personas usuarias fueron positivas lo que permite inferir que la ubicación del edificio, su tamaño, entre otros aspectos son funcionales para las personas usuarias. De igual manera para complementar la información descrita anteriormente se consultó a las personas encuestadas si tenían alguna recomendación sobre las instalaciones, para lo cual 23 personas indicaron alguna sugerencia, las principales se enlistan a continuación:

- Ampliar el área de espera
- Mejorar la privacidad del área de manifestación (hacer cubículos para mejorar aún más la privacidad en dicho espacio)
- Arreglar el ascensor
- Mejorar la fachada colocándole un techo para la época de lluvia
- El personal del puesto de información debe ser más amable

Gran parte de las sugerencias de las personas usuarias eran similares por lo que las destacadas anteriormente sintetizan las observaciones de estas, se puede destacar que la sugerencia que tuvo más menciones es la referente a mejorar el área de manifestación para favorecer la privacidad con la que pueden contar la población que requiere hacer uso de los servicios PISAV.

Tiempos de respuesta

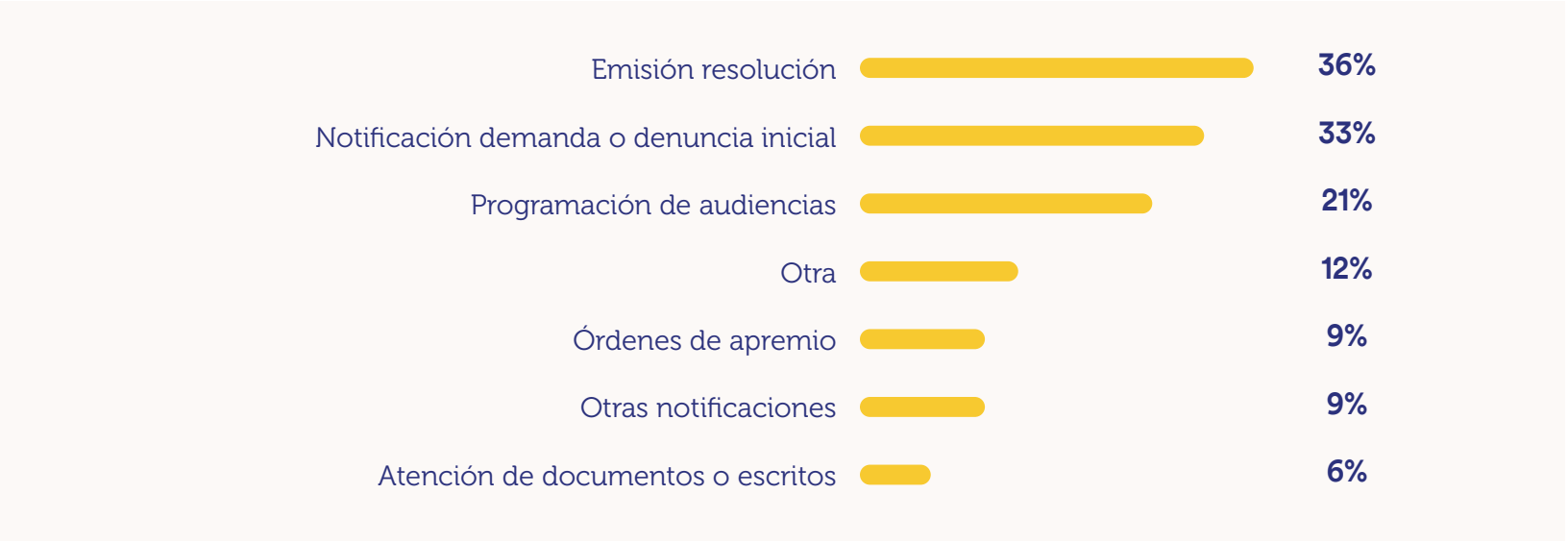
Otra de las variables de interés para analizar en el presente estudio es la referente a los tiempos de respuesta institucionales, ya que es un factor que incide de manera directa en la percepción de las personas usuarias sobre el servicio que están recibiendo.

En lo referente al tiempo de espera que se debió aguardar para que se le brindara la atención correspondiente, el 49% mencionó que fue atendido en menos de 15 minutos, otro 40% indicó haber esperado de 15 a 30 minutos, un 7% manifestó haber tardado de 30 minutos a 1 hora y tan sólo un 4% de personas usuarias demoró más de 1 hora para recibir atención. Lo anterior evidencia un tiempo de respuesta bastante favorable al considerar que son personas en condición de vulnerabilidad.

Con respecto a los tiempos de espera en tramitación y fallo, el 25% de las personas encuestadas mencionaron que no tenían expediente o su proceso aún no se encontraba en trámite, por su parte el 31% indicó que su expediente fue tramitado en menos de un mes (en su mayoría procesos de Pensión Alimentaria), un 25% mencionó un tiempo de tramitación entre un mes y tres meses (en su mayoría de Pensión Alimentaria), un 7% indico que se duró entre tres meses a seis meses, un 7% indicó entre seis meses y un año (procesos de pensión alimentaria y fiscalía), otro 4% mencionó que se tramitó en más de un año (procesos de fiscalía y violencia doméstica) y el restante 1% tuvo una duración superior a los dos años, correspondiente a proceso de violencia doméstica.

Cabe mencionar que de las personas que indicaron que su expediente había sido tramitado, se les consultó a las personas usuarias cuál sería el plazo máximo que considera razonable para el dictado de sentencia, a lo que el 31% mencionó que menos de un mes, otro 31% indicó que, entre uno y tres meses, un 5% indicó que entre seis meses y un año, otro 5% indicó que más de un año, un 1% más de dos años y el restante no contestó.

Adicional a estas consultas se deseaba conocer si durante el proceso de tramitación de los expedientes hubo algún procedimiento que tuvo algún tipo de retraso, del total de personas encuestadas un 44% indicó que sí tuvo un retraso y un 66% no lo tuvo, los principales procesos en los que se tuvo un atraso fueron los siguientes:



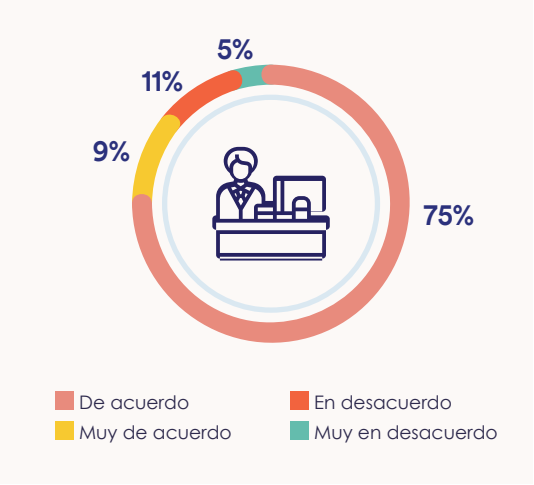
Fuente: Encuesta de Percepción y Satisfacción, 2022.

Como se puede identificar en el gráfico anterior gran parte de las personas usuarias tuvieron un retraso en la emisión de la resolución representando un 36% del total, el segundo lugar se encuentran las notificaciones al inicio de los procesos ya fuesen demandas o denuncias con un 33%, en tercer lugar se encuentra la programación de audiencias con un 21%, un 9% en la demora se debió a temas relacionados con las órdenes de apremio, otro 9% alguna notificación dentro del proceso, el 6% fue por la atención de documentos o escritos y el restante 12% hace referencia a la tardanza en otros asuntos. Esta consulta fue de opción múltiple por lo que la suma de los resultados es mayor a 100%.

Relacionado con los datos obtenidos en el apartado anterior, se denota que el servicio se está cumpliendo de manera adecuada en tiempos de respuesta, ya que en su mayoría estos son cortos y la tramitación de los expedientes se realiza de una manera rápida.

Recurso humano

Otra de las variables contempladas en el estudio es el recurso humano, específicamente la dotación de este que se encuentra en atención a las personas usuarias, para poder conocer la perspectiva de las personas que visitan la plataforma se les consultó si consideraban que la cantidad de personas servidoras judiciales que se encuentra en atención al público es la suficiente por lo que se obtuvieron las siguientes respuestas:



Como se refleja en el gráfico, gran parte de la población encuestada tiene una opinión positiva sobre la cantidad de personas funcionarias que se encuentran en atención al público, en un 75% indicaron estar de acuerdo y un 9% muy de acuerdo, la perspectiva negativa es la de la minoría donde un 11% está en desacuerdo con la cantidad de personas en atención al público y un 5% muy en desacuerdo.

Atención y trato

Continuando con aspectos en la prestación de servicio que se relacionan con las personas usuarias se encuentra la atención y el trato que brindan las personas servidoras judiciales, el cual debe ser empático, cordial y respetuoso.

En el ámbito de la administración de justicia uno de los aspectos principales que se debe tener en consideración es que el lenguaje sea entendible y sencillo para las personas usuarias que se les está brindando atención, esto fomenta una justicia abierta y comprensible.

Al consultarle a las personas usuarias sobre si el lenguaje que utilizó la persona funcionaria que lo atendió era sencillo y fácil de comprender se obtuvieron las siguientes respuestas: un 8% se encuentran muy de acuerdo, un 81% estaban de acuerdo, un 9% en desacuerdo y el restante 1% mencionaron estar muy en desacuerdo con respecto a lo comprensible que era el lenguaje empleado por las personas funcionarias.

Adicionalmente otro de los factores que influyen en la percepción de las personas sobre la atención recibida es el trato que brindó la persona funcionaria, al respecto se indagó si este fue respetuoso, amable y cordial; se encontró que, un 15% de las personas encuestadas indicó que el servicio que recibieron fue amable, cordial y respetuoso, un 68% se encontraba de acuerdo, un 9% en desacuerdo y el restante 8% muy en desacuerdo.

La siguiente tabla muestra un resumen de las respuestas obtenidas a las consultas anteriores:

	El lenguaje que utilizan es sencillo y fácil de comprender	Se le brindó un trato respetuoso, amable y cordial
Muy de acuerdo	**8%**	**15%**
De acuerdo	**81%**	**68%**
En desacuerdo	**9%**	**9%**
Muy en desacuerdo	**2%**	**8%**

Como la tabla anterior permite observar gran parte de las opiniones que brindaron la población encuestada sobre la atención brindada por las personas funcionarias fue buena alcanzando los valores más altos, utilizando un lenguaje de fácil comprensión para las personas usuarias, asimismo el trato fue respetuoso amable y cordial.

Seguridad y exactitud de la información

Ahora bien, prosiguiendo con factores que se relacionan con las personas funcionarias se encuentra la calidad de la información que estos brindan a las personas usuarias de los servicios y la seguridad que generan al brindar la información requerida o consultada por la población que visita la plataforma, sobre estas subvariables se obtuvieron las siguientes respuestas:

	Las personas funcionarias que le han atendido le generan seguridad y confianza	Cuando tiene alguna duda, se la han aclarado y le brindan la información que necesita
Muy de acuerdo	**5%**	**10%**
De acuerdo	**85%**	**74%**
En desacuerdo	**5%**	**11%**
Muy en desacuerdo	**5%**	**5%**

La tabla anterior permite evidenciar la perspectiva de las personas usuarias con respecto a la seguridad y confianza que le generan las personas servidoras judiciales la cual es positiva, un 5% de estos se encuentran muy de acuerdo con la afirmación y un 85% de acuerdo, en cuanto a las opiniones negativas representan la minoría con un 5% en desacuerdo y el restante 5% muy en desacuerdo.

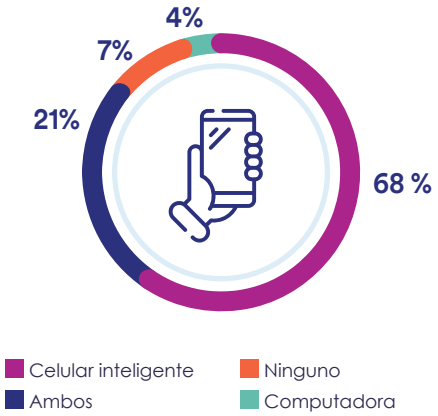
En cuanto a la segunda subvariable referente a la información brindada por las personas funcionarias un 10% de las personas encuestas indican encontrarse muy de acuerdo con respecto a la claridad y calidad de la información que proporcionan las personas servidoras al estos tener una duda, un 74% se encuentran de acuerdo, un 11% están en desacuerdo y el restante 5% muy en desacuerdo, con la exactitud de la información que le han brindado en los despachos y oficinas judiciales.

Estas variables mencionadas anteriormente fueron evaluadas de manera positiva por las personas usuarias que participaron en la encuesta, en ambas, gran parte de las opiniones fueron positivas representando el 85% en la pregunta de información y un 90% en la de seguridad y confianza.

Tecnología y conectividad

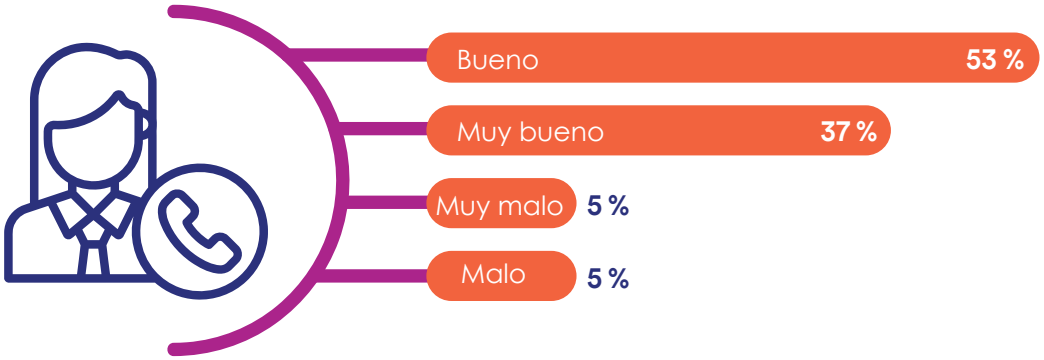
Durante la pandemia con la priorización de la virtualidad la atención por medios no presenciales se hizo indispensable para poder continuar con la efectiva prestación de servicios, por esta razón se tuvo interés de consultar a las personas usuarias de la plataforma.

La primera información que se deseaba conocer sobre las personas usuarias es cuales dispositivos utilizan con mayor frecuencia, obteniendo las siguientes respuestas:



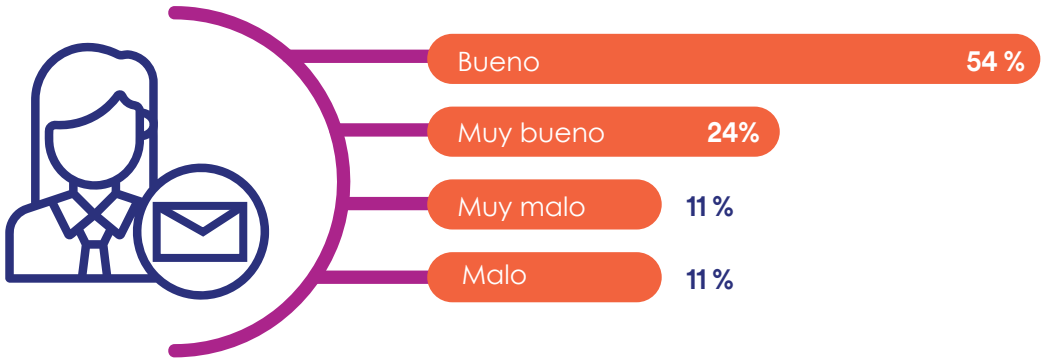
El dispositivo que más frecuentemente interactúan las personas usuarias es con celulares inteligentes representando un 68% del total, seguidamente un 21% utilizan ambos dispositivos (celular inteligente y computadora), un 4% solamente hace uso de la computadora y el restante 7% ninguno de los anteriores.

Para conocer la perspectiva de las personas usuarias con respecto a la atención recibida por medios no presenciales se consultó por el uso del canal telefónico y un 76% del total de las personas encuestada indicó haber hecho uso de este canal y el restante 24% no, a los que sí lo habían utilizado se les indagó sobre cómo era esta atención obteniendo las siguientes respuestas:



El 53% de las personas encuestadas comentó que la atención recibida por medio del teléfono fue buena, un 37% mencionó que era muy buena, para un 5% fue mala y para el restante 5% muy mala, esto deja ver que gran parte de las opiniones de los usuarios es positiva con respecto a la atención recibida vía teléfono.

Además del canal telefónico, se consultó sobre el uso del correo electrónico, un 49% de las personas indicó haber requerido servicios de la plataforma vía correo y el restante 51% nunca han hecho uso de este canal, con respecto a la opinión de la población encuestada sobre este medio se cuenta con las siguientes respuestas:



Gran parte de las personas encuestadas poseen una perspectiva positiva sobre la atención recibida vía correo electrónico, un 24% la cataloga como muy buena, un 54% como buena en cuanto al aspecto negativo un 11% indicó que esta era mala y otro 11% muy mala.

Al analizar medios no presenciales se puede inferir que gran parte de la población que participó en la encuesta tiene una opinión positiva sobre los medios no presenciales (correo y teléfono), siguiendo con esta línea también se deseaba conocer si habían hecho uso del sistema Gestión en Línea, para lo cual solamente un 16% mencionó conocer y hacer uso de este sistema mientras que el restante 84% no lo han usado.

De las personas que comentaron conocer y hacer uso del sistema un 25% de las personas usuarias comenta que están muy de acuerdo que el sistema Gestión en Línea es fácil de utilizar, un 50% están de acuerdo con esta afirmación y el restante 25% están en desacuerdo considerando que el sistema no es sencillo de utilizar.

Calidad en la prestación del servicio

La última variable analizada en el presente estudio es la referente a la calidad del servicio que se brinda en las plataformas, principalmente si las personas usuarias recomendarían este y su nivel de satisfacción en términos generales.

Sobre la cantidad de personas encuestadas solamente 12 decidieron responder esta pregunta y todas ellas indicaron que sí recomiendan el uso de los servicios de la plataforma de Pavas, esta cifra representa un 16% del total de la población encuestada, el restante 84% decidieron no dar ninguna respuesta a esta interrogante.

Como resultado de la consulta ¿Qué tan satisfactorio percibe el servicio público recibido por parte de la plataforma?, en la cual las personas usuarias debían otorgar una calificación en una escala del 1 al 10, en donde 1 es insatisfecho y 10 muy satisfecho, se obtuvo un promedio de 8.47 puntos, por lo que se denota que las personas que utilizan los servicios de la PISAV Pavas se encuentran conformes con el servicio que se ofrece y tienen una valoración positiva sobre este.

PISAV

Siquirres, Limón

Análisis de las gestiones

Con el propósito de determinar el historial de los requerimientos de servicio ingresados en la Contraloría de Servicios, referentes a PISAV Siquirres, se procedió a revisar el sistema informático ARANDA SERVICE DESK, en el cual se registra la información de las gestiones y boletas de sugerencias interpuestas por las personas usuarias durante el período del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre del mismo año, durante dicho período no se reportan gestiones (inconformidades y/ o sugerencias) interpuestas ante la Contraloría de Servicios con referencia a la oficina PISAV Siquirres.

Inconformidades

Período	Inconformidades	Sugerencias
1 enero al 31 diciembre 2021	0	0

Resultados de la encuesta de percepción del servicio

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario dirigido a las personas que realizaron algún trámite en PISAV Siquirres, este cuestionario fue aplicado durante el mes de agosto 2022, por medio de llamadas telefónicas principalmente y en segundo lugar de forma presencial, en total se cuenta con la respuesta de 86 personas usuarias.

Información general de la persona usuaria

Para la Contraloría de Servicios es de gran relevancia determinar aspectos demográficos de interés de las personas usuarias que visitan la Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas ubicada en Siquirres, para poder construir un perfil de estas, es por esta razón que en el instrumento aplicado se consideró algunos aspectos como el sexo, nacionalidad, escolaridad y oficio u ocupación de la persona encuestada, para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Período	Cantidad de encuestas	Sexo de encuestados (as)
Agosto **2022**	**54** personalmente **30** llamadas **2** correo electrónico	**15%** **85%**

Nacionalidad		Escolaridad		Ocupación u oficio	
Costarricense	**87%**	Primaria incompleta	**13%**	Empleo	**33%**
Nicaragüense	**13%**	Primaria completa	**14%**	Ama de casa	**55%**
		Secundaria incompleta	**29%**	Estudiante	**8%**
		Secundaria completa	**23%**	Desempleo	**2%**
		Universidad incompleta	**15%**	Pensionado	**2%**
		Universidad completa	**3%**		
		Técnico incompleto	**1%**		
		Técnico completo	**1%**		

Como se muestra en la tabla anterior el perfil de las personas usuarias que visitan la plataforma de Siquirres son en su mayoría personas costarricenses, que cuentan con estudios de secundaria incompleta y son amas de casa.

Ahora bien, resulta de interés realizar un análisis de la frecuencia con la que es visitada la Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas por las personas usuarias, para esto se les consultó con qué frecuencia visitaban PISAV y se obtuvieron las siguientes respuestas:

Oficinas y despachos visitados por las personas usuarias

Frecuencia de visita

	Primera vez	Ocasionalmente
	11%	**51%**
por mes	De 1 a 4 veces	Más de 4 veces
	38%	**-**

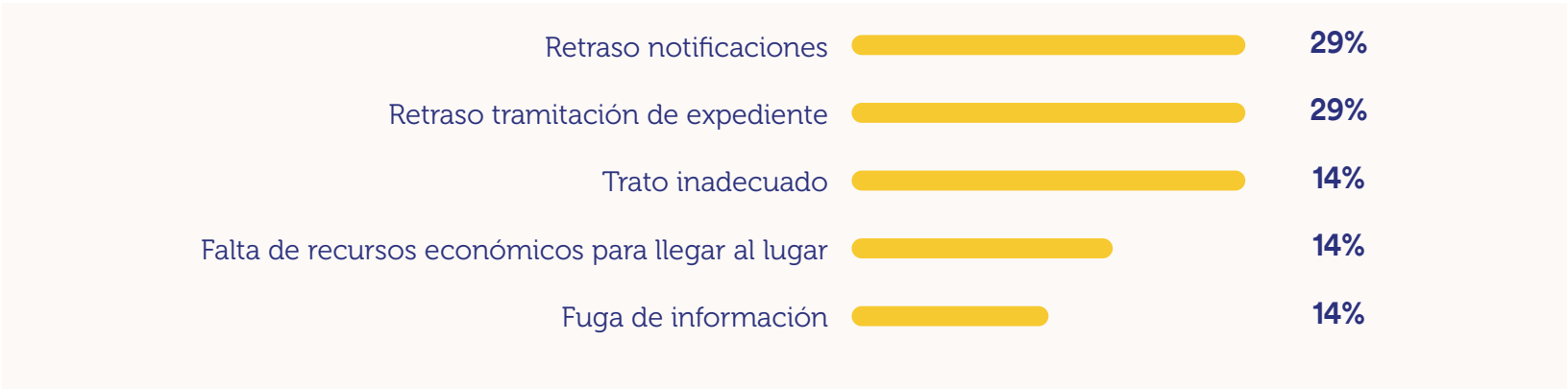
Siquirres, Limón

En concordancia con los datos obtenidos, se evidencia que la mayoría de las personas que visitan la plataforma lo hacen de manera ocasional (51%), posiblemente debido a trámites que deban realizar sobre el expediente que poseen activo, un 38% de las personas usuarias indicaron que asistían de 1 a 4 veces por mes a la plataforma, un 11% menciona que la visitó por primera vez.

Se logra determinar que los principales despachos que visitan las personas usuarias de la PISAV de Siquirres son Pensión Alimentaria con un 66%, Violencia Doméstica con un 30%, la oficina de Trabajo Social y Psicología 20%, la Oficina de Atención y Protección a la Victima 14% y la Fiscalía un 10%, ninguna de las personas encuestadas mencionó haber visitado la oficina de Medicina Legal.

Seguidamente, sobre las oficinas que han visitado las personas usuarias se preguntó si habían tenido algún inconveniente durante la recepción de algún servicio, esto como parte de la evaluación se identificó que solamente un 8% de las personas usuarias habían tenido algún inconveniente, mientras que un 92% no ha tenido ninguno.

En el siguiente gráfico se observa las categorías en las cuales se consignan estos inconvenientes:



Fuente: Encuesta de Percepción y Satisfacción, 2022.

Como se puede observar en el gráfico anterior la mayoría de las personas usuarias tuvo inconvenientes con un retraso en la tramitación de expedientes representando un 29%, también con un 29% se encuentran los retrasos en las notificaciones, las restantes categorías todas representan un 14% y son las siguientes: trato inadecuado, falta de recursos económicos para llegar al lugar y la fuga de información.

Es de relevancia destacar que esta pregunta era de opción múltiple por lo que una misma persona usuaria pudo tener más de un inconveniente, por lo tanto la suma de todos los valores supera el 100%. No obstante, como se puede observar que fueron pocas las categorías en las que la población encuestada tuvo problemas y del total general fue la minoría la que tuvo algún inconveniente.

A continuación, en los siguientes apartados se procede a realizar el análisis de las variables de estudio:

Infraestructura

Dentro de los aspectos analizados que podrían incidir en la calidad del servicio público ofrecido a la población en condición de vulnerabilidad, se encuentra el acceso y estado de las instalaciones física.

Se consultó a la población encuestada sobre la ubicación del edificio, a lo que un 17% estaba muy de acuerdo, un 77% estaban de acuerdo y el restante 6% se encontraba en desacuerdo.

	Ubicación	Accesibilidad	Área de espera	Privacidad
Muy de acuerdo	**17%**	**14%**	**3%**	**3%**
De acuerdo	**77%**	**69%**	**58%**	**47%**
En desacuerdo	**6%**	**14%**	**37%**	**32%**
Muy en desacuerdo	**0%**	**0%**	**2%**	**17%**
No responde	**-**	**3%**	**-**	**1%**

Al analizar la dimensión de infraestructura se consultó sobre diversos aspectos que influyen en la perspectiva que tienen las personas usuarias sobre las instalaciones de la plataforma al respecto se encontraron los siguientes resultados.

Se consultó sobre la ubicación del edificio, a lo que el 17% indicó que estaba muy de acuerdo con la ubicación, un 77% estaba de acuerdo, un 6% en desacuerdo, estos porcentajes permiten identificar que la mayoría de las personas usuarias consideran que la ubicación del edificio es adecuada.

Por otro lado, se les indicó a las personas usuarias que comentaran sobre si las instalaciones cumplían con la Ley N° 7600, si el acceso para mujeres embarazadas y personas adultas mayores era fácil, obteniendo las siguientes respuestas: un 14% se encuentra muy de acuerdo, un 69% está de acuerdo, un 14% en desacuerdo y el restante 3% no respondió esta pregunta.

El tamaño del área de espera fue evaluado por las personas que hacen uso de los servicios, su valoración fue la siguiente un 3% menciona estar muy de acuerdo con el tamaño del área de espera, un 58% se encontraba de acuerdo, un 37% estaban en desacuerdo y el 2% muy en desacuerdo, como se puede identificar gran parte de las valoraciones son positivas, no obstante en el caso de la Plataforma de Siquirres una fracción importante de personas usuarias tuvo una opinión negativa con respecto al tamaño del área de espera.

Continuando con la infraestructura de la plataforma se consultó sobre la privacidad del área para ser atendido, para lo cual se obtuvieron las siguientes respuestas: un 3% de las personas encuestada menciona estar muy de acuerdo con el tamaño de esta área, un 47% se encontraban de acuerdo, un 32% en desacuerdo, un 17% muy en desacuerdo y un 1% no contestaron. Esta información denota que para las personas usuarias la privacidad no es la adecuada, esto por cuanto las valoraciones negativas están representadas por los porcentajes más altos.

En síntesis, gran parte de las valoraciones otorgadas por las personas usuarias es positiva excepto en el factor de privacidad, que fue uno de los aspectos que más opiniones negativas recibió; para complementar la información descrita anteriormente se consultó a las personas encuestadas si tenían alguna recomendación sobre las instalaciones, para lo cual 40 personas usuarias brindaron alguna sugerencia, las principales se enlistan a continuación:

- Más privacidad en el área de atención
- Ampliar el espacio de espera
- Casos más delicados ser atendidos en una oficina aparte
- Colocar bancas en el exterior del edificio para que las personas esperen sentados
- Espacio preferencial para personas adultas mayores

Muchas personas usuarias brindaron sugerencias similares, por ejemplo el aspecto de la privacidad del área de atención y el aumentar el espacio del área de espera, por esto solamente se enlistan aquellas que se consideran más relevantes para efectos del presente estudio.

Tiempos de respuesta

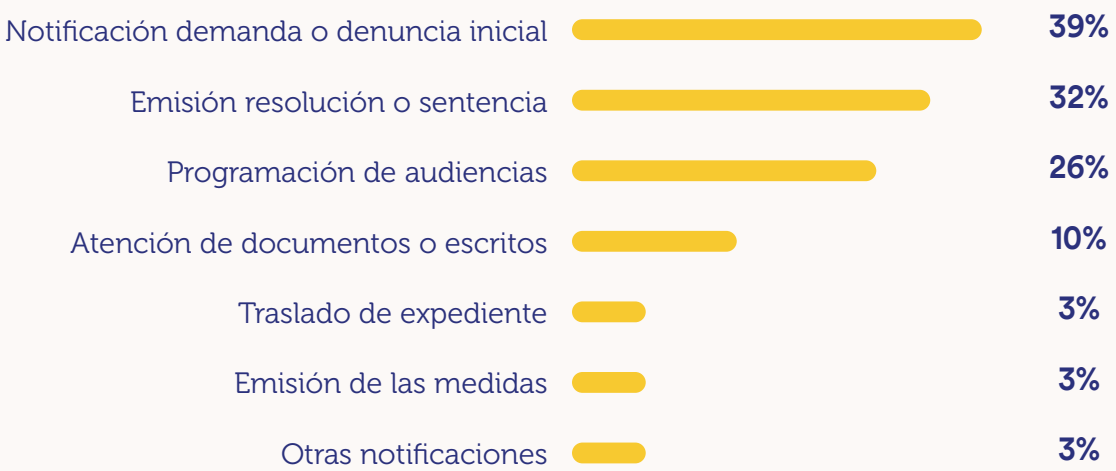
La siguiente variable por analizar es la referente a los tiempos de respuesta institucionales, el cual es uno de los factores más relevantes para las personas usuarias e incide en la percepción de estas sobre el servicio que le están brindando.

En lo referente al tiempo de espera que se debió aguardar haciendo fila, el 41% mencionó que fue atendido en menos de 15 minutos, otro 35% indicó haber esperado de 15 a 30 minutos, un 15% manifestó haber tardado de 30 minutos a 1 hora y tan sólo un 9% de personas usuarias demoró más de 1 hora para recibir atención. Esta duración permite identificar que el tiempo que duran las personas usuarias para recibir atención es corto.

Ahora bien, en cuanto a los tiempos de espera en tramitación y fallo de los expedientes, un 24% de las personas usuarias encuestadas indicaron que no tenían expediente o su proceso aún no se encontraba en trámite, por otro lado el 29% indicó que su expediente fue tramitado en menos de un mes (en su mayoría procesos de Pensión Alimentaria), un 30% mencionó un tiempo de tramitación entre un mes y tres meses (Pensión Alimentaria), el 5% indico que se duró entre tres meses a seis meses, un 3% entre seis meses y un año (procesos de violencia doméstica) , otro 7% mencionó que se tramitó en más de un año (procesos en la Oficina de Atención y Protección a la Victima) y el restante 2% superó los dos años, correspondiente a proceso de pensiones alimentaria.

Cabe mencionar que de las personas que indicaron que su expediente había sido tramitado, se les consultó cuál sería el plazo máximo que considera razonable para el dictado de sentencia, a lo que el 43% mencionó que menos de un mes, un 33% entre uno y tres meses, un 6% indicó más de tres meses y menos de seis, un 2% más de seis meses otro 2% más de un año y los restantes no contestaron la pregunta.

Continuando con esta variable se consultó si durante el proceso de tramitación de los expedientes hubo algún procedimiento que tuvo algún tipo de retraso, del total de personas encuestadas un 36% mencionó que hubo un retraso y un 64% no lo tuvo, los principales procesos en los que se tuvo un atraso fueron los siguientes:



Fuente: Encuesta de Percepción y Satisfacción, 2022.

Como se puede identificar en el gráfico anterior el mayor retraso se presentó en la notificación de la denuncia o demanda inicial representando un 39%, en segundo lugar fue la excesiva duración en el dictado de la sentencia o emisión de una resolución con un 32%, seguidamente con un 26% fue la programación de audiencias, continuando con la atención de documentos o escritos dentro del expediente con un 10% y las restantes categorías todas con un 3% fueron el traslado del expediente, la emisión de medidas y otras notificaciones dentro de los procesos. Esta consulta fue de opción múltiple por lo que la suma de los resultados es mayor a 100%.

De la información consignada anteriormente se puede inferir que los tiempos de respuesta son cortos y la tramitación de los expedientes se ha realizado de una manera ágil, en comparación a otros despachos cuyos tiempos de respuesta son mayores o los de la plataforma.

Recurso humano

La siguiente variable que contempla el estudio es la referente a recurso humano, al respecto se consultó a las personas usuarias si la cantidad de personas servidoras judiciales que se encuentran en atención al público son suficiente y al respecto se obtuvieron las siguientes respuestas:

El gráfico anterior permite identificar que una mayoría de las personas encuestadas tiene una opinión positiva esto se refleja en un 12% que indicó estar muy de acuerdo y un 45% que dijo estar de acuerdo, sin embargo, en el caso de la plataforma de Siquirres la perspectiva negativa también alcanzó valores altos ya que, un 33% mencionó no estar de acuerdo con la cantidad de funcionarios que hay en atención al público y un 8% estaba muy en desacuerdo, los restantes 2% no respondieron la consulta.

Atención y trato

Continuando con aspectos en la prestación de servicio que influyen en la percepción de calidad de las personas usuarias se encuentra la atención y el trato que brindan las personas servidoras judiciales.

Al consultarle a las personas usuarias sobre si el lenguaje que utilizó la persona funcionaria que lo atendió era sencillo y fácil de comprender se obtuvieron las siguientes respuestas: un 20% se encuentran muy de acuerdo, un 77% estaban de acuerdo y un 3% en desacuerdo con respecto a la comprensible que era el lenguaje utilizado por las personas funcionarias.

Otro de los factores relevante en la percepción de las personas sobre la atención recibida es el trato y que este fuera respetuoso, amable y cordial; al consultar se obteniendo las siguientes respuestas un 37% de las personas encuestadas estaba muy de acuerdo que el trato que recibieron fue amable, cordial y respetuoso, un 60% se encontraba de acuerdo y un 3% en desacuerdo, como se puede observar la valoración fue principalmente positiva.

La siguiente tabla muestra un resumen de las respuestas obtenidas a las consultas anteriores:

	El lenguaje que utilizan es sencillo y fácil de comprender	Se le brindó un trato respetuoso, amable y cordial
Muy de acuerdo	**20%**	**37%**
De acuerdo	**77%**	**60%**
En desacuerdo	**3%**	**3%**
Muy en desacuerdo	**-**	**-**

La tabla anterior deja ver que las personas usuarias que respondieron la encuesta consideran que la atención que se brinda es buena, el trato es respetuoso, amable y cordial y el vocabulario utilizado es de fácil comprensión.

Seguridad y exactitud de la información

La siguiente variable por analizar es la Seguridad y Exactitud de la información, esta hace referencia a la calidad de la información que se brindan a las personas usuarias de los servicios y la seguridad que las personas servidoras judiciales transmiten.

	Las personas funcionarias que le han atendido le generan seguridad y confianza	Cuando tiene alguna duda, se la han aclarado y le brindan la información que necesita
Muy de acuerdo	**24%**	**27%**
De acuerdo	**69%**	**67%**
En desacuerdo	**4%**	**5%**
Muy en desacuerdo	**3%**	**1%**

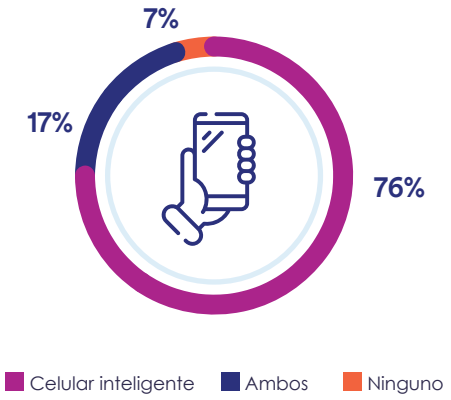
Como se observa anteriormente la perspectiva de las personas usuarias en cuanto a la seguridad y confianza que le generan las personas servidoras judiciales es positiva, un 24% de estos se encuentran muy de acuerdo con la afirmación y un 69% de acuerdo, en cuanto a las opiniones negativas estas representan la minoría con un 4% en desacuerdo y el restante 3% muy en desacuerdo.

En lo relacionado a la información que brinda las personas funcionarias un 27% de las personas indican encontrarse muy de acuerdo con respecto a la claridad y calidad de la información que le facilitan las personas servidoras, un 67% se encuentran de acuerdo, un 5% están en desacuerdo y el restante 1% muy en desacuerdo, con la exactitud de la información que le han brindado.

Las subvariables analizadas en la tabla anterior fueron evaluadas de manera positiva por las personas encuestadas, en ambas, gran parte de las opiniones fueron positivas representando los porcentajes con más peso dentro del total. En el caso de la seguridad y confianza alcanzan el 93% y en la claridad de la información un 94%.

Tecnología y conectividad

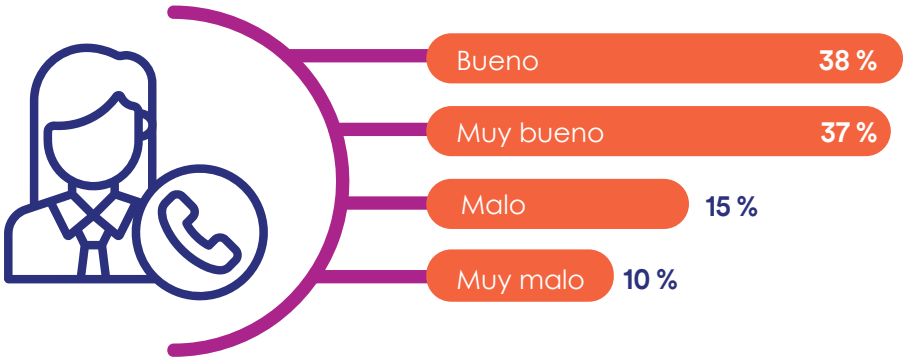
En cuanto a los canales de atención no presencial se consultó sobre la atención brindada vía teléfono, correo electrónico y el uso del sistema Gestión en Línea, en atención a esto se deseaba conocer aquellos dispositivos electrónicos con los que más interactúan las personas usuarias, al respecto se obtuvo la siguiente información:



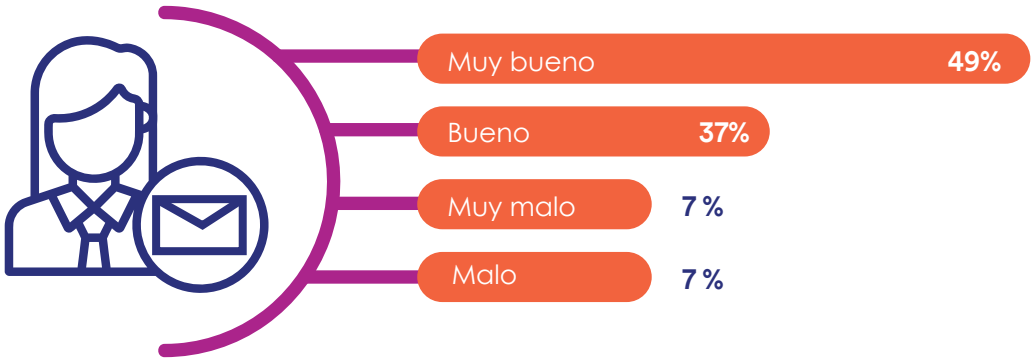
El dispositivo con el que más interactúan las personas usuarias es con el celular inteligente representando un 76% del total, seguidamente un 17% utilizan ambos dispositivos (celular inteligente y computadora) y el restante 7% ninguno de los anteriores.

Para profundizar sobre la atención que se brinda en otros canales se consultó sobre el uso del teléfono, el 28% de las personas encuestadas no ha hecho uso de este canal de comunicación, del porcentaje restante indicó que sí ha realizado alguna consulta o gestión por teléfono.

De las personas que sí habían utilizado este medio un 37% mencionó que la atención era muy buena, un 38% que esta era buena, un 15% mala y un 10% muy mala, como se puede ver gran parte de las valoraciones recibidas fueron positivas siendo los porcentajes más altos. En el siguiente gráfico se ilustra la información descrita anteriormente:



Además del canal telefónico, se consultó sobre el uso del correo electrónico, un 31% de las personas indicó haber realizado alguna gestión vía correo y el restante 69% nunca han hecho uso de este canal, al realizar la consulta sobre la atención recibida por este medio se obtuvo las siguientes respuestas:



El 49% de las personas usuarias que han hecho uso del correo electrónico consideran que la atención recibida es muy buena, un 37% mencionaron que esta es buena, un 7% dijo que era mala y otro 7% muy mala.

La información anterior deja ver que muchas personas usuarias continúan prefiriendo la atención presencial ante otros medios electrónicos, ya que esta población está representada por los porcentajes más bajos de la encuesta. Agregando a estas consultas se preguntó por el uso del sistema Gestión en Línea a lo que solamente el 14% dijo haber usado este sistema mientras que el restante 86% no.

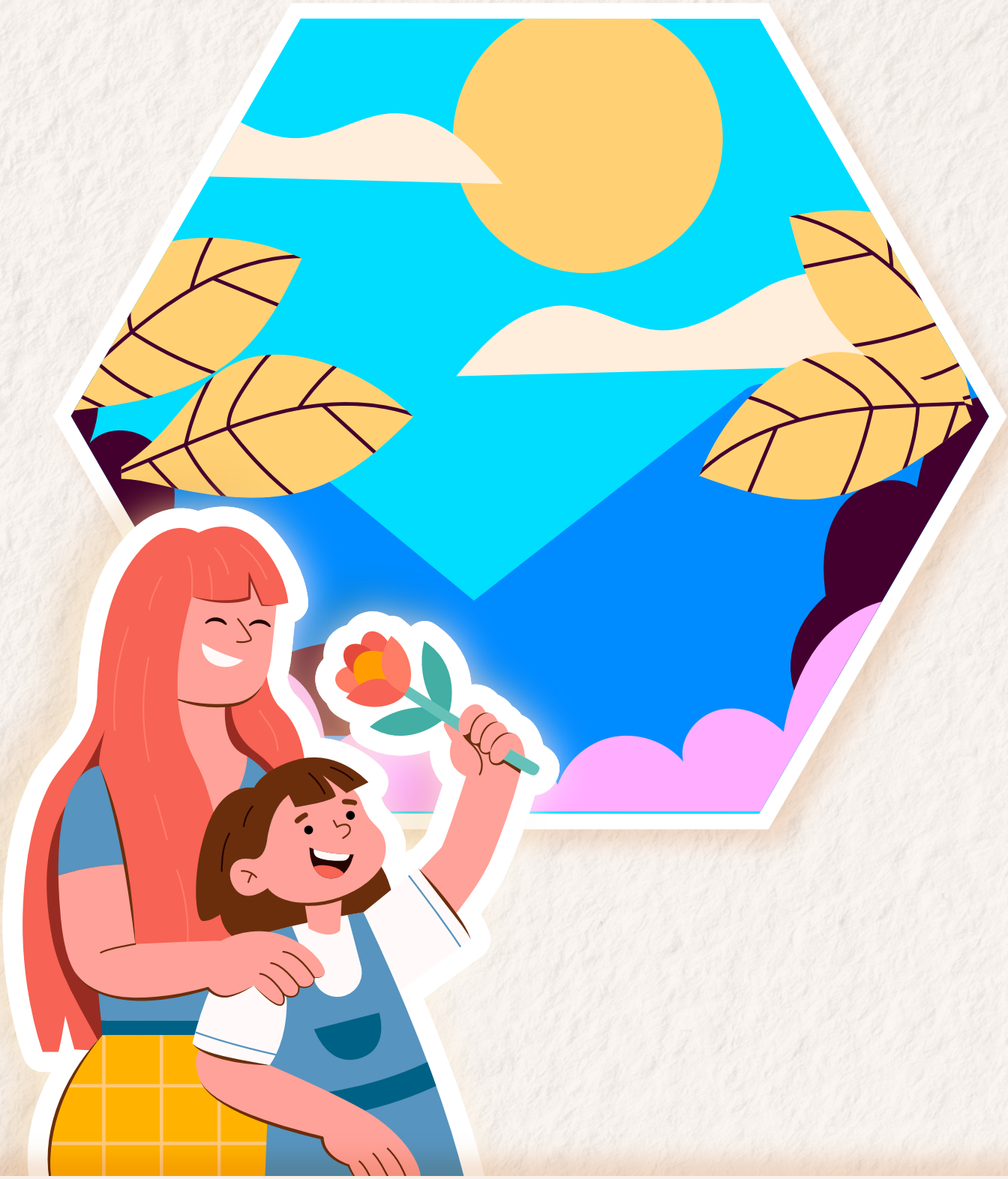
Sobre la facilidad del uso del sistema Gestión en Línea se obtuvo que un 33% estaba muy de acuerdo y un 67% de acuerdo, en este caso solamente se recibieron valoraciones positivas sobre el sistema, es importante destacar que esta consulta solamente se les realizó a las personas usuarias que indicaron haber hecho uso del sistema Gestión en Línea.

Calidad en la prestación del servicio

Finalizando con el análisis de las variables se tiene la calidad del servicio que se brinda en las plataformas, se consultó a las personas usuarias si recomendarían los servicios de la plataforma y cuál es su nivel de satisfacción en términos generales.

Sobre la cantidad de personas encuestadas solamente 12 decidieron responder esta pregunta, de ellas 11 comentan que sí recomendarían el uso de los servicios de la plataforma de Siquirres y 1 persona indicó que no los recomienda; estas 12 personas usuarias solamente representan un 14% del total de encuestadas.

Prosiguiendo con las consultas sobre calidad en la prestación del servicio se consultó ¿Qué tan satisfactorio percibe el servicio público recibido por parte de la plataforma?, en la cual las personas usuarias debían otorgar una calificación en una escala del 1 al 10, en donde 1 es insatisfecho y 10 muy satisfecho, se obtuvo un promedio de 8.52 puntos, el cual es un indicador positivo en cuanto a la calidad percibida por las personas usuarias con respecto a los servicios brindados por la plataforma de Siquirres.



PISAV

San Joaquín de Flores

Análisis de las gestiones

Con el propósito de determinar el historial de los requerimientos de servicio ingresados en la Contraloría de Servicios, referentes a PISAV San Joaquín de Flores, se procedió a revisar el sistema informático ARANDA SERVICE DESK, en el cual se registra la información de las gestiones y boletas de sugerencias interpuestas por las personas usuarias durante el período del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, durante dicho período se reportó un total de 14 inconformidades planteadas por las personas usuarias en referencia a esta plataforma, durante el periodo en cuestión no se recibieron sugerencias.

Inconformidades

Período

1 enero al
31 diciembre **2021**

Inconformidades

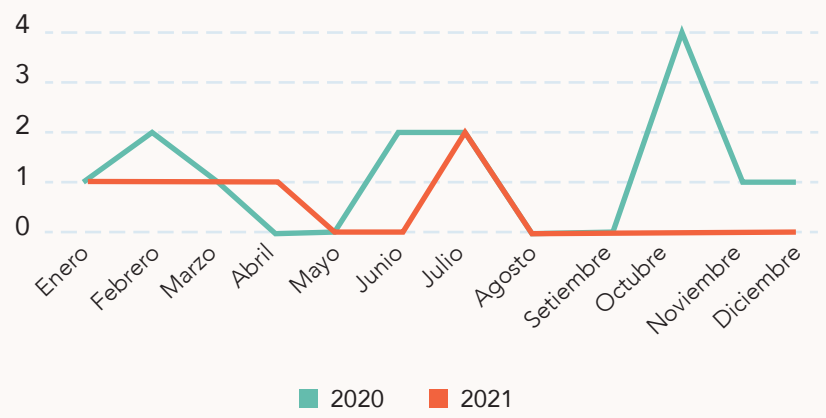
14

2020 **10**
2021 **14**

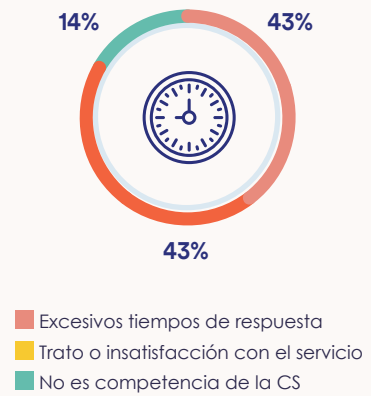
Sugerencias

0

Requerimientos de servicio tramitados por mes y año



Clasificación



Para el año 2021 la cantidad de inconformidades recibidas tuvo un aumento en comparación a las gestiones tramitadas en el 2020, en cuanto a la distribución el 79% correspondió a gestiones presentadas contra el Juzgado de Pensiones Alimentarias y el restante 21% contra el Juzgado de Violencia Doméstica.

Como se puede observar 2 categorías empataron el primer lugar, ambas con un 43% estas corresponden a excesivos tiempos de respuesta institucionales y al trato o insatisfacción con el servicio, en menor proporción se encuentran aquellas inconformidades que se presentaron, pero no eran competencia de la Contraloría de Servicios con un 14%.

En la siguiente tabla se muestra las subcategorías en las cuales se registraron las gestiones:

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CANTIDAD
Excesivos tiempos de respuesta	Señalamientos	14,3%
	Fallos	14,3%
	Documentos, oficios o resoluciones	7,1%
	Apremios corporales	7,1%
Trato o insatisfacción con el servicio	Trato inapropiado	21,4%
	Errores humanos	14,3%
	Limitado acceso a los servicios	7,1%
No es competencia de la CS	Es de conocimiento de otra instancia	7,1%
	Otro	7,1%

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Partiendo de los datos recabados se observa que la subcategoría con un porcentaje más alto es la relacionada a trato inapropiado, en segundo lugar, se encuentran 3 subcategorías todas con un 14,3% y estas fueron excesivos tiempos de respuesta en fallos y señalamientos; y errores humanos.

Seguidamente se encuentran los excesivos tiempos de respuesta en la atención de documentos, oficios o resoluciones; emisión de apremios corporales; un limitado acceso a los servicios y finalmente aquellas inconformidades que fueron de conocimiento de otra dependencia judicial y aquella gestión que no fue tramitada por otra razón, representando cada una un 7,1%.

Del total de inconformidades tramitadas, solamente en 3 de ellas se ha identificado una deficiencia en el servicio, representando un 21% del total de atenciones brindadas por la Contraloría de Servicios.

Posterior al trámite de la inconformidad la persona especialista que atendió la gestión 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, por lo que a continuación, se desglosa el ámbito y la deficiencia identificada:

ÁMBITO	CATEGORÍA	CANTIDAD
Mobiliario, equipo y suministros	Fallo en los sistemas o equipos	1
Persona	Descuido	2

En el caso de las deficiencias identificadas las 3 corresponden al Juzgado de Pensiones de la plataforma de San Joaquín de Flores, la principal causa fue el descuido por parte de las personas funcionarias en el cumplimiento de sus labores y el segundo las fallas en los sistemas o equipos, lo que también ocasiona una interrupción en la prestación del servicio.

Resultados de la encuesta de percepción del servicio

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario dirigido a las personas que realizaron algún trámite en PISAV San Joaquín de flores, este cuestionario fue aplicado durante el mes de agosto 2022, por medio de llamadas telefónicas principalmente y en total se cuenta con la respuesta de 75 personas usuarias.

Información general de la persona usuaria

Para la Contraloría de Servicios es de gran relevancia determinar aspectos demográficos de interés de las personas usuarias que visitan la Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas ubicada en San Joaquín de Flores, para poder construir un perfil de estas, es por esta razón que en el instrumento aplicado se consideró algunos aspectos como el sexo, nacionalidad, escolaridad y oficio u ocupación de la persona encuestada.

El 89% de las personas usuarias encuestadas fueron mujeres, siendo las que más visitaron la PISAV para uso de los servicios, en tanto el 11% correspondió a hombres. En la siguiente tabla se presentan los principales datos recopilados de las personas encuestadas en la Plataforma de San Joaquín de Flores en el periodo en estudio:

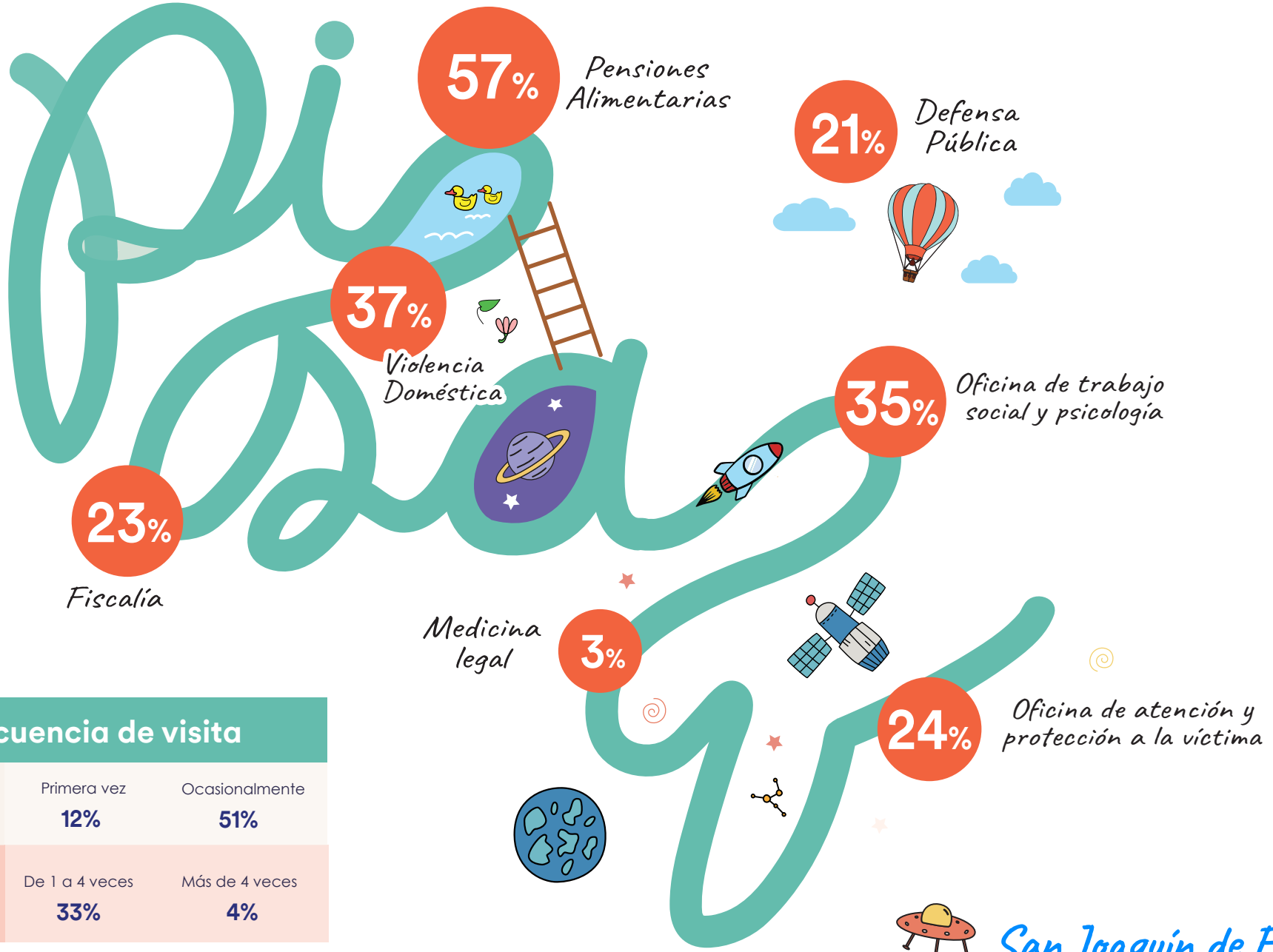
Período	Cantidad de encuestas	Sexo de encuestados (as)
Agosto **2022**	**74** llamadas **1** correo electrónico	**11%** **89 %**

Nacionalidad		Escolaridad		Ocupación u oficio	
Costarricense	**85%**	Primaria incompleta	**7%**	Empleo	**59%**
Nicaragüense	**13%**	Primaria completa	**12%**	Ama de casa	**36%**
Colombiano/a	**1%**	Secundaria incompleta	**20%**	Estudiante	**3%**
Dominicano /a	**1%**	Secundaria completa	**15%**	Desempleo	**1%**
		Universidad incompleta	**15%**	Pensionado	**1%**
		Universidad completa	**20%**		
		Técnico incompleto	**7%**		
		Técnico completo	**4%**		

Como se identifica en la tabla anterior el perfil de las personas usuarias que visitan la plataforma de San Joaquín son mayoritariamente personas costarricenses, que cuentan con estudios de secundaria incompleta o universidad completa y tienen un empleo.

Como se puede ver en la siguiente figura, el 51% de las personas encuestadas visitan la plataforma de manera ocasional, un 33% lo realiza de 1 a 4 veces por mes, para el siguiente 12% fue la primera vez y el restante 4% la visita más de 4 veces por mes. Asimismo, resulta de interés realizar un análisis de las oficina que más visitan las personas usuarias, al respecto se obtuvo la siguiente información:

Oficinas y despachos visitados por las personas usuarias



Frecuencia de visita

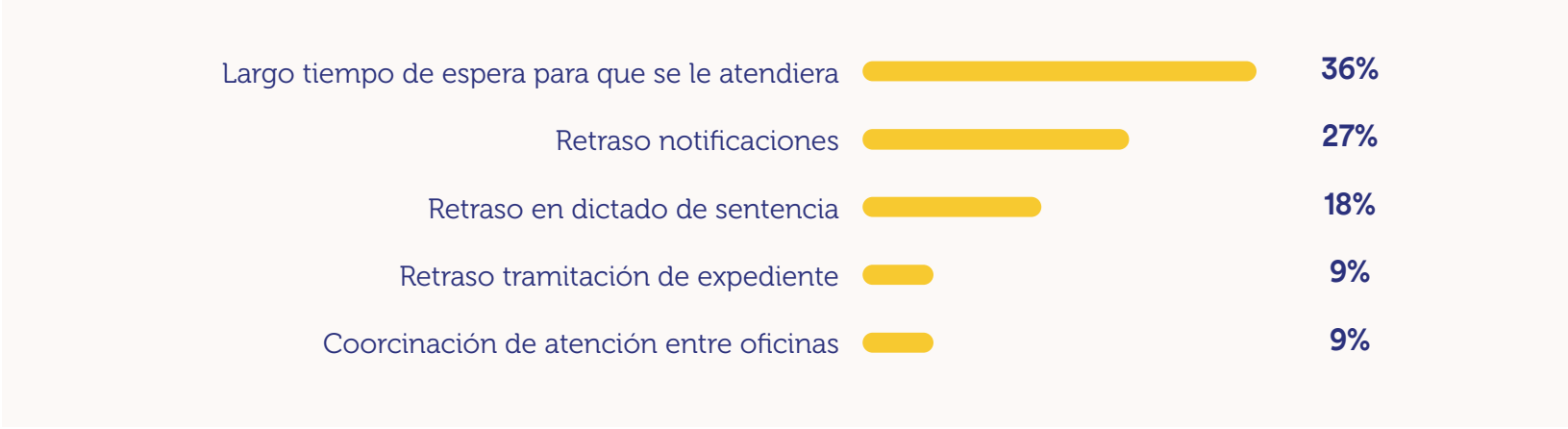
	Primera vez **12%**	Ocasionalmente **51%**
por mes	De 1 a 4 veces **33%**	Más de 4 veces **4%**

San Joaquín de Flores

Los principales despachos que visitan las personas usuarias de la plataforma de San Joaquín de flores son Pensión Alimentaria con un 57%, en segundo lugar, se encuentra el Juzgado de Violencia Doméstica con un 37%, seguido de la oficina de Trabajo Social y Psicología representando un 35%, el 24% visitó la Oficina de Atención y Protección a la Victima, un 23% la Fiscalía, el 21% la Defensa Publica y el restante 3% medicina legal. La pregunta anterior era de respuesta múltiple por lo que los porcentajes exceden el cien por ciento.

Prosiguiendo con la encuesta se consultó si habían tenido algún inconveniente durante la recepción de un servicio, se identificó que solamente un 15% indicó haberlo tenido, mientras que el 85% menciono no tuvo ningún inconveniente, se puede destacar que del total de personas encuestadas una minoría fue la que tuvo algún problema relacionado con la prestación del servicio.

En el siguiente gráfico se observa las categorías en las cuales se consignan estos inconvenientes:



Fuente: Encuesta de Percepción y Satisfacción, 2022.

Gran parte de las personas usuarias tuvo inconveniente relacionado con un largo tiempo de espera para ser atendidos esto con un 36%, seguidamente se encuentra el retraso en las notificaciones con un 27%, el 18% tuvo un retraso en el dictado de sentencia, el retraso en la tramitación del expediente y la coordinación de atención entre oficinas representaron un 9% (cada uno).

Se debe destacar que esta pregunta era de opción múltiple por lo que una misma persona usuaria pudo tener más de un inconveniente por lo tanto la suma de todos los valores supera el 100%.

En los siguientes apartados se procede a realizar el análisis de las variables de estudio:

Infraestructura

Dentro de los aspectos analizados se consultó sobre la infraestructura del edificio y la facilidad de acceso a las instalaciones a lo que se obtuvieron las siguientes respuestas para un 15% de la población encuestada indicó que estaba muy de acuerdo con la ubicación del edificio, un 76% mencionó estar de acuerdo y el 9% en desacuerdo, esto permite evidenciar que gran parte de la población encuestada tiene una opinión positiva sobre la ubicación de la plataforma.

	Ubicación	Accesibilidad	Área de espera	Privacidad
Muy de acuerdo	15%	9%	7%	5%
De acuerdo	76%	68%	81%	69%
En desacuerdo	9%	7%	8%	5%
Muy en desacuerdo	0%	7%	4%	19%
No responde	-	9%	-	1%

Al analizar la dimensión de infraestructura se preguntó sobre diversos aspectos que influyen en la perspectiva que tienen las personas usuarias sobre las instalaciones de la plataforma al respecto se encontraron los siguientes resultados.

Se preguntó si las instalaciones cumplían con la Ley N° 7600, si el acceso para mujeres embarazadas y personas adultas mayores era fácil, obteniendo las siguientes respuestas: un 9% se encuentra muy de acuerdo, un 68% está de acuerdo, un 7% en desacuerdo y otro 7% muy en desacuerdo.

El tamaño del área de espera fue evaluado, obteniendo las siguientes respuestas un 7% menciona estar muy de acuerdo con el tamaño del área de espera, un 81% se encontraba de acuerdo, un

8% estaban en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo, esto permite evidenciar que para la mayoría de personas usuarias tienen una opinión positiva sobre este espacio.

También se consultó sobre la privacidad del área para ser atendido un 5% de las personas usuarias menciona estar muy de acuerdo con el tamaño de esta área, un 69% se encontraban de acuerdo, un 5% en desacuerdo, un 19% muy en desacuerdo y un 1% no contestaron.

En resumen, gran parte de las valoraciones otorgadas por las personas usuarias sobre la infraestructura es positivas para poder obtener información adicional se preguntó si tenían alguna sugerencia a lo que algunos respondieron lo siguiente:

- Más empatía a la hora de atender.
- Aire acondicionado
- Mayor privacidad en la atención
- Mayor discreción cuando hay audiencias, mantienen muy cerca a la persona demandada
- Ampliar el parqueo
- Ampliar área de espera

Muchas personas usuarias brindaron sugerencias similares por lo que la lista anterior recopila las que se mencionaron con mayor frecuencia.

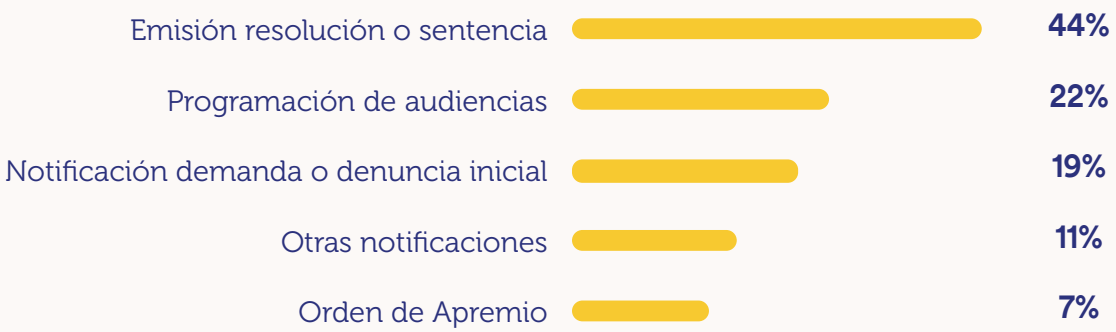
Tiempos de respuesta

La siguiente variable es la de tiempos de respuesta institucionales en cuanto al tiempo de espera específicamente en cuanto a la duración haciendo una fila, el 61% mencionó que fue atendido en menos de 15 minutos, otro 29% indicó haber esperado de 15 a 30 minutos, un 5% manifestó haber tardado de 30 minutos a una hora y tan sólo un 4% de personas usuarias demoró más de una hora esta duración permite destacar que el tiempo que duran las personas usuarias para recibir atención es corto.

Ahora bien, en cuanto a los tiempos de espera en tramitación y fallo de los expedientes, un 24% de las personas usuarias encuestadas indicaron que no tenían expediente o su proceso aún no se encontraba en trámite, por otro lado el 31% indicó que su expediente fue tramitado en menos de un mes (en su mayoría procesos de Pensión Alimentaria), un 24% mencionó un tiempo de tramitación entre un mes y tres meses (Pensión Alimentaria), el 7% indico que se duró entre tres meses a seis meses (también procesos de Pensión Alimentaria), un 5% entre seis meses y un año (procesos de Pensión Alimentaria), otro 4% mencionó que se tramitó en más de un año (procesos en la Oficina de Atención y Protección a la Victima) y el restante 2% superó los dos años, correspondiente a proceso de procesos en la Oficina de Atención y Protección a la Victima.

De las personas que indicaron que su expediente había sido tramitado, se les consultó: ¿cuál sería el plazo máximo que considera razonable para el dictado de sentencia? a lo que el 33% mencionó que menos de un mes, un 21% entre uno y tres meses, un 9% indicó que entre tres a seis meses, el 7% dijo entre seis meses y un año, otro 4% más de un año y el restante 3% más de dos años.

Asimismo, se consultó si durante el proceso de tramitación de los expedientes hubo algún procedimiento que tuvo algún retraso, del total de personas encuestadas un 36% mencionó que hubo un retraso y un 64% no, los principales procesos en los que se tuvo un atraso fueron los siguientes:



Fuente: Encuesta de Percepción y Satisfacción, 2022.

El mayor retraso se presentó en la emisión de las resoluciones con un 44%, seguido por la programación de audiencias con un 22%, las notificaciones de la demanda o denuncia inicial representan un 19%, el otro restante 11% fue el retraso en alguna notificación y el último 7% en la emisión de la orden de apremio. Esta consulta fue de opción múltiple por lo que la suma de los resultados es mayor a 100%.

De la información que se muestra anteriormente se puede inferir que los tiempos de respuesta son cortos y la tramitación de los expedientes se ha realizado de una manera ágil.

Recurso humano

La siguiente variable es el recurso humano, se consultó si consideraban que la cantidad del personal judicial que se encuentra en atención al público es suficiente, para lo que se obtuvieron las siguientes respuestas:

La mayoría de las personas encuestadas tiene una opinión positiva esto se refleja en 7% que indicó estar muy de acuerdo y un 73% que dijo estar de acuerdo, un 12% mencionó estar en desacuerdo, el siguiente 5% muy en desacuerdo y el restante 3% no contestó la pregunta.

Atención y trato

Al consultarle a las personas usuarias sobre si el lenguaje que utilizó la persona funcionaria que lo atendió era sencillo y fácil de comprender se obtuvieron las siguientes respuestas: un 12% se encuentran muy de acuerdo, un 79% estaban de acuerdo, un 7% en desacuerdo, un 1% estaba muy en desacuerdo y el restante 1% no contestó.

Otro de los factores es el trato y que este fuera respetuoso, amable y cordial; al consultar se obtuvo que, un 17% de las personas encuestadas estaba muy de acuerdo que el trato que recibieron fue amable, cordial y respetuoso, un 77% se encontraba de acuerdo y un 4% en desacuerdo, solamente un 1% muy en desacuerdo y el otro 1% no contestaron, esto permite identificar que la valoración fue principalmente positiva.

La siguiente tabla muestra un resumen de las respuestas obtenidas a las consultas anteriores:

	El lenguaje que utilizan es sencillo y fácil de comprender	Se le brindó un trato respetuoso, amable y cordial
Muy de acuerdo	**12%**	**17%**
De acuerdo	**79%**	**77%**
En desacuerdo	**7%**	**4%**
Muy en desacuerdo	**1%**	**1%**
No contestaron	**1%**	**1%**

La tabla anterior deja ver que las personas usuarias consideran que la atención que brindan las personas usuarias es buena, el trato es respetuoso, amable y cordial y el vocabulario utilizado es de fácil comprensión.

Seguridad y exactitud de la información

La siguiente variable es la Seguridad y Exactitud de la información, en la siguiente tabla se muestran las respuestas a las consultas realizadas:

	Las personas funcionarias que le han atendido le generan seguridad y confianza	Cuando tiene alguna duda, se la han aclarado y le brindan la información que necesita
Muy de acuerdo	**13%**	**8%**
De acuerdo	**73%**	**79%**
En desacuerdo	**9%**	**8%**
Muy en desacuerdo	**4%**	**3%**
No contestaron	**1%**	**2%**

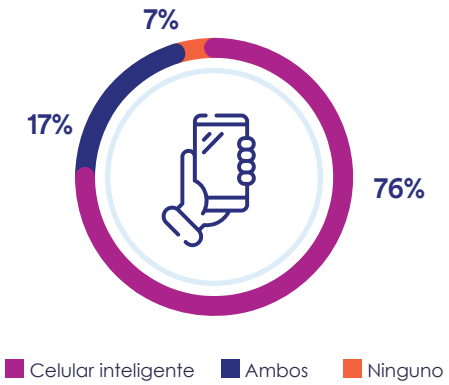
Como se observa anteriormente la perspectiva de las personas usuarias en cuanto a la seguridad y confianza que le generan las personas funcionarias judiciales es positiva, un 13% de estos se encuentran muy de acuerdo con la afirmación y un 73% de acuerdo, en cuanto a las opiniones negativas estas representan la minoría con un 9% en desacuerdo, un 4% muy en desacuerdo y el restante 1% no contestó

En cuanto a la información que brinda las personas funcionarias un 8% de las personas indican encontrarse muy de acuerdo con respecto a la claridad y calidad de la información que le facilitan las personas funcionarias, un 79% se encuentran de acuerdo, un 8% están en desacuerdo, un 3% muy en desacuerdo y otro 2% no contestaron.

Las subvariables analizadas en la tabla anterior fueron evaluadas de manera positiva por las personas encuestadas, en ambas, gran parte de las opiniones fueron positivas representando los porcentajes con más peso dentro del total. En el caso de la seguridad y confianza alcanzan el 87% y en la claridad de la información un 86%.

Tecnología y conectividad

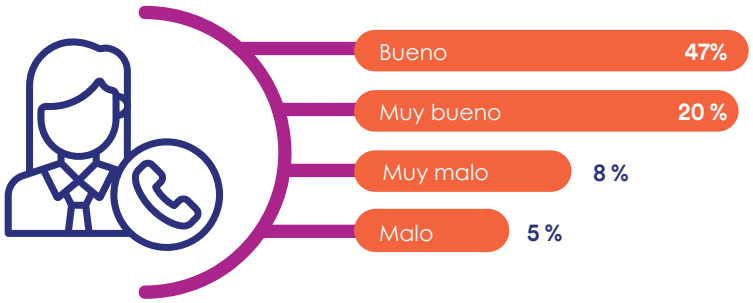
En cuanto a los canales de atención no presencial se consultó sobre la atención brindada vía teléfono, correo electrónico y el uso del sistema Gestión en Línea, en atención a esto se deseaba conocer aquellos dispositivos electrónicos con los que más interactúan las personas usuarias, al respecto se obtuvo la siguiente información:



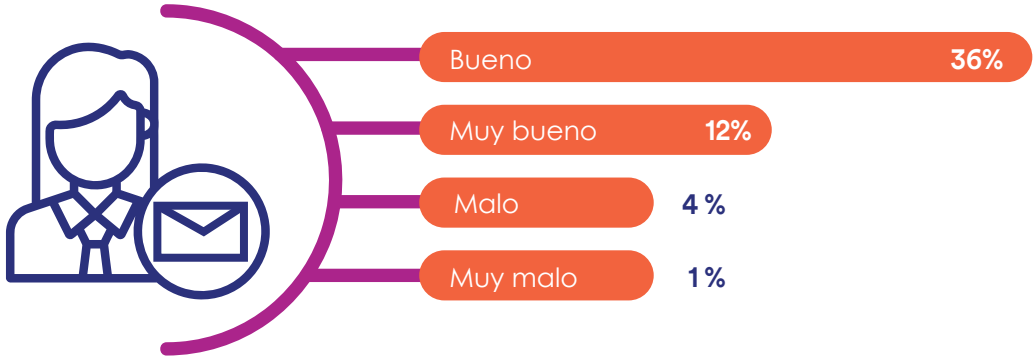
El dispositivo con el que más interactúan las personas usuarias es con el celular inteligente representando un 60% del total, seguidamente un 39% utilizan ambos dispositivos (celular inteligente y computadora) y el restante 1% ninguno de los anteriores.

Para profundizar sobre la atención que se brinda en otros canales se consultó sobre el uso del teléfono, el 20% de las personas encuestadas no ha hecho uso de este canal de comunicación, del porcentaje restante que indicó que sí ha realizado alguna consulta o gestión por teléfono.

De las personas que sí habían utilizado este medio un 20% mencionó que la atención era muy buena, un 47% que esta era buena, un 5% mala y un 8% muy mala, como se puede ver gran parte de las valoraciones recibidas fueron positivas siendo los porcentajes más altos. En el siguiente gráfico se ilustra la información descrita:



Además del canal telefónico, se consultó sobre el uso del correo electrónico un 31% de las personas indicó haber realizado alguna gestión vía correo y el restante 69% nunca han hecho uso de este canal, al realizar la consulta sobre la atención recibida por este medio se obtuvo las siguientes respuestas:



El 12% de las personas usuarias que han hecho uso del correo electrónico consideran que la atención recibida es muy buena, un 36% mencionaron que es buena, un 4% dijo que era mala y otro 1% muy mala.

La información anterior deja ver que muchas personas usuarias continúan prefiriendo la atención presencial ante otros medios electrónicos, ya que esta población está representada por los porcentajes más bajos de la encuesta. Agregando a estas consultas se preguntó por el uso del sistema Gestión en Línea a lo que solamente el 39% dijo haber usado este sistema mientras que el restante 61% no.

Sobre la facilidad del uso del sistema Gestión en Línea se obtuvo que un 7% estaba muy de acuerdo y un 45% de acuerdo, un 14% se encontraba en desacuerdo y un 34% muy en desacuerdo, es importante destacar que en el caso de la plataforma de San Joaquín de Flores este porcentaje negativo es alto, lo que demuestra que la usabilidad del sistema no es buena según la perspectiva de las personas usuarias.

Calidad en la prestación del servicio

Finalizando con el análisis de las variables, se tiene la calidad del servicio que se brinda en las plataformas, consultándole a las personas usuarias si recomendarían los servicios de la plataforma y cuál es su nivel de satisfacción en términos generales.

Sobre la cantidad de personas encuestadas solamente 29 respondieron esta pregunta, de ellas 28 comentan que sí recomendarían el uso de los servicios de la plataforma de San Joaquín y 1 persona indicó que no los recomienda; ante la justificación al por qué no recomienda el servicio indicó *"Porque no siempre evacuan las dudas que uno necesita, el sistema de gestión en línea es complicado de utilizar no existe un manual de uso"* estas 12 personas usuarias solamente representan un 38% del total de encuestadas.

Prosiguiendo con las consultas sobre calidad en la prestación del servicio se consultó ¿Qué tan satisfactorio percibe el servicio público recibido por parte de la plataforma?, en la cual las personas usuarias debían otorgar una calificación en una escala del 1 al 10, en donde 1 es insatisfecho y 10 muy satisfecho, se obtuvo un promedio de 8.3 puntos, el cual es un indicador positivo en cuanto a la calidad percibida por las personas usuarias con respecto a los servicios brindados por la plataforma de San Joaquín.

PISAV

La Unión, Cartago

Análisis de las gestiones

Con el propósito de determinar el historial de los requerimientos de servicio ingresados en la Contraloría de Servicios, referentes a PISAV La Unión, se procedió a revisar el sistema informático ARANDA SERVICE DESK, en el cual se registra la información de las gestiones y boletas de sugerencias interpuestas por las personas usuarias durante el período del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, durante dicho período se reportó un total de 11 inconformidades planteadas por las personas usuarias en referencia a esta plataforma, durante el periodo en cuestión no se recibieron sugerencias.

Inconformidades

Período

1 enero al
31 diciembre **2021**

Inconformidades

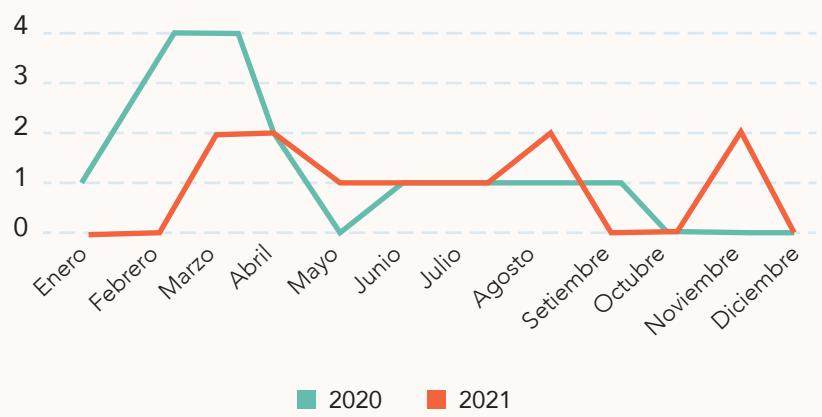
11

2020 **15**
2021 **11**

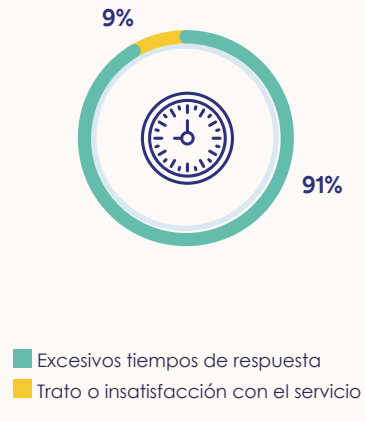
Sugerencias

0

Requerimientos de servicio tramitados por mes y año



Clasificación



El grafico anterior permite identificar que en la mayoría de las gestiones la causa de insatisfacción fueron los excesivos tiempos de respuesta institucionales, representando el 91% del total de atenciones brindadas durante el 2021, como segunda causa se determina el trato o insatisfacción con el servicio obteniendo el 9% del total.

En la siguiente tabla se muestra las subcategorías en las cuales se registraron las gestiones:

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CANTIDAD
Excesivos tiempos de respuesta	Fallos	45,5%
	Documentos, oficios o resoluciones	27,3%
	Notificaciones o citaciones	18,2%
Trato o insatisfacción con el servicio	Limitado acceso a los servicios	9,1%

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Posterior al análisis de la información se determina que la principal subcategoría corresponde a un excesivo tiempo de respuesta en cuanto a los fallos con un 45,5%; seguidamente con un 27,3% se encuentra el retraso en la atención de documentos, oficios o resoluciones; posteriormente los atrasos en las notificaciones o citaciones con un 18,2% y el restante 9,1% se debió a un limitado acceso a los servicios brindados por la plataforma.

Del total de inconformidades tramitadas, solamente en 5 de ellas se identificó una deficiencia en el servicio, representando un 45% del total de atenciones brindadas, con respecto al ámbito de las deficiencias en la prestación de servicio se obtuvieron los siguientes resultados:

ÁMBITO	CATEGORÍA	CANTIDAD
Método	Cantidad de trabajo por cuello de botella	2
	Falta de controles	1
Persona	Falta de personal	1
Mobiliario, equipo y suministros	Fallo en los sistemas o equipos	1

En el caso de las deficiencias identificadas el 60% (3) se le atribuyen al Juzgado de Pensiones Alimentarias, un 20% (1) al Juzgado de Violencia Doméstica y el restante 20% (1) a la Oficina de Trabajo Social y Psicología. En cuanto a las causas

de las deficiencias identificadas se destaca la cantidad de trabajo por cuello de botella, la falta de controles, los fallos en los sistemas o equipo y finalmente la falta de personal.

Resultados de la encuesta de percepción del servicio

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario dirigido a las personas que realizaron algún trámite en PISAV La Unión, este cuestionario fue aplicado durante el mes de agosto 2022, por medio de llamadas telefónicas principalmente y en total se cuenta con la respuesta de 86 personas usuarias.

Período	Cantidad de encuestas	Sexo de encuestados (as)
Agosto **2022**	**81** llamadas **5** correo electrónico	**30%** **70 %**

Como se muestra en el gráfico anterior gran parte de las personas usuarias que visitan la plataforma son mujeres representando el 70% del total, el restante 30% corresponde a hombres. En la siguiente tabla se presentan los principales datos recopilados de las personas encuestadas en la Plataforma de La Unión en el periodo en estudio:

Nacionalidad		Escolaridad		Ocupación u oficio	
Costarricense	**89%**	Primaria incompleta	**9%**	Empleo	**52%**
Nicaragüense	**9%**	Primaria completa	**21%**	Ama de casa	**36%**
Salvadoreño /a	**1%**	Secundaria incompleta	**27%**	Estudiante	**10%**
Italiano /a	**1%**	Secundaria completa	**9%**	Desempleo	**1%**
		Universidad incompleta	**13%**	Pensionado	**1%**
		Universidad completa	**16%**		
		Técnico completo	**3%**		
		Ninguno	**2%**		

Se puede determinar que el perfil de las personas usuarias que vistan la plataforma de La Unión son en su mayoría costarricenses, que cuentan con estudios de secundaria incompleta y el mayor porcentaje es 52%, con empleo.

Los principales despachos que visitan las personas usuarias de la plataforma de La Unión son Pensión Alimentaria con un 65%, en segundo lugar, se encuentra el Juzgado de Violencia Doméstica con un 28%, seguido de la oficina de Trabajo Social y Psicología representando un 23%, al igual que la Fiscalía con un 23%, el 19% visitó la Oficina de Atención y Protección a la Victima y el restante 15% la Defensa Publica, durante el periodo de estudio ninguna persona encuestada indicó visitar la oficina de Medicina Legal.

Asimismo, resulta de interés realizar un análisis de la frecuencia con la que las personas usuarias acuden a la Plataforma y se obtuvo que el 50% de las personas encuestadas utilizan los servicios de la plataforma de manera ocasional, un 30% lo realiza de una a cuatro veces por mes, para el siguiente 16% fue la primera vez y el restante 4% la visita más de cuatro veces por mes.

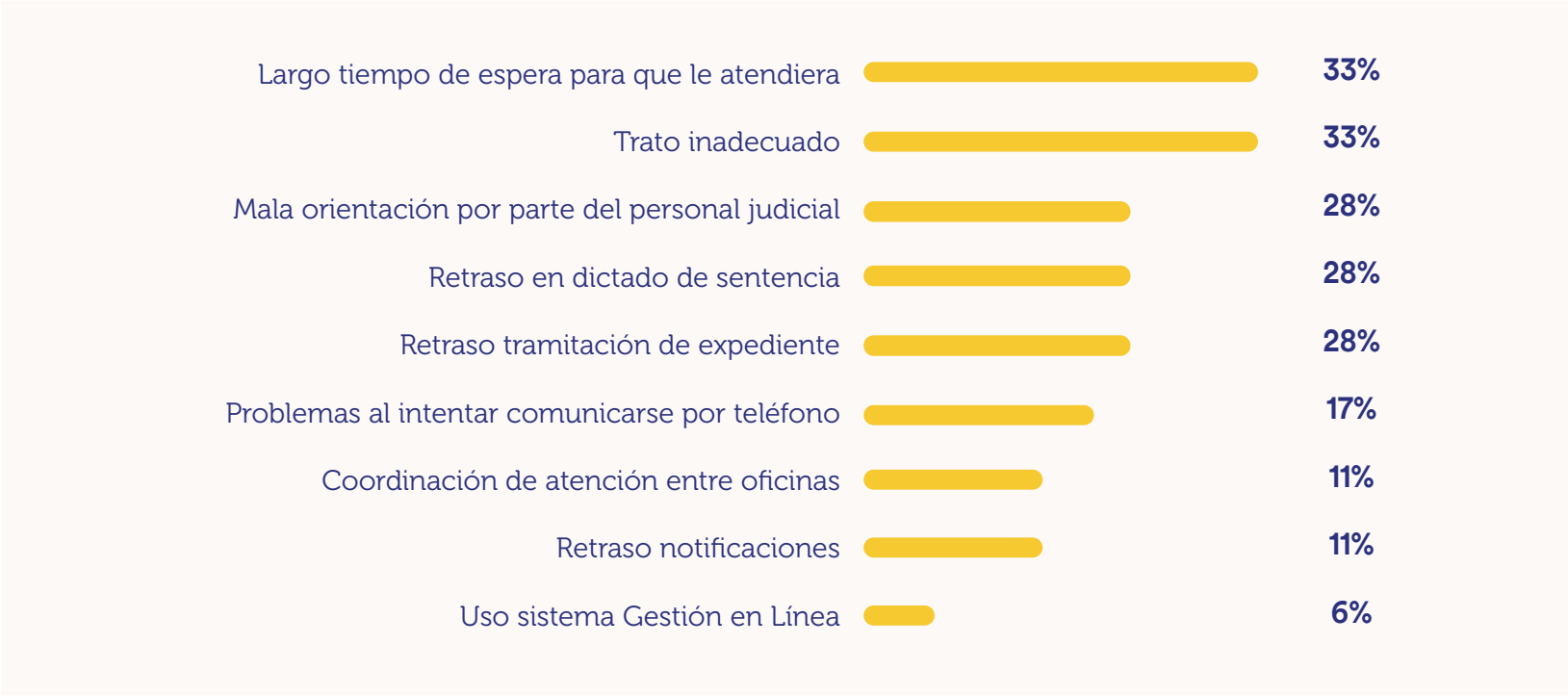
Oficinas y despachos visitados por las personas usuarias

Frecuencia de visita

	Primera vez **16%**	Ocasionalmente **50%**
por mes	De 1 a 4 veces **30%**	Más de 4 veces **4%**

La Unión, Cartago

Asimismo, se preguntó si tuvieron algún inconveniente durante la recepción de algún servicio y se identificó que un 21% lo percibió, mientras que el 79% indicó no presentarse algún problema. En el siguiente gráfico se observa las categorías en las cuales se consignan estos inconvenientes:



Fuente: Encuesta de Percepción y Satisfacción, 2022.

Gran parte de las personas usuarias tuvo presentó inconvenientes, los cuales estaban relacionados con un largo tiempo de espera para ser atendidos y recibieron un trato inadecuado, estas categorías representan ambas un 33%; seguidamente con un 28% se encuentra la mala orientación por parte del personal judicial, el retraso en el dictado de sentencia y el retraso en la tramitación del expediente; con 17% se encuentran los problemas al intentar contactarse por teléfono; el retraso en las notificaciones y la coordinación de atención entre oficinas, ambas alcanzaron un 11% y finalmente los problemas con el uso del sistema de Gestión en Línea un 6%.

La consulta anterior era de opción múltiple por lo que una misma persona usuaria pudo tener más de un inconveniente, por lo tanto la suma de todos los valores supera el 100%.

En los siguientes apartados se procede a realizar el análisis de las variables de estudio:

Infraestructura

Dentro de los aspectos analizados se consultó sobre la infraestructura del edificio y la facilidad de acceso a las instalaciones, a lo que se obtuvieron las siguientes respuestas: para un 30% de la población encuestada indicó que estaba muy de acuerdo con la ubicación del edificio, un 55% mencionó estar de acuerdo, un 10% en desacuerdo y el restante 5% muy en desacuerdo, esto permite evidenciar que gran parte de la población encuestada tiene una opinión positiva sobre la ubicación de la plataforma.

Al analizar la dimensión de infraestructura se consultó sobre diversos aspectos que influyen en la perspectiva que tienen las personas usuarias sobre las instalaciones de la plataforma, al respecto se encontraron los siguientes resultados.

	Ubicación	Accesibilidad	Área de espera	Privacidad
Muy de acuerdo	**30%**	**23%**	**15%**	**5%**
De acuerdo	**55%**	**64%**	**70%**	**53%**
En desacuerdo	**10%**	**6%**	**10%**	**19%**
Muy en desacuerdo	**5%**	**7%**	**5%**	**23%**

Se realizaron consultas relacionadas con la infraestructura, se preguntó si las instalaciones cumplían con la Ley N° 7600, si el acceso para mujeres embarazadas y personas adultas mayores era fácil, obteniendo las siguientes respuestas: 23% se encuentra muy de acuerdo, un 64% está de acuerdo, un 6% en desacuerdo y otro 7% muy en desacuerdo.

El tamaño del área de espera fue evaluado por las personas, obteniendo las siguientes respuestas un 15% menciona estar muy de acuerdo con el tamaño del área de espera, un 70% se encontraba de acuerdo, un 10% estaban en desacuerdo y el 5% muy en desacuerdo, esto permite evidenciar que la mayoría de las personas usuarias tienen una opinión positiva sobre este espacio alcanzando el 85% de las valoraciones.

También se consultó sobre la privacidad del área para ser atendido, un 5% de las personas usuarias menciona estar muy de acuerdo con el tamaño, un 53% se encontraban de acuerdo, un 19% en desacuerdo y el restante 23% muy en desacuerdo.

En resumen, gran parte de las valoraciones otorgadas por las personas usuarias sobre la infraestructura es positiva para poder obtener información adicional se preguntó si tenían alguna sugerencia a lo que algunas personas encuestadas respondieron lo siguiente:

- Ampliar la puerta principal, por cuanto los censores ubicados al ingreso dificultan el paso de personas usuarias en silla de ruedas o coches para bebés.
- El área de espera y manifestación se podrían ampliar y aumentar la ventilación en estas zonas.
- Acondicionar el área de atención con cubículos independientes para brindar mayor privacidad durante la atención.
- En el edificio, las escaleras son muy angostas, por lo que el acceso a la oficina de Trabajo Social y área de Atención a la Víctima es complejo.

Muchas personas usuarias brindaron sugerencias similares por lo que la lista anterior recopila las que se mencionaron con mayor frecuencia.

Tiempos de respuesta

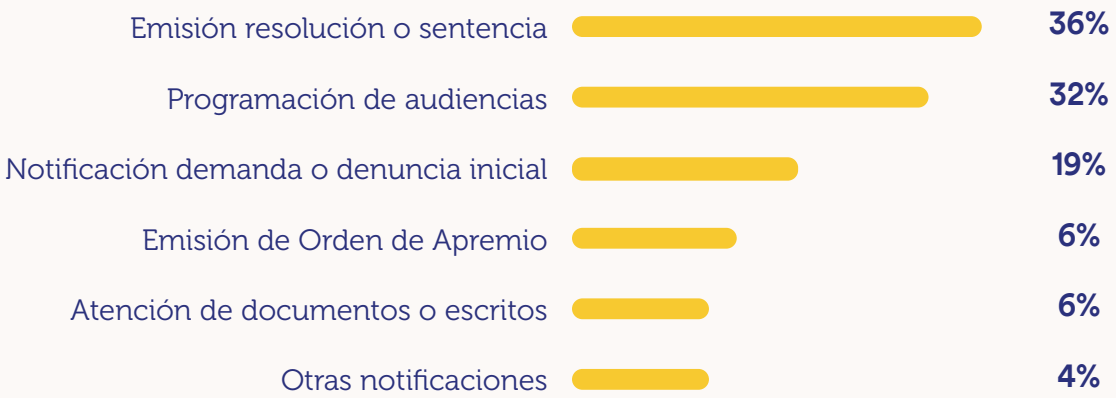
La siguiente variable por analizar es la de tiempos de respuesta institucionales en cuanto al tiempo de espera que se debieron aguardar las personas usuarias haciendo fila el 44% mencionó que fue atendido en menos de 15 minutos, otro 37% indicó haber esperado de 15 a 30 minutos, un 14% manifestó haber tardado de 30 minutos a una hora y tan sólo un 5% de personas usuarias demoró más de una hora, esta duración permite destacar que el tiempo que duran las personas usuarias para recibir atención es corto.

En cuanto a los tiempos de espera en tramitación y fallo de los expedientes, un 17% de las personas usuarias encuestadas indicaron que no tenían expediente o su proceso aún se encontraba en trámite, por otro lado el 33% indicó que su

expediente fue tramitado en menos de un mes (en su mayoría procesos de Pensión Alimentaria), un 26% mencionó un tiempo de tramitación entre un mes y tres meses (Pensión Alimentaria), el 6% indico que se duró entre tres meses a seis meses (procesos de la OAPV, Violencia Doméstica y la oficina de Trabajo Social y Psicología), un 5% entre seis meses y un año (procesos de Pensiones Alimentarias y Trabajo Social y Psicología), otro 7% mencionó que se tramitó en más de un año (procesos en la Oficina de Trabajo Social y Psicología, Pensiones Alimentarias y Medicina Legal) y el restante 7% superó los dos años, correspondiente a proceso de procesos de Pensiones Alimentarias.

De las personas que indicaron que su expediente había sido tramitado, se les consultó cuál sería el plazo máximo que considera razonable para el dictado de sentencia, a lo que el 41% mencionó que menos de un mes, un 23% entre uno y tres meses, un 5% indicó que entre tres a seis meses, el 7% dijo entre seis meses y un año y otro 1% más de un año. El restante 24% no brindaron ninguna respuesta.

Asimismo, se consultó si durante el proceso de tramitación de los expedientes hubo algún procedimiento que tuvo algún tipo de retraso, del total de personas encuestadas un 55% mencionó que hubo un retraso y un 45% no, los principales procesos en los que se tuvo un atraso fueron los siguientes:



Fuente: Encuesta de Percepción y Satisfacción, 2022.

El mayor retraso se presentó en la emisión de las resoluciones con un 36%, seguido por la programación de audiencias con un 32%, las notificaciones de la demanda o denuncia inicial representan un 19%, la emisión de órdenes de apremio y la atención de documentos y escritos ambos recibieron un 6% de las valoraciones y otro 4% fue retrasos en las otras notificaciones dentro del proceso.

Recurso humano

La siguiente variable es el recurso humano, se consultó si consideraban que la cantidad de personas servidoras judiciales que se encuentra en atención al público es la suficiente para lo que se obtuvieron las siguientes respuestas:

El gráfico anterior permite identificar que la mayoría de las personas encuestadas tiene una opinión positiva esto se refleja en 9% que indicó estar muy de acuerdo y un 57% que dijo estar de acuerdo, un 23% mencionó estar en desacuerdo, el siguiente 10% muy en desacuerdo y el restante 1% no contestó la pregunta.

Atención y trato

Al consultarle a las personas usuarias sobre si el lenguaje que utilizó la persona funcionaria que lo atendió era sencillo y fácil de comprender se obtuvieron las siguientes respuestas: un 20% se encuentran muy de acuerdo, un 64% estaban de acuerdo, un 12% en desacuerdo, un 3% estaba muy en desacuerdo y el restante 1% no contestó.

Otro de los factores es el trato y que este fuera respetuoso, amable y cordial; al consultar se recibieron las siguientes valoraciones: un 23% de las personas encuestadas estaba muy de acuerdo que el trato que recibieron fue amable, cordial y respetuoso, un 69% se encontraba de acuerdo y un 3% en desacuerdo y un 5% muy en desacuerdo.

La siguiente tabla muestra un resumen de las respuestas obtenidas a las consultas anteriores:

	El lenguaje que utilizan es sencillo y fácil de comprender	Se le brindó un trato respetuoso, amable y cordial
Muy de acuerdo	**20%**	**23%**
De acuerdo	**64%**	**69%**
En desacuerdo	**12%**	**3%**
Muy en desacuerdo	**3%**	**5%**
No contestaron	**1%**	**-**

La tabla anterior refleja que las personas usuarias encuestadas opinan que la atención que brindan las personas usuarias es buena, el trato es respetuoso, amable y cordial y el vocabulario utilizado es de fácil comprensión.

Seguridad y exactitud de la información

La siguiente variable es la Seguridad y Exactitud de la información, en la siguiente tabla se muestran las respuestas a las consultas realizadas:

	Las personas funcionarias que le han atendido le generan seguridad y confianza	Cuando tiene alguna duda, se la han aclarado y le brindan la información que necesita
Muy de acuerdo	**20%**	**20%**
De acuerdo	**62%**	**60%**
En desacuerdo	**14%**	**10%**
Muy en desacuerdo	**4%**	**8%**
No contestaron	**-**	**2%**

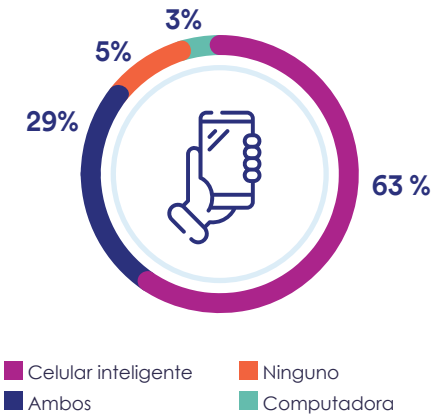
Como se observa anteriormente la perspectiva de las personas usuarias en cuanto a la seguridad y confianza que le generan las personas funcionarias judiciales es positiva, un 120% de estos se encuentran muy de acuerdo con la afirmación y un 62% de acuerdo, en cuanto a las opiniones negativas estas representan la minoría con un 14% en desacuerdo y un 4% muy en desacuerdo.

En cuanto a la información que brinda las personas funcionarias un 20% de las personas indican encontrarse muy de acuerdo con respecto a la claridad y calidad de la información que le facilitan las personas servidoras, un 60% se encuentran de acuerdo, un 10% están en desacuerdo, un 8% muy en desacuerdo y otro 2% no contestaron.

Las subvariables analizadas en la tabla anterior fueron evaluadas de manera positiva por las personas encuestadas, en ambas, gran parte de las opiniones fueron positivas representando los porcentajes con más peso dentro del total. En el caso de la seguridad y confianza alcanzan el 82% y en la claridad de la información un 80%.

Tecnología y conectividad

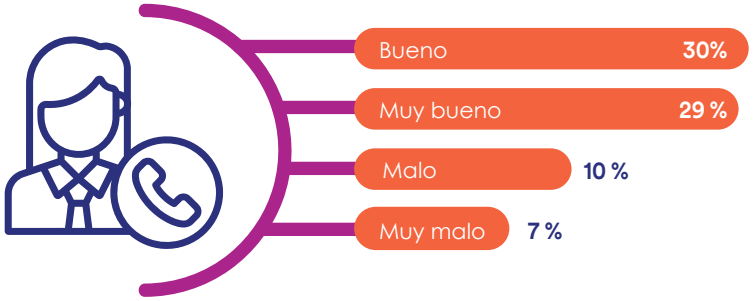
En cuanto a los canales de atención no presencial se consultó sobre la atención brindada vía teléfono, correo electrónico y el uso del sistema Gestión en Línea, en atención a esto se deseaba conocer aquellos dispositivos electrónicos con los que más interactúan las personas usuarias, al respecto se obtuvo la siguiente información:



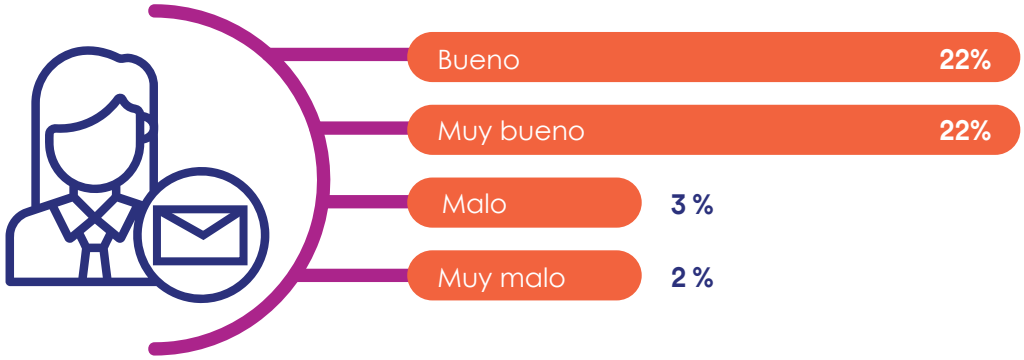
El dispositivo con el que más interactúan las personas usuarias es con el celular inteligente representando un 63% del total, seguidamente un 29% utilizan ambos dispositivos (celular inteligente y computadora), un 3% utiliza la computadora y restante 5% ninguno de los anteriores.

Para profundizar sobre la atención que se brinda en otros canales se consultó sobre el uso del teléfono, el 23% de las personas encuestadas no ha hecho uso de este canal de comunicación, el porcentaje restante indicó que, sí ha realizado alguna consulta o gestión por teléfono.

De las personas que sí habían utilizado este medio un 29% mencionó que la atención era muy buena, un 30% que esta era buena, un 10% mala y un 7% muy mala, como se puede ver gran parte de las valoraciones recibidas fueron positivas siendo los porcentajes más altos. En el siguiente gráfico se ilustra la información descrita anteriormente:



Además del canal telefónico, se consultó sobre el uso del correo electrónico un 50% de las personas indicó haber realizado alguna gestión vía correo y el restante 50% nunca han hecho uso de este canal, al realizar la consulta sobre la atención recibida por este medio se obtuvo las siguientes respuestas:



Las personas usuarias tiene una valoración positiva para este canal, ya que el 22% indicó que la atención era muy buena y otro 22% que era buena, al respecto a las respuestas negativas el 3% mencionó que era malo y solamente un 2% muy mala.

La información anterior deja ver que muchas personas usuarias continúan prefiriendo la atención presencial ante otros medios, ya que la población que hace uso de otros canales está representada por los porcentajes más bajos de la encuesta. Agregando a estas consultas se preguntó por el uso del sistema Gestión en Línea a lo que solamente el 38% dijo haber usado este sistema mientras que el restante 62% no.

Sobre la facilidad del uso del sistema Gestión en Línea se obtuvo que un 15% estaba muy de acuerdo y un 39% de acuerdo, un 33% se encontraba en desacuerdo y un 12% muy en desacuerdo, como se puede observar entre las valoraciones positivas y negativas la diferencia es muy poco de alrededor de un 10%, esto deja ver que la opinión de la población está dividida en cuanto a la usabilidad del sistema.

Calidad en la prestación del servicio

Finalizando con el análisis de las variables del presente estudio se tiene la calidad del servicio que se brinda en las plataformas, donde se les consultaron a las personas usuarias si recomendarían los servicios de la plataforma y cuál es su nivel de satisfacción en términos generales.

Sobre la cantidad de personas encuestadas solamente 33 respondieron esta pregunta, de ellas 31 comentan que sí recomendarían el uso de los servicios de la plataforma de La Unión y 2 personas mencionan que no lo recomiendan; ante la justificación al por qué no recomiendan el servicio indicó *"El personal comete demasiados errores, que buscan ocultarlos con procesos, excusas y mentiras. Errores que afectan a las víctimas"* y *"No es claro, poco informativo, no hay tanta información"*, las personas que respondieron esta pregunta solamente representan el 38% del total de encuestadas.

Prosiguiendo con las consultas sobre calidad en la prestación del servicio se consultó ¿Qué tan satisfactorio percibe el servicio público recibido por parte de la plataforma?, en la cual las personas usuarias debían otorgar una calificación en una escala del 1 al 10, en donde 1 es insatisfecho y 10 muy satisfecho, se obtuvo un promedio de 8.31 puntos, el cual es un indicador positivo en cuanto a la calidad percibida por las personas usuarias con respecto a los servicios brindados por la plataforma de La Unión.

03. Conclusiones

- Sobre las inconformidades
- Sobre las variables
- En términos generales

De las inconformidades

Con relación a las inconformidades se identificaron los siguientes aspectos:

- Al hacer una comparación entre la cantidad de inconformidades entre el 2020 y el 2021, no se observa un aumento significativo, ya que al analizar las 4 plataformas para el 2022 se recibieron un total de 30 gestiones y para el 2021 31.

- Durante el periodo de análisis las personas usuarias no presentaron sugerencias formales ante la Contraloría de Servicios.

- Con respecto a la categoría que causó más insatisfacción se identifican los excesivos tiempos de respuesta, representando el 70% del total de gestiones recibidas en las 3 plataformas (Pavas, La Unión y San Joaquín.)

- Al analizar las deficiencias en la prestación del servicio del total de inconformidades tramitas considerando las 3 plataformas, solamente en el 30% fue posible identificar una deficiencia.

- Para el 2021 la plataforma contra la cual se recibieron más quejas fue San Joaquín de Flores con un total de 14 gestiones, mientras que la única Plataforma de la cual no se tramitaron gestiones fue de PISAV Siquirres.

- Se identifica que la materia en la que más se recibieron gestiones fue Pensiones Alimentarias representando un 70% del total, en segundo lugar, se ubica Violencia Domestica con un 23%, estos son los porcentajes más significativos.

- Contra la oficina de Medicina Legal para el 2021 no se registraron gestiones, siendo la única oficina PISAV que no presenta inconformidades ante la Contraloría de Servicios.

La información anterior recopila y sistematiza los principales hallazgos sobre la tramitación de inconformidades presentadas contra alguna de las instancias que conforman las plataformas PISAV, al respecto se destaca que este análisis engloba las 4 plataformas por lo que las conclusiones son en general sobre el servicio PISAV.

De las variables

Ahora bien, a continuación, se presentan las conclusiones sobre las variables analizadas en el presente informe:

- Posterior a la aplicación de la encuesta en las 4 plataformas se evidencia que gran parte de las personas usuarias que participaron en el presente estudio son mujeres, representando un 82% del total, el restante 18% corresponden a hombres.

- En cuanto a la nacionalidad el 84% de las personas encuestadas eran costarricenses, solamente un 16% eran extranjeras, de las personas extranjeras de las que más se tuvo representatividad fueron de las nicaragüenses.

- Según la distribución de la aplicación de la encuesta por plataforma se obtuvo la siguiente información: un total de 86 encuestas se aplicaron en la plataforma de La Unión, 75 en Pavas, otras 75 en San Joaquín y en Siquirres un total de 86, para una muestra total de 322 encuestas efectivas.

- Con respecto a la ocupación de las personas usuarias el 48% poseen un empleo y el 43% son amas de casa, estos fueron los porcentajes más relevantes identificados en el estudio. El porcentaje restante tenían otras ocupaciones.

- El 60% de las personas encuestadas indicó tener algún proceso de Pensiones Alimentarias y el 31% algún expediente en Violencia Doméstica, estas oficinas fueron las más visitadas, el restante 9% corresponde a Fiscalías, oficina Medicina Legal, OAPVD y la oficina de Trabajo Social y Psicología.

- El presente estudio se ha desarrollado de manera constante cada 2 años iniciando en el 2016, desde esta fecha la principal queja de las personas usuarias con respecto a las instalaciones de PISAV es en cuanto a la privacidad del área de manifestación, este aspecto ha sido una constante en todos los informes anteriores y en el actual se repite, ya que como se identificó en la investigación la privacidad es el aspecto que más valoraciones negativas recibió.

• Las personas usuarias desde su perspectiva indican que duran menos de 15 minutos al presentarse a una plataforma a solicitar algún servicio, esta información deja ver que la atención presencial es rápida lo cual es importante ya que, muchas de las personas que visitan la plataforma presentan alguna condición de vulnerabilidad.

• En las cuatro plataformas la principal causa de retraso en la tramitación de expedientes fue la emisión de la resolución en cada uno de los procesos. Las personas usuarias consideran que un plazo razonable para que se emita una resolución o sentencia debería realizarse en menos de un mes.

• Otra de las variables analizadas fue la atención y trato las cuales tuvieron una valoración positiva tal y como se puede observar en el informe en lo que respecta al lenguaje utilizado por el personal judicial era claro y fácil de comprender, el trato fue respetuoso y cortés; y las personas usuarias consideran que quienes laboran en las plataformas les generan seguridad y confianza al realizar los trámites.

• En la dimensión de tecnología gran parte de la población encuestada hace uso de dispositivos electrónicos como lo son los celulares inteligentes y las computadoras, siendo los porcentajes más altos de la encuesta, lo que refleja que las personas usuarias están familiarizadas con la tecnología.

• No obstante, es la minoría la que hace uso del sistema Gestión en Línea representando solamente un 27% del total, el restante 73% no utiliza este sistema, la plataforma que más personas usuarias indicaron conocer este sistema fue La Unión con 33 personas seguida de San Joaquín con 29, en las plataformas de Pavas y Siquirres en ambas solamente fueron 12 personas.

• De las personas que indicaron haber hecho uso del sistema el 63% valoró de manera positiva la usabilidad del sistema de Gestión en Línea, mencionando que era sencillo y fácil de usar, sin embargo, un 37% considera que el sistema es complejo de utilizar.

• Para el presente año se consultó a las personas usuarias si recomendarían el uso de la plataforma a otras personas, no obstante, el 73% de las personas encuestadas no respondió a esta pregunta. De los que si contestaron, 82 personas mencionaron sí recomendar el servicio representando el 25% y el restante 2% indicó que no.

- En la plataforma que más personas usuarias indicaron que recomendarían el servicio fue La Unión con 31, seguido de San Joaquín de Flores con 28, en los últimos lugares se ubica Pavas con 12 y Siquirres con 11.

- En cuanto a la satisfacción en términos generales entre las 4 plataformas se obtuvo un promedio de 8.40 de los 10 puntos posibles, si comparamos esta calificación con la obtenida en el 2020 que fue de 9.33 se tuvo una disminución de 0.86, a pesar de que tuvo una disminución en el resultado obtenido se puede inferir que la atención brindada en las plataformas es buena.

- Para poder alcanzar la muestra de 322 se requirió realizar más de mil llamadas a las diferentes personas usuarias, las bases de datos fueron facilitadas por las diferentes instancias que conforman la plataforma.

En términos generales

En términos generales los resultados del presente estudio reflejan una valoración positiva por parte de las personas usuarias con respecto al servicio que está brindando cada plataforma, estos resultados favorables permiten indicar que las personas usuarias están satisfechas con el servicio, no obstante, la atención siempre se puede mejorar para cumplir día a día con las expectativas de las personas usuarias.

Al realizar la comparación de los resultados obtenidos en los años anteriores en los estudios realizados en la Plataforma Integral de servicios de Atención a Víctimas se ha reflejado el buen servicio que prestan las personas funcionarias a la población que se atiende, lo que se refuerza en el presente estudio realizado por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el resultado obtenido posterior al análisis de los datos, se derivan las siguientes recomendaciones:

- El espacio y la privacidad del área de atención debe cambiar, ya que este aspecto es uno de los peores valorados según la perspectiva de las personas usuarias, esta recomendación ha estado presente en los 3 informes anteriores.

- Continuando con la infraestructura de las plataformas, para cada una se consultó a las personas usuarias si tenían alguna sugerencia adicional a lo que muchos brindaron información de interés para cada plataforma, para consultar estas se puede observar la información descrita durante el informe en los apartados de infraestructura.

- Se debe reforzar la divulgación de la plataforma del sistema de Gestión en Línea, ya que la minoría de las personas usuarias son las que conocen sobre esta, se deben dar a conocer las facilidades y los beneficios de que las personas disponga del acceso a este sistema.

- Según los datos recabados uno de los principales problemas de servicio es el dictado de las sentencias o resoluciones, por lo cual es recomendable prestarle atención a este trámite y buscar la manera de mejorarlo a partir de la capacidad operativa de cada despacho.

- Se recomienda diseñar una nueva metodología para realizar los estudios de percepción de las plataformas PISAV a futuro, a fin de obtener mayor información y que se ajuste a la realidad y necesidades institucionales.

04. Anexos

- Herramienta de evaluación

Información general

Sexo ○ H ○ M

Nacionalidad

Edad

Lugar de residencia (cantón, distrito)

Escolaridad

Indique el último grado obtenido:

Primaria	○ incompleta	○ completa
Secundaria	○ incompleta	○ completa
Técnico	○ incompleta	○ completa
Universidad	○ incompleta	○ completa
Ninguna	○	

PISAV

¿Con que frecuencia visita la plataforma?

- ○ 1 a 4 veces por mes
- ○ Más de 4 veces por mes
- ○ Ocasionalmente
- ○ Primera vez

¿Cuáles servicios ha utilizado?

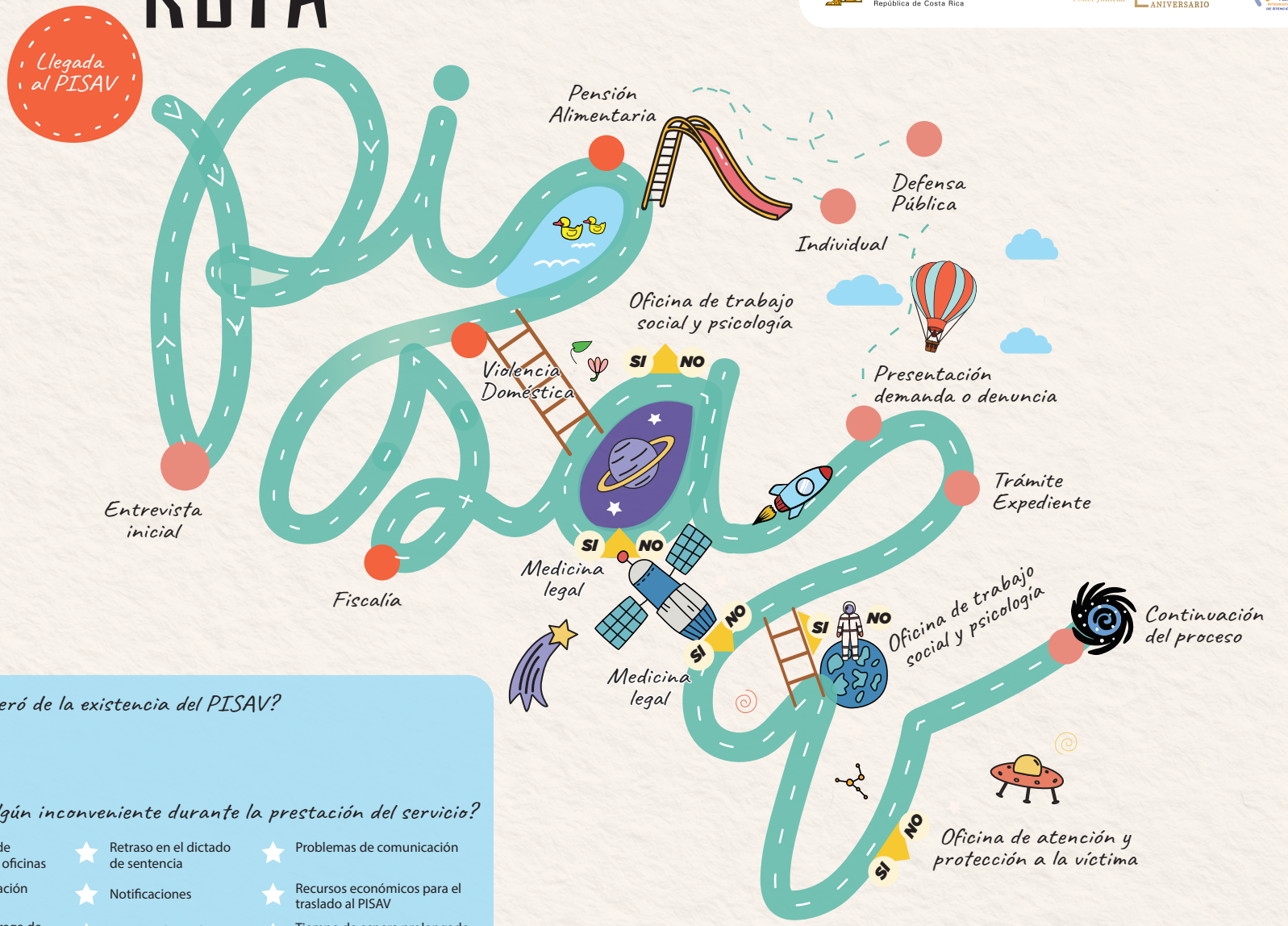
- ○ Pensiones Alimentarias
- ○ Violencia Doméstica
- ○ Trabajo Social y Psicología
- ○ Medicina Legal
- ○ Fiscalía
- ○ Defensa
- ○ Todos
- ○ Oficina de Atención y Protección a la víctima (OAPVD)

A continuación, se le presentan los pasos que debe seguir la persona usuaria para hacer uso de los servicios PISAV, nos gustaría que nos indique si en cada uno de ellos se sintió bien 😊 o mal ☹ y si es posible que nos describa sus emociones en cada uno de los momentos y la razón de estas. Ejemplo: cuando me presenté a interponer la denuncia o demanda, me sentí enojado (a), confundido (a), satisfecho (a), etc. por la atención que me brindaron. Responda en aquellos casos en los que haya hecho uso del servicio.

Acción	Emociones	Comentarios o razones
Entrevista inicial	☺ ☹	
Presentación de la demanda o denuncia	☺ ☹	
Tramitación del expediente	☺ ☹	
Atención de la oficina de Trabajo Social y Psicología	☺ ☹	
Atención de la Unidad Médico Legal	☺ ☹	
Atención de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima	☺ ☹	
Atención y asesoría de la Defensa Pública	☺ ☹	
Acceso a la información	☺ ☹	
Comunicación vía telefónica	☺ ☹	
Comunicación por correo	☺ ☹	
Acceso al expediente digital	☺ ☹	

¿Qué considera que se podría mejorar de este servicio?

RUTA



¿Cómo se enteró de la existencia del PISAV?

¿Ha tenido algún inconveniente durante la prestación del servicio?

- Coordinación de atención entre oficinas
- Retraso tramitación de expediente
- Retraso en entrega de orden de apremio
- Retraso en el dictado de sentencia
- Notificaciones
- Trato inadecuado
- Problemas de comunicación
- Recursos económicos para el traslado al PISAV
- Tiempo de espera prolongado para que se le atendiera en: