



PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS QUE LES BRINDA EL PODER JUDICIAL

INFORME DE RESULTADOS

**CONTRATACIÓN DIRECTA
2021CD-000125-PROVCD I
CIRCUITO JUDICIAL, SAN JOSÉ**

SETIEMBRE, 2021

Tabla de contenidos

Tabla de Gráficos.....	3
I. Introducción	4
II. Objetivos.....	5
1. Objetivo general.....	5
2. Objetivos específicos	5
III. Aspectos Metodológicos	6
1. Temas de análisis.....	6
2. Población de estudio	6
3. Enfoque y técnica de campo	6
4. Diseño muestral y tamaño de la muestra	6
5. Diseño de cuestionario	7
6. Fecha de campo.....	7
IV. Informe de Resultados	8
1. Perfil del entrevistado	8
2. Trámites realizados	9
Lugar de realización y tipo de trámite	9
Forma, tema y condición en la gestión del trámite	10
3. Información	14
Medio o forma como se enteran de los servicios del Poder Judicial	14
Calidad de la información para iniciar el trámite.....	15
Grado de dificultad para ser atendido, razones y situaciones vividas	16
Información que desean les brinde el Poder Judicial y recursos de consulta que conocen los usuarios.....	18
4. Experiencia.....	19
Percepción y evaluación sobre el tiempo durado en el último trámite realizado y horarios de atención que tienen el Poder Judicial.....	19
Saludo brindado y características deseadas del saludo	21
Interrupciones, distracciones o fallas en el servicio y atención dada.....	22



Trato discriminatorio, atención inicial deficiente y coordinación entre oficinas e instancias judiciales	24
Satisfacción con la atención y trato recibido en el Poder Judicial	26
5. Cultura.....	27
Modelo de atención al usuario: existencia y mejoras	27
Características deseables en una persona que atiende público y variables deseables al recibir un servicio del Poder Judicial	28
6. Canales	30
Grado de importancia para cada canal de contacto con el Poder Judicial	30
Utilidad y confiabilidad de los canales que el Poder Judicial pone a disposición de los usuarios	31
Campañas informativas y Plataforma única	32
Recomendaciones	33
V. Conclusiones.....	34



Tabla de Gráficos

Gráfico 1. Distribución por edad y escolaridad.....	8
Gráfico 2. Distribución por ocupación y tipo de población.....	9
Gráfico 3. Lugar y tipo de trámite realizado.....	10
Gráfico 4. Forma en que realizó el trámite, total, según región y sexo	11
Gráfico 5. Forma en que realizó el trámite, para los dos trámites más realizados	11
Gráfico 6. Tema del último trámite realizado	12
Gráfico 7. Condición del usuario en la gestión del trámite, total y según sexo.....	13
Gráfico 8. Medio como se enteran de los servicios de Poder Judicial, total.....	15
Gráfico 9. ¿La información fue suficiente para iniciar el trámite?	16
Gráfico 10. Grado de dificultad para ser atendido y razones	16
Gráfico 11. Situaciones vividas al utilizar los servicios del Poder Judicial.....	17
Gráfico 12. Información que desean les brinde el Poder Judicial	18
Gráfico 13. Recursos de consulta conocido por los usuarios	19
Gráfico 14. Tiempo durado en la atención para obtener la información	19
Gráfico 15. Percepción con el tiempo durado	20
Gráfico 16. Percepción con el horario de atención	21
Gráfico 17. Satisfacción con el saludo que le dio el funcionario del Poder Judicial.....	22
Gráfico 18. Aspectos indispensables para un saludo que mejora la atención	22
Gráfico 19. Percepción de algún tipo de interrupción y origen.....	23
Gráfico 20. Atención del funcionario en tiempo y calidad	24
Gráfico 21. ¿Notó algún trato discriminatorio?	25
Gráfico 22. ¿Tuvo que comunicarse una segunda vez?	25
Gráfico 23. Coordinación entre oficinas o instancias judiciales	25
Gráfico 24. Satisfacción con la atención y trato.....	26
Gráfico 25. Sentimiento del usuario ante la atención y trato recibido.....	27
Gráfico 26. Aspectos para mejorar y que el trato y la atención sean excelentes.....	27
Gráfico 27. ¿Existe un modelo de atención al usuario? Y características que deben ser mejoradas	28
Gráfico 28. Características deseables en una persona que atienda público.....	29
Gráfico 29. Variables deseables al recibir un servicio del Poder Judicial.....	29
Gráfico 30. Grado de importancia que tiene cada Canal de Contacto para los usuarios del Poder Judicial	30
Gráfico 31. ¿Los canales son útiles y confiables?.....	31
Gráfico 32. ¿Son útiles y suficientes las campañas informativas? / Debe existir la plataforma única de servicios presenciales y servicios que debe brindar	32



I. Introducción

La misión del Poder Judicial es “Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país.”

Es por esta razón el Poder Judicial requiere medir, con periodicidad, la percepción y satisfacción que tienen los usuarios con los servicios que les brinda este ente judicial en Costa Rica.

Mediante un proceso licitatorio, el Poder Judicial contrató los servicios de investigación de mercados de la agencia XLTec para llevar a cabo esta encuesta.

El presente documento corresponde al informe de resultados de dicha encuesta cuyo contenido se ha dividido en los siguientes capítulos: **I.** Introducción, **II.** Objetivos, **III.** Aspectos metodológicos, **IV.** Informe de Resultados y **V.** Conclusiones. Se anexa, por último, el cuestionario utilizado.



II. Objetivos

1. Objetivo general

Realizar una encuesta a nivel nacional para medir la **satisfacción que tienen los usuarios con los servicios brindados por el Poder Judicial**.

2. Objetivos específicos

- Identificar los **tipos de trámites que realizan** los usuarios de Poder Judicial, así como el lugar en que los realizan.
- Conocer la **forma o medio que utilizan** para hacer el trámite, los temas y la condición como usuarios en la gestión del trámite.
- Determinar **los medios y formas cómo se enteran** de los servicios del Poder Judicial y si por medio de estos lograron iniciar su trámite.
- Conocer el **grado de dificultad que tienen los usuarios para ser atendidos** y las razones que dan a este aspecto.
- Identificar los **tipos de información que desean** les brinde el Poder Judicial e indagar en los recursos de consulta que conocen los usuarios.
- Conocer la **percepción y evaluación que tienen los usuarios sobre el tiempo durado en el último trámite realizado**, así como en los horarios de atención que maneja el Poder Judicial.
- Identificar si el usuario **percibió interrupciones, distracciones o fallas en el servicio** al momento de su gestión, tipo y solución dada.
- Determinar si los usuarios **han recibido algún trato discriminatorio, una atención inicial deficiente** y si requirieron alguna coordinación entre oficinas e instancias judiciales.
- Identificar desde la óptica del usuario las características deseables en una persona que atiende público y variables deseables al recibir un servicio del Poder Judicial.
- Determinar el grado de importancia que tiene cada canal de contacto para los usuarios, así como la utilidad y confiabilidad de estos canales a disposición de los usuarios.
- Identificar el conocimiento sobre las campañas informativas y sobre la Plataforma única.



III. Aspectos Metodológicos

1. Temas de análisis

La entrevista abordó los siguientes temas:

- Trámites realizados
- Perfil de la persona usuaria
- Información
- Experiencia
- Cultura
- Canales
- Satisfacción de la persona usuaria

2. Población de estudio

Personas mayores de 18 años, hombres y mujeres, que hayan utilizado los servicios del Poder Judicial de manera directa en al menos una oportunidad en los últimos tres años, residentes en Costa Rica (cobertura nacional).

3. Enfoque y técnica de campo

Estudio de tipo **cuantitativo**, mediante **entrevista telefónica** con duración aproximada de 10 minutos, utilizando un cuestionario estructurado.

4. Diseño muestral y tamaño de la muestra

Para este estudio se utilizaron dos marcos muestrales: una base de datos de personas en todo el país con números de teléfonos **celulares**, y otra base de datos con teléfonos **convencionales** en todo el país. La razón de uso de estos dos tipos de marcos muestrales obedece a que el teléfono convencional o fijo se ha reducido en los hogares



costarricenses, aumentando en forma contraria la tenencia de teléfonos celulares o móviles.

Una vez realizada la llamada se aplicaba el filtro que consistía en saber si la persona había utilizado los servicios del Poder Judicial en los últimos tres años. La entrevista se aplicaba únicamente si la persona respondía de forma afirmativa.

El tamaño de muestra mínimo establecido fue de **784 entrevistas** efectivas, **pero se alcanzó un total de 813**. Bajo un muestreo aleatorio, este tamaño de muestra permitiría considerar un margen de error de 3.4% en los resultados totales con un nivel de confianza de 95%.

Esta muestra se completó con **control de cuotas por región de residencia** ya que interesaba abarcar un **70% de residentes en el GAM y un 30% de residentes FGAM**.

5. Diseño de cuestionario

El cuestionario fue diseñado por el Poder Judicial, tomando como base los objetivos planteados para el estudio. El instrumento fue sometido a revisión por la Agencia XLTec y la versión final fue aprobada por la contraparte responsable en el Poder Judicial.

Posterior a la aprobación del cuestionario, se realizó una prueba piloto para revisión y validación de este.

6. Fecha de campo

El trabajo de campo de esta encuesta se llevó a cabo del 5 al 23 de agosto de 2021.



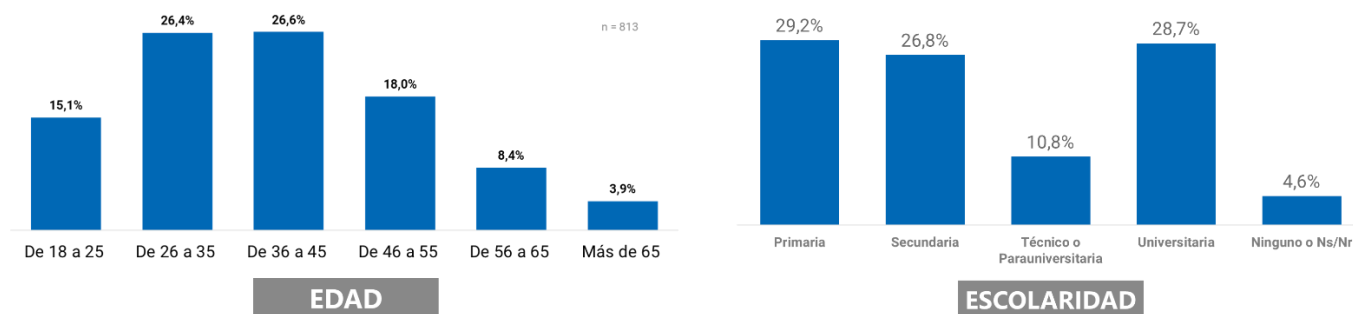
IV. Informe de Resultados

1. Perfil del entrevistado

El estudio se realizó con **cobertura geográfica nacional** y controlando cuotas únicamente por zona de realización del trámite, GAM y FGAM, así como por la variable sexo para que quedara representada la misma proporción de hombres y mujeres. Es así como se trabajó finalmente con un 51% mujeres y un 49% hombres, además de un 71% del GAM y un 29% de FGAM.

Enseguida se muestra los resultados obtenidos para el resto de las variables sociodemográficas (ver **Gráficos 1 y 2**), donde se destaca que la mayor concentración de usuarios del Poder Judicial se ubica entre los 26 y 45 años, con una escolaridad muy repartida entre los niveles de primaria con el 30%, de universitaria con el 29% y de secundaria con el 27%.

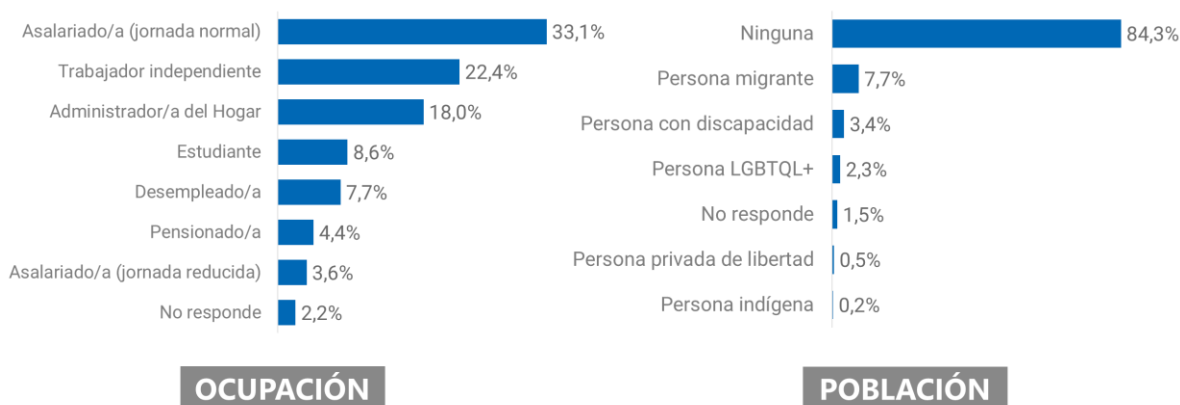
Gráfico 1. Distribución por edad y escolaridad



Sobre la ocupación, cerca del 37% de los usuarios del Poder Judicial son personas asalariadas (33% con jornada normal y 4% con jornada reducida). En segundo lugar, se ubican los trabajadores independientes con el 22% seguido de las administradoras del hogar con el 18%. Otro grupo de usuarios son los estudiantes y las personas desempleadas, ambas con el 8% aproximadamente del total de la muestra. Solo un 4% del total de usuarios son personas pensionadas.



Gráfico 2. Distribución por ocupación y tipo de población



2. Trámites realizados

Lugar de realización y tipo de trámite

El 36% de los usuarios entrevistados realizaron su trámite en San José, seguido de la provincia de Alajuela que está representada por el 16% del total de la muestra. Para las cinco provincias restantes se obtiene entre un 9% y un 11%.

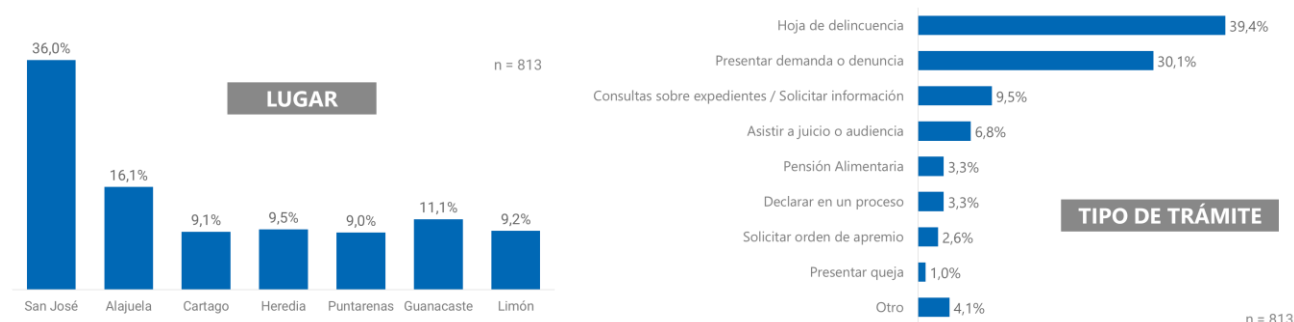
Sobre el tipo de trámite que realizaron se recibieron muchos tipos de respuestas, ya que esta fue aplicada como una pregunta abierta, y aunque muchas se clasificaron en las opciones precodificadas establecidas, se debieron agrupar en la opción de otros una importante cantidad de trámites que fueron mencionados por menos del 0.5% en cada caso, se recomienda revisar la Tabla N.2 en el Excel adjunto a este informe donde se detallan todos estos trámites.

Como se muestra en el **Gráfico 3**, solicitar la **hoja de delincuencia** es el trámite más requerido por casi el 40% del total de usuarios, seguido por **presentar una demanda o denuncia** que lo requieren 3 de cada 10 usuarios. En tercera posición se ubican los usuarios que requieren **consultar sus expedientes o solicitar información**, con casi el 10%.



Otros trámites, realizados por el 3% de los usuarios entrevistados, en cada caso son: la pensión alimentaria, declarar en un proceso o consultar algún expediente.

Gráfico 3. Lugar y tipo de trámite realizado



Forma, tema y condición en la gestión del trámite

Sobre la **forma o medio** que utilizaron los entrevistados para realizar su trámite se destaca la **presencial** como **la más utilizada por casi el 90% del total de entrevistados**, en segundo lugar, pero con una gran diferencia se ubica la **gestión en línea, con el 8% a nivel total**, sin embargo, esta forma o medio **es más utilizada por los hombres que por las mujeres** con una diferencia significativa ya que en el caso de ellos es del 10%, pero no llega al 5% en el caso de ellas.

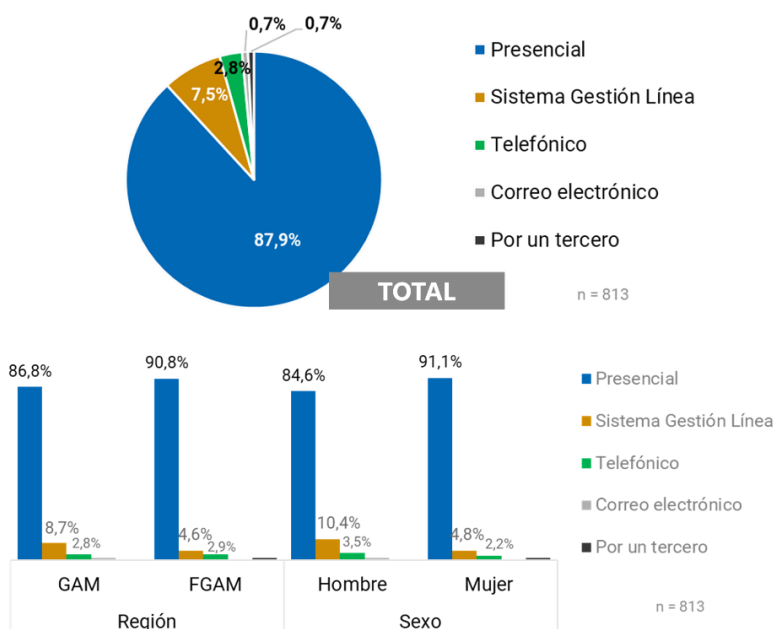
Así mismo, **el sistema de gestión en línea es más utilizado en el GAM que FGAM**, también con una diferencia significativa, mientras en el GAM alcanza un 9%, los que hicieron su trámite con el sistema de gestión FGAM apenas llegan al 4,6%.

La tercera forma o medio que utilizan es el **teléfono, pero no alcanza ni un 5% del total** de usuarios.

Los resultados se presentan en el **Gráfico 4**, tanto para la muestra total como para la muestra según región y según sexo.

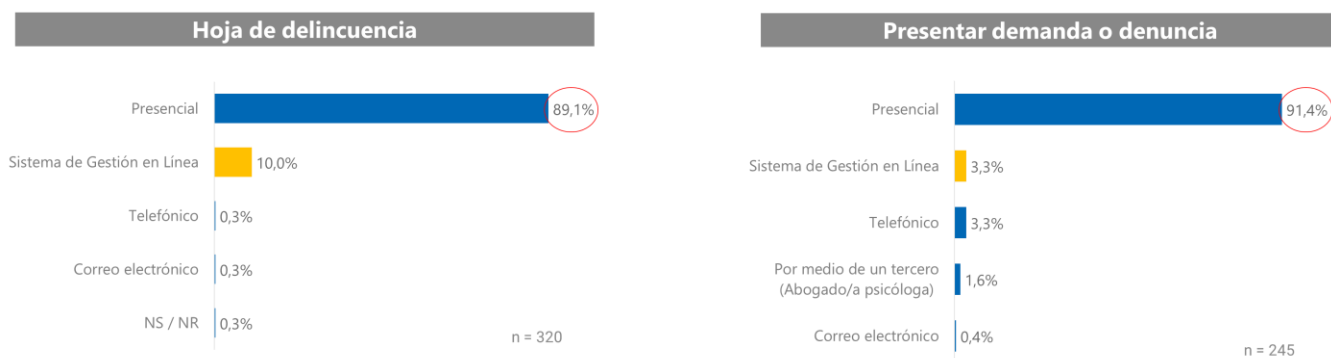


Gráfico 4. Forma en que realizó el trámite, total, según región y sexo



Para los dos tipos de trámites más requeridos, como lo son la Hoja de Delincuencia y Presentar una demanda o denuncia, se observa en el **Gráfico 5** que en ambos el medio presencial es el más utilizado, sin embargo, se evidencia una diferencia significativa en el uso del Sistema de Gestión en Línea que es tan solo del 3% para los usuarios que requieren Presentar una demanda o denuncia, pero sube a un 10% en el caso de los que requieren una Hoja de Delincuencia.

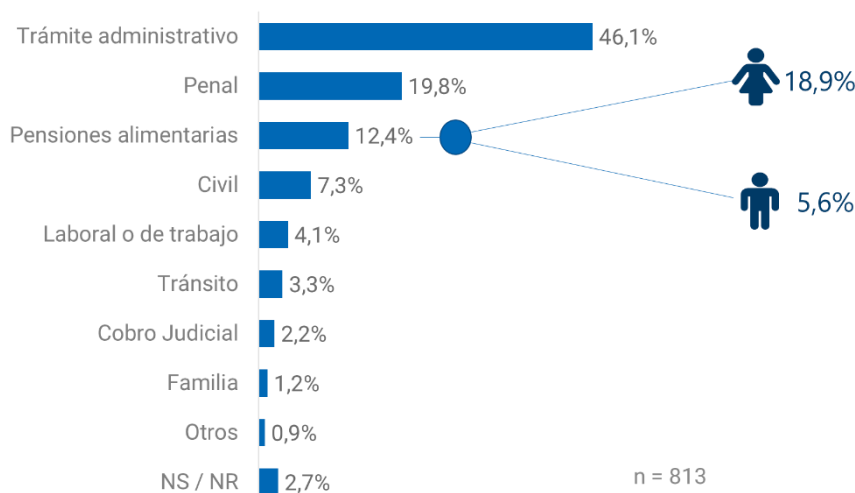
Gráfico 5. Forma en que realizó el trámite, para los dos trámites más realizados



Aunque el canal telefónico solo fue utilizado por el 3% del total de usuarios (23 personas), lo que intentaron realizar por este medio fue consulta sobre expediente o solicitud de información, así como presentar una demanda o denuncia.

Respecto al **tema** del último trámite realizado, a nivel del total de la muestra se encuentran los trámites administrativos con el 46% de los usuarios, en segundo lugar se ubica penal y en tercero las pensiones alimentarias. No obstante, esas últimas fueron más realizadas por mujeres que por los hombres, un 19% vs un 6% respectivamente (Ver **Gráfico 6**).

Gráfico 6. Tema del último trámite realizado



Otra diferencia significativa se da al analizar el tema del último trámite realizado versus la edad de entrevistado. Como se muestra en la siguiente tabla, penal es un tema que fue más gestionado por personas de los grupos de edad mayores, un 38% de los usuarios de edades con 56 años o más realizó este tema en su último trámite, mientras que en el grupo más joven este tema solo lo gestiono el 10%. Otro caso es el tema de las pensiones alimentarias que fue más realizado por las personas en los grupos de edad más jóvenes que los de los grupos de mayor edad (**Ver Tabla 1**)

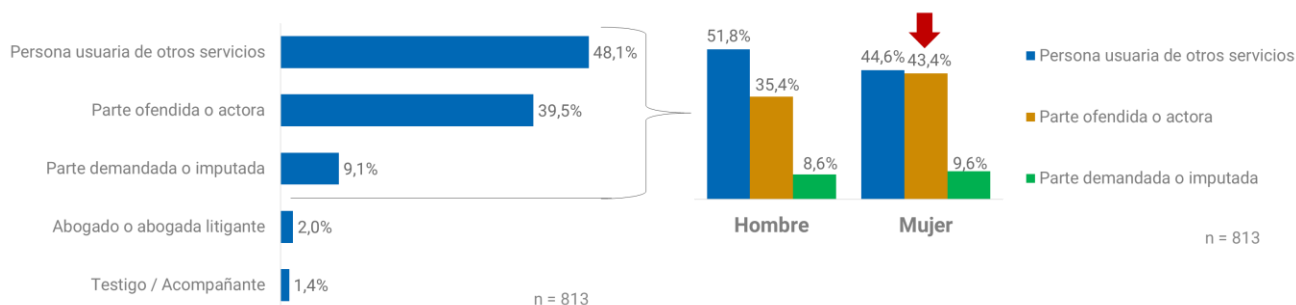


Tabla 1. Tema del último trámite realizado según edad

TEMA	Total	Edad				
		De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	56 años o más
Trámite administrativo	46,1%	64,2%	53,0%	46,3%	38,4%	20,0%
Penal	19,8%	9,8%	15,8%	19,4%	22,6%	38,0%
Pensiones alimentarias	12,4%	13,8%	14,4%	15,3%	9,6%	2,0%
Civil	7,3%	3,3%	4,2%	7,4%	10,3%	14,0%
Laboral o de trabajo	4,1%	2,4%	3,7%	3,2%	4,8%	8,0%
Tránsito	3,3%	0,8%	3,3%	3,7%	4,8%	4,0%
Cobro Judicial	2,2%	0,8%	1,4%	2,3%	3,4%	4,0%
Otros	4,8%	4,9%	4,2%	2,3%	6,2%	10,0%
n=	813	123	215	216	146	100

Y sobre la **condición** en la gestión del trámite se puede observar en el **Gráfico 7** que **casi la mitad de los entrevistados son persona usuaria de otros servicios**, seguido con casi **el 40% como parte ofendida o actora** y en tercer lugar, pero con una amplia diferencia, con solo el 9% **la condición de parte demandada o imputada**.

Tomando en cuenta solo las tres condiciones más mencionadas y cruzando la variable según sexo se observa una diferencia significativa en las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial cuya condición es parte ofendida o actora, pues la proporción es casi un 10% más en mujeres que en hombres.

Gráfico 7. Condición del usuario en la gestión del trámite, total y según sexo


3. Información

Medio o forma como se enteran de los servicios del Poder Judicial

En cuanto al medio como se enteran de los servicios del Poder Judicial, se puede observar en el **Gráfico 8** que hay muchos medios mencionados, pero los dos principales son el presencial y la página web con el 44% y 30% de menciones, recordemos que para esta pregunta podían dar más de un medio.

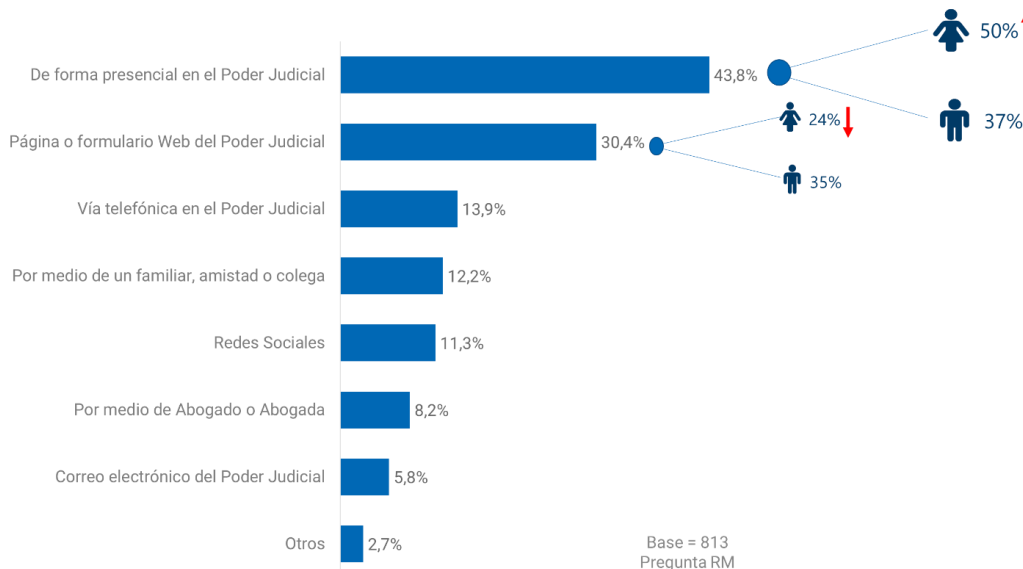
Sin embargo, cabe mencionar que en estos dos medios más mencionados existen diferencias significativas según sea hombre o mujer, así por ejemplo en el medio presencial que a nivel total represente el 44% del total de usuarios, sube a un 50% en mujeres y baja a un 37% en el caso de los hombres.

En el caso de la página web que a nivel total es el medio del 30% de los usuarios sube a un 35% en el caso de los hombres y baja a un 24% en el caso de las mujeres. Es decir, en el caso de los hombres, prácticamente estos dos medios tienen el mismo peso de importancia.

También destacan otros medios por los que se han enterado de los servicios del Poder Judicial, en orden de importancia y con porcentajes del 14%, 12% y 11% respectivamente se encuentran la vía telefónica, las referencias y las redes sociales.



Gráfico 8. Medio como se enteran de los servicios de Poder Judicial, total



Calidad de la información para iniciar el trámite

Se aplicó una pregunta para determinar si la información obtenida había sido suficiente para iniciar el trámite y se evidencia en el **Gráfico 9** que **para el 91% del total de usuarios si ha sido suficiente**, es decir, solo su complemento, **poco menos del 10% considera que la información que le han brindado no ha sido suficiente** para realizar el trámite.

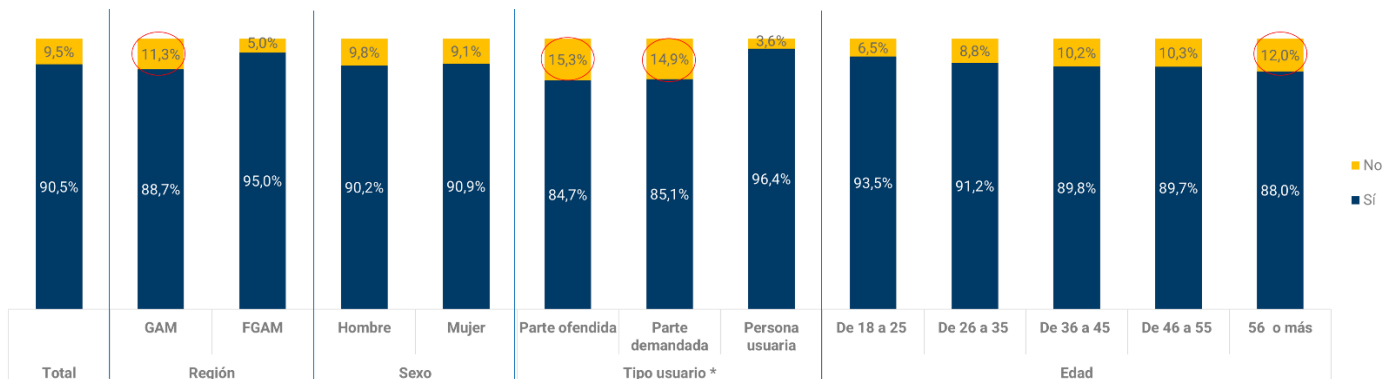
No obstante, conviene revisar que hay algunas diferencias en este resultado principalmente según el tipo de usuario donde **sube a un 15% para los que son parte ofendida y los que son parte demandada que consideran que la información no ha sido suficiente**.

En forma contrario los que son persona usuaria sube a un 96% que considera que la información si ha sido suficiente para realizar el trámite.

El principal motivo que da el 9% para considerar que no fue suficiente la información brindada es la dificultad para obtenerla.



Gráfico 9. ¿La información fue suficiente para iniciar el trámite?

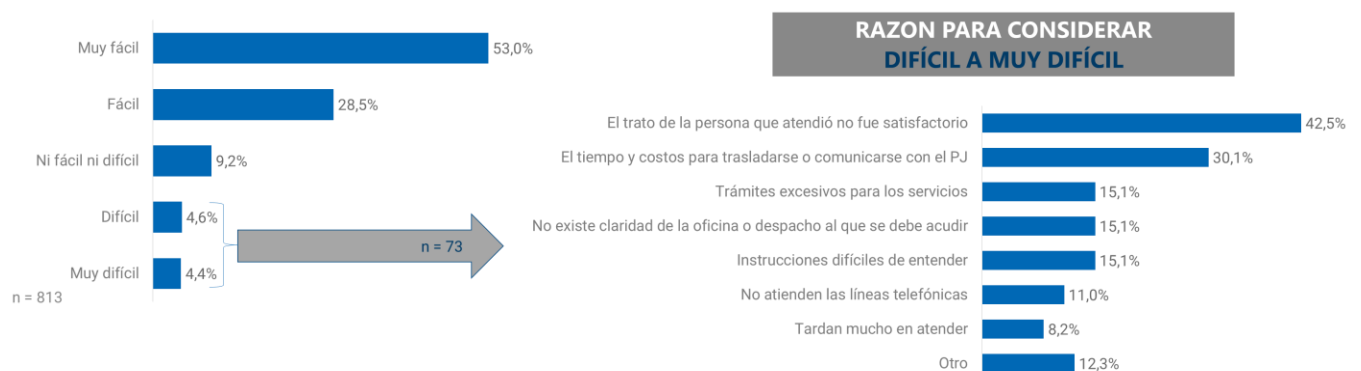


Grado de dificultad para ser atendido, razones y situaciones vividas

Se **evidencia bajo nivel de dificultad para ser atendidos**, pues el **82% considera que es de fácil a muy fácil**. Solo el 9% lo manifestó que fuera de difícil a muy difícil aduciendo como principal razón el **trato de la persona que le atendió (43%)**. La segunda razón, dada por el 30%, fue **tiempo y costos para trasladarse o comunicarse con el PJ**.

En tercer lugar, se ubican prácticamente tres razones con el mismo peso, **los trámites excesivos, la falta de claridad de la oficina o despacho al que deben acudir y las instrucciones difíciles de entender**.

Gráfico 10. Grado de dificultad para ser atendido y razones



Se enunciaron una lista de posibles situaciones que podrían haber vivido los usuarios a la hora de utilizar los servicios del Poder Judicial. **El 51% señaló que no había vivido**



ninguna de esas situaciones y se observa en el **Gráfico 11** la proporción de entrevistados que si han vivido algunas de ellas.

La falta de privacidad ha sido una situación que ha experimentado el 18%, seguido se ubican con cerca de 13% tanto los horarios desfavorables como un vocabulario muy técnico y difícil de entender. Un 10% ha experimentado las instalaciones inapropiadas por temas de movilidad reducida.

El resto de las situaciones expuestas solo las han vivido menos del 10% de los usuarios/as. No obstante, resulta relevante destacar que, de las situaciones más mencionadas, han sido principalmente vividas por la parte demandada y principalmente por usuarios del grupo de edad entre los 46 y 55 años, como se observa en la Tabla siguiente.

Gráfico 11. Situaciones vividas al utilizar los servicios del Poder Judicial



Tabla 2. Principales situaciones vividas según tipo de usuario y edad

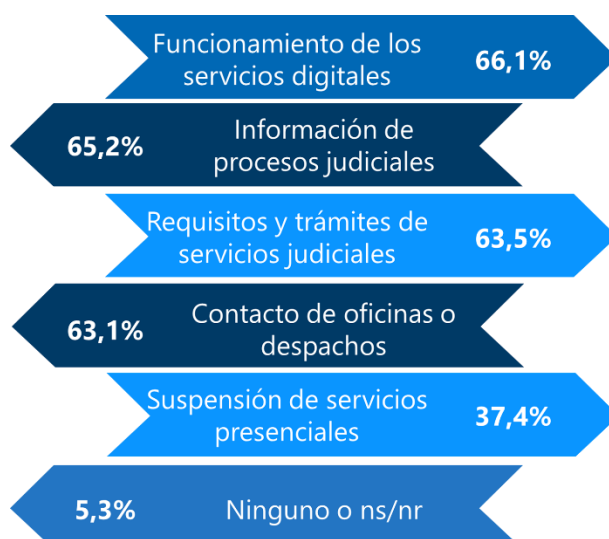
SITUACIONES	Total	Tipo de usuario *			Edad				
		Parte ofendida	Parte demandada	Persona usuaria	De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	56 años o más
Poca comprensión o desinterés por funcionario que atendió	22,1%	30,2%	31,1%	12,8%	17,9%	17,7%	25,0%	28,1%	23,0%
Falta de privacidad	18,1%	25,9%	28,4%	10,5%	13,8%	14,0%	17,6%	26,7%	20,0%
Horarios de atención desfavorables	13,3%	15,3%	20,3%	10,5%	13,8%	12,6%	13,4%	17,1%	8,0%
Vocabulario muy técnico y difícil de entender	12,9%	17,8%	21,6%	7,7%	9,8%	10,2%	17,1%	15,1%	11,0%
Base	813	321	74	391	123	215	216	146	100



Información que desean les brinde el Poder Judicial y recursos de consulta que conocen los usuarios

Ante una lista de 5 tipos de información que se les mencionó a los usuarios para conocer cuales les gustará que el Poder Judicial les brindara, se obtuvo los resultados del **Gráfico 12** donde se evidencia que 4 de ellos son de alto interés por más del 60% del total de usuarios entrevistados y uno fue de interés solo por el 37% de ellos. El de mayor interés es que se les brinde información sobre el funcionamiento de los servicios digitales con el 66% y el de menor interés es información sobre la suspensión de los servicios presenciales.

Gráfico 12. Información que desean les brinde el Poder Judicial

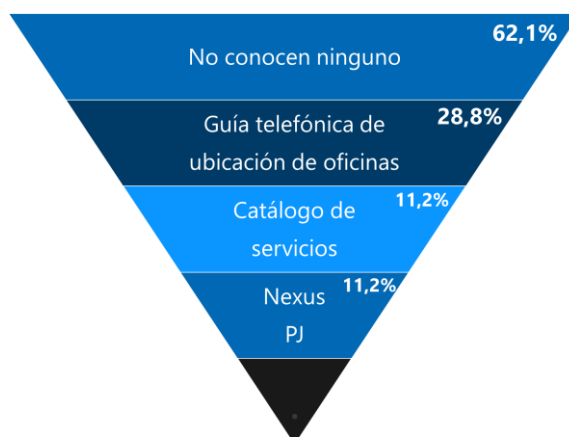


Por otra parte, ante una lista de 3 recursos de consulta que ofrece el Poder Judicial, se indagó para ver cuales conocen los usuarios entrevistados.

En el **Gráfico 13** se evidencia alto desconocimiento de los recursos de consulta que ofrece el Poder Judicial, el 62% del total de ellos señaló no conocer ninguno. La guía telefónica de ubicación de oficinas es el más conocido por casi el 30% de los usuarios. El catálogo de servicios el Nexus PJ solo es conocido por el 11% del total de usuarios.



Gráfico 13. Recursos de consulta conocido por los usuarios

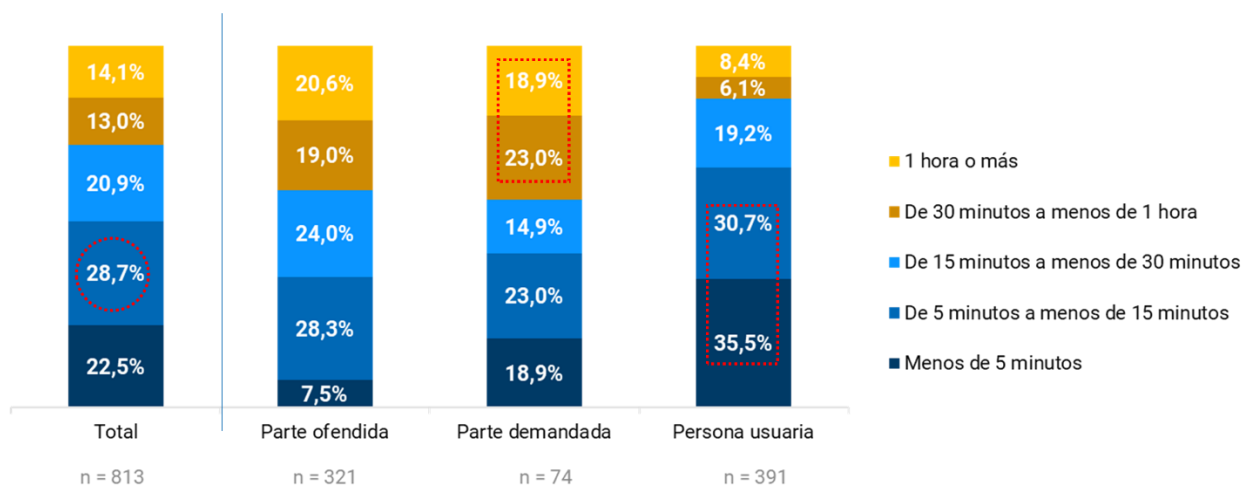


4. Experiencia

Percepción y evaluación sobre el tiempo durado en el último trámite realizado y horarios de atención que tienen el Poder Judicial

Ante la consulta, **¿cuánto tiempo tardó en ser atendido/a para obtener la información que estaba buscando?**, se observa en el **Gráfico 14** que cerca del 30% del total usuarios tardan entre 5 y 15 minutos, sin embargo, también se observa que estos tiempos van a variar mucho dependiendo del tipo de usuario que sea, pues justamente en la *persona usuaria* se da una concentración del 36% que duró menos de 5 minutos y que junto con los que duraron entre 5 y 15 minutos alcanzan el 66%.

Gráfico 14. Tiempo durado en la atención para obtener la información



También se evidencia en el mismo gráfico que los que más duraron en su trámite son los usuarios *parte demandada* que alcanza un 42% cuya espera es mayor a los 30 minutos.

Los usuarios *parte ofendida* tienen un comportamiento en la duración de su trámite muy semejante a los usuarios *parte demandada*.

Sobre la **percepción con el tiempo durado**, cerca de **6 de cada 10 usuarios considera que el tiempo ha sido razonable**, así se destaca en el **Gráfico 15** y un importante 22% manifestó que el tiempo, más bien, ha sido poco. En forma contraria **un 19% del total lo evalúa como mucho tiempo**, y sube a un más, a un 24% en el caso de los *usuarios parte ofendida* y a un 31% en el caso de los usuarios *parte demandada* (ver **Tabla 3**).

Gráfico 15. Percepción con el tiempo durado

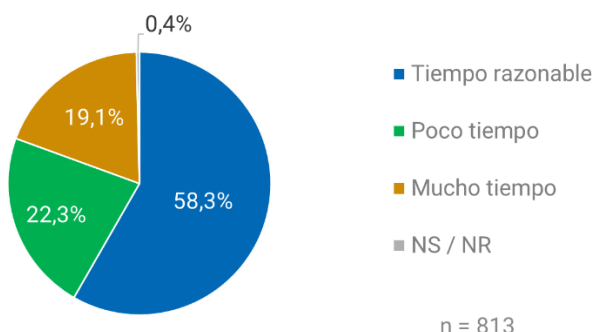


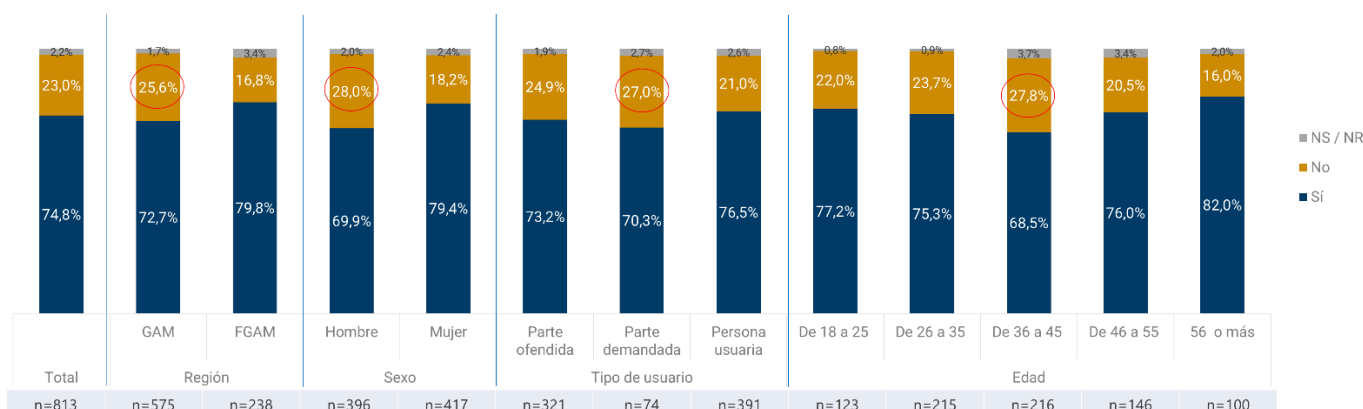
Tabla 3. Percepción con el tiempo durado, según principales tipos de usuarios

Percepción con el tiempo durado	Tipo de usuario		
	Parte ofendida	Parte demandada	Persona usuaria
Tiempo razonable	62,0%	56,8%	55,8%
Poco tiempo	13,1%	10,8%	32,2%
Mucho tiempo	24,3%	31,1%	12,0%
NS / NR	0,6%	1,4%	0,0%
Total	321	74	391

Respecto a los horarios de atención que brinda el Poder Judicial y ante la pregunta **¿Considera que el horario de atención del Poder Judicial se adecúa a sus necesidades?**, se obtienen los resultados del **Gráfico 16**.



Gráfico 16. Percepción con el horario de atención



Para el **75% del total de usuarios**, el horario del Poder Judicial se adecua a sus **necesidades**, el **23% en forma contraria manifestó que no se adecúa**. Esta proporción sube a un 26 en el caso de los que hacen sus trámites en el GAM, sube a un 28% en el caso de los usuarios hombres y también a un 28% para los usuarios en el grupo de edad entre los 36 a 45 años.

Para el 23% del total que no está de acuerdo con el horario, el 48% propone que se amplie a sábados, un 28% que sea vespertino (horario de noche) y un 18% que sea jornada continua.

Saludo brindado y características deseadas del saludo

El **9% del total de usuarios señaló que no fue saludado al momento de hacer su gestión**, por otra parte, **8 de cada 10 si fueron saludados y se muestran satisfechos** (de algo a mucho) con el saludo recibido. Otro **9% fue saludado, pero muestra algún grado de insatisfacción** con el saludo que recibió (Ver **Gráfico 17**)

Siempre relacionado con el saludo, se leyó una lista de siete aspectos para determinar qué tan indispensable es cada uno de estos para los usuarios. En el **Gráfico 18** se muestran los resultados obtenidos donde se evidencia que *saludar con buenos días, buenas tardes o noches* es indispensable para el 92%.



En segundo lugar de importancia se ubica que les consulten *en qué le puede servir*, según el 86%. Seguido, en tercer lugar de importancia, es que se *pongan a la disposición de la persona usuaria*. En cuarto lugar se ubican prácticamente tres aspectos, señalado por el 72% en cada caso, a saber, *identificarse con el nombre y el apellido*, *consultar el nombre de la persona usuaria*, *dar la bienvenida a la institución*.

Gráfico 17. Satisfacción con el saludo que le dio el funcionario del Poder Judicial

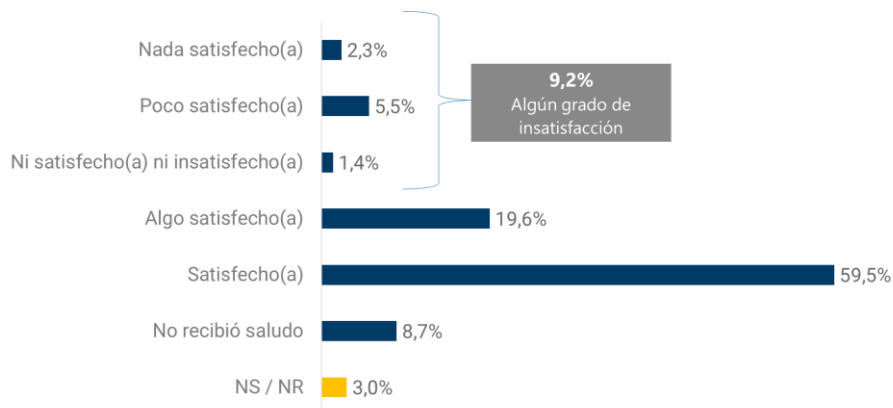
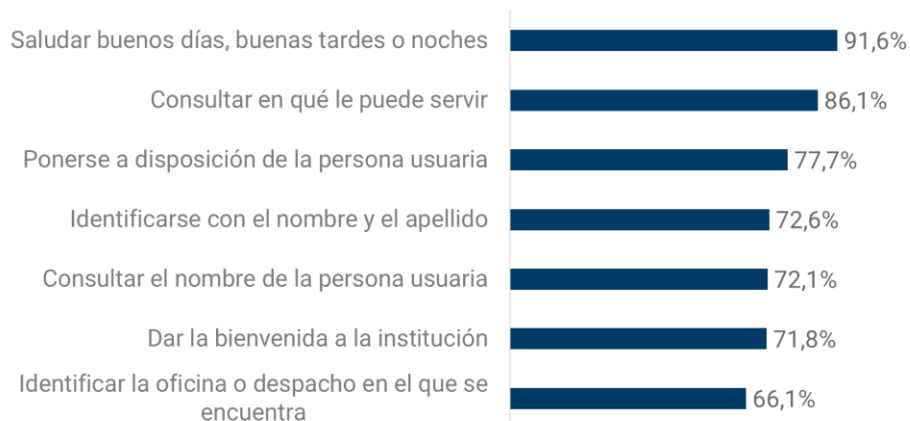


Gráfico 18. Aspectos indispensables para un saludo que mejora la atención



Interrupciones, distracciones o fallas en el servicio y atención dada

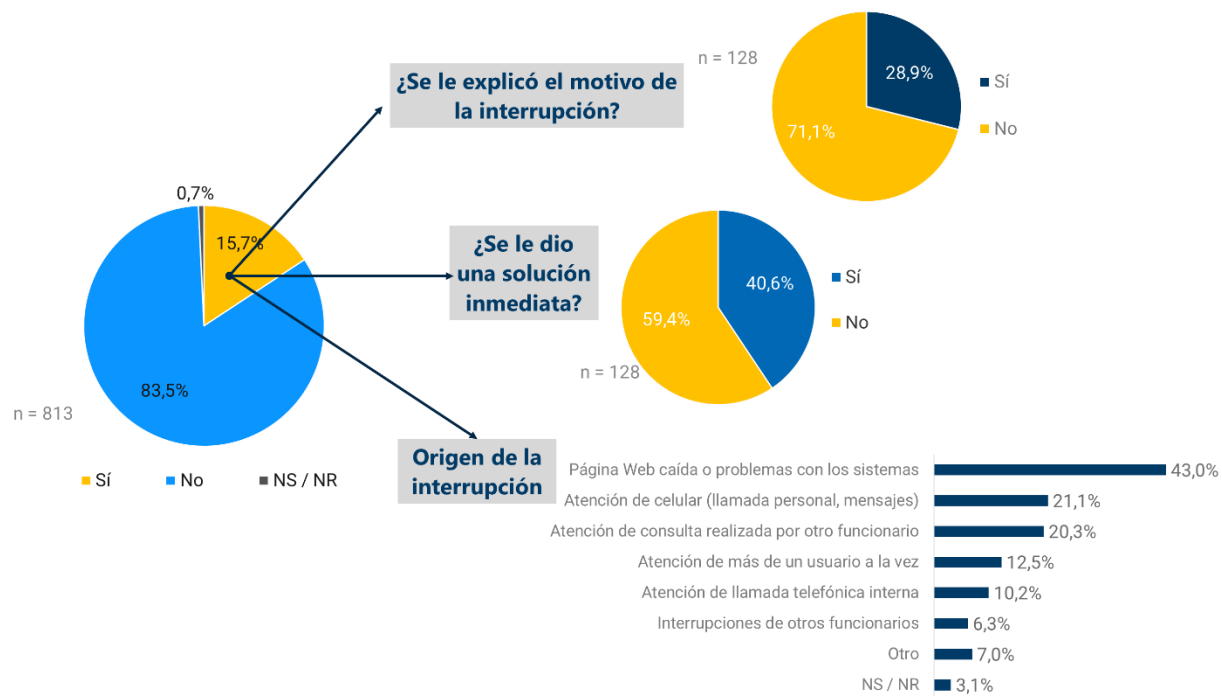
Ante la pregunta, **¿percibió algún tipo de interrupción, distracción o falla en el servicio, como el uso de celular para asuntos no laborales, página Web caída, interferencias en la plataforma utilizada, durante la atención recibida?**, se obtuvo los resultados del **Gráfico 19**.



El **84% del total de usuarios manifestó no haber percibido ningún tipo de interrupción**, distracción o falla en el servicio, solo el 16% indicó lo contrario destacando como **principal origen de la interrupción la página web caída o problemas con los sistemas**, en segundo lugar, pero muy distanciado se ubica la atención personal del celular por parte del funcionario/a y en tercer lugar la atención de consultas de otro funcionario del Poder Judicial.

Por otra parte, el 70% indicó que no se le explicó el motivo de la interrupción y el 60% señaló que no se le dio una solución inmediata.

Gráfico 19. Percepción de algún tipo de interrupción y origen

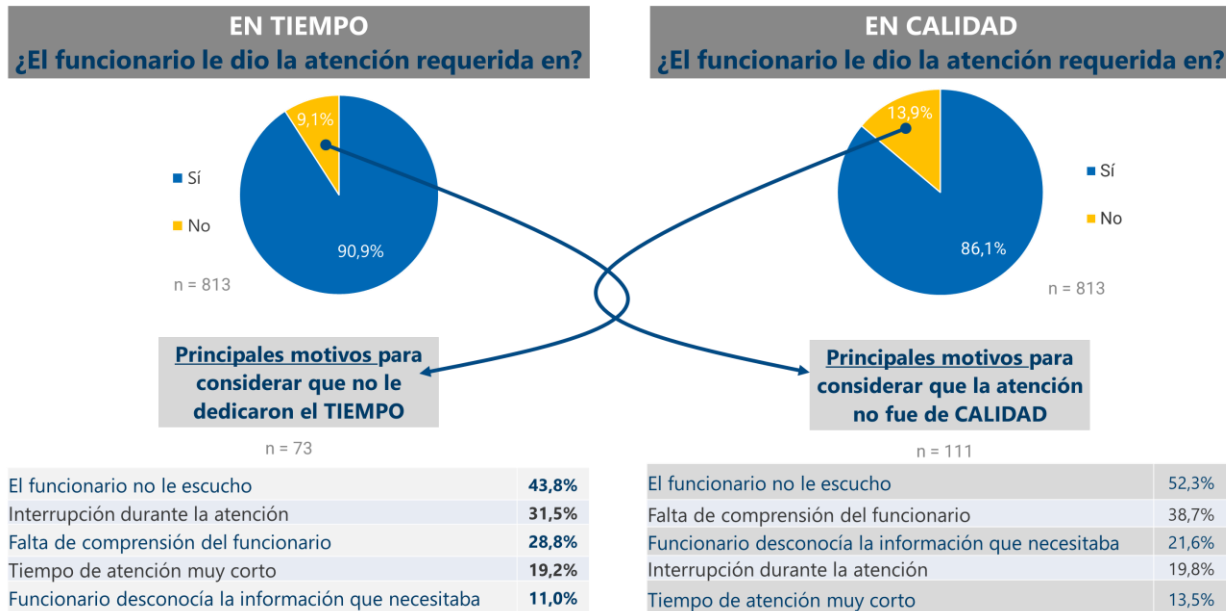


Sobre la atención brindada por el funcionario en tiempo y calidad se destacan los resultados del **Gráfico 20**. El 9% del total de entrevistados considera que el funcionario que le atendió **no le dio la atención requerida en tiempo** y el **14%** considera que el funcionario que le atendió **no le dio la atención requerida en calidad**.

Las razones son muy semejantes en ambos casos, siendo la más importante que el funcionario no escuchó.



Gráfico 20. Atención del funcionario en tiempo y calidad



Trato discriminatorio, atención inicial deficiente y coordinación entre oficinas e instancias judiciales

Entre otros temas, se consultó a los usuarios si al momento de la atención habían notado algún trato discriminatorio y el motivo por el cual consideraban habían recibido ese trato. En el **Gráfico 21** se muestra que solo un 3% del total de usuarios sintió un trato discriminatorio aduciendo como motivos principalmente el género o condición social.

Por otra parte, se indago si por causa de una atención inicial deficiente o no satisfactoria, habían tenido que comunicarse una segunda vez con el Poder Judicial. A este respecto, el 16% señaló que sí había tenido que comunicarse una segunda vez señalando como motivos en que la información fue insuficiente y en no haber recibido buena orientación. Así se destaca en el **Gráfico 22**.

Luego se consultó si han recibido algún servicio en el Poder Judicial que requiera de la coordinación entre oficinas o instancias judiciales. A lo que el 20% señaló que si recibieron un servicio que requirió de la coordinación entre oficinas e instancias judiciales, no



obstante, el 30% manifestó que coordinación entre las oficinas o instancias judiciales no les brindó una atención adecuada (ver el **Gráfico 22**).

Gráfico 21. ¿Notó algún trato discriminatorio?



Gráfico 22. ¿Tuvo que comunicarse una segunda vez?

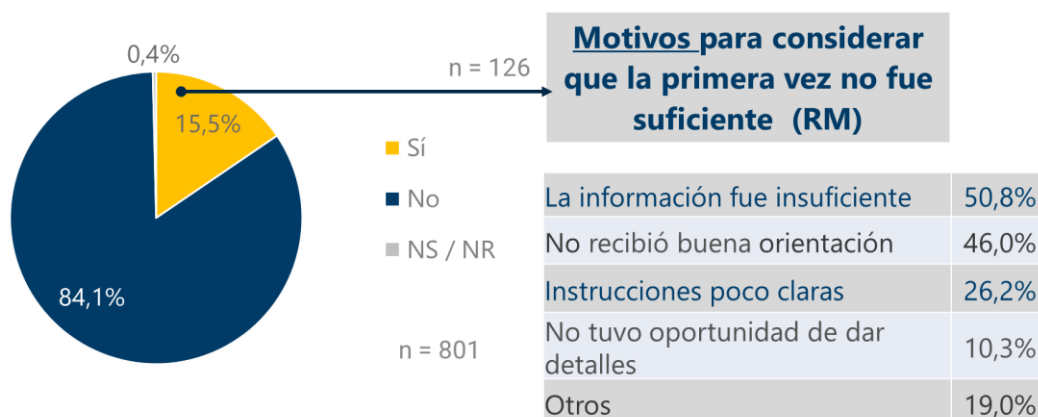
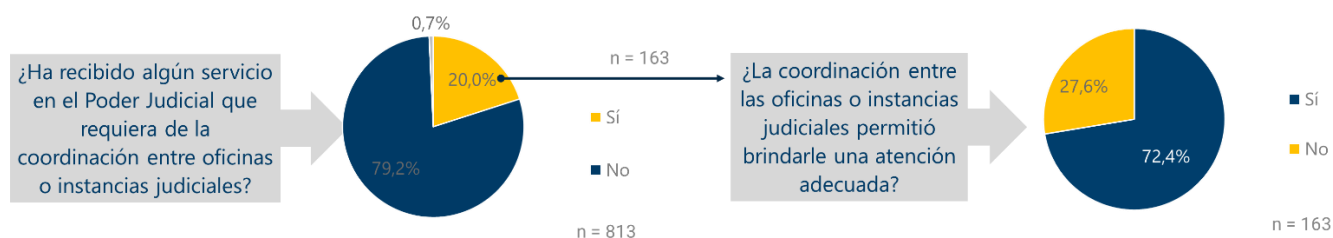


Gráfico 23. Coordinación entre oficinas o instancias judiciales



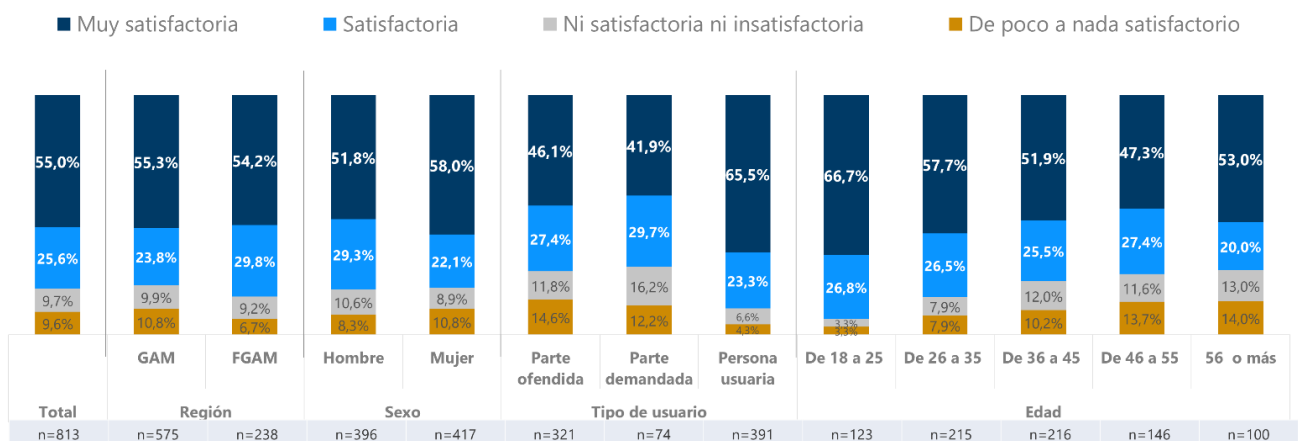
Satisfacción con la atención y trato recibido en el Poder Judicial

Cerca del 80% del total de usuarios entrevistados evalúa la atención y trato recibido en el Poder Judicial de satisfactoria a muy satisfactoria, para un 10% es regular y el restante 10% la considera de poco a nada satisfactoria.

Resulta relevante destacar que hay algunas diferencias significativas de mayor insatisfacción con la atención y trato recibido según el tipo de usuario y la edad. Mientras a nivel total la insatisfacción es casi del 10% **sube a un 15% para la parte ofendida y a un 14% en los grupos de edad mayores.**

Los principales motivos, en orden de importancia para considerar que la atención y el trato no fue satisfactorio son, la falta de comprensión y buena actitud (59,0%), la poca o nula coordinación interna entre oficinas (20,5%), el desconocimiento técnico de la materia (19,2%), el trato irrespetuoso (17,9%) y la inexistencia de protocolos de atención (14,1%).

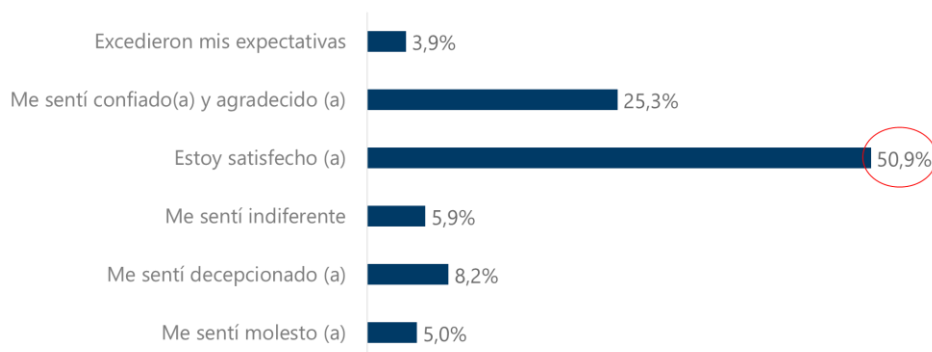
Gráfico 24. Satisfacción con la atención y trato



Se procedió a leer al usuario algunas frases para conocer cuál describía mejor cómo se había sentido con la atención y el trato que había recibido la última vez que utilizó los servicios del Poder Judicial. En el **Gráfico 25** se muestran los resultados obtenidos ante esta pregunta destacando que **la mitad del total de usuarios entrevistados se sienten satisfechos con la atención y trato recibido**, seguido por **una cuarta parte de ellos que se sienten confiados y agradecidos.**

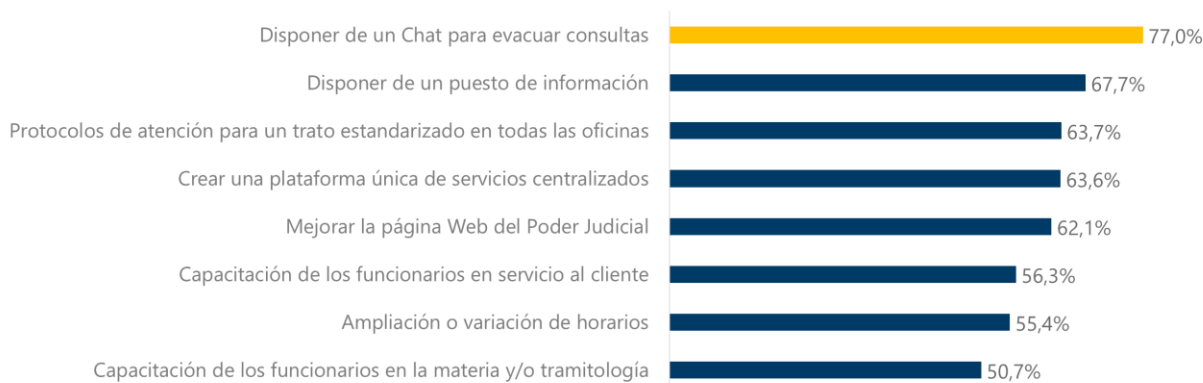


Gráfico 25. Sentimiento del usuario ante la atención y trato recibido



Para finalizar con este capítulo se indagó, de una lista de aspectos, en los que los usuarios consideran podría mejorar el Poder Judicial para que el trato y la atención sean excelentes. Se muestra en el **Gráfico 26** que para **casi 8 de cada 10 usuarios se debe contar con un Chat para evacuar consultas y en segundo lugar de un puesto de información.**

Gráfico 26. Aspectos para mejorar y que el trato y la atención sean excelentes



5. Cultura

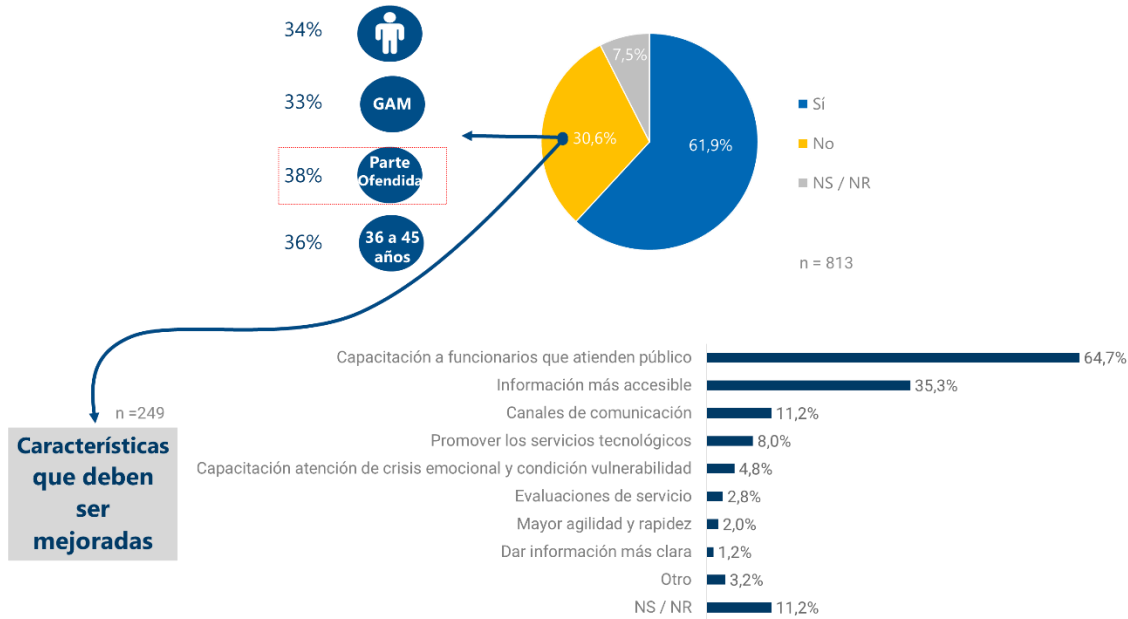
Modelo de atención al usuario: existencia y mejoras

Se consultó a los usuarios si ellos perciben que en Poder Judicial existe un modelo de atención al usuario y se obtuvo los resultados del **Gráfico 27**. El **62% de ellos considera que si existe**, un 31% considera lo contrario, que no existe un modelo de atención al usuario, y el restante 7% señaló que no sabe.



Es importante destacar que se evidencian diferencias significativas en algunos casos, pues el 31% que señala que no existe un modelo, **sube a un 34% en el caso de los hombres**, a un **38% al tipo de usuario *parte ofendida*** y a un **36% en el grupo de edad de los 36 a 45 años**.

Gráfico 27. ¿Existe un modelo de atención al usuario? Y características que deben ser mejoradas



Las **dos características más señaladas que deberían ser mejoradas** para que exista un modelo de atención estandarizado y bien definido **son la capacitación a los funcionarios que atienden público y que la información esté más accesible**.

Características deseables en una persona que atiende público y variables deseables al recibir un servicio del Poder Judicial

Sobre las características deseables que debe tener una persona que atiende al público, se observa en el **Gráfico 28** que todas las características son altamente deseables **donde cerca del 90% del total de usuarios o más señala de alta importancia la mayoría de estas**. Sin embargo, en primer lugar se ubica la comprensión hacia la persona usuaria y la capacidad de escuchar activamente con el 93% de alta importancia en cada caso.



Siempre importantes, pero ubicadas en último lugar se destacan la buena presentación personal y el conocimiento de idiomas o lenguas (inglés, lescó, lenguas indígenas, otros), señaladas como muy importantes por el 82% y 67% respectivamente.

Gráfico 28. Características deseables en una persona que atienda público

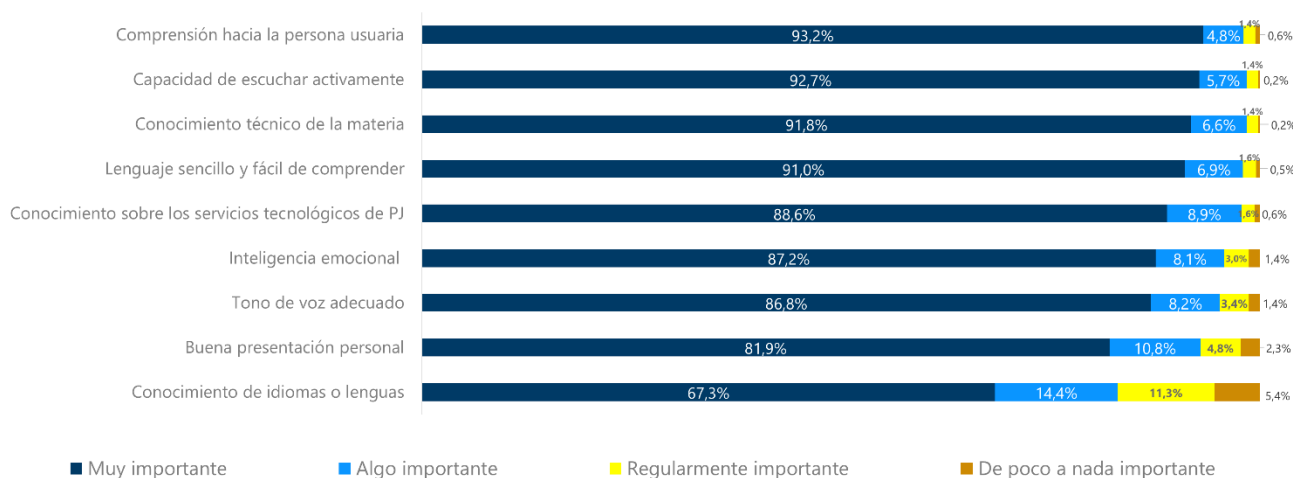
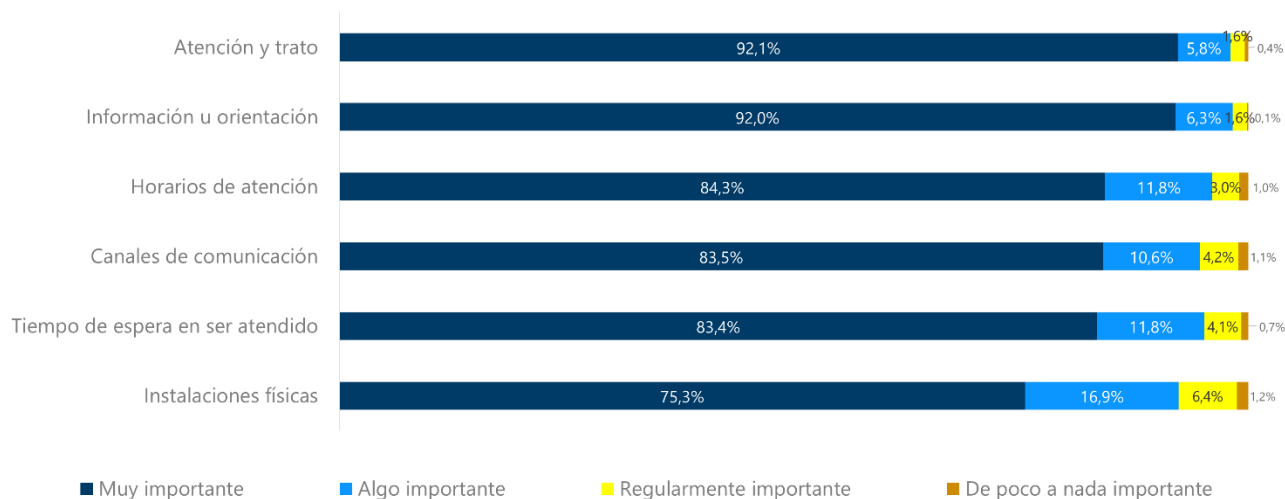


Gráfico 29. Variables deseables al recibir un servicio del Poder Judicial



Finalizando con el capítulo de Cultura se consultó, sobre una lista de variables, el grado de importancias que tiene cada una de estas para el usuario cuando recibe un servicio del Poder Judicial. Los resultados se muestran en el **Gráfico 29** en el que se evidencia que todas las variables son altamente importantes, ubicando en primer lugar tanto la Atención y trato como la Información u orientación, con el 92% como muy importante en ambos



casos. Siempre importante, pero con la proporción más baja se ubican las instalaciones físicas.

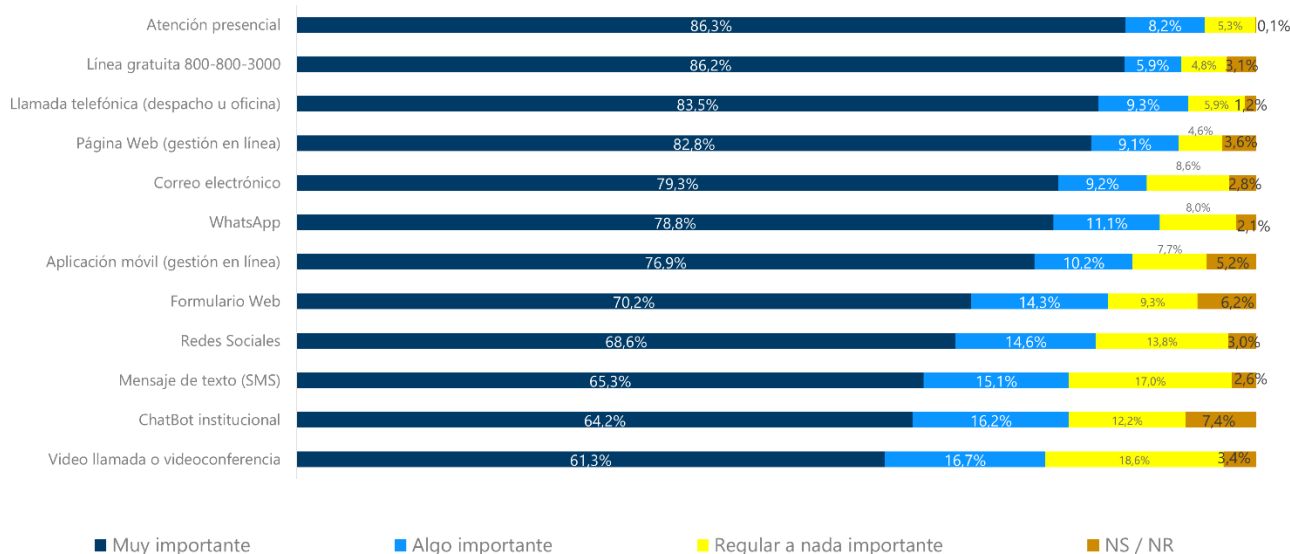
6. Canales

Grado de importancia para cada canal de contacto con el Poder Judicial

Ante una lista de canales de contacto con el Poder Judicial, se solicitó a los usuarios indicar la importancia de cada uno en una escala del 1 a 5, donde 1 significa que es nada importante y 5 que es muy importante para él o ella. En el **Gráfico 30** se muestran los resultados obtenidos agrupando a los que opinaron que es regular, poco o nada importante para una mejor visualización.

La atención presencial es el canal de contacto más importante para los usuarios, casi al mismo nivel que la línea gratuita 800-800-3000. En forma contraria se observa como la Video llamada o videoconferencia y ChatBot institucional y el Mensaje de texto (SMS) son los de menor importancia.

Gráfico 30. Grado de importancia que tiene cada Canal de Contacto para los usuarios del Poder Judicial

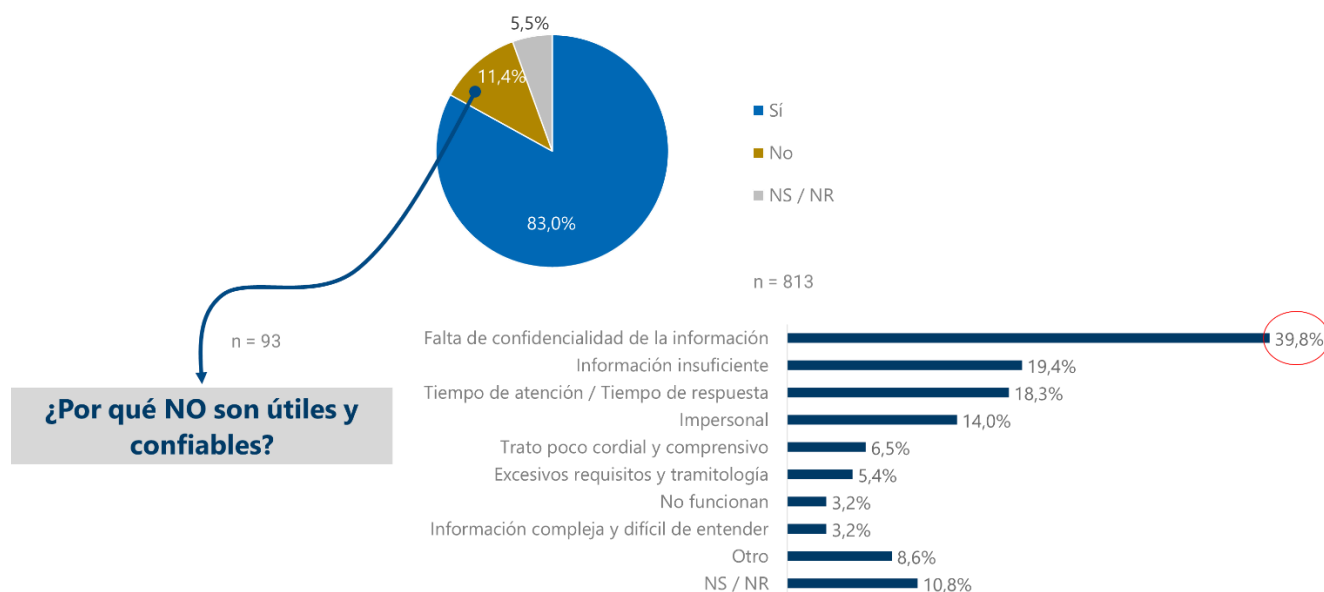


Las principales razones por las que el canal presencial figura en primer lugar de importancia son: la Facilidad para dar detalles (71%), porque consideran que la atención es más rápida y efectiva (52%) y porque hay mayor contacto humano (37%).

Utilidad y confiabilidad de los canales que el Poder Judicial pone a disposición de los usuarios

Ante la pregunta, ¿considera usted que los canales que el Poder Judicial pone a disposición de la persona usuaria son útiles y confiables para realizar los trámites o las consultas?, se obtuvo los resultados mostrados en el **Gráfico 31**, donde se evidencia que solo el 11% del total de usuarios considera que no son útiles y confiables.

Gráfico 31. ¿Los canales son útiles y confiables?



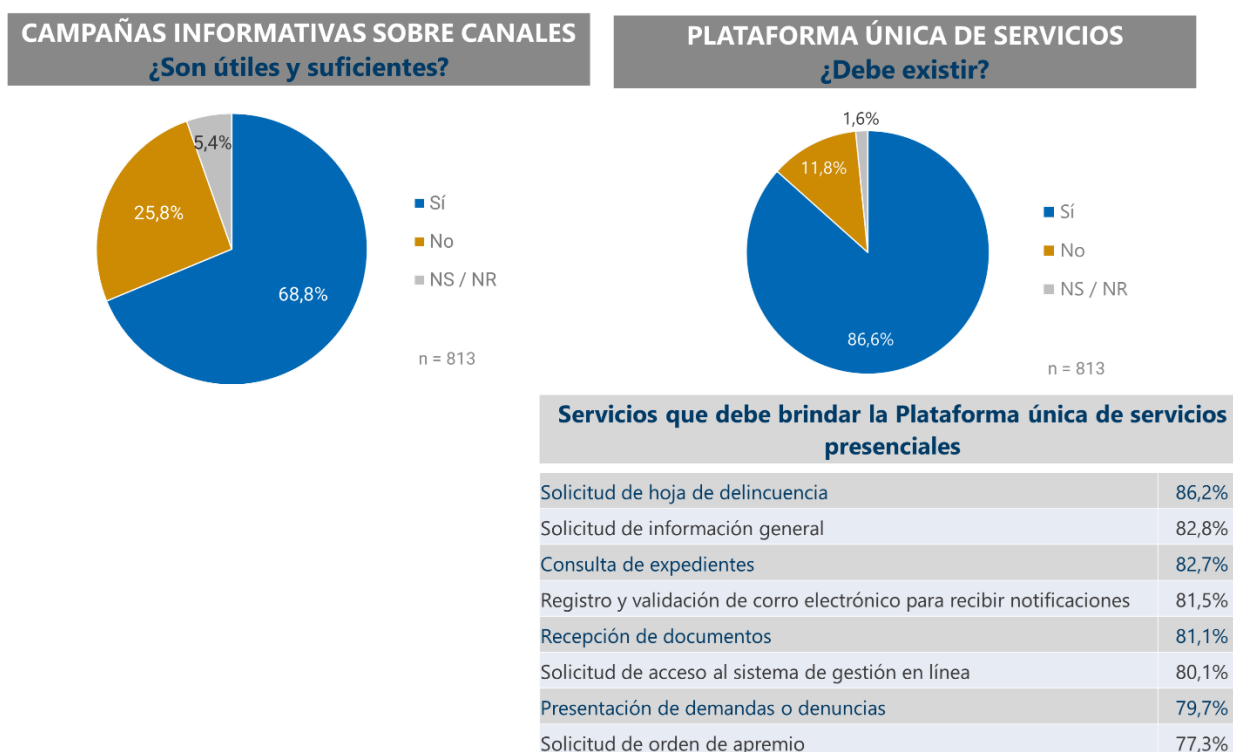
La **principal razón dada por el 11%** es que perciben los canales **con falta de confidencialidad en la información**.



Campañas informativas y Plataforma única

Se indago si los usuarios consideran que son útiles y suficientes las campañas informativas sobre los canales de atención digitales con los que cuenta el Poder Judicial y se obtuvo que **para el 26% del total de usuario no los son**. Además, se les consultó si consideran que debe existir una plataforma única de servicios presenciales, entendiéndose como Plataforma única de servicios presenciales donde se pueden centralizar los trámites rápidos, y guiar a la persona usuaria a la oficina correspondiente. A este respecto **solo el 12% señaló que no debe existir**, es decir **para un 87% del total de usuarios, la plataforma única si debe existir** (ver resultados en el **Gráfico 32**).

Gráfico 32. ¿Son útiles y suficientes las campañas informativas? / Debe existir la plataforma única de servicios presenciales y servicios que debe brindar



Todos los servicios propuestos para la plataforma única de atención a la persona usuaria tienen importante respaldo, cerca del 80% o más manifestó que se deben brindar en cada



caso. No obstante, los tres más respaldados son la solicitud de hoja de delincuencia, la solicitud de información general y la consulta de expedientes.

Recomendaciones

Para finalizar con la investigación se consultó a los usuarios de manera abierta y espontánea sus recomendaciones en aras a que el Poder Judicial pueda mejorar el servicio y la atención brindada.

Enseguida se detallan en orden de importancia las recomendaciones dadas, destacando en primer lugar casi el **30% que no tienen ninguna recomendación de mejora**.

- » Mejor servicio al cliente, mejor trato, amabilidad, no discriminar 21,0%
- » Mayor rapidez en trámites y atención 9,6%
- » Capacitar a los empleados (Servicio al cliente, temas jurídicos, letrado, etc.) 9,5%
- » Ampliar el horario de atención 7,3%
- » Mejorar todos los servicios virtuales 6,0%
- » Información más clara y simple 5,5%
- » Dar seguimiento a los trámites 2,5%
- » Que usen los canales tecnológicos / Digitalizar servicios 2,1%
- » Tener más empatía 2,1%
- » Más personal, mayor cantidad de funcionarios atendiendo 1,8%
- » Hacer campañas informativas / Promocionar los canales de atención 1,2%



V. Conclusiones

La presente investigación es sin duda un importante insumo en el entendimiento de la satisfacción y percepción que tienen los usuarios del Poder Judicial así como la opinión y posición de estos ante diferentes temas.

Enseguida los principales hallazgos obtenidos.

- Sobre el perfil de los usuarios, la mayor concentración se ubica entre los 26 y 45 años, con una escolaridad muy repartida entre los niveles de primaria con el 30%, de universitaria con el 29% y de secundaria con el 27%. Sobre la ocupación, cerca del 37% de los usuarios del Poder Judicial son personas asalariadas (33% con jornada normal y 4% con jornada reducida). En segundo lugar, se ubican los trabajadores independientes con el 22% seguido de las administradoras del hogar con el 18%. Otro grupo de usuarios son los estudiantes y las personas desempleadas, ambas con el 8% aproximadamente del total de la muestra. Solo un 4% del total de usuarios son personas pensionadas.
- **El 36% de los usuarios entrevistados realizaron su trámite en San José**, seguido de la provincia de Alajuela que está representada por el 16% del total de la muestra, para las cinco provincias restantes se obtiene entre un 9% y un 11%.
- **Sobre el tipo de trámite, solicitar la hoja de delincuencia es el trámite más requerido por casi el 40%** del total de usuarios, seguido por **presentar una demanda o denuncia** que lo requieren 3 de cada 10 usuarios. En tercera posición se ubican los usuarios que requieren **asistir a un juicio o audiencia, además de los que solicitan información, ambos casos con casi el 7%**.
- Sobre la forma o medio que utilizaron los entrevistados para realizar su trámite se destaca la **presencial como la más utilizada por casi el 90%** del total de entrevistados, en segundo lugar, pero con una gran diferencia se ubica la **gestión en línea, con el 8% a nivel total**, sin embargo, **esta forma o medio es más utilizada por los hombres que por las mujeres con una diferencia significativa ya que en el caso de ellos es del 10%, pero no llega al 5% en el caso de ellas**. Además, el sistema de gestión en línea es más utilizado en el GAM que FGAM, también con una diferencia significativa, mientras en el GAM alcanza un 9%, los que hicieron su trámite con el sistema de gestión FGAM apenas llegan al 4,6%. La tercera forma o medio que utilizan es el teléfono, pero no alcanza ni un 5% del total de usuarios.



- Respecto al tema del último trámite realizado, a nivel del total de la muestra se encuentran **los trámites administrativos con el 46% de los usuarios**, en **segundo lugar se ubica penal y en tercero las pensiones alimentarias**. No obstante, esas últimas fueron más realizadas por mujeres que por los hombres, un 19% vs un 6% respectivamente.
- Otra diferencia significativa se da al analizar el tema del último trámite realizado versus la edad de entrevistado. **Penal es un tema que fue más gestionado por personas de los grupos de edad mayores, un 38% de los usuarios de edades con 56 años o más realizó este tema en su último trámite, mientras que en el grupo más joven este tema solo lo gestiono el 10%**. Otro caso es el tema de **las pensiones alimentarias que fue más realizado por las personas en los grupos de edad más jóvenes que los de los grupos de mayor edad**.
- Sobre la condición del usuario en la gestión del trámite, **casi la mitad de los entrevistados son persona usuaria de otros servicios, seguido con casi el 40% como parte ofendida o actora y en tercer lugar**, pero con una amplia diferencia, con solo el 9% **la condición de parte demandada o imputada**. Tomando en cuenta solo las tres condiciones más mencionadas y cruzando la variable según sexo se observa una diferencia significativa en las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial cuya condición es parte ofendida o actora, pues la proporción es casi un 10% más en mujeres que en hombres.
- Hay muchos medios mencionados de cómo se enteran de los servicios del Poder Judicial, **pero los dos principales son el presencial y la página web con el 44% y 30% de menciones**. Sin embargo, cabe mencionar que en estos dos medios más mencionados existen diferencias significativas según sea hombre o mujer, el presencial es más usado por mujeres y la página web o formulario es más utilizado por hombres. También destacan otros medios por los que se han enterado de los servicios del Poder Judicial, en orden de importancia y con porcentajes del 14%, 12% y 11% respectivamente se encuentran la vía telefónica, las referencias y las redes sociales.
- Sobre si la información obtenida había sido suficiente para iniciar el trámite, para el **91% del total de usuarios si ha sido suficiente**, es decir, solo su complemento, **poco menos del 10% considera que la información que le han brindado no ha sido suficiente para realizar el trámite**, pero sube a un **15% para los que son parte ofendida y los que son parte demandada** que consideran que la información no ha sido suficiente. Para la **persona usuaria sube a un 96% que considera que la**



información si ha sido suficiente para realizar el trámite. **El principal motivo que da el 9% para considerar que no fue suficiente la información brindada es la dificultad para obtenerla.**

- Se evidencia **bajo nivel de dificultad para ser atendidos, pues el 82% considera que es de fácil a muy fácil.** Solo el 9% lo manifestó que fuera de difícil a muy difícil aduciendo como principal razón el trato de la persona que le atendió (43%). La segunda razón, dada por el 30%, fue tiempo y costos para trasladarse o comunicarse con el PJ. En tercer lugar se ubican prácticamente tres razones con el mismo peso, los trámites excesivos, la falta de claridad de la oficina o despacho al que deben acudir y las instrucciones difíciles de entender.
- Se enunciaron una lista de posibles situaciones que podrían haber vivido los usuarios a la hora de utilizar los servicios del Poder Judicial. **El 51% señaló que no había vivido ninguna de esas situaciones.** La **falta de privacidad ha sido una situación que ha experimentado el 18%**, seguido se ubican con cerca de **13% tanto los horarios desfavorables como un vocabulario muy técnico y difícil de entender.** Un 10% ha experimentado las instalaciones inapropiadas por temas de movilidad reducida.
- Ante una lista de 5 **tipos de información que se les mencionó a los usuarios para conocer cuales les gustará que el Poder Judicial les brindara**, el de mayor interés es que se les brinde información sobre **el funcionamiento de los servicios digitales** con el 66% y el de menor interés es información sobre la suspensión de los servicios presenciales.
- Ante una lista de 3 **recursos de consulta que ofrece el Poder Judicial**, se indagó para ver cuales conocen los usuarios entrevistados, se evidenció alto desconocimiento de los recursos de consulta que ofrece el Poder Judicial, **el 62% del total de ellos señaló no conocer ninguno.** La guía telefónica de ubicación de oficinas es el más conocido por casi 4 de cada 10 usuarios. El catálogo de servicios el Nexus PJ solo es conocido por el 11% del total de usuarios.
- Sobre el **tiempo tardado para ser atendido/a y obtener la información que estaba buscando**, cerca **del 30% del total usuarios tardan entre 5 y 15 minutos**, sin embargo, también se observa que estos tiempos van a variar mucho dependiendo del tipo de usuario que sea, pues justamente en la persona usuaria se da una concentración del 36% que duró menos de 5 minutos y que junto con los que duraron entre 5 y 15 minutos alcanzan el 66%. También se evidencia que los que más duraron



en su trámite son los usuarios parte demandada que alcanza un 42% cuya espera es mayor a los 30 minutos.

- Sobre la **percepción con el tiempo durado**, cerca de **6 de cada 10 usuarios considera que el tiempo ha sido razonable** y un importante 22% manifestó que el tiempo, más bien, ha sido poco. En forma contraria **un 19% del total lo evalúa como mucho tiempo**, y sube a un más, a un 24% en el caso de los *usuarios parte ofendida* y a un 31% en el caso de los usuarios *parte demandada*.
- Respecto a los horarios de atención que brinda el Poder Judicial y ante la pregunta **¿Considera que el horario de atención del Poder Judicial se adecúa a sus necesidades?**, para el **75% del total de usuarios, el horario del Poder Judicial se adecua a sus necesidades**, el **23% en forma contraria manifestó que no se adecúa. Cerca de un 30%** de los que hacen sus trámites en el GAM, los usuarios hombres y usuarios del grupo de edad entre los 36 a 45 años **manifestaron que el horario del Poder Judicial no se ajusta a sus necesidades**.
- **Para el 23% del total que no está de acuerdo con el horario, el 48% propone que se amplie a sábados, un 28% que sea vespertino (horario de noche) y un 18% que sea jornada continua.**
- Sobre el saludo brindado al usuario, el **9% del total de usuarios señaló que no fue saludado del todo al momento de hacer su gestión**, por otra parte, **8 de cada 10 si fueron saludados y se muestran satisfechos** (de algo a mucho) con el saludo recibido. Otro 9% fue saludado, pero muestra algún grado de insatisfacción con el saludo que recibió.
- Siempre relacionado con el saludo, se leyó una lista de siete aspectos para determinar qué tan indispensable es cada uno de estos para los usuarios, resultando que todos los aspectos son altamente importantes, pero los dos fundamentales **para casi el 90% o más de usuarios es el saludo de buenos días, buenas tardes o buenas noches y que les consulten en qué se les puede servir.**
- Sobre si han **percibido algún tipo de interrupción, distracción o falla en el servicio, como el uso de celular para asuntos no laborales, página Web caída, interferencias en la plataforma utilizada, durante la atención recibida?**, se obtuvo que el **84% del total de usuarios manifestó no haber percibido ningún tipo de interrupción, distracción o falla en el servicio**, solo el 16% indicó lo contrario destacando como **principal origen de la interrupción la página web caída o problemas con los sistemas**, en segundo lugar, pero muy distanciado se ubica la atención personal del celular por parte del funcionario/a y en tercer lugar la atención de consultas de otro funcionario del Poder Judicial.



- El 70% indicó que no se le explicó el motivo de la interrupción y el 60% señaló que no se le dio una solución inmediata.
- Sobre la atención brindada por el funcionario en tiempo y calidad se destaca que solo el 9% del total de entrevistados considera que el funcionario que le atendió **no le dio la atención requerida en tiempo** y el **14%** considera que el funcionario que le atendió **no le dio la atención requerida en calidad.** Las razones son muy semejantes en ambos casos, siendo la más importante que el funcionario no escuchó.
- Sobre si los usuarios notaron algún **trato discriminatorio al momento de la gestión** y el motivo por el cual consideraban habían recibido ese trato, se obtuvo que **solo un 3% del total de usuarios sintió un trato discriminatorio aduciendo que fue por motivos principalmente de género o condición social.**
- Se indago si por causa de una atención inicial deficiente o no satisfactoria, habían tenido que comunicarse una segunda vez con el Poder Judicial. A este respecto, el 16% señaló que sí había tenido que comunicarse una segunda vez señalando como motivos en que la información fue insuficiente y en no haber recibido buena orientación.
- Sobre si han recibido algún servicio en el Poder Judicial que requiera de la coordinación entre oficinas o instancias judiciales, el 20% señaló que si recibieron un servicio que requirió de la coordinación entre oficinas e instancias judiciales, no obstante, el 30% manifestó que coordinación entre las oficinas o instancias judiciales no les brindó una atención adecuada.
- Sobre la satisfacción con la atención y trato recibido, cerca del 80% del total de usuarios entrevistados la evalúa la de satisfactoria a muy satisfactoria, para un 10% es poco a nada satisfactoria.
- Mientras a nivel total la insatisfacción es casi del 10% sube a un 15% para la parte ofendida y a un 14% en los grupos de edad mayores.
- Principales 3 motivos para considerar que la atención y el trato no fue satisfactorio son: la falta de comprensión y buena actitud (59,0%), la poca o nula coordinación interna entre oficinas (20,5%) y el desconocimiento técnico de la materia (19,2%).
- La **mitad del total de usuarios entrevistados se sienten satisfechos con la atención y trato recibido**, seguido por **una cuarta parte de ellos que se sienten confiados y agradecidos.**
- Los aspectos que los usuarios consideran podría mejorar el Poder Judicial para que el trato y la atención sean excelentes son el **contar con un Chat para evacuar consultas y en segundo lugar de un puesto de información.**



- Se consultó a los usuarios si ellos perciben que en Poder Judicial existe un modelo de atención al usuario y se obtuvo que para el **62% de ellos si existe**, un 31% considera lo contrario, que no existe un modelo de atención al usuario, y el restante 7% señaló que no sabe. Es importante destacar que se evidencian diferencias significativas en algunos casos, pues el 31% que señala que no existe un modelo, **sube a un 34% en el caso de los hombres**, a un **38% al tipo de usuario parte ofendida** y a un **36% en el grupo de edad de los 36 a 45 años**.
- Las **dos características más señaladas que deberían ser mejoradas** para que exista un modelo de atención estandarizado y bien definido **son la capacitación a los funcionarios que atienden público y que la información esté más accesible**.
- Sobre las características deseables que debe tener una persona que atiende al público, se observa que todas las características son altamente deseables **donde cerca del 90% del total de usuarios o más señala de alta importancia la mayoría de estas**. Sin embargo, **en primer lugar se ubica la comprensión hacia la persona usuaria y la capacidad de escuchar activamente con el 93% de alta importancia en cada caso**. Siempre importantes, pero ubicadas en último lugar se destacan la buena presentación personal y el conocimiento de idiomas o lenguas (inglés, lescó, lenguas indígenas, otros), señaladas como muy importantes por el 82% y 67% respectivamente.
- **Sobre las variables deseables al recibir un servicio del Poder Judicial**, aunque **todas son deseables, ubican en primer lugar tanto la Atención y trato como la Información u orientación**, con el 92% como muy importante en ambos casos. Siempre importante, pero con la proporción más baja se ubican las instalaciones físicas.
- Ante una lista de canales de contacto con el Poder Judicial, se solicitó a los usuarios indicar la importancia de cada uno. **La atención presencial es el canal de contacto más importante para los usuarios, casi al mismo nivel que la línea gratuita 800-800-3000**. En forma contraria se observa como la Video llamada o videoconferencia y ChatBot institucional y el Mensaje de texto (SMS) son los de menor importancia. Las principales razones por las que el canal presencial figura en primer lugar de importancia son: la Facilidad para dar detalles (71%), porque consideran que la atención es más rápida y efectiva (52%) y porque hay mayor contacto humano (37%).
- Sobre si consideran que los canales que el Poder Judicial pone a disposición de la persona usuaria son útiles y confiables para realizar los trámites o las consultas, solo el 11% del total de usuarios considera que no son útiles y confiables.
- Se indago si los usuarios consideran que son útiles y suficientes las campañas informativas sobre los canales de atención digitales con los que cuenta el Poder Judicial y se obtuvo que **para el 26% del total de usuario no los son**.



- Sobre si **debe existir una plataforma única de servicios presenciales, solo el 12% señaló que no debe existir**, es decir **para un 87% del total de usuarios, la plataforma única si debe existir**. Todos los servicios propuestos para la plataforma única de atención a la persona usuaria tienen importante respaldo, no obstante, los tres más respaldados son la solicitud de hoja de delincuencia, la solicitud de información general y la consulta de expedientes.

