

# **INFORME FINAL**

## **CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL**

**Contratación:**

**2023LD-000126-0001300001**

**“Contratación de instrumento de evaluación  
para medir la percepción en la Satisfacción de  
los Servicios que brinda el Poder Judicial de  
Costa Rica”.**

**2023**

Elaborado por: BSS SRL

## Contenido

CAPÍTULO 1 .....	5
1. Objetivos .....	5
2. Metodología.....	6
2.1. Tipo de estudio .....	6
2.2. Población meta.....	6
2.3. Instrumento de recolección de información.....	7
2.4. Método de recolección de información .....	7
2.5. Distribución para aplicación de cuestionario .....	8
3. Análisis de los resultados .....	9
1. Perfil de la persona usuaria .....	9
2. Información General .....	12
4. Dimensiones de evaluación .....	19
4.1. Capacidad de respuesta institucional .....	19
4.2. Tiempo para ser atendido .....	21
4.3. Capacidad Técnica Institucional: .....	22
4.4. Trato brindado por el personal judicial: .....	23
4.5. Aspectos físicos de las instalaciones .....	24
4.6. Satisfacción con el servicio .....	25
4.7. Retardo Judicial .....	26
4.8. Teletrabajo .....	29
4.9. Imagen y legitimidad.....	31
4. Conclusiones .....	40

5. Recomendaciones .....	46
6. Anexos .....	47
• Anexo 1: Cuestionario elaborado para la aplicación de encuestas por parte de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, remitido bajo el nombre de: <b>“VERSION4 Telefónica Propuesta de Encuesta 2023”</b> .....	47
Encuesta de percepción de los servicios del Poder Judicial 2023 .....	48

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Personas usuarias por sexo.....	10
Gráfico No. 2. Medio de consulta .....	11
Gráfico No. 3. Personas Usuarias por provincia.....	13
Gráfico No. 4. Último trámite realizado por las personas usuarias .....	14
Gráfico No. 5 Canal que más utiliza para realizar un trámite o consulta en el Poder Judicial .....	15
Gráfico No. 6. ¿Cómo se informa de los servicios que da el Poder Judicial cuando necesita hacer un trámite? .....	16
Gráfico No. 7. Conocimiento de los medios de consulta .....	17
Gráfico No. 8. Tiempo de espera para ser atendido.....	20
Gráfico No. 9. Disposición del personal del Poder Judicial para atender .....	20
Gráfico No. 10. Grado de satisfacción con el servicio .....	25
Gráfico No. 11. Tiempos de respuesta del Poder Judicial para resolver casos y dictar una sentencia o resolución .....	26
Gráfico No. 12. Influencia del teletrabajo en la prestación de los servicios de justicia .....	30
Gráfico No. 13. Percepción de la labor del Poder Judicial .....	32
Gráfico No. 14. ¿Cree usted que el Poder Judicial colabora en la lucha contra la corrupción?.....	33
Gráfico No. 15. ¿Percibe usted que el Poder Judicial es una institución cercana y accesible a las personas?..	34
Gráfico No. 16. Opinión de las Salas de Corte.....	35
Gráfico No. 17. Opinión de los Tribunales .....	35
Gráfico No. 18. Opinión de los Juzgados.....	36
Gráfico No. 19. Opinión de Fiscalía .....	37
Gráfico No. 20. Opinión de Defensa Pública .....	38
Gráfico No. 21. Opinión de Organismo de Investigación Judicial .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución para aplicación de cuestionario o encuesta.....	9
Tabla 2. Cantidad de personas usuarias por sexo .....	9
Tabla 3. Personas usuarias por edad y escolaridad .....	10
Tabla 4. Perfil de la Población.....	12
Tabla 5. Área donde se realizaron los trámites.....	13
Tabla 6. ¿Qué le motiva a presentarse de forma presencial en las instalaciones judiciales y no realizar el trámite por otro canal electrónico?.....	15
Tabla 7. ¿En qué oficina del Poder Judicial realizó su trámite? .....	17
Tabla 8. ¿Con qué área se relaciona el trámite que realizó?.....	18
Tabla 9. ¿Cuál fue el último trámite realizado?.....	19

<i>Tabla 11. Facilidad para establecer contacto con la institución y mantener una comunicación fluida y Facilidad de encontrar información del trámite .....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 12. ¿Cuánto tiempo tardó en ser atendido (a) o en obtener la información que estaba buscando? .....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 13. capacidad de respuesta institucional para brindarle el servicio.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 14. Trato brindado por el personal judicial .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 15. Aspectos físicos de las instalaciones .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 17. Razones que provocan que el avance en los procesos no sea rápido .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 18. Tiempo que usted considera “aceptable” para que el Poder Judicial resuelva un caso .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 19. ¿Actualmente es usted parte de un proceso judicial en trámite? .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 20. Sobre modalidad teletrabajo .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 21. Principales razones por las cuales las personas usuarias no están de acuerdo en el teletrabajo .....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 22. Función principal del Poder Judicial .....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 23. ¿Considera que el mandato de justicia “pronta y cumplida” se cumpliría en Costa Rica? .....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 24. Aspectos negativos o problemas que considera que afectan la labor del Poder Judicial .....</i>	<i>39</i>

## CAPÍTULO 1

### 1. Intruducción

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial es la oficina que vela por que la persona usuaria reciba la mejor atención en cada una de las diligencias que realice en el Poder Judicial. Para ello tiene una misión clara y definida que indica lo siguiente:

*“Dar respuesta oportuna y suficiente a las personas usuarias; promoviendo procedimientos, proyectos y políticas orientadas a un servicio de justicia de calidad, eficiente y humano”.*

Por lo tanto, el objetivo principal corresponde a la contratación de instrumento de evaluación para medir la percepción de las personas usuarias sobre la satisfacción de los servicios que brinda el Poder Judicial de Costa Rica.

Dentro de dichos servicios, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial requiere conocer la percepción de las personas usuarias en relación con: el trato, la atención, los tiempos de respuesta, sobre las instalaciones físicas, imagen, teletrabajo y legitimidad.

## 2. Metodología

A continuación, se detalla la metodología para el cumplimiento del objetivo.

### 2.1. Tipo de estudio

El presente estudio es cuantitativo, en el que se aplica un instrumento de recolección de información de fuentes primarias (siendo estas las personas usuarias del Poder Judicial).

### 2.2. Población meta

La población meta está compuesta por todas las personas usuarias mayores de 18 años que han utilizado los servicios en los últimos dos años que utilizan los servicios del Poder Judicial.

Los grupos de población en nuestro país tienen diferentes capacidades para adaptarse a las condiciones de su entorno, por lo tanto, es importante clasificar a la población usuaria de los servicios de Poder Judicial, a partir de sus condiciones de vulnerabilidad. Para este documento, se utiliza la siguiente clasificación:

- Personas adultas mayores.
- Persona migrante.
- Persona con discapacidad.
- Persona indígena.
- Persona privada de libertad.

- Población LGBTQ+.
- Otros.

\*Se excluyen a personas menores de edad del estudio.

### 2.3. Instrumento de recolección de información

Para la recolección de la información se aplica un cuestionario compuesto por un máximo de 40 preguntas dentro de las cuales se encuentran preguntas cerradas, semiabiertas y abiertas. Distribuidas de la siguiente manera: 22 son de selección única, 10 son preguntas de selección múltiple, 1 abierta y 7 preguntas de escala.

Cabe indicar, que dicho cuestionario es realizado y remitido por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial mediante documento en Word (Ver anexo 1).

Posteriormente, se creó dicho cuestionario en formato digital utilizando la herramienta de Formularios de Microsoft (en inglés conocido como: Microsoft Forms), la cual es una aplicación en web que permite crear encuestas, cuestionario, sondeos y formularios en línea.

### 2.4. Método de recolección de información

El método de recolección de información fue aplicando el cuestionario en formato digital, mediante modalidad híbrida: realizando llamadas telefónicas y encuestas presenciales a las fuentes primarias (todas las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial).

Los cuestionarios completos en forma presencial fueron llenados en diferentes edificios de las oficinas judiciales que brindan los servicios del Poder Judicial en las provincias del país, tales como:

- Edificio de Tribunales de Justicia, Primer Circuito Judicial de San José.
- Edificio de Tribunales de Justicia, Segundo Circuito Judicial de San José en Goicoechea.
- Edificio de Tribunales de Justicia, Alajuela.
- Edificio de Tribunales de Justicia, Cartago.
- Edificio de Tribunales de Justicia, Heredia.
- Edificio de Tribunales de Justicia, Puntarenas.

Adicional, la recolección de información se realizó considerando los siguientes aspectos que fueron debidamente indicados por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial:

- El cuestionario es aplicado a personas mayores de 18 años que hayan utilizado los servicios del Poder Judicial de manera directa, indistintamente del canal que se haya utilizado (presencial o telefónica), en al menos 1 ocasión en los últimos 2 años.
- Los resultados deberán garantizar un nivel de confianza mínimo del 95% y un margen de error máximo del 3,5%, considerando la cantidad de población según proyecciones realizadas por el INEC para el mes de diciembre 2022. Mínimo aceptable: 784 encuestas efectivas.
- La muestra será aplicada en un 70% en la GAM y un 30% fuera de la GAM.
- La aplicación deberá ser equitativa tanto de hombres (50%) como mujeres (50%).

#### 2.5. Distribución para aplicación de cuestionario

Las encuestas fueron distribuidas de la siguiente manera:

- Fecha de inicio para la aplicación: 30 de octubre del 2023.
- Fecha final para la aplicación: 28 de noviembre del 2023.
- Mínimo aceptable: 784 encuestas efectivas.
- La muestra será aplicada en un 70% en la GAM y un 30% fuera de la GAM.

- El 70% de la GAM y el 30% fuera de la GAM se realizaron mediante modalidad híbrida (llamada y entrevista presencial).

*Tabla 1. Distribución para aplicación de cuestionario o encuesta*

Distribución para aplicación de cuestionario o encuesta:	
<b>Total de encuestas a realizar:</b>	<b>784</b>
30% fuera de la GAM mediante modalidad híbrida:	235
70% en la GAM mediante modalidad híbrida:	549

### 3. Análisis de los resultados

#### 1. Perfil de la persona usuaria

El total de respuestas recibidas fueron de 793 en el cual los usuarios han realizado un trámite o consulta en los últimos 2 años.

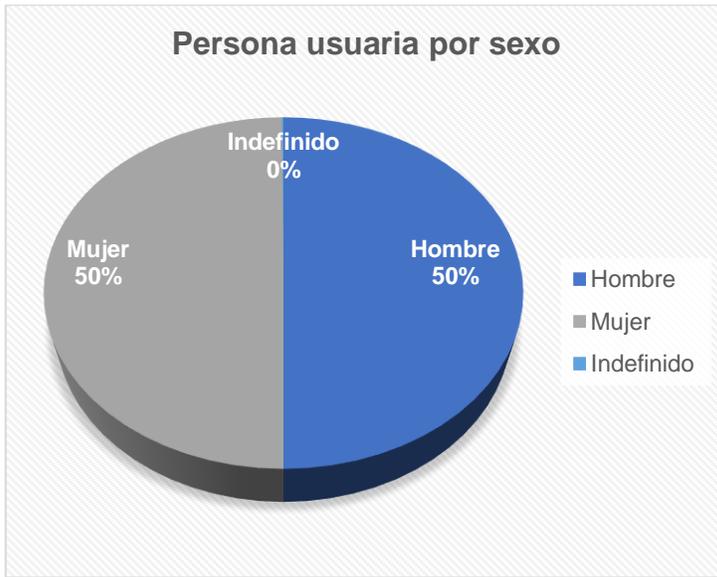
De las 793 respuestas completas, un 50% corresponde a mujeres, un 49.87% hombres y otros: indefinidos es del 0.13%, según se detalla seguidamente:

*Tabla 2. Cantidad de personas usuarias por sexo*

¿Podría indicarme su sexo?	Total
<b>Hombre</b>	396
Mujer	396
Indefinido	1
Total general	793

*Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023*

Gráfico No. 1. Personas usuarias por sexo



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Dentro del rango de edad, se observa en la siguiente tabla, que 213 personas están entre los 26 a 35 años, y a su vez, 401 usuarios tienen universidad completa. Por otro lado, solamente 12 personas tienen escolaridad incompleta, y por edad, solamente 49 personas son mayores de 65 años.

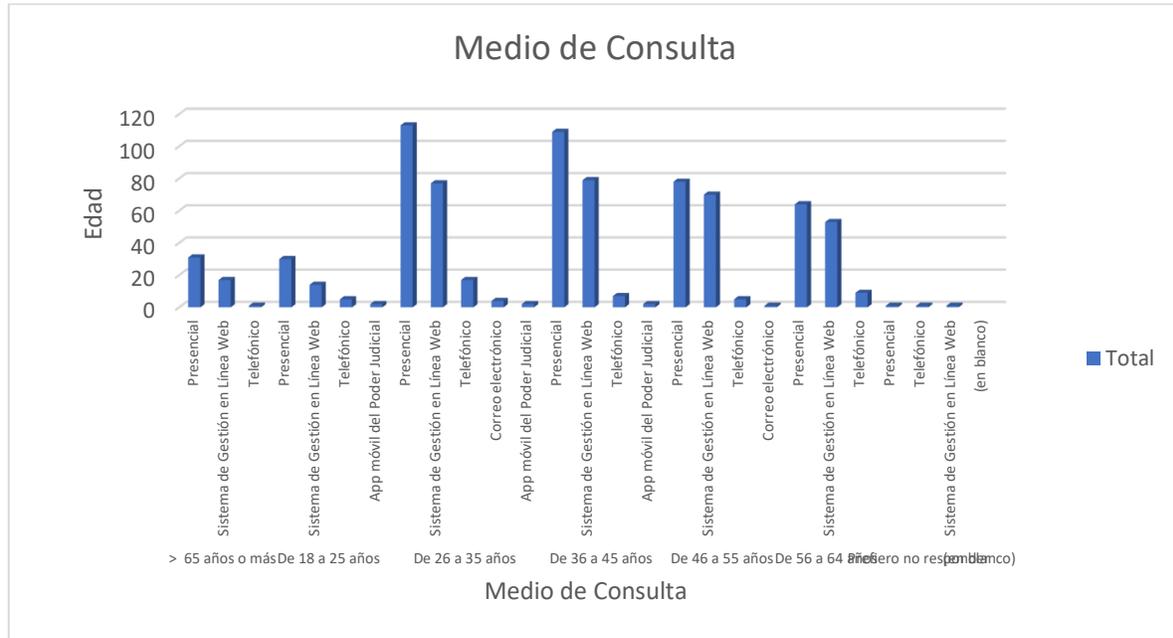
Tabla 3. Personas usuarias por edad y escolaridad

Rango de edad	Primaria completa	Primaria incompleta	Secundaria completa	Secundaria incompleta	Sin estudios	Técnico o para universitario	Universitario completo	Universitario incompleto	Total general
De 26 a 35 años	4	2	45	28		10	99	25	213
De 36 a 45 años	11	7	40	27		9	92	11	197
De 46 a 55 años	6	1	27	22	2	5	84	7	154
De 56 a 64 años	8	10	8	12	4	1	78	5	126
De 18 a 25 años	1	2	14	6		2	11	15	51
> 65 años o más	1	1	1	5	5		35	1	49
Prefiero no responder					1		2		3
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>401</b>	<b>64</b>	<b>793</b>

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

El principal medio de consulta es de forma presencial en todas las edades seguido por el sistema de gestión en línea, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 2. Medio de consulta



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

De igual manera, se consultó si la persona usuaria tenía alguna condición de vulnerabilidad y se obtuvo que el 81.34% de las personas usuarias no pertenecen a ningún grupo de población en específico y el restante se detalla seguidamente:

Tabla 4. Perfil de la Población

Población	Cantidad	Porcentaje
Ninguna	645	81,34%
Persona adulta mayor	58	7,31%
Persona migrante	26	3,28%
Persona con discapacidad (temporal o permanente)	21	2,65%
Otros	18	2,27%
Persona LGBTQ+L+	15	1,89%
Persona afrodescendiente	10	1,26%
Total general	793	100,00%

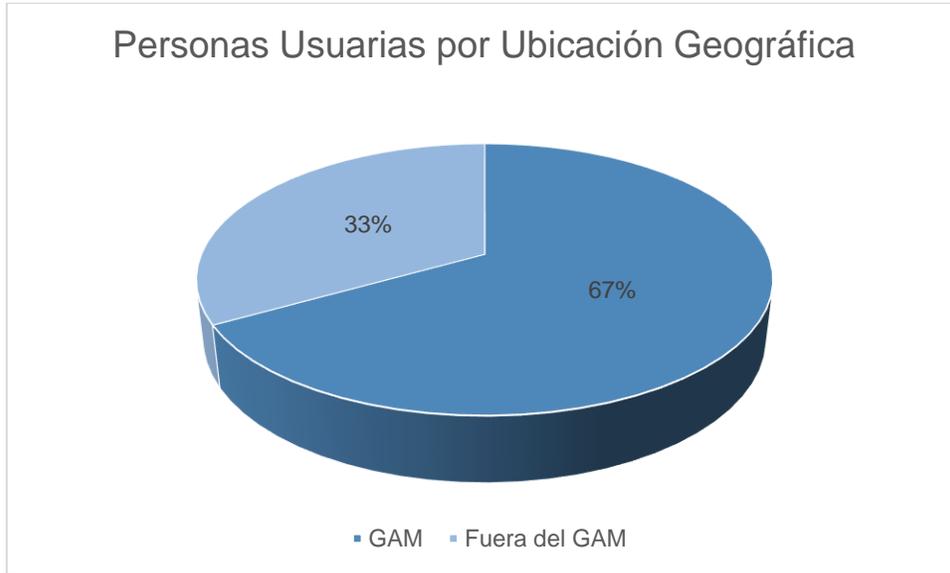
Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

El 36.62% de las personas usuarias se desempeña como abogados o abogadas litigantes y el 63.38% corresponde a otras actividades.

## 2. Información General

Se observa en el siguiente gráfico que el 67% de las personas usuarias son de la GAM, el 33% fuera del GAM, predominando San José en la GAM y Puntarenas fuera de la GAM.

Gráfico No. 3. Personas Usuarias por provincia



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

En la siguiente Tabla se detalla el tipo de trámite que han realizado las personas encuestadas:

Tabla 5. Área donde se realizaron los trámites

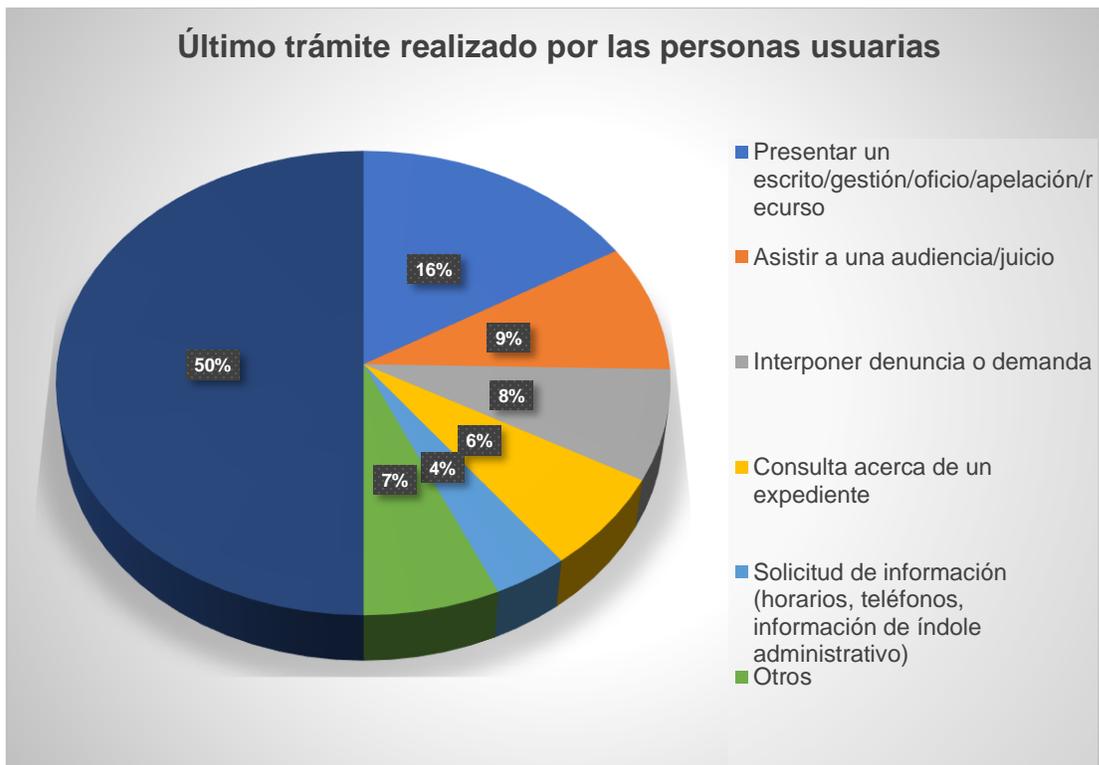
Área de trámites	Cantidad	Porcentaje
Presentar un escrito/gestión/oficio/apelación/recurso	261	33%
Asistir a una audiencia/juicio	141	18%
Interponer denuncia o demanda	122	15%
Consulta acerca de un expediente	105	13%
Solicitud de información (horarios, teléfonos, información de índole administrativo)	58	7%
Hoja de delincuencia	46	6%
Otros	60	8%
Total general	793	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Las áreas donde se han realizado por las personas usuarias encuestadas, corresponden a un 33 % de apelaciones, escritos, recursos, mientras que un 18% corresponde a audiencias y juicios.

Sobre el último trámite realizado, en el siguiente gráfico se visualiza que el 50% de las personas usuarias se han presentado para gestionar un escrito, gestión, oficio, apelación o juicio, el 16% a solicitar información:

Gráfico No. 4. Último trámite realizado por las personas usuarias

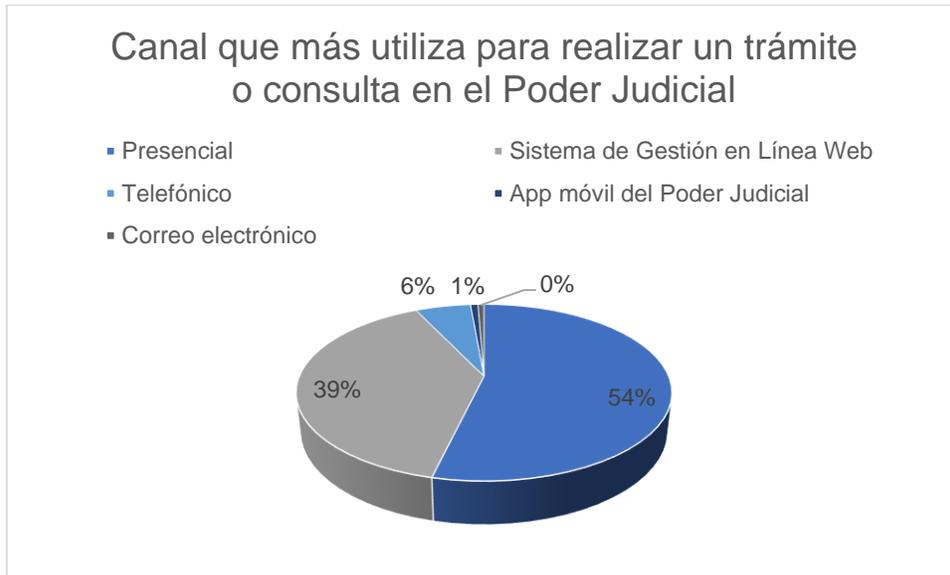


Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### 3. Canales de atención

Un 54% de las personas usuarias, equivalente a 426 encuestados, indicaron que el canal más utilizado es de forma presencial, seguido por un 39% que han utilizado el sistema en línea del Poder Judicial, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 5 Canal que más utiliza para realizar un trámite o consulta en el Poder Judicial



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Dentro de las principales razones de la presencialidad, se tiene que las personas usuarias creen que el servicio presencial es más eficiente o que se le atenderá mejor, o solamente se puede realizar de forma presencial, según se observa en la siguiente tabla :

Tabla 6. ¿Qué le motiva a presentarse de forma presencial en las instalaciones judiciales y no realizar el trámite por otro canal electrónico?

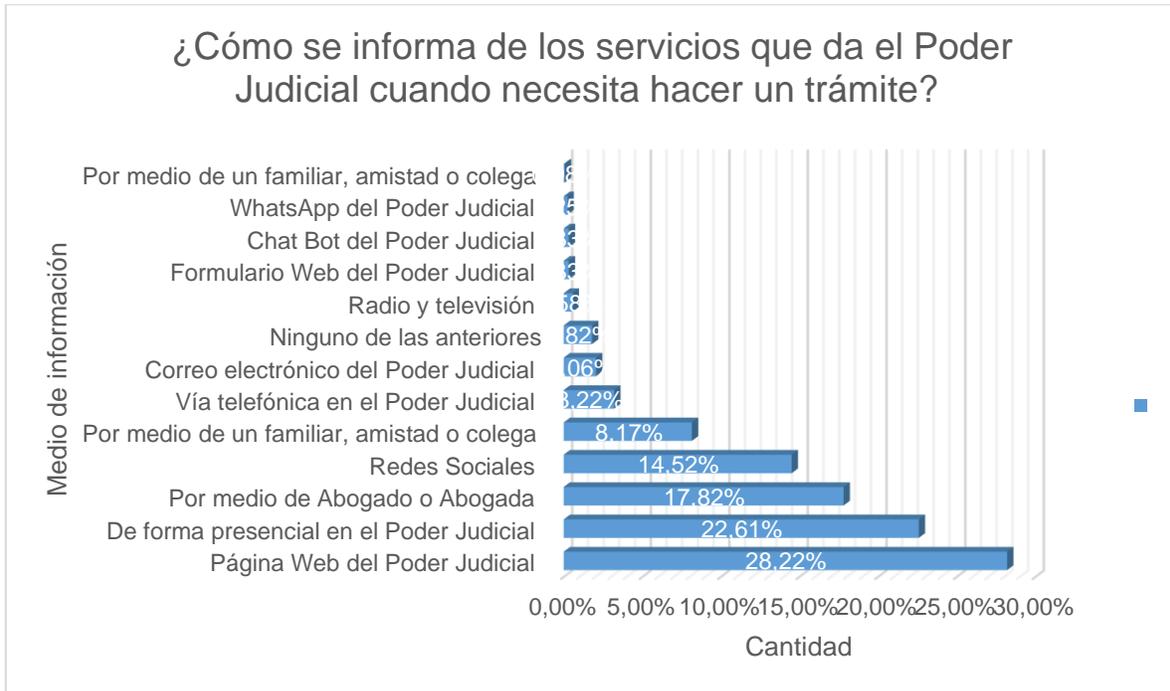
¿Cómo se informa de los servicios que da el Poder Judicial cuando necesita hacer un trámite?	Cantidad de menciones
Cree que el servicio presencial es más eficiente o que se le atenderá mejor	256
Solamente se puede realizar de forma presencial	182
Desconoce otras formas de acceder al servicio	33
Tiene problemas con el Sistema de Gestión en Línea	18
Intenta llamar vía telefónica y no recibe respuesta o no le atienden lo solicitado	15

¿Cómo se informa de los servicios que da el Poder Judicial cuando necesita hacer un trámite?	Cantidad de menciones
Consulta la página del Poder Judicial y no encuentra la información requerida	4
Intenta comunicarse vía correo electrónico y no recibe respuesta o no le atienden lo solicitado	2
<b>Total general</b>	<b>510</b>

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Las personas usuarias se informan de los servicios del Poder Judicial en un 28% Página Web del Poder Judicial, un 22% de forma presencial en el Poder Judicial mientras que otros medios como Chat Bot del Poder Judicial no se utilizan, según se detalla en el siguiente gráfico:

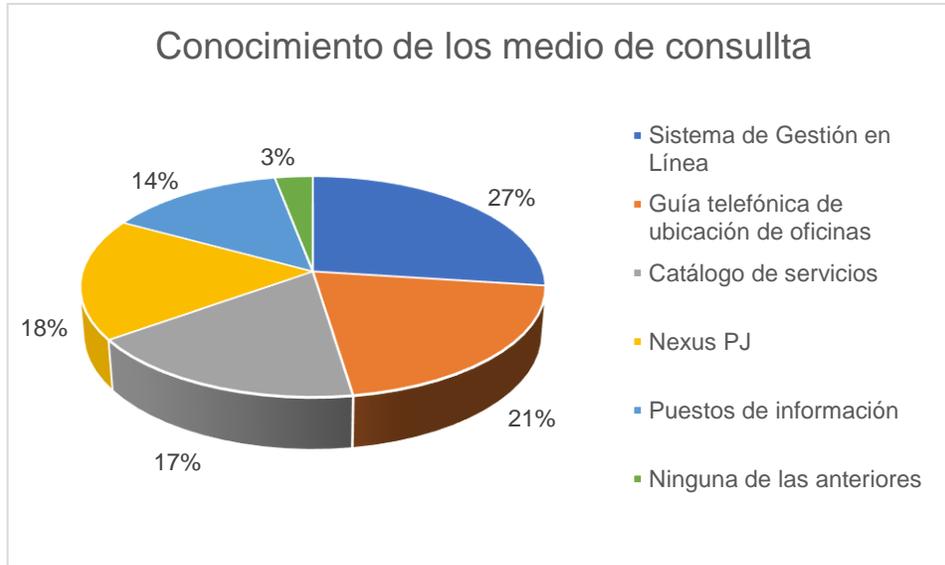
Gráfico No. 6. ¿Cómo se informa de los servicios que da el Poder Judicial cuando necesita hacer un trámite?



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Sobre los medios de consulta que ofrece el Poder Judicial, los que más se conocen son:

Gráfico No. 7. Conocimiento de los medios de consulta



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

De las 198 opiniones recibidas indicadas en la tabla anterior, el 27% indica conocer el sistema de gestión en línea, el 21% conoce la guía telefónica de ubicación de oficinas y el medio de consulta menos conocido son los puestos de información.

En la siguiente tabla, se detalla las oficinas donde las personas usuarias han realizado trámites, siendo los juzgados las áreas de mayor recurrencia, con un 66%, seguido por el Ministerio Público con un 11%:

Tabla 7. ¿En qué oficina del Poder Judicial realizó su trámite?

¿En qué oficina del Poder Judicial realizó su trámite?	Porcentaje
Un Juzgado	66%
El Ministerio Público o Fiscalía	11%
Un Tribunal	5%

¿En qué oficina del Poder Judicial realizó su trámite?	Porcentaje
El Registro Judicial o ventanilla de hoja de delincuencia	4%
La Defensa Pública	4%
El Organismo de Investigación Judicial (OIJ)/Oficina de recepción de denuncias	3%
Salas	3%
Recepción de documentos	2%
No sabe	2%

*Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023*

Sobre las áreas relacionadas con el trámite que se realizó, se tiene que el 18% son trámites de familia, 16% son trámites penales y el 15% son trámites civiles, según se observa en la siguiente tabla:

*Tabla 8. ¿Con qué área se relaciona el trámite que realizó?*

¿Con qué área se relaciona el trámite que realizó?	Cantidad
Familia	18%
Penal	16%
Civil	15%
Cobro	11%
Laboral y/o Seguridad Social	7%
Pensiones Alimentarias	6%
Trámite administrativo (hojas de delincuencia, certificaciones, solicitar usuario gestión en línea, otras)	5%
Tránsito	5%
Violencia doméstica	5%
Contravenciones	3%
Penal Juvenil	3%
Agrario	2%
Constitucional	1%
Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda	1%
Notarial	1%
Niñez y adolescencia	1%
Concursal - herencias personas jurídicas	0%

¿Con qué área se relaciona el trámite que realizó?	Cantidad
Total general	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Al respecto del último trámite realizado por las personas usuarias, se obtuvo que el 33% fueron presentación de escritos, gestiones, oficios, apelaciones, recursos, el 18% asistieron a una audiencia o juicios, según se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. ¿Cuál fue el último trámite realizado?

¿Cuál fue el último trámite realizado?	Porcentaje
Presentar un escrito/gestión/oficio/apelación/recurso	33%
Asistir a una audiencia/juicio	18%
Interponer denuncia o demanda	15%
Consulta acerca de un expediente	13%
Solicitud de información (horarios, teléfonos, información de índole administrativo)	7%
Hoja de delincuencia	5%
Órdenes de apremio	1%
Solicitud de acceso para el Sistema de Gestión en Línea	1%
Giros de dinero	1%
Otros	6%
Total general	100%

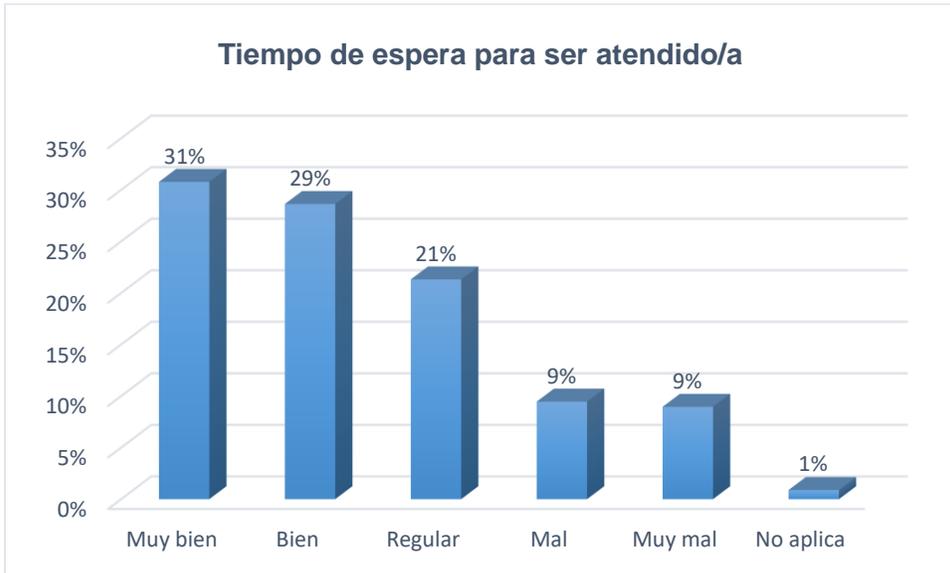
Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

#### 4. Dimensiones de evaluación

##### 4.1. Capacidad de respuesta institucional

El 31% de las personas usuarias indica que el tiempo de espera para ser atendido está muy bien, mientras que el 9% indica que el tiempo de espera está muy mal, según se visualiza en el siguiente gráfico:

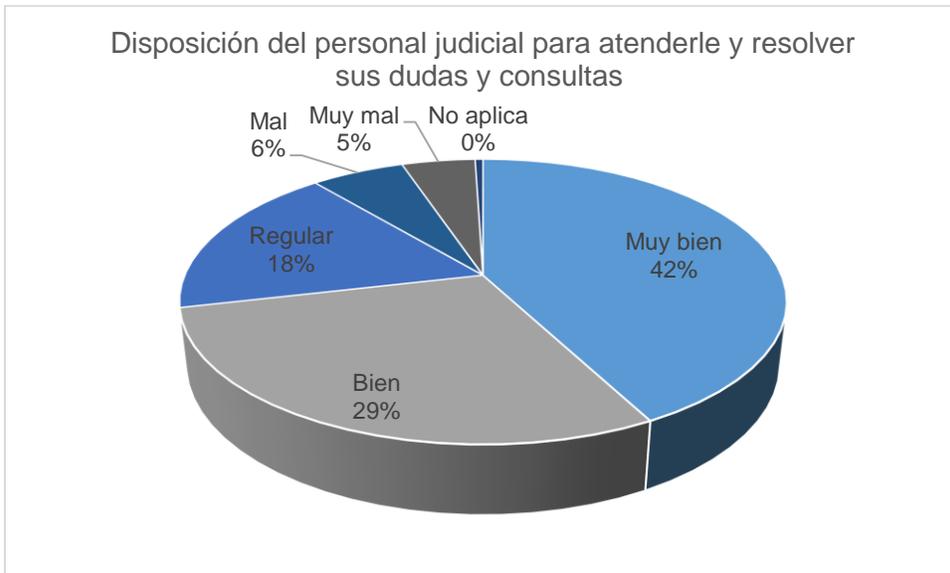
Gráfico No. 8. Tiempo de espera para ser atendido



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

De igual manera, el 42 % de los usuarios indica que la disposición del personal para atender y resolver dudas y consultas es muy buena, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 9. Disposición del personal del Poder Judicial para atender



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Sobre la facilidad para establecer contacto con la institución y mantener una comunicación fluida y Facilidad de encontrar información del trámite, se obtuvo:

*Tabla 10. Facilidad para establecer contacto con la institución y mantener una comunicación fluida y Facilidad de encontrar información del trámite*

<b>Escala</b>	<b>Facilidad para establecer contacto con la institución y mantener una comunicación fluida</b>	<b>Facilidad de encontrar información del trámite</b>
Muy bien	31%	42 %
Bien	30%	31%
Regular	20%	14%
Mal	10%	6%
Muy mal	8%	5%
NA	1%	2%

*Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023*

En cuanto a facilidad para establecer contacto con la institución y mantener una comunicación fluida se obtuvo un 31% como muy bien y 30 como bien.

La facilidad de encontrar información del trámite obtuvo un 42 % como muy bien y un 31% como bien.

#### 4.2. Tiempo para ser atendido

El tiempo de respuesta por parte de las personas funcionarias del Poder Judicial, se detalla en la siguiente tabla:

*Tabla 11. ¿Cuánto tiempo tardó en ser atendido (a) o en obtener la información que estaba buscando?*

<b>Tiempo</b>	<b>¿Cuánto tiempo tardó en ser atendido (a) o en obtener la información que estaba buscando?</b>	<b>Porcentaje</b>
< menos de 5 minutos	183	34%

Tiempo	¿Cuánto tiempo tardó en ser atendido (a) o en obtener la información que estaba buscando?	Porcentaje
De 5 minutos a menos de 15 minutos	265	23%
De 15 minutos a menos de 30 minutos	150	19%
De 30 minutos a menos de 1 hora	96	12%
De 1 hora a 2 horas	75	10%
> Más de 2 horas	24	3 %
<b>Total general</b>	<b>793</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Un 23% de las personas usuarias fue atendido en un tiempo entre 5 y de 15 minutos, un 34% fue atendido en menos de 5 minutos.

#### 4.3. Capacidad Técnica Institucional:

Al respecto de la capacidad técnica, se consultó ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de la capacidad de respuesta institucional para brindarle el servicio?, a lo que se obtuvo:

Tabla 12. capacidad de respuesta institucional para brindarle el servicio

Escala	Aspecto a evaluar		
	El trámite fue realizado de forma correcta y sin errores desde la primera vez	El personal judicial mostró conocimiento y dominio de su puesto para brindarle el servicio	Usted confía en que se le brindará una solución a su necesidad cuando acude al Poder Judicial
Muy bien	43%	50%	42%
Bien	28%	28%	26%
Regular	15%	13%	19%
Mal	8%	5%	6%

Escala	Aspecto a evaluar		
	El trámite fue realizado de forma correcta y sin errores desde la primera vez	El personal judicial mostró conocimiento y dominio de su puesto para brindarle el servicio	Usted confía en que se le brindará una solución a su necesidad cuando acude al Poder Judicial
Muy mal	5%	3%	6%
NA	1%	1%	1%

*Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023*

Las personas usuarias se les consultó si el trámite fue realizado de forma correcta y sin errores desde la primera vez y el personal judicial mostró conocimiento y dominio de su puesto para brindarle el servicio, se obtuvieron los siguientes resultados:

El 43 % de las personas usuarias indica que el trámite fue realizado de forma correcta y sin errores. Sobre el personal judicial mostró conocimiento y dominio de su puesto para brindarle el servicio, el 50% indicó que es muy bueno.

Aunado a lo anterior, sobre el nivel de confianza, se consultó a la persona usuaria si confía en que se le brindará una solución a su necesidad cuando acude al Poder Judicial, de lo cual se obtuvo que el 42% de las personas usuarias confían en que se le brindará una solución a la necesidad que tiene, mientras que el 5% indica que es muy mal el nivel de confianza.

#### 4.4. Trato brindado por el personal judicial:

Se observa que, en todos los casos analizados, los rubros sobre si el personal judicial utilizó lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos o palabras difíciles de comprender con un 55% como muy bueno , el personal judicial mostró amabilidad y respeto durante la atención con un 59% como muy bueno, el personal judicial

mostró interés en su problema y en resolverlo con un 49% como muy bueno , según se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13. Trato brindado por el personal judicial

Escala	El personal judicial utilizó lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos o palabras difíciles de comprender	%	El personal judicial mostró amabilidad y respeto durante la atención	%	El personal judicial mostró interés en su problema y en resolverlo	%
Muy bien	436	55%	465	59%	387	49%
Bien	233	29%	203	26%	188	24%
Regular	70	9%	73	9%	133	17%
Mal	31	4%	33	4%	47	6%
Muy mal	18	2%	16	2%	33	4%
No aplica	5	1%	3	0%	5	0%
<b>Total general</b>	<b>793</b>	<b>100%</b>	<b>793</b>	<b>100%</b>	<b>793</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

#### 4.5. Aspectos físicos de las instalaciones

Con respecto a la distribución de los espacios, las calificaciones obtenidas por cada una de las variables estudiadas se observan en la siguiente tabla:

Tabla 14. Aspectos físicos de las instalaciones

Escala	Distribución de los espacios de zonas de espera y atención al público	%	Espacios que permitan el resguardo de la privacidad en el proceso judicial	%	Cuenta de Rotulaciones y señalizaciones claras y visibles	%	Distribución de los espacios de zonas de espera y atención al público	%	Cuenta de Acceso a las instalaciones (puntos de acceso, escaleras, ascensores, rampas, entre otros)	%
Muy bien	349	44%	307	39%	491	62%	349	44%	511	65%
Bien	233	29%	191	24%	193	24%	233	29%	191	24%
Regular	152	19%	158	20%	66	8%	152	19%	58	7%
Mal	28	4%	58	7%	22	3%	28	4%	9	1%
Muy mal	19	2%	55	7%	9	1%	19	2%	9	1%

Escala	Distribución de los espacios de zonas de espera y atención al público	%	Espacios que permitan el resguardo de la privacidad en el proceso judicial	%	Cuenta de Rotulaciones y señalizaciones claras y visibles	%	Distribución de los espacios de zonas de espera y atención al público	%	Cuenta de Acceso a las instalaciones (puntos de acceso, escaleras, ascensores, rampas, entre otros)	%
No aplica	12	2%	24	3%	12	1%	12	2%	15	2%
Total general	793	100%	793	100%	793	100%	793	100%	793	100%

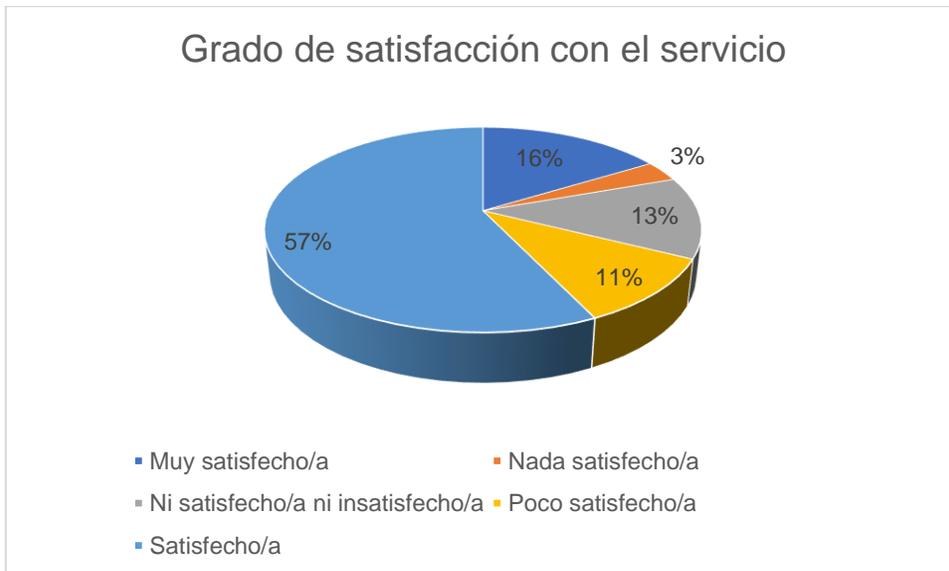
Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

De los rubros analizados, el 44% opina que la distribución de los espacios de zonas de espera y atención al público es muy buena, el 39% opina que los espacios que permitan el resguardo de la privacidad en el proceso judicial es muy bueno, el 64% califica de muy bueno las rotulaciones y señalizaciones claras y visibles, el 65% de las personas usuarias opinan que las instalaciones cuentan de acceso a las instalaciones (puntos de acceso, escaleras, ascensores, rampas, entre otros).

#### 4.6. Satisfacción con el servicio

El grado de satisfacción del servicio se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 10. Grado de satisfacción con el servicio



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

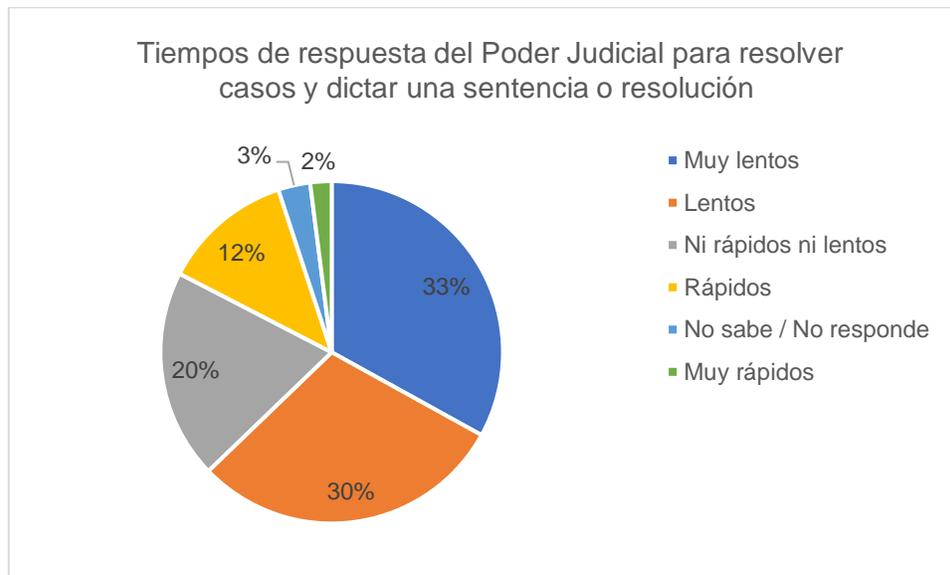
Se observa que el 16% de las personas usuarias se encuentran muy satisfechas y el 57% satisfechas con el servicio. Adicionalmente se obtuvo 211 comentarios con las razones del porque no hay satisfacción con los servicios recibidos, donde sobresale:

- Tiempo de espera para ser atendido en sus trámites con 68 opiniones
- Tiempo de trámite del proceso judicial (mora judicial) con 56 opiniones
- Atención y trato con 32 opiniones.

#### 4.7. Retardo Judicial

El 33% de las personas usuarias cree que los tiempos de respuesta de resolución de casos y dictar sentencia son muy lentos, el 30% considera que son lentos y el 2% considera que el trámite se resuelve muy rápido, según se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 11. Tiempos de respuesta del Poder Judicial para resolver casos y dictar una sentencia o resolución



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Las principales razones que las personas usuarias creen que el avance en los procesos no sea rápido, dando como resultado que la alta demanda de servicios de

justicia con 466 opiniones, 352 creen que se deben a la falta de personal judicial, según se observa en la siguiente tabla:

Tabla 15. Razones que provocan que el avance en los procesos no sea rápido

De las siguientes posibles razones ¿Cuál o cuáles cree que provocan que el avance en los procesos no sea rápido?	Cantidad de menciones
La alta demanda de servicios de justicia	466
Falta de personal judicial	352
Trámites excesivos	347
El desempeño de las personas servidoras judiciales	293
Rotación de personal del Poder Judicial (que periódicamente cambien el juez/a, defensor/a, fiscal/a o personas encargadas de llevar el caso)	197
Aplicación de teletrabajo	80

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Además, se consultó sobre el tiempo que se considera “aceptable” para que el Poder Judicial resuelva un caso, desde que se interpone la denuncia y/o demanda hasta que se brinda una resolución final, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 16. Tiempo que usted considera “aceptable” para que el Poder Judicial resuelva un caso

¿Cuál es el tiempo que usted considera “aceptable” para que el Poder Judicial resuelva un caso, desde que se interpone la denuncia y/o demanda hasta que se brinda una resolución final?	< Menos de 1 año	> Más de 5 años	De 1 a 2 años	De 2 a 3 años	No responde	Total general
Familia	81%	0%	16%	1%	2%	100%
Civil	75%	0%	21%	2%	2%	100%
Penal	61%	0%	34%	4%	1%	100%

¿Cuál es el tiempo que usted considera “aceptable” para que el Poder Judicial resuelva un caso, desde que se interpone la denuncia y/o demanda hasta que se brinda una resolución final?	< Menos de 1 año	> Más de 5 años	De 1 a 2 años	De 2 a 3 años	No responde	Total general
Cobro	81%	0%	18%	0%	1%	100%
Laboral y/o Seguridad Social	80%	0%	17%	0%	3%	100%
Pensiones Alimentarias	80%	0%	20%	0%	0%	100%
Tránsito	83%	0%	18%	0%	0%	100%
Trámite administrativo (hojas de delincuencia, certificaciones, solicitar usuario gestión en línea, otras)	65%	2%	33%	0%	0%	100%
Violencia doméstica	72%	0%	28%	0%	0%	100%
Contravenciones	60%	0%	40%	0%	0%	100%
Penal Juvenil	57%	0%	38%	0%	5%	100%
Agrario	57%	0%	43%	0%	0%	100%
Constitucional	75%	0%	25%	0%	0%	100%
Niñez y adolescencia	75%	0%	25%	0%	0%	100%
Notarial	50%	0%	50%	0%	0%	100%
Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda	33%	0%	50%	17%	0%	100%
Concursal - herencias personas jurídicas	50%	0%	50%	0%	0%	100%
(en blanco)						
<b>Total general</b>	<b>73%</b>	<b>0%</b>	<b>24%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

El 73% de las personas usuarias opina que el tiempo aceptable para que el Poder Judicial resuelva un caso es menos de un año, siendo Familia el área con más opiniones. Y en segundo lugar se tiene el área Penal, un 24% considera que el plazo razonable de resolución final es de 1 a 2 años.

El 66% de los encuestados indicó tener trámites judiciales en proceso, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 17. ¿Actualmente es usted parte de un proceso judicial en trámite?

Opción de respuesta	¿Actualmente es usted parte de un proceso judicial en trámite?	%
No	269	34%

Sí	524	66%
Total general	793	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

El 40% de las personas usuarias tienen trámites iniciados en el poder judicial en los últimos 3 años, de las cuales el 20.81% es para escritos, gestiones, oficios, apelaciones o recursos, el 15.26% asisten a audiencias o juicios y el 11.85% se presentan a interponer una denuncia o demanda.

#### 4.8. Teletrabajo

Al respecto del teletrabajo, el 56% de los encuestados indicó saber que el Poder Judicial ha aplicado la modalidad de teletrabajo en algunos de sus puestos, y el 64% está de acuerdo con la aplicación del teletrabajo en el Poder Judicial, según se observa en la siguiente tabla:

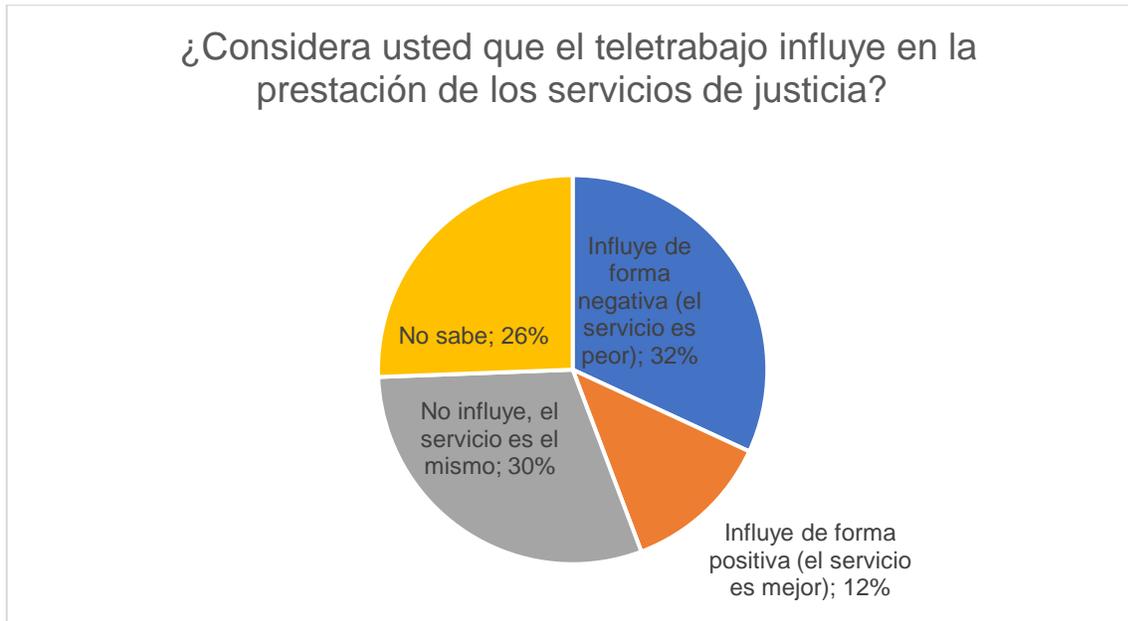
Tabla 18. Sobre modalidad teletrabajo

Opción de respuesta	¿Sabía usted que el Poder Judicial ha aplicado la modalidad de teletrabajo en algunos de sus puestos?	%	¿Está usted de acuerdo con la aplicación del teletrabajo en el Poder Judicial?	%
No	352	44%	289	36%
Sí	441	56%	504	64%
Total general	793	100%	793	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Sobre la influencia del teletrabajo en las labores del Poder Judicial, un 42 % indica que influye positivamente o no influye, 58% de todos los encuestados, opina que el teletrabajo influye negativamente o no sabe, en la prestación de los servicios de judicial, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 12. Influencia del teletrabajo en la prestación de los servicios de justicia



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Las principales razones por las cuales las personas usuarias no están de acuerdo con el teletrabajo:

Tabla 19. Principales razones por las cuales las personas usuarias no están de acuerdo en el teletrabajo

¿Por qué no está de acuerdo?	Cantidad de menciones
Porque el servicio puede ser más lento.	156
Porque no se puede localizar a las personas funcionarias judiciales.	145
Porque cree que en la casa las personas funcionarias judiciales no trabajan.	123
Porque ya no lo amerita y considera que era aplicable solo durante el inicio de la pandemia por COVID-19.	109
Ya ha tenido una mala experiencia con el Poder Judicial debido al teletrabajo.	58

*Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023*

En total, hay 156 menciones que indican que el servicio puede ser más lento, 145 menciones de que no se puede localizar a las personas funcionarias judiciales y 123 menciones sobre indican creer que en la casa las personas funcionarias judiciales no trabajan.

#### 4.9. Imagen y legitimidad

### **Función principal del Poder Judicial**

De las 793 encuestas, 728 de las personas usuarias indicaron que la principal función del Poder Judicial es impartir justicia, según se detalla en la siguiente Tabla:

*Tabla 20. Función principal del Poder Judicial*

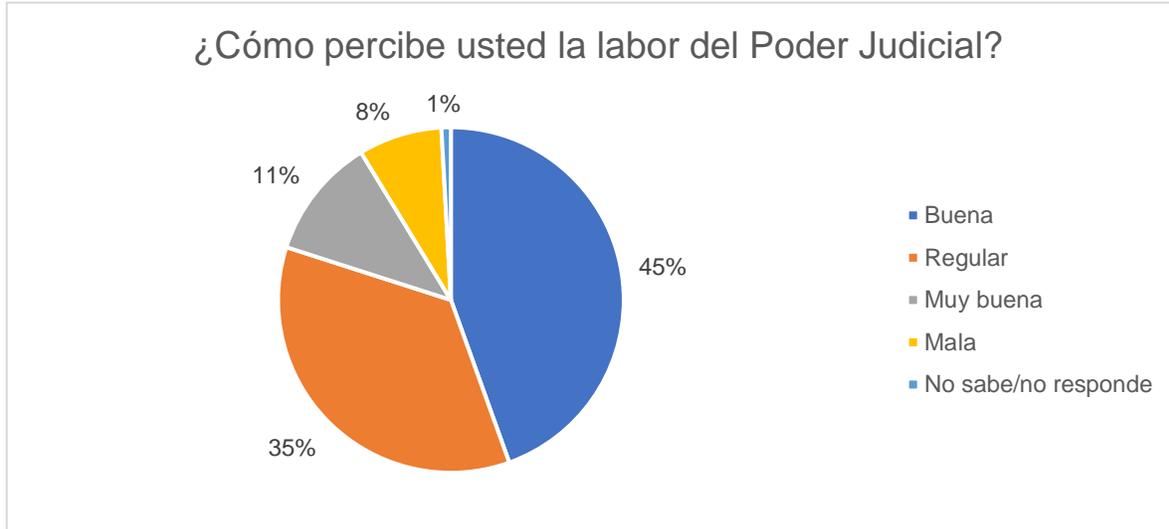
<b>¿Cuál de las siguientes opciones considera que es la función principal del Poder Judicial?</b>	<b>Cantidad de menciones</b>
Impartir justicia	728
No sabe/no responde	28
Hacer leyes	21
Aprobar presupuesto	8
Otras	9
Dirimir conflictos aunque no sea justo	1
<b>Total general</b>	<b>793</b>

*Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023*

### **Percepción de la labor del Poder Judicial:**

Un 45% de la personas usuarias indicaron que la percepción de la labor del Poder Judicial es buena, un 35% considera la labor como regular, un 11% como muy buena y un 8% considera que la labor es mala, según se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 13. Percepción de la labor del Poder Judicial



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

**Si usted o alguien de su familia es víctima de algún delito, ¿Considera que el mandato de justicia “pronta y cumplida” se cumpliría en Costa Rica?**

El 63% de las personas usuarias indican que, si la persona o alguien de la familia es víctima de algún delito, el mandato de justicia “pronta y cumplida” no se cumpliría en Costa Rica, según se detalla en la siguiente Tabla.

Tabla 21. ¿Considera que el mandato de justicia “pronta y cumplida” se cumpliría en Costa Rica?

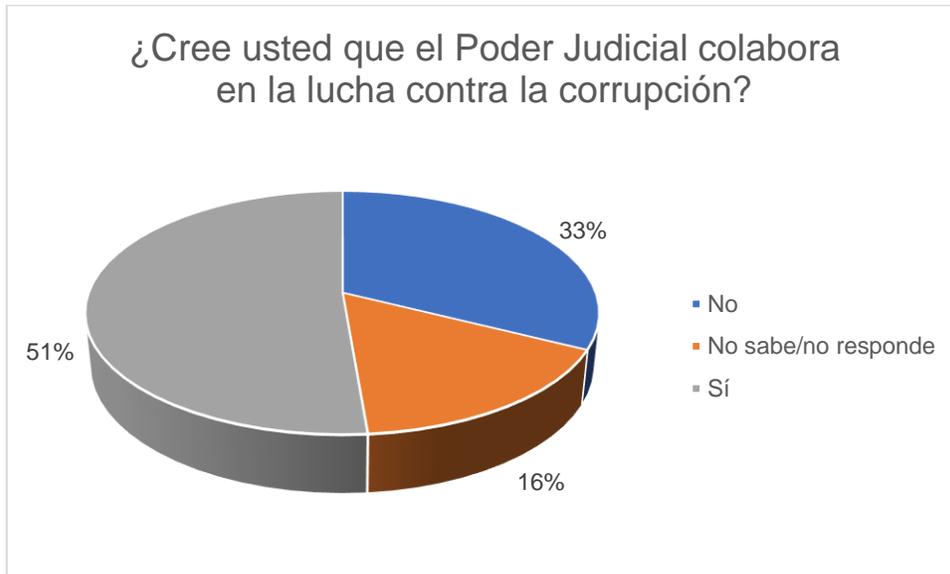
Respuesta	Si usted o alguien de su familia es víctima de algún delito, ¿Considera que el mandato de justicia “pronta y cumplida” se cumpliría en Costa Rica?
No	63,30%
Sí	23,20%
No sabe / no responde	13,49%
(en blanco)	0,00%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### ¿Cree usted que el Poder Judicial colabora en la lucha contra la corrupción?

El 51% de las personas usuarias considera que el Poder Judicial colabora en la lucha contra la corrupción, el 33% piensa que no colabora y el 16% responde no saber, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 14. ¿Cree usted que el Poder Judicial colabora en la lucha contra la corrupción?

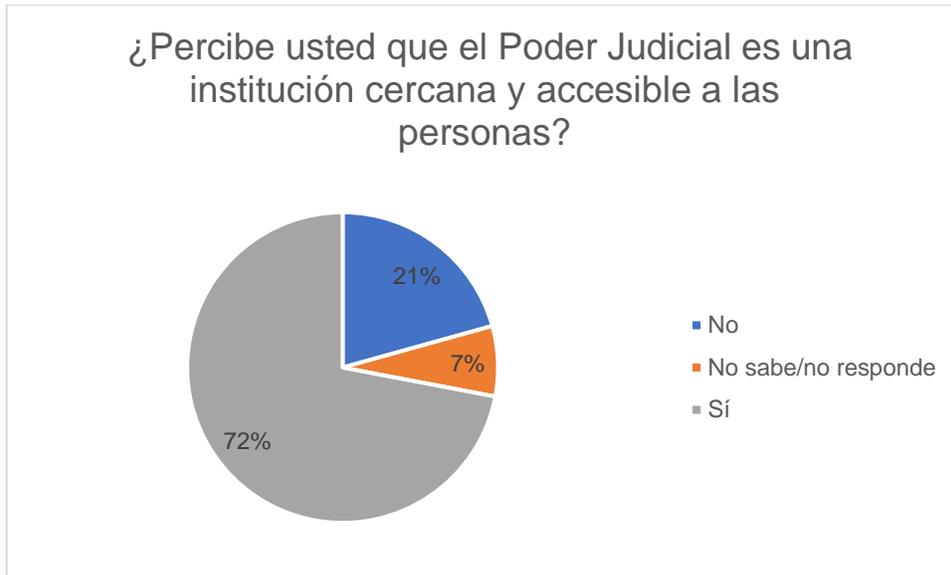


Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### ¿Percibe usted que el Poder Judicial es una institución cercana y accesible a las personas?

El 72% de las personas usuarias considera que el Poder Judicial es una institución cercana y accesible a las personas, el 21% considera que no lo es y solamente el 7% indica no saberlo, como se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 15. ¿Percibe usted que el Poder Judicial es una institución cercana y accesible a las personas?

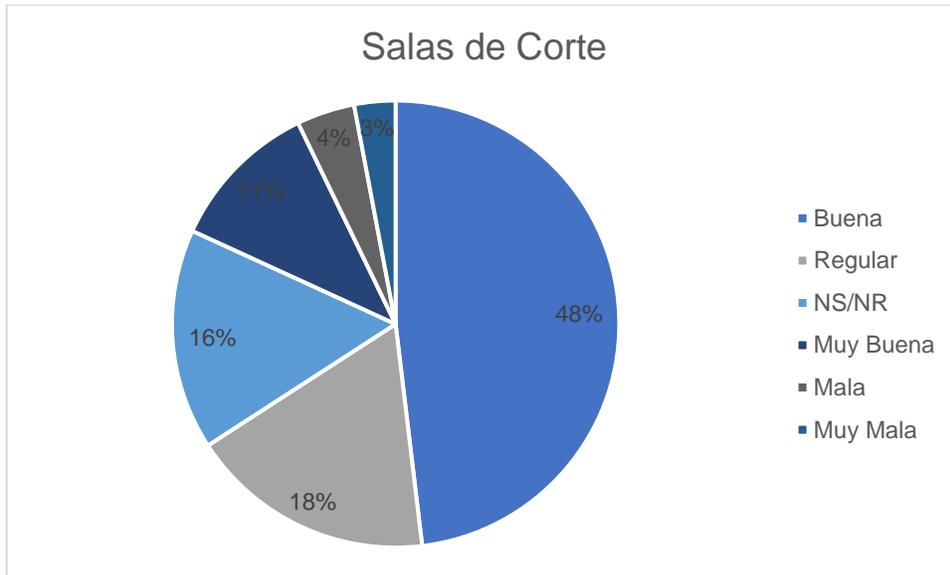


Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### Salas de Corte:

De las personas usuarias encuestadas, 738 han oído hablar de las Salas de Corte de las cuales el 48% de las personas usuarias indica que el servicio es bueno, el 11% indica ser muy bueno y el 16% de los usuarios no responde, dado que no conocen el servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 16. Opinión de las Salas de Corte

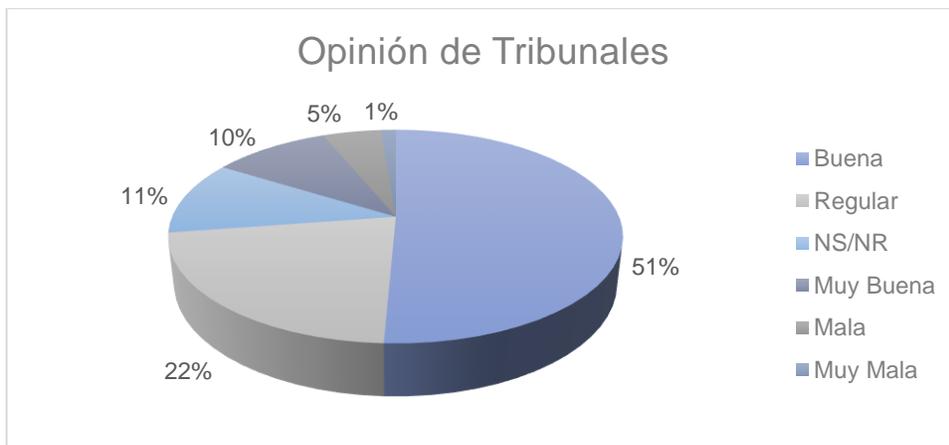


Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

**Tribunales:**

Del total de personas usuarias entrevistadas, 785 han oído hablar de los Tribunales, de los cuales, 51% respuestas indican que el servicio de los tribunales es bueno, 22% considera que es regular y 11 no lo indican, por no conocer el servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 17. Opinión de los Tribunales

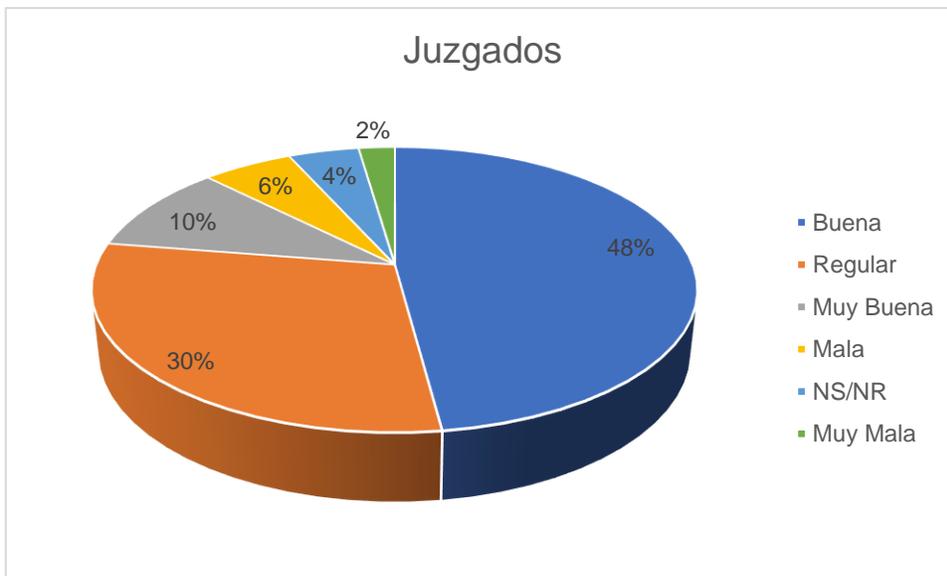


Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### Juzgados:

Del total de personas usuarias entrevistadas 377 han oído hablar de los Juzgados, el 48% de las personas usuarias indica que el servicio de los Juzgados es bueno, el 10% indica ser muy bueno y el 4 % de los usuarios no responde, dado que no conocen el servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 18. Opinión de los Juzgados

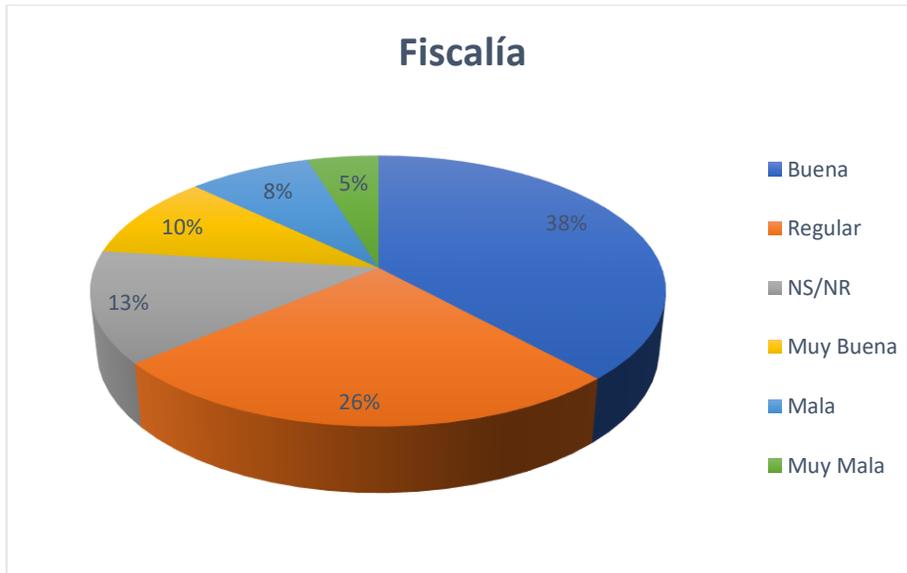


Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### Fiscalía

Del total de personas usuarias entrevistadas 762 han oído hablar de la Fiscalía, el 38% de las personas usuarias indica que el servicio de la Fiscalía es bueno, el 26 % indica ser regular y el 5 % califican el servicio como muy malo, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 19. Opinión de Fiscalía

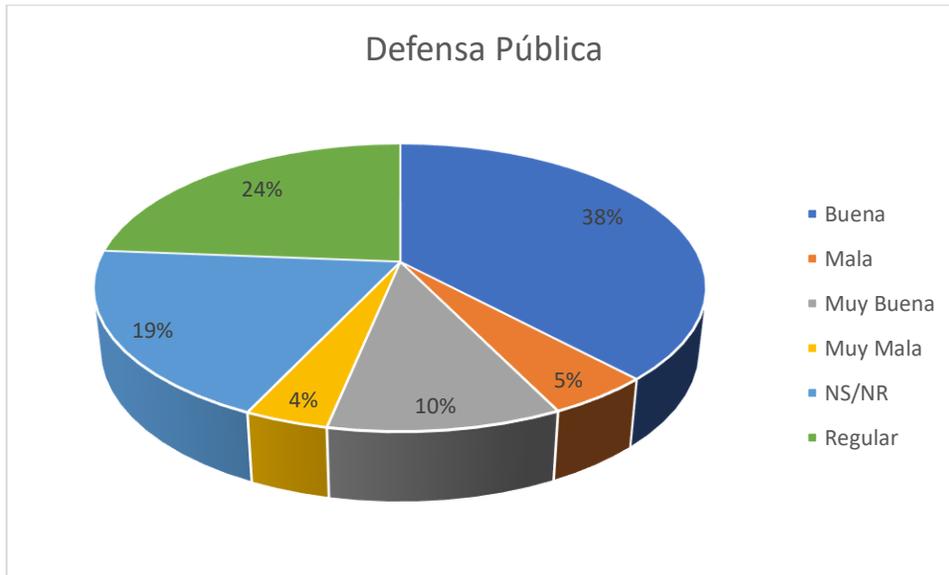


Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### Defensa Pública

Del total de personas usuarias entrevistadas 746 han oído hablar de la de la Defensa Pública, 38% de las personas usuarias indica que el servicio de la Defensa Pública es bueno, el 24 % indica ser regular y el 5 % muy malo, dado que no conocen el servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 20. Opinión de Defensa Pública

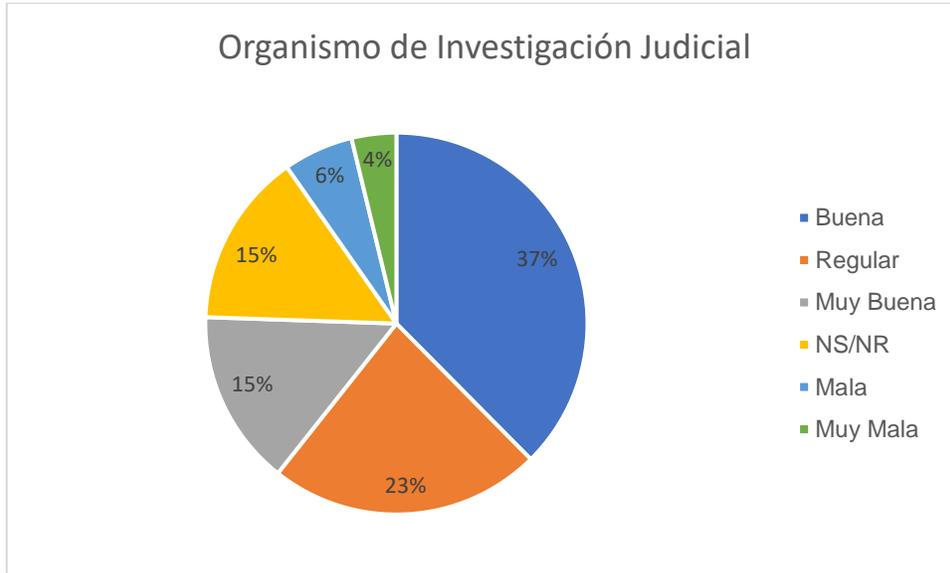


Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### Organismo de Investigación Judicial:

Del total de personas usuarias entrevistadas 785 han oído hablar de la de la Del Poder Judicial, el 37% de las personas usuarias indica que el servicio del Organismo de Investigación Judicial es bueno, el 23 % indica ser regular y el 15 % de los usuarios no responde, dado que no conocen el servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 21. Opinión de Organismo de Investigación Judicial



Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

### Aspectos negativos o problemas que considera que afectan la labor del Poder Judicial

Dentro de las menciones, las personas usuarias creen que los principales aspectos negativos o problemas que considera que afectan la labor del Poder Judicial se tienen la alta demanda de servicios con 484 menciones, personas que “no hacen su trabajo” con 336 menciones, rotación de personal con 258 menciones, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 22. Aspectos negativos o problemas que considera que afectan la labor del Poder Judicial

Aspectos negativos o problemas que considera que afectan la labor del Poder Judicial	Cantidad de menciones
Alta demanda de servicios	484
Personas que “no hacen su trabajo”	336
Rotación de personal judicial	258
Corrupción	231
Falta de experiencia	193
Falta de presupuesto	152

Fuente: Encuesta de Satisfacción al Usuario del Poder Judicial, 2023

Recomendaciones dadas por las personas usuarias para mejorar el servicio y la atención de las personas usuarias del Poder Judicial

- Mejorar los servicios de atención telefónica.
- Capacitar al personal en materias específicas que esta de cara al público.
- Automatización de procesos.
- Agilidad en los procesos se ha visto afectada oír el teletrabajo.

#### **4. Conclusiones**

##### **Perfil de la persona usuaria**

Un 50% corresponde a mujeres, un 49.87% hombres y otros: indefinidos es del 0.13%.

213 personas están entre los 26 a 35 años, y a su vez, 401 usuarios tienen universidad completa. Por otro lado, solamente 12 personas tienen escolaridad incompleta, y por edad, solamente 49 personas son mayores de 65 años.

El principal medio de consulta es de forma presencial en todas las edades seguido por el sistema de gestión en línea.

El 81.34 % de las personas usuarias no pertenecen a ningún grupo de población en específico.

##### **Información General**

El 67% de las personas usuarias son de la GAM, el 33% fuera del GAM, predominando San José en la GAM y Puntarenas fuera de la GAM.

Las áreas donde se han realizado por las personas usuarias encuestadas, corresponde a un 33 % de apelaciones, escritos, recursos, mientras que un 18% corresponde a audiencias y juicios. .

##### **Canales de atención**

Un 54% de las personas usuarias, equivalente a 426 encuestados, indicaron que el canal más utilizado es de forma presencial, seguido por un 39% que han utilizado el sistema en línea del Poder Judicial.

Las principales razones de la presencialidad, se tiene que las personas usuarias creen que el servicio presencial es más eficiente o que se le atenderá mejor, o solamente se puede realizar de forma presencial.

Las personas usuarias se informan de los servicios del Poder Judicial en un 28% Página Web del Poder Judicial, un 23% de forma presencial en el Poder Judicial mientras que otros medios como Chat Bot del Poder Judicial no se utilizan.

El 27% indica conocer el sistema de gestión en línea, el 21% conoce la guía telefónica de ubicación de oficinas y el medio de consulta menos conocido son los puestos de información.

Las personas usuarias han realizado trámites, siendo los juzgados las áreas de mayor recurrencia, con un 66%, seguido por el Ministerio Público con un 11%.

El 18% son trámites de familia, 16% son trámites penales y el 15% son trámites civiles.

Al respecto del último trámite realizado por las personas usuarias, se obtuvo que el 33% fueron presentación de escritos, gestiones, oficios, apelaciones, recursos, el 18% asistieron a una audiencia o juicios.

### **Dimensiones de evaluación**

El 60 % de las personas usuarias indica que el tiempo de espera para ser atendido está en una escala entre muy bien y bien, el 21 % lo califica como regular, mientras que el 19% indica que el tiempo de espera está en una escala entre mal y muy mal.

El 71 % de los usuarios indica que la disposición del personal para atender y resolver dudas y consultas está en una escala entre muy buena y buena, el 18% lo califica como regular y el 11% en una escala entre muy mal y regular.

En cuanto a facilidad para establecer contacto con la institución y mantener una comunicación fluida se obtuvo un 61 % con calificación entre bien y muy bien, un 20 % como regular y un 19% con escala de mal y muy mal o no aplica.

En este mismo sentido, la facilidad para encontrar información del trámite es de un 73%, un 14% indica que es regular y un 13% indica que esta en una escala entre muy mal o mal.

El 75% de las personas usuarias fue atendida en un tiempo inferior a los 30 minutos y el 25% fue atendido en un lapso mayor a 30 minutos .

### **Capacidad Técnica Institucional**

Un 71% de las personas usuarias indican que el trámite fue realizado de forma correcta y sin errores desde la primera vez con una escala entre muy bien y bien, un 16% lo califica como regular y un 15% entre mal y muy mal.

Un 78% de las personas usuarias indican que el personal judicial mostró conocimiento y dominio de su puesto para brindarle el servicio con una escala entre muy bien y bien, un 13% lo califica como regular y un 6% entre mal y muy mal.

Un 68% de las personas usuarias confía en que se le brindará una solución a su necesidad cuando acude al Poder Judicial con una escala entre muy bien y bien, un 19% lo califica como regular y un 13% entre mal y muy mal.

### **Trato brindado por el personal judicial**

En todos los casos analizados, los rubros sobre si el personal judicial utilizó lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos o palabras difíciles de comprender con un 84% en una escala de muy bueno y bueno , 9% como regular y 7% entre malo y muy malo.

El personal judicial mostró amabilidad y respeto durante la atención obtuvo una nota de 85% en una escala de muy bueno y bueno , 9% como regular y 6% entre malo y muy malo.

El personal judicial mostró interés en su problema y en resolverlo obtuvo un 78% en una escala de muy bueno y bueno , 17% como regular y 10% entre malo y muy malo.

### **Aspectos físicos de las instalaciones**

De los rubros analizados, el 73% opina que la distribución de los espacios de zonas de espera y atención al público es muy buena, 19% considera que regular y 8% los califica como entre mal y muy mal.

El 63% considera que los espacios que permitan el resguardo de la privacidad en el proceso judicial está en una escala entre muy bueno y bueno, el 20% lo considera regular y el 17% los califica como entre mal y muy mal.

El 86% considera que cuenta de rotulaciones y señalizaciones claras y visibles está en una escala entre muy bueno y bueno, el 8% lo considera regular y el 5% los califica como entre mal y muy mal.

El 73% considera que la distribución de los espacios de zonas de espera y atención al público está en una escala entre muy bueno y bueno, el 7% lo considera regular y el 4% los califica como entre mal y muy mal.

El 89% de las personas usuarias consideran, en una escala de muy bien y bien que las instalaciones cuentan de accesibilidad (puntos de acceso, escaleras, ascensores, rampas, entre otros), el 7% considera que es regular y el 4% que es entre malo y muy malo.

### **Satisfacción con el servicio**

El 73% de las personas usuarias se encuentran entre muy satisfechas y satisfechas con el servicio y el 27% se encuentra en una escala imparcial o poco o nada satisfecho.

211 comentarios con las razones del porque no hay satisfacción con los servicios recibidos, donde sobresale:

- Tiempo de espera para ser atendido en sus trámites con 68 opiniones
- Tiempo de trámite del proceso judicial (mora judicial) con 56 opiniones
- Atención y trato con 32 opiniones.

## **Retardo Judicial**

El 63% de las personas usuarias cree que los tiempos de respuesta de resolución de casos es entre muy lento y lento, 32% considera que no son ni rápidos ni lentos o no sabe y un 5% considera que los trámites se resuelven entre muy rápidos y rápidos.

Las personas usuarias creen que el avance en los procesos no es rápido, dando como resultado que la alta demanda de servicios de justicia con 466 opiniones, 352 creen que se deben a la falta de personal judicial.

El 73% de las personas usuarias opina que el tiempo aceptable para que el Poder Judicial resuelva un caso es menos de un año.

El 66% de los encuestados indicó tener trámites judiciales en proceso.

El 40% de las personas usuarias tienen trámites iniciados en el poder judicial en los últimos 3 años.

De los trámites iniciados, el 20.81% es para escritos, gestiones, oficios, apelaciones o recursos, el 15.26% asisten a audiencias o juicios y el 11.85% se presentan a interponer una denuncia o demanda.

## **Teletrabajo**

El 56% de los encuestados indicó saber que el Poder Judicial ha aplicado la modalidad de teletrabajo en algunos de sus puestos, y el 64% está de acuerdo con la aplicación del teletrabajo en el Poder Judicial.

Sobre la influencia del teletrabajo en las labores del Poder Judicial, un 42 % indica que influye positivamente o no influye, 32% de todos los encuestados, opina que el teletrabajo influye negativamente y un 26% no sabe, en la prestación de los servicios de judicial.

Las principales razones por las cuales las personas usuarias no están de acuerdo con el teletrabajo , 156 menciones que indican que el servicio puede ser más lento, 145 menciones de que no se puede localizar a las personas funcionarias judiciales

y 123 menciones sobre indican creer que en la casa las personas funcionarias judiciales no trabajan.

### **Imagen y legitimidad**

De las 793 encuestas, 728 de las personas usuarias indicaron que la principal función del Poder Judicial es impartir justicia.

Un 56% de la personas usuarias indicaron que la percepción de la labor del Poder Judicial es entre muy buena y buena, un 35% considera la labor como regular, un 9% considera que la labor es entre mala y muy mala.

El 63% de las personas usuarias indican que, si la persona o alguien de la familia es víctima de algún delito, el mandato de justicia “pronta y cumplida” no se cumpliría en Costa Rica.

El 51% de las personas usuarias considera que el Poder Judicial colabora en la lucha contra la corrupción, el 33% piensa que no colabora y el 16% responde no saber.

El 72% de las personas usuarias considera que el Poder Judicial es una institución cercana y accesible a las personas, el 21% considera que no lo es y solamente el 7% indica no saberlo.

738 han oído hablar de las Salas de Corte de las cuales el 59% de las personas usuarias indica que el servicio es entre bueno y muy bueno, el 18% indica ser regular y el 23% de los usuarios no responde o indica ser entre malo y muy malo.

785 han oído hablar de los Tribunales, de las cuales el 62% de las personas usuarias indica que el servicio es entre bueno y muy bueno, el 22% indica ser regular y el 16 % de los usuarios no responde o indica ser entre malo y muy malo.

377 han oído hablar de los Juzgados, de las cuales el 58% de las personas usuarias indica que el servicio es entre bueno y muy bueno, el 30% indica ser regular y el 12 % de los usuarios no responde o indica ser entre malo y muy malo.

De las personas usuarias entrevistadas 762 han oído hablar de la Fiscalía, de las cuales el 48% de las personas usuarias indica que el servicio es entre bueno y muy bueno, el 26% indica ser regular y el 26 % de los usuarios no responde o indica ser entre malo y muy malo.

De las personas usuarias entrevistadas 746 han oído hablar de la de la Defensa Pública, de las cuales el 48% de las personas usuarias indica que el servicio es entre bueno y muy bueno, el 19% indica ser regular y el 33 % de los usuarios no responde o indica ser entre malo y muy malo.

El 37% de las personas usuarias indica que el servicio del Organismo de Investigación Judicial es bueno, de las cuales el 52% de las personas usuarias indica que el servicio es entre bueno y muy bueno, el 23% indica ser regular y el 25 % de los usuarios no responde o indica ser entre malo y muy malo.

Las personas usuarias creen que los principales aspectos negativos o problemas que considera que afectan la labor del Poder Judicial se tienen la alta demanda de servicios con 484 menciones, personas que “no hacen su trabajo” con 336 menciones, rotación de personal con 258 menciones.

Dentro de las principales recomendaciones que comentan los usuarios son:

- Mejorar los servicios de atención telefónica.
- Capacitar al personal que atiende público en materias específicas , por ejemplo, si una funcionario labora en el juzgado de familia, que tenga toda la información a mano de los diferentes servicios que se ofrece al público, considerando requisito, plazos, procedimientos .Asimismo fortalecer los canales de comunicación digital para que las personas usuarias puedan acceder a los servicios de forma mas ágil.
- Automatización de procesos.
- Agilidad en los procesos se ha visto afectada oír el teletrabajo.

## **5. Recomendaciones**

- Fortalecer los medios de consulta del Poder Judicial.
- Capacitar al personal que atiende público en materias específicas , por ejemplo, si una funcionario labora en el juzgado de familia, que tenga toda la

información a mano de los diferentes servicios que se ofrece al público, considerando requisito, plazos, procedimientos .Asimismo fortalecer los canales de comunicación digital para que las personas usuarias puedan acceder a los servicios de forma más ágil.

- Identificar cuales servicios que se brinda en el poder judicial, pueden medirse los plazos de resolución e identifica en que parte del proceso se puede lograr una optimización de trámites y de plazos, tomando en consideración que un gran porcentaje de las personas usuarias indicaron que el plazo razonable podría ser inferior a un año.
- Identificar indicadores del personal que se encuentra tanto en teletrabajo como en trabajo presencial, para determinar el rendimiento de los funcionarios en los diferentes canales de atención.
- Verificar cuales servicios de atención telefónica y cuales áreas, son las más desatendidas para las personas usuarias.

## 6. Anexos

- Anexo 1: Cuestionario elaborado para la aplicación de encuestas por parte de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, remitido bajo el nombre de: ***“VERSION4 Telefónica Propuesta de Encuesta 2023”***.

## **Encuesta de percepción de los servicios del Poder Judicial 2023**

### **Introducción**

Buenos días/ tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_, actualmente estamos realizando un estudio de percepción de los servicios que brinda el Poder Judicial, esto con el fin de mejorar la atención. La encuesta es confidencial y voluntaria, además la información recopilada será utilizada únicamente para fines institucionales y tiene una duración de aproximadamente \_\_\_ minutos. ¿Nos permitiría aplicarle la encuesta?

1. ¿Ha realizado algún trámite o consulta en el Poder Judicial en los últimos 2 años?

Sí

No (finaliza)

2. ¿Cuál es el canal que más utiliza para realizar un trámite o consulta en el Poder Judicial?

Presencial (PASA A PREGUNTA 3)

Telefónico (PASA A PREGUNTA 4)

Sistema de Gestión en Línea Web (PASA A PREGUNTA 4)

App móvil del Poder Judicial (PASA A PREGUNTA 4)

Correo electrónico (PASA A PREGUNTA 4)

3. ¿Qué le motiva a presentarse de forma presencial en las instalaciones judiciales y no realizar el trámite por otro canal electrónico?

Solamente se puede realizar de forma presencial

Cree que el servicio presencial es más eficiente o que se le atenderá mejor

Intenta llamar vía telefónica y no recibe respuesta o no le atienden lo solicitado

Intenta comunicarse vía correo electrónico y no recibe respuesta o no le atienden lo solicitado

Consulta la página del Poder Judicial y no encuentra la información requerida

Consulta las redes sociales del Poder Judicial y no encuentra la información requerida

Tiene problemas con el Sistema de Gestión en Línea

Desconoce otras formas de acceder al servicio

4. ¿Cómo se informa de los servicios que da el Poder Judicial cuando necesita hacer un trámite? (No leer opciones)

Página Web del Poder Judicial

Redes Sociales

Por medio de Abogado o Abogada

Por medio de un familiar, amistad o colega

De forma presencial en el Poder Judicial

Vía telefónica en el Poder Judicial

Correo electrónico del Poder Judicial

WhatsApp del Poder Judicial

Formulario Web del Poder Judicial

Chat Bot del Poder Judicial

Prensa escrita (periódico)

Radio y televisión

5. De los siguientes recursos de consulta que ofrece el Poder Judicial, por favor indíqueme ¿cuáles conoce usted? (Leer opciones, respuesta una a una, respuesta múltiple)

Catálogo de servicios

Guía telefónica de ubicación de oficinas

Sistema de Gestión en Línea

Nexus PJ

Puestos de información

Ninguna de las anteriores

6. ¿En cuál provincia realizó el trámite o consulta?

San José

Alajuela

Cartago

Heredia

Guanacaste

Puntarenas

Limón

7. ¿En qué oficina del Poder Judicial realizó su trámite? Marcar la opción que se adecúa a la respuesta de la persona usuaria (no leer opciones)

Un Juzgado

Un Tribunal

Salas

El Ministerio Público o Fiscalía

La Defensa Pública

El Organismo de Investigación Judicial (OIJ)/Oficina de recepción de denuncias

El Registro Judicial o ventanilla de hoja de delincuencia

Recepción de documentos

Otra: \_\_\_\_\_

No sabe

8. ¿Con qué área se relaciona el trámite que realizó? Marcar la opción que se adecúa a la respuesta de la persona usuaria (no leer opciones)

Trámite administrativo (hojas de delincuencia, certificaciones, solicitar usuario gestión en línea, otras)

Penal

Penal Juvenil

Contravenciones

Laboral y/o Seguridad Social

Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda

Familia

Pensiones Alimentarias

Niñez y adolescencia

Violencia doméstica

Civil

Agrario

Notarial

Concursal -herencias personas jurídicas

Cobro

Tránsito

Constitucional

9. ¿Cuál fue el último trámite realizado? (no leer paréntesis son para orientación de la persona encuestadora)

Solicitud de información (horarios, teléfonos, información de índole administrativo)

Presentar un escrito/gestión/oficio/apelación/recurso

Órdenes de apremio

Consulta acerca de un expediente

Hoja de delincuencia

Interponer denuncia o demanda

Asistir a una audiencia/juicio

Solicitud de acceso para el Sistema de Gestión en Línea

Giros de dinero

Otro: \_\_\_\_\_

10. En una escala de 1 a 5, donde 1=Muy mal y 5=Muy bien ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de la capacidad de respuesta institucional para brindarle el servicio?

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	No aplica
-------------------	---	---	---	---	---	-----------

Tiempo de espera para ser atendido/a

Disposición del personal judicial para atenderle y resolver sus dudas y consultas

Facilidad para establecer contacto con la institución y mantener una comunicación fluida

Facilidad de encontrar información del trámite

11. ¿Cuánto tiempo tardó en ser atendido (a) o en obtener la información que estaba buscando?

Menos de 5 minutos

De 5 minutos a menos de 15 minutos

De 15 minutos a menos de 30 minutos

De 30 minutos a menos de 1 hora

De 1 hora a 2 horas

Más de 2 horas

12. En una escala de 1 a 5, donde 1=Muy mal y 5=Muy bien ¿Cómo calificaría el cumplimiento de las siguientes afirmaciones acerca de la capacidad técnica institucional para brindarle el servicio?

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	No aplica
El trámite fue realizado de forma correcta y sin errores desde la primera vez						
El personal judicial mostró conocimiento y dominio de su puesto para brindarle el servicio						
Usted confía en que se le brindará una solución a su necesidad cuando acude al Poder Judicial						

13. Con respecto al trato recibido por el personal judicial, en una escala de 1 a 5, donde 1=Muy mal y 5=Muy bien, ¿cómo calificaría el cumplimiento de las siguientes afirmaciones?

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	No aplica
El personal judicial utilizó lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos o palabras difíciles de comprender						
El personal judicial mostró amabilidad y respeto durante la atención						
El personal judicial mostró interés en su problema y en resolverlo						
El personal judicial le atendió de forma fluida y sin interrupciones						

14. En una escala de 1 a 5 donde 1=Muy mal y 5=Muy bien, ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos físicos de las instalaciones

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5	No aplica/no sabe
-------------------	---	---	---	---	---	-------------------

Distribución de los espacios de zonas de espera y atención al público  
Espacios que permitan el resguardo de la privacidad en el proceso judicial  
Rotulaciones y señalizaciones claras y visibles  
Acceso a las instalaciones (puntos de acceso, escaleras, ascensores, rampas, entre otros)

15. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio?

Muy satisfecho/a

Satisfecho/a

Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a

Poco satisfecho/a

Nada satisfecho/a

16. ¿Cuáles es el principal motivo por el que se encuentra regular poco o nada satisfecho/a con el servicio? (solo si marcan regular, poco o nada satisfecho/a )

Atención y trato

Tiempo de espera para ser atendido en sus trámites

Tiempo de trámite del proceso judicial (mora judicial)

Estado de las instalaciones

Diseño de las plataformas virtual

Tiempo de carga de las plataformas virtual

Otro: \_\_\_\_\_

### **Retardo judicial**

17. Usted cree que los tiempos de respuesta del Poder Judicial para resolver casos y dictar una sentencia o resolución son:

Muy rápidos

Rápidos

Ni rápidos ni lentos

Lentos (pasar a 18)

Muy lentos (pasar a 18)

18. De las siguientes posibles razones ¿cuál o cuáles cree que provocan que el avance en los procesos no sea rápido? (respuesta múltiple)  
(solo a quienes contestaron Ni rápidos ni lento, Lentos, Muy lentos)

Rotación de personal del Poder Judicial (que periódicamente cambien el juez/a, defensor/a o personas encargadas de llevar el caso)

El desempeño de las personas servidoras judiciales

La alta demanda de servicios de justicia

Falta de personal judicial

Trámites excesivos

Aplicación de teletrabajo

Otras causas ajenas al Poder Judicial (por ejemplo: atrasos del abogado/a, atrasos generados por una de las partes, etc.)

Otros: \_\_\_\_\_

19. ¿Cuál es el tiempo que usted considera “aceptable” para que el Poder Judicial resuelva un caso, desde que se interpone la denuncia y/o demanda hasta que se brinda una resolución final?

Menos de 1 año

De 1 a 2 años

De 2 a 3 años

De 3 a 4 años

De 4 a 5 años

Más de 5 años

20. ¿Actualmente es usted parte de un proceso judicial en trámite?

Sí (pasar a 21)

No (pasar a 22)

21. ¿En qué año inició su proceso judicial?

### **Teletrabajo (todos)**

22. ¿Sabía usted que el Poder Judicial ha aplicado la modalidad de teletrabajo en algunos de sus puestos?

Sí

No

23. ¿Considera usted que el teletrabajo influye en la prestación de los servicios de justicia?

No influye el servicio es el mismo

Influye de forma negativa (el servicio es peor)

Influye de forma positiva (el servicio es mejor)

No sabe

24.¿Está usted de acuerdo con la aplicación del teletrabajo en el Poder Judicial?

Sí

No

25.¿Por qué no está de acuerdo? (NO leer opciones de respuesta) (selección múltiple)

Porque ya no lo amerita y considera que era aplicable solo durante el inicio de la pandemia por COVID-19

Porque el servicio puede ser más lento

Porque no se puede localizar a las personas funcionarias judiciales

Porque cree que en la casa las personas funcionarias judiciales no trabajan

Ya ha tenido una mala experiencia con el Poder Judicial debido al teletrabajo

Otra \_\_\_\_\_

### **Imagen y legitimidad (todos)**

26.¿Sabe usted cuál es la función del Poder Judicial?

Impartir justicia.

Hacer leyes

Aprobar presupuesto

Otro \_\_\_\_\_

No sabe/no responde

27.¿Cómo percibe usted la labor del Poder Judicial?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

No sabe/no responde

28. Si usted o alguien de su familia es víctima de algún delito, ¿considera que el mandato de justicia “pronta y cumplida” se cumpliría en Costa Rica?

Sí

No

No sabe / no responde

29. ¿Cree usted que el Poder Judicial colabora en la lucha contra la corrupción?

Sí

No

No sabe/no responde

30. ¿Percibe usted que el Poder Judicial es una institución cercana y accesible a las personas?

Sí

No ¿Por qué?

No sabe/no responde

31. Le voy a leer algunas oficinas del Poder Judicial y quiero que me diga si ha oído hablar de ellas y si su opinión es muy buena, buena, mala o muy mala

	Ha oído	No ha oído		MB	B	R (no leer)	M	MM	NS/NR	
Salas de la Corte	1	2	/__/	5	4	3	2	1	9	/__/
Tribunales	1	2	/__/	5	4	3	2	1	9	/__/

Juzgados	1	2	/__/ <input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1	9	/__/ <input type="checkbox"/>
Fiscalía General de la República (Ministerio Público)	1	2	/__/ <input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1	9	/__/ <input type="checkbox"/>
Defensa Pública	1	2	/__/ <input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1	9	/__/ <input type="checkbox"/>
Organismo de Investigación Judicial (OIJ)	1	2	/__/ <input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1	9	/__/ <input type="checkbox"/>

32.¿Mencione tres aspectos negativos o problemas que considera que afectan la labor del Poder Judicial? (no leer opciones solo marcar si lo que la persona dice se relaciona con alguna de estas, de lo contrario completar campo de “otro”)

Falta de presupuesto

Rotación de personal judicial

Alta demanda de servicios

Corrupción

Personas que “no hacen su trabajo”

Falta de experiencia

Otro: \_\_\_\_\_

33.¿Qué recomendaciones nos puede dar para mejorar el servicio y la atención de las personas usuarias del Poder Judicial?

Ya para finalizar y solo con fines de clasificación, me podría indicar:

34. ¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_

Menor de 18 años

De 18 a 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a 55 años

De 56 a 64 años

65 años o más

35. ¿Cuál es su último grado de estudios?

Sin estudios

Primaria incompleta

Primaria completa

Secundaria incompleta

Secundaria completa

Técnico o para universitario

Universitario incompleto

Universitario completo

36. ¿Usted forma parte de alguna de las siguientes poblaciones?

Persona adulta mayor

Persona migrante

Persona con discapacidad (temporal o permanente)

Persona indígena

Persona afrodescendiente

Persona privada de libertad

Persona LGBTQL+

Ninguna

Otra, ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

37. ¿Cuál es su ocupación actual?

Asalariado/a (de empresa pública o privada) jornada normal

Asalariado/a (de empresa pública o privada) jornada reducida

Trabajador independiente

Pensionado/a

Desempleado/a

Estudiante

Administrador/a del Hogar

Otro

38. ¿Podría indicarme su sexo?:

Hombre

Mujer

Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_