

Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense

Proyecto 2024



Resumen ejecutivo

En el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 – 2024, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial asumió el diseño, desarrollo y puesta en marcha del proyecto Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense, cuyo propósito es mejorar la gestión interna del proceso de evaluación de los servicios institucionales basado en criterios técnicos y fiables. La culminación de este proyecto representa un claro esfuerzo por cumplir las recomendaciones externas definidas por instancias de control y fiscalización, así como también por acercar más al Poder Judicial a las percepciones ciudadanas sobre de la calidad de sus servicios.

La metodología propuesta implicó una labor de investigación teórica y práctica sobre técnicas evaluativas para la medición de servicios, al igual que, la implementación de ejercicios piloto dentro de los diferentes ámbitos institucionales para constatar que las evaluaciones fuesen viables y oportunas para las necesidades específicas del Poder Judicial en la actualidad y futuro próximo. Su desarrollo consistió en cuatro etapas subsecuentes las cuales se detallan a continuación.

La primera de estas se realizó durante el periodo 2019 y consistió en recopilar y documentar todos aquellos ejercicios evaluativos que, hasta ese momento, habían efectuado diferentes instancias del Poder Judicial y otras organizaciones externas, todo esto con el objetivo de analizar sus fines evaluativos, la manera en la que se llevaron a cabo y la calidad de la información que fue obtenida de estos. A partir de estos esfuerzos iniciales, se realizó la entrega del primer producto de avance que fue denominado “Experiencias previas”.

De manera seguida, en la segunda (2019-2020) y tercera etapa (2021-2023) las labores del

proyecto se enfocaron en el desarrollo del segundo producto denominado “Metodología de Evaluación”, para este producto se realizaron una serie de tareas que incluyeron:

- 1) La construcción de un modelo teórico de evaluación de servicios ajustado a las particularidades del sistema judicial costarricense, para lo cual se hizo una revisión de distintas fuentes bibliográficas, así como de los resultados que mostraron las experiencias recopiladas en la primera etapa.
- 2) Un Catálogo de Servicios Institucional que fungió como base para identificar todos los servicios que se ofrecen, así como las instancias responsables de brindarlos.
- 3) La estructura de evaluaciones con base en el modelo teórico diseñado y los instrumentos necesarios para la operativización de este, así como los indicadores que permitirían la trazabilidad en el tiempo.
- 4) Aplicación de planes piloto de los instrumentos de evaluación diseñados para determinar su viabilidad de conformidad con los fines establecidos (de todas aquellas evaluaciones que se plantearon dentro de la metodología, se efectuaron aplicaciones piloto, lo cual evidenció que era posible conocer y diagnosticar aspectos relativos a la satisfacción y calidad en la prestación de servicios vitales que el Poder Judicial brinda a su población usuaria)

Con el fin de resaltar algunos ejemplos, a través de las encuestas a personas usuarias se ha

logrado conocer directamente las opiniones sobre los servicios que brindan los despachos, tribunales y salas. Mediante los estudios de verificación telefónica se han revelado datos de suma validez como la tasa de contestación de llamadas de las oficinas y despachos pertenecientes al ámbito Jurisdiccional y Auxiliar de Justicia.

Del mismo modo, considerando el uso de los canales electrónicos institucionales, también se han construido mediciones focalizadas de la mano de la opinión que brinda la población usuaria, como ha sido caso de la evaluación de la plataforma de Gestión en Línea, la cual fue habilitada por medio de un enlace ubicado en la página de inicio.

Habiendo aplicado todos los ejercicios pilotos durante el 2023, se pudo dar paso la cuarta etapa en el año 2024, que tuvo como finalidad la creación de la Estrategia de Implementación y el cierre. En dicha estrategia se detallan los aspectos relativos a cada una de las evaluaciones que se enmarcan en la metodología, tales como el tipo de implementación, el alcance, las actividades por realizar, la periodicidad de su aplicación y los recursos necesarios para llevarlas a cabo.

Siendo así, el presente documento funge como una memoria que recopila todo el proceso desarrollado para la culminación exitosa del proyecto Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense. Se espera que los réditos que se logren obtener de su aplicación en el tiempo permitan mejorar la celeridad, la calidad y eficiencia en la que los servicios instituciones se prestan a la población usuaria y, de esta manera, fortalecer la confianza de la sociedad costarricense en el sistema de administración de justicia.



Índice

Introducción	05
Justificación	06
Objetivo del proyecto	07
Alineación estratégica	07
Alcance del proyecto	08
Descripción del tipo de metodología de gestión de proyectos empleada	09
Capítulo 1: Construcción de un modelo de evaluación de servicios para el Poder Judicial	11
1.1 Antecedentes institucionales de las evaluaciones	12
1.2 Desarrollo del Modelo de Evaluación de Servicios	14
1.3 Definición de los Servicios Institucionales para el Poder Judicial	20
Capítulo 2: Propuesta de evaluaciones y planes de implementación para el Poder Judicial	23
2.1 Evaluaciones del Canal Presencial	24
2.1.1 Encuestas de percepción de los servicios de justicia en Juzgados, Tribunales y Salas	24
2.1.2 Sondeos mediante Códigos QR	33
2.1.3 Cliente Incógnito	41
2.2 Evaluaciones del Canal Telefónico	47
2.2.1 Verificación de la atención telefónica	47
2.3 Evaluaciones del Canal Electrónico	53
2.3.1 Sondeo de Gestión en Línea	53
2.3.2 Sondeo de atención por correo electrónico	59
2.3.3 Verificación de páginas web	66
2.4 Acciones de monitoreo	72
Capítulo 3: Alternativas tecnológicas a las evaluaciones	73
3.1 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal presencial	75
3.1.1 Customer Relationship Manager (CRM)	75
3.1.2 Terminales Happy or Not	78
3.2 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal telefónico	80
3.2.1 Sistema IVR (Interactive Voice Response)	82
3.2.2 Análisis de registros de llamadas obtenidos mediante líneas VoIP	84
3.3 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal electrónico	84
3.3.1 Análisis de estadísticas en sitios web	84
3.3.2 Análisis de comportamiento y uso de Aplicación Móvil del Poder Judicial por medio de plataformas de gestión de aplicaciones	86

Introducción

La prestación de servicios públicos es fundamental para cualquier sociedad moderna, ya que impacta directamente en la calidad de vida de la ciudadanía y en las condiciones de desarrollo de cualquier país. No obstante, la mera existencia de estos servicios no garantiza su efectividad ni la satisfacción entre su población usuaria; de allí entonces que resulte crucial que estos sean sometidos a mediciones periódicas para asegurar que estos sean prestados bajo parámetros idóneos de calidad, celeridad y eficiencia.

En el contexto de las competencias que están a cargo del Poder Judicial, la evaluación de sus servicios institucionales adquiere aún más relevancia dado su papel preponderante en el sistema de administración de justicia, el cual se debe ejercer con pleno apego a los principios esenciales de un Estado de Derecho como lo son la transparencia, la rendición de cuenta y la mejora continua. Se puede concluir entonces que la inversión de esfuerzos institucionales en la evaluación de servicios es en consecuencia una inversión en la democracia y en el bienestar de la sociedad.

Desde su génesis, este ha sido el propósito del proyecto Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense, el cual en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 – 2024 fue asumido por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial. A partir de su implementación a nivel institucional, se espera que se desplieguen distintas evaluaciones de manera periódica en los diferentes canales de atención disponibles para las personas usuaria: presencial, telefónico y electrónico.

Cada una de las evaluaciones que integran la presente metodología responden a las necesidades de conocer la perspectiva usuaria del quehacer institucional bajo parámetros técnicos definidos en dimensiones evaluativas.

Se busca que, por medio de la evaluación del quehacer institucional, sea posible diagnosticar oportunidades de mejora asociadas a la prestación del servicio y generar recomendaciones específicas para atenderlas. Solamente de esta forma, se espera incentivar una cultura orientada a prestar en todo momento un servicio de calidad, célere y eficiente, que responda de forma oportuna a las demandas de la población usuaria y que se adapte a los rápidos cambios sociales que se experimentan en tiempos actuales.

Justificación

En la Administración Pública, la razón de ser del servicio consiste en la satisfacción de las necesidades que tiene la población en áreas específicas; en esta línea y por mandato constitucional, al Poder Judicial desde sus diferentes ámbitos, le corresponde garantizar la administración de justicia de manera pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes, por lo que todo esfuerzo institucional debe estar orientado al cumplimiento de esa misión.

Es deber de las instancias del Estado, cuantificar el grado en que están siendo cubiertas las necesidades de las personas que utilizan los servicios públicos, ya que solo de esta manera es posible generar acciones preventivas y correctivas que promuevan el mejoramiento continuo que, además, en el caso del Poder Judicial se encuentra relacionado con una expectativa definida en términos de tiempo, efectividad, acceso y objetividad con la que se atienden servicios de índole judicial.

Para desarrollar esta labor evaluativa, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial ha asumido el rol como instancia administrativa a cargo, esto en concordancia con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios (Ley N° 9158), que en su artículo 14, inciso 13, dispone que tiene por función:

Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

Históricamente, la Contraloría de Servicios ha cumplido dicha labor evaluativa dentro de los servicios que brinda la institución. En un inicio, los estudios efectuados contaban con un enfoque para las instancias del ámbito jurisdiccional y auxiliar de justicia que

reportaban mayor cantidad de quejas, dato que se convirtió en el indicador de selección. Posteriormente, los estudios se desarrollaron en las instancias que por determinaciones de la Administración Activa serían intervenidas dentro del marco de proyectos de interés institucional, al igual que también se realizaban por la solicitud concreta de instancias judiciales.

A partir de la experiencia obtenida con cada ejercicio evaluativo, los métodos de evaluación fueron mejorándose de manera progresiva y es así como, visualizando la necesidad de estandarizar la forma en la que estos se llevaban a cabo y aprovechando el diseño del Plan Estratégico Institucional 2019 – 2024, surge el proyecto Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense”.

La preponderancia de los esfuerzos puestos en este proyecto radica en que, por primera vez para el Poder Judicial se cuenta con un modelo evaluativo que considere la medición periódica de sus servicios. Con esto será posible dar cumplimiento con los compromisos definidos normativamente, además de las demandas definidas por instituciones de control y evaluación como lo son la Contraloría General de la República (CGR) y el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). Paralelamente, el proyecto busca reforzar los procesos de mejora continua institucionales y optimizar la prestación de los servicios judiciales acordes con las expectativas de calidad esperadas por quienes los utilizan.

Objetivo del proyecto

Construir una metodología para la evaluación de servicios del sistema judicial costarricense, cuya implementación formalice y estandarice este proceso institucional, garantizando la trazabilidad de la información que se genera y la valoración del aporte de las personas usuarias con el fin de fortalecer la toma de decisiones, el mejoramiento del servicio y la evaluación del desempeño.

Alineación estratégica

El proyecto está alineado con el Plan Estratégico Institucional 2019-2024, aprobado por la Corte Plena del Poder Judicial. Específicamente en concordancia con los siguientes componentes del plan:

Objetivo estratégico

Fortalecer la confianza de la sociedad con probidad en el servicio de justicia, para contribuir con el desarrollo integral y sostenible del país.

Acción Estratégica

Desarrollar estrategias de participación ciudadana responsables, activas y sostenibles, que contribuya en la toma de decisiones del Poder Judicial y mejoramiento del servicio público.

Meta Estratégica

Que al finalizar el 2024, se haya implementado una metodología que permita medir la percepción y el grado de confianza de la sociedad sobre el Poder Judicial.

Alcance del proyecto



El proyecto Metodología para la Evaluación del Sistema Judicial Costarricense tiene como propósito de proveer a la institución de un modelo evaluativo basado en criterios técnicos y fiables para la medicación periódica de los servicios que presta a través de los distintos canales de atención.

Con respecto a su alcance, es importante señalar que este proyecto no define cómo la Administración Activa u otras instancias utilizarán los resultados de los ejercicios evaluativos comprendidos en esta metodología para mejorar los servicios institucionales. Por lo tanto, el alcance del proyecto no garantiza una mejora en la satisfacción y confianza de las personas usuarias, ya que esto dependerá de otros factores y de las acciones que la institución implemente con base en las evaluaciones.

Descripción del tipo de metodología de gestión de proyectos empleada

El proyecto “Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense” se realizó mediante la Metodología de Administración de Proyectos Institucional aprobada por la Corte Plena, en sesión N° 02-2020 celebrada el 13 de enero del 2020, artículo XXXIII. Esta metodología de administración de proyectos está conformada por cuatro fases:

1. **Formulación:** se compone del acta de constitución y del estudio factibilidad
2. **Planificación:** está conformado por el plan de gestión y el cronograma del proyecto
3. **Ejecución y seguimiento:** en esta fase se destacan los productos entregables previamente definidos en el plan de gestión, los informes de avance para mantener el control a corto, mediano y largo plazo, así como las solicitudes de cambio que se requieran durante el proyecto
4. **Cierre:** se compone de las lecciones aprendidas durante el desarrollo del proyecto, así como la evaluación de los beneficios de este.

Bajo esta metodología de proyectos, en las dos primeras fases de formulación y planificación se obtienen las entradas (plan de gestión, cronograma, presupuesto), seguidamente se ejecuta el proceso previamente planificado, y se obtienen finalmente los productos esperados.

En virtud de lo anterior, dentro de la etapa de ejecución y seguimiento, se consideró la participación de las personas usuarias (planes piloto) y servidoras judiciales en el desarrollo de este proyecto, el cual se divide en cuatro etapas. La primera inició con la recopilación y documentación de evaluaciones previas realizadas por el Poder Judicial y otras organizaciones, para analizar sus fines, métodos y calidad de la información, esto resultó en el primer producto denominado "Experiencias previas".

En la segunda y tercera etapa, el enfoque se centró en el desarrollo de una 'Metodología de Evaluación'. Durante la segunda etapa, se trabajó en la creación de un modelo teórico ajustado al sistema judicial costarricense y en un Catálogo de Servicios Institucional. En la tercera etapa, se desarrollaron las estructuras de evaluación, el diseño de herramientas, la aplicación de pilotos y la generación de indicadores. Por último, se completó la cuarta etapa con la creación de la "Estrategia de Implementación", que detalló el tipo de evaluaciones, su alcance, periodicidad y recursos necesarios para su aplicación.

Al finalizar el proyecto de *Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense* se generaron quince informes de avance y tres paquetes de trabajo establecidos como parte de la metodología del Portafolio Estratégico Institucional coordinado por la Dirección de Planificación. Seguidamente, se enumeran y describen dichos paquetes de trabajo:

Código	Nombre del entregable	Descripción
EDT.01	Experiencias previas desarrolladas por el Poder Judicial y otras organizaciones, sobre satisfacción y confianza en el Sistema Judicial Costarricense	Documento recopilatorio de las experiencias pasadas que el Poder Judicial, desde sus distintas instancias, ha realizado con la finalidad a la evaluación de los servicios prestados. A su vez, también se consideraron avances que otras organizaciones de manera externa han tenido con la temática tratada.
EDT.02	Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense.	Documento que contiene la propuesta teórica de un modelo evaluativo específicamente construido para responder a las necesidades institucionales considerando el Catálogo de Servicios ofrecido a las personas usuarias. Asimismo, se plasma cada uno de los ejercicios evaluativos según canal de atención, detallando su conceptualización, objetivo, naturaleza, indicadores asociados, forma de cálculo e instrumentos de mediación que se deben aplicar.
EDT.03	Estrategia de implementación	Documento que señala las guías de implementación para cada evaluación que se propuso dentro de la metodología, específicamente su alcance, actividades por realizar, periodicidad, recursos y condiciones necesarias para su ejecución en cada canal de atención (presencial, telefónico y electrónico), además de la forma en que se comunicarán y difundirán los resultados de cada evaluación.

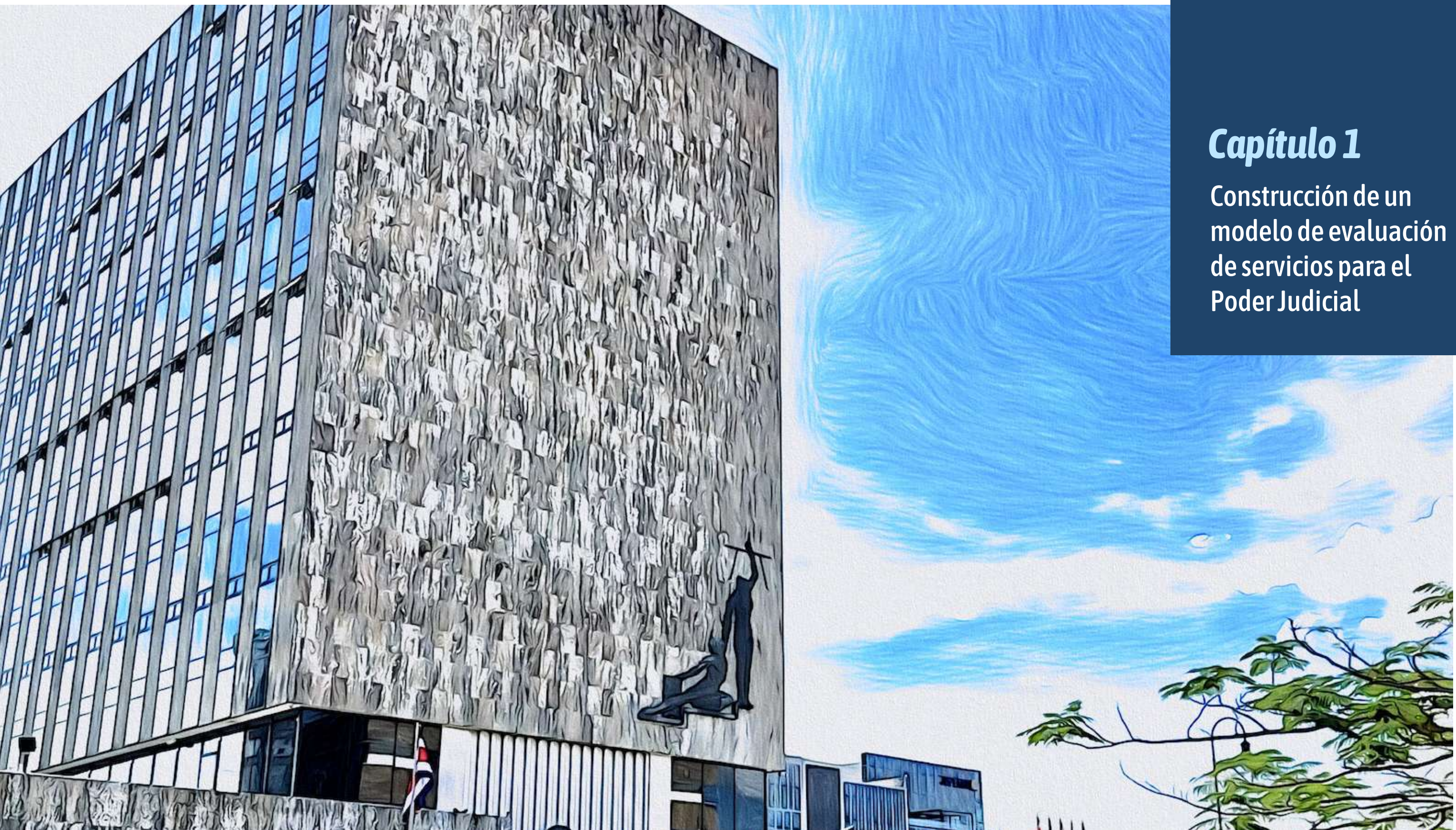
**EDT: Estructura de desglose de trabajo.*

A continuación, se presenta el detalle del cronograma del proyecto de acuerdo con Metodología de Administración de Proyectos Institucional:

Cronograma del proyecto 2019-2024	
Metodología para la evaluación de servicios del sistema judicial	
I Fase de Formulación	
1.1 Estudio de Factibilidad 1.2 Acta de Constitución	
II Fase de Planificación	
2. Plan de Gestión	
III Fase de Ejecución	
3.1 Experiencias previas 3.2 Metodología para medición de satisfacción y confianza 3.3 Estrategia de implementación 3.4 Informes de avance	
IV Fase de Cierre	
4.1 Informe de cierre 4.2 Lecciones aprendidas 4.3 Informe de evaluación de los beneficios del proyecto	

De esta manera, al finalizar el año 2024, se presenta ante las instancias superiores la propuesta de la Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense para su respectiva valoración y aprobación.

En las siguientes secciones de este documento se destaca el contenido generado para cada uno de los productos de la fase de ejecución y seguimiento, iniciando por las experiencias previas que constituyen los antecedentes institucionales con respecto a la evaluación de los servicios, seguido de la propuesta de metodología de evaluación de los servicios y su estrategia de implementación para operativizar la iniciativa.



Capítulo 1

Construcción de un
modelo de evaluación
de servicios para el
Poder Judicial

1.1 Antecedentes institucionales de las evaluaciones

De los trabajos evaluativos que se identificaron tanto a nivel institucional y como externo, fue posible analizar la manera en la que estos fueron desarrollados, su utilidad y resultados en términos económicos, diseño técnico, instrumentos de evaluación creados, alcance y objetividad según fines propuestos. A continuación, a manera de resumen, se presentan los principales hallazgos obtenidos de dicho análisis:



A nivel institucional

- Durante los años 2009 y 2015, la Dirección Ejecutiva del Poder Judicial ejecutó varias encuestas bajo contratación con el objetivo de conocer la percepción, confianza y realidad percibida por las personas usuarias sobre el sistema de justicia costarricense. Para esto se aplicaron criterios estadísticos en aras de garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos en cuanto a las variables de interés definidas, tales como aspectos demográficos, legitimidad y eficiencia percibida, además del grado de confianza en la institucionalidad judicial.
- La Dirección de Planificación del Poder Judicial, en el marco de la realización de proyectos institucionales, también ha aplicado encuestas de opinión dirigidas a personas usuarias de algunos circuitos judiciales y en aras de conocer la percepción de los servicios que ofrecían las oficinas de dichos lugares. Al igual que el caso anterior, también se guardó un rigor técnico y estadístico para recopilar las respuestas de población usuaria y se enfocó en variables asociadas con aspectos demográficos, accesibilidad, acceso tecnológico, infraestructura, motivo de visita a las instalaciones, calidad del servicio y de la atención.
- En el caso de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se encontró que desde su creación ha desarrollado múltiples estudios para conocer y medir la satisfacción de las personas usuarias con respecto a los servicios que reciben del sistema judicial. En su mayoría, estos ejercicios evaluativos fueron realizados por el

personal de planta lo que implicó restricciones de alcance, lo que limitaba sus resultados y la frecuencia con la que estos se aplicaban, fueron focalizados para alguna jurisdiccional o grupos de oficinas y despachos específicos. De forma general, las variables de interés focalizadas en los planteamientos de las evaluaciones giraron en torno al estado de las instalaciones físicas, calidad de atención, tiempos de atención y tramitación, además de reconocer las observaciones de la población usuaria para mejorar la prestación del servicio.

- Otras de las experiencias previas que se identificó fue la del Proyecto GICA-Justicia, en el cual se contó con el apoyo del Programa Regional para la Cohesión Social en América Latina, Sector Justicia de EUROsociaAL+. Con motivo de este proyecto, entre los años 2008 y 2009 se desarrollaron 17 talleres de participación ciudadana en todo el territorio nacional con el objetivo de incorporar la visión de la población usuaria sobre el servicio que brindaba el sistema judicial costarricense. En la etapa de aplicación de cuestionarios también se contó con la colaboración de la Contraloría de Servicios para ampliar el alcance del trabajo de campo. En la recopilación de información contó con rigor estadístico y consideró el análisis de cinco dimensiones del servicio: percepción física, prestación del servicio, capacidad y velocidad de respuesta, confianza en el sistema y enfoque a las necesidades de la persona usuaria.

A nivel externo

Del mapeo efectuado en otras organizaciones externas al Poder Judicial, se identificó la existencia de otras evaluaciones asociadas al Sistema Judicial Costarricense que aportaban insumos para el proyecto, tales como las siguientes:

- Estado de la Justicia 2015, desarrollado por el Programa Estado de la Nación.
- Estado de la Justicia 2017, desarrollado por el Programa Estado de la Nación.
- Encuesta Nacional de Percepción de Transparencia en el Sector Público 2016, desarrollado por la Contraloría General de la República.
- Encuesta Nacional de Percepción de Transparencia en el Sector Público 2019, desarrollado por la Contraloría General de la República.
- Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos 2015, desarrollado por la Contraloría General de la República.
- Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos 2018, desarrollado por la Contraloría General de la República.
- Estudio de Opinión Sociopolítica 2018, desarrollado por el Centro de Investigación de Estudios Políticos de la Universidad de Costa Rica.
- Estudio de Opinión Sociopolítica 2019 desarrollado por el Centro de Investigación de Estudios Políticos de la Universidad de Costa Rica.
- Proyecto de Opinión Pública de América Latina y el Barómetro de las Américas 2017, desarrollado por el Departamento de Ciencias Políticas de la Universidad de Vanderbilt, Estados Unidos.
- Proyecto de Opinión Pública de América Latina y el Barómetro de las Américas 2018-2019, desarrollado por el Departamento de Ciencias Políticas de la Universidad de Vanderbilt, Estados Unidos.

De las evaluaciones previamente mencionadas, se resaltan que todas estas se enmarcan en tener la finalidad de medir la prestación de servicios públicos a partir de la opinión de la población usuaria, o bien, del establecimiento de variables objetivas relativas a parámetros relacionados a la manera en la que dichos servicios son prestados, como lo son la celeridad, la eficiencia y calidad. En todos los ejercicios conocidos, se respetaron metodologías respaldadas por la confiabilidad estadística de los resultados obtenidos y en la creación específica de herramientas evaluativas para su efectiva aplicación.

Conclusiones del análisis de experiencias previas

- A nivel institucional las evaluaciones efectuadas respondían a requerimientos específicos o casuísticos para complementar la necesidad de información sobre una temática definida, o bien, para respaldar el avance de algún proyecto en el que resultaba necesario conocer la opinión de la población usuaria. En consecuencia, se pudo concluir la inexistencia de un marco orientador para los ejercicios evaluativos que realizaba la institución, lo que a su vez derivaba en que estos no contaran con ninguna definición clara de su frecuencia de aplicación, alcance y metas a largo plazo que pretendían obtener con estos.
- Parte de los ejercicios aplicados institucionalmente debían ser contratados a empresas externas para sobrellevarse, ya que las limitaciones de personal hacían imposible ser cubiertos enteramente por las instancias a cargo. Asimismo, si bien en muchas de estas se guardaba relación en conocer la opinión de personas usuarias sobre la calidad y satisfacción de los servicios judiciales, el cambio de los métodos de evaluación y los parámetros estadísticos de confiabilidad hacían imposible cotejar los resultados entre diferentes periodos, o bien, identificar tendencias en torno a las variables de interés establecidas.
- Las evaluaciones hechas externamente por otras organizaciones, si bien brindan información oportuna sobre la valoración general que tiene el Poder Judicial y sus servicios en comparación con otras instancias del Sector Público, sus resultados no permiten profundizar en las razones de las calificaciones obtenidas, ni asociarlos específicamente a algún ámbito judicial o servicio institucional, lo cual limita eventualmente la posibilidad de focalizar acciones correctivas en aquellas oportunidades mejora que se identificaban.

1.2 Desarrollo del Modelo de Evaluación de Servicios



Marco teórico

La evaluación de los servicios es un tema que se ha venido tratando desde hace varios años, y sobre el cual se han generado importantes contribuciones teóricas. Para comprenderlo mejor en el contexto del proyecto, se realizó una revisión bibliográfica de un total de 25 documentos, principalmente artículos académicos, donde se exponían los diferentes modelos existentes y sus aplicaciones en evaluaciones de servicios tanto públicos como privados. Siendo así, debe precisarse que desde la década de los años ochenta surgen dos escuelas de pensamiento que plantean diferentes ideas y formas de medir la calidad de los servicios y sobre las cuales han surgido nuevas teorías, adaptaciones y modelos.

En primer lugar, se ubica la escuela nórdica que se apoya en el trabajo de Grönroos (1984) y sostiene que la calidad es el resultado de la comparación entre el servicio esperado y recibido, considerando la calidad técnica y calidad funcional, además de la imagen corporativa de la empresa (Torres & Vásquez, 2015). En segundo lugar, está la escuela norteamericana, en esta se agrupan las propuestas de evaluación que giran en torno a los aportes de Parasuraman y otros (1985, 1988), quienes identifican cinco dimensiones, y que, paralelamente, diseñaron el instrumento SERVQUAL. (Torres & Vásquez, 2015).

A continuación, de manera respectiva, se presentan las principales ideas planteadas por cada escuela:

Modelo de calidad del servicio de Grönroos

Autores/as: Christian Grönroos

Año: 1984

Descripción

El modelo plantea tres dimensiones para el análisis: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa.

Señala que la evaluación de la calidad técnica es más objetiva que la funcional, agrega que los niveles aceptables se alcanzan cuando la calidad percibida satisface las expectativas del usuario, siendo éste influenciado por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta.

Analiza la brecha entre la calidad esperada y la experimentada, esto se conoce como la teoría de la desconfirmación, es así como una evaluación satisfactoria de la calidad percibida se obtiene cuando la experimentada cumple con las expectativas de la persona usuaria.

Dimensiones

a) La calidad técnica: referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo. Torres & Vásquez (2015)

La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Grönroos denomina la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe.

b) La calidad funcional: representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento. Torres & Vásquez (2015)

La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio.

c) La imagen corporativa: representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido. Torres & Vásquez (2015)

Atributos

a) La calidad técnica: No se encontraron en la bibliografía consultada.

b) La calidad funcional: No se encontraron en la bibliografía consultada.

c) La imagen corporativa: No se encontraron en la bibliografía consultada.

Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) // Modelo Service Performance (SERVPERF) Autores/as: Parasuraman, Zeithaml y Berry // Cronin y Taylor Año: 1988 // 1992

Descripción

SERVQUAL: Se basa en el análisis de la brecha entre las expectativas y la percepción del servicio recibido, por medio de un instrumento de 44 ítems en total (22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido), de esta forma, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

SERVPERF: modelo alternativo al SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio, basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones.

Dimensiones

a) **Fiabilidad:** habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

b) **Seguridad:** conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

c) **Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

d) **Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente.

e) **Empatía:** muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.

Atributos

a) **Fiabilidad:** • Cumple lo prometido • Sincero interés en resolver problemas • Realizan bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo prometido • No cometen errores

b) **Seguridad:** • Comportamiento confiable de los empleados • Los clientes se sienten seguros • Los empleados son amables • Los empleados tienen conocimientos suficientes

c) **Elementos tangibles:** • Equipos de apariencia moderna • Instalaciones visualmente atractivas • Empleados con apariencia pulcra • Elementos materiales atractivos

d) **Capacidad de respuesta:** • Comunican cuándo concluirán el servicio • Los empleados ofrecen un servicio rápido • Los empleados siempre están dispuestos a ayudar • Los empleados nunca están demasiado ocupados

e) **Empatía:** • Ofrecen atención individualizada • Horarios de trabajo convenientes para los clientes • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes

Modelo Multidimensional Jerárquico de Calidad del Servicio Autores/as: Brady y Cronin Año: 2001

Descripción

Este modelo se basa en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global

Dimensiones

a) **Calidad de la interacción**

b) **Ambiente físico**

c) **Calidad de los resultados**

Atributos

a) **Calidad de la interacción** • Actitud • Comportamiento • Experiencia

b) **Ambiente físico:** • Condiciones ambientales • Diseño de las instalaciones • Condiciones para socializar

c) **Calidad de los resultados:** • Tiempo de espera • Elementos tangibles • Valencia del servicio

Propuesta de Modelo de Evaluación de Servicios adaptada al Poder Judicial

En el caso del Poder Judicial, se diseñó un modelo de evaluación compuesto por una base filosófica, cuatro dimensiones de evaluación de los servicios basadas en los modelos existentes en la literatura y dos ejes transversales entre los que se enmarca el modelo.

La base filosófica, que es el punto de partida del modelo, se compone de cuatro conceptos sobre los cuales se enmarca la evaluación de los servicios institucionales y se comprende la naturaleza de estos:



Servicio público

El servicio de justicia que brinda la institución, el cual, por su naturaleza debe entenderse como un servicio orientado a la satisfacción de necesidades de interés público, materializadas a través de las necesidades individuales que presentan las personas que acuden al Poder Judicial.



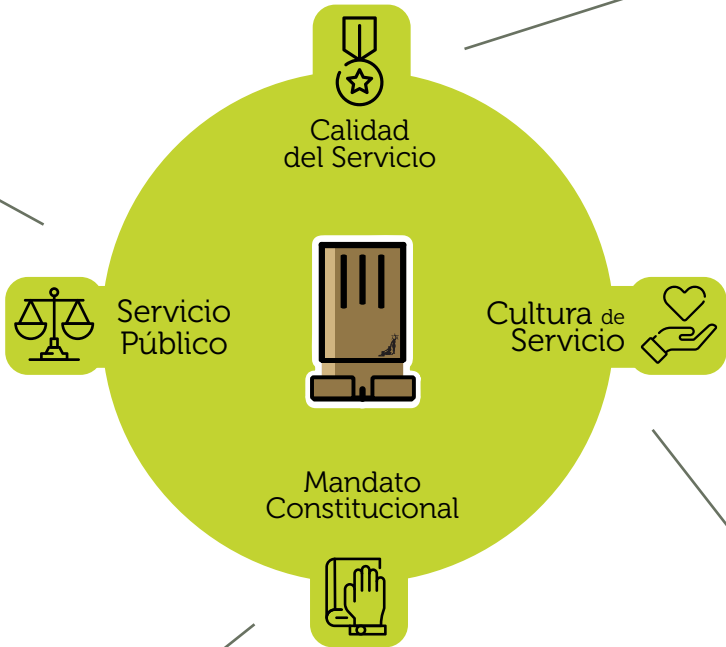
Calidad del servicio

Define la forma en que la institución se plantea satisfacer las necesidades de las personas que requieren el servicio del sistema judicial, el resultado que brinda la institución en comparación a lo que esperan las personas usuarias.



Mandato constitucional

El mandato de “justicia pronta y cumplida” define la misión del Poder Judicial en la satisfacción del servicio de justicia que puedan requerir las personas y que siempre se encuentra sujeto a un marco legal de acatamiento obligatorio por parte de la institución.



Cultura de servicio

Creencias y valores comunes del personal de la institución acerca del servicio, es mediante este elemento que es posible lograr de mejor manera la entrega de servicios con determinados estándares de calidad.

Una vez comprendidos los conceptos de la base filosófica, se determinan cuatro dimensiones de evaluación, cada dimensión contiene una serie de variables e indicadores que permiten operacionalizarlas, según como se detalla seguidamente:

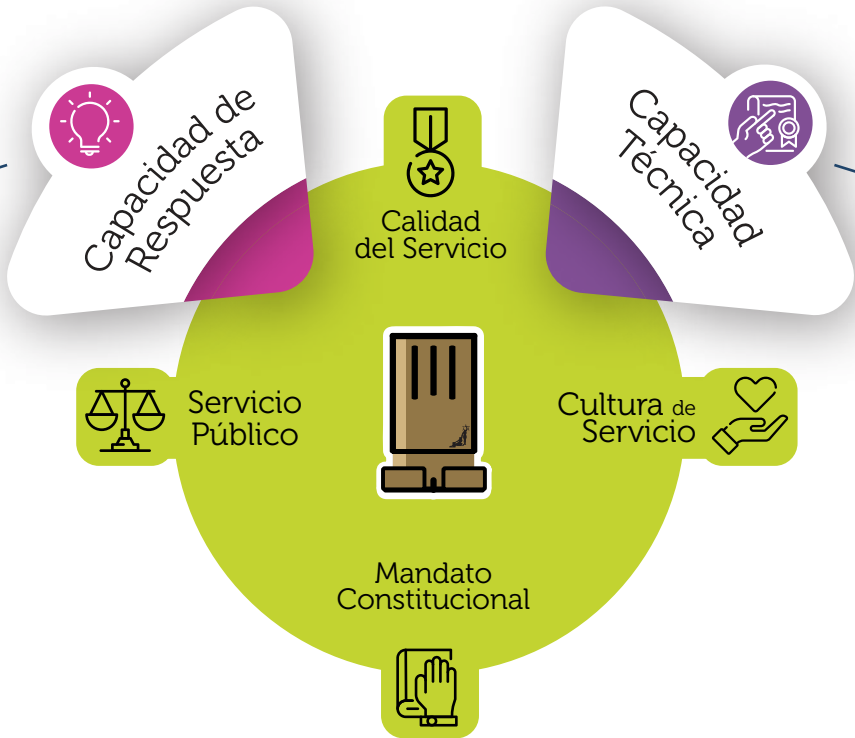
Dimensión 1



Capacidad de respuesta

Permite evaluar la respuesta que brinda la institución en razón del tiempo y la disposición del personal, a las diversas necesidades que presentan las personas usuarias cuando solicitan un servicio.

Variable	Indicador
Tiempos de respuesta	◦ Tiempo de espera en fila ◦ Tiempo dedicado a la atención (en ventanilla, sala de juicio u oficina) ◦ Tiempo del proceso judicial ◦ Puntualidad en el inicio de las diligencias/citaciones con hora previamente acordada
Disposición de la organización para brindar el servicio	◦ Disposición del personal para atender dudas y consultas ◦ Facilidad para establecer contacto con la institución ◦ Facilidad de ubicar el edificio o instalaciones



Dimensión 2



Capacidad técnica

Permite evaluar la respuesta que brinda la institución para garantizar servicios libres de errores.

Variable	Indicador
Fiabilidad	◦ Realización del trámite de forma correcta desde la primera vez ◦ Conocimiento del personal judicial para realizar el trámite
Seguridad	◦ Confianza en que la información es resguardada de forma segura por la institución ◦ Confianza en que la institución brindará una solución al requerimiento de servicio

*Fiabilidad: significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento, considera todos los elementos que permiten a la persona usuaria detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización.

**Seguridad: es el grado de confianza que tiene la persona usuaria cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía/o no en que serán resueltos de la mejor manera posible.

Dimensión 3



Tangibilidad

Permite evaluar la forma en que la institución brinda el servicio en términos de los aspectos tangibles (todo aquello que la persona puede ver y utilizar) de este.

Variable	Indicador
Funcionalidad	- Distribución de los espacios zonas de espera y atención al público - Privacidad de los espacios - Rotulación (presencia de esta y calidad en término de: que sea visible y legible) - Acceso a las instalaciones (puntos de acceso, escaleras, ascensores, rampas, entre otros)
Apariencia	- Estado del mobiliario de zonas de espera y de atención - Estado y mantenimiento de las instalaciones - Aseo y limpieza de las áreas de espera y atención - Aseo y limpieza de los baños - Presentación personal del funcionariado judicial - Funcionariado judicial debidamente identificado (portación de carnet)



Dimensión 4

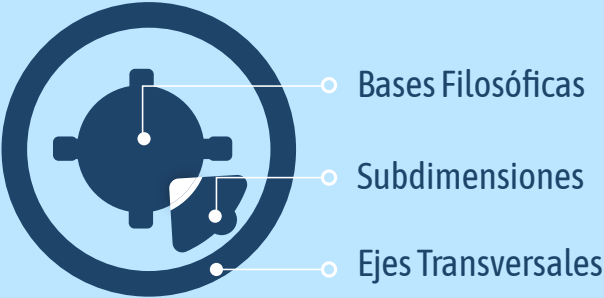
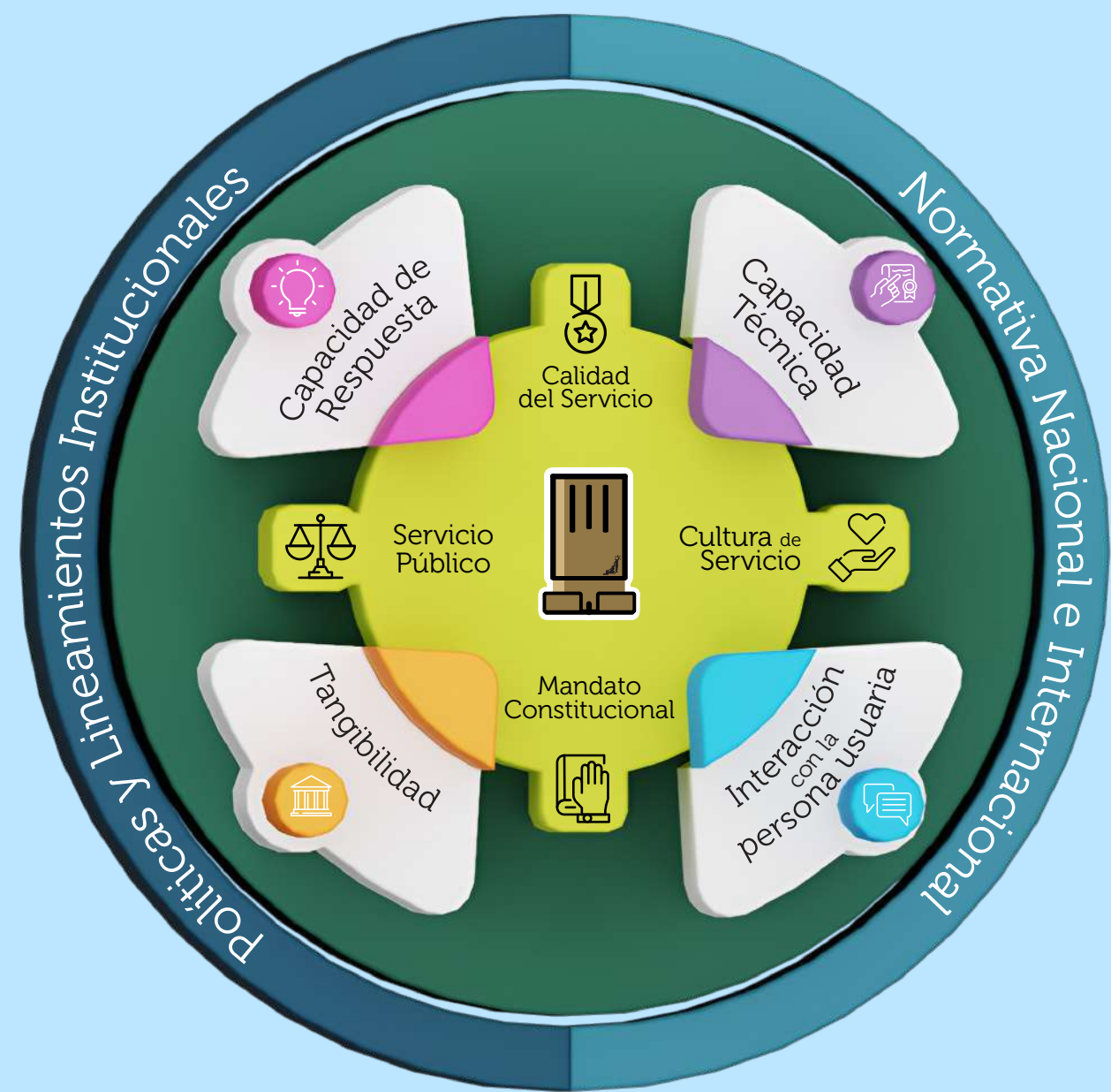


Interacción con la persona usuaria

Permite evaluar la forma en la que la institución brinda el servicio en términos de interacciones directas del personal de la institución con las personas usuarias.

Variable	Indicador
Trato	- Uso de lenguaje claro, sencillo y comprensible por parte del personal judicial - Amabilidad y respeto por parte del personal judicial durante la atención - Muestra de interés en el problema y en resolverlo por parte del personal judicial - Atención fluida y sin interrupciones por parte del personal judicial

Por último, se definen dos ejes transversales: la normativa nacional e internacional y las políticas institucionales, esto con el fin de determinar el campo de acción del modelo de evaluación, esto quiere decir que el modelo podrá ampliarse o modificarse en función de estos ejes. Los indicadores de las variables dependerán del servicio evaluado y del canal por el que se brinda, lo que se detallará en la descripción de las evaluaciones.



1.3 Definición de los Servicios Institucionales para el Poder Judicial

Para la aplicación del modelo de evaluación de los servicios creado, se identifica la necesidad de conocer y comprender los servicios que brinda la institución, este requerimiento también fue precisado por la Contraloría de Servicios desde el año 2017, en ese año se determinó la necesidad de contar con un catálogo de servicios institucional como base en la creación de material para las personas usuarias, generación de evaluaciones de servicios, entre otros asuntos de relevancia para la oficina y la institución, en esta misma línea.

Para el año 2018 se incluyó el mapeo de los servicios en el Plan Anual Operativo de la oficina y desde ese año se ha trabajado en dos versiones previas de catálogo de servicios, además, también en el 2018 la Contraloría General de la República (CGR) solicitó al Poder Judicial indicar la cantidad de servicios que se brindan a la población, reafirmando así la necesidad identificada.

Es así como para el año 2021, como parte del presente proyecto Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense (2019-2024) se crea el Catálogo de Servicios Institucionales en su primera edición. Este Catálogo de Servicios Institucionales se compone de un total de 170 servicios, agrupados en 8 categorías, para la definición de estos servicios, se determinaron los siguientes criterios:

- Son una respuesta institucional concreta a una necesidad (de justicia).
- Tienen un producto final asociado (sentencia, resolución u otros según naturaleza del servicio).
- Podrían ser solicitados por cualquier persona que lo requiera de acuerdo con los requisitos previamente definidos para la prestación del servicio.
- No se considerarán servicios aquellas actividades complementarias que deberá llevar a cabo la institución para brindar respuesta a la necesidad de la persona usuaria (por ejemplo: los allanamientos, análisis periciales, entre otros, se consideran complementarios al servicio de denuncias para efectos de este catálogo).

A continuación, se presentan las categorías, descripciones de estas y agrupaciones en los casos que así corresponda:

DENUNCIAS

Son las que se interponen con el propósito de proporcionar la noticia de un hecho que puede ser delictivo y/o sancionado según la ley, para que este sea investigado por las autoridades competentes. Estas se agrupan de la siguiente manera:

- Tránsito
- Notarial
- Penal y Penal Juvenil
- Contravencional
- Violencia Doméstica

DEMANDAS

Son las que se realizan con el propósito de exponer una pretensión (voluntad o deseo) y que mediante un proceso se culmine con una decisión que acoja o rechace esa pretensión. Estas se agrupan de la siguiente manera:

- Laboral y Seguridad Social
- Familia
- Pensiones Alimentarias
- Civil
- Cobro Judicial
- Agrario
- Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda
- Otras demandas

SOLICITUDES

Son aquellas que se realizan con el objetivo de pedir el goce de un derecho, beneficio o servicio que la institución puede brindar (incidentes, diligencias, gestiones u otros términos relacionados). Estas se agrupan de la siguiente manera:

- Civil
- Agrario
- Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda
- Laboral y Seguridad Social
- Familia
- Pensiones Alimentarias
- Constitucional
- Otras solicitudes

ASESORIA Y/O REPRESENTACIÓN LEGAL

Servicios de asesoría y/o representación legal por medio de personas profesionales en derecho en procesos judiciales. Estas se agrupan de la siguiente manera:

- Asesoría técnica y representación legal para enfrentar un proceso judicial
- Asesoría y representación legal para interposición de acciones civiles resarcitorias
- Asesoría y representación legal para interposición de demandas de ejecución de sentencias civiles

CONSTANCIAS Y CERTIFICACIONES

Emisión de documentos que tienen el propósito de hacer constar un determinado asunto de índole judicial.

INCONFORMIDADES Y OTROS APORTES

Recepción de aportes (quejas, sugerencias, denuncias disciplinarias, otros) acerca del quehacer institucional.

INFORMACIÓN

Incluye todos aquellos servicios que tienen el propósito de informar a las personas usuarias o atender consultas sobre asuntos judiciales.

IMPUGNACIONES

Herramientas que se utilizan para manifestar un desacuerdo o disconformidad con el fondo/forma de las sentencias emitidas por instancias judiciales con el propósito de que se cambie lo resuelto. Estas se agrupan de la siguiente manera:

- Recurso de apelación y/o casación
- Procedimiento de revisión
- Recurso de revocatoria
- Solicitud aclaración y adición de sentencias



El documento del Catálogo de Servicios Institucionales consta de un total de 75 páginas con el detalle de los servicios, es importante señalar que este puede ser modificado y ampliado a lo largo del tiempo, pues se espera detallarlo a nivel de trámites según cada materia.

El documento completo puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://contraloria.poder-judicial.gov.co/images/CatalogodeServiciosInstitucionales.pdf>



Capítulo 2

Propuesta de
evaluaciones y planes
de implementación
para el Poder Judicial

2.1 Evaluaciones del Canal Presencial

2.1.1. Encuestas de percepción de los servicios de justicia en Juzgados, Tribunales y Salas



Conceptualización de la evaluación

La encuesta se puede definir como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (Casas, Repullo & Donado 2002).

Ventajas	Desventajas
◦ La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras. ◦ Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas. ◦ La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones intra grupales.	◦ La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por las personas encuestadas, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad. ◦ Implica un elevado costo de recurso humano y económico para su aplicación



Objetivo

Conocer la percepción de las personas usuarias de los servicios judiciales que se prestan de forma presencial en Juzgados, Tribunales y Salas, desde las cuatro dimensiones planteadas en el Modelo de Evaluación de Servicios: Capacidad de Respuesta, Capacidad Técnica, Tangibilidad, Interacción con la persona usuaria para el ámbito jurisdiccional mediante la aplicación de encuestas periódicas y comparables.



Experiencias obtenidas en la aplicación piloto

Conocer la percepción de las personas usuarias de los servicios judiciales que se prestan de forma presencial en Juzgados, Tribunales y Salas, desde las cuatro dimensiones planteadas en el Modelo de EvalPara este estudio se realizó la aplicación de un plan piloto para cuatro encuestas en el año 2023, en específico en el I y II Circuito Judicial de Guanacaste con el apoyo de las personas servidoras judiciales de la Subcontralora de Servicios de la zona.

A continuación, se presentan los principales aprendizajes y retos que deberán abordarse en la estrategia de implementación de esta metodología a fin de mejorar y obtener resultados confiables y precisos:

Elaboración propia de la Contraloría de Servicios con base en el artículo: “La encuesta como técnica de investigación” de Casas, Repullo & Donado (2002)



La imperante necesidad de contar con un marco muestral de las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial, este elemento es esencial en el diseño de estudios de investigación pues permite obtener resultados precisos y confiables, si la institución provee un marco muestral esto permitiría establecer tamaños de muestras de mejor manera, realizar una selección de la muestra mediante técnicas estadísticas como muestreos aleatorios, estratificados o sistemáticos y reducir sustancialmente los costos económicos en que se incurre para realizar el estudio.



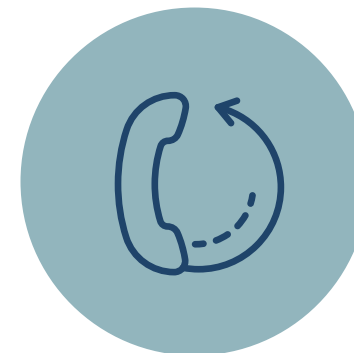
Es oportuno que se mejore el proceso para la validación de la existencia de oficinas y despachos a nivel institucional. Si bien la Contraloría de Servicios en todas sus oficinas ha sumado esfuerzos para mantener una actualización constante de dichos listados por cada uno de los circuitos judiciales, situaciones imprevisibles como unificación de oficinas, relocalización, separación, entre otras; hace complejo llevar el control. Lo que se recomienda en esta línea es solicitar el apoyo a instancias como el Departamento de Planificación o el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (CACMFJ).



Durante las capacitaciones impartidas a las personas encuestadoras, se concluyó que estos espacios previos son fundamentales para prevenir sesgos en la encuesta, que pueden derivarse de interpretaciones erróneas o de aplicaciones inadecuadas del instrumento. Por lo tanto, es esencial garantizar que quienes realicen la encuesta comprendan plenamente el instrumento y cuenten con la capacitación necesaria para abordar los desafíos, consultas o comentarios que puedan surgir durante el proceso de aplicación.



Revisar las plantillas de los cuestionarios aplicados tomando en cuenta las retroalimentaciones brindadas por las personas servidoras judiciales que aplicaron las encuestas del plan piloto, puntualmente reducir la cantidad de preguntas, explicar palabras que las personas usuarias no comprenden por ejemplo el término “teletrabajo”, redactar de forma más sencilla algunas preguntas de los cuestionarios, entre otras. Se recomienda realizar una reunión de validación del cuestionario con estas personas previo a la aplicación del instrumento actualizado.



Se concluye que, en términos de recursos humanos y económicos, es recomendable aplicar el instrumento de encuesta nacional únicamente en el ámbito jurisdiccional. Esto se debe a que los juzgados, tribunales y salas son más accesibles en términos de distancia para la aplicación de encuestas. Además, no se dispone de bases de datos con números de contacto que faciliten la realización de encuestas telefónicas en los ámbitos auxiliar de justicia y administrativo, lo que limita la viabilidad de su implementación en estos.



Tipo de estudio

Mixto, se recopilan datos cuantitativos y cualitativos, consiste en un estudio de percepción de servicios mediante encuestas repetidas o transversales con el propósito de realizar seguimiento de indicadores en el tiempo e identificar mejoras o desmejoras en el servicio.

Naturaleza del estudio

Descriptivo, se busca describir un fenómeno específico, en este caso, la percepción de las personas usuarias de los servicios.

Alcance organizacional

La evaluación considerará la aplicación de solo una encuesta enfocada únicamente en el ámbito jurisdiccional.

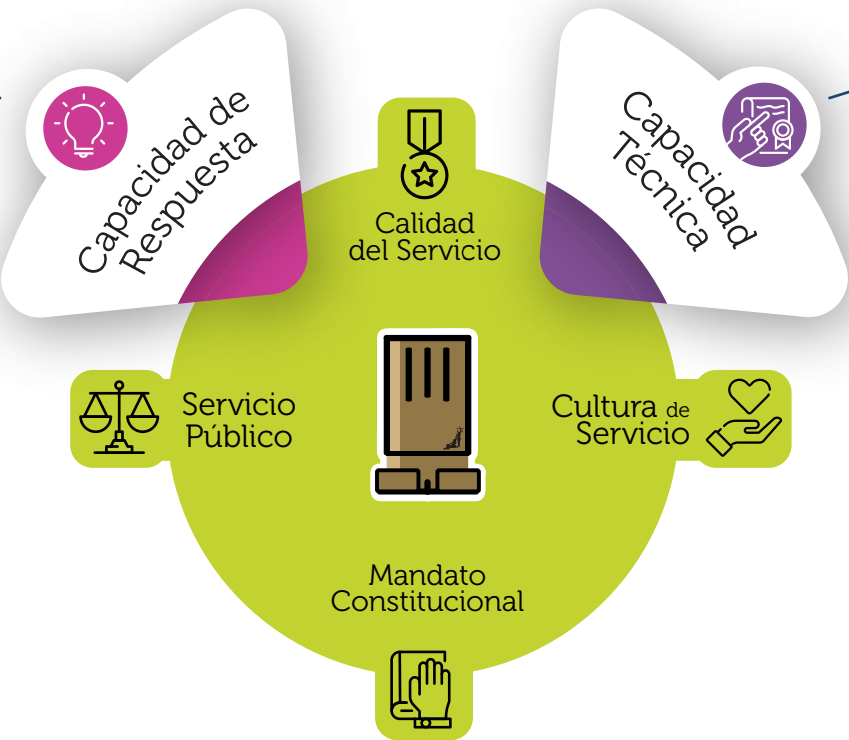
Dimensiones, variables e indicadores aplicados según la Metodología de Evaluación de Servicios

Dimensión 1



Capacidad de respuesta

Variable	Indicadores / resultados
Tiempos de respuesta	- Calificación promedio de la percepción del tiempo de espera, desglosada en una escala de 1 a 5: - Percepción del tiempo de espera para ser atendido/a (calificación promedio)
Disposición de la organización para brindar el servicio	- Calificación promedio de la facilidad de contacto y acceso a información, desglosada en una escala de 1 a 5: - Facilidad de mantener contacto con la institución (calificación promedio) - Facilidad para ubicar información sobre los trámites (calificación promedio) - Facilidad para ubicar el edificio u oficina donde se realiza el trámite (calificación promedio)



Dimensión 2



Capacidad técnica

Variable	Indicadores / resultados
Fiabilidad	- Calificación promedio del conocimiento técnico y dominio del puesto del personal judicial para brindar el servicio, desglosada en una escala de 1 a 5: - Conocimiento técnico y dominio del puesto (calificación promedio) - Porcentaje de trámites realizados correctamente desde la primera vez
Seguridad	- Calificación promedio de la confianza en el resguardo de la información, desglosada en una escala de 1 a 5: - Confianza en el resguardo de la información (calificación promedio)

*Fiabilidad: significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento, considera todos los elementos que permiten a la persona usuaria detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización.

Dimensión 3



Tangibilidad

Variable	Indicadores / resultados
Funcionalidad	- Calificación promedio de la calidad de las instalaciones, desglosada en una escala de 1 a 5 según los siguientes aspectos: - Estado y mantenimiento de las instalaciones (calificación promedio) - Aseo y limpieza (calificación promedio) - Distribución de espacios y resguardo de la privacidad en el proceso judicial (calificación promedio) - Rotulación y señalización (calificación promedio)
Apariencia	

Dimensión 4



Interacción con la persona usuaria

Variable	Indicadores / resultados
Trato	- Calificación promedio de la atención recibida, desglosada en una escala de 1 a 5 según los siguientes aspectos: - Lenguaje claro y sencillo (calificación promedio) - Amabilidad y respeto (calificación promedio) - Muestra de interés en el problema y disposición para resolverlo (calificación promedio)





Cálculos necesarios para su aplicación

A raíz de que al momento de generar la propuesta de la evaluación no se cuenta con acceso a bases de datos institucionales sobre personas usuarias, se propone una muestra calculada con población desconocida con 95% de confianza y un 3% de margen de error, calculado de la siguiente manera:

Se calcula una muestra con población infinita o desconocida

$$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 * p * q}{\sigma^2}$$

Z	1,96	95% de confianza
P	0,5	
Q	0,5	
e	0,03	
Calculada	1067	

Para la selección de la muestra, deberá efectuarse una distribución por provincia de acuerdo con las proyecciones de distribución de población del INEC para el año en que se aplica la encuesta. Según como se muestra en el siguiente ejemplo:

Distribución porcentual de la población según provincias

Estrato (provincia)	Población 2022 proyecciones INEC	Proporción de unidades población INEC (peso de los estratos)	Distribución de encuestas según proyecciones de la población por el INEC 2022 (muestra * % población de la provincia)	Distribución de encuestas ajustada a un mínimo de cien encuestas por provincia
San José	1 685 299	32%	345	345
Alajuela	1 055 637	20%	216	216
Cartago	547 691	11%	112	112
Heredia	539 598	10%	110	110
Guanacaste	404 774	8%	83	100
Puntarenas	510 566	10%	105	105
Limón	469 797	9%	96	100
TOTAL	5 213 362	100%	1067	1088

Fuente: Elaboración propia con base en el cálculo de la muestra y las proyecciones poblacionales del INEC 2022

Una vez se calculan las muestras por provincia se propone distribuir esa muestra por circuitos o zonas de acuerdo con la demanda de servicios que estas reciben, utilizando como referencia expedientes entrados en el caso de juzgados, tribunales y salas.



Instrumentos de evaluación

Se diseñó un cuestionario para ser aplicado de manera presencial o en dado caso que la institución genere bases de datos de contactos esta pueda adaptarse a una aplicación telefónica. Este cuestionario puede consultarse en el anexo 1.



Tipo de implementación

Dado que la Contraloría de Servicios ha venido aplicando encuestas de percepción durante varios años, y no se trata de una evaluación completamente nueva, se propone que la implementación sea inmediata tras la aprobación del proyecto por las instancias superiores, siempre que se disponga de los recursos humanos y materiales necesarios para su desarrollo.



Periodicidad de la evaluación

Se aplicará cada dos años en vista que este intervalo permite implementar oportunidades de mejora en el servicio durante los años en que no se lleva a cabo la encuesta, asegurando así que se tomen en cuenta los resultados anteriores antes de la próxima evaluación. Con base en la aprobación de la metodología propuesta y considerando un desarrollo a cinco años, se plantea lo siguiente:

1

Etapa
Planificación y cronograma
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Crear un cronograma anual de trabajo que detalle las responsabilidades de cada persona involucrada en el desarrollo de la evaluación.
- Validar el cronograma con la Jefatura de la Contraloría de Servicios.

2

Etapa
Validación y actualización de herramientas
Responsables
Equipo de evaluación / Centro de Apoyo para la Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional (CACMFJ) / Planificación del Poder Judicial / Contralorías de Servicios regionales.

Actividades

- Revisar y actualizar el cuestionario a emplear en la encuesta, asegurando que se realicen, en caso de ameritarse, los ajustes pertinentes. Se deberá asegurar antes de cualquier modificación, que no se afecten los parámetros deseados del instrumento ni los indicadores a medir.
- Documentar cualquier cambio en el instrumento, incluyendo la aprobación y fecha de la modificación.
- Validar el cuestionario con instancias que atiendan el ámbito jurisdiccional, en este caso el CACMFJ u otras que se estimen pertinentes.
- Evaluar sugerencias de ampliación del cuestionario basadas en necesidades de información para la toma de decisiones.
- Revisar y actualizar la lista de oficinas del ámbito jurisdiccional con el Departamento de Planificación, al igual que con el apoyo de las Contralorías de Servicios regionales.
- Ajustar la distribución de la muestra según las proyecciones de población del INEC y los porcentajes de expedientes entrados por circuito judicial.
- Crear una copia de la encuesta en Survey Monkey aplicando los cambios validados.

3

Etapa
Aplicación y monitoreo de la encuesta
Responsables
Equipo de evaluación / Equipo encuestador / Contralorías de Servicios regionales

Actividades

- Coordinar una reunión de capacitación con el equipo encuestador para abordar los objetivos de la encuesta, la selección y distribución de la muestra, la revisión del cuestionario y el uso del panel de consulta.
- Implementar un plan piloto de la encuesta para recopilar retroalimentación y realizar ajustes necesarios en los instrumentos o la dinámica de aplicación.
- Diseñar un panel de consulta en tiempo real (utilizando herramientas como Survey Monkey, Power BI, o similares) para monitorear la aplicación de las encuestas, asegurando actualizaciones periódicas.
- Monitorear semanalmente la aplicación de la encuesta y revisar los avances en relación con el cronograma establecido.
- Conducir una reunión final con el equipo encuestador para discutir las retroalimentaciones recibidas y los desafíos enfrentados durante el proceso de evaluación.

4

Etapa
Sistematización, análisis de datos y confección de informe
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Descargar la base de datos de Survey Monkey en formato csv.
- Realizar una limpieza a la base de datos y procesarla utilizando alguna herramienta para dicho fin (ej: Excel, Power BI, Python, R, entre otras).
- Sistematizar los resultados mediante tablas dinámicas y gráficos sobre los principales resultados obtenidos.
- Redactar un reporte de resultados siguiendo una estructura consistente para permitir comparaciones anuales. Este deberá formar parte de una sección respectiva del Informe Anual de Canal Presencial que corresponda.
- Incluir una sección en el informe para el cuadro de indicadores y variaciones respecto a evaluaciones anteriores.

5

Etapa
Difusión y comunicación de resultados
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Remitir el informe al Consejo Superior y realizar una presentación respectiva de los principales resultados obtenido del ejercicio evaluativo.
- Publicar el Informe Anual de Canal Presencial en el sitio web de la Contraloría de Servicios.



Experiencias obtenidas en la aplicación piloto

Se esperan dos/tres productos en cada encuesta realizada:

- Un informe de resultados de la encuesta realizada con una extensión máxima de 45 páginas, este requerimiento se debe a que un informe corto facilita la lectura y comprensión. Además, permite identificar con mayor facilidad puntos clave y tomar decisiones, en especial en una institución como el Poder Judicial en la que contar con informes más ejecutivos puede traer muchos beneficios en términos de eficiencia, al igual que este informe deberá contar con información desglosada por circuito judicial y por materia. Este informe formará parte del informe anual de atención presencial.
- Una presentación que resuma los datos de la encuesta, con los resultados más relevantes arrojados del estudio.
- Otros productos de inteligencia de negocios que se consideren oportunos para mostrar los principales resultados en los indicadores del estudio y, de ser posible, que permitan la comparación entre periodos.



Condicionantes de aplicar la evaluación

Se debe mencionar que esta evaluación, así como su alcance pueden quedar sujetas a la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales con los que cuente la oficina para hacer frente a su desarrollo. Por ende, previo a la ejecución de estas evaluaciones, se realizarán los análisis respectivos para determinar la viabilidad de ejecutarlos de conformidad con los parámetros planteados en la metodología.

De igual manera, tal y como fue detallado en los aprendizajes del plan piloto que se llevó a cabo en etapas previas, se hace preponderante que, en aras de garantizar la mayor efectividad de los ejercicios evaluativos de este tipo, se cuente con bases de datos de personas usuarias del Poder Judicial para la determinación más precisa de marcos muestrales y, en consecuencia, obtener resultados de mayor confiabilidad. Aunque la falta de estas bases de datos no será una justificación para no aplicar la evaluación dentro del alcance y la periodicidad establecidos, es importante resaltar el beneficio que implicaría disponer de esta información para los fines del proyecto.

Asimismo, dado que esta evaluación se realiza a través de formularios en línea que permiten completar cada una de las encuestas, es fundamental asegurar la vigencia del licenciamiento del software utilizado para estos fines, así como de cualquier otro programa necesario para el procesamiento, limpieza y reporte de resultados. Cualquier interrupción o cambio en este aspecto podría comprometer la continuidad y viabilidad del ejercicio evaluativo.

2.1 Evaluaciones del Canal Presencial

2.1.2. Sondeos mediante Códigos QR



Conceptualización de la evaluación

Es un método para recolectar información sobre la opinión de un grupo de personas. Esta herramienta generalmente involucra una muestra de participantes que representan una población más grande.

Ventajas	Desventajas
◦ Son una forma rápida y eficiente de recopilar información de una gran cantidad de personas. ◦ Son relativamente económicos de realizar. ◦ Son fáciles de interpretar y analizar, dan respuestas de manera instantánea, mientras que con las encuestas es necesario esperar al análisis para obtenerlas.	◦ Pueden arrojar resultados sesgados, ya que las respuestas de los encuestados pueden estar influenciadas por sus propias opiniones o creencias (las encuestas tienen mayor cantidad de preguntas y su contexto es de preguntas más abiertas), en el sondeo es más puntual. ◦ Pueden ser poco precisos, ya que la muestra puede no ser representativa de la población total.



Objetivo

Evaluar mediante la colocación de Códigos QR las dimensiones de capacidad de respuesta, interacción con la persona usuaria, capacidad técnica y tangibilidad en la atención presencial que se brinda a las personas usuarias en las oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia del Poder Judicial.



Experiencias obtenidas en la aplicación piloto

Conocer la percepción de las personas usuarias de los servicios judiciales que se prestan de forma presencial en Juzgados, Tribunales y Salas, desde las cuatro dimensiones planteadas en el Modelo de EvalPara este estudio se realizó la aplicación de un plan piloto para cuatro encuestas en el año 2023, en específico en el I y II Circuito Judicial de Guanacaste con el apoyo de las personas servidoras judiciales de la Subcontralora de Servicios de la zona.

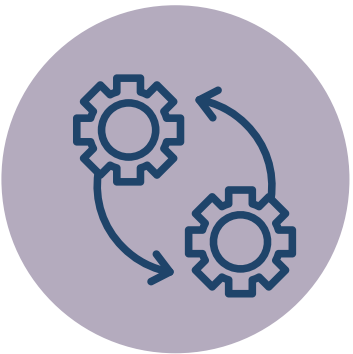
A continuación, se presentan los principales aprendizajes y retos que deberán abordarse en la estrategia de implementación de esta metodología a fin de mejorar y obtener resultados confiables y precisos:



Se identificó una alta complejidad al momento de crear un único formulario para todo el país, por lo que en su lugar se propone una implementación más focalizada, con formularios específicos y con énfasis en el ámbito Auxiliar de Justicia, pues esto permitiría que la evaluación sea más viable al momento de ser aplicada.



Una fortaleza fue el uso de diseños llamativos bajo una misma identidad gráfica, ya que esto facilita que las oficinas judiciales lo conozcan y, a la vez, se promueva que más personas usuarias se interesen en la campaña y completen los formularios.



A pesar de que la labor de distribuir el material no supuso mayor complejidad, se recomienda que se realice un cronograma de distribución con holgura amplia para cubrir imprevistos o atrasos en la distribución y colocación del material gráfico requerido para aplicar el ejercicio evaluativo.



Tipo de estudio

Mixto, se recopilan datos cuantitativos y cualitativos, consiste en un estudio de percepción de servicios mediante sondeos permanentes y voluntarios.



Naturaleza del estudio

Descriptivo, ya que busca describir la experiencia de las personas usuarias con un servicio en particular.



Alcance organizacional

El sondeo a través de Códigos QR es el método principal y exclusivo para evaluar la atención en el ámbito Auxiliar de Justicia en el canal presencial. Esta decisión se fundamenta en que las oficinas que conforman este ámbito, como el Ministerio Público, la Defensa Pública y el Organismo de Investigación Judicial, a menudo se encuentran ubicadas en puntos distantes de los edificios principales. Esta dispersión geográfica dificulta la implementación de otros tipos de evaluaciones presenciales, como es el caso de las encuestas que requieren el desplazamiento de personal evaluador, lo que hace del código QR una solución más eficiente y viable.

Sin embargo, no se descarta que esta evaluación también pueda aplicarse en el ámbito jurisdiccional o administrativo, siempre que se presenten las siguientes circunstancias:

- o Que se implemente de manera supletoria en aquellos casos en que las evaluaciones denominadas "Encuesta de percepción de los servicios de justicia en Juzgados, Tribunales y Salas" no puedan llevarse a cabo a nivel de circuitos judiciales o en determinadas oficinas o despachos. Todo ello en concordancia con los parámetros requeridos de confiabilidad estadística y disponibilidad de recursos necesarios que este tipo de evaluación demanda.
- o Que se desarrolle como una evaluación especial dirigida a un grupo de oficinas o despachos, basado en el quehacer o interés propio de la Contraloría de Servicios dada la identificación de alguna necesidad. Asimismo, también podrá darse a raíz de una solicitud expresa y fundamentada de algún despacho, comisión jurisdiccional, oficina administrativa o Administración Regional que desee obtener información más específica de la percepción de los servicios que prestan determinadas oficinas o despachos a las personas usuarias.

Dimensiones, variables e indicadores aplicados según la Metodología de Evaluación de Servicios

Dimensión 1 Capacidad de respuesta

Variable	Indicadores / resultados
Tiempos de respuesta	- Calificación promedio de la percepción del tiempo de espera, desglosada en una escala de 1 a 5: - Grado de satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido/a en la oficina visitada (calificación promedio)

Dimensión 2 Capacidad técnica

Variable	Indicadores / resultados
Fiabilidad	- Calificación promedio del ítem trámites realizados de forma exitosa desde la primera vez - Grado de satisfacción con respecto a la realización exitosa y sin errores de los trámites requeridos en la oficina visitada (calificación promedio)

Dimensión 3 Tangibilidad

Variable	Indicadores / resultados
Funcionalidad	- Calificación promedio de la calidad de mobiliario e instalaciones desglosada en una escala de 1 a 5: - Grado de satisfacción con el mobiliario y las instalaciones de la oficina visitada (calificación promedio)

Dimensión 4 Interacción con la persona usuaria

Variable	Indicadores / resultados
Trato	- Calificación promedio de la atención recibida, desglosada en una escala de 1 a 5 según los siguientes aspectos: - Grado de satisfacción con la atención y trato recibidos en la oficina visitada (calificación promedio)



Instrumentos de evaluación

Consta de un cuestionario corto de cinco preguntas con respecto al servicio, el cual puede consultarse en el anexo 2. Para su aplicación, dicho formulario también se diseñó de forma electrónica mediante el software de Survey Monkey, plataforma que permite completar las encuestas en tiempo real y almacenar los datos obtenidos de manera segura.

Tipo de implementación

Este ejercicio evaluativo, tal como se evidenció durante las fases piloto, requiere una planificación detallada, que incluye la creación de formularios de consulta, el diseño gráfico de los materiales y la coordinación logística para el despliegue y ubicación de los códigos en las oficinas de interés. Por ello, se propone una implementación escalonada por etapas, lo que permitirá avanzar de manera progresiva y mantener un control constante sobre las tareas necesarias para su ejecución.

Periodicidad de la evaluación

En cuanto a la periodicidad de la evaluación, se propone que sea continua (permanente). El material gráfico deberá distribuirse gradualmente entre las oficinas del ámbito Auxiliar de Justicia. Una vez colocado, las personas usuarias podrán acceder al Código QR, lo que permitirá que sus respuestas se registren automáticamente en una base de datos que posteriormente será analizada. Cabe destacar que este tipo de evaluación se focaliza en oficinas del Ministerio Público (MP), la Defensa Pública (DP) y el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), esto bajo la premisa que son estas quienes mayoritariamente se encargan de atención al público y que cuentan con espacios de espera. Para el despliegue de la evaluación se seguirá el siguiente orden:

Año 1

Se realizará en las oficinas del Ministerio Público. Durante el primer semestre del año 1 se hará el mapeo de oficinas, la preparación de formularios y la confección del material requerido, mientras que durante el segundo semestre se harán las visitas respectivas a nivel nacional para la colocación de dicho material. A partir de completar estos pasos, se iniciará con la recolección de respuestas permanentes en los espacios de atención.

Año 2

Se realizará en las oficinas regionales, delegaciones, subdelegaciones y similares del Organismo de Investigación Judicial (OIJ). Durante el primer semestre del año 2 se hará el mapeo de oficinas, la preparación de formularios y la confección del material personalizado requerido, mientras que durante el segundo semestre se harán las visitas respectivas a nivel nacional para la colocación de dicho material. A partir de completados estos pasos, se iniciará con la recolección de respuestas de forma permanente.

Año 3

Se realizará en las oficinas de la Defensa Pública. Durante el primer semestre del año 3 se hará el mapeo de oficinas, la preparación de formularios y la confección del material personalizado requerido, mientras que durante el segundo semestre se harán las visitas respectivas a nivel nacional para la colocación de dicho material. A partir de completados estos pasos, se iniciará con la recolección de respuestas de forma permanente.

Se plantea este orden en el despliegue por motivo de que, en los Informes de Resultados de Gestión de los años 2022 y 2023 de la Contraloría de Servicios, se ha observado que el Ministerio Público ha recibido mayor cantidad de inconformidades (por lo que se prioriza en la implementación), seguido del OIJ y finalmente la Defensa Pública.

Aplicación del ejercicio evaluativo en un plazo de 5 años		
Instancia	Despliegue de material gráfico (II Semestre)	Aplicación de sondeos QR permanente
Ministerio Público	2025	2026 - 2029
Organismo de Investigación Judicial	2026	2027 - 2029
Defensa Pública	2027	2028 - 2029

A lo anterior, se debe sumar que, si bien la evaluación será permanente una vez desplegado el material gráfico en las oficinas de interés, también debe considerarse que anualmente se estarán realizando visitas a las oficinas involucradas para verificar el estado de dicho material y reemplazarlo en caso de ser necesario.

Por otra parte, los resultados que se vayan obteniendo por medio de los Códigos QR se estarán poniendo a disposición de las oficinas evaluadas de forma anual mediante informes, o bien, de existir la posibilidad técnica, a través paneles interactivos que muestren los principales resultados.

Actividades por desarrollar y responsables

1

Etapas

Planificación y cronograma

Responsables

Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

- Actividades
- Crear un cronograma anual de trabajo que detalle las responsabilidades de cada persona en el desarrollo de la evaluación.
 - Validar el cronograma con la jefatura de la Contraloría de Servicios.

2

Etapas

Planificación y cronograma

Responsables

Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales / Instancias responsables MP, DP y OIJ

- Actividades
- Realizar una revisión a las preguntas que formaran parte de los sondeos mediante códigos QR considerando las dimensiones del Modelo de Evaluación e indicadores asociados.
 - Presentar el instrumento a las instancias respectivas del ámbito Auxiliar de Justicia
 - Documentar cualquier cambio en el instrumento, incluyendo la aprobación y fecha en las que se experimentaron las modificaciones.
 - Revisar y actualizar la lista de oficinas objetivo con las instancias respectivas (MP, DP y OIJ) así como también en conjunto con las Contralorías Regionales.
 - Crear el instrumento (o instrumentos) en la herramienta en línea que se vaya a utilizar para su aplicación (Ej: Survey Monkey). Para esto se hace la anotación que es de importancia que la creación de estos instrumentos deberá darse de manera segregada al menos por circuito judicial.

3

Etapa
Creación de material gráfico con Códigos QR
Responsables
Equipo de evaluación / Personal encargado de diseño gráfico / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Se deberá crear propuestas de materiales gráficos que contengan los códigos QR considerando aspectos como los espacios de atención de las oficinas e inclusive cualquier diferenciación que sea meritoria de hacerse por instancia, circuito o provincia.
- La propuesta final de línea gráfica deberá aprobarla tanto la jefatura de Contraloría de Servicios como el Equipo de evaluación a cargo.
- Se hará la solicitud respectiva al Departamento de Artes Gráficas para iniciar con la impresión de todos materiales gráficos estimados para distribuir entre las oficinas objetivo.

4

Etapa
Logística de distribución y colocación de material gráfico
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales

Actividades

- Realizar un cronograma para coordinar la distribución del material gráfico desde sede central hacia todas las Contralorías Regionales a nivel nacional.
- Coordinar con todas las jefaturas regionales de Contralorías regionales la recepción del material gráfico que se les remite, así como para planear las visitas respectivas para la colocación del material en las oficinas objetivo.

5

Etapa
Aplicación y monitoreo de los sondeos mediante Códigos QR
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Habiendo colocado el material gráfico en todas las oficinas objetivo, el Equipo de evaluación creará un panel de monitoreo para dar seguimiento a las respuestas que se reciben. De existir las posibilidades, se pondrá a disposición dicho panel en línea para libre consulta de las oficinas evaluadas y se definirá una frecuencia de actualización (que podrá ser trimestral, semestral o anual).

6

Etapa
Sistematización, análisis de datos y confección de informe
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Descargar la base de datos de Survey Monkey en formato csv.
- Realizar una limpieza a la base de datos y procesarla utilizando alguna herramienta para dicho fin (ej: Excel, Power BI, Python, R, entre otras).
- Resumir y sistematizar los resultados mediante tablas dinámicas y gráficos.
- Elaborar un reporte de los resultados que se obtengan de la evaluación de forma anual. Dicha información deberá agregarse como una sección del Informe Anual de Canal Presencial que corresponda.
- Incluir una sección en el informe para el cuadro de indicadores y variaciones respecto a evaluaciones anteriores.

7

Etapa
Difusión y comunicación de resultados
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Remitir el informe al Consejo Superior y demás instancias involucradas.
- Si es solicitado, realizar una presentación respectiva a los principales resultados obtenido del ejercicio evaluativo.
- Publicar el Informe Anual de Canal Presencial en el sitio web de la Contraloría de Servicios.



Resultados o productos esperados

Para esta evaluación se establece la obtención de los siguientes productos:

- Informe nacional de resultados de aplicación de sondeos, deberá ser de una extensión máxima de 45 páginas, este requerimiento se debe a que un informe corto facilita la lectura y comprensión y permite identificar con mayor facilidad puntos clave y tomar decisiones, en especial en una institución como el Poder Judicial donde contar con informes más ejecutivos puede traer muchos beneficios en términos de eficiencia. Este informe formará parte del informe anual de atención presencial.
- Una presentación que resuma los datos de los sondeos, con los resultados más relevantes arrojados del estudio.
- Otros productos de inteligencia de negocios que se consideren oportunos para mostrar los principales resultados en los indicadores del estudio y, de ser posible, que permitan la comparación entre periodos



Condicionantes de aplicar la evaluación

Una parte crucial en el desarrollo de esta evaluación es que la Contraloría de Servicios cuente con los recursos adecuados para la elaboración del material gráfico necesario, así como con la logística para su instalación en las oficinas objetivo. En este sentido, se advierte que los cronogramas de trabajo y ejecución de la evaluación podrían verse afectados si no se disponen de los recursos materiales requeridos o si se presentan demoras en su producción, además de la necesidad de apoyo logístico oportuno para el traslado del personal de la Contraloría a oficinas ubicadas en zonas distantes.

Asimismo, dado que esta evaluación se realiza mediante formularios en línea vinculados a códigos QR, es fundamental asegurar la vigencia del licenciamiento del software utilizado para los sondeos, así como de cualquier otro necesario para el procesamiento, depuración y generación de informes de los resultados. Cualquier interrupción o modificación en estos elementos podría comprometer la continuidad o viabilidad del ejercicio evaluativo.

2.1 Evaluaciones del Canal Presencial

2.1.3. Cliente Incógnito

Conceptualización de la evaluación

Consiste en que una persona de la misma institución o contratada externamente para ello, se hace pasar por cliente para conocer de primera mano y de una manera totalmente real el nivel de servicio que presta un persona u oficina.

Ventajas	Desventajas
- Se hace en un ambiente natural en donde hay total espontaneidad de los prestadores del servicio que ignoran que están siendo observados y evaluados, lo cual determina que actúen de manera natural y espontánea tal cual lo harían con un cliente cualquiera en una situación cotidiana de su trabajo. - Si el personal sabe que a lo largo del año se audita el servicio, motiva a brindar un mejor servicio, siempre y cuando no se conozca la temporada en especial.	- Los altos costos que implica hacer pasar a una persona por cliente. - El tiempo, pues en ocasiones amerita que la persona que se hace pasar por cliente destine muchas horas de su tiempo para estar en contacto con el servicio, por ejemplo, las filas.

Objetivo

Evaluar las dimensiones de capacidad de respuesta, capacidad técnica, interacción con la persona usuaria y tangibilidad en la atención presencial que se brinda a las personas usuarias del servicio de certificación de antecedentes penales.

Experiencias obtenidas en la aplicación piloto

Se observó como oportuno que la rúbrica de evaluación se estructure en Survey Monkey, de forma que la persona evaluadora que realiza el cliente incógnito pueda completarla desde su celular en el momento, de esta manera se evita pérdida de datos o que la persona no recuerde detalles del servicio si lo llena de forma posterior.

- Variar las personas servidoras que aplican el plan piloto y asegurarse de que no sean conocidas por el personal de la oficina evaluada.
- Aleatorizar la evaluación y realizarla tanto en el Registro Judicial como en los juzgados que brinden el servicio de certificación de antecedentes penales.



Tipo de estudio

Estudio cualitativo de experiencia de personas usuaria ya que busca comprender la vivencia de la persona usuaria al utilizar el servicio y cómo este es brindado.



Naturaleza del estudio

Descriptivo, ya que busca describir la experiencia de las personas usuarias con un servicio en particular.



Alcance organizacional

Se delimita al ámbito administrativo al encontrarse el servicio a cargo del Registro Judicial. Cabe destacar que este se brinda de forma presencial en los siguientes espacios:

- i. En el Registro Judicial, ubicado en el edificio Anexo A del Primer Circuito Judicial de San José.
- ii. En las Administraciones Regionales y despachos judiciales autorizados.
- iii. A las personas nacionales y extranjeras que residen o residieron en Costa Rica y que se encuentran fuera del país, en caso de requerir la certificación de antecedentes penales, podrá la persona interesada acudir o contactar a la Embajada o Consulado más cercano para realizar la solicitud correspondiente en la que indique el nombre de la persona autorizada para que retire la certificación en Costa Rica.

De esta manera, es preciso apuntar que los ejercicios evaluativos de cliente incógnito se realizaran únicamente en aquellas oficinas o despachos judiciales que brindan el servicio y en los cuales exista viabilidad de visitar con la frecuencia necesaria para la aplicación correcta de la metodología. La selección de las oficinas o despachos que podrán formar parte de la evaluación se definirá de previo a cada desarrollo del estudio, considerando además los recursos a disposición de la Contraloría de Servicios para sobrellevar la evaluación dentro de los parámetros requeridos por la metodología

Dimensiones, variables e indicadores aplicados según la Metodología de Evaluación de Servicios

Dimensión 1 Capacidad de respuesta

Variable	Indicadores / resultados
Tiempos de respuesta	- Calificación obtenida en la dimensión según oficina. Esto de acuerdo con los siguientes criterios evaluados: - Tiempos menores a 15 minutos - Filas iguales o menores a 5 personas adelante - Presencia de al menos una persona atendiendo el servicio
Disposición de la organización para brindar el servicio	

Dimensión 3 Tangibilidad

Variable	Indicadores / resultados
Funcionalidad	- Calificación obtenida en la dimensión según oficina. Esto de acuerdo con los siguientes criterios evaluados: - Buena presentación personal de la persona servidora judicial - Portación de carné institucional - Espacios limpios y ordenados - Rótulos y señalizaciones visibles
Apariencia	

Dimensión 2 Capacidad técnica

Variable	Indicadores / resultados
Fiabilidad	- Calificación obtenida en la dimensión según oficina. Esto de acuerdo con los siguientes criterios evaluados: - Contestación correcta a consulta 1 - Contestación correcta a consulta 2 - Documento expedido correctamente y sin errores

Dimensión 4 Interacción con la persona usuaria

Variable	Indicadores / resultados
Trato	- Calificación obtenida en la dimensión según oficina. Esto de acuerdo con los siguientes criterios evaluados: - Saludo - Lenguaje claro y sencillo - Atención sin interrupciones - Trato percibido como amable y respetuoso



Instrumentos de evaluación

Se diseñó una rúbrica evaluativa que la persona que aplique el cliente incógnito deberá completar con respecto a su experiencia durante la visita a la oficina correspondiente, esta puede ser consultada en el anexo 3.

Tipo de implementación

Corresponde a una evaluación nueva creada específicamente para cubrir el servicio de emisión presencial de la hoja de antecedentes penales, el cual suele ser de alta demanda por parte de personas usuarias. Se propone una implementación inmediata una vez aprobado el proyecto.

Periodicidad de la evaluación

Se plantea que el ejercicio sea de aplicación inmediata luego de que se apruebe el Modelo de Evaluación de Servicios y, en adelante, se reitere su desarrollo cada dos años como se muestra a continuación:

Aplicación del ejercicio evaluativo en un plazo de 5 años					
	2025	2026	2027	2028	2029
Evaluación	X	-	X	-	X

Actividades por desarrollar y responsables

1

Etapa
Planificación y cronograma
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Crear un cronograma anual de trabajo que detalle las responsabilidades de cada persona en el desarrollo de la evaluación.
- Validar el cronograma con la jefatura de la Contraloría de Servicios.

2

Etapa
Validación y actualización de herramientas
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales / Registro Judicial (O instancia a cargo)

Actividades

- Realizar una revisión del instrumento a utilizar en las aplicaciones del Cliente Incógnito considerando las dimensiones del Modelo e indicadores asociados.
- Documentar cualquier cambio en el instrumento, incluyendo la aprobación y fecha de la modificación.
- Realizar un mapeo de todas aquellas oficinas o despachos judiciales que brinden el servicio de emisión de entrega de hoja de antecedentes penales. Esta labor también podrá verse complementada con el apoyo de Contralorías Regionales y de otras instancias como el Registro Judicial.
- Crear el instrumento en la herramienta en línea que se vaya a utilizar para su aplicación (Ej: Survey Monkey).

3

Etapa
Planificación en conjunto con personal de Contraloría de Servicios
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales

Actividades

- Realizar un cronograma detallado dirigido a todas las jefaturas regionales de Contraloría de Servicios especificando las fechas de las visitas a las oficinas o despachos.
- Coordinar una presentación dirigida a todo el personal involucrado con la finalidad de explicar la metodología del estudio, instrumentos a utilizar y cómo se debe aplicar.

4

Etapa
Sistematización, análisis de datos y confección de informe
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Descargar la base de datos de Survey Monkey en formato csv.
- Realizar una limpieza a la base de datos y procesarla utilizando alguna herramienta para dicho fin (ej: Excel, Power BI, Python, R, entre otras).
- Resumir y sistematizar los resultados obtenidos
- Elaborar un reporte de los resultados que se obtengan de la evaluación de forma anual. Dicha información deberá agregarse como una sección del Informe Anual de Canal Presencial que corresponda.
- Incluir una sección en el informe para el cuadro de indicadores y variaciones respecto a evaluaciones anteriores.

5

Etapa
Difusión y comunicación de resultados
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Remitir el informe al Consejo Superior y demás instancias involucradas.
- Si es solicitado, realizar una presentación respectiva a los principales resultados obtenido del ejercicio evaluativo.
- Publicar el Informe Anual de Canal Presencial en el sitio web de la Contraloría de Servicios.



Resultados o productos esperados

Para esta evaluación se establece la obtención de los siguientes productos:

- Informe nacional de resultados de aplicación de clientes incógnitos en el servicio de certificación de antecedentes penales: este deberá contener el listado de ejercicios aplicados y los resultados obtenidos en cada uno de ellos, así como información diagnóstica que permita comprender cómo se está brindando el servicio de forma general y si hay o no diferencias entre zonas, de la misma manera la extensión deberá ser de una extensión máxima de 45 páginas, este requerimiento se debe a que un informe corto facilita la lectura y comprensión y permite identificar con mayor facilidad puntos clave y tomar decisiones, en especial en una institución como el Poder Judicial donde contar con informes más ejecutivos puede traer muchos beneficios en términos de eficiencia, además este informe deberá contar con información desglosada por circuito judicial y por materia. Este informe, además, formará parte del informe anual de atención presencial.
- Una presentación que resuma la información recopilada, con los resultados más relevantes arrojados del estudio.



Condiciones de aplicar la evaluación

Se debe mencionar que esta evaluación, así como su alcance pueden quedar sujetas a la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales con los que cuente la Contraloría de Servicios para hacer frente a su desarrollo, por ende, parte de la planificación previa a estas evaluaciones considera los análisis respectivos para determinar la viabilidad de ejecutarlos de conformidad con los parámetros planteados en la metodología.

Para llevar a cabo de manera efectiva los clientes incógnitos, es importante considerar que este ejercicio requiere desplazamientos frecuentes del personal de las Contralorías de Servicios a las oficinas o despachos judiciales donde se brinda el servicio. Por lo tanto, se señala que este tipo de evaluación está sujeta a:

- o Cantidad del personal suficiente para realizar las visitas siempre que no concurra alguna afectación en la prestación habitual de los servicios en las oficinas de Contraloría de Servicios.
- o Ubicación de las oficinas y despachos judiciales que pueden ser visitados con frecuencia. No se descarta que algunas de estas puedan no ser consideradas para la evaluación por motivo de lejanía.
- o Mantener el licenciamiento del software utilizado en la creación de formulario en línea para el registro de las respuestas obtenida de cada aplicación del instrumento, así como también cualquier otra herramienta que se requiera para el procesamiento, limpieza y reporte de los resultados obtenidos.

2.2 Evaluaciones del Canal Telefónico

2.2.1. Verificación de la atención telefónica



Conceptualización de la evaluación

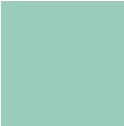
Consiste en un monitoreo de la atención telefónica mediante una cantidad determinada de llamadas durante los horarios de la I y II audiencia a cada oficina considerada en el estudio.

Ventajas	Desventajas
◦ Permite detallar resultados a nivel de oficina e identificar potenciales oportunidades de mejora. ◦ Puede incrementar la eficiencia de las personas que atienden los teléfonos al conocer que existe un monitoreo de la atención.	◦ Los costos y el tiempo que implica realizar llamadas en repetidas ocasiones ◦ Posible descontento y sensación de intrusividad en las personas servidoras judiciales al saber que está siendo evaluada la atención telefónica mediante llamadas aleatorias



Objetivo

Evaluar las dimensiones de capacidad de respuesta e interacción con la persona usuaria en la atención telefónica que se brinda a las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.



Experiencias obtenidas en la aplicación piloto

- Durante la aplicación se debe monitorear que se cumplan todos los parámetros establecidos para realizar la evaluación. Por ejemplo, que se realicen 20 llamadas por oficina y que se respeten los horarios de I y II audiencia.
- Se denota como de importancia incorporar un margen de holgura una o dos semanas en el cronograma de evaluación, esto proporcionará la flexibilidad necesaria para llevar a cabo llamadas adicionales en caso de que hubiese un faltante, asegurando el cumplimiento efectivo de las 20 llamadas establecidas para cada oficina.
- Establecer una pregunta en el formulario donde se indique si el número registrado en la Guía Oficial de Oficinas (GIO) y al que se llamó es correcto o si se debió buscar el número por otros medios diferentes a la GIO, esto permitirá identificar con mayor precisión aquellos números que se encuentren desactualizados.

A blurred background image of a call center with several agents wearing headsets working at their desks.

Tipo de estudio

Es un estudio cuantitativo que busca evaluar la disponibilidad y la calidad del servicio de atención telefónica.

Naturaleza del estudio

Descriptivo, ya que busca describir la experiencia de los clientes con un servicio en particular.

Alcance organizacional

La verificación telefónica se propone de aplicación tanto para el ámbito jurisdiccional (enfocándose en juzgados, tribunales y salas) como también para el ámbito Auxiliar de Justicia.

Dimensión 1 Capacidad de respuesta

Variable	Indicadores / resultados
Tiempos de respuesta	◦ Porcentaje de llamadas contestadas ◦ Promedio de veces que timbra el teléfono en llamadas contestadas



Dimensión 4 Interacción con la persona usuaria

Variable	Indicadores / resultados
Trato	◦ Porcentaje de llamadas en las que hubo saludo ◦ Porcentaje de llamadas en las que se identifica la oficina o despacho ◦ Porcentaje de llamadas en las que la personas servidora judicial se presentó por nombre

Instrumentos de evaluación

Se diseñó un formulario de registro de resultados de las llamadas realizadas, este se estructura en la herramienta Survey Monkey para realizar el estudio y almacenar los datos, este formulario puede ser consultado en el anexo 4.

Tipo de implementación

Al ser una evaluación que ya se ha aplicado de forma anual desde el año 2020, se plantea que se implementación sea inmediata, ya que se cuenta con claridad en la metodología a emplear, los instrumentos de aplicación ya se encuentran elaborados y el personal de Contraloría de Servicios tiene conocimiento pleno de su desarrollo y dinámica.

Periodicidad de la evaluación

Luego de aprobado el proyecto por parte de las autoridades superiores se propone que el primer año sea empleado al análisis minucioso de todas aquellas recomendaciones que se han emitido en los informes producto de la aplicación del estudio en años previos, esto con la finalidad de brindar trazabilidad al cumplimiento de acuerdos, o bien, acciones ejecutadas por las instancias para la atención de lo señalado en los informes.

Posteriormente, se propone que la evaluación se realice anualmente, alternando entre los distintos ámbitos que abarca (Jurisdiccional y Auxiliar de Justicia). Además, cada año se dará seguimiento a las recomendaciones formuladas en el ejercicio anterior. De este modo, el cronograma para la aplicación de las verificaciones telefónicas seguirá el siguiente orden:

Aplicación del ejercicio evaluativo en un plazo de 5 años

Año	Actividad
2025	Seguimiento a recomendaciones Verificación telefónica 2024
2026	Evaluación ámbito Jurisdiccional Seguimiento a recomendaciones Verificación telefónica 2025
2027	Evaluación ámbito Auxiliar de Justicia Seguimiento a recomendaciones Verificación telefónica 2026
2028	Evaluación ámbito Jurisdiccional Seguimiento a recomendaciones Verificación telefónica 2027
2029	Evaluación ámbito Auxiliar de Justicia Seguimiento a recomendaciones Verificación telefónica 2028



Actividades por desarrollar y responsables

1

Etapa
Planificación y cronograma
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Crear un cronograma anual de trabajo que detalle las responsabilidades de cada persona en la implementación de la evaluación.
- Validar el cronograma con la jefatura de la Contraloría de Servicios.

2

Etapa
Validación y actualización de herramientas
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales / Planificación del Poder Judicial -CACMFJ/ MP – DP – OIJ

Actividades

- Realizar una revisión del instrumento a utilizar en las aplicaciones del Verificaciones Telefónicas considerando las dimensiones del Modelo e indicadores asociados.
- Documentar cualquier cambio en el instrumento, incluyendo la aprobación y fecha de la modificación.
- Presentar la metodología/instrumento a las instancias respectivas.
- Llevar a cabo el mapeo de todas las oficinas o despachos judiciales a evaluar, incluyendo la recopilación de sus números telefónicos oficiales
- Si durante las labores del mapeo se identifica que existen inconsistencias en la información que se encuentra disponible en la Guía Integral de Oficinas (GIO), deberán de hacerse solicitudes de actualización a todas aquellas oficinas o despachos que presenten dicha situación y documentar la solicitud y la respuesta que se brinde.
- Desarrollar el instrumento en la herramienta en línea que se utilizará para su aplicación (por ejemplo, SurveyMonkey).

3

Etapa
Planificación en conjunto con personal de Contraloría de Servicios
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales

Actividades

- Realizar un cronograma detallado dirigido a todas las jefaturas regionales de Contraloría de Servicios especificando las oficinas o despachos y los días en los que corresponde la verificación de llamadas.
- Coordinar una presentación dirigida a todo el personal involucrado con la finalidad de explicar la metodología del estudio, instrumentos a utilizar y cómo se debe aplicar.

4

Etapa
Desarrollo de la evaluación
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales

Actividades

- Crear un panel de control que evidencie las estadísticas de avance en el desarrollo del estudio. Este deberá mantenerse actualizado con determinada frecuencia.
- Las jefaturas regionales de Contraloría de Servicios deberán seguir el progreso de su trabajo según el cronograma previsto.

5

Etapa
Sistematización, análisis de datos y confección de informe
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Descargar la base de datos de Survey Monkey en formato csv.
- Realizar una limpieza a la base de datos y procesarla utilizando alguna herramienta para dicho fin (ej: Excel, Power BI, Python, R, entre otras).
- Resumir y sistematizar los resultados mediante tablas dinámicas y gráficos.
- Elaborar un reporte de los resultados que se obtengan de la evaluación de forma anual. Dicha información deberá agregarse como una sección del Informe Anual de Canal Telefónico que corresponda.
- Incluir una sección en el informe para el cuadro de indicadores y variaciones respecto a evaluaciones anteriores.

6

Etapa
Difusión y comunicación de resultados
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Remitir el informe al Consejo Superior y demás instancias involucradas.
- Si es solicitado, realizar una presentación respectiva a los principales resultados obtenido del ejercicio evaluativo.
- Publicar el Informe Anual de Canal Telefónico en el sitio web de la Contraloría de Servicios.



Resultados o productos esperados

A partir de la realización de esta evaluación, se establecen como productos los siguientes:

- Un informe de verificación de la atención telefónica, de la misma manera la extensión deberá ser de una extensión máxima de 50 páginas, este requerimiento se debe a que un informe corto facilita la lectura y comprensión y permite identificar con mayor facilidad puntos clave y tomar decisiones, este informe deberá contener los resultados de las verificaciones.
- Una presentación que resuma la información recopilada, con los resultados más relevantes arrojados del estudio.
- Otros productos de inteligencia de negocios que se consideren oportunos para mostrar los principales resultados en los indicadores del estudio y, de ser posible, que permitan la comparación entre periodos.



Condiciones de aplicar la evaluación

Dado que esta evaluación requiere que gran parte del personal de la Contraloría de Servicios se dedique a realizar llamadas durante un periodo de tiempo específico, es importante señalar que cualquier limitación en la disponibilidad de recursos humanos podría afectar tanto el alcance del estudio como la cobertura de las oficinas o despachos judiciales que se planea evaluar.

Por otra parte, es fundamental garantizar que el software utilizado para registrar las respuestas de la evaluación, así como cualquier otra herramienta necesaria para procesar, limpiar y generar reportes de resultados, cuente con el licenciamiento adecuado. Cualquier limitación en el uso de estas herramientas podría hacer inviable el desarrollo del estudio según lo previsto en la metodología.

Asimismo, es importante señalar que situaciones imprevistas fuera del control de la Contraloría de Servicios también pueden afectar la implementación del ejercicio evaluativo según los parámetros establecidos en la metodología. Por ejemplo, interrupciones en las líneas telefónicas durante la realización del estudio podrían tener un impacto significativo.

2.3 Evaluaciones del Canal Electrónico

2.3.1. Sondeo de Gestión en Línea



Conceptualización de la evaluación

Es un método para recolectar información sobre la opinión de un grupo de personas. Esta herramienta generalmente involucra una muestra de participantes que representan una población más grande. A diferencia de otras herramientas más estructuradas como los censos o encuestas, el sondeo es una técnica más rápida y sencilla, que generalmente se emplea en situaciones donde se busca una aproximación inicial o un diagnóstico de la opinión pública o de usuarios de un servicio.

Ventajas	Desventajas
◦ Son una forma rápida y eficiente de recopilar información de una gran cantidad de personas. ◦ Son relativamente económicos de realizar. ◦ Son fáciles de interpretar y analizar, dan respuestas de manera instantánea, mientras que con las encuestas es necesario esperar al análisis para obtenerlas.	◦ Pueden arrojar resultados sesgados, ya que las respuestas de los encuestados pueden estar influenciadas por sus propias opiniones o creencias (las encuestas tienen mayor cantidad de preguntas y su contexto es de preguntas más abiertas), en el sondeo es más puntual. ◦ Pueden ser poco precisos, ya que la muestra puede no ser representativa de la población total. ◦ Depende de la voluntad de las personas usuarias para completarlo, no hay una invitación o acercamiento directo.



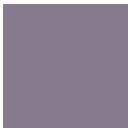
Objetivo

Evaluar las dimensiones de tangibilidad, interacción con la persona usuaria y capacidad técnica con base en las respuestas a un sondeo del uso de Gestión en Línea.



Experiencias obtenidas en la aplicación piloto

- o La visibilidad del botón para completar la encuesta es esencial para obtener una mayor cantidad de respuestas, temporalmente se coloca un botón en la página web, sin embargo, se deberá colocar dentro del sitio de Gestión en Línea para mayor visibilidad.
- o El formulario debe mantenerse de corta extensión para garantizar mayor cantidad de respuestas completas.



Tipo de estudio

Estudio mixto que busca comprender la experiencia de la persona usuaria al utilizar el sistema de Gestión en Línea, esto mediante datos cuantitativos como las calificaciones y cualitativos como comentarios de oportunidad de mejora.



Naturaleza del estudio

Descriptivo, ya que busca describir la experiencia de las personas usuarias con un servicio en particular.



Alcance organizacional

La evaluación se delimita al ámbito administrativo y jurisdiccional, en vista de que la plataforma de Gestión en Línea es utilizada para la realización de trámites como:

- Revisión de expedientes judiciales.
- Envío de escritos.
- Solicitud de hoja de delincuencia digital.
- Solicitar una orden de apremio corporal.
- Verificación de impedimento de salida del país.
- Consulta de depósitos, entre otros.

Es oportuno indicar que el desarrollo y mantenimiento de la plataforma Gestión en Línea le corresponde a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC).

Dimensiones, variables e indicadores aplicados según la Metodología de Evaluación de Servicios

Dimensión 3

Tangibilidad

Variable	Indicadores / resultados
Funcionalidad	- Calificación promedio del ítem que evalúa la dificultad/facilidad para realizar trámites en la plataforma de Gestión en Línea - Grado de facilidad o dificultad percibida para realizar trámites en la plataforma de Gestión en Línea (calificación promedio). - Calificación promedio del ítem que evalúa el rendimiento de la página (carga adecuada) - Grado de satisfacción con el rendimiento de la página en cuanto a tiempos de carga en la plataforma de Gestión en Línea (calificación promedio). - Calificación promedio del ítem que evalúa la organización de los elementos e información en pantalla - Grado de satisfacción con la disposición y organización de los elementos e información en pantalla en la plataforma de Gestión en Línea (calificación promedio). - Calificación promedio del ítem que evalúa la sencillez en la navegación - Grado de satisfacción con la facilidad de navegación en la plataforma de Gestión en Línea (calificación promedio).



Dimensión 2

Capacidad técnica

Variable	Indicadores / resultados
Seguridad	- Calificación promedio del ítem que califica la confianza al realizar trámites por medio de la plataforma de Gestión en Línea - Grado de confianza en la realización de trámites por medio de la Gestión en Línea (calificación promedio)

Dimensión 4

Interacción con la persona usuaria

Variable	Indicadores / resultados
Comunicación	- Calificación promedio del ítem que califica el uso de lenguaje claro y sencillo en la plataforma de Gestión en Línea - Grado de satisfacción con el lenguaje usado en la plataforma de gestión en línea (en términos de claridad y sencillez) (calificación promedio)

Instrumentos de evaluación

Para la aplicación del ejercicio evaluativo, se diseñó un formulario electrónico compuesto por 9 preguntas relacionadas con el uso de Gestión en Línea. Fue creado por medio de la plataforma de gestión de encuestas Survey Monkey, el cual se puede encontrar en el anexo 5.

Tipo de implementación

A partir de los esfuerzos que ha realizado la Contraloría de Servicios en conjunto con el apoyo de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC), se ha logrado incluir un espacio de encuesta electrónica para personas usuarias de la plataforma, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: Captura propia tomada de la página de inicio de <https://pjenlinea.poder-judicial.go.cr/GestionEnLinea/inicio/tramitesfrecuentes>

Periodicidad de la evaluación

La evaluación se mantendría de forma permanente y se plantea un análisis anual de las respuestas recolectadas por medio del formulario en línea ubicado en la pantalla de ingreso de la plataforma. A partir de esta labor, se elaborará un informe con la misma frecuencia que contendrá los principales hallazgos para presentarse ante las instancias competentes.

Aplicación del ejercicio evaluativo en un plazo de 5 años

	2025	2026	2027	2028	2029
Informe de resultados de Encuesta de Satisfacción	X	X	X	X	X



Actividades por desarrollar y responsables

1

Etapa
Planificación y cronograma
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Crear un cronograma anual de trabajo que detalle las responsabilidades de cada persona en el desarrollo de la evaluación.
- Validar el cronograma con la jefatura de la Contraloría de Servicios.

2

Etapa
Revisión del instrumento ubicado
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales / Instancias responsables DTIC, CACMFJ, entre otros.

Actividades

- Realizar una revisión a las preguntas que formaran parte de la “Encuesta de satisfacción” de la plataforma de Gestión en Línea.
- Presentar el instrumento a las instancias respectivas.
- Documentar cualquier cambio en el instrumento, incluyendo la aprobación y fecha en las que se experimentaron las modificaciones.
- Crear el instrumento en la herramienta en línea que se vaya a utilizar para su aplicación (Ej: Survey Monkey).

3

Etapa
Aplicación y seguimiento de la Encuesta de Satisfacción de la plataforma de Gestión en Línea.
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Una vez la encuesta haya sido colocada en la página de ingreso de la plataforma, se iniciará con la etapa de recolección de respuestas.
- De ser posible, se mantendrá un panel de visualización disponible y actualizado con determinada regularidad para llevar el control de las respuestas que se obtengan en el transcurrir del tiempo.

4

Etapa
Sistematización, análisis de datos y confección de informe
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Se definirá una fecha de corte anual en la recepción de respuestas y con base en los datos recopilados se hará el análisis de resultados.
- Definido lo anterior, se debe descargar la base de datos de Survey Monkey en formato csv.
- Realizar una limpieza a la base de datos y procesarla utilizando alguna herramienta para dicho fin (ej: Excel, Power BI, Python, R, entre otras).
- Resumir y sistematizar los resultados mediante tablas dinámicas y gráficos.
- Elaborar un reporte de los resultados que se obtengan de la evaluación de forma anual. Dicha información deberá agregarse como una sección del Informe Anual de Canal Electrónico que corresponda.
- Incluir una sección en el informe para el cuadro de indicadores y variaciones respecto a evaluaciones anteriores.

5

Etapas

Difusión y comunicación de resultados

Responsables

Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Remitir el informe al Consejo Superior y demás instancias involucradas.
- Si es solicitado, realizar una presentación de los principales resultados obtenidos del ejercicio evaluativo.
- Publicar el Informe Anual de Canal Electrónico en el sitio web de la Contraloría de Servicios.



Resultados o productos esperados

A partir de la realización de esta evaluación, se establecen como productos los siguientes:

- Informe con los principales hallazgos del estudio, de un máximo de 20 páginas, este requerimiento se debe a que un informe corto facilita la lectura y comprensión y permite identificar con mayor facilidad puntos clave y tomar decisiones. Este informe deberá incluirse como parte del informe anual de canales electrónicos.
- Una presentación que resuma la información recopilada, con los resultados más relevantes arrojados del estudio.
- Otros productos de inteligencia de negocios que se consideren oportunos para mostrar los principales resultados en los indicadores del estudio y, de ser posible, que permitan la comparación entre periodos.



Condiciones de aplicar la evaluación

Se trata de un ejercicio evaluativo que depende de la permanencia del enlace a la "Encuesta de satisfacción" ubicado en la pantalla de inicio de la plataforma Gestión en Línea. La eliminación o modificación imprevista de este enlace podría interrumpir la recolección de respuestas. Por ello, se recomienda que cualquier cambio en dicho enlace sea notificado previamente a la Contraloría de Servicios.

De igual manera, se hace énfasis en la necesidad de que se mantenga el licenciamiento del software utilizado para el registro de las respuestas obtenidas con el formulario en línea, así como todo aquel que se utilice para el procesamiento, limpieza y generación de reportes de resultados. Por ende, cualquier tipo de limitación en esta línea podría hacer inviable el desarrollo del estudio en la forma que se encuentra contemplado.

2.3 Evaluaciones del Canal Electrónico

2.3.2. Sondeo de atención por correo electrónico

Conceptualización de la evaluación

Los sondeos consisten en una herramienta que permite obtener datos sobre las opiniones, percepciones o experiencias de un grupo de personas que forman parte de una población más grande, con respecto a un tema específico, como lo es la atención recibida en la prestación de un servicio. Los sondeos por correo electrónico son particularmente útiles cuando se requiere llegar a una audiencia que está dispersa geográficamente o cuando se busca minimizar los costos asociados con otros métodos de recolección de datos como entrevistas presenciales.

Objetivo

Evaluar las dimensiones de capacidad de respuesta, interacción con la persona usuaria y capacidad técnica en la atención mediante correo electrónico que se brinda a las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.

Experiencias obtenidas en la aplicación piloto

Para este método evaluativo se realizó la aplicación de un plan piloto en el año 2023, en específico en el Juzgado de Tránsito del I Circuito Judicial de San José. Como producto de este ejercicio se obtuvieron los siguientes aprendizajes:

- Es necesario crear un diseño gráfico dentro de la misma firma de correo electrónico que incentive al llenado del formulario de consulta, pues al enviarlo únicamente como texto pocas personas usuarias pueden notarlo.
- Debe aclararse que en el formulario se está evaluando propiamente la atención por correo electrónico y no la labor de toda la oficina, pues se recibieron respuestas durante el piloto donde la persona evaluaba la oficina como tal.
- Se debe concretar el listado de total de oficinas según circuito judicial que permita crear varios enlaces de formularios e identificar a cada instancia que se está evaluando.
- Debe considerarse que la colocación y logística de los enlaces en las cuentas oficiales de correo electrónico consume tiempo, por lo que no debe entenderse como una evaluación sencilla de realizar únicamente tomando como referencia la extensión corta del formulario.



Tipo de estudio

Estudio mixto que busca comprender la experiencia de la persona usuaria en el uso de correo electrónico para comunicarse con el Poder Judicial, esto mediante datos cuantitativos como las calificaciones y cualitativos como comentarios de oportunidad de mejora.

Naturaleza del estudio

Descriptivo, ya que busca describir la experiencia de las personas usuarias con un servicio en particular.

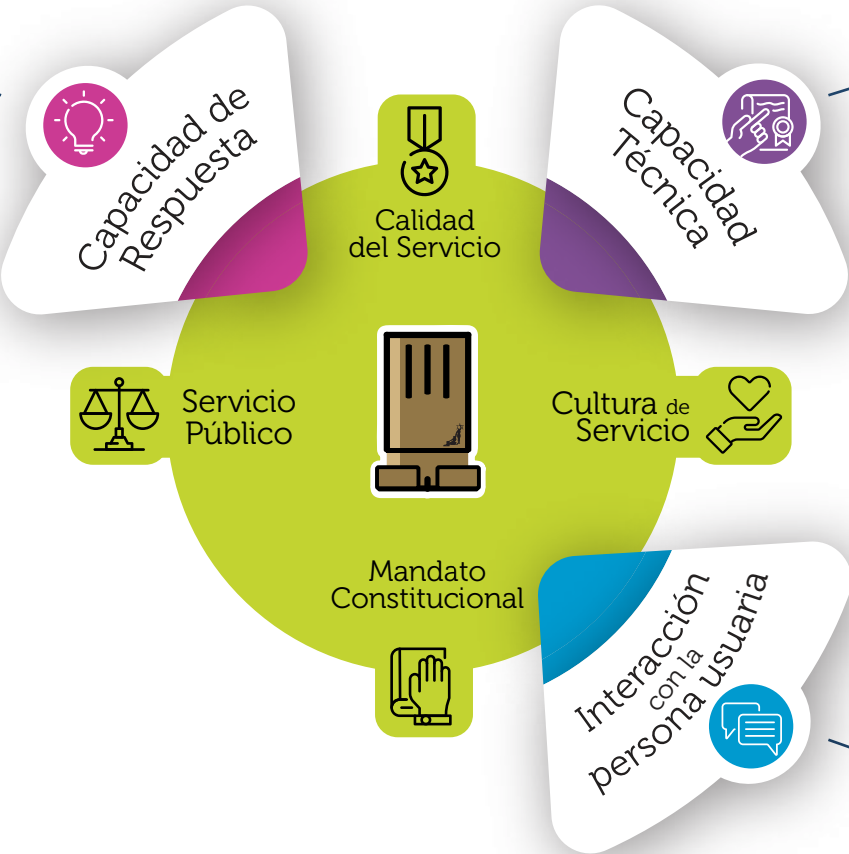
Alcance organizacional

Se plantea que la evaluación pueda ser desplegada en todas las oficinas y despachos del Poder Judicial, cubriendo de esta manera los ámbitos Administrativo, Jurisdiccional y Auxiliar de Justicia.

Dimensiones, variables e indicadores aplicados según la Metodología de Evaluación de Servicios

Dimensión 1 Capacidad de respuesta

Variable	Indicadores / resultados
Tiempos de respuesta	- Calificación promedio de la percepción del tiempo de espera para recibir respuesta, desglosada en una escala de 1 a 5: - Grado de satisfacción con el tiempo de espera para recibir una respuesta (calificación promedio)

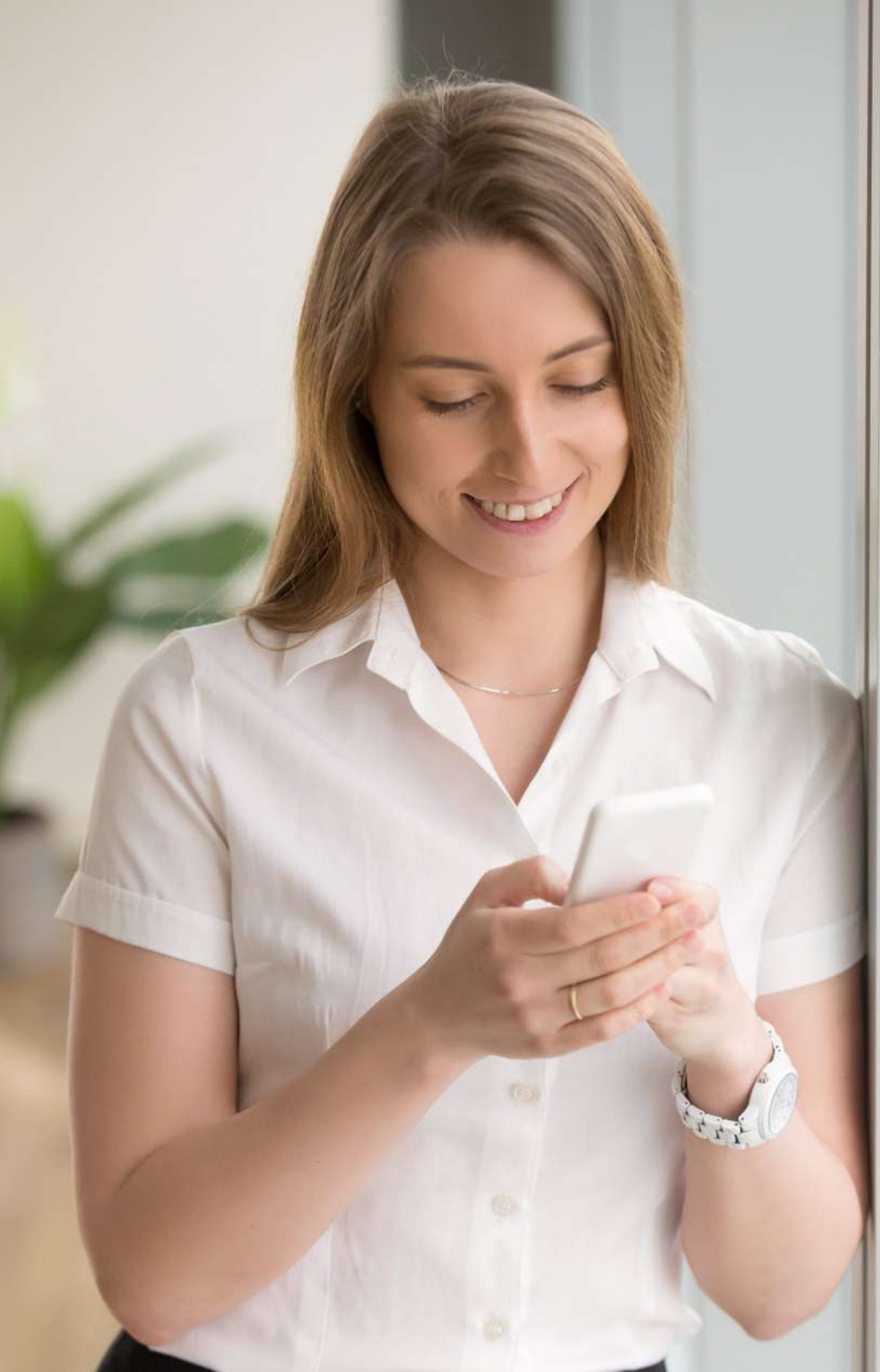


Dimensión 2 Capacidad técnica

Variable	Indicadores / resultados
Fiabilidad	- Calificación promedio del ítem trámites realizados de forma exitosa desde la primera vez - Grado de satisfacción con respecto a la realización exitosa y sin errores de los trámites requeridos por correo electrónico (calificación promedio)

Dimensión 4 Interacción con la persona usuaria

Variable	Indicadores / resultados
Trato	- Calificación promedio de la atención recibida, desglosada en una escala de 1 a 5 según los siguientes aspectos: - Grado de satisfacción con la atención y trato recibidos por medio de correo electrónico (calificación promedio)



Instrumentos de evaluación

Para llevar a cabo la evaluación, se diseñó un formulario electrónico a través de la plataforma Survey Monkey compuesto por 6 preguntas relacionadas con la atención recibida, el cual deberá estar vinculado a las firmas de correo electrónico de las cuentas oficiales (ver anexo 6).

Tipo de implementación

Considerando la gran cantidad de oficinas con las que cuenta la institución, se propone una implementación escalonada por etapas, para un despliegue gradual en todos los circuitos judiciales. La expectativa es que se haya desplegado en su totalidad para el año 2027.

Periodicidad de la evaluación

En vista del tiempo que tomará el mapeo de los correos electrónicos oficiales de cada oficina, su segregación a nivel de circuito judicial, además del diseño de la firma y creación de los hipervínculos respectivos, se valora que el primer año luego de la aprobación del proyecto se emplee en labores de planificación y logística.

A partir del segundo año, se implementará la evaluación en la mitad de los circuitos judiciales existentes, y en el año siguiente se cubrirán los circuitos restantes. Los grupos propuestos para esta implementación son:

Grupo 1 Circuitos Judiciales (Segundo año)	Grupo 2 Circuitos Judiciales (Tercer año)
◦ I y III Circuito Judicial de San José ◦ II Circuito Judicial de San José ◦ Circuito Judicial de Heredia ◦ Circuito Judicial de Cartago ◦ Circuito Judicial I y III de Alajuela ◦ II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)	◦ I y II Circuito Judicial de Guanacaste ◦ I Circuito Judicial de Zona Sur (Pérez Zeledón) ◦ II Circuito Judicial de Zona Sur (Corredores) ◦ I Circuito Judicial de Zona Atlántica (Limón) ◦ II Circuito Judicial de Zona Atlántica (Pococí) ◦ Circuito Judicial de Puntarenas

Es importante aclarar que la decisión de dividir la evaluación en grupos de circuitos judiciales responde a la necesidad de dedicar el tiempo adecuado para contactar cada oficina, explicar la finalidad del proceso y gestionar la inclusión de la firma en cada cuenta de correo electrónico oficial. Además, esta división en dos grupos facilita un mejor control del progreso de la evaluación y permite, de ser necesario, contar con un margen de acción más amplio para implementar acciones correctivas. De este modo, en un cronograma de cinco años, la aplicación del ejercicio evaluativo se desarrollaría de la siguiente manera:

Aplicación del ejercicio evaluativo en un plazo de 5 años			
Instancia	Año preparativo para diseño de firmas, mapeo de oficinas y cuentas de correo.	Despliegue de evaluación (Colocación gradual del enlace en correos electrónicos)	Evaluación permanente en correos electrónicos
Grupo 1 de Circuitos Judiciales	2025	2026	2027 - 2029
Grupo 2 de Circuitos Judiciales	2025	2027	2028 - 2029

Actividades por desarrollar y responsables

1

Etapa
Planificación y cronograma
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Crear un cronograma anual de trabajo que detalle las responsabilidades de cada persona en el desarrollo de la evaluación.
- Validar el cronograma con la jefatura de la Contraloría de Servicios.

2

Etapa
Validación y actualización de herramientas
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales / Instancias involucradas (CACMF, MP, DP, OIJ, Administraciones regionales)

Actividades

- Revisar las preguntas que formaran parte del sondeo de satisfacción por medio de correo electrónico considerando las dimensiones del modelo de evaluación e indicadores asociados.
- De considerarse oportuno, presentar el instrumento a las instancias que serán evaluadas.
- Documentar cualquier cambio en el instrumento, incluyendo la aprobación y fecha en las que se experimentaron las modificaciones.
- Revisar y actualizar la lista de oficinas objetivo según los grupos de despliegue.

3

Etapa
Creación del diseño de firmas y, hipervínculos
Responsables
Equipo de evaluación / Personal encargado de diseño gráfico / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Se deberá crear una propuesta de diseño de firma que será colocada en todas las cuentas de correo electrónico de las oficinas evaluadas.
- La propuesta final de línea gráfica deberá ser aprobarla tanto por la jefatura de Contraloría de Servicios como por el equipo de evaluación a cargo.
- Crear el instrumento (o instrumentos) en la herramienta en línea que se utilizará para su aplicación (e.g., Survey Monkey). Es importante señalar que la creación de estos instrumentos debe realizarse de manera segmentada, al menos por circuito judicial.
- Crear los hipervínculos correspondientes para cada una de las oficinas y despachos.

4

Etapa
Logística de despliegue y colocación de las firmas en las cuentas de correo electrónico.
Responsables
Equipo de evaluación / Contralorías de Servicios regionales

Actividades

- Realizar un cronograma para el despliegue a nivel de cada circuito judicial.
- Coordinar con todas las jefaturas de Contralorías regionales sobre las labores que deberán ejecutar según el cronograma que se establezca.

5

Etapa
Aplicación de encuestas de satisfacción por correo electrónico.
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Tras haber incluido las firmas con hipervínculos a los sondeos de satisfacción en todas las oficinas objetivo, se inicia la recopilación de datos en tiempo real mediante el almacenamiento en la herramienta Survey Monkey.

6

Etapa
Sistematización, análisis de datos y confección de informe
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Descargar la base de datos de Survey Monkey en formato csv.
- Realizar una limpieza a la base de datos y procesarla utilizando alguna herramienta para dicho fin (ej: Excel, Power BI, Python, R, entre otras).
- El equipo de evaluación procederá a crear un panel de monitoreo para dar seguimiento a las respuestas recibidas. En caso de ser posible, este panel estará disponible en línea para que las oficinas evaluadas puedan consultarlo libremente. Además, se establecerá una frecuencia de actualización, que podrá ser trimestral, semestral o anual.
- Resumir y sistematizar los resultados mediante tablas dinámicas y gráficos.
- Elaborar un reporte de los resultados que se obtengan de la evaluación de forma anual. Dicha información deberá agregarse como una sección del Informe Anual de Canal Electrónico que corresponda.
- Incluir una sección en el informe para el cuadro de indicadores y variaciones respecto a evaluaciones anteriores.

7

Etapa
Difusión y comunicación de resultados
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Remitir el informe al Consejo Superior y demás instancias involucradas.
- Si es solicitado, realizar la presentación respectiva de los principales resultados obtenidos del ejercicio evaluativo.
- Publicar el Informe Anual de Canal Electrónico en el sitio web de la Contraloría de Servicios.



Resultados o productos esperados

A partir de la realización de esta evaluación, se establecen como productos los siguientes:

- Informe con los principales hallazgos del estudio, de un máximo de 20 páginas, este requerimiento se debe a que un informe corto facilita la lectura y comprensión y permite identificar con mayor facilidad puntos clave y tomar decisiones.
- Una presentación que resuma los datos de los sondeos, con los resultados más relevantes arrojados del estudio.
- Otros productos de inteligencia de negocios que se consideren oportunos para mostrar los principales resultados en los indicadores del estudio y, de ser posible, que permitan la comparación entre periodos.

Condiciones de aplicar la evaluación

Es fundamental que, antes de desarrollar esta evaluación, las instancias institucionales responsables de la seguridad informática y áreas relacionadas conozcan su alcance, finalidad y resultados esperados. De este modo, podrán evaluar la existencia de posibles riesgos informáticos en la implementación del método evaluativo.

Asimismo, durante la fase de implementación es fundamental que cada despacho y oficina judicial esté abierto y dispuesto a participar activamente en la dinámica; de lo contrario, no será posible incluir los enlaces a las encuestas de satisfacción en los correos electrónicos. Además, es esencial que, una vez añadida la firma, cada oficina la utilice de manera constante en todas las comunicaciones enviadas desde su cuenta oficial de correo electrónico. Cualquier interrupción en su uso impediría la continua recopilación de datos sobre la calidad de la atención brindada por la oficina.

Del mismo modo, dado que esta evaluación se realiza a través de encuestas en formularios en línea vinculados al software Survey Monkey, es fundamental asegurar la vigencia de su licencia, así como la de cualquier otra herramienta utilizada para el procesamiento, limpieza y generación de reportes de resultados. Cualquier interrupción o cambio en estas licencias podría comprometer la continuidad y viabilidad del ejercicio evaluativo.

2.3 Evaluaciones del Canal Electrónico

2.3.3. Verificación de páginas web

Conceptualización de la evaluación

La verificación de sitios web pretende asegurar que los sitios web de las diferentes instancias que conforman el Poder Judicial mantengan información básica y esencial que permita una comunicación clara y precisa con la población usuaria. Este proceso de verificación ayuda a garantizar que cada página cumpla con estándares mínimos de contenido relevante, promoviendo así una mejor experiencia para quienes buscan información confiable sobre la institución y sus servicios.

Objetivo

Evaluar la dimensión de capacidad de respuesta en las páginas web del Poder Judicial.



Experiencias obtenidas en la aplicación piloto

- o Es un análisis con oportunidades de ampliación a aspectos como usabilidad, accesibilidad, rendimiento, entre otros aspectos sujetos de evaluación, sin embargo, se recomienda que en caso de ampliarse se realice de la mano de profesionales en informática y de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación.
- o La evaluación se limita principalmente a aspectos de contenido ante el desconocimiento de aspectos técnicos propios de la computación e informática que sean sujetos de evaluación.



Tipo de estudio

Estudio cualitativo que busca obtener información de aspectos relacionados con el contenido y funcionamiento de las páginas web del Poder Judicial.



Naturaleza del estudio

Descriptivo, mediante el análisis de contenido.



Alcance organizacional

Se plantea que el alcance de esta evaluación considere todos los sitios web de instancias que correspondan al Poder Judicial, con lo cual se contempla oficinas, comisiones, unidades, entre otros de los ámbitos jurisdiccional, auxiliar de justicia y administrativo. Los criterios de elección de sitios web contemplarán:

Formarán parte de la evaluación	No formarán parte de la evaluación
◦ Páginas web que pertenezcan a oficinas, comisiones o unidades institucionales.	◦ Página web principal del Poder Judicial (la cual que es evaluada por medio del Índice de Transparencia que elabora la Defensoría de los Habitantes). ◦ Otras páginas web dedicadas a mostrar información de programas o proyectos muy específicos de la institución.

Dimensiones, variables e indicadores aplicados según la Metodología de Evaluación de Servicios



Dimensión 1 Capacidad de respuesta

Variable	Indicadores / resultados
Disposición de la organización para brindar el servicio	Calificación promedio del total de páginas evaluadas.



Instrumentos de evaluación

Escala de calificaciones

0-50 bajo
51-69 medio
70+ alto

Para su desarrollo que elaboró una rúbrica de verificación compuesta por un total de 14 ítems observables en cada página web contemplada en el estudio (ver anexo 7).

A cada uno de estos ítems se les asigna un puntaje de 1 a 3 según nivel de cumplimiento, donde 1 es deficiente, 2 es regular y 3 significa un cumplimiento óptimo.

Al final se realiza el cálculo de los puntos obtenidos/total de puntos que era posible obtener*100, de esta manera se obtiene una calificación para la página web, dependiendo de esta calificación, se clasifica como bajo (puntaje de 0 a 50), medio (puntaje de 51 a 69) o alto (puntaje de 70 o más).



Tipo de implementación

En línea con la responsabilidad de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial de promover la comunicación con la ciudadanía, y reconociendo que los medios tecnológicos se han convertido en una de las principales fuentes de información sobre la labor institucional, se propone llevar a cabo un ejercicio evaluativo para verificar la existencia y calidad de la información publicada en los sitios web de las diversas instancias del Poder Judicial.

Se propone una implementación gradual del estudio, que abarcará todos los sitios web de las instancias del Poder Judicial. Estos se dividirán en cuatro grupos aleatorios, lo que permitirá llevar a cabo cuatro evaluaciones a lo largo de un cronograma de cinco años.

Aplicación del ejercicio evaluativo en un plazo de 5 años					
Acciones	2025	2026	2027	2028	2029
Realización de mapeo institucional de sitios web	X				
Evaluación a sitios web dirigida a grupo 1		X			
Evaluación a sitios web dirigida a grupo 2 Seguimiento de recomendaciones generadas en estudio 1			X		
Evaluación a sitios web dirigida a grupo 3 Seguimiento de recomendaciones generadas en estudio 2				X	
Evaluación a sitios web dirigida a grupo 4 Seguimiento de recomendaciones generadas en estudio 3					X

Es de importancia resaltar que, a partir del segundo ejercicio evaluativo se hará complementariamente un seguimiento de las recomendaciones que se hayan emitido en los resultados de los informes que les antecedan, esto en aras de corroborar la mejora de los sitios web y de la información pública que estos muestran a las personas usuarias.



Actividades por desarrollar y responsables

1

Etapa
Planificación y cronograma
Responsables
Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Crear un cronograma anual de trabajo que detalle las responsabilidades de cada persona en el desarrollo de la evaluación.
- Validar el cronograma con la jefatura de la Contraloría de Servicios.

2

Etapa
Revisión del instrumento
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Realizar una revisión de los elementos considerados dentro de los instrumentos de evaluación.
- Validar el instrumento con las instancias respectivas de ser requerido.
- Documentar cualquier cambio en el instrumento, incluyendo la aprobación y fecha en las que se experimentaron las modificaciones.

3

Etapa
Mapeo de sitios web institucionales existentes
Responsables
Equipo de evaluación / Personal de DTIC

Actividades

- Se efectuará un mapeo de los sitios web institucionales, para lo cual se valora contar el apoyo del personal de DTIC.
- Se contará en una matriz que detalle los sitios web institucionales con nombre, responsables, dirección URL y demás datos de importancia.
- Se tomará la totalidad de los sitios web y se dividirán en tres grupos aleatorios.
- Cada año deberá revisarse que la lista de sitios se encuentre actualizada

4

Etapa
Evaluación de sitios web
Responsables
Equipo de evaluación

Actividades

- Al momento de efectuar la evaluación, se tomará uno de los cuatro grupos aleatorios y a cada sitio web se le aplicará el instrumento de evaluación construido para tales fines.

5

Etapa

Sistematización, análisis de datos y confección de informe

Responsables

Equipo de evaluación

Actividades

- Se sistematizará los resultados de cada evaluación según los parámetros del instrumento.
- Resumir los resultados mediante tablas dinámicas y gráficos.
- Elaborar un reporte de los resultados que se obtengan de la evaluación de forma anual. Dicha información deberá agregarse como una sección del Informe Anual de Canal Electrónico que corresponda.
- Incluir una sección en el informe para el cuadro de indicadores y variaciones respecto a evaluaciones anteriores.

6

Etapa

Difusión y comunicación de resultados

Responsables

Equipo de evaluación / Jefatura de Contraloría de Servicios

Actividades

- Remitir el informe al Consejo Superior y demás instancias involucradas.
- Si es solicitado, realizar una presentación con los principales resultados obtenidos del ejercicio evaluativo.
- Publicar el Informe Anual de Canal Electrónico en el sitio web de la Contraloría de Servicios.

Resultados o productos esperados

- Informe con los principales hallazgos del estudio y oportunidades de mejora, con un máximo de 20 páginas, este requerimiento se debe a que un informe corto facilita la lectura y comprensión y permite identificar con mayor facilidad puntos clave y tomar decisiones, en especial en una institución como el Poder Judicial donde contar con informes más ejecutivos puede traer muchos beneficios en términos de eficiencia. Este informe formará parte del informe anual de canal electrónico
- Una presentación que resuma los datos, con los resultados más relevantes.

Condicionantes de aplicar la evaluación

Cualquier limitación en la disponibilidad del recurso humano con el que cuenta la Contraloría de Servicios podría afectar la capacidad de la oficina para cumplir con la realización del estudio, o bien, de realizarlo con el alcance que se propone en esta estrategia de implementación.

A su vez, debe hacerse el hincapié que es fundamental contar con el apoyo constante de instancias como la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) para la realización del mapeo de sitios web y cualquier otro tipo de colaboración necesaria durante las aplicaciones del estudio.



2.4 Acciones de monitoreo

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial gestionará la trazabilidad de las decisiones y acciones que se implementen a partir de los insumos generados por la metodología de evaluación de servicios presentada en este proyecto. De igual modo, la Contraloría asumirá el compromiso de monitorear que las evaluaciones no solo se realicen de manera sistemática, sino que se lleve un seguimiento de las acciones concretas que mejoren los servicios en los canales presencial, telefónico y electrónico.

En este sentido, las oficinas evaluadas deberán informar periódicamente a la Contraloría sobre los cambios o mejoras que se implementen en respuesta a los resultados de las evaluaciones. Esta retroalimentación será fundamental para tener una noción clara de la participación ciudadana efectiva que se está logrando con el proyecto. La participación ciudadana en este contexto se entiende, según la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial (2015), como “un

proceso democrático que garantiza una contribución responsable, activa y sostenida de la ciudadanía en el diseño, la toma de decisiones y la ejecución de políticas del Poder Judicial, de manera que respondan a la realidad de la población, al bien común y al cumplimiento de los fines del Poder Judicial.”

De esta forma, la Contraloría de Servicios velará por que el proyecto se alinee con el objetivo del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, que es fortalecer la confianza de la sociedad en el sistema de justicia. Así, la trazabilidad se convierte en un mecanismo no solo de control y transparencia, sino también de rendición de cuentas hacia la ciudadanía, evidenciando el compromiso del Poder Judicial de integrar la voz ciudadana en sus procesos de mejora continua y en la toma de decisiones, conforme a los principios de justicia y equidad en su servicio.



Capítulo 3

Alternativas
tecnológicas a las
evaluaciones

Esta sección presenta opciones para evaluar los distintos canales de atención disponibles para las personas usuarias en el Poder Judicial. Es importante destacar que se proponen estos métodos, técnicas y herramientas con el propósito de mostrar que existen enfoques alternativos para realizar evaluaciones. Algunos de estos enfoques, incluso, aprovechan mejor las tecnologías disponibles en el mercado y resultan más prácticos; sin embargo, su implementación por parte de la Contraloría de Servicios resulta inviable dentro del marco de la Metodología de Evaluación del Sistema Judicial Costarricense por las siguientes razones:

- La implementación requeriría adquirir equipos y licencias de software específico, lo que generalmente implica un alto costo de adquisición y mantenimiento en el tiempo. La aplicación de algunas de las alternativas expuestas demandaría la contratación de una empresa especializada que no solo provea capacitación sobre el uso de los sistemas, sino que también asuma el mantenimiento a lo largo del tiempo y brinde el soporte necesario durante todo el proceso.
- Sus fases de implantación a nivel institucional podrían significar largos periodos de planificación, coordinación y

puesta en marcha, lo que afectaría la regularidad con la que se obtienen resultados de cada evaluación, o bien, la frecuencia con la que se aplican.

- Existen limitaciones institucionales que dificultan la implementación generalizada de métodos alternativos de evaluación en todo el Poder Judicial. La diversidad de los circuitos judiciales y de las oficinas, con sus distintas características como ubicación geográfica y variedad de servicios ofrecidos, agrega una gran complejidad al intentar diseñar una evaluación que se ajuste adecuadamente a estas diversas circunstancias. A partir del contexto mencionado, a continuación, se presentan las posibles alternativas evaluativas según cada canal de atención.

3.1 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal presencial

3.1.1. Customer Relationship Manager (CRM)

Descripción de la alternativa

Los sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes, o bien, como popularmente se les conoce, CRM (Customer Relationship Management) son plataformas que les permite a las organizaciones sobrellevar un control unificado, ágil y automatizado de las interacciones que tienen cada vez que un cliente les realiza una solicitud o demanda un servicio. De esta manera, dichos sistemas almacenan no solamente los datos de cada una de las personas usuarias, sino también todas aquellas veces en las que la organización ha tenido contacto con estas en aras de brindarles un trato y atención más personalizado.

El mercado ofrece una amplia variedad de sistemas CRM diseñados para organizaciones, estos se caracterizan por su alto nivel de personalización, lo que les permite adaptarse a los objetivos y metas específicos de cada institución. Aunque estos sistemas pueden clasificarse en diferentes tipos, existen tres categorías principales según las funciones que buscan atender:

- **CRM Operativo:** Orientado a automatizar tareas y procesos para mejorar la eficiencia en las interacciones con los clientes, por ejemplo, gestión de contactos, seguimiento de oportunidades de venta, automatización de marketing, atención al cliente, soporte técnico.
- **CRM Analítico:** Busca recolectar y analizar datos sobre los clientes para obtener análisis valiosos y tomar decisiones estratégicas. Su utilidad dentro de la organización puede ser explotada en la creación de informes personalizados, análisis de tendencias, segmentación de clientes, predicción de comportamientos, entre otras.

- **CRM Colaborativo:** Facilita el trabajo entre los diferentes departamentos de una empresa para ofrecer una experiencia de cliente más integrada. Puede ser de suma utilidad para la gestión de proyectos, foros de discusión, sobrellevar calendarios compartidos, bases de conocimiento.

En el contexto institucional, un sistema CRM para el Poder Judicial podría ser muy útil para evaluar la atención brindada a través de los canales presencial, telefónico y electrónico. Este sistema permitiría recolectar información relevante sobre el perfil de las personas usuarias, los servicios que demandan y los procesos en los que participan, entre otros aspectos, todo desde una plataforma unificada y centralizada. Esto facilitaría el análisis de los datos y contribuiría a identificar oportunidades de mejora en la atención.

Ventajas y desventajas de implementarlo en el Poder Judicial	
Ventajas	Desventajas
• Mejora en la gestión de casos de personas usuarias a través de acceso rápido y sencillo de sus datos personales, interacciones previas, avance de sus gestiones, entre otras. • Automatización de tareas repetitivas, tales como emisión de notificaciones, programación de eventos, envío de correos electrónicos, entre otros. • Mejora seguimiento de plazos por medio de la fijación de recordatorios y alertas a personas involucradas en diligencias judiciales. • Centralización de los datos en un solo sistema, lo que evitaría la dificultad de extraerlos para análisis de importancia relacionados con parámetros de servicio.	• Complejidad de implementarlo de manera generalizada en toda la institución debido a la interconexión con otros sistemas institucionales y diferentes circunstancias a nivel de oficinas y despachos. • Sus costos para la obtención del software necesario e inclusive equipos pueden ser elevados. Además, se debe considerar que también se deben cubrir todos aquellos gastos que demande la empresa encargada de su implantación a nivel institucional. • El posible almacenamiento de datos de personas usuarias en sistemas desarrollados por terceros deberá considerar una valoración institucional para garantizar la seguridad y confidencialidad. • Como todo cambio, puede generar resistencia por parte del personal servidor judicial



Otras observaciones sobre la alternativa

En experiencias previas, la Contraloría de Servicios adquirió, por un tiempo determinado y mediante la figura de contrato por alquiler, terminales Happy or Not, para evaluar la satisfacción de personas usuarias. A partir de esto, se pueden detallar los resultados que tuvo la implementación de este método:

- El número de terminales era limitado, lo que obligaba al equipo a coordinar su traslado constante entre las oficinas o despachos que iban a participar en estudios o investigaciones sobre aspectos del servicio.
- La recepción por parte de las personas usuarias fue positiva, y se observaba un uso frecuente de las terminales.
- Los análisis de las respuestas obtenidas se limitaban a aspectos cuantitativos, ya que solo se disponía de calificaciones numéricas sobre la percepción de la calidad del servicio.
- Con la pandemia de COVID-19, las terminales Happy or Not fueron retiradas para evitar el contacto frecuente de distintas personas con la misma superficie.
- El contrato de alquiler de las terminales y del software asociado suponía una carga para el presupuesto de la oficina, lo que limitaba la posibilidad de realizar otras iniciativas de evaluación, como encuestas.

3.1 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal presencial

3.1.2. Terminales Happy or Not



Descripción de la alternativa

Las terminales Happy or Not son dispositivos electrónicos ubicados en puntos estratégicos de las instalaciones, diseñados para que las personas usuarias evalúen el servicio recibido en ese lugar. La satisfacción se expresa mediante una escala denominada CSAT (Customer Satisfaction Score), que puede representarse de diferentes formas, tales como:

- Calificación en un rango de 1 a 5, o de 1 a 10.
- Calificación mediante un sistema de estrellas.
- Calificación utilizando emojis de distintos estados de ánimo (la forma más comúnmente utilizada).

En el contexto institucional, las terminales Happy or Not podrían ser una herramienta útil para obtener retroalimentación sobre la percepción general del servicio en entornos de alta interacción con el público, como ocurre en la mayoría de los despachos y oficinas judiciales.

Ventajas y desventajas de implementarlo en el Poder Judicial

Ventajas	Desventajas
• Se fomenta que las personas usuarias proporcionen retroalimentación bajo una lógica de calificación sencilla y de forma despersonalizada, lo que permite a la organización interesada obtener una mayor cantidad de respuestas sobre la satisfacción de los servicios o atención que brinda. • Usualmente son terminales de fácil instalación dentro de espacios como oficinas o atención al público. • Los resultados que se obtiene son numéricos y de fácil interpretación, lo que permite realizar comparaciones y establecer tendencia a lo largo del tiempo.	• Es necesario tener una terminal por cada uno de los espacios de atención que se deseen evaluar y mantenerlos al menos por un tiempo determinado para garantizar que se obtengan respuestas suficientes para sustentar patrones de satisfacción, lo cual implica un esfuerzo logístico importante si se aplica en gran escala. • La adquisición de las terminales y software asociado, o al menos el alquiler de estos, puede ser elevado en comparación con otras alternativas similares como los afiches o código QR. • Debido a la multiplicidad de oficinas y despachos en la institución, es difícil garantizar una terminal por cada espacio de atención, lo cual no permitiría realizar evaluaciones de manera paralela y comparativa.



Otras observaciones sobre la alternativa

En experiencias previas, la Contraloría de Servicios adquirió, por un tiempo determinado y mediante la figura de contrato por alquiler, terminales Happy or Not, para evaluar la satisfacción de personas usuarias. A partir de esto, se pueden detallar los resultados que tuvo la implementación de este método:

- El número de terminales era limitado, lo que obligaba al equipo a coordinar su traslado constante entre las oficinas o despachos que iban a participar en estudios o investigaciones sobre aspectos del servicio.
- La recepción por parte de las personas usuarias fue positiva, y se observaba un uso frecuente de las terminales.
- Los análisis de las respuestas obtenidas se limitaban a aspectos cuantitativos, ya que solo se disponía de calificaciones numéricas sobre la percepción de la calidad del servicio.
- Con la pandemia de COVID-19, las terminales Happy or Not fueron retiradas para evitar el contacto frecuente de distintas personas con la misma superficie.
- El contrato de alquiler de las terminales y del software asociado suponía una carga para el presupuesto de la oficina, lo que limitaba la posibilidad de realizar otras iniciativas de evaluación, como encuestas.

3.2 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal telefónico

3.2.1. Sistema IVR (Interactive Voice Response)



Descripción de la alternativa

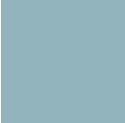
Los sistemas IVR son herramientas de software que permiten a las organizaciones gestionar la atención telefónica de sus personas usuarias mediante interacciones automatizadas. La comunicación entre el sistema y las personas usuarias se realiza a través de comandos de voz o mediante la introducción de datos en el teclado telefónico, lo que permite al IVR guiar la conversación hacia un resultado preconfigurado.

Estos sistemas IVR ofrecen una amplia gama de aplicaciones, como establecer canales de información sobre servicios, filtrar solicitudes para dirigirlos a departamentos o especialistas específicos, y realizar encuestas de satisfacción sobre el servicio.

En un contexto institucional, un sistema IVR podría ser particularmente útil para realizar encuestas al final de cada llamada que una persona usuaria realice a una instancia judicial, permitiendo así obtener retroalimentación directa sobre la calidad de la atención recibida.

Ventajas y desventajas de implementarlo en el Poder Judicial

Ventajas	Desventajas
• Haría posible evaluar la calidad de la atención telefónica recibida de forma automática sin la necesidad de intervención humana para aplicar una encuesta. • Permitiría rastrear y analizar patrones de llamadas y datos recogidos por el sistema para mejorar continuamente la atención. • Almacenamiento automático de respuestas de forma sencilla para posteriores análisis. • Las encuestas pueden estar disponibles incluso fuera del horario laboral ordinario.	• Algunas personas usuarias podrían no encontrar el interés de completar una encuesta de un sistema automatizado. • Configurar un sistema IVR de manera generalizada en toda la institución puede ser costoso, complejo y pueden existir limitaciones de equipos y software para aplicarlo adecuadamente. • Los sistemas IVR generalmente limitan las encuestas a preguntas cerradas o de selección múltiple, lo que puede no capturar matices importantes sobre la calidad de la llamada. Es difícil obtener respuestas detalladas o cualitativas que proporcionen mayor contexto.



Otras observaciones sobre la alternativa

La implementación de un sistema IVR para efectuar encuestas vía telefónica puede ser una medida de evaluación oportuna para la institución, pues de esta manera se estaría obteniendo retroalimentación directa e inmediata sobre la satisfacción del servicio que se brinda por medio del canal telefónico, aspecto que el por el momento la Contraloría de Servicios no está contemplado dentro del proyecto debido a que no existen alternativas viables y técnicamente adecuadas para obtener dicha información.

Si en algún momento, el Poder Judicial decide optar por implementar un sistema IVR para la aplicación de encuestas al finalizar llamadas, debe considerar:

- **Duración y simplicidad de la encuesta:** En aras de obtener una tasa de contestación alta, la encuesta debe ser corta, con preguntas claras y concisas.
- **Opciones de salida:** Es importante que el sistema ofrezca la opción de saltar la encuesta si la persona usuaria no desea participar.
- **Incentivos para participar:** Debe dejársele explícito a la persona usuaria la importancia de que brinde sus respuestas para aumentar la tasa de participación, así como el compromiso de mejorar los servicios en función de la retroalimentación recibida.

3.2 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal telefónico

3.2.2 Análisis de registros de llamadas obtenidos mediante líneas VoIP



Descripción de la alternativa

Los sistemas telefónicos que operan mediante líneas VoIP (Voice over Internet Protocol) permiten realizar y recibir llamadas a través de conexiones IP en lugar de las líneas telefónicas tradicionales. A través de esta tecnología, la información entre emisor y receptor se transmite en paquetes de datos digitales, en lugar de señales analógicas, dentro de redes organizacionales privadas.

La implementación de líneas IP a nivel institucional ha avanzado en algunos circuitos judiciales; sin embargo, al momento de este informe, el proyecto aún no ha sido completado, por lo que no se considera viable para un ejercicio evaluativo del canal telefónico en este contexto.

Contar con sistemas telefónicos de líneas IP permite grabar llamadas y recopilar datos sobre las llamadas entrantes y salientes. Esto facilitaría obtener información valiosa para analizar el porcentaje de llamadas contestadas, la demanda insatisfecha según oficinas judiciales, el tiempo promedio de atención telefónica, entre otras métricas de interés.

Ventajas y desventajas de implementarlo en el Poder Judicial

Ventajas	Desventajas
• Es posible obtener informes detallados sobre la duración de las llamadas, tiempos de espera, llamadas contestadas y no contestadas, y otros indicadores clave que permiten evaluar la eficiencia en la atención telefónica. • Las líneas VoIP permiten grabar automáticamente todas las llamadas. Esto es útil para evaluar la calidad del servicio que se brinda. De igual manera, podría ser posible monitorear las llamadas en tiempo real sin que la persona usuaria ni la persona servidora judicial lo sepan. • Algunos sistemas de líneas IP podrían configurar con otros evaluativos, por ejemplo, sistemas IVR para la colocación de encuestas automatizadas al finalizar cada llamada.	• Podría verse limitado por capacidades presupuestarias. • Es una tecnología que depende de la calidad de la conexión a internet, por lo que, si esta no es óptima, las llamadas pueden presentar problemas de funcionamiento y calidad (eco, interrupciones, retrasos). • Las líneas IP, así como los sistemas asociados para su funcionamiento, pueden estar sujetas a ataques cibernéticos como interceptaciones o pérdida de datos.

Otras observaciones sobre la alternativa

Uno de los principales beneficios de contar con líneas IP a nivel institucional es la posibilidad de generar análisis de datos centrados en la demanda de servicio que se recibe a través del canal telefónico en distintas oficinas y despachos. Con este objetivo, desde la Contraloría de Servicios ya se han elaborado informes específicos, como el desarrollado para el Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José.

Aprovechando que en este circuito judicial ya estaban implementadas las líneas IP y que existían quejas recurrentes sobre la inatención telefónica en el juzgado, la Contraloría de Servicios solicitó a DTIC un informe de llamadas de los números telefónicos oficiales del despacho durante un periodo de tiempo específico. Con los datos obtenidos, se pudo determinar lo siguiente:

- La cantidad total de llamadas entrantes y salientes en cada línea telefónica del despacho, detalladas por fecha y hora.
- El porcentaje de contestación de cada línea telefónica.

El análisis de estos datos en conjunto con el reconocimiento de las circunstancias particulares que presenta el despacho permitió exponer la realidad existente en la atención telefónica y generar recomendaciones importantes tanto para la propia instancia judicial, como también para la Administración del Circuito Judicial.

Sin embargo, para llevar a cabo estudios de este tipo a gran escala y de manera simultánea en distintas oficinas y despachos, es fundamental contar con personal capacitado en técnicas de análisis de datos y en el uso de software como R o Python, además de disponer de herramientas adecuadas para el procesamiento y visualización de grandes volúmenes de información. Por lo tanto, estas evaluaciones del servicio telefónico podrán realizarse de manera amplia únicamente si:

- Se implementa el proyecto de líneas IP en todas las oficinas y despachos judiciales y existe la viabilidad técnica de obtener reportes de manera regular.
- Se desarrolla una estrategia y un enfoque de análisis que sean aplicables de forma general en todas las oficinas y despachos judiciales.
- Se asegura el presupuesto necesario para invertir en software y licencias, así como en el hardware adecuado.
- Se capacita al personal en el uso de herramientas y técnicas para el análisis de datos.

3.3 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal electrónico

3.3.1 Análisis de estadísticas en sitios web



Descripción de la alternativa

Dado que actualmente los medios digitales constituyen una de las principales fuentes de información para la ciudadanía, resulta conveniente llevar un control sobre el comportamiento de las personas usuarias en los sitios web institucionales. Existen diversas herramientas, tanto gratuitas como de pago, que permiten acceder a datos clave, como el número de visitas, la duración de las sesiones, las páginas más consultadas, las fuentes de tráfico (como buscadores, redes sociales o enlaces directos), y el porcentaje de personas usuarias que abandonan el sitio tras ver una sola página, entre otros indicadores.

Algunas de las plataformas más utilizadas para monitorear estas estadísticas y realizar evaluaciones de sitios web son:

- Google Analytics
- Matomo
- Adobe Analytics
- Mixpanel
- Clicky
- Open Web Analytics (OWA)

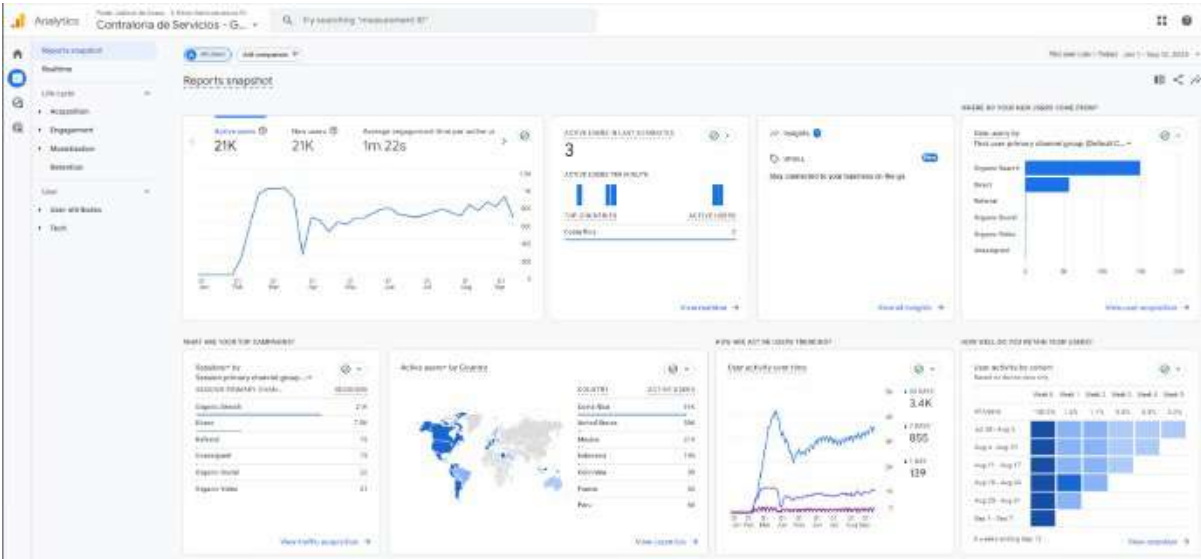
La elección de una estas alternativas deben darse considerando el costo económico, la viabilidad técnica de acceder a estas plataformas y las funcionalidades e información a las cuales se podría tener acceso.

Ventajas y desventajas de implementarlo en el Poder Judicial

Ventajas	Desventajas
• Las plataformas como Google Analytics permiten consolidar la información de múltiples sitios web en un solo lugar. Esto facilita la comparación y el seguimiento del rendimiento de todas las páginas web de la institución, permitiendo evaluar de manera uniforme. • Los datos recolectados proporcionan una base sólida para la toma de decisiones basadas en evidencia. Esto es crucial para implementar mejoras efectivas en los sitios web y justificar modificaciones o rediseños en dichos sitios.	• Algunas plataformas en sus versiones gratuitas pueden tener funcionalidades o acceso a datos de manera limitada. • El uso de estas plataformas implica que los datos de los sitios web son procesados y almacenados por una empresa externa. Por lo que previo a cualquier implementación de este tipo de evaluaciones, debe valorar los términos de privacidad, confidencialidad y cumplimiento con normativas de protección de datos. • Es necesaria la capacitación y experiencia técnica para un uso adecuado. Esto puede representar un reto si el personal encargado no tiene conocimientos en análisis de datos.

Otras observaciones sobre la alternativa

La Contraloría de Servicios, de la mano con personal de DTIC, ha incorporado durante el segundo semestre de 2024 el monitoreo de datos de su sitio web (<https://contraloria.poder-judicial.go.cr>), desde el cual se puede visualizar tendencias, comportamientos de personas usuarias en el sitio web según lugares de ingreso, dispositivos utilizado y fechas. A continuación, se muestra una captura de cómo se visualiza la plataforma:



Fuente: Captura propia tomada del entorno de Google Analytics del sitio <https://contraloria.poder-judicial.go.cr>

Si bien no se han desarrollado por el momento análisis o estudios sobre la información, se visualiza que brinda insumos de alto valor para comprender el comportamiento de las personas usuarias en el sitio web y a partir de allí, considerar mejoras puntuales basadas en datos.

3.3 Evaluaciones alternativas planteadas para el canal electrónico

3.3.2 Análisis de comportamiento y uso de Aplicación Móvil del Poder Judicial por medio de plataformas de gestión de aplicaciones

Descripción de la alternativa

- El Poder Judicial dispone de una aplicación móvil que facilita a las personas usuarias realizar diversos trámites de forma ágil y sencilla. Junto con la plataforma de Gestión en Línea, esta aplicación representa uno de los principales medios digitales que la institución pone a disposición del público. La aplicación se encuentra disponible en las principales tiendas de aplicaciones móviles: Google Play (para dispositivos Android), App Store (para dispositivos iOS) y AppGallery (para dispositivos con HarmonyOS).
- Cabe destacar que cada una de estas tiendas de aplicaciones proporciona herramientas de análisis estadístico que permiten monitorear el rendimiento y el uso de la aplicación. A continuación, se describen las plataformas de gestión disponibles para cada tienda:
- **Google Play Console** (Tienda de aplicaciones de dispositivos Android): Es una plataforma proporcionada por Google que permite a los desarrolladores administrar y publicar aplicaciones en la tienda de Google Play. Además de ser el portal de publicación, ofrece una serie de herramientas y métricas para la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones.
- **App Store Connect** (Tienda de aplicaciones de dispositivos con iOS): Es la plataforma oficial de Apple para que los desarrolladores publiquen, gestionen y monitoreen sus aplicaciones en la tienda de aplicaciones de iOS. Es el equivalente a Google Play Console, pero para el ecosistema de Apple.
- **App Analytics** (Tienda de aplicaciones de dispositivos con HarmonyOS): Es una plataforma que permite el seguimiento y análisis de datos sobre el rendimiento y uso de

las aplicaciones que operan bajo el ecosistema HarmonyOS, perteneciente a la marca Huawei.

Si bien estas plataformas guardan ciertas diferencias entre sí por cuando sus funcionalidades y características, por lo general desde estas es posible:

- **Publicar y actualizar aplicaciones:** subir nuevas versiones de aplicaciones y gestionar las actualizaciones.
- **Monitoreo del rendimiento:** proporciona métricas como descargas, desinstalaciones, valoraciones de usuarios, informes de fallos y problemas de rendimiento en diferentes dispositivos.
- **Gestión de la experiencia de la persona usuaria:** permite gestionar reseñas, responder a comentarios de los usuarios y obtener feedback sobre la aplicación.
- **Seguimiento de la estabilidad y reportes:** mediante herramientas para revisar la estabilidad de la aplicación, el uso de recursos del dispositivo y el tiempo de carga.

Ventajas y desventajas de implementarlo en el Poder Judicial	
Ventajas	Desventajas
• Medir el uso de la aplicación móvil en la población usuaria, evaluando cuántas personas la descargan y utilizan regularmente. • Identificar y solucionar problemas técnicos, monitoreando errores y fallos en diferentes dispositivos y sistemas operativos. • Recibir retroalimentación directa de las personas usuarias para realizar mejoras que respondan a las necesidades reales de quienes utilizan los servicios digitales del Poder Judicial. • Analizar la retención de personas usuarias de la aplicación después de usarla por primera vez y qué áreas generan más desinterés. • Evaluar la satisfacción de las personas usuarias a través de reseñas y valoraciones, lo que te ayuda a identificar áreas de mejora en cuanto a la funcionalidad o la interfaz de usuario.	• Es posible que el acceso a estas plataformas solamente se le pueda brindar a un número limitado de personas y que estén involucradas en el equipo desarrollador de la aplicación, complicando así el que personal evaluador de la Contraloría de Servicios pueda tener acceso. • Considerando que la aplicación móvil se encuentra disponible para tres sistemas operativos, el uso de las diferentes plataformas puede implicar tiempo y capacitación dirigida al personal. • El acceso a funcionalidades específicas puede conllevar costos asociados.



Otras observaciones sobre la alternativa

Para evaluar la posibilidad de acceder y utilizar estas plataformas, es necesario coordinar reuniones de trabajo con el personal de DTIC responsable del desarrollo, mantenimiento o supervisión de la aplicación móvil del Poder Judicial. El propósito de estas reuniones sería verificar lo siguiente:

- La viabilidad de utilizar estas plataformas y comprobar las funcionalidades que ofrecen, así como determinar si su uso implica costos asociados o si son gratuitas.
- La calidad de los datos disponibles en las plataformas en relación con el uso, comportamiento y retroalimentación de la aplicación móvil.
- La disponibilidad de acceso frecuente a estos datos, asegurando que no existan riesgos que afecten la gestión de la aplicación móvil en cada una de las plataformas.



Tipo de Documento

Informe

Tema

Proyecto Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense

Equipo de trabajo del proyecto

- Erick Alfaro Romero, Director del Proyecto
- Ericka Chavarría Astorga, Administraadora del Proyecto
- Rosibel Cerdas Ramírez, Líder del Proyecto
- Jonnathan Torres Oviedo, Gestor del Proyecto
- Ginger Chinchilla Aguilar, Diseñadora Gráfica

Agradecimiento a

- Katherine Madrigal Olivares, Contralora Regional de Heredia
- Contralores y Contraloras Regionales

