

RESULTADOS DE GESTIÓN 2024

LA ESTRATEGIA DE JUEGO

Cómo las decisiones informadas
nos acercan a una mejor gestión



TABLA DE CONTENIDO

Sección I



- 08 Datos generales sobre consultas
 - 10 Datos generales sobre inconformidades
 - 16 Ámbito Jurisdiccional
 - 40 Ámbito Auxiliar de Justicia
 - 51 Ámbito Administrativo
 - 54 Sobre poblaciones en condición de vulnerabilidad
-

Sección II



- 58 Informes
 - 67 Proyectos
 - 84 Diagnósticos
 - 91 Contacto con la ciudadanía
-

Sección III



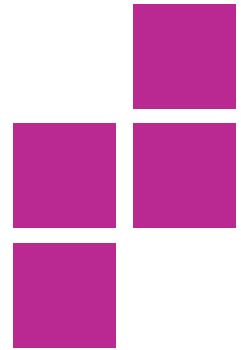
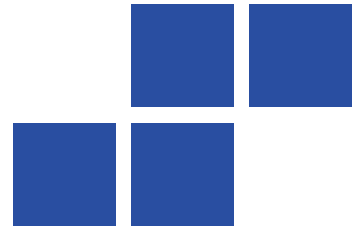
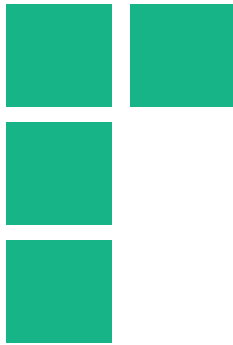
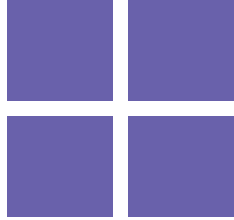
- 106 Gestión administrativa de la Contraloría de Servicios
-

Sección IV



- 112 Conclusiones
-





PRESENTACIÓN

Con mucho agrado presentamos un nuevo informe de gestión, en este caso para el 2024.

Definir la estrategia para el logro de uno o varios objetivos, en concordancia con la línea institucional, ha sido una práctica que nos ha permitido, durante este periodo, lograr grandes avances para la gestión de los servicios del Poder Judicial.

Si lo vemos como una analogía, para ganar el juego (cumplir el objetivo) debemos ajustar las diferentes piezas de manera que calcen. De ese modo, los diferentes movimientos y ajustes que se presenten ante situaciones inesperadas, son resueltas dentro de la estrategia para tener éxito.

Así las cosas, el desarrollo de

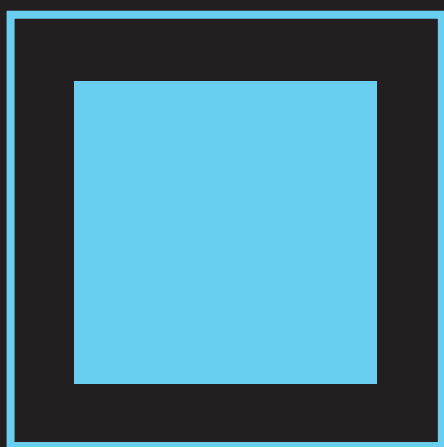
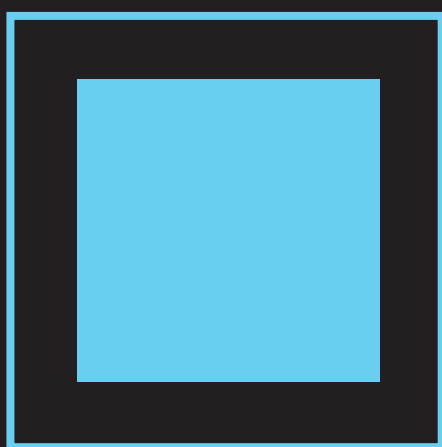
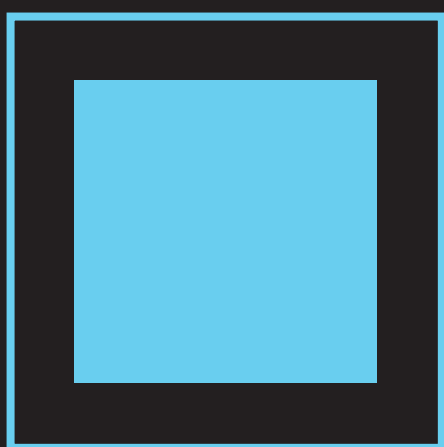
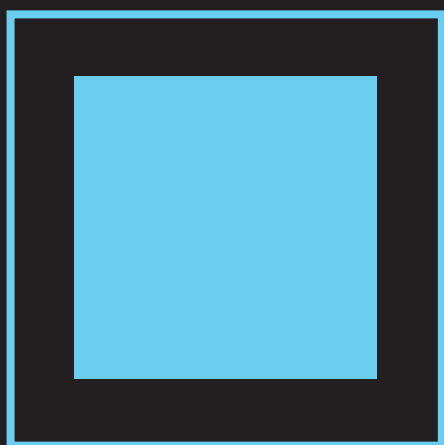
proyectos en una organización pueden requerir tiempo, en las administraciones públicas, con sus limitaciones de recursos, posiblemente más extensos, pero si son desarrollados responsablemente, de manera sostenida, superando retos, permiten tener productos concretos a favor de las y los ciudadanos, y un caso más específico, de la persona usuaria.

El 2024 le ha deparado a la Contraloría de Servicios la culminación de dos proyectos considerados estratégicos para la institución. El primero para la implementación de un modelo institucional de atención al público y el segundo, para medir y controlar esos servicios con una visión objetiva y constructiva.

Al tomar estos componentes como piezas de un gran tablero, podemos realizar una contribución importante al logro del objetivo común institucional.

Este informe resume estas y otras acciones desarrolladas durante el año, mismas que forman parte de nuestra estrategia de juego para brindar mejores servicios a las personas usuarias.

Erick Alfaro Romero
Contralor de Servicios a.i.



SECCIÓN I

- ▣ Datos generales sobre consultas
- ▣ Datos generales sobre inconformidades
- ▣ Ámbito Jurisdiccional
- ▣ Ámbito Auxiliar de Justicia
- ▣ Ámbito Administrativo
- ▣ Sobre poblaciones en condición de vulnerabilidad

DATOS GENERALES

SOBRE CONSULTAS

62.197

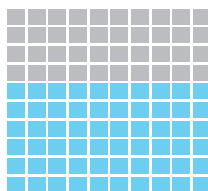
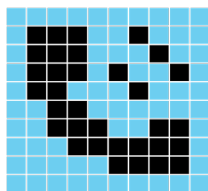
Total de consultas

Para el año 2024 se experimentó una reducción en las consultas que personas usuarias efectuaron a la Contraloría de Servicios de 3% con respecto al año anterior.

Canal de atención

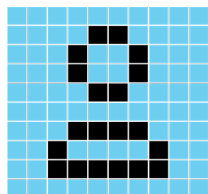
Porcentaje

Línea 800



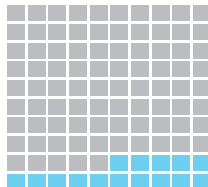
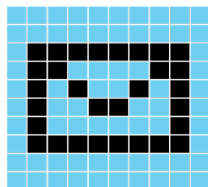
59%

Presencial



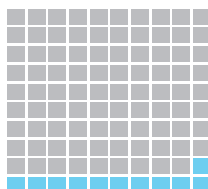
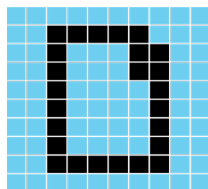
15%

Buzones institucionales



15%

Otros



11%

Temática de consulta

Depósitos Judiciales	26%
Orientación en trámites	16%
Gestión en Línea y App Móvil PJ	15%
Ubicación, horario de atención y números telefónicos de despachos	14%
Hoja de delincuencia	6%

El 85% del total de consultas ingresan por canales electrónicos. La Línea 800-800-3000 se mantiene como el canal más utilizado para evacuar las consultas de la ciudadanía, seguido de la atención presencial y el uso de buzones institucionales o formulario web.

La consulta relacionada con depósitos judiciales continúa como la principal razón para el año 2024, ya que más de una cuarta parte del total (26%) tuvieron como propósito esta temática.

Seguidamente se encuentra la "Orientación en Trámites" con 16% y "Gestión en Línea y App Móvil" con 15% (9.330) por lo cual se considera de suma importancia la atención y soporte que se brinda respecto a los servicios digitales que ofrece constantemente el Poder Judicial a través de los diferentes medios de comunicación.

El 4% (2.717) de las consultas fueron efectuadas por personas usuarias que mencionaron presentar una condición de vulnerabilidad, lo cual destaca la importancia de brindar una orientación oportuna a quienes eventualmente podrían presentar alguna dificultad en el acercamiento presencial con la institución.

Canal de atención y temática de consulta

Canal de atención	Cantidad total de consultas	Principal motivo de consulta	Porcentaje
Línea 800	36 510	Consultas SDJ	45%
Presencial	9 511	Orientación en trámites	26%
Buzones institucionales	9 039	Gestión en Línea y Aplicación Móvil PJ	26%
WhatsApp	3 700	Gestión en Línea y Aplicación Móvil PJ	21%
Telefónica	2 824	Consultas generales	27%
Correo electrónico	613	Inconformidades o quejas	50%

El análisis de los canales utilizados por las personas usuarias para realizar sus consultas revela patrones significativos en la preferencia de medios de comunicación según el tipo de información solicitada.

La Línea 800-800-3000 continúa siendo el canal más utilizado (59%) principalmente para la realización de consultas sobre depósitos judiciales, lo que indica la necesidad constante de información sobre transacciones y disponibilidad oportuna de los dineros depositados en cuentas de expedientes judiciales.

Por otro lado, el canal presencial es el segundo medio más empleado (15%) y su principal motivo de acercamiento es la orientación en trámites. Este comportamiento sugiere que, a pesar de la digitalización de muchos servicios, un sector de la población

prefirió la asistencia directa para comprender procedimientos específicos o realizar gestiones de forma física.

En cuanto a los buzones institucionales y el formulario web, representaron un 15% del total de consultas y se utilizaron principalmente para abordar temas relacionados con el Sistema de Gestión en Línea y la Aplicación Móvil del Poder Judicial. Esto refuerza la importancia de fortalecer la accesibilidad, soporte y usabilidad de las plataformas digitales.

El uso de WhatsApp representó un 6% de las consultas, creciendo como un canal ágil y accesible, especialmente para la resolución rápida de dudas relacionadas con Gestión en Línea y la App Móvil.

Por su parte, el correo electrónico fue el medio menos utilizado con

un 1% de las consultas, de las cuales la mitad se relacionó con la presentación de inconformidades ante la Contraloría de Servicios.

El comportamiento de las consultas permite identificar que la elección del canal está influenciada por el tipo de información requerida. La atención telefónica sigue siendo predominante para consultas urgentes o de información inmediata, mientras que los medios electrónicos están ganando relevancia, especialmente para trámites relacionados con servicios digitales. Esto resalta la necesidad de continuar promoviendo estrategias de comunicación efectivas en cada canal, asegurando que la ciudadanía tenga acceso oportuno a la información y soporte de los servicios en línea que ofrece el Poder Judicial.

DATOS GENERALES

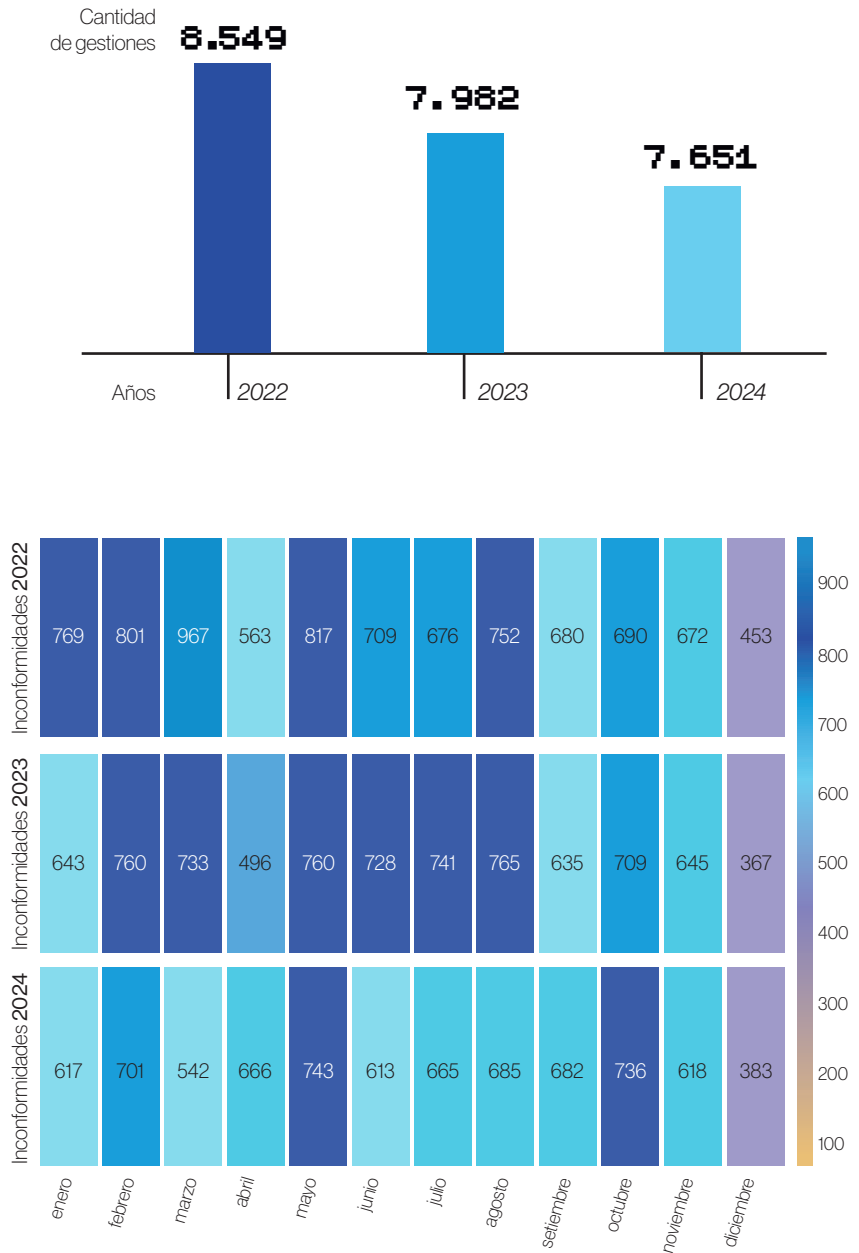
SOBRE INCONFORMIDADES

Evolución de las gestiones recibidas (2022-2024)

Durante el período comprendido entre 2022 y 2024, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial ha experimentado una reducción sostenida en la cantidad de gestiones recibidas (inconformidades), pasando de 8.549 en 2022 a 7.651 en 2024, lo que representa una disminución del 11%.

Si se observa el comportamiento entre estos tres años de manera mensual, se denota una tendencia de ingreso de inconformidades similar entre los distintos periodos, a excepción de los meses de marzo y abril en los cuales suele ubicarse el periodo de cierre colectivo por Semana Santa. Sobresale que marzo de 2022 se experimentó un alto volumen de quejas de las que luego del análisis se puede determinar que principalmente correspondieron a la materia de Cobro Judicial.

Del mismo modo, si se observa comparativamente lo ocurrido en octubre de 2023 y en 2024, es posible identificar que hubo un ligero incremento de 18% en lo que corresponde a gestiones asociadas con la jurisdicción de Familia (Familia, Pensiones Alimentarias, Niñez y Adolescencia, Contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar), lo cual coincide con el mes de entrada en vigor del nuevo Código Procesal de Familia y que los despachos que conocen esta materia se encontraban en un momento de asimilación de la nueva normativa.

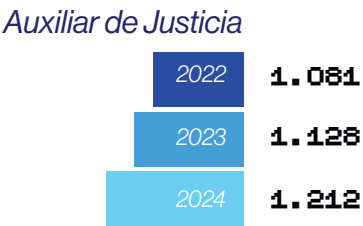


Comparativo de las gestiones atendidas según Ámbito Judicial (2022-2024)

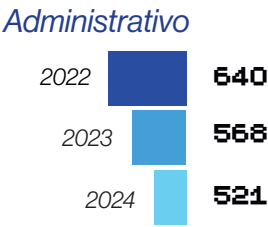


El ámbito Jurisdiccional (juzgados, tribunales y salas) concentraron el mayor volumen de gestiones, aunque se observa una disminución progresiva en los últimos tres años.

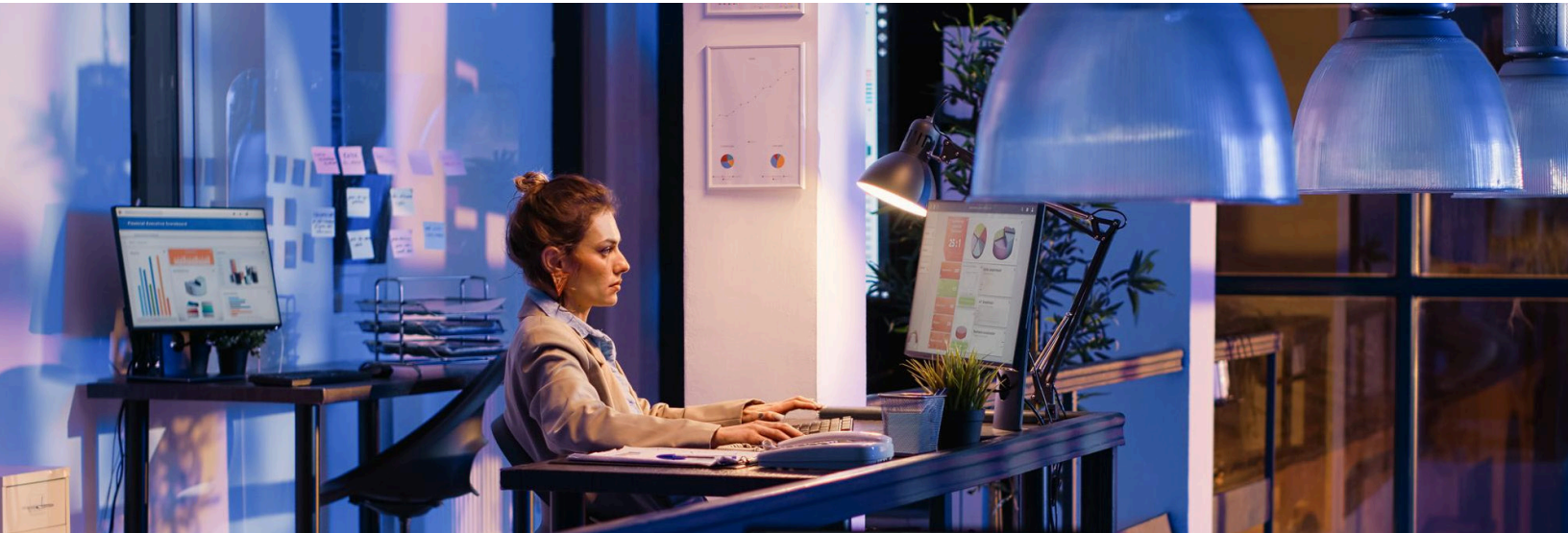
En 2022, se registraron 6.828 gestiones, cifra que descendió a 6.286 en 2023 y posteriormente a 5.918 en 2024, lo que representa una reducción acumulada del 13%.



A diferencia del ámbito Jurisdiccional, las gestiones en el ámbito Auxiliar de Justicia (Organismo de Investigación Judicial, Ministerio Público y Defensa Pública) muestran una tendencia al alza. En 2022, se registraron 1.081 gestiones, aumentando a 1.128 en 2023 y alcanzando 1.212 en 2024, equivalente a un crecimiento del 11%, lo cual debe considerarse por las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran muchas de las personas usuarias de estos servicios.



El ámbito Administrativo, por su parte, ha experimentado una disminución constante en las gestiones recibidas. De 640 gestiones en 2022 pasó a 568 en 2023 y luego a 521 en 2024, lo que representa una reducción acumulada del 19%. Estas gestiones se relacionan con dependencias como la Unidad de Pagos, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Departamento de Seguridad, entre otras.



Cantidad de gestiones por Ámbito Judicial (2024)

El análisis de la distribución de gestiones en los diferentes ámbitos permite identificar las áreas con mayor carga de inconformidades y plantea oportunidades para seguir fortaleciendo los servicios del Poder Judicial.

El ámbito Jurisdiccional concentró la mayoría de las gestiones, con un total de 5.918 casos, lo que equivale al 77% del total. Esto refleja que los asuntos asociados con la resolución de conflictos judiciales y la atención a las partes involucradas siguen siendo la principal fuente de inconformidades presentadas por la ciudadanía.

Por su parte, el ámbito Auxiliar de Justicia registró 1.212 gestiones, representando el 16% del total. Este ámbito incluye dependencias clave en la atención de la criminalidad como el Organismo de Investigación Judicial, Ministerio Público y Defensa Pública, las cuales tienen un impacto directo en la percepción de justicia por parte de las personas usuarias. Aunque este porcentaje es menor en comparación con el ámbito jurisdiccional, las gestiones presentadas en esta categoría suelen involucrar casos sensibles e incluso altamente mediáticos.

El ámbito Administrativo, con 521 gestiones (el 7% del total), reflejó un menor nivel de inconformidades en comparación con los otros dos ámbitos.



Canales de ingreso de las gestiones de inconformidad (2024)

Las sedes de Contraloría de Servicios que recibieron mayor cantidad de gestiones se ubican en la Gran Área Metropolitana, concentrando más del 60% de estas. A continuación, se muestra las cinco sedes que más reciben:

Circuito Judicial	Cantidad absoluta	Porcentaje relativo
San José	2 192	29%
Goicoechea	1 020	13%
Heredia	695	9%
Cartago	537	7%
Alajuela	511	7%

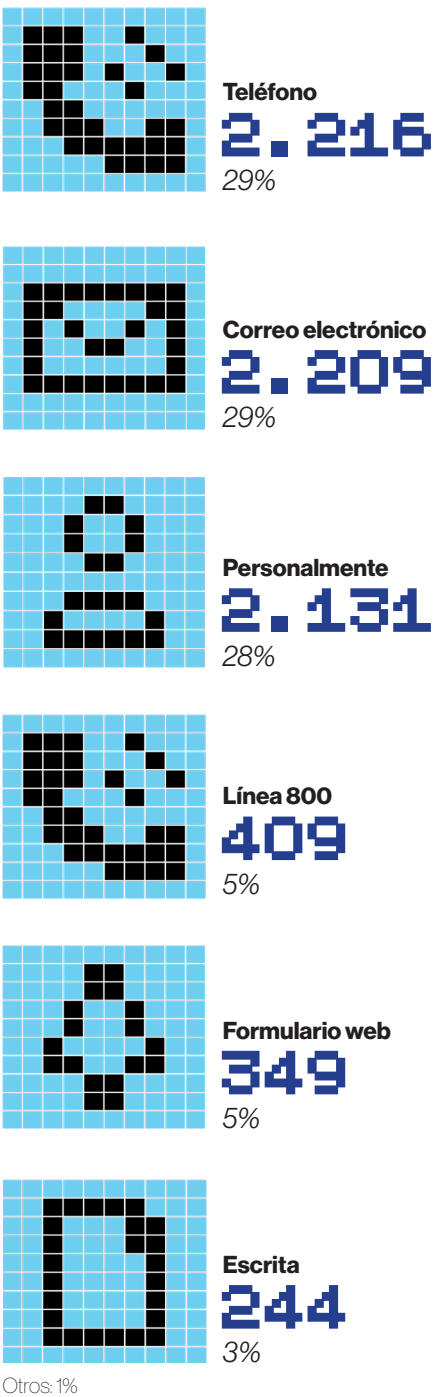
Existen tres canales principales por los que ingresaron casi el 90% de las gestiones que tramita la Contraloría de Servicios, con una distribución equilibrada entre estos.

El teléfono se posicionó como el canal más utilizado, registrando 2.216 gestiones, lo que representa el 29% del total. Este resultado subraya la relevancia de la atención telefónica como un medio rápido y accesible para resolver inquietudes, especialmente en casos donde la orientación inmediata es fundamental. De manera similar, el correo electrónico captó 2.209 gestiones, equivalente también al 29% del total, consolidándose como una herramienta formal y ampliamente utilizada para documentar inconformidades.

La atención personal ocupó el tercer lugar, con 2.131 gestiones que representan el 28% del total. Este dato refleja que, a pesar de la digitalización de muchos servicios, un segmento significativo de la ciudadanía interactuó directamente con el personal de la Contraloría, donde se le ofrece una atención personalizada.

Otros canales como la Línea 800-800-3000 y el formulario web, representaron cada uno el 5% del total de gestiones (409 y 349, respectivamente). Si bien tienen un menor nivel de utilización en comparación con los canales más frecuentes, su importancia radica en ofrecer opciones accesibles para quienes desean presentar sus gestiones de manera remota.

Por último, las gestiones que las personas usuarias presentan mediante escritos u otros medios constituyeron un porcentaje menor que sumados representan un 4% del total (337). Aunque estos medios tienen una menor demanda, continúan siendo relevantes para ciertos sectores de la población que optan por canales tradicionales.



Análisis de las gestiones por sexo y rol procesal (2024)



El 57% de las gestiones recibidas en 2024 fueron presentadas por hombres, mientras que el 42% fue presentado por mujeres. El 1% se clasificó como “desconocido”, reflejando casos en los que no fue posible identificar esta información. Las cifras muestran la participación de ambos en el ejercicio de sus derechos dentro del sistema judicial.

Por otro lado, al analizar las gestiones según el rol procesal de las personas usuarias, se observa que el 48% de las inconformidades fueron presentadas por la parte actora, ofendida o sus representantes, es decir, quienes iniciaron el proceso judicial o buscan la protección de sus derechos. Esto subraya la importancia de garantizar un servicio eficiente para quienes recurren al sistema judicial como herramienta para resolver conflictos, cuya expectativa es obtener una justicia pronta y cumplida.

No menos importante es recalcar que el 18% de las gestiones fueron interpuestas por la parte demandada, imputada o sus representantes, quienes en ocasiones requieren la atención de trámites asociados a la culminación del proceso judicial.

Cantidad de inconformidades según categoría y ámbito

Categoría inconformidad	Cantidad total	Jurisdiccional	Auxiliar de Justicia	Administrativo
Excesivos tiempos de respuesta institucionales	5 486	82%	44%	20%
Trato o insatisfacción con el servicio	1 748	14%	49%	60%
No es competencia de la Contraloría	201	2%	4%	4%
Falencias de información institucional	112	1%	2%	4%
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	104	1%	1%	12%

Los principales motivos de inconformidad presentados por las personas usuarias variaron significativamente según el ámbito judicial en que se originaron. Los excesivos tiempos de respuesta institucionales destacaron como el motivo más frecuente en el ámbito jurisdiccional, representando un 82% de las inconformidades.

Lo anterior refleja una percepción de demora en la resolución de trámites y procesos judiciales, lo que señala la necesidad de implementar medidas para optimizar los procesos y reducir los tiempos de atención.

En el ámbito Auxiliar de Justicia, este motivo representó un 44% de las inconformidades, mientras que el motivo de trato o insatisfacción con el servicio representó un 49%, lo que demuestra aspectos de mejora en temas que pueden ser eventualmente abordados desde la capacitación y sensibilización en los órganos que componen este ámbito, considerando el perfil de las personas usuarias que atienden.

Este comportamiento fue similar en el ámbito Administrativo, donde las gestiones relacionadas con los tiempos de respuesta institucionales fueron del 20%, pero en mayor grado las de trato o insatisfacción con el servicio que representaron un 60%, en dependencias como Unidad de Pagos, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Departamento de Seguridad, entre otras.



JURISDICCIONAL

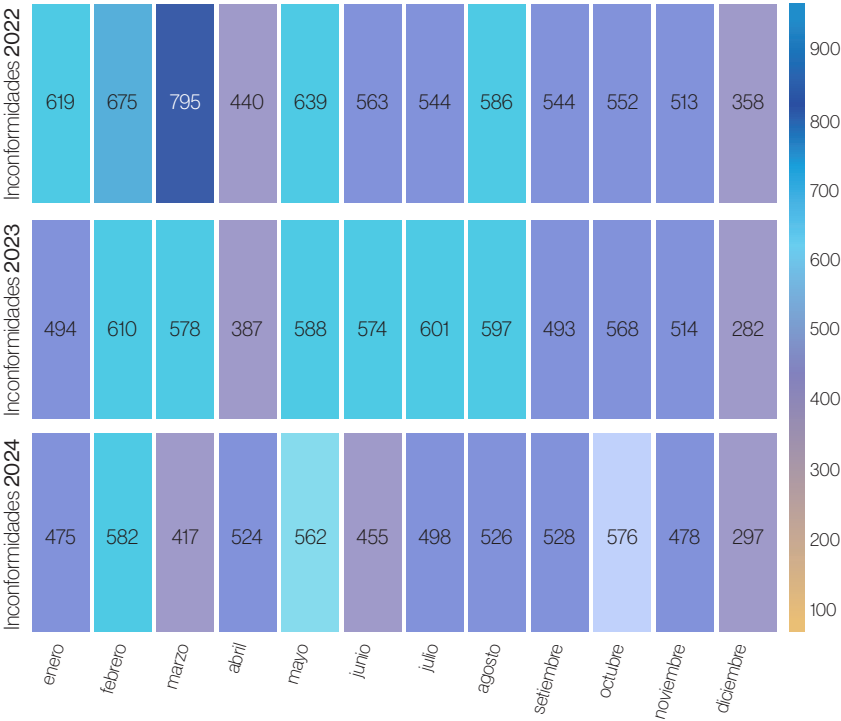
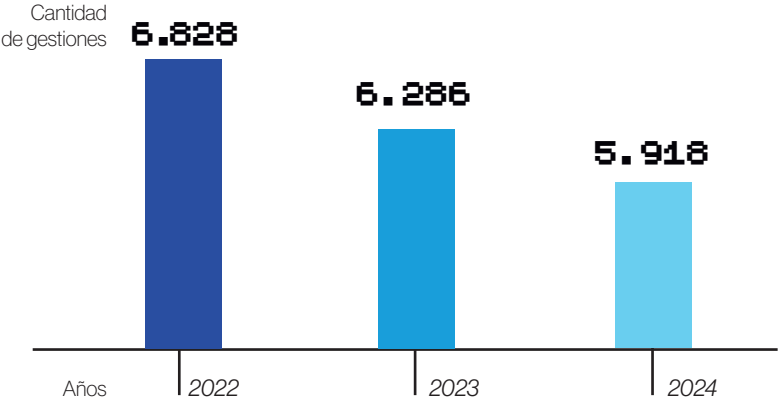
5.918
Total de gestiones

Total de gestiones que se registraron para este ámbito: 5.918 (77%)
Hubo una reducción del 6% con respecto al año 2023

El ámbito jurisdiccional, que concentra el 77% de las gestiones atendidas en 2024, experimentó una reducción significativa del 6% en comparación con el año 2023. Este descenso es parte de una tendencia decreciente observada en los últimos años, como lo ilustra el gráfico histórico.

Entre 2022 y 2024, las gestiones en este ámbito pasaron de 6.828 a 5.918, reducción que coincide con la reactivación social tras las restricciones asociadas a la pandemia de COVID-19.

Durante la mayor parte del año, las gestiones de 2024 se mantuvieron por debajo de las registradas en 2023, con excepción de los meses de septiembre y octubre, donde se presentó un aumento. Este incremento coincide con la entrada en vigor del nuevo Código Procesal de Familia, sin embargo, resulta importante destacar que las gestiones en esta materia en específico fueron menos que las recibidas durante 2023, como se mostrará más adelante.



Despachos judiciales con más gestiones del ámbito

Nombre del despacho	Cantidad total	Porcentaje del total
Tribunal Contencioso Administrativo	299	4%
Juzgado Primero Especializado de Cobro I Circuito Judicial de San José	213	3%
Juzgado Cobro Judicial de Heredia	198	3%
Juzgado Especializado de Cobro Judicial de Cartago	198	3%
Juzgado de Ejecución en materia de Trabajo de San José	174	2%

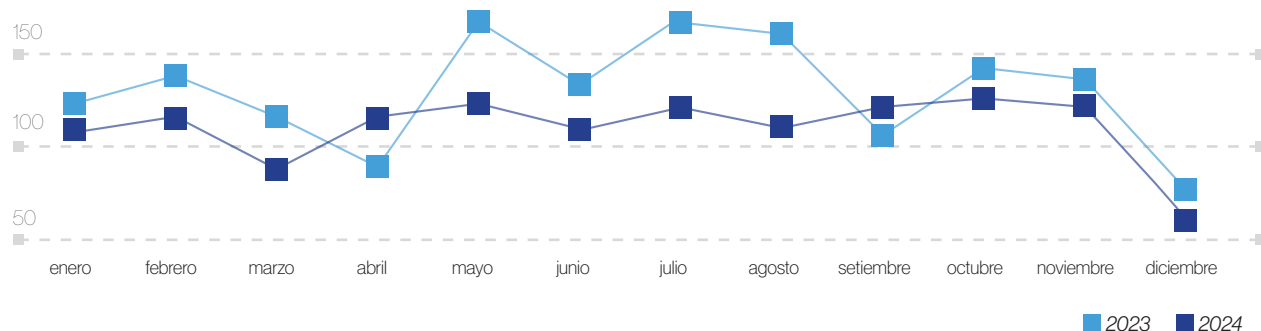
Para el 2024, el Tribunal Contencioso Administrativo se posicionó como la oficina con la mayor cantidad de gestiones recibidas, lo cual lo también ocurrió en 2023. Este resultado llama la atención, dado que las materias que históricamente generan mayor cantidad de inconformidades corresponden a Cobro Judicial, Pensiones Alimentarias, Laboral, Familia y Civil.



1.317 GESTIONES EN TOTAL (22%)

Hubo una reducción de 11% con respecto a 2023

La materia de Cobro Judicial representó un 22% del total de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, con un total de 1.317 casos registrados. Sin embargo, es relevante destacar que hubo una reducción del 11% en comparación con el periodo de 2023.



El gráfico comparativo entre las inconformidades de 2023 y 2024 muestra que la mayoría de los meses de 2024 registraron una disminución en las gestiones, con la excepción de ligeros incrementos en algunos periodos. Este comportamiento refuerza la tendencia general a la baja observada en esta materia.

En cuanto a los juzgados con mayor cantidad de gestiones en Cobro Judicial, destaca que el 38% (503 gestiones) se concentra en los tres juzgados especializados del Primer Circuito Judicial de San José. Por otra parte, el Juzgado de Cobro Judicial de Heredia representa un 15% (198 gestiones) siendo el único despacho con un incremento significativo, igualado en cantidad de inconformidades con el Juzgado Especializado de Cobro Judicial de Cartago. Estas cifras reflejan una concentración en la Gran Área Metropolitana ya que la suma de estos despachos representa el 68% del total de gestiones presentadas en la materia cobratoria.

DESPACHOS CON MÁS GESTIONES

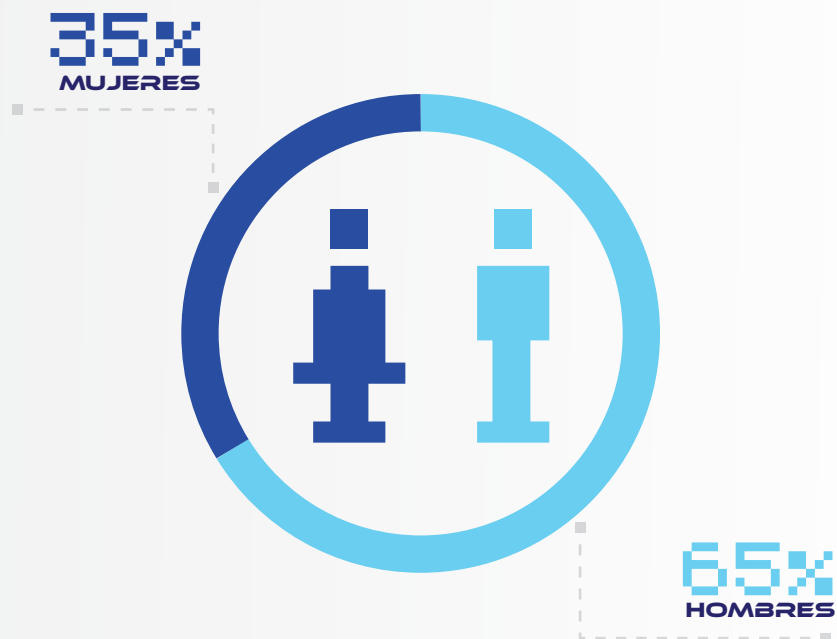
Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 68% del total de las registradas en la materia de Cobro Judicial para 2024.



¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 65% corresponde a hombres, mientras que el 35% son de mujeres. Al analizar las gestiones según el rol procesal, se observa que el 42% de las inconformidades provienen de la parte demandada o de sus representantes, mientras que el 28% corresponden a la parte actora o sus representantes.

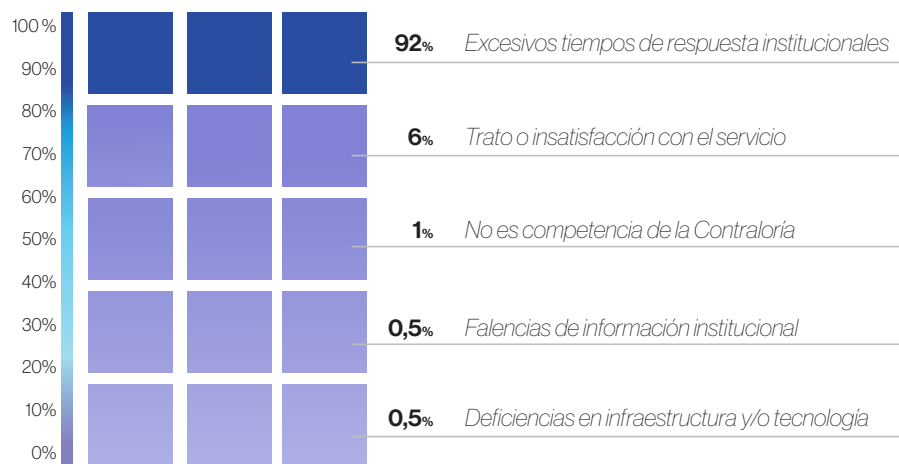
Por otro lado, un 5% del total de las gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, de las cuales el 73% correspondió a personas adultas mayores, lo que subraya la importancia de brindar una resolución prioritaria a estos casos de acuerdo con las políticas institucionales.



CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 92% de las inconformidades recibidas en la materia de Cobro Judicial correspondieron a la categoría de excesivos tiempos de respuesta institucionales, lo que la posiciona como el principal desafío. Este dato refleja la percepción generalizada de quien se queja sobre la lentitud en la gestión de estos procesos judiciales.

El trato o insatisfacción con el servicio fue la segunda categoría más recurrente, con apenas un 6% de las inconformidades, porcentaje que indica que aún existen oportunidades de mejora en la calidad del servicio por medio de la atención que se brinda, lo cual resulta de suma importancia ya que son estos momentos de interacción en donde se puede explicar a la ciudadanía las



razones de la demora, así como las acciones institucionales para mejorar.

Las categorías restantes, como no es competencia de la Contraloría (1%), falencias de

información institucional (0,5%) y deficiencias en infraestructura y/o tecnología (0,5%), representaron un porcentaje mínimo, lo que refleja menor incidencia en las inconformidades generales.

Sobre las inconformidades por **EXCESIVOS TIEMPOS DE RESPUESTA INSTITUCIONALES**

Dentro de la categoría principal de excesivos tiempos de respuesta institucionales, las inconformidades se clasificaron en tres subcategorías principales:

Documentos, oficios o resoluciones: Representaron el 69% del total (841 gestiones) lo que demuestra que la mayor parte de las inconformidades están vinculadas a la demora en cuestiones de trámite.

Giros: Constituyeron el 13% del total (153 gestiones) lo que indica que la demora en la ejecución de pagos también es un aspecto crítico que afecta la percepción de eficiencia en esta materia.

Fallos: Representaron el 8% del total (102 gestiones) lo cual refleja que, aunque en menor medida, las demoras en la emisión de sentencias generan descontento entre las personas usuarias, en especial para aquellas que desean la culminación del proceso y con ello el levantamiento de embargos.

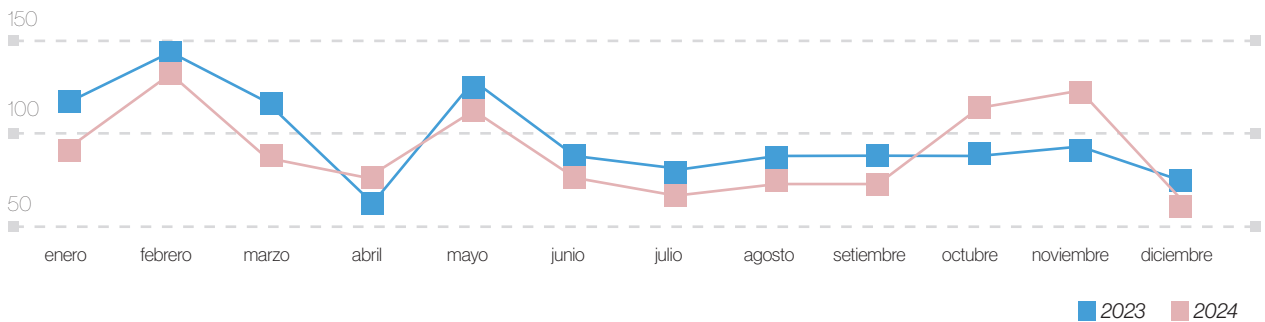


1.099

GESTIONES EN TOTAL (19%)

Hubo una reducción de 3% con respecto a 2023

La materia de Pensiones Alimentarias representó el 19% del total de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, con un total de 1.099 casos registrados. Si bien esta materia continúa siendo una de las principales áreas de inconformidad en el sistema judicial, se observa una reducción del 3% respecto del 2023.



El análisis comparativo de las inconformidades entre 2023 y 2024 revela que, si bien la cantidad total de gestiones se redujo, hubo fluctuaciones a lo largo del año. Se registraron picos importantes en los meses de febrero y octubre, lo que podría estar relacionado con períodos clave en los trámites de pensiones alimentarias, como adeudos relacionados con aguinaldos y cobro de gastos debido al inicio del curso lectivo, así como la entrada en vigor del nuevo Código Procesal de Familia. En el caso del mes de febrero, se podrían valorar planes que permitan afrontar la demanda del servicio de manera oportuna, en una época importante como lo es la entrada a clases de muchas de las personas beneficiarias.

En cuanto a los juzgados con mayor cantidad de gestiones en esta materia, destacan el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José con el 14% del total (159 gestiones). Le siguen el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Primer Circuito Judicial de Alajuela el 9% (102 gestiones), similar al Juzgado Contravencional y de Pensiones Alimentarias del Primer Circuito Judicial de Guanacaste con 9% (98 gestiones).

DESPACHOS CON MÁS GESTIONES

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 42% del total de las registradas en la materia de Pensiones Alimentarias para 2024.

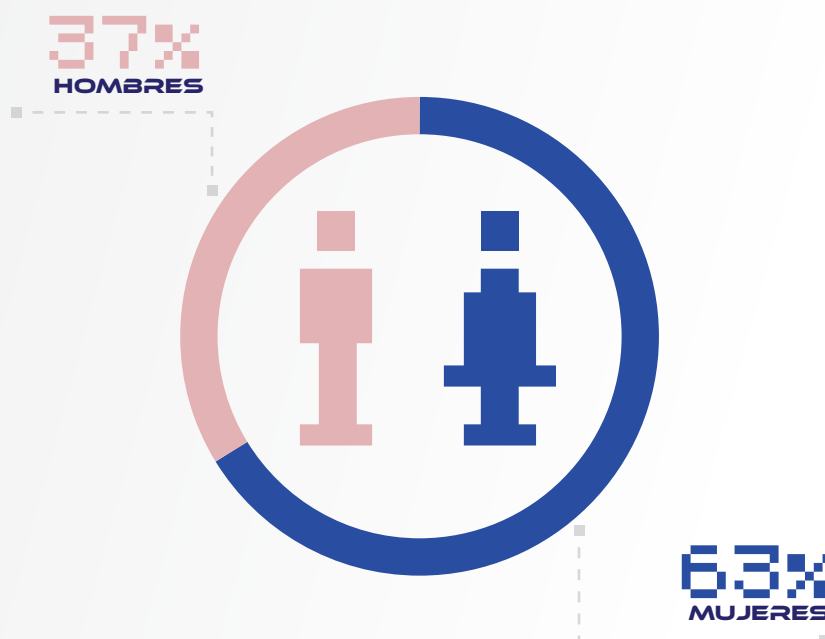


¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 63% corresponde a mujeres, mientras que el 37% corresponde a hombres, lo cual coincide con la tendencia observada en años anteriores.

Al analizar las inconformidades según el rol procesal, se observa que el 63% de las gestiones fueron presentadas por la parte actora o sus representantes, es decir, quienes solicitan el cumplimiento de la obligación alimentaria. Por otro lado, el 23% de las inconformidades provinieron de la parte demandada o sus representantes.

Adicionalmente, un 11% del total de las gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, lo que destaca la necesidad de priorizar la resolución expedita de estos casos, dado su impacto directo en la protección de derechos fundamentales.

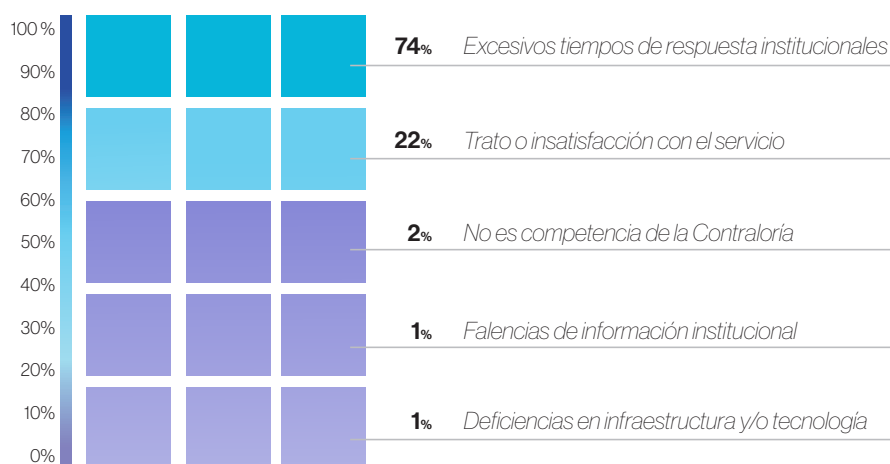


CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 74% de las inconformidades recibidas en la materia de Pensiones Alimentarias correspondieron a excesivos tiempos de respuesta institucionales, lo que la posiciona como el principal problema identificado por las personas usuarias.

El trato o insatisfacción con el servicio fue la segunda categoría más recurrente, con un 22% de las inconformidades. Este porcentaje es significativamente mayor que el observado en otras materias, lo que indica que la interacción con el personal judicial en estos casos genera una mayor proporción de quejas.

Las demás categorías, como no es competencia de la Contraloría (2%), falencias de información institucional (1%) y deficiencias en infraestructura y/o tecnología (1%), tuvieron una incidencia menor en comparación con las principales causas de inconformidad.



Los datos analizados evidencian que los excesivos tiempos de respuesta y la insatisfacción con el servicio continúan siendo los principales motivos de inconformidad en la materia de Pensiones Alimentarias. A pesar de la reducción del 3%

en la cantidad de gestiones, la persistencia de estos problemas indica la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión de trámites, garantizar una mayor eficiencia en la resolución de casos y mejorar la atención a las personas usuarias.

Sobre las inconformidades por **EXCESIVOS TIEMPOS DE RESPUESTA** **INSTITUCIONALES**

Dentro de la categoría principal de “Excesivos tiempos de respuesta institucionales” las inconformidades se clasificaron en tres subcategorías principales:

Documentos, oficios o resoluciones: Representaron el 38% del total (305 gestiones) lo que evidencia que una parte importante de las quejas están relacionadas con la demora en resolver cuestiones de trámite.

Fallos: Constituyeron el 23% del total (187 gestiones) lo que indica que las personas usuarias perciben que la emisión de sentencias en esta materia toma más tiempo del esperado.

Giros: Representaron el 18% del total (145 gestiones) lo que demuestra que la demora en los pagos sigue siendo una fuente de inquietud debido a su importancia para solventar necesidades de las personas beneficiarias.

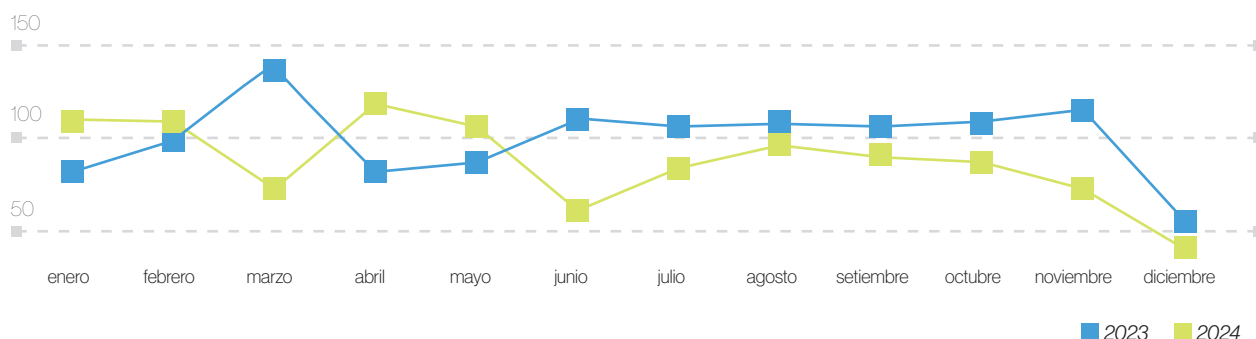


1.005**GESTIONES EN TOTAL (17%)**

Hubo una reducción de 12% con respecto a 2023

La materia laboral representó el 17% del total de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, con un total de 1005 casos registrados. Se observó una reducción del 12% en comparación con 2023.

El análisis comparativo de las inconformidades entre 2023 y 2024 muestra una reducción en la cantidad total de gestiones, aunque con fluctuaciones a lo largo del año. Se observa que los picos más altos ocurrieron en los meses de abril y mayo.

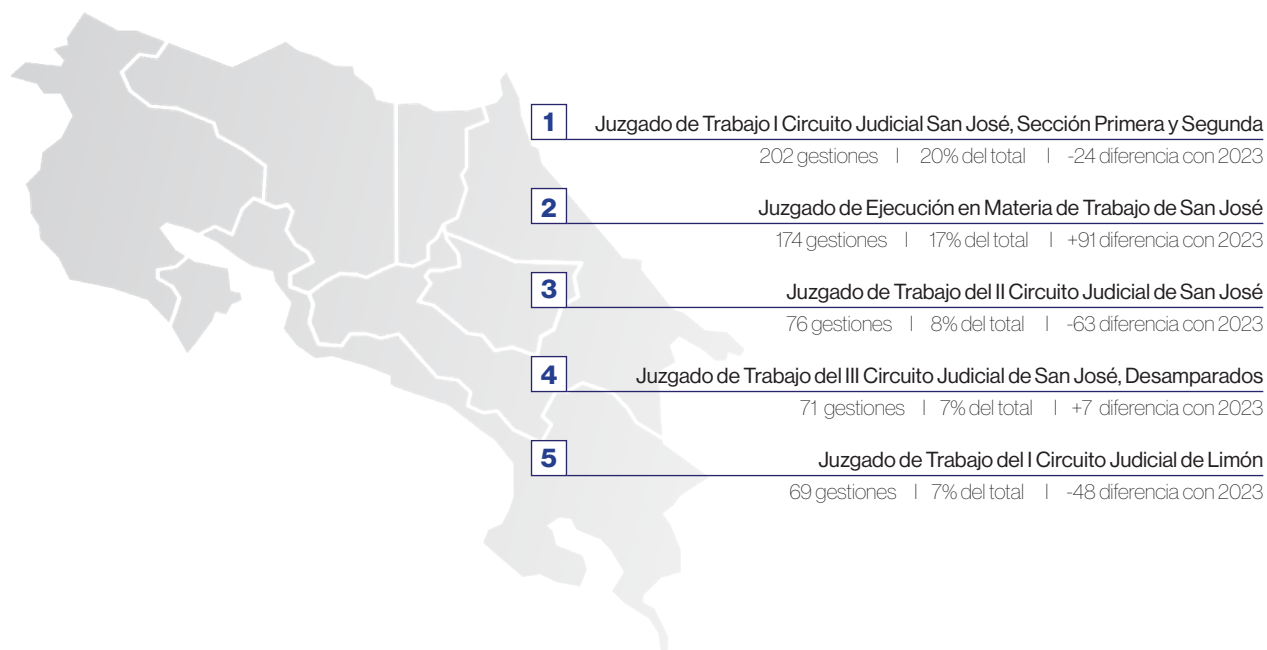


En cuanto a los juzgados con mayor cantidad de gestiones, destaca el Juzgado de Trabajo del Primer Circuito Judicial de San José con 20% (202 gestiones), seguido por el Juzgado de Ejecución en Materia de Trabajo de San José con 17% (174 gestiones). Esto evidencia una concentración de inconformidades en los despachos de un circuito judicial en específico.

Asimismo, en cuanto al Juzgado de Ejecución, preocupa el incremento en la cantidad de inconformidades de un año a otro del 110%, tomando en consideración que se trata de una fase crucial ya que en esta normalmente se materializan las sentencias de estos procesos. Además, en cuanto a este despacho en específico, la mayoría de las inconformidades relacionadas a la categoría de "Excesivos tiempos de respuesta institucionales" se asocian a expedientes iniciados del año 2014 al 2020, por lo cual resulta importante el análisis de la antigüedad del circulante activo en ese despacho y tomar medidas que permitan acortar los tiempos de respuesta.

DESPACHOS CON MÁS GESTIONES

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 59% del total de las registradas en la materia Laboral para 2024.

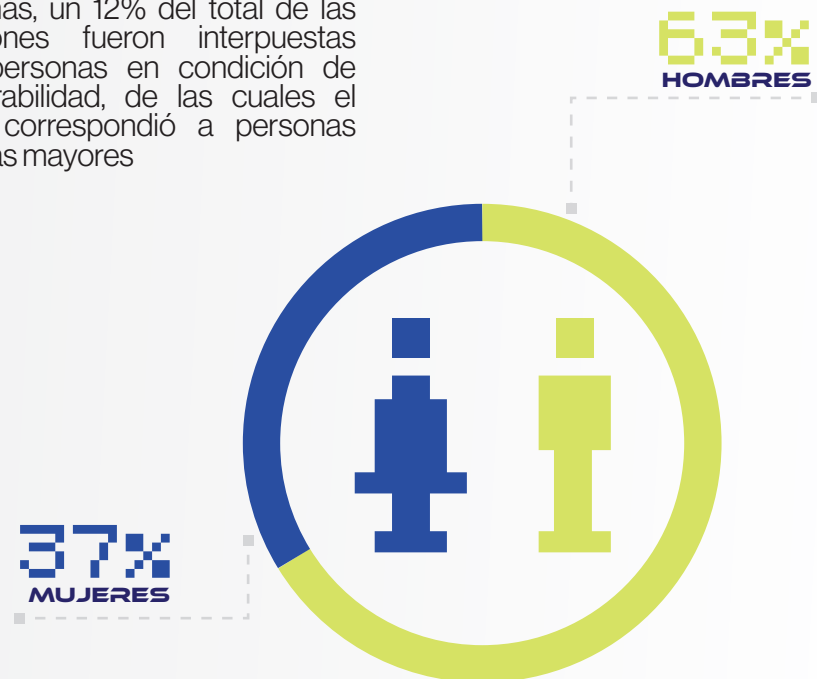


¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 63% corresponde a hombres, mientras que el 37% son de mujeres. Este patrón puede estar relacionado con la composición del mercado laboral, donde en ciertos sectores la participación de hombres es mayor, reflejándose en la cantidad de inconformidades presentadas.

El análisis de las gestiones según el rol procesal muestra que el 75% de las inconformidades provinieron de la parte actora o sus representantes, es decir, de quienes interponen demandas laborales para la protección de sus derechos. En contraste, solo el 3% de las gestiones fueron presentadas por la parte demandada o sus representantes.

Además, un 12% del total de las gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, de las cuales el 67% correspondió a personas adultas mayores

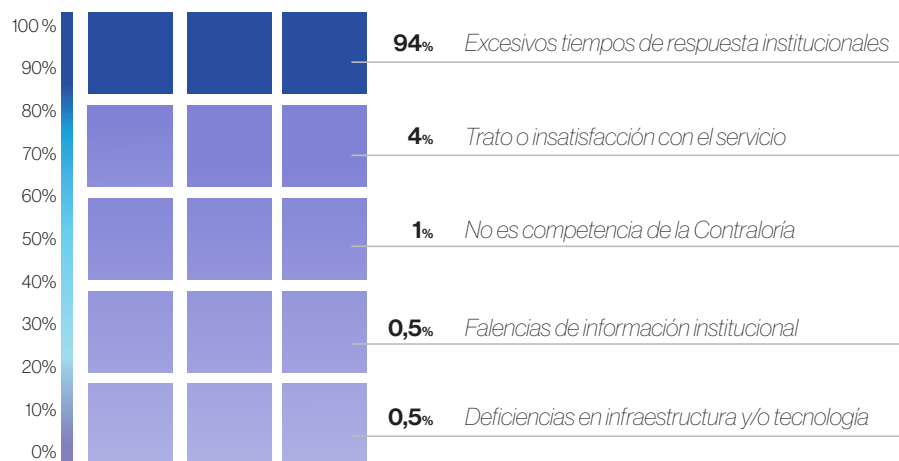


CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 94% de las inconformidades en la materia laboral correspondieron a la categoría de "Excesivos tiempos de respuesta institucionales" lo que confirma que la principal preocupación de las personas usuarias es la demora en la resolución de sus procesos.

El trato o insatisfacción con el servicio fue la segunda categoría más recurrente, con un 4% de las inconformidades. Aunque representa un porcentaje menor, es un aspecto relevante para considerar en términos de la calidad de la atención brindada por el personal judicial.

Las demás categorías, como no es competencia de la Contraloría (1%), falencias de información institucional (0,5%) y deficiencias en infraestructura y/o tecnología (0,5%), presentaron una baja incidencia.



Es fundamental fortalecer los mecanismos de resolución en los despachos con mayor volumen de inconformidades, especialmente en el Juzgado de Ejecución en Materia de Trabajo de San José, que concentra la mayor cantidad de quejas.

Además, la priorización de los casos de personas en condición de vulnerabilidad, especialmente de personas adultas mayores, debe mantenerse como un eje central de la gestión judicial en esta materia.

Sobre las inconformidades por **EXCESIVOS TIEMPOS DE RESPUESTA INSTITUCIONALES**

Dentro de la categoría principal de “Excesivos tiempos de respuesta institucionales” las inconformidades se clasificaron en tres subcategorías principales:

Documentos, oficios o resoluciones: Representaron el 50% del total, con 476 gestiones, evidenciando que la demora en la emisión de resoluciones y documentos sigue siendo el principal problema en esta materia.

Fallos: Constituyeron el 23% del total, con 220 inconformidades, lo que indica que la emisión de sentencias en materia laboral es una fuente relevante de quejas.

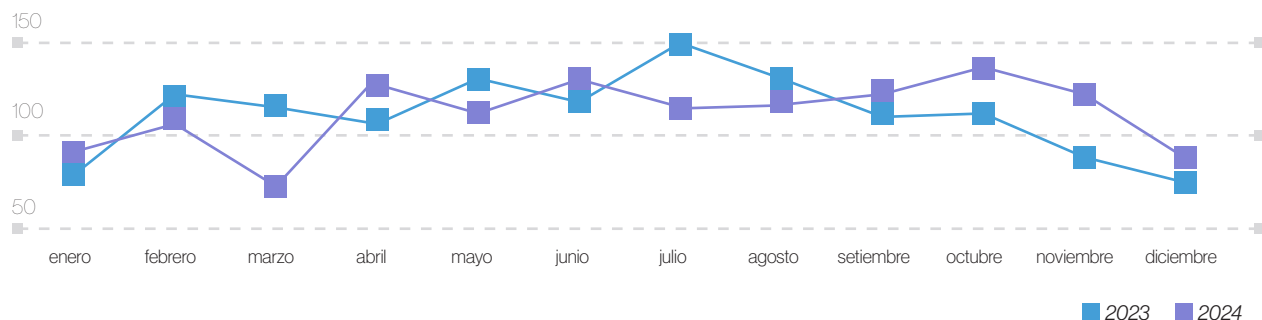
Giros: Representaron el 16% del total, con 151 inconformidades, reflejando la preocupación de las personas usuarias por la demora en la ejecución de pagos relacionados con procesos laborales.



678 GESTIONES EN TOTAL (11%)

Hubo una reducción de 2% con respecto a 2023

La materia de Familia representó el 11% del total de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, con un total de 678 casos registrados. Se observó una reducción del 2% en comparación con 2023.

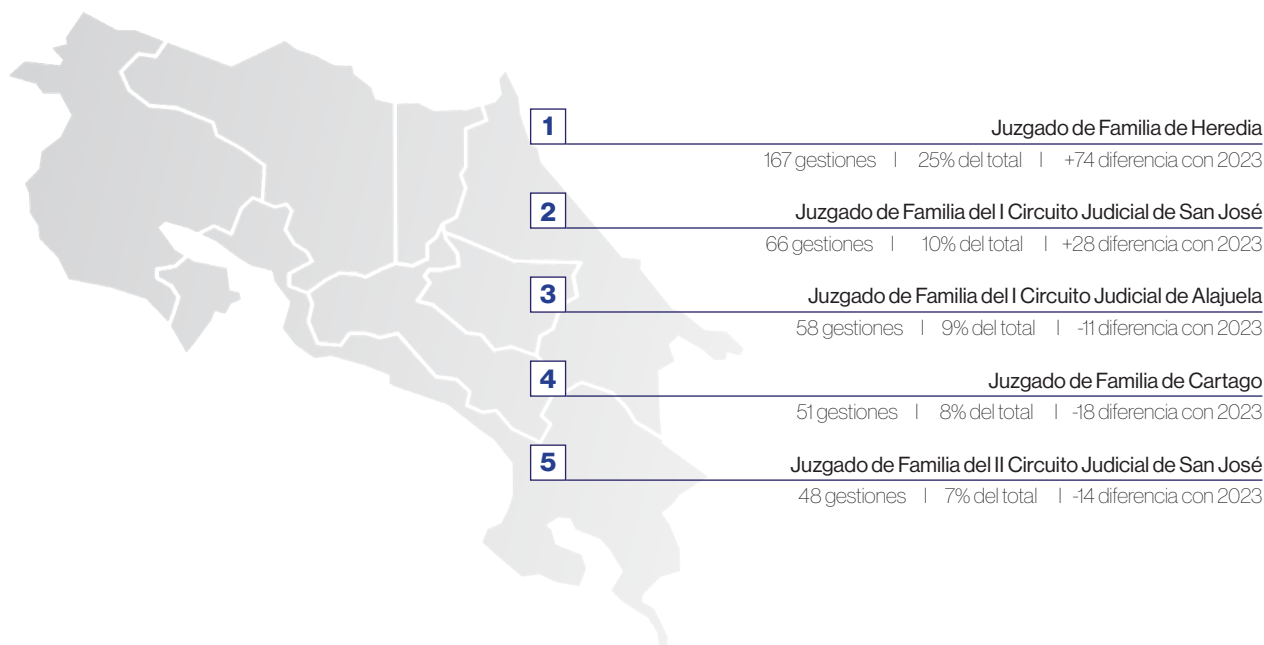


El análisis comparativo de las inconformidades entre 2023 y 2024 muestra una disminución en la cantidad total de gestiones, aunque con variaciones en distintos periodos del año. Se observa que el pico más alto ocurrió en octubre, mes en el que entró en vigor del nuevo Código Procesal de Familia.

En cuanto a los juzgados con mayor cantidad de gestiones, destaca el Juzgado de Familia de Heredia con 25% del total (167 gestiones) lo cual significó un incremento del 80% respecto del periodo anterior. Le sigue el Juzgado de Familia de San José con 66 gestiones (10%), el Juzgado de Familia del Primer Circuito Judicial de Alajuela, con 58 gestiones (9%), el Juzgado de Familia de Cartago con 51 gestiones (8%) y, finalmente, el Juzgado de Familia de Segundo Circuito Judicial de San José con 48 gestiones (7%).

DESPACHOS CON MÁS GESTIONES

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 59% del total de las registradas en la materia de Familia para 2024.



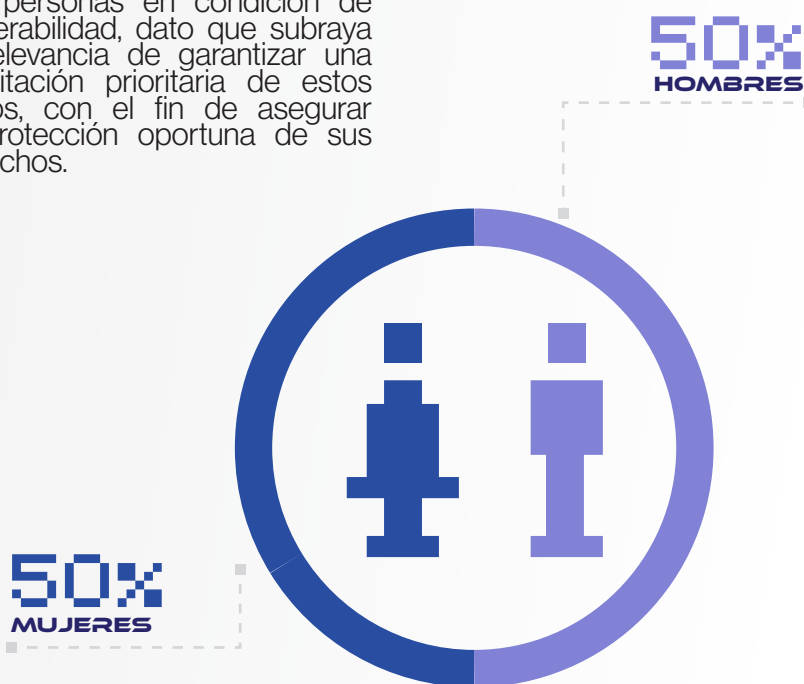
¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 50% corresponde a mujeres, mientras que el 50% corresponde a hombres. A diferencia de otras materias, en esta categoría existe una distribución equitativa, lo que puede estar relacionado con la diversidad de casos en los que ambos buscan la intervención del sistema judicial para resolver conflictos familiares.

El análisis de las inconformidades según el rol procesal muestra que el 58% de las gestiones fueron presentadas por la parte actora o sus representantes, es decir, quienes inician el proceso judicial. En contraste, el 12% de las inconformidades provinieron de la parte demandada o sus representantes.

Además, un 16% del total de las

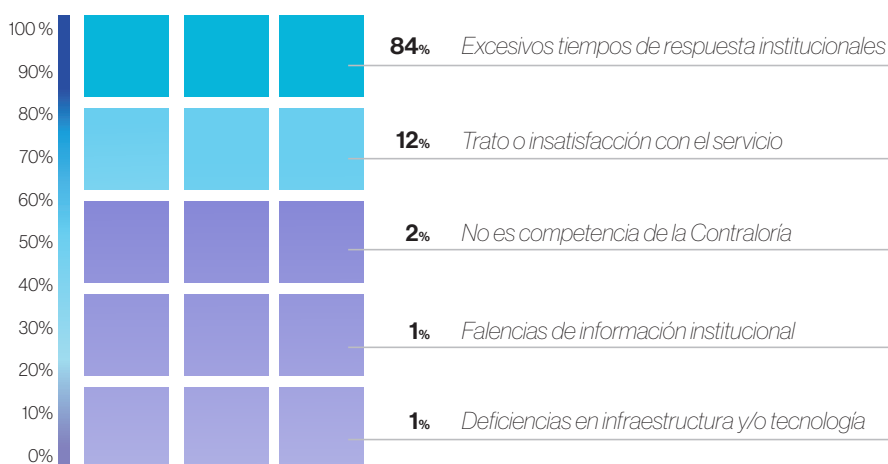
gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, dato que subraya la relevancia de garantizar una tramitación prioritaria de estos casos, con el fin de asegurar la protección oportuna de sus derechos.



CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 84% de las inconformidades en la materia de Familia correspondieron a la categoría de "Excesivos tiempos de respuesta institucionales" lo que evidencia que la principal preocupación de las personas usuarias es la demora en la resolución de sus procesos. Dado que muchos de estos casos involucran derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes, la celeridad en la gestión de estos trámites resulta esencial.

El trato o insatisfacción con el servicio fue la segunda categoría más recurrente, con un 12% de las inconformidades, lo cual debe considerarse tomando en cuenta la sensibilidad del tipo de conflictos que se abordan en esta materia.



Las demás categorías, como no es competencia de la Contraloría (2%), deficiencias en infraestructura y/o tecnología (1%) y falencias de información

institucional (1%), presentaron una incidencia menor en comparación con los principales motivos de queja.

Sobre las inconformidades por **EXCESIVOS TIEMPOS DE RESPUESTA** **INSTITUCIONALES**

Dentro de la categoría de “Excesivos tiempos de respuesta institucionales” las inconformidades se distribuyeron en tres principales subcategorías:

Documentos, oficios o resoluciones: Representaron el 61% del total, con 347 gestiones, lo que indica que la mayor parte de las inconformidades están relacionadas con la demora en la resolución de cuestiones de trámite.

Fallos: Constituyeron el 18% del total, con 100 inconformidades, reflejando que la emisión de sentencias en esta materia sigue siendo una fuente de quejas.

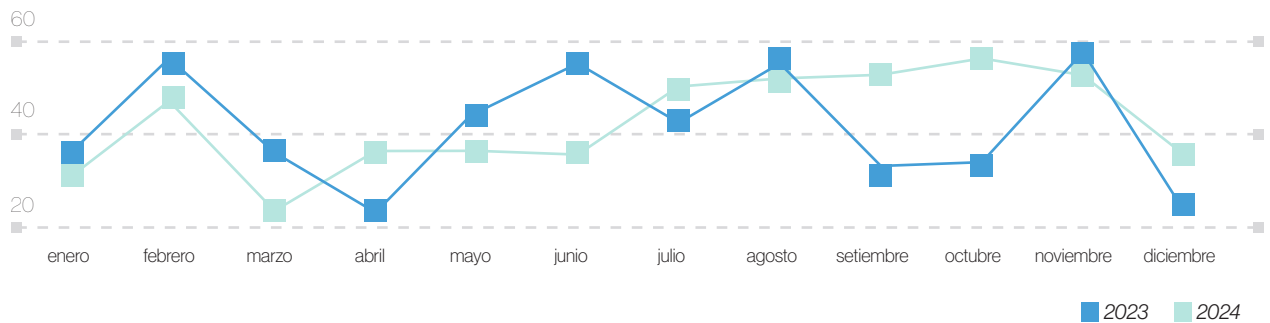
Remisiones, envíos, traslados e itineraciones: Representaron el 6% del total, con 35 inconformidades, lo que sugiere que los retrasos en la comunicación y envío de expedientes también son un punto de preocupación para las personas usuarias.



489 GESTIONES EN TOTAL (8%)

Hubo un incremento de 3% con respecto a 2023

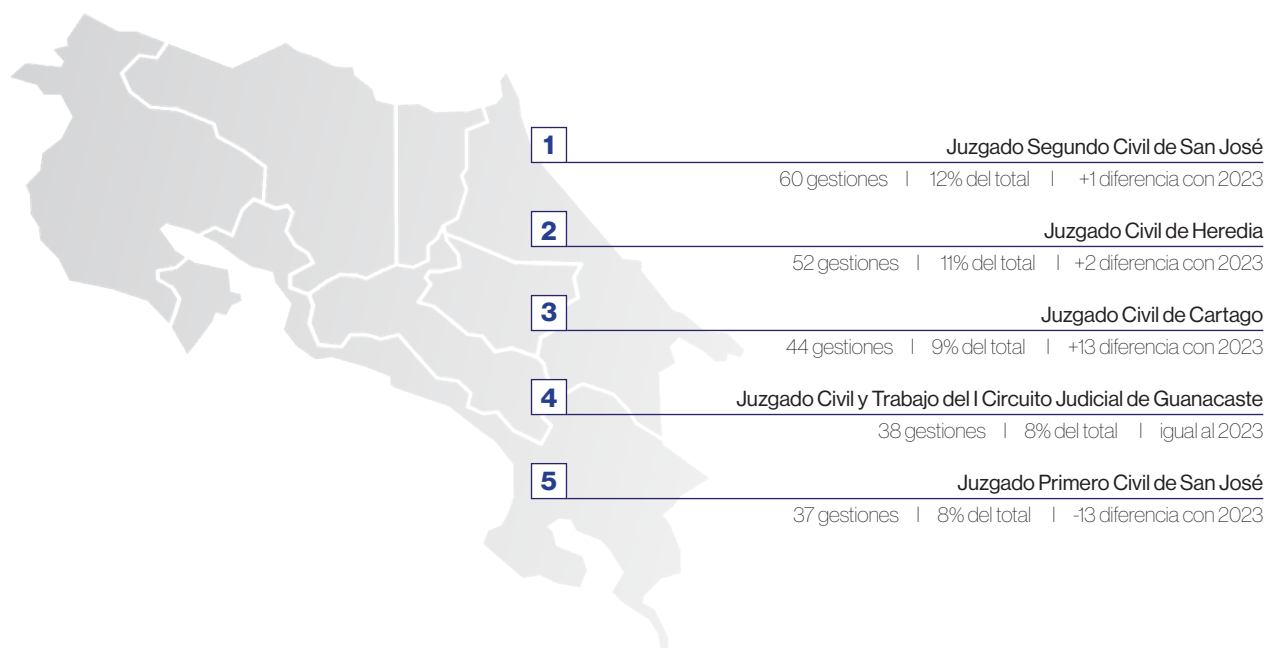
La materia civil representó el 8% del total de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, con un total de 489 casos registrados. A diferencia de otras áreas, se observó un incremento del 3% en comparación con 2023. Asimismo, en el periodo actual, los picos más altos se presentaron en los meses de febrero y agosto.



En cuanto a los juzgados con mayor cantidad de gestiones, destaca el Juzgado Segundo Civil de San José con 12% del total (60 gestiones). Le siguen el Juzgado Civil de Heredia con 11% (52 gestiones) y el Juzgado Civil de Cartago con 9% (44 gestiones) lo que representó un aumento de casi el 42% respecto de 2023, aspecto al cual se le debe prestar atención.

DESPACHOS CON MÁS GESTIONES

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 48% del total de las registradas en la materia Civil para 2024.



¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 68% corresponde a hombres, mientras que el 32% corresponde a mujeres.

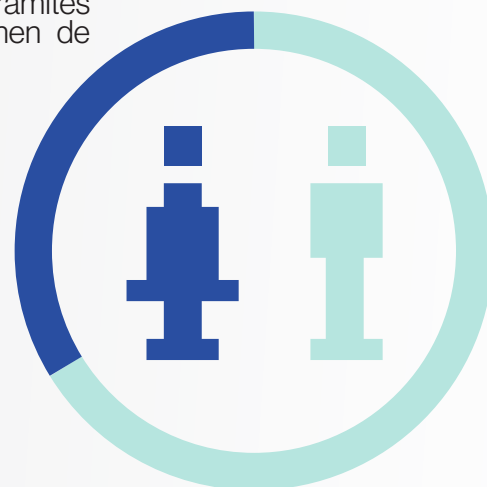
El análisis de las inconformidades según el rol procesal muestra que el 45% de las gestiones fueron presentadas por la parte actora o sus representantes, es decir, quienes interponen demandas civiles. En contraste, el 8% de las inconformidades provinieron de la parte demandada o sus representantes, lo que sugiere que la mayoría de los reclamos en esta materia provienen de quienes buscan hacer valer un derecho en disputa.

Además, un 14% del total de las gestiones fueron interpuestas

por personas en condición de vulnerabilidad, de las cuales el 81% correspondió a personas adultas mayores. Este dato resalta la necesidad de brindar un acceso más eficiente y ágil a este grupo poblacional asegurando que, no solo la atención, sino los trámites y resoluciones se gestionen de manera prioritaria.

32%
MUJERES

68%
HOMBRES

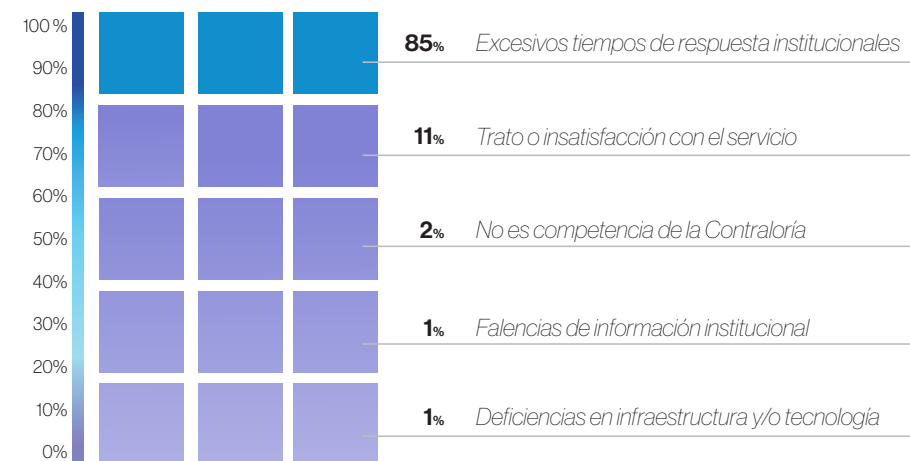


CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 85% de las inconformidades en la materia civil correspondieron a excesivos tiempos de respuesta institucionales, lo que confirma que la principal preocupación de las personas usuarias es la demora en la resolución de sus procesos.

El trato o insatisfacción con el servicio fue la segunda categoría más recurrente, con un 11% de las inconformidades. Aunque representa un porcentaje menor que el tiempo de respuesta, indica que hay oportunidades de mejora en la atención al usuario dentro de los despachos civiles.

Las demás categorías, como no es competencia de la Contraloría (2%), deficiencias en infraestructura y/o tecnología (1%) y falencias de información



institucional (1%) y presentaron una incidencia menor en comparación con los principales motivos de queja.

Sobre las inconformidades por **EXCESIVOS TIEMPOS DE RESPUESTA INSTITUCIONALES**

Dentro de la categoría de “Excesivos tiempos de respuesta institucionales” las inconformidades se distribuyeron en tres principales subcategorías:

Documentos, oficios o resoluciones: Representaron el 58% del total, con 243 gestiones, lo que indica que la mayor parte de las inconformidades están relacionadas con la demora en el trámite de los procesos.

Fallos: Constituyeron el 16% del total, con 67 inconformidades, reflejando que la emisión de sentencias en esta materia sigue siendo una fuente relevante de quejas.

Giros: Representaron el 14% del total, con 60 inconformidades.

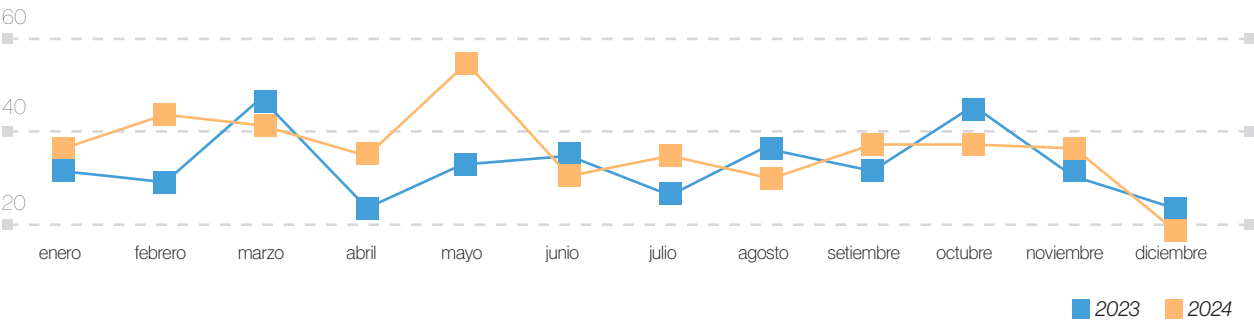


426

GESTIONES EN TOTAL (7%)

Hubo un incremento de 8% con respecto a 2023

La materia Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda representó el 7% del total de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, con 426 casos registrados. A diferencia de otras materias, este ámbito experimentó un incremento del 8% con respecto a 2023, principalmente en los meses de febrero y mayo.

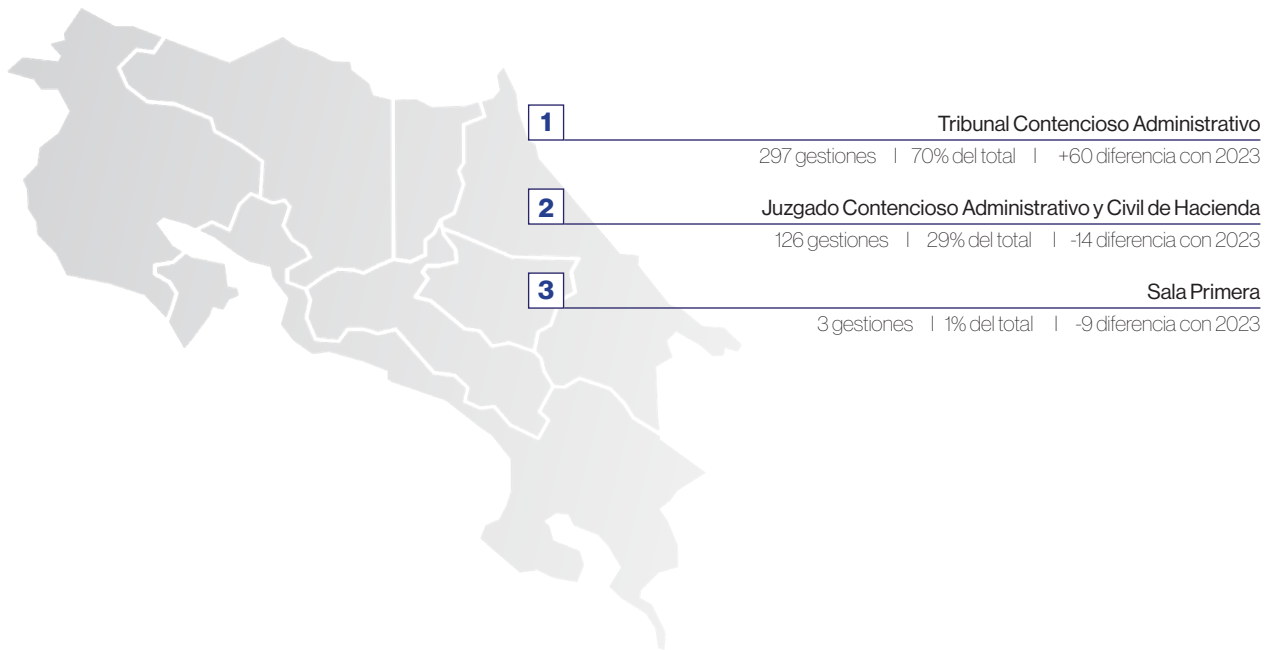


En cuanto a los despachos con mayor cantidad de gestiones, destaca el Tribunal Contencioso Administrativo con un 70% del total (297 gestiones) en esta materia y un aumento del 25% respecto del 2023. Esta cifra es especialmente relevante, ya que convierte a esta oficina con más inconformidades a nivel nacional, incluso por encima de otras materias con mayor volumen de gestiones.

Le sigue el Juzgado Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda con un 29% (126 gestiones) y una reducción del 10% respecto de 2023, mientras que la Sala Primera registra un porcentaje mínimo del 1% (3 gestiones).

DESPACHOS CON MÁS GESTIONES

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 59% del total de las registradas en la materia Contenciosa para 2024.



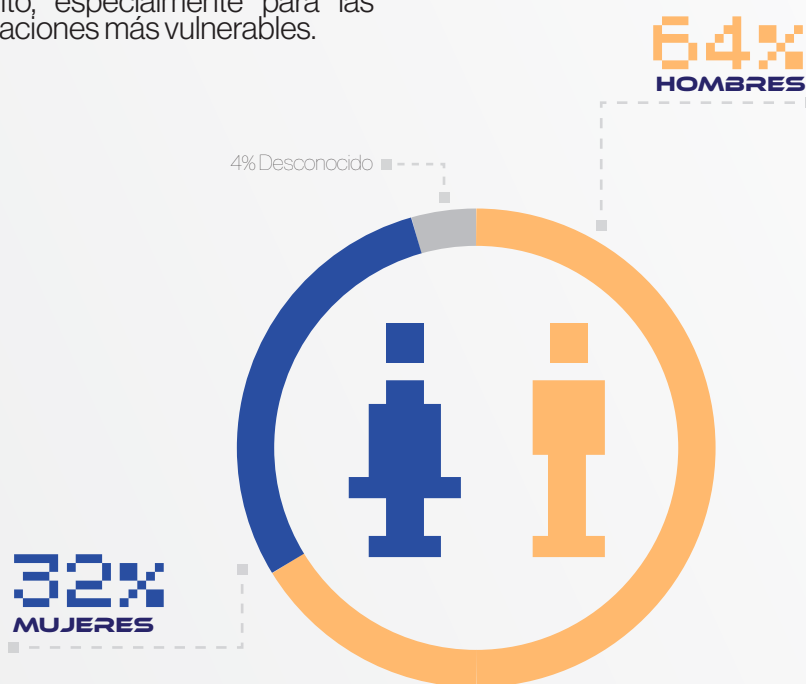
¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 64% corresponde a hombres, mientras que el 32% son de mujeres, y un 4% no especificó esta información.

El análisis de las inconformidades según el rol procesal muestra que el 74% de las gestiones fueron presentadas por la parte actora o sus representantes, es decir, quienes interponen demandas relacionadas con la Administración Pública. En contraste, solo el 5% de las inconformidades provinieron de la parte demandada o sus representantes.

Por otro lado, un 9% del total de las gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, de las cuales el 71% correspondió a personas adultas mayores. Esta cifra refuerza la necesidad de fortalecer el acceso a la justicia y agilizar los

tiempos de respuesta en este ámbito, especialmente para las poblaciones más vulnerables.

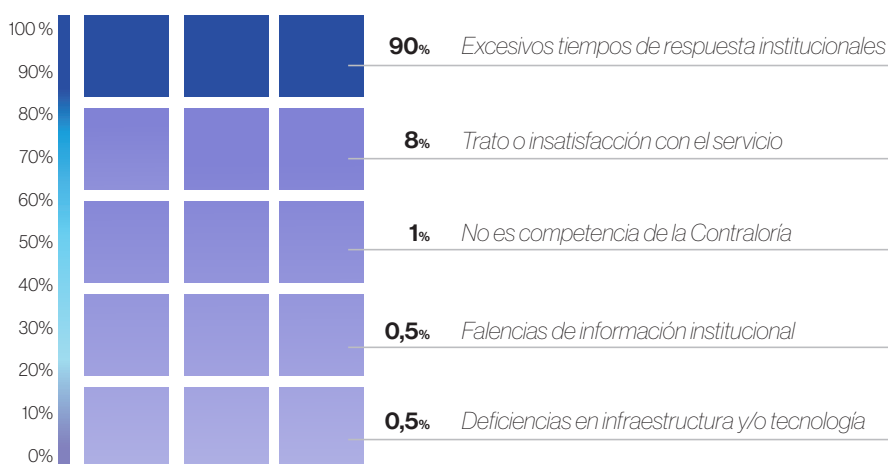


CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 90% de las inconformidades en la materia contencioso-administrativa y civil de hacienda corresponden a excesivos tiempos de respuesta institucionales, lo que confirma que la principal preocupación de las personas usuarias es la demora en la resolución de sus procesos.

El trato o insatisfacción con el servicio fue la segunda categoría más recurrente, con un 8% de las inconformidades. Aunque representa un porcentaje menor, sugiere que las personas usuarias perciben oportunidades de mejora en la atención y gestión de sus trámites en estos tribunales.

Las demás categorías, como no es competencia de la Contraloría (1%), falencias de información institucional (0,5%) y deficiencias



en infraestructura y/o tecnología (0,5%), presentaron una incidencia mínima.

Sobre las inconformidades por **EXCESIVOS TIEMPOS DE RESPUESTA** **INSTITUCIONALES**

Dentro de la categoría de “Excesivos tiempos de respuesta institucionales” las inconformidades se distribuyeron en tres principales subcategorías:

Documentos, oficios o resoluciones: Representaron el 48% del total, con 186 gestiones, lo que indica que la mayor parte de las inconformidades están relacionadas con la demora en cuestiones de trámite.

Fallos: Constituyeron el 26% del total, con 99 inconformidades, reflejando que la emisión de sentencias en esta materia sigue siendo una fuente importante de quejas.

Giros: Representaron el 11% del total, con 42 inconformidades, lo que indica que los retrasos en la ejecución de pagos relacionados con litigios administrativos también afectan la percepción del servicio.



Hubo una disminución de 8% con respecto a 2023

Mes	2023	2024
enero	27	24
febrero	36	29
marzo	42	26
abril	19	37
mayo	36	28
junio	35	25
julio	33	29
agosto	35	29
setiembre	28	32
octubre	33	30
noviembre	19	26
diciembre	17	17

Al analizar los órganos judiciales que recibieron más inconformidades, se observa que los despachos con mayor cantidad de gestiones pertenecen a las provincias de San José, Heredia, Limón y Cartago (Turrialba).

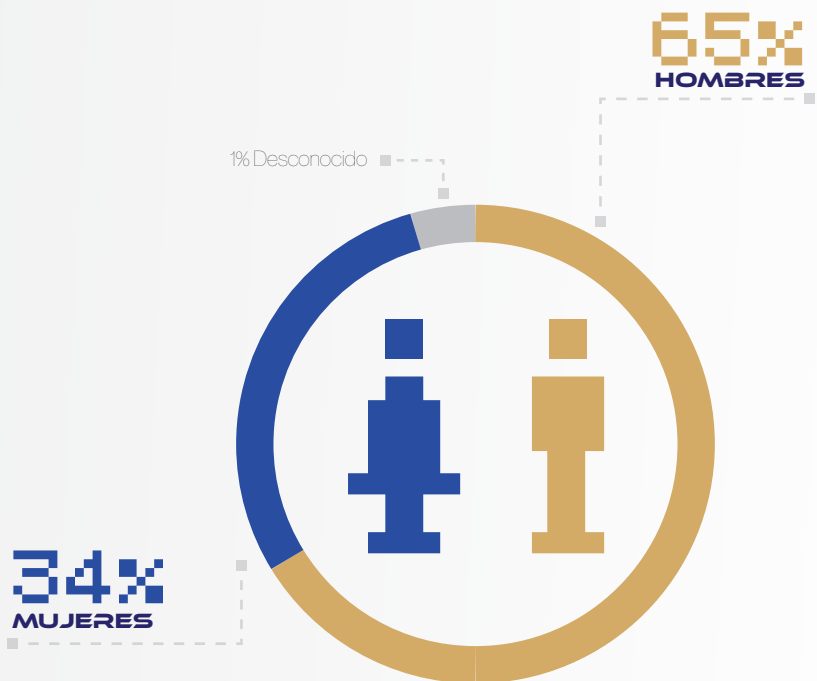
Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 27% del total de las registradas en la materia Penal para 2024.



¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto a las personas usuarias que interpusieron gestiones en esta materia, el 65% corresponde a hombres, mientras que el 34% son de mujeres, y un 1% no especificó esta información.

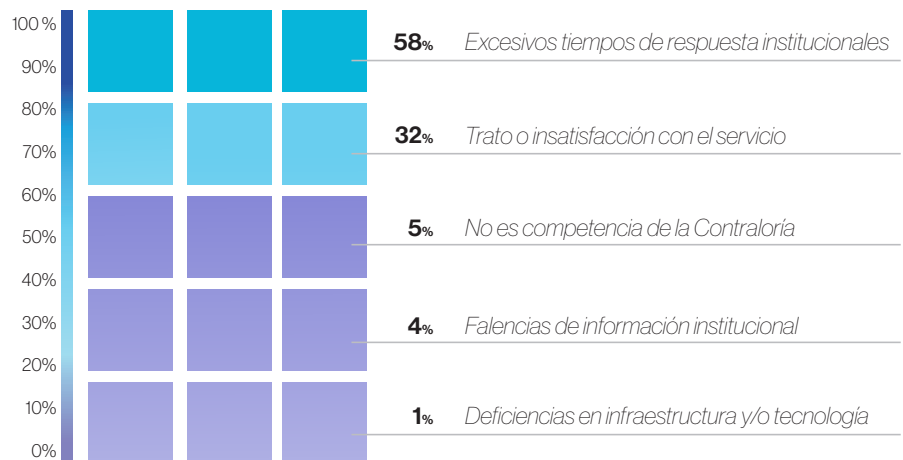
El análisis de las inconformidades según el rol procesal revela que el 36% de las quejas fueron presentadas por la parte ofendida o sus representantes, mientras que el 29% provinieron de la parte imputada o sus representantes. Además, un 23% del total de las gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, de las cuales el 33% correspondían a personas privadas de libertad.



CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 58% de las inconformidades recibidas en la materia penal estuvieron relacionadas con excesivos tiempos de respuesta institucionales, lo que la convierte en la principal causa de queja en esta área.

La segunda categoría de inconformidades más frecuente fue trato o insatisfacción con el servicio, con un 32% del total, lo que evidencia la necesidad de mejorar la atención y comunicación con las personas usuarias. En menor medida, se registraron inconformidades relacionadas con asuntos fuera de la competencia de la Contraloría (5%), falencias de información institucional (4%), y deficiencias en infraestructura y/o tecnología (1%).



Sobre las inconformidades por **EXCESIVOS TIEMPOS DE RESPUESTA INSTITUCIONALES**

Dentro de la categoría de “Excesivos tiempos de respuesta institucionales” las inconformidades se distribuyeron en tres principales subcategorías:

Documentos, oficios o resoluciones: Representaron el 45% del total, con 91 gestiones, lo que demuestra que la mayor parte de las quejas están vinculadas a la demora en la tramitación de expedientes.

Señalamientos: Constituyeron el 29% del total, con 58 gestiones, evidenciando la importancia de agilizar la programación de audiencias y otros actos procesales, así como evitar en lo máximo posible la suspensión de estas, debido a la mora judicial que esto puede significar por la saturación de las agendas.

Notificaciones o citaciones: Representaron el 7% del total, con 14 gestiones, lo que sugiere que algunas demoras en las comunicaciones oficiales afectan la percepción del servicio judicial.



OTRAS MATERIAS

El análisis de otras materias permite identificar que, en materias como Violencia Doméstica y Protección Cautelar, así como Contravencional, la mayor cantidad de inconformidades son presentadas por mujeres y su principal motivo es la insatisfacción con el servicio propiamente. Por otra parte, en las materias de Tránsito, Agraria y Constitucional, la mayoría de las inconformidades son presentadas por hombres y se relacionan con la duración de los procesos judiciales.

	Gestiones recibidas	Distribución por sexo	Tiempos de respuesta	Insatisfacción con el servicio	Otros
Violencia Doméstica y Protección Cautelar - 31 con respecto al 2023	124	57% Mujeres 43% Hombres	36%	51%	13%
Contravencional - 14 con respecto al 2023	111	69% Mujeres 30% Hombres 1% desconocido	36%	49%	15%
Tránsito - 3 con respecto al 2023	108	31% Mujeres 69% Hombres	59%	34%	7%
Agraria +4 con respecto al 2023	93	30% Mujeres 69% Hombres 1% desconocido	91%	8%	1%
Constitucional +6 con respecto al 2023	47	32% Mujeres 68% Hombres	68%	26%	6%



AUXILIAR DE JUSTICIA

1.212

Total de gestiones

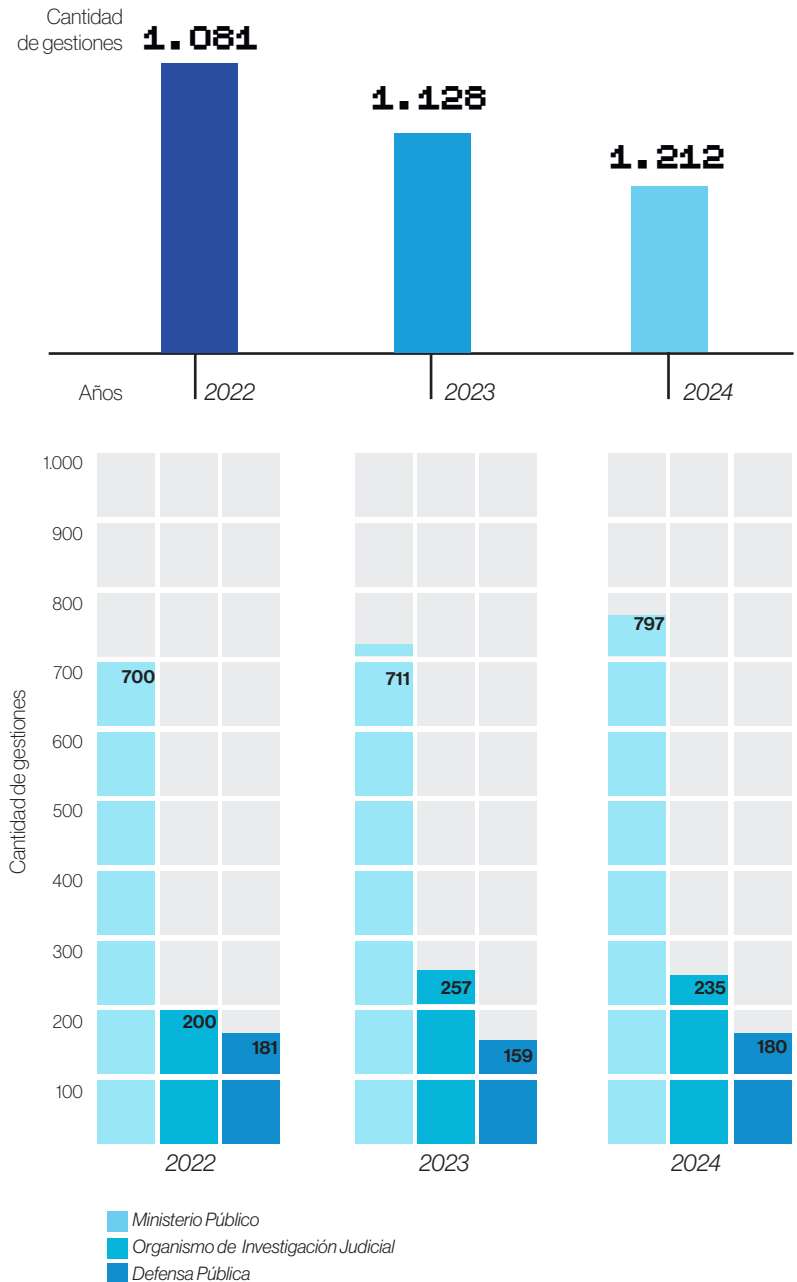
Total de gestiones que se registraron para este ámbito: 1.212 (16%)
Hubo un incremento del 7% con respecto al año 2023

Durante el 2024, se registraron 1.212 gestiones en el ámbito auxiliar de justicia, lo que representa un incremento del 7% con respecto al 2023.

El comportamiento histórico de las gestiones atendidas a lo largo de los años muestra que, tras una disminución en el 2022, las inconformidades han experimentado un crecimiento progresivo, alcanzando su punto más alto en el 2024 con 1.212 gestiones.

En el análisis por instancia, el Ministerio Público concentra la mayor cantidad de gestiones recibidas, con 797 casos en 2024, lo que representa un aumento en comparación con los 700 casos de 2022 y los 711 de 2023.

El Organismo de Investigación Judicial (OIJ) registró 235 gestiones en 2024, una cifra menor a la de 2023 (257 gestiones), pero aún superior a la de 2022 (200 gestiones). Por otro lado, la Defensa Pública se ha mantenido relativamente estable, con 180 gestiones en 2024, una leve variación en comparación con los años anteriores (181 en 2022 y 159 en 2023).



Las oficinas con más gestiones registradas en este ámbito son la Fiscalía Adjunta del Segundo Circuito Judicial de San José, con 6% del total (74 gestiones), seguida por la Fiscalía Adjunta del Primer Circuito de la Zona Sur (Pérez Zeledón) y la Fiscalía Adjunta del Primer Circuito Judicial de Alajuela, ambas con un 5% (59 gestiones). Otras fiscalías con cantidades similares son la Fiscalía Adjunta de Heredia (58 gestiones) y la Fiscalía Adjunta de Cartago (51 gestiones).

Oficinas judiciales con más gestiones del ámbito (2024)

Nombre del despacho	Cantidad total	Porcentaje del total
Fiscalía Adjunta del II Circuito Judicial de San José	74	6%
Fiscalía Adjunta del I Circuito Judicial de Zona Sur (Pérez Zeledón)	59	5%
Fiscalía Adjunta del I Circuito Judicial de Alajuela	59	5%
Fiscalía Adjunta de Heredia	58	5%
Fiscalía Adjunta de Cartago	51	4%

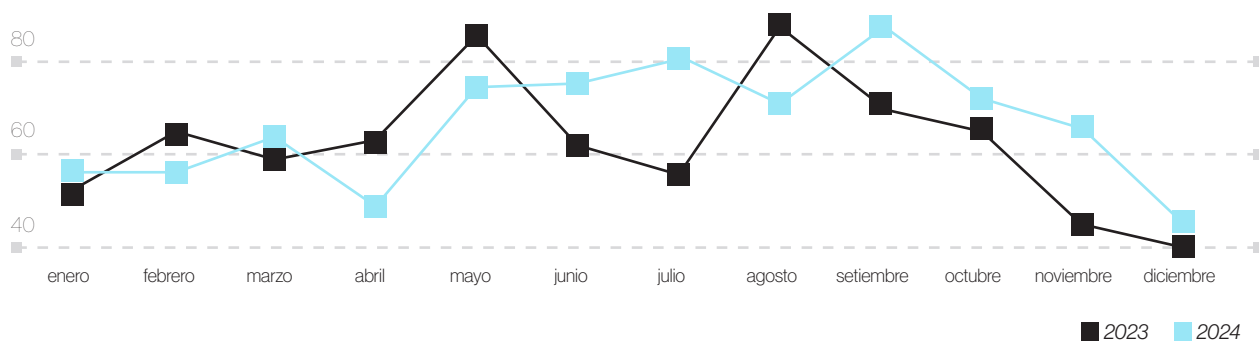


797

GESTIONES EN TOTAL (66%)

Hubo un incremento de 12% con respecto a 2023

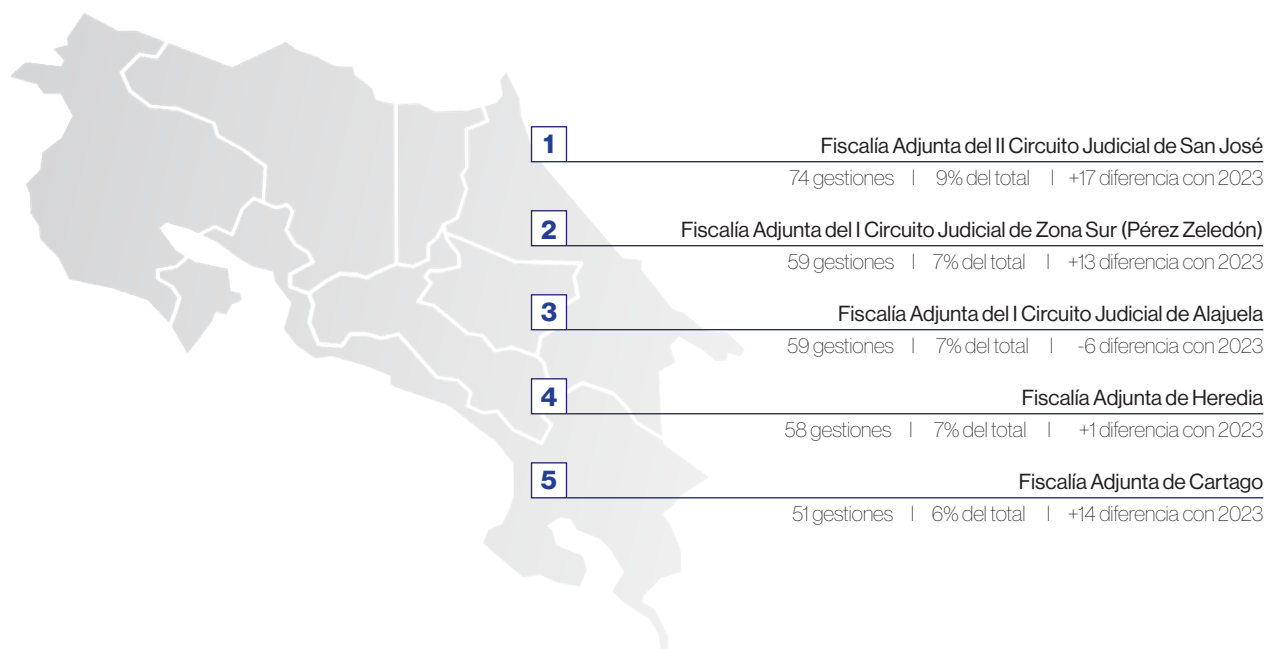
El Ministerio Público representó el 66% del total de las gestiones del ámbito Auxiliar de Justicia, con un total de 797 casos registrados. En comparación con el año 2023, se observó un aumento del 12% en la cantidad de inconformidades recibidas.



El gráfico comparativo entre las inconformidades de 2023 y 2024 muestra que se dio un incremento de las gestiones en la mayoría de los meses. Este comportamiento refuerza la tendencia general a la alta observada en estas dependencias.

FISCALÍAS CON MÁS GESTIONES

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 36% del total de las registradas para el Ministerio Público en el 2024.

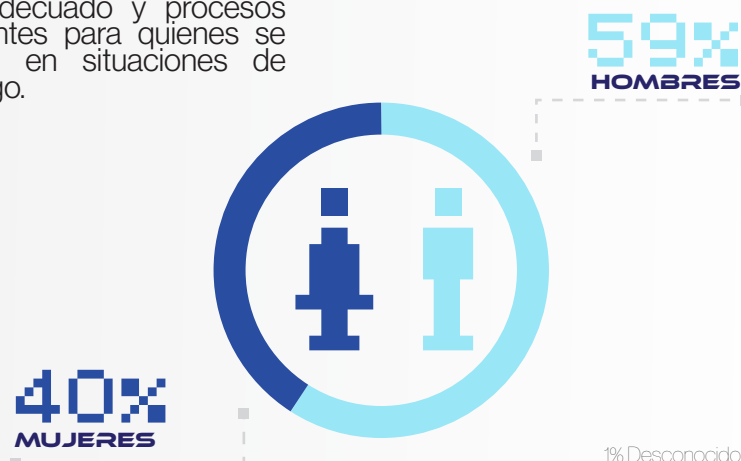


¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades contra oficinas del Ministerio Público, el 59% corresponde a hombres, mientras que el 40% son de mujeres, y un 1% no especificó esta información.

El análisis de las inconformidades según el rol procesal muestra que el 48% de las gestiones fueron presentadas por la parte ofendida o sus representantes, lo que indica que casi la mitad de las quejas provienen de quienes buscan justicia en su condición de víctimas o denunciantes dentro de un proceso penal. En contraste, solo el 12% de las inconformidades provinieron de la parte imputada o sus representantes, lo que sugiere que la mayoría de los reclamos en este ámbito surgen desde quienes exigen una respuesta del sistema penal ante una denuncia, más que desde quienes son objeto de una investigación o proceso penal.

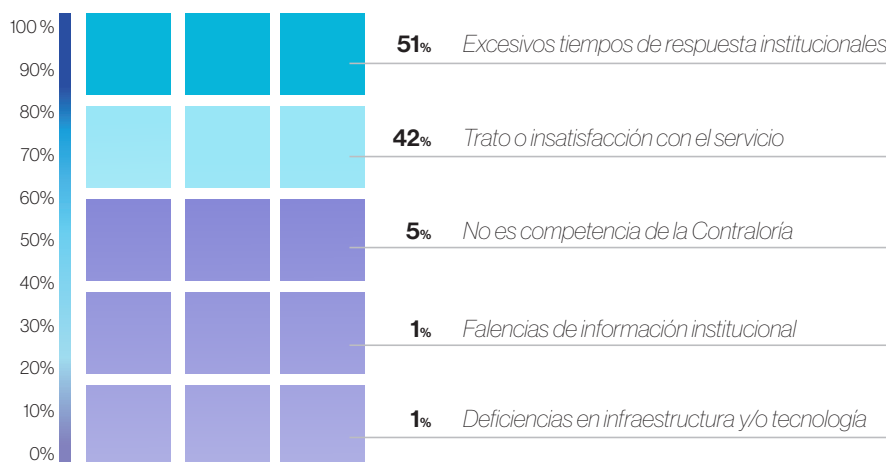
Por otro lado, un 15% del total de las gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, de las cuales el 39% correspondió a personas adultas mayores. Este dato resalta la necesidad de fortalecer el acceso a la justicia para esta población y de agilizar los tiempos de respuesta, garantizando un trato adecuado y procesos más eficientes para quienes se encuentran en situaciones de mayor riesgo.



CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 51% de las inconformidades recibidas en el Ministerio Público estuvieron relacionadas con excesivos tiempos de respuesta institucionales, lo que la convierte en la principal causa de queja en esta área.

La segunda categoría de inconformidades más frecuente fue trato o insatisfacción con el servicio, con un 42% del total, lo que evidencia la necesidad de mejorar la atención y comunicación con las personas usuarias, tomando en consideración su rol y posibles condiciones de vulnerabilidad asociadas a este.



Sobre las inconformidades por **TRATO O INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**

Dentro de esta categoría, las inconformidades se clasificaron en tres subcategorías principales:

Documentos, oficios o resoluciones: Representaron el 82% del total, con 334 gestiones, lo que demuestra que la mayor parte de las quejas están vinculadas a la demora en la tramitación de expedientes.

Remisiones, envíos, traslados e itineraciones: Constituyeron el 7% del total, con 28 gestiones, evidenciando la importancia de agilizar los procesos administrativos y de traslado de documentación entre instancias.

Pericias: Representaron el 4% del total, con 16 gestiones, lo que sugiere que algunas demoras en la obtención de pruebas periciales afectan la percepción del servicio.

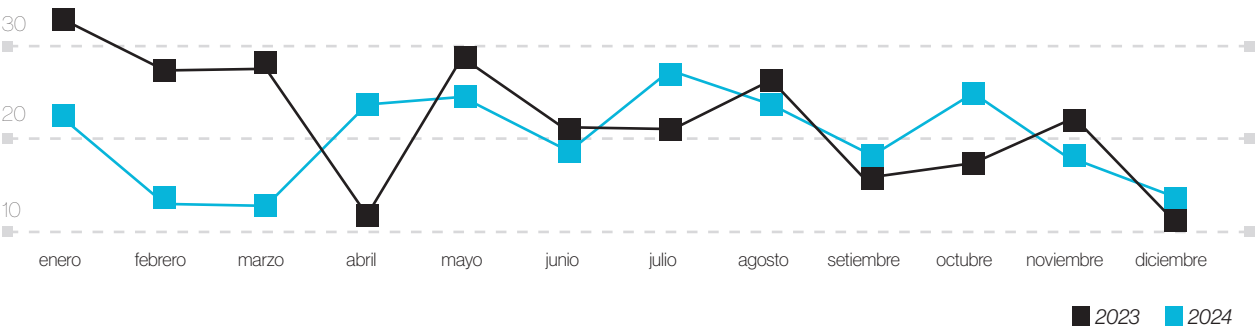


235

GESTIONES EN TOTAL (9%)

Hubo una reducción de 9% con respecto a 2023

El Organismo de Investigación Judicial (OIJ) representó el 19% del total de las gestiones del ámbito Auxiliar de Justicia, con un total de 235 casos registrados. En comparación con el año 2023, se observó una disminución del 9% en la cantidad de inconformidades recibidas.



El gráfico comparativo de inconformidades entre 2023 y 2024 muestra una tendencia a la baja en la mayoría de los meses del año, lo que sugiere una ligera mejora en la percepción del servicio brindado por la institución.

OFICINAS CON MÁS GESTIONES

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 39% del total de las registradas para el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) en el 2024.

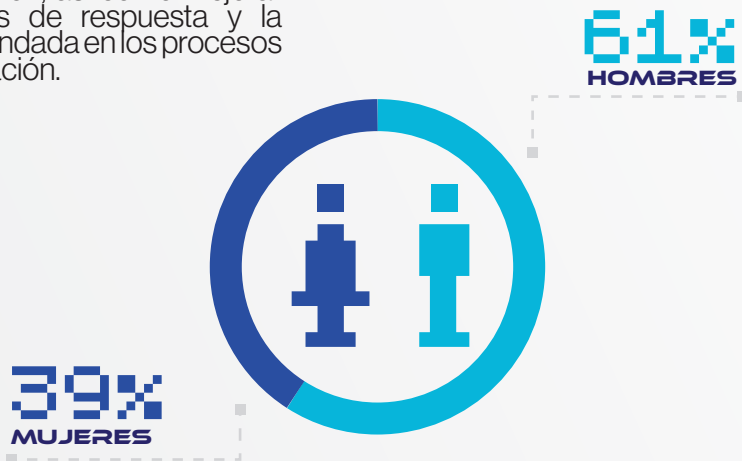


¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 61% corresponde a hombres, mientras que el 39% son de mujeres.

El análisis de las inconformidades según el rol procesal muestra que el 46% de las gestiones fueron presentadas por la parte ofendida o sus representantes, lo que indica que casi la mitad de las quejas provienen de quienes buscan una respuesta del sistema judicial en su condición de víctimas o denunciantes. En contraste, solo el 10% de las inconformidades provinieron de la parte imputada o sus representantes, lo que sugiere que la mayoría de los reclamos en este ámbito surgen desde quienes demandan una mayor celeridad en la investigación y resolución de los casos.

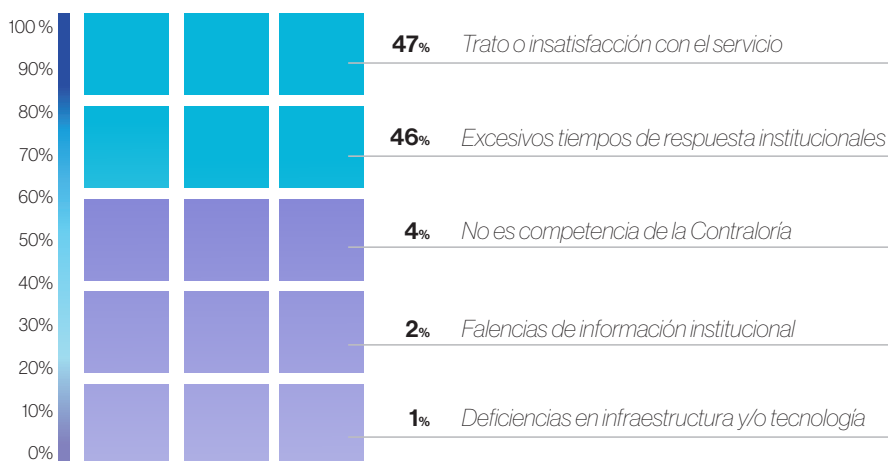
Por otro lado, un 21% del total de las gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, de las cuales el 31% correspondió a personas adultas mayores. Este dato resalta la necesidad de garantizar un acceso oportuno a la justicia para esta población, así como mejorar los tiempos de respuesta y la atención brindada en los procesos de investigación.



CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 47% de las inconformidades recibidas en el OIJ estuvieron relacionadas con trato o insatisfacción con el servicio, lo que evidencia la necesidad de mejorar la atención y comunicación con las personas usuarias, tomando en consideración su rol y posibles condiciones de vulnerabilidad asociadas a este.

La segunda categoría de inconformidades más frecuente fue excesivos tiempos de respuesta institucionales, con un 46% del total, lo que refleja que la percepción de demora sigue siendo un aspecto para considerar dentro del OIJ.



Sobre las inconformidades por TRATO O INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Dentro de esta categoría, las inconformidades se clasificaron en tres subcategorías principales:

Personal: Representó el 25% del total, con 28 gestiones, lo que evidencia que una parte significativa de las quejas están relacionadas con el comportamiento, atención o trato brindado por el personal de la institución.

Otras limitaciones de acceso: Constituyeron el 18% del total, con 20 gestiones, reflejando que las barreras en los procedimientos y requisitos afectan la percepción del servicio.

Recepción de denuncias: Representó el 15% del total, con 17 gestiones, lo que sugiere que las personas usuarias perciben dificultades para la formulación de sus denuncias.



180

GESTIONES EN TOTAL (15%)

Hubo un incremento de 13% con respecto a 2023

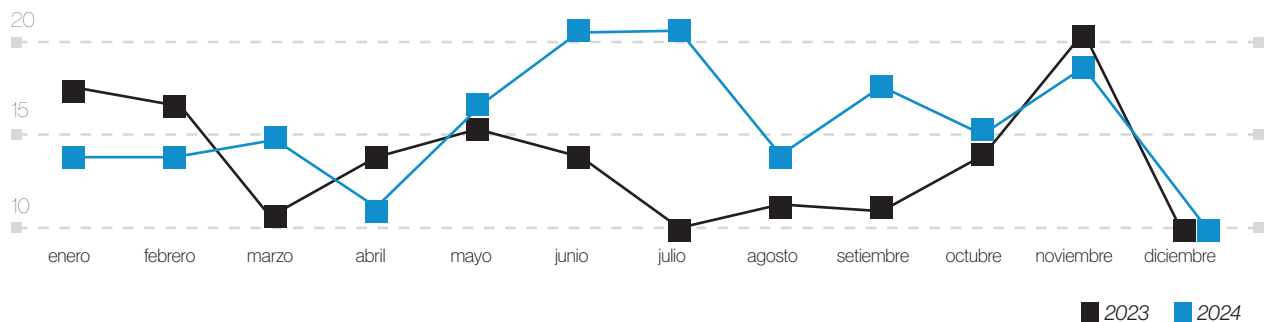
La Defensa Pública representó el 15% del total de las gestiones dentro del ámbito auxiliar de justicia, con 180 casos registrados en 2024.

En comparación con el año anterior, se observó un aumento del 13% en la cantidad de inconformidades recibidas, principalmente en las oficinas de Puntarenas y Limón.

La mayor cantidad se concentró en tres áreas específicas. La materia Laboral registró 54 inconformidades, lo que representa el 30% del total, convirtiéndose en la categoría con el mayor número de reportes. Le sigue la materia Penal, con 52 inconformidades, equivalentes al 29% del total.

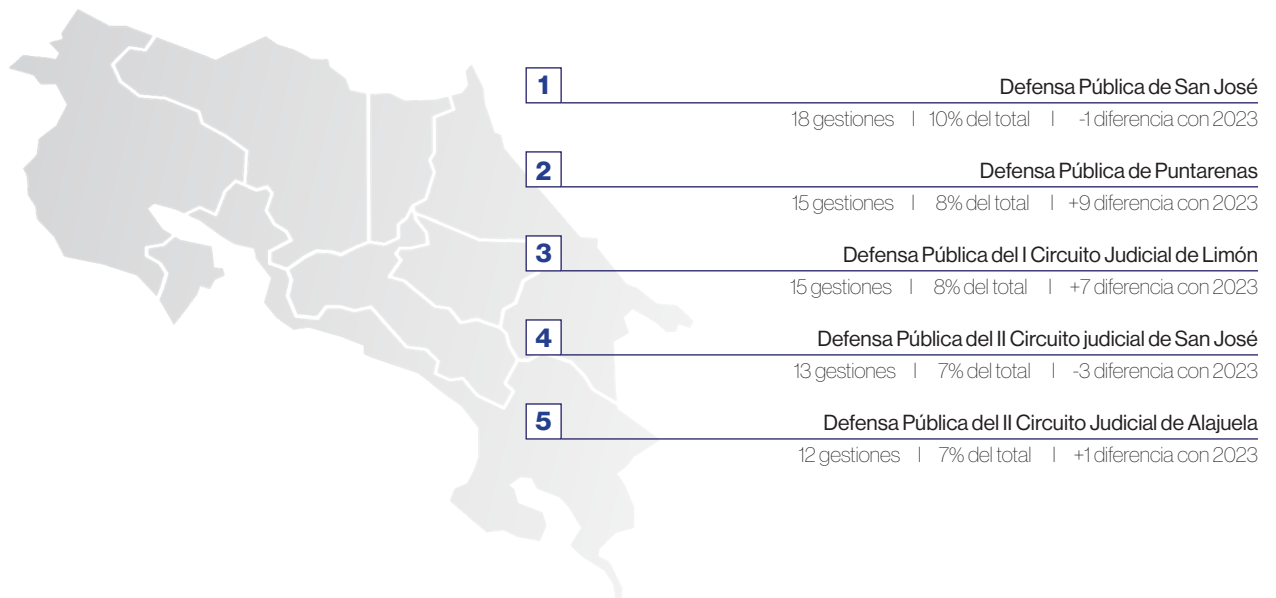
En tercer lugar se encuentra la materia de Pensiones Alimentarias, que acumuló 35 inconformidades, lo que corresponde al 19%. Estas tres materias juntas, suman el 78% del total de las inconformidades recibidas en la Defensa Pública.

Materias Judiciales	Total valores	Porcentaje relativo
Laboral	54	30%
Penal	52	29%
Pensiones Alimentarias	35	19%
Agraria	19	11%
No se registra materia	10	6%
Familia	3	2%
Administrativa	2	1%
Contravencional	2	1%
Penal Juvenil	2	1%
Violencia Doméstica	1	1%
Total	180	100%



OFICINAS CON MÁS GESTIONES

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 40% del total de las registradas para la Defensa Pública en el 2024.



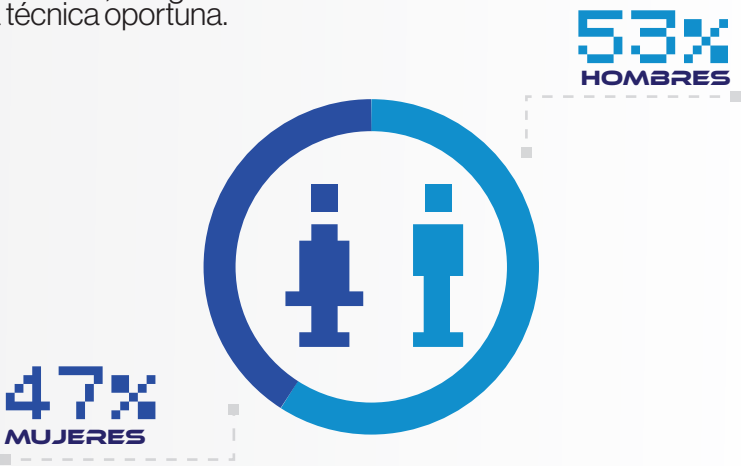
¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 53% corresponde a hombres, mientras que el 47% son de mujeres.

El análisis de las inconformidades según el rol procesal muestra que el 38% de las gestiones fueron presentadas por la parte actora, lo que indica que una gran parte de los reclamos provienen de quienes solicitan la defensa de sus derechos en el marco de un proceso judicial. En contraste, el 18% de las inconformidades provinieron de la parte imputada.

Por otro lado, un 24% del total de las gestiones fueron interpuestas por personas en condición de vulnerabilidad, de las cuales el

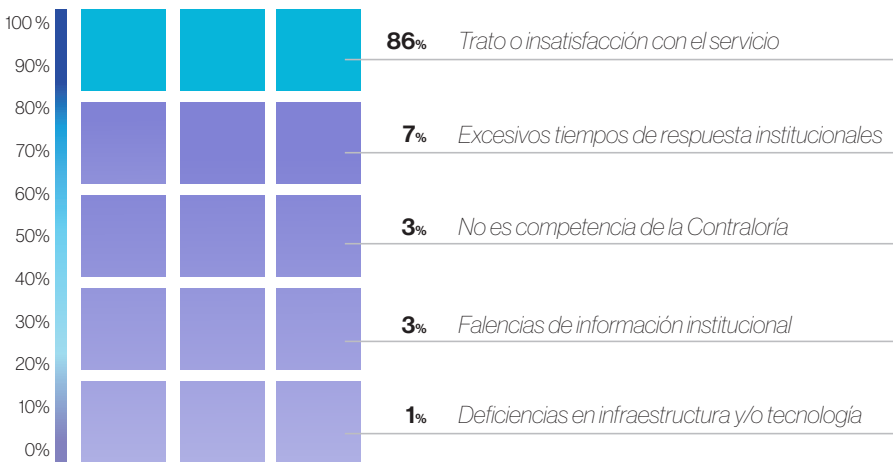
35% correspondió a personas en privación de libertad. Este dato resalta la necesidad de garantizar un acceso oportuno a la justicia para esta población, asegurando una defensa técnica oportuna.



CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 86% de las inconformidades recibidas en la Defensa Pública estuvieron relacionadas con trato o insatisfacción con el servicio, lo que la convierte en la principal causa de queja en esta área, lo que evidencia la necesidad de mejorar la atención y comunicación con las personas usuarias, tomando en consideración su rol y posibles condiciones de vulnerabilidad asociadas a este.

La segunda categoría de inconformidades fue excesivos tiempos de respuesta institucionales, representando solamente un 7%, lo cual, es bajo en comparación con el trato o insatisfacción con el servicio.



Sobre las inconformidades por **TRATO O INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO**

Dentro de esta categoría, las inconformidades se clasificaron en tres subcategorías principales:

Labores propias del puesto: Representó el 25% del total, con 39 gestiones, lo que evidencia alguna molestia de las personas usuarias sobre la forma en que el personal de la Defensa Pública lleva a cabo sus funciones.

Otras limitaciones de acceso: Constituyeron el 19% del total, con 30 gestiones, reflejando la percepción de barreras para el acceso a estos servicios.

Personal: Representó el 18% del total, con 28 gestiones, lo que sugiere que las personas usuarias perciben dificultades en la actitud, atención y disponibilidad del personal encargado de brindar la defensa legal.



ADMINISTRATIVO

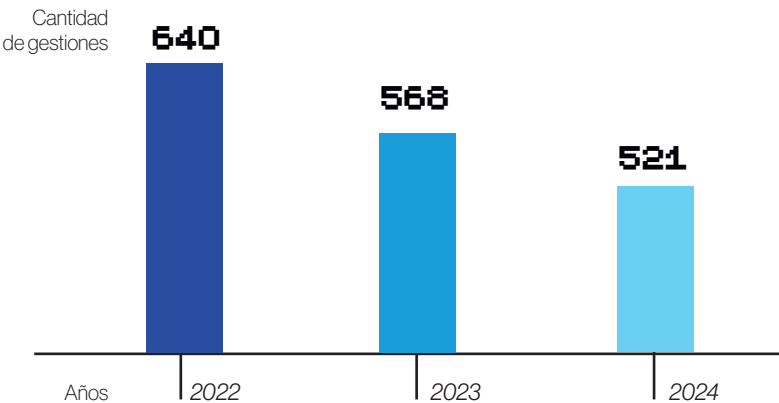
521

Total de gestiones

Total de gestiones que se registraron para este ámbito: 521 (7%)
Hubo una reducción del 8% con respecto al año 2023

El ámbito Administrativo representó el 7% del total de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios en 2024, con un total de 521 casos registrados. En comparación con el año 2023, se observó una disminución del 8% en la cantidad de inconformidades recibidas, no obstante, se destaca el incremento de gestiones relacionadas con la Unidad de Pagos de la Dirección de Gestión Humana en un 29% en comparación con el periodo anterior.

También, es destacable la reducción de casi el 32% de las inconformidades en comparación con el 2023, de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, dado su relevancia en los servicios digitales que se ofrece a la población.



Oficinas administrativas con más gestiones del ámbito (2024)

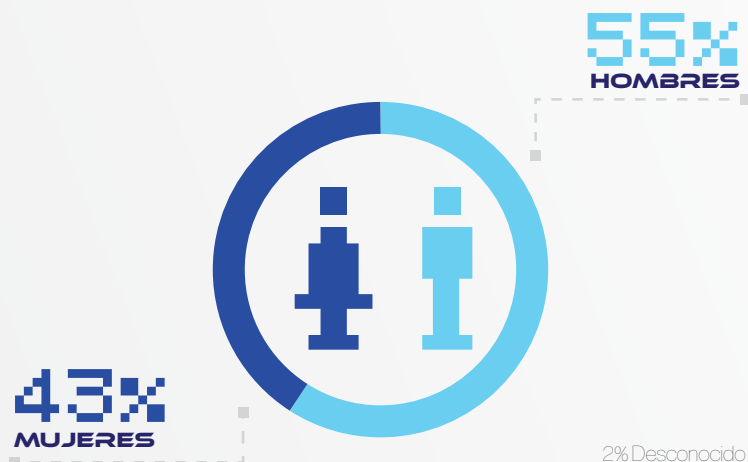
Nombre del despacho	Cantidad total	Porcentaje del total	Diferencia con 2023
Unidad de Pagos Salariales	49	9%	+11%
Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	41	8%	-19%
Administración Regional de Heredia	21	4%	+7%
Administración Regional del II Circuito Judicial de Alajuela	21	4%	+10%
Administración Regional del I Circuito Judicial de Limón	16	3%	+1%

Las gestiones de estas 5 oficinas acumulan el 28% del total de las registradas para el ámbito Administrativo en el 2024.

¿QUIÉN SE QUEJA?

En cuanto al perfil de las personas usuarias que presentaron inconformidades en esta materia, el 55% corresponde a hombres, mientras que el 43% son de mujeres, y un 2% no especificó esta información.

El análisis de las inconformidades según la relación de la persona con el sistema judicial muestra que el 75% de las gestiones fueron interpuestas por personas usuarias externas. Asimismo, el 25% de las gestiones provinieron de personas servidoras judiciales.

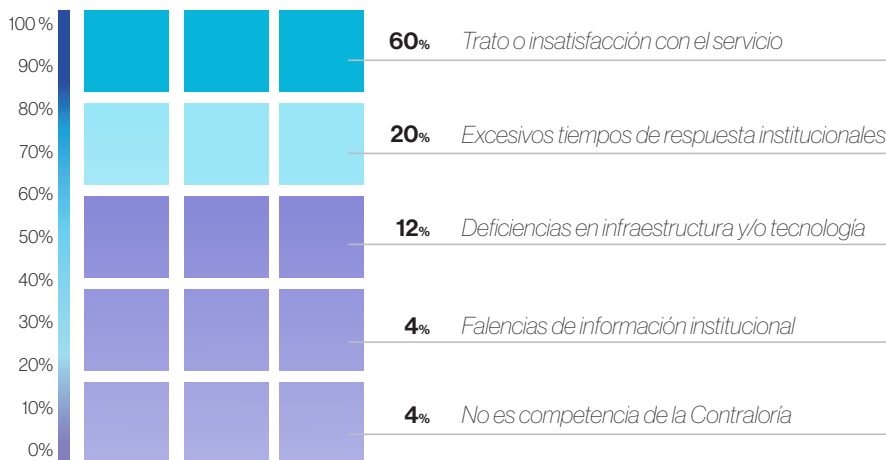


CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

El 60% de las inconformidades recibidas en el ámbito administrativo estuvieron relacionadas con trato o insatisfacción con el servicio, lo que la convierte en la principal causa de queja en esta área.

Además del trato o insatisfacción con el servicio, las inconformidades también se relacionan con la categoría de excesivos tiempos de respuesta institucionales en un 20%, lo que indica que la percepción de demora en la gestión de trámites administrativos.

Finalmente, un 12% correspondió a deficiencias en infraestructura y/o tecnología lo que refleja la importancia de robustecer el soporte respecto a las plataformas digitales que utiliza la institución y analizar oportunamente las



Sobre las inconformidades por TRATO O INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Dentro de esta categoría, las inconformidades se clasificaron en tres subcategorías principales:

Otras limitaciones de acceso: Representó el 31% del total, con 98 gestiones, reflejando que barreras en los procedimientos administrativos generan dificultades para las personas usuarias.

Personal: Constituyó el 26% del total, con 83 gestiones, lo que indica que una parte importante de las quejas están relacionadas con la actitud y atención del personal.

Espera para ser atendido: Representó el 10% del total, con 30 gestiones, lo que sugiere que los tiempos de espera en la atención de solicitudes siguen siendo un factor relevante en la percepción del servicio.



SOBRE POBLACIONES

EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

984

Total de gestiones

(+99 con respecto al 2023, incremento del 11%)

Condición de vulnerabilidad

Porcentaje del total

Adultas mayores



45%

444 gestiones

Condición de discapacidad



11%

110 gestiones

Privación de libertad



6%

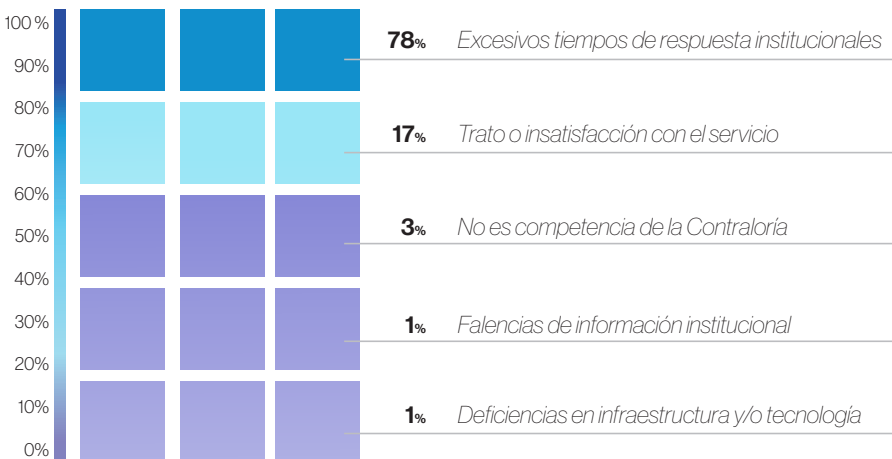
64 gestiones

Las gestiones presentadas por personas en condición de vulnerabilidad alcanzaron un total de 984 casos en 2024, lo que representa un incremento del 11% respecto al año anterior.

Este aumento refleja una mayor utilización de los servicios de la Contraloría por parte de poblaciones que requieren una atención diferenciada y especializada dentro del sistema de justicia.

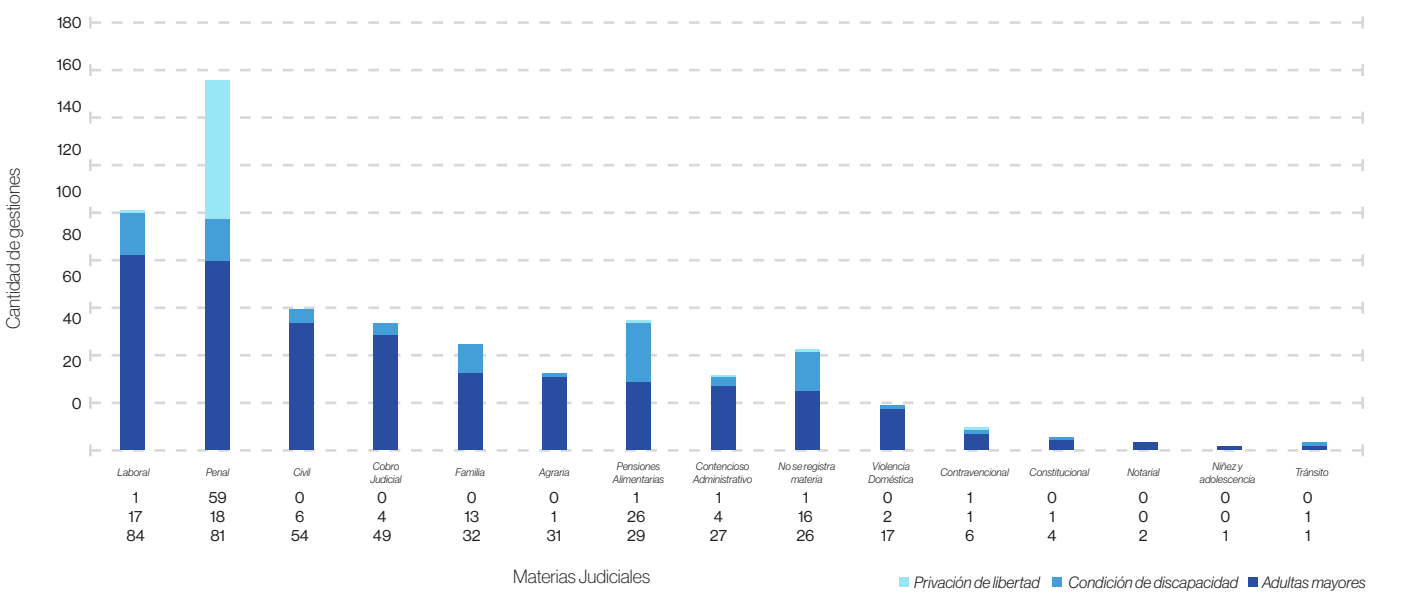
CATEGORÍAS DE LAS INCONFORMIDADES

Las personas adultas mayores representaron el 45% del total de gestiones presentadas por población en condición de vulnerabilidad. Su principal motivo de inconformidad está relacionado con los excesivos tiempos de respuesta institucionales (78%), lo que revierte de importancia considerando que la Política de Acceso a la Justicia para Población Adulta Mayor establece el compromiso de ser céleres en todos los procesos y etapas de un expediente.



DISTRIBUCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES POR MATERIA

De los tres grupos en condición de vulnerabilidad mencionados anteriormente, se muestra a continuación la distribución de las inconformidades a nivel de materia judicial:



Las gestiones presentadas por personas en condición de vulnerabilidad abarcaron diversas materias judiciales, destacándose principalmente en procesos penales, laborales, civiles y de pensiones alimentarias, lo que sugiere que estas poblaciones perciben mayores dificultades en estos procesos dentro del sistema judicial.

La materia Penal concentró la mayor cantidad de inconformidades, con 158 gestiones, lo que refleja que las personas en condición de vulnerabilidad, en especial aquellas en privación de libertad y adultas mayores, requieren una atención prioritaria.

La materia Laboral fue la segunda con mayor cantidad de gestiones, con 102 inconformidades. La mayoría de las inconformidades provino de personas adultas mayores. La presencia de personas con discapacidad en esta categoría también resalta la importancia de una atención especializada.

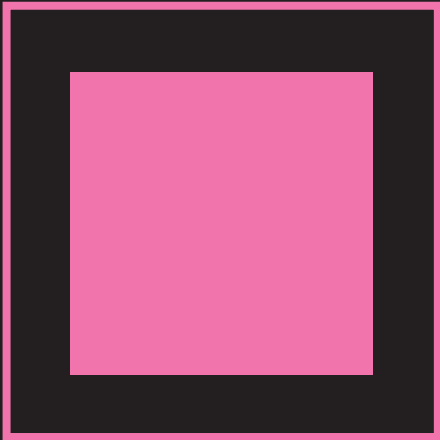
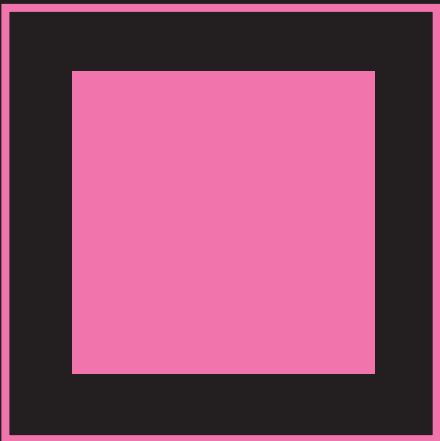
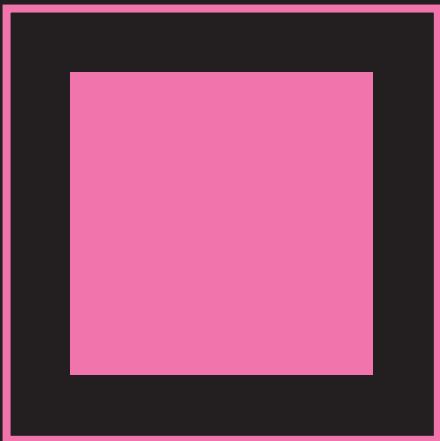
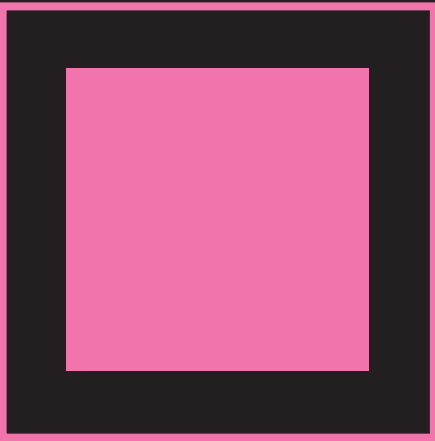
En la materia Civil, se recibieron 60 gestiones, reflejando preocupaciones relacionadas con trámites asociados a litigios de bienes, herencias o contratos.

En la materia Pensiones Alimentarias se registraron 56 gestiones. Dentro de esta categoría, se observa una alta incidencia de personas adultas mayores y personas con discapacidad. Este dato resalta la importancia de fortalecer los mecanismos de seguimiento de estos casos, garantizando una atención ágil y accesible, tratándose del derecho a solventar sus principales necesidades.

Las gestiones en Cobro Judicial sumaron un total de 53 casos, lo que muestra que la atención de estos procesos relacionados con deudas y créditos también afectan principalmente a la población adulta mayor. La duración de los procesos y su impacto económico pueden representar factores determinantes en la insatisfacción de las personas usuarias que desean una respuesta oportuna del sistema judicial.

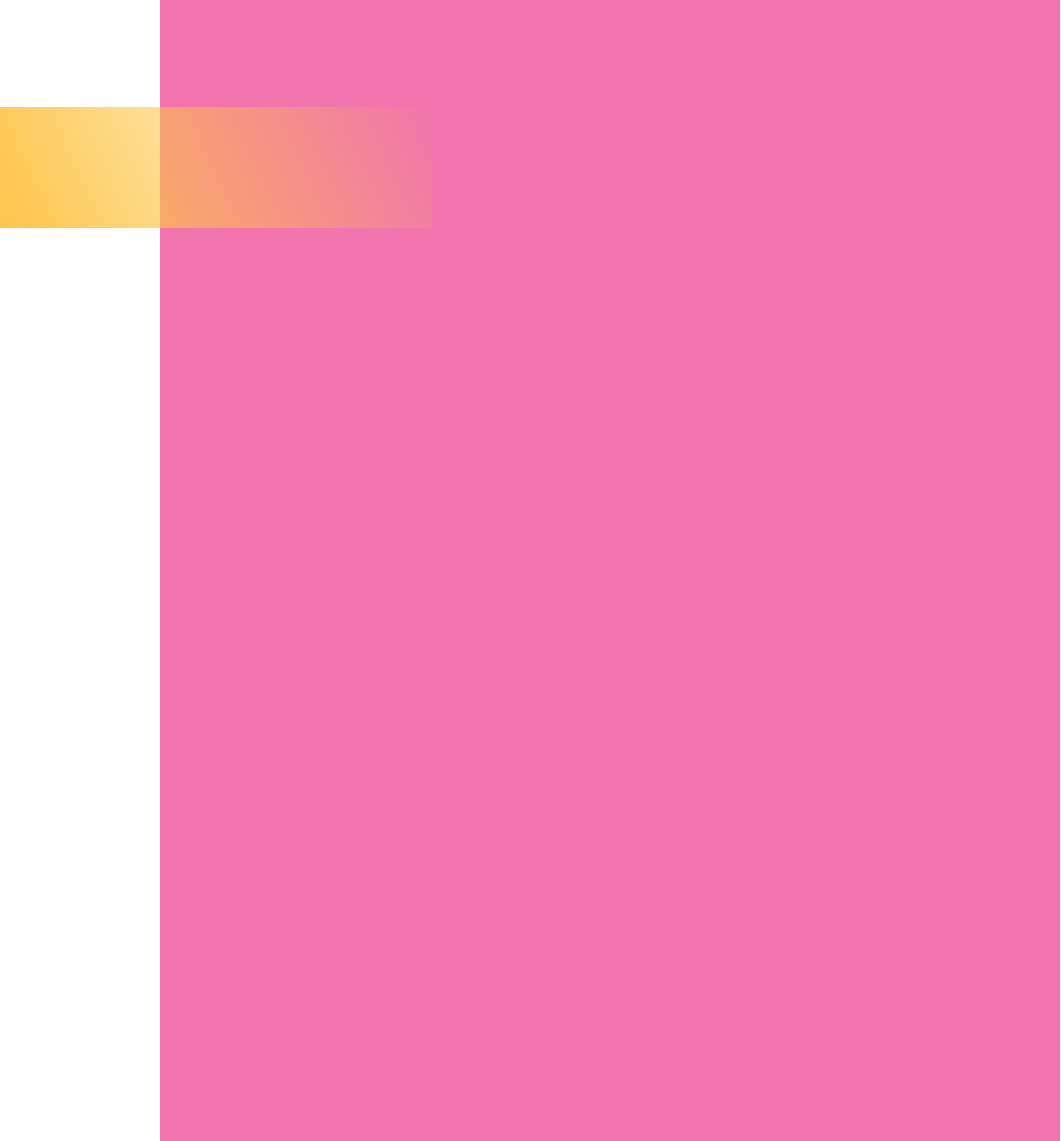
En la materia de Familia, se registraron 45 gestiones, muchas de ellas reportadas por personas adultas mayores o con discapacidad, lo cual resulta razonable considerando los tipos de procesos que se conocen en esta jurisdicción.

Finalmente, aunque en menor proporción, se reportaron gestiones en otras materias como Agraria (32 casos), Contencioso Administrativo (32 casos) y Violencia Doméstica (19 casos).



SECCIÓN II

- ▣ Informes
- ▣ Proyectos
- ▣ Diagnósticos
- ▣ Contacto con la ciudadanía



INFORMES

En el marco de un año de trabajo comprometido con la mejora continua y la adecuada prestación de servicios judiciales, la Contraloría de Servicios reafirma su papel como un pilar estratégico para el fortalecimiento institucional.

A través de la elaboración de informes fundamentados en inconformidades y requerimientos de servicios que han presentado las personas usuarias, así como de visitas y estudios realizados en la institución, hemos proporcionado insumos esenciales que han guiado decisiones críticas y promovido mejoras en los procesos judiciales.

Estos informes, diseñados no solo para diagnosticar oportunidades de mejora, sino también para inspirar soluciones, representan nuestro compromiso con la transparencia, la eficiencia y la confianza de la ciudadanía en la Administración de Justicia.

INFORMES DE INCONFORMIDADES TRIMESTRALES

Estos informes son enviados a las oficinas y despachos judiciales con la finalidad de proporcionar información sobre las inconformidades recibidas durante el trimestre. Su objetivo principal es ofrecer a las jefaturas y coordinaciones insumos valiosos que faciliten el análisis de los servicios, promueva la identificación de áreas de mejora y respalde una toma de decisiones más informada y efectiva.

En cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo Superior en la sesión N.º 74 del 4 de octubre de 2007, Artículo LX, y la sesión N.º 89 del 27 de noviembre del mismo año, Artículo LXX, la Contraloría de Servicios ha emitido durante el año 2024 un total de cuatro informes trimestrales. Cada uno de estos reportes fue debidamente enviado a los despachos u oficinas judiciales que registraron inconformidades por parte de las personas usuarias, asegurando así un proceso de retroalimentación constante y transparente.

INFORMES REQUERIDOS POR OTRAS INSTANCIAS JUDICIALES

La Contraloría de Servicios elabora informes atendiendo solicitudes específicas de diversas dependencias del Poder Judicial, tales como Auditoría Interna, Carrera Judicial, Inspección Judicial, Dirección de Planificación, entre otras. Estos informes responden a necesidades puntuales de información o análisis, aportando datos relevantes que contribuyen a la planificación, supervisión y evaluación de procesos internos.

Durante el año 2024, la Contraloría de Servicios remitió un total de 270 informes solicitados por instancias judiciales. Cabe destacar que más del 50% de estos fueron solicitados a la Sede Central en San José.

INFORMES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA

A partir del presente año, la Contraloría de Servicios implementó una mejora estratégica al separar las oportunidades de mejora en dos categorías diferenciadas: los Informes de Oportunidad de Mejora dirigidos a instancias superiores, y las Propuestas de Mejora orientadas a oficinas y despachos judiciales. Esta segmentación permite un análisis más preciso y un abordaje más efectivo de las problemáticas identificadas, optimizando así el impacto de las recomendaciones emitidas.

Mientras que en el año 2023 se elaboraron un total de 68 informes en esta área, durante el 2024 se emitieron 85, de los cuales 25 corresponden a Informes de Oportunidad de Mejora dirigidos a instancias superiores y 60 a Propuestas de Mejora orientadas a oficinas judiciales. A continuación, se detalla esta información:

INFORMES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA

REMITIDOS A INSTANCIAS SUPERIORES

Este tipo de informe está dirigido a las instancias superiores del Poder Judicial y tiene como propósito exponer problemáticas específicas identificadas en los servicios judiciales a nivel nacional, acompañadas de recomendaciones estratégicas.

Su enfoque busca abordar los desafíos institucionales de manera integral, promoviendo acciones orientadas a la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos a las personas usuarias.

Durante el año 2024, las distintas sedes de las Contralorías de Servicios emitieron un total de 25 informes de oportunidad de mejora dirigidos a instancias superiores, con el objetivo de detallar las problemáticas identificadas y presentar recomendaciones para su análisis y valoración.

A continuación, se presenta un breve resumen de estos informes de oportunidad de mejora (IOM):

AL CONSEJO SUPERIOR

Emitido por: Contraloría de Servicios de San José

Oficio CSJ-IOM-002-2024

Actualización de la circular 187-2023: Informe que aborda la necesidad de actualizar la normativa sobre el uso de espacios preferenciales en edificios y despachos judiciales, garantizando su adecuada implementación.

Emitido por: Contraloría de Servicios de San José

Oficio CSJ-IOM-006-2024

Comunicación formal de cierres de oficinas judiciales por motivos de feriado o periodo colectivo, utilizando plataformas tecnológicas para informar a las personas usuarias.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Liberia

Oficio CSJ-IOM-010-2024

Se expone la problemática relacionada con personas usuarias que presentan comportamientos agresivos, amenazantes o abusivos hacia el personal judicial, lo que pone en riesgo la integridad del funcionariado y afecta negativamente el ambiente laboral.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Golfito

Oficio CSJ-IOM-001-2024

Derivado del trámite de consultas de los años 2022 y 2023 de los buzones de consultas institucionales a cargo de la Contraloría de Servicios, se emitió una lista de sugerencias de mejoras relacionadas con sistemas, capacitación y campañas informativas.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Pérez Zeledón

Oficio CPZ-IOM-005-2024 (CSJ-818-2024)

Propuesta para implementar una mejora en los sistemas del Ministerio Público, incluyendo alertas de vencimientos para optimizar la gestión de casos.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Limón

Oficio CZA-IOM-002-2024

La emisión de una circular que establezca la obligatoriedad de verificar que los expedientes solicitados en copia por las personas usuarias sean correctamente almacenados y resguardados en los dispositivos proporcionados por estas, garantizando así la integridad y seguridad de la información entregada.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Heredia

Oficio CHE-IOM-001-2024

Evaluación de la pertinencia de implementar un nuevo requisito para la población migrante al solicitar una hoja de delincuencia de manera presencial.

A LA COMISIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA

Emitido por: Contraloría de Servicios de Cartago

Oficio CCA-040-2024

Se identificó que el sistema JAW utilizado por la institución para la lectura de expedientes por personas con discapacidad no es accesible para las personas usuarias. Ante esta situación, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) propuso la implementación del software Balabolka, el cual demostró ser accesible, fácil de instalar y de utilizar.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Heredia

Oficio CHE-IOM-002-2024

Propuesta para instar a los despachos judiciales a priorizar los expedientes de vieja data en los que al menos una de las partes sea persona adulta mayor.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Puntarenas

Oficio 012-PU-2024

Clarificación y modernización de pagos de ayudas económicas: Propuesta para definir criterios de diligencia en pagos de ayudas económicas, evaluando la viabilidad de implementar transferencias electrónicas y, de aceptarse, ampliar la circular 195-2022 del Consejo Superior.

A LA COMISIÓN DE LA JURISDICCIÓN DE FAMILIA

Emitido por: Contraloría de Servicios de Goicoechea

Oficio IOM-CGO-001-2024

Análisis de la insatisfacción de las personas usuarias con el servicio de atención telefónica en materia de pensiones alimentarias y propuesta de mejora.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Cartago

Oficio CC-048-2024

Análisis de la negativa inicial de brindar una certificación de expediente digital. Se recomendó el estandarizar este proceso en todos los despachos virtuales.

Emitido por: Contraloría de Servicios de San Carlos

Oficio CSC-IOM-001-2024

La emisión de una circular que contribuya a estandarizar el procedimiento de giro de dineros de depósitos de garantía por concepto de pensiones alimentarias.

Emitido por: Contraloría de Servicios de San Carlos

Oficio CSC-015-2024

Valorar la emisión de una circular que permita a los despachos de pensiones alimentarias consultar movimientos migratorios por correo electrónico al resolver solicitudes de devolución de depósitos de garantía.

A LA COMISIÓN DE LA JURISDICCIÓN CIVIL

Emitido por: Contraloría de Servicios de Goicoechea

Oficio IOM-CGO-002-2024

Recomendación para optimizar problemas de exceso en embargos salariales.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Turrialba

Oficio CCA-055-2024

Se analiza la factibilidad de emitir una directriz para que los despachos informen a las personas usuarias sobre el estado de los señalamientos a remate, explicándoles la posibilidad de cambios en cualquier momento.

A LA COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE TRÁNSITO

Emitido por: Contraloría de Servicios de Alajuela

Oficio CAL-93-2024

Modificación de la circular N° 178-2022: Propuesta de adición a la circular sobre la recepción de las denuncias por colisión, para que se reciban declaraciones en despachos de tránsito y se remitan a los juzgados competentes, facilitando el acceso a la justicia.

A LA COMISIÓN DE NOTIFICACIONES

Emitido por: Contraloría de Servicios de Puntarenas

Oficio 006-PU-2024

Mejora en la fórmula F-49-i: Propuesta para incluir un registro del documento de identidad, número telefónico y mayor espacio para observaciones y visitas realizadas.

A LA COMISIÓN DE INTERINSTITUCIONAL DE SEGURIDAD

Emitido por: Contraloría de Servicios de San José

Oficio CSJ-IOM-009-2024

Control de fotografías y acceso: Revisión de temas relacionados con la toma de fotografías al personal judicial, filmaciones dentro de las instalaciones y el ingreso de personas acompañantes, asegurando el respeto a las normativas internas.

Emitido por: Contraloría de Servicios de Cartago

Oficio CCA-050-2024

Detalla un incidente ocurrido fuera del horario hábil, donde una persona usuaria ingresó de forma agresiva al edificio y atacó a una oficial de seguridad. Otro oficial optó por no intervenir, evidenciando desconocimiento de los protocolos institucionales y los alcances legales de su función.

AL CENTRO DE APOYO / DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

Emitido por: Contraloría de Servicios de San José

Oficio CSJ-IOM-007-2024

Analizar la necesidad de brindar apoyo al Juzgado Notarial para garantizar el cumplimiento de la Política Institucional en materia de acceso a la justicia para personas adultas mayores. La recomendación surge debido a los atrasos detectados en el dictado de sentencias en procesos en los que personas adultas mayores figuran como parte del expediente.

Emitido por: Contraloría de Servicios de San José

Oficio CSJ-IOM-008-2024

Se plantea la importancia de brindar asistencia al Juzgado de Ejecución en Materia de Trabajo para reforzar el cumplimiento de la Política Institucional y asegurar el acceso a la justicia de personas adultas mayores, considerando los atrasos en la resolución de sentencias en los procesos que involucran a esta población.

A LA DIRECCIÓN GENERAL DEL OIJ

Emitido por: Contraloría de Servicios de San José

Oficio CSJ-IOM-003-2024

Recomendación para extender el horario de atención en la sede de Grecia y comunicar alternativas para presentar denuncias cuando la sede esté cerrada.

AL TRIBUNAL DE LA INSPECCIÓN JUDICIAL

Emitido por: Contraloría de Servicios de San José

Oficio CSJ-IOM-004-2024

Entrega de claves al Sistema de Gestión en Línea: Verificación del uso correcto de los formularios de registro para la entrega de claves de acceso al sistema, garantizando mayor control y eficiencia.

A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

Emitido por: Contraloría de Servicios de San José

Oficio CSJ-IOM-005-2024

Propuesta para aclarar la competencia en la asignación de ayudas económicas a personas imputadas en un proceso judicial, en casos donde sean detenidas por el Ministerio Público y liberados por el Tribunal Penal.

INFORMES DE PROPUESTA DE MEJORA

REMITIDOS A DESPACHOS Y OFICINAS JUDICIALES

Estos informes, de carácter más localizado, están dirigidos directamente a los despachos y oficinas judiciales. En ellos se identifican problemáticas concretas y se plantean sugerencias prácticas y personalizadas para su solución. Su objetivo es impulsar la eficiencia operativa en cada oficina judicial, fortaleciendo los servicios a nivel local y promoviendo la satisfacción de las personas usuarias.

Durante el año 2024, las distintas sedes de la Contraloría de Servicios enviaron informes con propuestas de mejora dirigidas a los circuitos judiciales correspondientes. En total, se remitieron 60 propuestas a diversas oficinas y despachos judiciales, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio.

A continuación, se presenta el detalle:

Propuestas de mejora remitidas a oficinas y despachos judiciales

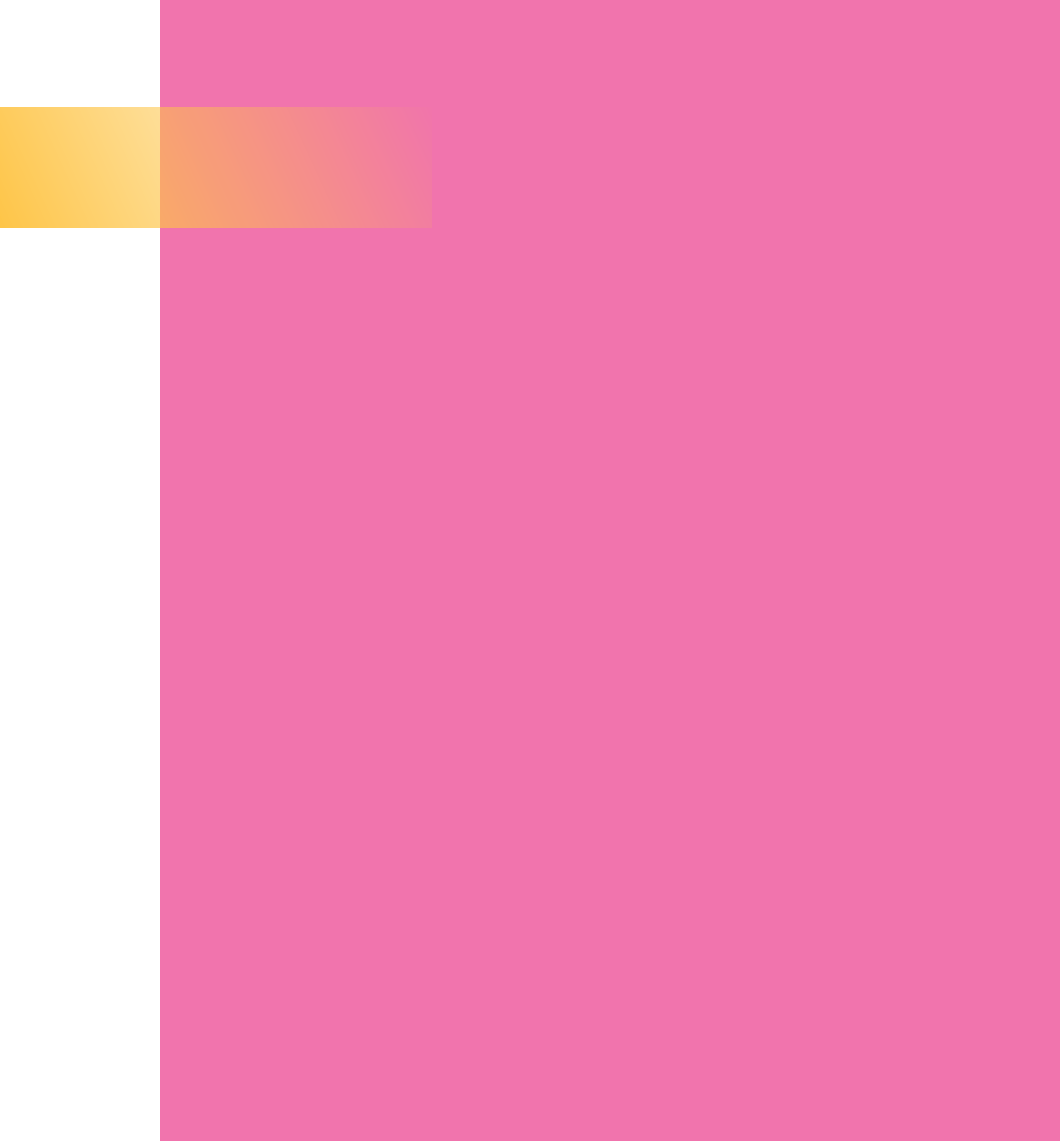
Oficina judicial	Cantidad de propuestas
Administraciones Regionales	12
Fiscalías Adjuntas	10
Juzgados Contravencionales	8
Juzgados de Trabajo	6
Juzgados de Pensiones Alimentarias	5
Consejos de Administración	3
Defensas Públicas	2
Juzgados de Cobro	2
Juzgados de Familia	2
Dirección de Gestión Humana	1
Juzgados Contra la Violencia Doméstica y de Protección Cautelar	1
Juzgados Mixtos	1
Juzgados Penal	1
Líder de proyecto de Política de Acceso a la Justicia para personas con discapacidad	1
Oficinas de Atención y Protección a la Víctima del Delito	1
Oficinas Regionales de Tecnología de la Información	1
Sección de Ingeniería Forense	1
Sección de Psiquiatría y Psicología Forense	1
Tribunales de Juicio	1

60

Total de propuestas

Como se muestra en el cuadro anterior, las oficinas que recibieron la mayor cantidad de propuestas de mejora fueron las Administraciones Regionales, seguidas por las Fiscalías y los Juzgados Contravencionales. Aunque estos últimos corresponden a oficinas que atienden materia penal, las recomendaciones estuvieron enfocadas en la reiteración de circulares y el fortalecimiento de controles administrativos, con el propósito de optimizar aspectos operativos que impactan la calidad del servicio.

En el caso de las Administraciones Regionales, las principales propuestas se enfocaron en la mejora de la rotulación, la colocación de avisos, la reiteración de directrices institucionales y el fortalecimiento del control de accesos a los edificios. Estas acciones buscaron optimizar la organización y aumentar la eficiencia en la atención a las personas usuarias.



PROYECTOS

A través de la ejecución de diversos proyectos, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial fortalece el análisis y diagnóstico de las oportunidades de mejora en la atención y prestación de servicios institucionales. Estos proyectos constituyen herramientas fundamentales para recopilar información basada en datos obtenidos mediante metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, permitiendo conocer la percepción y expectativas de las personas usuarias. A partir de estos hallazgos, se formulan estrategias y recomendaciones orientadas a la optimización continua de los servicios, garantizando un enfoque centrado en la calidad y la eficiencia.

Algunos de estos proyectos responden a la ejecución de iniciativas estratégicas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) asignadas a la Contraloría de Servicios, mientras que otros surgen de solicitudes de instancias superiores o de necesidades identificadas por la misma oficina para fortalecer la gestión institucional.

PROYECTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES (PEI)

Durante el período del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024, la Contraloría de Servicios lideró tres proyectos clave para la mejora de la atención y la participación ciudadana en el Poder Judicial:

Modelo Integral de Atención al Público: Su objetivo fue diseñar un modelo estandarizado que guíe la atención y el trato a las personas usuarias del Poder Judicial, garantizando procesos uniformes, accesibles y centrados en la persona, con un enfoque humanizado que promueva la excelencia en la calidad del servicio brindado.

Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense: Desarrolló una metodología sostenible y trazable en el tiempo para evaluar la percepción de la ciudadanía sobre los servicios judiciales, permitiendo generar información clave para la toma de decisiones y la mejora continua.

Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias: Enmarcado dentro de la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial, este proyecto busca consolidar la participación de la ciudadanía en la supervisión y mejora de los servicios del Poder Judicial, promoviendo espacios de diálogo e incidencia.

Los dos primeros proyectos fueron ejecutados bajo la Metodología de Administración de Proyectos Institucional, concluyendo con éxito en el año 2024, cumpliendo con todos los entregables establecidos y siendo debidamente remitidos al Consejo Superior. No obstante, aunque su ejecución formal culmina, su implementación y seguimiento continúan como parte del Plan Estratégico Institucional 2025-2030, asegurando la consolidación de los avances logrados y su impacto en la modernización de la atención y la evaluación de los servicios.

Por su parte, el fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias se mantiene como una acción prioritaria dentro del cumplimiento de las políticas institucionales, en un esfuerzo por reforzar la participación ciudadana y garantizar una supervisión más cercana y efectiva de la calidad del servicio judicial.

A continuación, se presentarán los dos proyectos estratégicos desarrollados por la Contraloría de Servicios:

PROYECTO

MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El Modelo Integral de Atención al Público es un proyecto estratégico institucional (PEI) que se circunscribe en el periodo 2019-2024. Este modelo responde a la necesidad de mejorar la calidad en la atención y el trato que reciben las personas usuarias del sistema de justicia costarricense, estableciendo un marco estandarizado y eficiente para garantizar una experiencia de servicio más accesible, uniforme y centrada en las necesidades de las personas.

El desarrollo del Modelo Integral de Atención al Público se dividió en dos grandes etapas:

ETAPA 1

DIAGNÓSTICO

- Se realizaron 1.291 encuestas a personas usuarias, servidoras judiciales, jefaturas y especialistas técnicas.
- Se identificaron 22 brechas o hallazgos con oportunidad de mejora en la atención y el trato, destacándose las siguientes áreas:

Perfil y capacitación del personal

Ausencia de un perfil específico para atención al público.
Falta de continuidad en capacitaciones y seguimiento.
Bajo nivel de formación en herramientas como el Sistema de Gestión en Línea.
Limitada capacitación del personal de seguridad, siendo este un importante punto de contacto.

Protocolos de atención

Alta proporción de oficinas sin protocolos formales de atención.
Falta de protocolos para abordar personas usuarias en aparente estado de crisis emocional.
Ausencia de directrices para coordinar entre instancias judiciales.
Falta de lineamientos claros para el escalamiento de casos a jefaturas.

Comunicación y acceso a la información

Barreras de comunicación, especialmente con personas adultas mayores.
Desconocimiento sobre puestos de información en los circuitos judiciales.
Ausencia de una plataforma única para gestionar trámites rápidos.
Inexistencia de un repositorio accesible para el personal judicial con directrices de servicio.

Tecnología y digitalización

Bajo uso y conocimiento de recursos digitales como la Guía Integral de Oficinas (GIO), Nexus PJ y el Sistema de Gestión en Línea.
Alta demanda de trámites presenciales como la hoja de delincuencia, pese a alternativas digitales.

Infraestructura física

Falta de espacios acondicionados para la espera de las personas usuarias.
Poca privacidad en oficinas judiciales para la interposición de demandas o denuncias.

Calidad del servicio

Falta de estándares de calidad aplicados específicamente a la atención y al trato en oficinas judiciales.

ETAPA 2

DISEÑO DEL NUEVO MODELO

- Se llevaron a cabo 13 talleres de co-creación con más de 100 participantes para proponer soluciones a las brechas identificadas.
- Se realizaron 33 sesiones de validación con instancias judiciales, comisiones institucionales y personas usuarias para fortalecer la propuesta.
- Se diseñó un Plan de Implementación con 68 acciones concretas dirigidas a 17 instancias judiciales. Las principales acciones son:

Capacitación del personal

Establecimiento de las competencias y habilidades de los perfiles de atención al público.
Implementación de un programa de formación continua para el personal de atención.
Seguimiento y evaluación de las capacitaciones.
Formación en herramientas digitales y Sistema de Gestión en Línea.

Protocolos y estándares de atención

Creación y difusión de protocolos para la atención al público.
Implementación de lineamientos para el trato adecuado a personas en estado de crisis emocionales.
Estandarización de procedimientos para la coordinación entre oficinas judiciales.
Definición de un mecanismo de escalamiento de casos a jefaturas.

Fortalecimiento de la Comunicación y Canales de Atención

Desarrollo de una plataforma única de información para el público.
Implementación de un canal de chat institucional.
Creación de campañas de información sobre servicios digitales.
Uso de lenguaje claro y accesible en todos los documentos y comunicaciones.

Mejoras en Tecnología y Servicios Digitales

Ampliación y optimización del Sistema de Gestión en Línea.
Integración de un repositorio de información para el personal judicial.
Desarrollo de una ventanilla electrónica de servicios.

Infraestructura física

Adaptación de espacios físicos para la espera y atención de personas usuarias.
Incorporación de espacios de privacidad para denuncias y consultas sensibles.
Optimización del mobiliario y señalización de los edificios judiciales.

Evaluación de los servicios

Creación de una metodología de retroalimentación y mejora continua basado en los resultados de la evaluación de los servicios.
Establecimiento de los criterios de calidad para la atención y el trato que ofrecen las oficinas judiciales.

DISEÑO DEL MODELO



- Se estructuró el modelo bajo un diseño orgánico de una Flor de Loto, que representa un sistema integral donde cada elemento es indispensable para el funcionamiento adecuado del servicio judicial.
- Se establecieron tres etapas clave:

PREPARACIÓN DEL SERVICIO

Se enfoca en la creación de condiciones necesarias para garantizar una atención de calidad, como lo son las capacitaciones y los recursos.

EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Se materializa la interacción entre la institución y las personas usuarias, incluyendo la aplicación de protocolos de atención y el uso de las herramientas digitales.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Está orientada a la retroalimentación y mejora continua, asociada a la Metodología de Evaluación Institucional.

Proyección y seguimiento de las acciones propuesta (2025-2030)

El Plan de Implementación es la hoja de ruta que guiará la puesta en marcha del Modelo Integral de Atención al Público. La ejecución y seguimiento de este plan, se alinearán a través de las metas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030.

Características del Plan de Implementación:

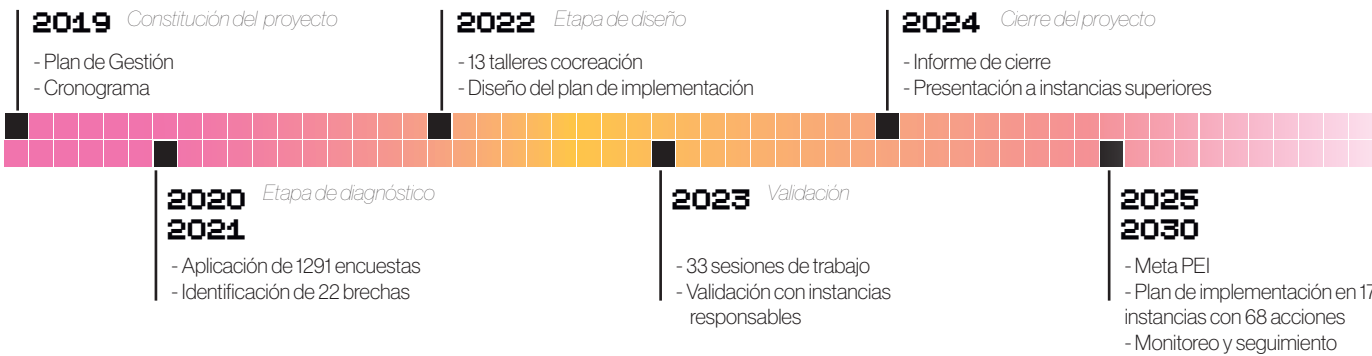
- 68 acciones estratégicas enfocadas en la estandarización de procesos, la mejora de la infraestructura, la digitalización de servicios y el fortalecimiento de la capacitación del personal judicial.
- 17 instancias judiciales responsables de la ejecución de las acciones establecidas.
- Seguimiento y monitoreo a cargo de la Contraloría de Servicios, que utilizará una matriz de control para evaluar los avances de cada acción.
- Evaluación de la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de la atención y el trato, a través de la Metodología de Evaluación Institucional

Un esfuerzo conjunto hacia una justicia más humana

El Modelo Integral de Atención al Público marca un cambio cultural en cómo el Poder Judicial interactúa con la ciudadanía. Diseñado en consulta y co-creación con personas usuarias y servidoras judiciales, este modelo refleja un compromiso institucional para garantizar una atención estandarizada, inclusiva y de calidad.

Aunque el proyecto concluye en 2024 con la entrega final y la validación del plan de implementación, su impacto continuará como una meta estratégica clave en el Plan Estratégico Institucional 2025-2030. Las instancias responsables seguirán ejecutando las acciones definidas, con un seguimiento anual que garantizará su sostenibilidad y mejora continua.

A continuación, se presenta una línea de tiempo con los hitos principales del modelo, desde su inicio hasta su proyección futura:



PROYECTO

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS DEL SISTEMA JUDICIAL COSTARRICENSE

El Proyecto de Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense busca establecer un sistema estandarizado y confiable para medir la calidad de los servicios judiciales. Su objetivo es generar información precisa y trazable que permita mejorar la experiencia de las personas usuarias, optimizar la toma de decisiones y fortalecer la gestión institucional.

Los resultados incluyen:

- ***Catálogo de Servicios Institucional***, ya digitalizado y disponible en línea: <https://contraloria.poder-judicial.go.cr/index.php/temas-de-interes/servicios-de-pj>
- ***Modelo de Evaluación***, con cuatro dimensiones clave, variables e indicadores para medir la calidad objetivamente.
- ***Herramientas de Evaluación***, aplicables en distintos canales de atención (presencial, telefónico y electrónico), con métodos innovadores como clientes incógnitos, monitoreos telefónicos, encuestas y sondeos digitales.
- ***Un plan de Implementación a 5 años***, para garantizar la sostenibilidad de estas evaluaciones.



El modelo de evaluación abarca tres canales principales: presencial, telefónico y electrónico, aplicando diversas metodologías como encuestas, sondeos mediante códigos QR, monitoreo de atención telefónica, cliente incógnito y análisis de plataformas digitales. A partir de estos instrumentos, el proyecto permite la generación de indicadores clave, agrupados en cuatro dimensiones:

- **Capacidad de respuesta:** mide la disposición institucional para atender a las personas usuarias y los tiempos de respuesta,
- **Capacidad técnica:** evalúa la fiabilidad y seguridad de los trámites.
- **Interacción con la persona usuaria:** analiza el trato recibido y la claridad en la comunicación.
- **Tangibilidad:** verifica la infraestructura, señalización y limpieza de las instalaciones y plataformas digitales.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los indicadores generados en las evaluaciones propuestas:

Variable	Indicador	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	Fiabilidad	◦ Realización del trámite de forma correcta desde la primera vez ◦ Conocimiento del personal judicial para realizar el trámite
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	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
Variable	Indicador	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)	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
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)		

CANAL PRESENCIAL

Encuesta

Dimensión: capacidad de respuesta

Variables: disposición de la organización para brindar el servicio y tiempo de respuesta

Dimensión: capacidad técnica

Variables: fiabilidad y confianza

Dimensión: interacción con la persona usuaria

Variables: trato - comunicación

Dimensión: tangibilidad

Variable: funcionalidad y apariencia

Sondeo QR

Dimensión: capacidad de respuesta

Variables: tiempo de respuesta

Dimensión: capacidad técnica

Variables: fiabilidad

Dimensión: interacción con la persona usuaria

Variables: trato - comunicación

Dimensión: tangibilidad

Variable: funcionalidad

Cliente incógnito

Dimensión: capacidad de respuesta

Variables: disposición de la organización para brindar el servicio y tiempo de respuesta

Dimensión: capacidad técnica

Variables: fiabilidad

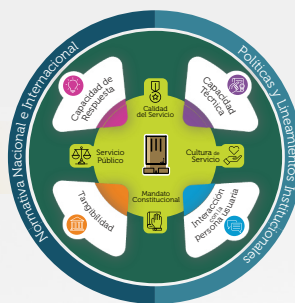
Dimensión: interacción con la persona usuaria

Variables: trato - comunicación

Dimensión: tangibilidad

Variable: funcionalidad y apariencia

DISEÑO DEL MODELO



CANAL ELECTRÓNICO

Sondeo de uso de plataforma Gestión en Línea

Dimensión: capacidad técnica
Variables: confianza

Dimensión: interacción con la persona usuaria
Variables: trato - comunicación

Dimensión: tangibilidad
Variable: funcionalidad

Sondeo en correos electrónicos

Dimensión: capacidad de respuesta
Variables: tiempo de respuesta

Dimensión: capacidad técnica
Variables: fiabilidad

Dimensión: interacción con la persona usuaria
Variables: trato - comunicación

Verificación de sitios web

Dimensión: capacidad de respuesta
Variables: disposición de la organización para brindar el servicio

CANAL TELEFÓNICO

Verificación de atención telefónica

Dimensión: capacidad de respuesta
Variables: tiempo de respuesta

Dimensión: interacción con la persona usuaria
Variables: trato - comunicación

Actividades desarrolladas durante el año 2024

Durante el 2024, se desarrolló la estrategia de implementación del proyecto, definiendo los procedimientos para la aplicación de las evaluaciones en cada canal de servicio. Este documento especifica el tipo de medición, su periodicidad, los requisitos para su ejecución y las actividades a desarrollar por cada unidad responsable.

Además, se realizaron ajustes metodológicos con base en los hallazgos de los planes piloto ejecutados en 2023. Estos ajustes incluyeron la optimización de los cuestionarios y la mejora en la recolección y análisis de datos, así como descartar aquellas evaluaciones propuestas que no tuvieron buenos resultados en el plan piloto.

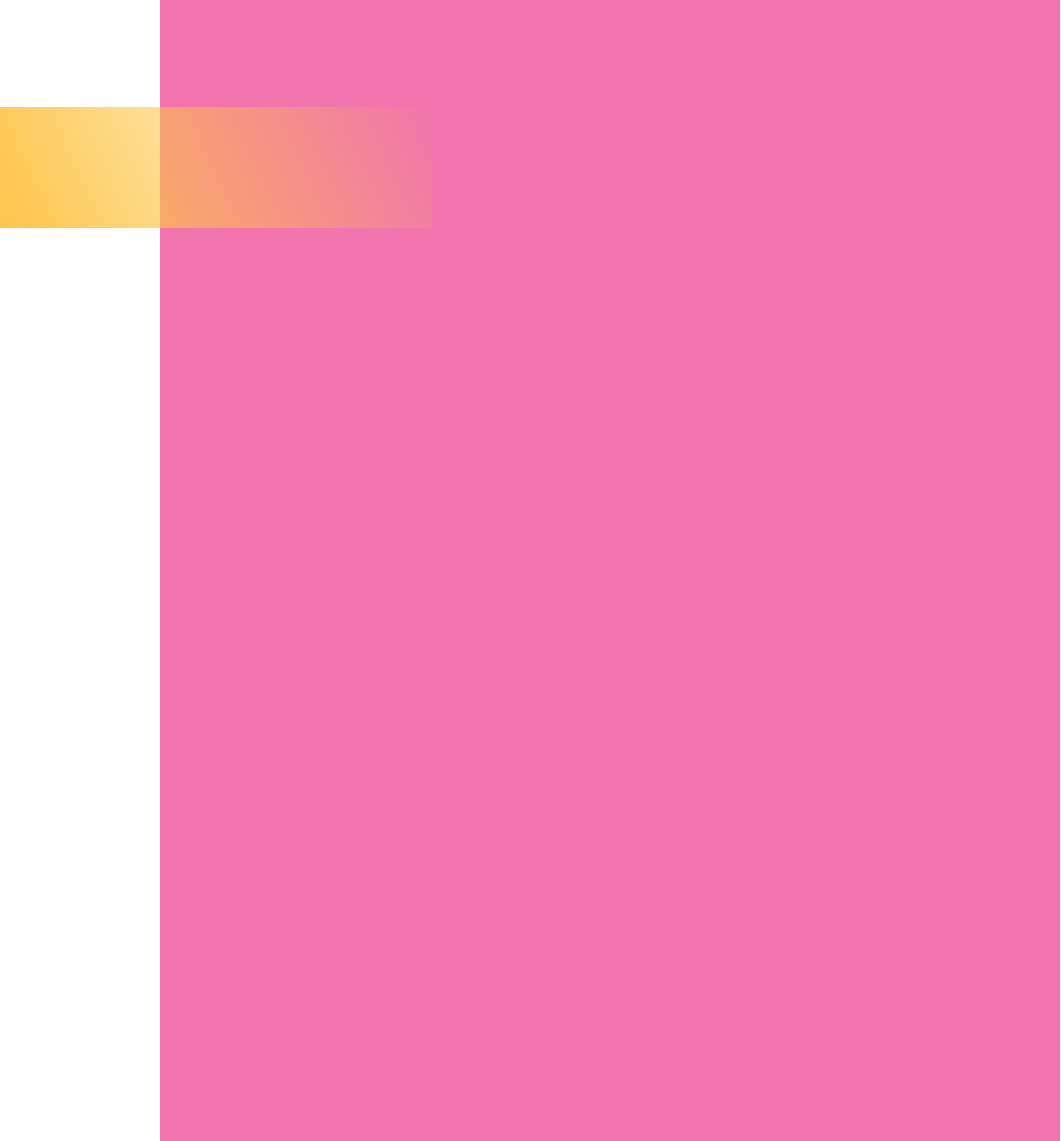
Por último, como parte de la estrategia de implementación, se incorporó una sección de alternativas tecnológicas a las evaluaciones, esta sección explora opciones innovadoras que tienen potencial de implementarse en el futuro para mejorar la recolección y el análisis de datos mediante herramientas digitales y automatización. Se consideran soluciones como el uso de inteligencia artificial para el análisis de comentarios de las personas usuarias, la integración de chatbots en la atención virtual y la implementación de sistemas avanzados de visualización de datos para facilitar la interpretación de los resultados de las evaluaciones.

Proyección y seguimiento de las acciones propuestas 2025-2030

En los primeros dos años (2025-2026), se pondrán en marcha encuestas en el ámbito jurisdiccional, sondeos mediante códigos QR en el Ministerio Público y el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), y la estrategia de cliente incógnito en el servicio de certificación de antecedentes penales. Además, se implementará el monitoreo de atención telefónica, se evaluará la satisfacción con la plataforma Gestión en Línea y se verificará la calidad del servicio por correo electrónico. Paralelamente, se llevará a cabo un análisis de los sitios web del Poder Judicial para garantizar su accesibilidad y actualización. Durante este período, se generarán los primeros informes de resultados y se brindarán recomendaciones a las unidades responsables para orientar mejoras.

Con los primeros datos recopilados, el modelo de evaluación se ampliará y fortalecerá en los siguientes dos años (2027-2028), se extenderán los sondeos QR a la Defensa Pública, se expandirá el monitoreo telefónico al ámbito auxiliar de justicia y se consolidarán las evaluaciones en correos electrónicos y sitios web. A la par, se trabajará en la sistematización de la información y en la automatización del análisis de datos, con el fin de optimizar la eficiencia en la generación de informes y facilitar la toma de decisiones basada en evidencia.

Para el 2029, el modelo estará completamente institucionalizado y se convertirá en una herramienta clave para la gestión judicial. Las evaluaciones formarán parte del funcionamiento regular del Poder Judicial, los resultados serán utilizados de manera activa para la toma de decisiones y se explorarán nuevas tecnologías para mejorar el análisis de datos y la efectividad del sistema de evaluación. Con estos avances, se garantizará que la administración de justicia sea cada vez más accesible, eficiente y centrada en las necesidades de las personas usuarias.



PROYECTOS OPERATIVOS

En el marco del cumplimiento del Plan Anual Operativo 2024, se desarrollaron diversos proyectos orientados a fortalecer la calidad del servicio judicial y mejorar la experiencia de las personas usuarias. Estas iniciativas abarcan desde la simplificación de trámites en materias específicas como lo civil y cobro judicial, hasta la identificación de criterios para un sello de calidad en la atención y trato, el abordaje de problemáticas como la violencia externa en espacios de trabajo, y el reconocimiento de necesidades de información de poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Cada proyecto ha sido diseñado con un enfoque participativo y basado en evidencia, con el objetivo de generar propuestas concretas que contribuyan al acceso a la justicia, la eficiencia institucional y el trato digno hacia todas las personas usuarias del Poder Judicial.

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES EN LAS MATERIAS CIVIL Y COBRO JUDICIAL

En cumplimiento del Plan Anual Operativo 2024, se implementó un proyecto de simplificación de trámites orientado a identificar al menos el 25% de los procedimientos en las áreas civil y de cobro judicial susceptibles de optimización. Esta iniciativa busca cumplir con la política vigente y fomentar una gestión más eficiente y ágil en las oficinas y despachos judiciales.

En la fase inicial se realizó una exhaustiva revisión documental que permitió determinar los servicios establecidos en el catálogo institucional por materia, junto con los trámites y requisitos asociados. Asimismo, se analizaron circulares y recomendaciones emitidas por instancias de Control como la Inspección Judicial y la Auditoría en la temática de simplificación de trámites.

Como parte de la metodología, también se realizaron entrevistas con el personal de los juzgados que tramitan estas materias, utilizando como muestra el 50% del total de estas oficinas a nivel nacional. Las entrevistas permitieron identificar oportunidades de mejora directa en los procedimientos actuales.

Por otro lado, se aplicaron 231 encuestas a profesionales en Derecho que participan en procesos civiles y de cobro judicial. El objetivo principal fue obtener la perspectiva de las personas usuarias sobre los trámites que consideran objeto de simplificación.

El informe con los resultados obtenidos posee recomendaciones dirigidas al Consejo Superior, la Comisión de la Jurisdicción Civil y el Departamento de Prensa y Comunicación.

CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN EN LA ATENCIÓN Y EL TRATO

Esta iniciativa surge a partir de una necesidad identificada en el proyecto Modelo Integral de Atención al Público, el cual evidenció brechas institucionales, entre ellas una relacionada con la calidad de la atención y el trato brindado en el Poder Judicial.

El objetivo principal del proyecto es cocrear criterios específicos para un sello de atención y trato que permita a las oficinas judiciales acreditarse por medio del Centro de Gestión de Calidad bajo la normativa GICA, promoviendo un servicio público de alta calidad orientado a las personas usuarias.

Para el año 2024, se desarrollaron y aplicaron instrumentos de recolección de datos que permitieron obtener información valiosa. Las principales actividades incluyen:

- **Sondeo a personas usuarias del Poder Judicial:** Se aplicaron 313 encuestas vía telefónica a personas usuarias, incluyendo profesionales en derecho, población indígena y personas con discapacidad.
- **Sondeo a personas servidoras judiciales:** Se aplicaron 286 encuestas vía correo electrónico a este grupo.

Además, se desarrollaron tres grupos focales en distintas regiones del país, para construir criterios de calidad en la atención y el trato. Participaron 57 personas usuarias, integrantes de comisiones de usuarios(as) y contralores(as) regionales, distribuidas de la siguiente manera:



- **Grupo 1, Zona Norte:** 17 participantes
- **Grupo 2, Zona Sur:** 12 participantes
- **Grupo 3, Gran Área Metropolitana:** 28 participantes

Para el siguiente año, se llevará a cabo la fase final del proyecto que corresponde a un análisis exhaustivo de los datos recolectados y desarrollar una propuesta formal de criterios de calidad en la gestión del servicio.

Esta propuesta será presentada al Centro de Gestión de Calidad (CEGECA) y a la Comisión GICA-Justicia para su validación e implementación. Con este esfuerzo, se busca fortalecer la calidad del servicio judicial en aspectos de atención y trato hacia las personas usuarias.

VIOLENCIA EXTERNA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO Y SU AFECTACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL PÚBLICO

Durante el año 2024, la Contraloría de Servicios elaboró un estudio que generó un Informe de Oportunidad de Mejora remitido al Consejo Superior, con el objetivo de analizar y abordar la creciente problemática de violencia externa en la prestación del servicio judicial. Este informe surge en respuesta a múltiples manifestaciones del personal judicial sobre agresiones verbales, amenazas y situaciones conflictivas generadas por algunas personas usuarias en distintas sedes y canales de atención.

El personal judicial que atiende público, tanto en oficinas físicas como en canales digitales, ha reportado un aumento en las interacciones conflictivas, lo que en muchos casos ha derivado en amenazas, insultos y agresiones verbales o físicas. Instancias como la Sala Constitucional y el Tribunal de la Inspección Judicial han manifestado su preocupación por la falta de herramientas y protocolos claros para gestionar estas situaciones, mientras que el Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, mediante su directriz CSO-004-2018, ha reconocido la violencia externa como un factor de riesgo en el trabajo público, evidenciando la necesidad de acciones institucionales.

Para la formulación del informe, se realizó un análisis normativo y se aplicaron encuestas y entrevistas a 61 personas servidoras judiciales, además de la revisión de estudios previos sobre la interacción con las personas usuarias. Los hallazgos evidenciaron que más del 90% del personal ha enfrentado amenazas o agresiones verbales, que no existen protocolos estandarizados para atender estos incidentes y que la situación ha generado estrés y desgaste emocional significativo en el personal judicial, afectando la calidad del servicio y la seguridad en los espacios de atención.

Entre los datos más relevantes obtenidos en la investigación destacan los siguientes:

- El 90% del personal judicial entrevistado ha recibido amenazas por parte de personas usuarias.
- El 93% indicó que no existen protocolos específicos para la atención de personas en crisis emocional o con comportamientos agresivos.
- Más del 90% ha atendido casos de alta complejidad sin contar con herramientas institucionales adecuadas.
- El 72% ha sido intimidado con amenazas de denuncia en respuesta a resoluciones desfavorables.

- El 68% del personal de atención al público está compuesto por mujeres, quienes han reportado experiencias de comentarios de índole sexual e irrespeto por parte de personas usuarias.
- El personal judicial manifiesta desgaste emocional significativo, con casos de estrés, ansiedad y temor, especialmente luego de enfrentar situaciones de conflicto con personas usuarias recurrentes.

Ante estos resultados, se formularon recomendaciones estratégicas dirigidas a mitigar los riesgos y mejorar la seguridad del personal judicial, entre ellas destacan:

- Implementación de protocolos de atención, con lineamientos claros para la gestión de interacciones conflictivas.
- Capacitación especializada en manejo de crisis, inteligencia emocional y estrategias de escalamiento de conflictos.
- Fortalecimiento de la infraestructura de seguridad, incluyendo videovigilancia, botones de pánico y barreras físicas en áreas de atención al público.
- Creación de un registro formal de incidentes, para identificar patrones de conducta y establecer medidas preventivas.
- Estrategias de sensibilización y comunicación, promoviendo el respeto y la convivencia pacífica en los servicios judiciales.

El estudio fue conocido por el Consejo Superior en el 2025 y se encuentra a la espera de los pronunciamientos de las oficinas o dependencias a las cuales fue remitido. Estos pronunciamientos son fundamentales para la adopción de medidas institucionales orientadas a garantizar un entorno de trabajo seguro y una mejor experiencia de atención para las personas usuarias. La implementación de dichas acciones permitirá fortalecer la seguridad del personal judicial, mejorar los mecanismos de respuesta ante incidentes y consolidar un servicio de justicia más accesible, seguro y eficiente.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE POBLACIONES INDÍGENAS

El objetivo de este proyecto fue identificar las necesidades de información que presentan las personas usuarias indígenas en relación con los servicios que ofrece el Poder Judicial.

Como parte de la metodología, se realizaron entrevistas con diversas instancias judiciales, incluyendo la Defensa Pública, la Escuela Judicial, el Organismo de Investigación Judicial y el Departamento de Prensa. Estos diálogos permitieron validar las formas y los canales de comunicación utilizados para compartir información institucional con las personas usuarias indígenas.

Para los meses de setiembre y octubre, se aplicaron 66 encuestas a integrantes de comunidades indígenas de distintas regiones como Limón, Puntarenas (Primer y Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur), San Carlos, Guanacaste y Turrialba, con el propósito de identificar sus necesidades específicas y su percepción sobre la calidad del servicio público que reciben.

Con estos métodos se identificaron los canales de comunicación más adecuados para la difusión de la información institucional, el formato preferido por la población y los servicios de mayor interés, lo que permitirá optimizar la estrategia comunicativa y desarrollar campañas específicas que incrementen la efectividad y el alcance de los mensajes.





NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El proyecto tuvo como objetivo identificar las necesidades de información relacionadas con las ayudas técnicas disponibles en el Poder Judicial para personas usuarias con algún tipo de discapacidad.

Como parte de la metodología, se llevó a cabo una revisión documental para validar las ayudas técnicas y productos de apoyo con los que cuenta la institución. Además, se realizaron entrevistas con la Dirección Técnica del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y con la Dirección del Instituto Helen Keller, especializado en atención a personas con discapacidad visual.

Asimismo, se aplicaron 319 encuestas, 209 de estas a personas usuarias de San Carlos, Cartago y Limón, y 110 encuestas dirigidas al personal judicial que presta los servicios en estas localidades. Además, se realizó un sondeo a personas con discapacidad y familiares obteniendo 73 respuestas.

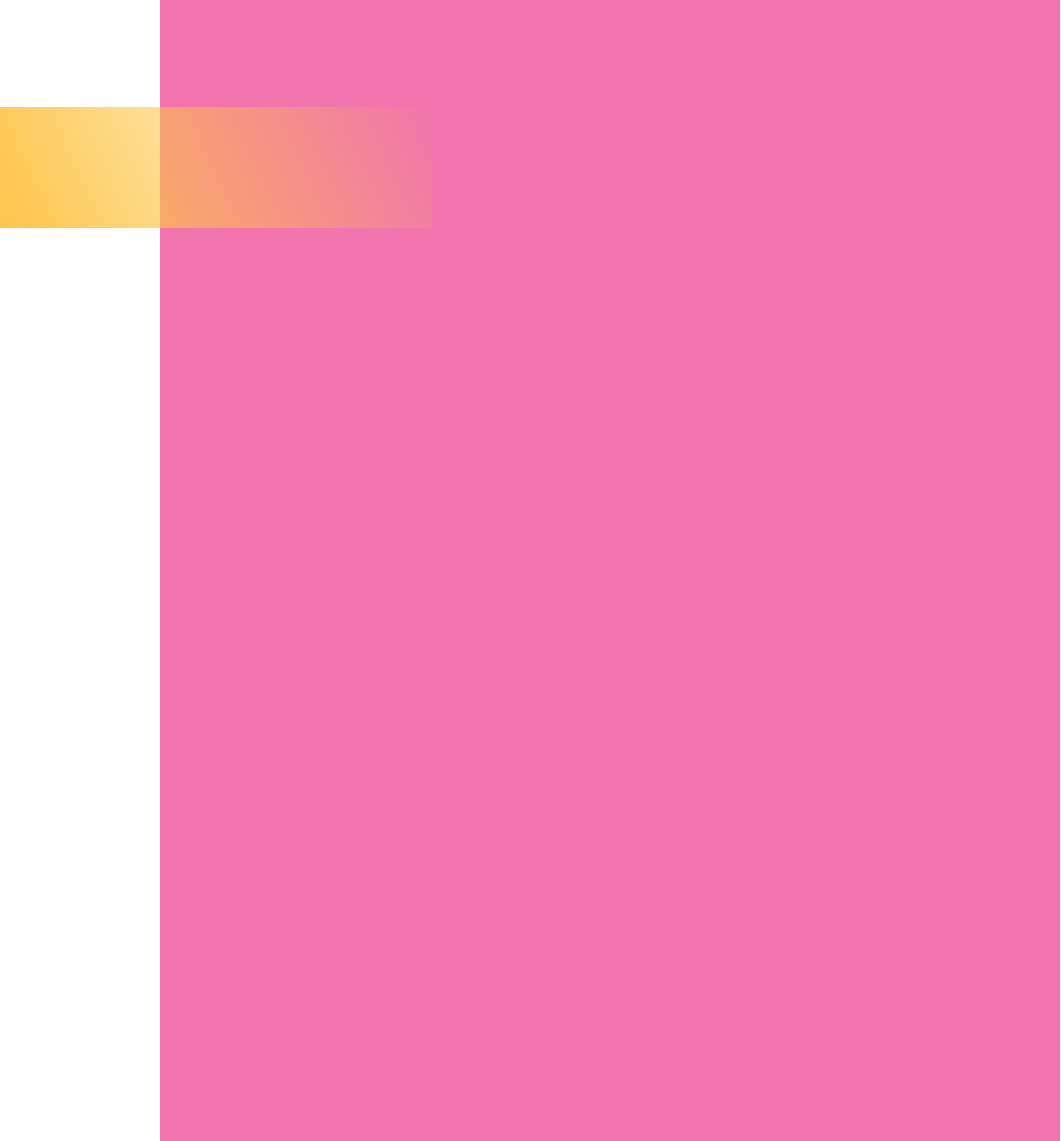
Con base en la información recopilada, se elaboró un informe final que reúne los hallazgos obtenidos y presenta recomendaciones dirigidas a

METODOLOGÍA PARA LA ENCUESTA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

EN ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLACIÓN SEXUAL EN LAS PRIMERAS 72 HORAS DE OCURRIDO EL EVENTO

Durante el año 2024, la Contraloría de Servicios colaboró con la Secretaría Técnica de Género en el diseño de una encuesta destinada a conocer la percepción de las personas usuarias atendidas en el marco del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Víctimas de Violación Sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el evento.

Además, se contribuyó en la elaboración de una metodología para la aplicación de la encuesta, con el fin de asegurar la recolección de datos relevantes y de calidad que permitan evaluar la efectividad de la atención brindada.



DIAGNÓSTICOS

En el 2024, la Contraloría de Servicios llevó a cabo una serie de diagnósticos orientados a identificar áreas de mejora dentro de la institución. Estos estudios, basados en análisis detallados y metodologías participativas, buscan fortalecer la calidad y eficiencia de los servicios brindados, respondiendo a las necesidades de las personas usuarias y promoviendo una administración de justicia más inclusiva y efectiva.

A través de estos estudios, se generan insumos valiosos para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones que fomenten una mejora continua en la prestación del servicio judicial.

Seguidamente, se describen algunos de los diagnósticos realizados.

ENCUESTA ANUAL DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS - 2024

En cumplimiento del Artículo 14, Inciso 13 de la Ley N°9158, la Contraloría de Servicios llevó a cabo la Encuesta Anual de Percepción de los Servicios del Poder Judicial 2024, con el propósito de evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad y eficiencia de los servicios judiciales. Este estudio responde a su vez al eje estratégico de Confianza y Probidad en la Justicia, establecido en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024, y cumple con la meta del Plan Anual Operativo de la oficina, que establece la aplicación de un instrumento de medición de satisfacción de las personas usuarias.

Dado el interés institucional en mejorar el alcance y precisión de los datos recopilados, para el 2024 se decidió contratar los servicios de un proveedor externo especializado. A través de la Contratación 2024LD-000249-000130000, se adjudicó el estudio a la empresa ByS CONSULTORES S.A., la cual estuvo a cargo de la revisión y ajustes de la planificación metodológica, la recolección de datos y el análisis estadístico.

La contratación externa permitió garantizar un estudio con mayor rigor técnico y representatividad, el cual se llevó a cabo entre el 3 de noviembre y el 13 de diciembre de 2024, con ponderaciones aplicadas por provincia. Se entrevistó a un total de 1.368 personas, mediante dos enfoques metodológicos:

- **Encuesta telefónica:** Dirigida a personas mayores de 18 años con acceso a telefonía celular, con un diseño de muestra aleatoria basado en el Plan Nacional de Numeración de la SUTEL. Se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error de $\pm 3\%$.
- **Encuesta presencial:** Aplicada en oficinas del Poder Judicial en Heredia y Alajuela, con una muestra de conveniencia para asegurar la participación de personas usuarias activas de los servicios judiciales.

Ambas encuestas incluyeron preguntas cerradas y abiertas, permitiendo un análisis tanto cuantitativo como cualitativo sobre la experiencia de las personas usuarias con el Poder Judicial.

El Poder Judicial obtuvo una calificación promedio de 7,28 en la Encuesta Anual de Percepción de los Servicios 2024, en una escala de 1 a 10, donde 1 representa la peor valoración y 10 la mejor. Este resultado refleja un nivel de aceptación positivo, aunque aún con un gran margen de mejora.

Es relevante señalar que aproximadamente un tercio de las calificaciones otorgadas fueron de 9 y 10, lo que evidencia un sector significativo de la población que reconoce y valora la labor judicial. Sin embargo, la necesidad de fortalecer aspectos como la eficiencia, accesibilidad y confianza en el servicio sigue siendo una prioridad, en línea con las expectativas de la ciudadanía y el compromiso institucional con la mejora continua.

**Compromiso con la
mejora continua
y la confianza
ciudadana**

La Encuesta Anual de Percepción de los Servicios 2024 constituye una herramienta clave para evaluar la satisfacción de las personas usuarias y la imagen del Poder Judicial. La contratación de un proveedor externo permitió mejorar la calidad y representatividad del estudio, proporcionando datos valiosos para la toma de decisiones estratégicas.

Aunque se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de contratación, los resultados obtenidos reflejan la percepción ciudadana y la necesidad de seguir fortaleciendo la confianza, la eficiencia y la accesibilidad de los servicios judiciales. Este ejercicio reafirma el compromiso del Poder Judicial con la mejora continua y la transparencia en su labor, orientando sus esfuerzos hacia una atención más efectiva y alineada con las expectativas de la sociedad.



ESTUDIO DE VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL ÁMBITO AUXILIAR DE JUSTICIA

En colaboración de todas las sedes de Contraloría de Servicios a nivel nacional, cada año se lleva a cabo una verificación telefónica. Para el 2024 se consideró únicamente al Ambito Auxiliar de Justicia, abarcando un total de 190 oficinas, la Defensa Pública, el Ministerio Público y el Organismo de Investigación Judicial.

Para la elaboración del diagnóstico se utilizó el Modelo de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense, en el cual se evaluó la dimensión de capacidad de respuesta, que refleja la disposición de la organización para brindar el servicio, así como el tiempo de respuesta, medido a través de indicadores específicos.

En este contexto, se obtuvo un porcentaje de 72% en cuanto a llamadas contestadas, un promedio de 2,53 timbres durante las llamadas contestadas y un 84% de las llamadas con algún timbre antes de ser contestadas.

Otra de las dimensiones evaluadas fue la interacción con la persona usuaria que se mide mediante diversos indicadores. Al respecto, el 94% de las llamadas fueron atendidas con un saludo, el 99% indicado correctamente el nombre de la oficina y un 32% de las veces, la persona servidora judicial se presentó por su nombre.

Estos resultados ofrecen datos valiosos para optimizar la atención y la calidad del servicio brindado. A partir de la información recopilada se trabaja en conjunto con instancias de cada circuito judicial como los Consejos de Administración y la Dirección de Planificación para implementar acciones de mejora en las oficinas que poseen los resultados más bajos en cuanto a la atención telefónica.



ESTUDIO DE VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN OFICINAS DEL MINISTERIO PÚBLICO

Para el 2024 la verificación presencial se centró exclusivamente en espacios de atención del Ministerio Público abarcando 14 Fiscalías Adjuntas a nivel nacional. El objetivo de esta evaluación fue analizar las condiciones que enfrentan las personas usuarias al acudir a estos lugares para realizar diversas gestiones.

En total se efectuaron 10 visitas a cada uno de los 14 espacios de atención seleccionados como objeto del estudio, lo que al finalizar la etapa de recopilación de datos se alcanzó 140 visitas. Para la elaboración del diagnóstico se utilizaron las dimensiones propuestas en el Modelo de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense, el cual permitió recopilar datos precisos en diversas dimensiones clave.

- En la **dimensión de capacidad de respuesta**, se obtuvo un promedio de 7 minutos que debe de esperar la persona usuaria para ser atendida y un promedio de 6 minutos en el tiempo que toma la atención en la ventanilla o cubículo.
- En la **dimensión de tangibilidad**, se observó un promedio de 5 personas usuarias presentes en los espacios de atención al momento de cada visita.
- En la **dimensión de interacción con la persona usuaria**, los resultados mostraron que el 70% de las atenciones verificadas se realizaron de forma habitual y sin interrupciones.

A partir de los hallazgos obtenidos en este estudio, se generaron recomendaciones dirigidas al Consejo Superior como al Ministerio Público, con el propósito de implementar acciones concretas que mejoren la experiencia de la persona usuaria que acude a las Fiscalías Adjuntas del país.



EFFECTIVIDAD PRÁCTICA DE LA LISTA DEL PERSONAL CAPACITADO EN LESCO

En el 2024 se realizó un estudio dirigido a determinar la percepción que tiene el personal servidor judicial capacitado en Lengua de Señas Costarricense (LESCO) sobre sus capacidades para la atención básica e inmediata en diligencias menores en las que estén involucradas personas usuarias con discapacidad auditiva.

Mediante una encuesta autogestionada, se consultó a los participantes sobre diversos aspectos, como el nivel de dominio alcanzado en LESCO, su conocimiento sobre los lineamientos institucionales para la prestación del servicio a una persona usuaria sorda, así como su disposición para colaborar en LESCO cuando se les solicita.

Para la encuesta se recibieron un total de 155 respuestas, lo que representó el 68.28% de las personas servidoras judiciales que a ese momento habían sido reportadas como capacitadas en diferentes niveles en dicha lengua, que correspondían a 227 personas.

Los hallazgos de la consulta al personal servidor judicial permitió evidenciar oportunidades de mejora orientadas al cumplimiento de la normativa interna del Poder Judicial y la mejora pronta de la prestación del servicio público que se les ofrece a las personas usuarias con discapacidad auditiva.

El documento final con los resultados obtenidos y las oportunidades de mejora fue remitido a la Subcomisión de Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad, garantizando así su consideración en las acciones y políticas correspondientes.



DIAGNÓSTICO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL SERVICIO AUXILIAR DE INTERPRETACIÓN DE LESCO

En el 2024 se desarrolló un estudio de carácter cualitativo orientado a explorar las percepciones sobre el servicio auxiliar de interpretación de LESCO que el Poder Judicial brinda a personas usuarias sordas a través de peritos intérpretes.

Para el desarrollo del diagnóstico se realizaron grupos focales y entrevistas semiestructuradas con las partes involucradas en la prestación del servicio auxiliar de interpretación de LESCO, siendo estas personas sordas, personas operadoras judiciales destacadas en puestos que desempeñan labores relacionadas con la interpretación, la aplicación de leyes y la administración de procesos judiciales, así como con personas intérpretes incorporadas en la lista oficial que ha conformado la institución para la prestación de dicho servicio.

Este estudio permitió identificar diferentes desafíos que requieren una atención urgente por parte de la institución con el fin de asegurar un servicio de calidad y respetuoso de los derechos de las personas usuarias.

A partir de las perspectivas que se obtuvieron de cada uno de los grupos de personas consultadas se generaron recomendaciones dirigidas a instancias como la Dirección Ejecutiva y su oficina de peritos judiciales, la Comisión de Acceso a la Justicia y a la Dirección de Gestión Humana con el objetivo de mejorar la atención que el Poder Judicial le brinda a población usuaria sorda.

ESTUDIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE FORMULARIOS PARA GESTIONAR TRÁMITES EN PENSIONES ALIMENTARIAS

Para el año 2024 se concluyó el estudio sobre la implementación de formularios para gestionar trámites en la materia de pensión alimentaria. Este diagnóstico nace de la convergencia de dos necesidades, la primera identificada en el marco de la Comisión de la Jurisdicción de Familia y la segunda surgida en el contexto del Proyecto Piloto de Juzgados Abiertos. En este último, el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia participó de manera voluntaria, incorporando en su plan de trabajo la intención de modificar los formularios utilizados, con un enfoque en lenguaje accesible.

El objetivo principal del estudio fue evaluar si los formularios actuales que utilizan los despachos judiciales representan la herramienta más adecuada para que las personas usuarias puedan acceder al servicio de justicia y gestionar trámites relacionados con pensiones alimentarias.

Como parte de la metodología, se realizó una revisión de expedientes a partir de una muestra seleccionada. Además, se aplicaron 68 cuestionarios para conocer la percepción de la persona usuaria y se realizaron grupos focales. También se desarrollaron entrevistas a entidades clave como la Defensa Pública y los Consultorios Jurídicos del CONAPAM, la Universidad de Costa Rica (UCR) y la Universidad Latina.

Los hallazgos que se obtuvieron a lo largo de la investigación permitieron concluir que los formularios son parcialmente una herramienta que facilita la interacción que tienen las personas usuarias al solicitar un servicio o realizar un trámite ante el Poder Judicial en materia de pensiones alimentarias; y que, de acuerdo con la gestión que estas requieran, existen otros métodos que generan mayores beneficios como la recepción directa por parte del personal judicial u otras personas con la experiencia requerida.

DIAGNÓSTICOS DE PROBLEMAS DE SERVICIO ASOCIADOS A LAS JURISDICCIONES DE FAMILIA, PENAL Y LABORAL

Cada año, la Contraloría de Servicios lleva a cabo estudios cualitativos y cuantitativos para evaluar el estado de las jurisdicciones en relación con la calidad del servicio ofrecido, basado en la percepción de las personas usuarias. Estos estudios se fundamentan en un histórico detallado de inconformidades y sugerencias, permitiendo un análisis riguroso de las áreas de desempeño y oportunidad de mejora.

Para el 2024, se elaboraron diagnósticos específicos sobre las jurisdicciones de familia, penal y laboral. Estos estudios proporcionan una visión clara y detallada del desempeño en términos de atención, tiempos de respuesta y efectividad, según la percepción de las personas usuarias. La información recopilada permitió identificar fortalezas y áreas de mejora concretas, facilitando el desarrollo de recomendaciones orientadas a optimizar los procesos y a ofrecer un servicio más humano, eficiente y adaptado a las necesidades de la ciudadanía. Además, estos diagnósticos contribuyen a la toma de decisiones y al fortalecimiento continuo del Poder Judicial, alineándose con los estándares de transparencia y calidad que la institución se compromete a mantener.



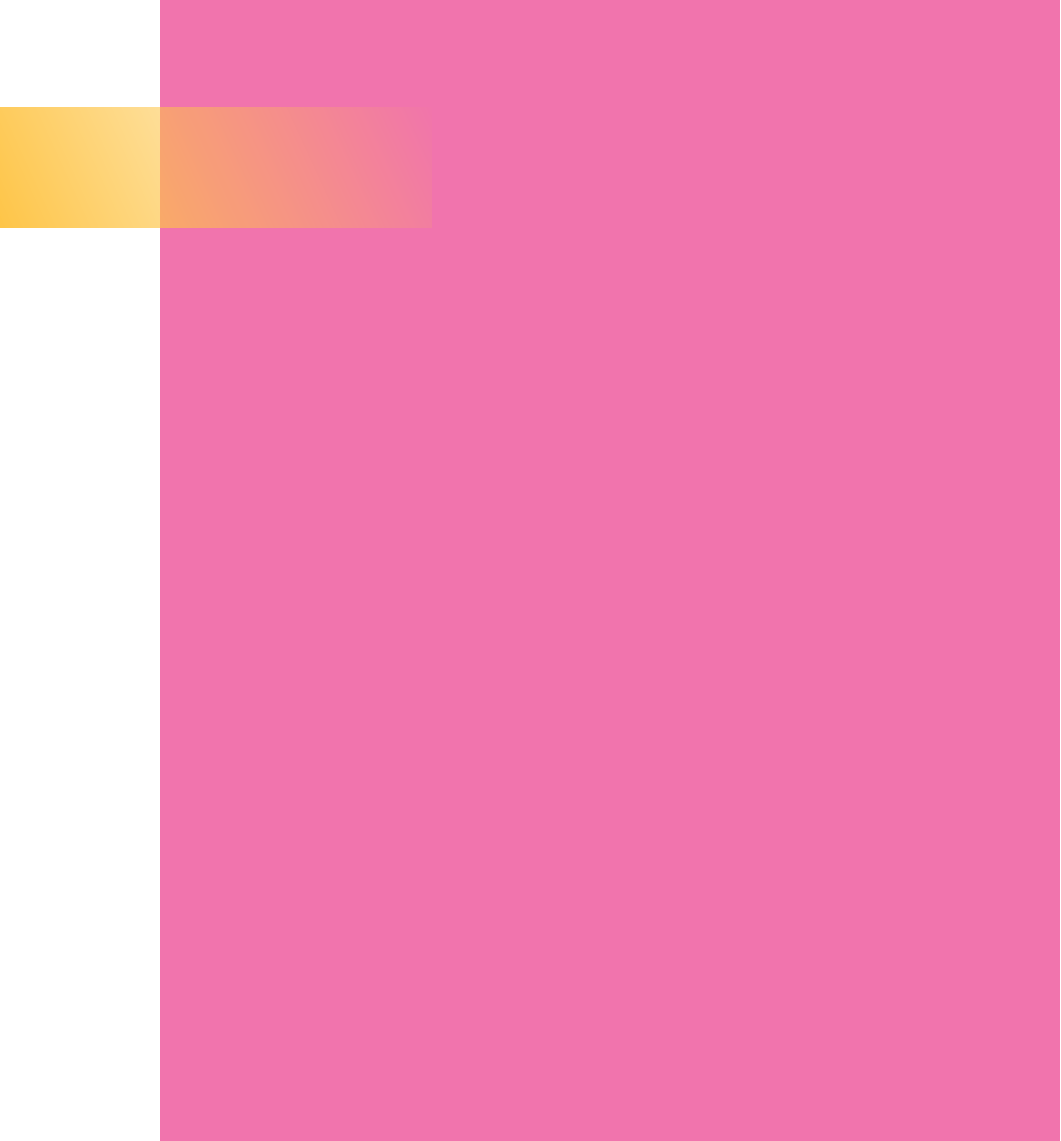
ANÁLISIS DE USABILIDAD Y SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DE LAS SALAS DE LACTANCIA UBICADAS EN EL PODER JUDICIAL

En el 2024 se realizó una encuesta dirigida a 430 funcionarias que recibieron licencia de maternidad entre 2023 y junio de 2024, identificadas a partir de una lista proporcionada por la Dirección Ejecutiva. De este total, 162 mujeres completaron la encuesta, evaluando su nivel de satisfacción con los espacios habilitados en las instalaciones del Poder Judicial para la extracción de leche materna.

A través de una encuesta autogestionada, se consultó a las participantes sobre diversos aspectos, incluyendo la sala de lactancia utilizada, frecuencia de uso, conocimiento de la existencia de estos espacios, insumos o recursos adicionales necesarios para su acondicionamiento, así como otras sugerencias para mejorar su difusión entre las usuarias.

Las respuestas obtenidas permitieron generar doce recomendaciones, dirigidas a la Dirección Ejecutiva, Administraciones Regionales, Servicios de Salud del Poder Judicial, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, así como a la Biblioteca Judicial. Tras conocer los resultados del informe, estas instancias identificaron de manera proactiva oportunidades de mejora en áreas clave como infraestructura, protocolos, divulgación, información y capacitación.

El documento final, con los resultados y recomendaciones de mejora, fue remitido a la Comisión de Género del Poder Judicial.



CONTACTO CON LA CIUDADANÍA

Con el objetivo de diseñar estrategias de mejora que fortalezcan la calidad del servicio, la Contraloría de Servicios promueve la participación activa de las personas usuarias, garantizando que las acciones implementadas respondan de manera efectiva a sus expectativas y necesidades.

COMISIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Un mecanismo fundamental de comunicación entre la ciudadanía y el Poder Judicial son las Comisiones de Personas Usuarias (CPU), establecidas a nivel nacional. Estas comisiones funcionan como órganos asesores de la Contraloría de Servicios, permitiendo canalizar las inquietudes y requerimientos de las distintas poblaciones, según su ubicación geográfica.

En 2024, se llevaron a cabo 47 reuniones con las CPU en diversas regiones del país. Estos encuentros permitieron identificar oportunidades de mejora y, mediante un enfoque colaborativo y proactivo, contribuyeron significativamente al fortalecimiento de la gestión judicial y a la mejora continua en la calidad del servicio.

A continuación, se destacan algunos de las temáticas abordadas durante el año:



Se rindió cuentas de las labores ejercidas en el año 2023.



Se presentó el catálogo de ayudas técnicas para personas con discapacidad confeccionado por la Contraloría de Servicios en el año 2023.



Se desarrollaron tres Comisiones Ampliadas abarcando distintas regiones del país, con la finalidad de construir criterios de calidad en la atención y el trato como parte del proyecto del Sello de Gestión del Servicio.



Se abordaron los cambios con la entrada en vigor de la nueva Reforma Procesal de Familia.

Se fortaleció la política de acceso a la justicia de población adulta mayor y población indígena.

Se analizaron los medios y canales para denunciar actos de corrupción en la institución.



Se desarrollaron talleres para la creación del Plan Estratégico Institucional 2025-2030.

Se identificaron las necesidades de mejora en la atención que se brinda a las personas usuarias por parte del personal juzgador.



Se abordó el tema de la gestión de continuidad de servicios a partir de los escenarios de indisponibilidad tecnológica, en la infraestructura, del recurso humano y apagón tecnológico del servicio.



Se fomentó el uso del sitio web de la Contraloría de Servicios y se informó sobre los servicios que se pueden encontrar a través de este canal.

Por otro lado, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, como parte de su Plan Anual Operativo, estableció el objetivo de implementar un plan de fortalecimiento para las Comisiones de Personas Usuarías (CPU). Esta iniciativa responde al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, orientado a fortalecer la confianza ciudadana en el Poder Judicial mediante principios de probidad y transparencia.

Durante el 2024, se avanzó en el diseño de un foro ciudadano que permitiera recopilar opiniones y perspectivas sobre los servicios institucionales. Además, se desarrolló una campaña interna dirigida al personal judicial para sensibilizar y difundir información sobre la existencia y los objetivos de las CPU, fomentando un mayor compromiso y colaboración institucional.



GIRAS A POBLACIÓN INDÍGENA

En el año 2024 se realizaron 21 giras en territorios indígenas, alcanzando la participación de más de 227 personas de esta población. La finalidad principal de estas iniciativas fue fortalecer el vínculo con dichas comunidades mediante la difusión de información relativa a los servicios ofrecidos por el Poder Judicial y la Contraloría de Servicios.

Las visitas abarcaron diversos territorios indígenas, incluyendo:

VISITAS A TERRITORIOS INDÍGENAS



Térraba

Salitre

Cabagra

Boruca

Rey Curré

Maleku - Guatuso

La Casona - Coto Brus

Altamira de Pavones - Conte Burica

Las Vegas de la Vaca - Coto Brus

Tayní

Telire

Talamanca

Grano de Oro - Chirripó

Matambú

Durante las giras se abordaron temas clave como los derechos de la población indígena y la identificación de lugares estratégicos para la realización de audiencias in situ, facilitando el acceso a la justicia.

También para este año la Contraloría de Servicios aplicó una encuesta dirigida a esta población como parte del diagnóstico de las necesidades de información de las personas indígenas respecto a los servicios del Poder Judicial, permitiendo identificar los canales preferidos para recibir información y los formatos más adecuados para garantizar su accesibilidad y utilidad.

MATERIALES INFORMATIVOS

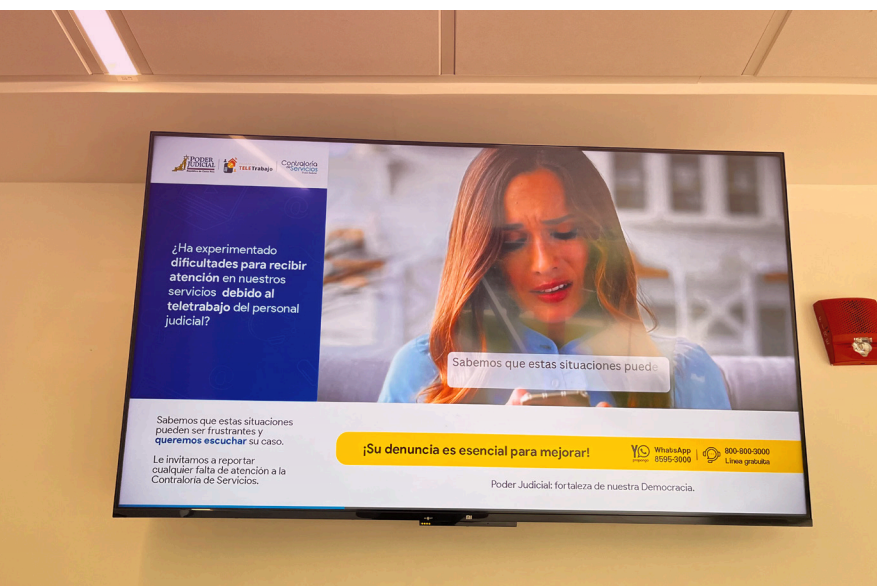
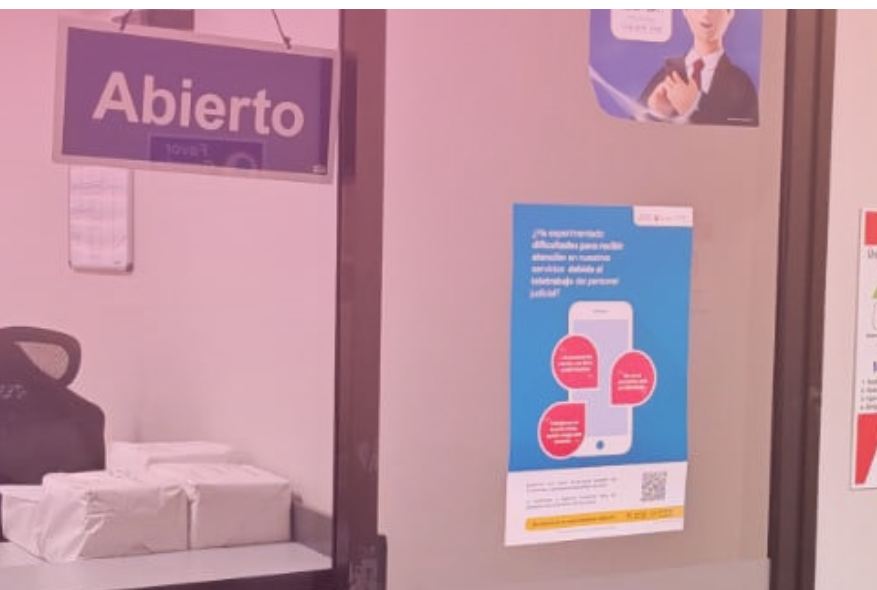
Como parte de las labores que realiza la Contraloría de Servicios, durante el 2024 se lanzaron las siguientes campañas dirigidas al personal judicial y a las personas usuarias del servicio institucional:



AMA-MÁNTAR, SALAS DE LACTANCIA EN EL PODER JUDICIAL

La campaña tiene como objetivo informar y orientar tanto a las personas servidoras judiciales como a las usuarias sobre los lineamientos generales dirigidos a trabajadoras del Poder Judicial en estado de embarazo o en periodo de lactancia, así como sobre la disponibilidad y el uso de las Salas de Lactancia.

Para su difusión, se diseñaron materiales como banners, folletos informativos y decoración alusiva en los Servicios Médicos de cada provincia. Además, se incorporó contenido relacionado en el sitio web de la Contraloría de Servicios, garantizando un acceso amplio y efectivo a la información.



DENUNCIA INATENCIÓN POR TELETRABAJO

La campaña se desarrolló en cumplimiento del acuerdo de la Comisión Institucional de Teletrabajo, que asignó a la Contraloría de Servicios la tarea de crear una iniciativa dirigida a las personas usuarias para facilitar la denuncia de inatenciones por parte de servidores(as) judiciales que desempeñan sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo.

Para su difusión, se implementaron múltiples estrategias. Se diseñaron afiches que se distribuyeron en despachos judiciales a nivel nacional y se proyectaron contenidos en las pantallas informativas ubicadas en los edificios judiciales. Además, se compartió material a través del boletín electrónico del Colegio de Abogados(as) y se incluyó un mensaje de espera en la Central Telefónica.

Adicionalmente, se incorporó un banner en el sitio web del Poder Judicial y un mensaje emergente en la página web de la Guía Integral de Oficinas. También se colocaron brochures y banners en edificios judiciales y pasillos comunes, asegurando así un alcance amplio y efectivo de la campaña.



SERVICIOS DE LA LÍNEA 800-800-3000

La campaña se implementó en cumplimiento del acuerdo del Consejo Superior del Poder Judicial, que solicitó a la Contraloría de Servicios desarrollar una iniciativa publicitaria para informar a las personas usuarias sobre el servicio de la línea gratuita 800-800-3000, destacando la variedad de información disponible a través de este canal.

Para su difusión, se diseñó una amplia gama de materiales publicitarios, incluyendo banners, afiches, acrílicos, habladores, gráficas de piso, mupis y estructuras tridimensionales. Estos recursos se distribuyeron estratégicamente en oficinas de la Defensa Pública, Centros de Información, administraciones y despachos judiciales que emiten hojas de delincuencia, PISAV, Contralorías de Servicios y el vestíbulo del OIJ, asegurando un alcance efectivo y visible para las personas usuarias.



YO PROPONGO EN SALAS DE LACTANCIA

La campaña promovió el uso del canal de gestiones virtual de la Contraloría de Servicios, a través de WhatsApp, específicamente en las Salas de Lactancia. El objetivo fue brindar a las usuarias de este servicio la oportunidad de enviar comentarios sobre las condiciones de estos espacios y, en caso de ser necesario, permitir que la Contraloría gestione los abordajes pertinentes.

Como parte de la estrategia de divulgación, se colocaron en las Salas de Lactancia de todo el país portarretratos con afiches promocionando el canal, acompañados de un oso de peluche como elemento simbólico para atraer la atención y generar empatía.

Propuesta de branding



POLÍTICA SIMPLIFICACIÓN Y CELERIDAD DE TRÁMITES JUDICIALES

La campaña tuvo como objetivo principal fortalecer la identidad corporativa mediante el desarrollo de un libro de marca y la creación de material informativo en formato de folleto, enfocado en comunicar de manera efectiva los valores y lineamientos de la política institucional.

Como parte de las acciones, se diseñaron folletos informativos, cajas de cartulina personalizadas y llaves USB decoradas con la mascota oficial, integrando elementos visuales distintivos para reforzar el reconocimiento y la cohesión de la identidad corporativa.



SERVICIOS RAC (RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS)

En colaboración con la Comisión RAC, se diseñó e implementó una campaña informativa destinada a acercar a las personas usuarias la amplia gama de servicios que ofrece la Resolución Alternativa de Conflictos. El objetivo de esta iniciativa es fomentar el uso de mecanismos alternativos para la solución de controversias, destacando beneficios como la eficiencia, la confidencialidad y la posibilidad de alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios.

Como parte integral de esta estrategia de divulgación, se procedió a renovar el logo de la comisión con el fin de actualizar su imagen institucional y reforzar su identidad visual en consonancia con los estándares actuales de comunicación. Además, se diseñaron materiales gráficos incluyendo afiches, brochures y stickers que fueron distribuidos entre las personas usuarias.

CHARLAS Y CAPACITACIONES

En el transcurso del 2024, la Contraloría de Servicios llevó a cabo un total de 30 charlas y capacitaciones. De estas, 11 estuvieron dirigidas a **personas usuarias** de los servicios institucionales, logrando la participación de 773 personas. Durante estas actividades, se abordaron temas como los siguientes:

- | | |
|--|---|
| » Servicios, objetivos y funciones de la Contraloría de Servicios. | » Delitos contra las personas adultas mayores. |
| » Información general sobre la función del Poder Judicial. | » Una vida digna. |
| » Violencia física, psicológica y sexual. | » Acceso a la justicia de las personas adultas mayores. |
| » Violencia doméstica y medidas de protección. | » Uso del Sistema de Gestión en Línea. |
| | » Reforma Procesal de Familia. |

Por otro lado, se impartieron 14 capacitaciones dirigidas al **personal judicial** a nivel nacional, beneficiando a un total de 1228 personas. Entre los temas abordados destacaron:

- » Aspectos generales del servicio adecuado a poblaciones vulnerables como personas indígenas o adultas mayores.
- » Fortalecimiento del liderazgo.
- » El arte de la atención telefónica.
- » Cambios con la entrada en vigor de la Reforma Procesal de Familia.
- » Aspectos generales del servicio público y adecuada atención a la persona usuaria.
- » Técnicas de servicio en la atención a la persona usuaria – Inteligencia emocional y habilidades.

OTRAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN

Durante el año 2024 se participó en 28 actividades orientadas a fortalecer el acercamiento con la ciudadanía. En este marco, la Contraloría de Servicios estuvo representada en los Consejos Ampliados realizados en los circuitos de Alajuela, Pérez Zeledón y Pococí, así como en los Consejos de Administración de los demás circuitos judiciales.

Asimismo, se tomó parte en diversas ferias, en las que se difundió información detallada acerca de los servicios que brindan la Contraloría de Servicios y el Poder Judicial.

De igual forma, se asistió a foros internacionales centrados en el acceso a la justicia, cuyo propósito fue fomentar espacios de diálogo y reflexión sobre los derechos fundamentales de todas las personas, enmarcados en iniciativas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el concepto de una Justicia con rostro humano.

Estas actividades han permitido acercarse a poblaciones en situación de vulnerabilidad como comunidades indígenas, adultos mayores y menores de edad, contribuyendo a promover un acceso inclusivo y equitativo a la justicia.



SECCIÓN III

▣ Gestión administrativa de la Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios desempeña un papel fundamental en la supervisión y mejora de la calidad del servicio de administración de justicia, garantizando una atención eficiente y accesible a las personas usuarias en todo el país. Para ello, la oficina gestiona sus recursos con criterios de eficiencia, calidad y transparencia, asegurando el cumplimiento de sus funciones con el recurso disponible.



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y USO DE RECURSOS

Durante el año 2024, la Contraloría de Servicios disponía de un presupuesto total de ₡10.274.324, del cual se ejecutó un 81,62% equivalente a ₡8.386.101. Estos recursos fueron destinados a una serie de actividades estratégicas que fortalecieron la prestación del servicio judicial, entre ellas destacan:

- Atención de más de 7.600 inconformidades y 62.000 consultas de personas usuarias.
- Operación de la Línea 800-800-3000, un canal de comunicación gratuito con cobertura nacional garantizando el acceso a la justicia.
- Atención de cuatro buzones institucionales digitales, promoviendo los canales de consultas electrónicos.
- Más de 50 visitas a despachos y oficinas judiciales, incluyendo aquellas ubicadas en zonas rurales, así como 21 giras a territorios indígenas.
- Celebración de 47 sesiones de Comisiones de Personas Usuarias, generando espacios de retroalimentación y contacto con la ciudadanía.
- Implementación de proyectos estratégicos y operativos, enfocados en la modernización del servicio judicial.
- Cumplimiento de 91 metas del Plan Anual Operativo 2024 distribuidas entre las oficinas que conforman la Contraloría de Servicios a nivel nacional.
- Capacitación de cerca de 2000 personas usuarias y servidoras judiciales, fortaleciendo competencias en la atención y el acceso a la justicia de las personas usuarias.
- Aplicación de evaluaciones de servicio a 1.368 personas para identificar oportunidades de mejora institucionales.
- Identificación de 25 oportunidades de mejora trasladadas a instancias superiores y 60 propuestas de mejora a despachos y oficinas judiciales en todo el país.

A pesar del alto nivel de ejecución presupuestaria, un 18,38% del presupuesto total, equivalente a ₡1.888.223, no pudo ser devengado en el 2024 debido a factores externos, principalmente:

- Condiciones climáticas adversas en el último trimestre del año, que afectaron la realización de giras y, en consecuencia, la ejecución del rubro de viáticos.
- Retrasos en la contratación externa de la Encuesta Anual de Percepción de los Servicios, lo que limitó la ejecución dentro del ejercicio fiscal. Aunque la Contraloría de Servicios remitió la solicitud en el primer semestre del año, la adjudicación del contrato se formalizó hasta octubre de 2024, lo que ocasionó que se cubriera parte del pago con recursos del 2025.

Del monto total no devengado (₡1.888.223), más de la mitad (₡1.062.063) correspondía al pago de la contratación externa de la Encuesta Anual de Percepción. Excluyendo este rubro del presupuesto efectivamente no ejecutado, el monto restante sin ejecución fue de ₡826.160, lo que equivale al 8,04% del total asignado.

Es importante destacar que, del total del monto no ejecutado, un 84% equivalente a ₡693.574, corresponde a la diferencia entre el precio de mercado estimado y el costo final adjudicado de la contratación, lo que evidencia un remanente generado por la optimización del proceso de adquisición.



GESTIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS CON RECURSOS ORDINARIOS

Es importante destacar que la Contraloría de Servicios lidera tres proyectos estratégicos institucionales dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024:

- Modelo Integral de Atención al Público
- Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense
- Plan de fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial

A pesar de la magnitud de estas iniciativas, no se asignaron plazas especiales ni permisos con goce de salario para su ejecución, lo que significa que fueron desarrolladas exclusivamente con los recursos ordinarios disponibles, por medio de los profesionales de la oficina.

Este esfuerzo demuestra el compromiso del equipo con la optimización de los recursos disponibles y la eficiencia en la gestión, asegurando que los objetivos estratégicos se cumplan sin generar costos adicionales ni atrasos para la institución.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL OPERATIVO (PAO)

El Plan Anual Operativo (PAO) 2024 constituye la hoja de ruta de la Contraloría de Servicios, estableciendo objetivos, metas y acciones alineadas con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024. Su implementación garantiza una gestión eficiente y orientada a la mejora continua de los servicios judiciales.

Durante el año 2024, la Contraloría de Servicios logró el cumplimiento del 100% de las 91 metas formuladas, las cuales fueron ejecutadas de manera integral en todo el país, reflejando el compromiso de la oficina con la eficiencia y la optimización de recursos.

Estas metas incluyeron actividades clave como la atención de quejas y consultas, evaluación de servicios judiciales, fortalecimiento de la participación ciudadana, implementación de mejoras en los procesos administrativos y operativos, así como la ejecución de proyectos estratégicos para apoyar la modernización del servicio judicial.

A continuación, se detalla la distribución de las 91 metas ejecutadas por la Contraloría de Servicios:

Metas PAO de la Contraloría de Servicios

Código	Oficina	Metas formuladas
0656	Contraloría de Servicios (Sede Central)	21
0724	Subcontraloría de Servicios II Circuito Judicial San Jose	6
0734	Subcontraloría de Servicios Heredia	6
0794	Subcontraloría de Servicios I Circ. Jud. Guanacaste	6
0795	Subcontraloría de Servicios I Circ. Jud. Limón	6
0828	Subcontraloría de Servicios I Circ. Jud. Alajuela	6
0852	Subcontraloría de Servicios Guanacaste, Sede Santa Cruz	5
0853	Subcontraloría de Servicios II Circ. Jud. Limón	5
0854	Subcontraloría de Servicios Cartago	6
0887	Subcontraloría de Servicios I Circ. Jud. Zona Sur	6
0889	Subcontraloría de Servicios Puntarenas	6
0935	Subcontraloría de Servicios II Circ. Jud. Zona Sur	6
1015	Subcontraloría de Servicios II Circ. Jud. Alajuela	6

91

Metas formuladas

El cumplimiento total del Plan Anual Operativo (PAO) 2024 refleja el compromiso de la Contraloría de Servicios con la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas, asegurando que cada acción ejecutada contribuya a la mejora continua de los servicios judiciales.

COBERTURA DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Para garantizar una cobertura eficiente en la atención de las personas usuarias, la Contraloría de Servicios cuenta con un equipo de 46 personas servidoras judiciales, distribuidas en 16 oficinas a nivel nacional, además de la atención de la Línea 800-800-3000 y los canales digitales como el WhatsApp y los buzones electrónicos a su cargo.

La siguiente tabla muestra la distribución del personal según el puesto:

Distribución del personal

Puesto	Cantidad
Contralor	1
Subcontralor	1
Contralor regional	10
Profesional	6
Secretaria	3
Auxiliar de servicios	25

46
Total

Este equipo es responsable de la tramitación de quejas y consultas, la supervisión de servicios y la implementación de mejoras para garantizar una atención de calidad en todo el país.

COMPROMISO CON LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA

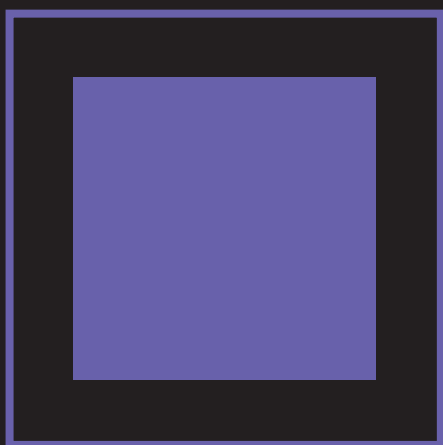
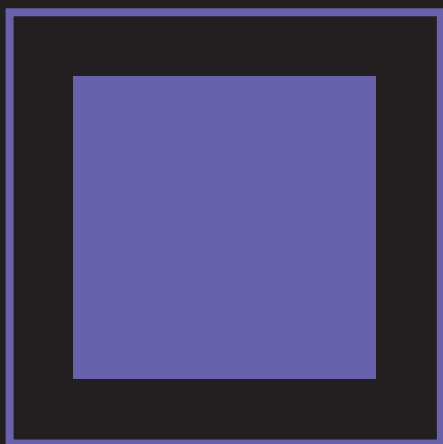
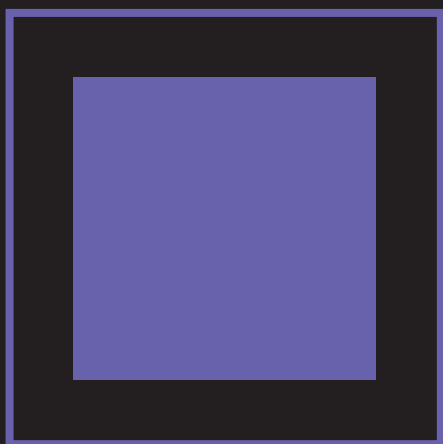
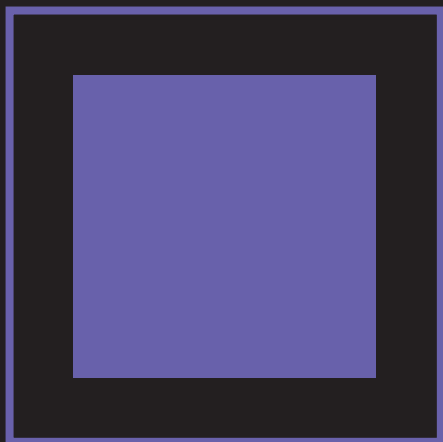
La Contraloría de Servicios mantiene un compromiso constante con la eficiencia administrativa y la mejora continua de la oficina, respaldado por su acreditación en calidad otorgada por el Centro de Gestión de Calidad (CEGECA) en tres áreas clave:

- » Gestión documental, garantizando el adecuado resguardo y administración de la información.
- » Gestión de procesos, asegurando la eficiencia y estandarización de los procedimientos internos.
- » Gestión organizacional, promoviendo la mejora continua de la oficina y el fortalecimiento del ambiente laboral.

Asimismo, la Contraloría de Servicios ha sido objeto de evaluaciones por parte de la Oficina de Control Interno y la Auditoría Operativa, lo que ha permitido identificar oportunidades de mejora. En respuesta a estas auditorías, se han implementado diversas estrategias para optimizar la gestión administrativa, tales como:

- » Capacitaciones internas constantes, asegurando que el personal esté actualizado en normativa y buenas prácticas.
- » Control eficiente de la documentación mediante la gestión digital en SharePoint.
- » Elaboración y reiteración de circulares internas, promoviendo uniformidad en la ejecución de procesos.
- » Optimización de la evaluación del desempeño, garantizando transparencia y equidad.
- » Mejoras en los procesos de inducción interna, facilitando la adaptación del nuevo personal a la cultura organizacional.

Estas acciones reflejan el esfuerzo de la Contraloría de Servicios por garantizar una gestión eficiente y transparente, asegurando que sus recursos sean utilizados de manera estratégica para mejorar los servicios judiciales



SECCIÓN IV

▣ Conclusiones

**LA CONTRALORÍA
DE SERVICIOS DEL
PODER JUDICIAL
CONSTITUYE UN CANAL
DE INTERACCIÓN
ENTRE LAS PERSONAS
USUARIAS Y LA
INSTITUCIÓN...**

A través de este vínculo, la ciudadanía expresa, mediante gestiones, sugerencias o comentarios positivos, sus percepciones, inquietudes o dudas sobre el quehacer judicial. Esta información es considerada por la Contraloría como un insumo valioso para la elaboración de informes y recomendaciones dirigidas a las distintas dependencias de la administración activa, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en el servicio público de administración de justicia.

Bajo esta lógica, es importante aclarar que la Contraloría de Servicios no tiene como función justificar problemáticas institucionales ni intervenir en la resolución de procesos judiciales individuales. Su labor se orienta a garantizar la atención oportuna de cada gestión presentada por las personas usuarias y a generar valor agregado al servicio, mediante investigaciones y análisis de datos relevantes. Esto cobra especial importancia, ya que un mayor número de gestiones no necesariamente implica la existencia de más problemas en el servicio, pues estos suelen tener un origen multifactorial y complejo, lo que exige un análisis más profundo.

Las gestiones, sugerencias y consultas planteadas por las personas usuarias deben ser entendidas no como simples cifras, sino como aportes valiosos que reflejan sus experiencias, percepciones y necesidades respecto al sistema de justicia. Cada una de estas manifestaciones ciudadanas representa una oportunidad para fortalecer la institución y ha servido como base para mejorar un sistema de clasificación que facilite a las jerarquías del Poder Judicial una comprensión más clara de la realidad que enfrentan quienes utilizan sus servicios. En este marco, los datos adquieren un carácter cualitativo y simbólico, pues permiten orientar con mayor precisión las acciones institucionales hacia la mejora continua del servicio público de administración de justicia.

Gracias a este esfuerzo, es posible brindar información detallada como la consignada en el presente informe, la cual evidencia, por ejemplo, que una de las principales preocupaciones de las personas usuarias del sistema de justicia está relacionada con los plazos que toman las autoridades para resolver los asuntos sometidos a su conocimiento.

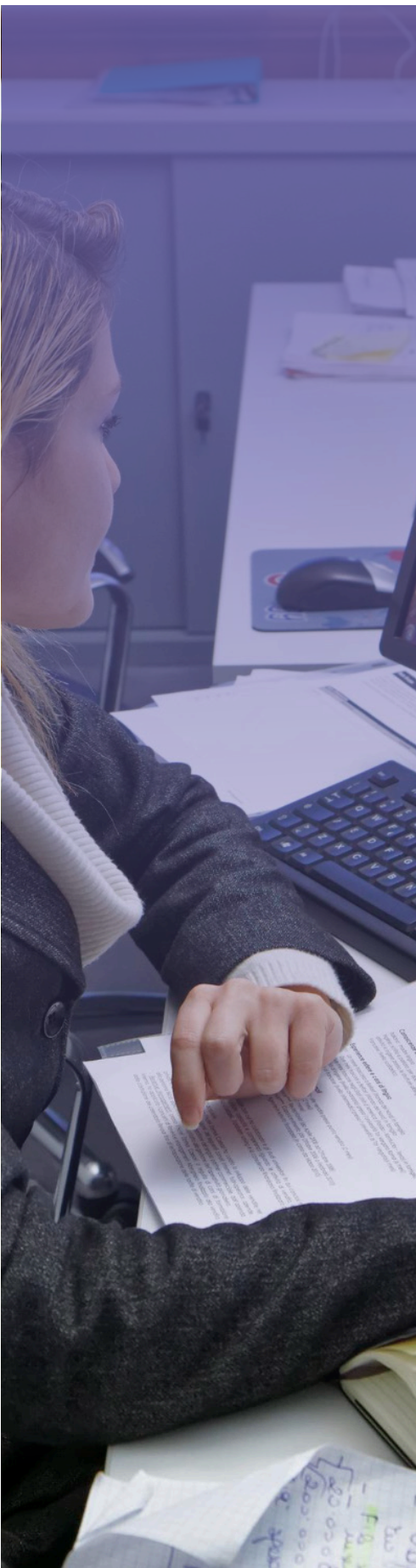
Como muestra de ello, ahora podemos categorizar estos aportes de la ciudadanía de forma más precisa, según el tema, la materia judicial, el ámbito, la condición de vulnerabilidad, entre muchas otras variables que permiten ofrecer información más útil y específica para las instancias competentes.

Los datos registrados han permitido identificar que la mayoría de las consultas realizadas por las personas usuarias (85%) se reciben por medios electrónicos. Los temas de mayor interés se relacionan con depósitos judiciales, orientación en trámites y servicios en línea del Poder Judicial. Esta información permite enfocar los esfuerzos para que el personal esté debidamente capacitado en estos temas y pueda atender de manera oportuna y satisfactoria dichas inquietudes.

En cuanto a las gestiones propiamente dichas, si bien se recibieron 7.651 durante el período, se logró identificar una reducción sostenida desde el año 2022, con una disminución cercana a mil inconformidades (10,5%), concentradas principalmente en el ámbito jurisdiccional (juzgados, tribunales y salas).

Dentro de este ámbito, la materia de Cobro Judicial es la que más gestiones registra. No obstante, debe considerarse que esta es también la materia con mayor cantidad de circulante activo en el Poder Judicial (715.780 casos a diciembre de 2024).

Pese a ello, los datos permiten identificar una reducción en la cantidad de gestiones, lo cual coincide con los esfuerzos institucionales en planes de descongestionamiento, disminución del circulante e implementación



pionera de inteligencia artificial. En esta jurisdicción, las gestiones de las personas usuarias se asociaron principalmente con la duración de los procesos y la tramitación de resoluciones (69%), seguidas por temas relacionados con giros de dinero (13%) y la demora en el dictado de sentencia (8%).

Pensiones Alimentarias fue la segunda materia con mayor cantidad de gestiones dentro del ámbito jurisdiccional. No obstante, también presentó una disminución del 3% respecto al período 2023, a pesar de la entrada en vigor del nuevo Código Procesal de Familia, que abarca también las materias de Familia, Violencia Doméstica y Protección Cautelar. Estas últimas mostraron reducciones del 2% y 20%, respectivamente.

En esta jurisdicción, resulta relevante destacar que, en las materias de Pensiones Alimentarias y Familia, las inconformidades se enfocan principalmente en los tiempos de tramitación de los casos. Por su parte, en Violencia Doméstica y Protección Cautelar, las gestiones se vinculan más a la insatisfacción con el servicio que brindan estos despachos, lo cual subraya la importancia de continuar fortaleciendo la sensibilización del personal que atiende estas complejas y delicadas situaciones de vida. Coincidentemente, esta última es una característica compartida con la materia Contravencional, donde la insatisfacción de la persona usuaria se relaciona con la forma en la que se le brinda el servicio, más que propiamente con el tiempo de tramitación y resolución de sus asuntos.

Por su parte, en la materia Laboral, el comportamiento de las gestiones también ha mostrado una tendencia a la baja, con una disminución del 12% respecto al período anterior. En este ámbito, las preocupaciones de las personas usuarias se centran, principalmente, en la tramitación y resolución de sus casos. No obstante, se registró un aumento cercano al 110% en las inconformidades relacionadas con el Juzgado de Ejecución en Materia de Trabajo de San José, el cual ha venido asumiendo la competencia de asuntos provenientes de otros despachos. Esta situación amerita especial atención, considerando que se trata de una etapa crucial para la posible materialización de los derechos adquiridos en sentencia.

Conviene recordar que, en el momento de su creación, se comunicó a la ciudadanía que dicho juzgado fue establecido con el propósito de brindar mayor celeridad a los procesos, gracias a su especialización, así como prontitud en el giro de los recursos al finalizar el proceso judicial. Por ello, resulta fundamental enfocar los esfuerzos necesarios para cumplir con las expectativas generadas en torno a su funcionamiento.

En lo que respecta a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y Civil de Hacienda, la información suministrada por las personas usuarias revela un dato importante. Si bien esta materia no es la que concentra la mayor cantidad de gestiones, el Tribunal Contencioso Administrativo es el despacho que registra la mayor cantidad de inconformidades a nivel nacional, con un incremento del 25% respecto al año 2023. Estas inconformidades se relacionan, principalmente, con el tiempo que demora el trámite y el dictado de sentencia en los procesos sometidos a su conocimiento.

Es importante señalar que la institución ha adoptado medidas en torno al rediseño de esta jurisdicción, incluyendo acciones concretas para reducir el rezago en dicho despacho, particularmente en lo relativo a asuntos de amparo de legalidad. Como resultado de estas gestiones, se logró una disminución del 33% en los expedientes pendientes de fallo al mes de diciembre de 2024, siendo este un esfuerzo que se ha prorrogado para continuar durante el primer trimestre del año 2025.

Siempre en el ámbito jurisdiccional, la materia Penal registró una disminución del 8% en la cantidad de gestiones con respecto al año 2023. Sin embargo,

existen aspectos relevantes que conviene considerar. Por ejemplo, las preocupaciones manifestadas por las personas usuarias no se refieren únicamente a aspectos relacionados con el trámite de los expedientes, sino que, a diferencia de lo observado en otras materias, una proporción significativa de las inconformidades se vincula con el señalamiento de diligencias, ya sea para audiencias preliminares o juicios.

Este tema reviste especial importancia, considerando el impacto que puede generar la suspensión o reprogramación de este tipo de actuaciones, tanto en términos de rezago como de afectación a las partes involucradas. A ello se suma la saturación actual de las agendas de los despachos penales, donde coincidir con la disponibilidad de todas las personas intervinientes en un momento determinado — tales como: defensoras públicas o privadas, víctimas, imputadas, fiscalas, investigadoras, testigos, procuradoras, entre otras— representa un reto logístico considerable.

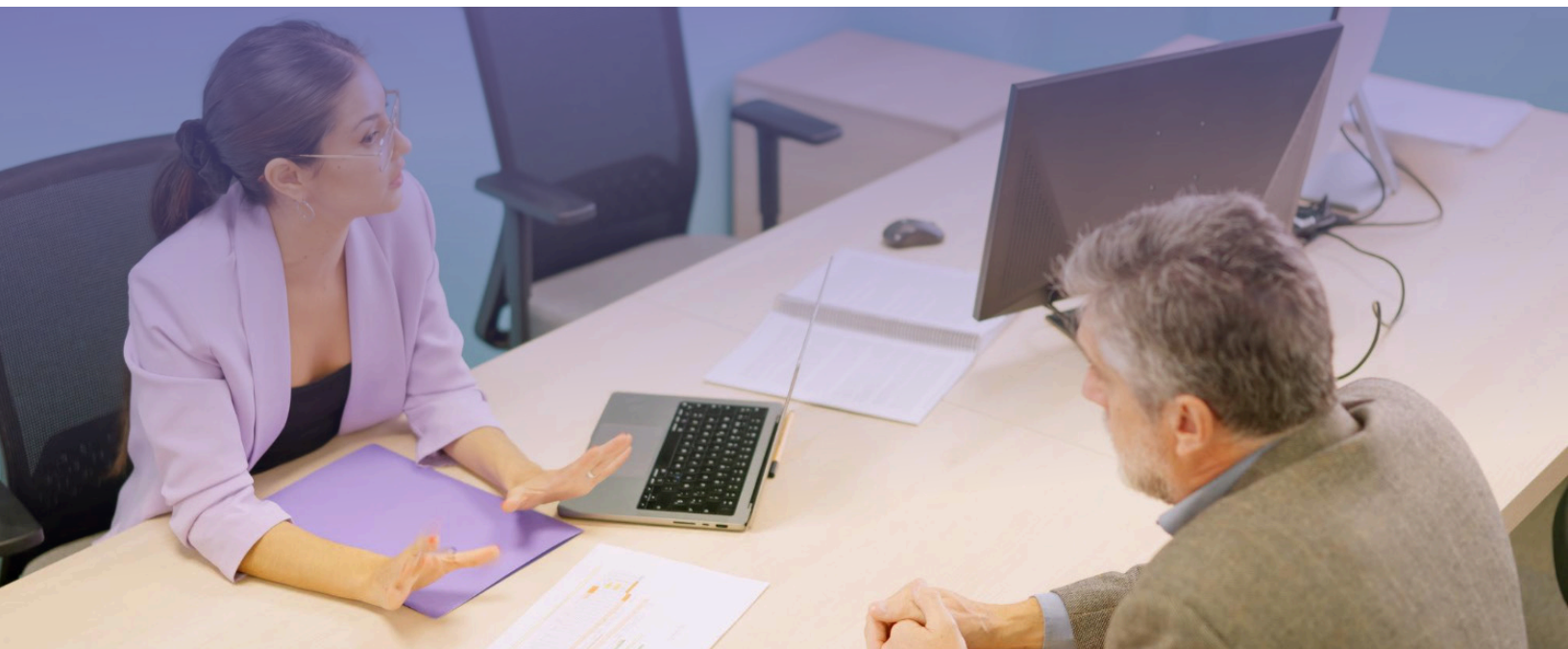
En lo que respecta al ámbito auxiliar de justicia, el Ministerio Público concentra el 66% de las gestiones recibidas, con un incremento del 12% en comparación con el período anterior. En este caso, las inquietudes manifestadas por las personas usuarias se relacionan principalmente con el tiempo que demora la fiscalía en culminar la etapa preparatoria (51%), incluyendo dentro de los temas de trámite aquellos asociados específicamente a pericias.

Desde esta perspectiva, se considera importante fortalecer el monitoreo y seguimiento de la información que permita dimensionar los casos en los que existan valoraciones pendientes, ya sea por parte de secciones o departamentos internos del Poder Judicial, o bien mediante interconsultas a especialistas externos, dado el impacto que estos factores pueden tener en la duración de dicha etapa del proceso.

De igual forma, destaca que el 42% de los aportes ciudadanos relacionados con el quehacer del Ministerio Público señalaron insatisfacción con el trato o la forma en que se brindó el servicio. Por ello, al igual que en las materias de Violencia Doméstica y Protección Cautelar, se evidencia la posibilidad de mejorar la percepción del servicio mediante procesos de sensibilización dirigidos al personal que interactúa directamente con quienes solicitan estos servicios.

En el caso del Organismo de Investigación Judicial, que también es parte del ámbito auxiliar de justicia, las personas usuarias presentaron una menor cantidad de inconformidades en comparación con el período anterior, lo que representa una disminución del 9%.

La principal causa de molestia manifestada fue la insatisfacción con el servicio o el trato recibido (47%), vinculada a la percepción de una atención inadecuada por parte del personal o a limitaciones para acceder a los servicios. En segundo lugar, un 46% de las inconformidades estuvieron relacionadas con la duración del proceso en estas dependencias.



LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS NO ES SÓLO UNA OFICINA DE QUEJAS, SINO QUE, POR MEDIO DE LA ESCUCHA ACTIVA DE LOS DIFERENTES PLANTEAMIENTOS QUE REALIZAN LAS PERSONAS USUARIAS, DESPLIEGA OTRAS LABORES QUE COMPLEMENTAN EL TRÁMITE DE ESTAS GESTIONES...

Al igual que en el caso de la Fiscalía, estos aspectos deben ser especialmente considerados debido a las posibles condiciones de vulnerabilidad de las personas que requieren este tipo de servicios.

En relación con la Defensa Pública, el 86% de las gestiones presentadas por las personas usuarias se relacionaron con el trato o con la insatisfacción respecto al servicio recibido. No obstante, a diferencia del Ministerio Público y del OIJ, es importante aclarar que, si bien la Defensa Pública interviene activamente en los procesos judiciales, no es la responsable directa de su tramitación.

Por otra parte, el ámbito administrativo también ha sido objeto de aportes por parte de las personas usuarias, tanto internas como externas. Por ejemplo, las personas usuarias internas han manifestado inconformidades relacionadas con temas de pagos, mientras que las externas se han referido principalmente a servicios ofrecidos por medio de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, encargada de brindar soporte a las plataformas de servicios digitales, así como a otros servicios de las administraciones regionales, como las interacciones con el personal de seguridad, entre otros.

Otra de las cualidades que aporta la sistematización de las gestiones que realiza la Contraloría de Servicios es que ha permitido identificar que 984 inconformidades fueron presentadas por personas que señalaron encontrarse en condición de vulnerabilidad. Las tres con mayor representación corresponden a personas adultas mayores (45%), personas con discapacidad (11%) y personas privadas de libertad (6%).

Asimismo, la principal preocupación manifestada por estas poblaciones se relaciona con los tiempos que demoran las diferentes instancias en tramitar o resolver los asuntos en los que figuran como parte. Este hallazgo subraya la importancia de que el personal judicial esté debidamente preparado para brindar una atención oportuna y prioritaria, conforme con las directrices institucionales en materia de garantías para poblaciones que requieren un abordaje especializado dentro del sistema de justicia.

Como se mencionó antes, la Contraloría de Servicios no es sólo una oficina de quejas, sino que, por medio de la escucha activa de los diferentes planteamientos que realizan las personas usuarias, despliega otras labores que complementan el trámite de estas gestiones.

En armonía con lo anterior, la Contraloría de Servicios elabora informes trimestrales que se remiten a las oficinas involucradas en alguna inconformidad, con el propósito de que sean valorados por las jefaturas correspondientes y se promuevan acciones orientadas a eficientar la prestación del servicio público. Asimismo, a partir de los aportes de la ciudadanía, se generan Informes de Oportunidad de Mejora, mediante los cuales se desarrolla un análisis más profundo sobre diversos temas que son puestos en conocimiento de las instancias competentes para su estudio. El objetivo es proveer al Poder Judicial de alternativas que busquen mejorar su gestión, ya sea de manera focalizada en una oficina específica o con un alcance más general. Durante este periodo, se logró un incremento del 25% en la elaboración de este tipo de informes.

Adicionalmente, los proyectos desarrollados por la Contraloría mantienen una estrecha cohesión con la visión a futuro del Poder Judicial, dado que varios de ellos se articulan en el marco del Plan Estratégico Institucional. Este tipo de esfuerzos buscan un mejor entendimiento de las necesidades de las personas usuarias, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la estandarización del servicio público. Entre los proyectos más relevantes se encuentran el Modelo Integral de Atención al Público, el desarrollo de la Metodología de Evaluación de los Servicios del Sistema Judicial Costarricense y el fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias.

**LA CONTRALORÍA DE
SERVICIOS NO SE LIMITA
AL TRABAJO DE OFICINA,
SINO QUE SE EXTIENDE
AL CONTACTO DIRECTO
CON LA CIUDADANÍA...**

Otros trabajos orientados a la identificación de oportunidades de mejora en los servicios institucionales se materializaron mediante proyectos operativos como: la investigación para la simplificación de trámites en las materias de Civil y Cobro Judicial; la creación de criterios de calidad para la prestación en la atención y el trato; un estudio sobre la violencia externa en la ejecución del trabajo y su afectación en la atención al público; la identificación de necesidades de información de la población indígena y de personas con discapacidad; y la elaboración de una metodología para la creación de la encuesta sobre calidad del servicio en torno a la atención de víctimas de violación sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el evento. Estos esfuerzos reflejan el compromiso por conocer y atender necesidades específicas de poblaciones en condición de vulnerabilidad.

De manera complementaria, se desarrolló un estudio de verificación de atención telefónica en el ámbito auxiliar de justicia, abarcando un total de 190 oficinas pertenecientes a la Defensa Pública, Ministerio Público y Organismo de Investigación Judicial. Este estudio evidenció que la mayoría de las llamadas fueron atendidas, pero también permitió identificar espacios de mejora. Asimismo, se realizó un estudio de verificación de atención presencial en oficinas del Ministerio Público, que abarcó 14 fiscalías adjuntas a nivel nacional, y permitió analizar diferentes dimensiones como la capacidad de respuesta, el tiempo de espera y la interacción de la persona usuaria durante la atención.

El Poder Judicial también ha sido firme respecto a las acciones tendientes a garantizar el acceso a la justicia como un derecho consagrado en el artículo 41 de la Constitución Política. Una de estas ha sido la publicación del “Protocolo para facilitar la comunicación en LESCO, en diligencias menores, básicas e inmediatas, que son requeridas por las personas usuarias en situación de discapacidad auditiva, con la colaboración del personal judicial capacitado por la institución”, en el que se delega a la Contraloría de Servicios tareas asociadas con mantener información actualizada sobre las personas capacitadas en brindar este servicio en cada circuito judicial, para socializarla oportunamente en aquellos casos que se requiera.

Precisamente como parte de estas asignaciones, la Contraloría de Servicios realizó un estudio sobre la efectividad práctica de la lista del personal capacitado en LESCO, analizando la utilidad de esta para brindar una atención básica inmediata. También se efectuó un diagnóstico de oportunidades de mejora en el servicio auxiliar de interpretación de LESCO, que permitió generar una serie de recomendaciones orientadas a la mejora de estos servicios, esto a petición de la Dirección Ejecutiva del Poder Judicial.

Otras áreas en las que la Contraloría de Servicios ha desplegado esfuerzos incluyen la realización de un estudio sobre la implementación de formularios para gestionar trámites en materia de Pensiones Alimentarias; la elaboración de diagnósticos de problemas de servicio asociados a las jurisdicciones de Familia, Penal y Laboral; así como un análisis de usabilidad y satisfacción de las personas usuarias de Salas de Lactancia ubicadas en el Poder Judicial.

La labor de la Contraloría de Servicios no se limita al trabajo de oficina, sino que se extiende al contacto directo con la ciudadanía mediante la integración de Comisiones de Personas Usuarias, en las cuales participan representantes de la sociedad civil. Durante el periodo, se realizaron 47 reuniones en distintas sedes a nivel nacional, las cuales fueron aprovechadas para proponer y discutir temas relacionados con la prestación del servicio desde una perspectiva externa.

Entre las actividades desplegadas fuera de oficina, destacan también 21 giras a territorios indígenas, cuyo propósito fue fortalecer el vínculo con estas comunidades mediante procesos de orientación y entrega de material



informativo sobre los servicios que brinda el Poder Judicial. Estas acciones se desarrollaron en consonancia con el estudio previamente citado sobre la identificación de necesidades de información de la población indígena.

También, se realizaron 30 charlas y capacitaciones, dirigidas tanto a personas usuarias externas como a personal interno. En ellas se abordaron temas como: las funciones del Poder Judicial; delitos contra personas adultas mayores; violencia doméstica y medidas de protección; uso del Sistema de Gestión en Línea; atención adecuada a poblaciones en condición de vulnerabilidad; el arte de la atención telefónica; y técnicas de servicio desde la inteligencia emocional y las habilidades interpersonales, entre otros.

La Contraloría de Servicios tiene entre sus funciones la de informar a las personas usuarias sobre los servicios institucionales. En este sentido, además de las atenciones brindadas mediante los distintos canales de contacto, se desarrollaron campañas informativas con material relacionado con temas de interés para la ciudadanía. Entre ellos destacan: las salas de lactancia del Poder Judicial; el derecho de las personas a denunciar inatenciones derivadas del teletrabajo; los servicios que ofrece la Línea Gratuita 800-800-3000; la Política de Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales; y los servicios brindados por el programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

Asimismo, se destaca que, durante el año 2024, la Contraloría de Servicios logró el cumplimiento del 100% de las 91 metas formuladas en el Plan Anual Operativo, las cuales fueron ejecutadas de manera integral en todo el país. Estas abarcaron actividades clave como la atención de quejas y consultas, la evaluación de servicios judiciales, el fortalecimiento de la participación ciudadana, la implementación de mejoras en procesos administrativos y operativos, así como la ejecución de proyectos estratégicos orientados a la modernización del servicio judicial.

La Contraloría de Servicios mantuvo un compromiso constante con la eficiencia administrativa y la mejora continua, respaldado por su acreditación en calidad otorgada por el Centro de Gestión de Calidad (CEGECA). Asimismo, ha sido objeto de evaluaciones por parte de la Oficina de Control Interno y de la Auditoría Operativa, las cuales han permitido identificar oportunidades de mejora que se han traducido en la implementación de prácticas como:

- Capacitaciones internas constantes, que aseguran que el personal esté actualizado en normativa y buenas prácticas.
- Control eficiente de la documentación, mediante el uso de plataformas digitales como SharePoint.
- Elaboración y reiteración de circulares internas, promoviendo la uniformidad en la ejecución de los procesos.
- Optimización de la evaluación del desempeño, garantizando transparencia y equidad.
- Mejoras en los procesos de inducción, facilitando la adaptación del nuevo personal a la cultura organizacional.

Agradecemos a todas las personas que se han acercado a la Contraloría de Servicios, brindándonos la posibilidad de analizar sus reclamos y sugerencias. Su participación activa nos permite incorporar la voz ciudadana en la construcción continua de un Poder Judicial más cercano, transparente y abierto, con la plena conciencia de que la crítica fundamentada es un motor esencial para el crecimiento y el fortalecimiento del servicio de administración de justicia.

RESULTADOS DE GESTIÓN 2024

Dirección:

Erick Alfaro Romero

Datos estadísticos y redacción:

Carmen Chan Ku
Diana Castro Saborío
Jorge Quesada Villalobos
Jonnathan Torres Oviedo

Diseño gráfico:

Ginger Chinchilla Aguilar