



INFORME

Percepción de los servicios del Poder Judicial bajo las medidas aplicadas debido a la crisis sanitaria Covid-19

MARZO - AGOSTO 2020

Tipo de Documento: Informe

Tema: Percepción de las personas usuarias acerca de los servicios del Poder Judicial bajo las medidas aplicadas debido a la crisis sanitaria por COVID-19 entre marzo y agosto del año 2020.

Dirección

Erick Alfaro Romero

Coordinación del Proyecto

Rosibel Cerdas Ramírez

Distribución y Aplicación

Contralores y Contraloras Regionales

Diseño Gráfico

Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDOS

○ Presentación	03
○ Objetivos	04
○ Metodología	06
○ Análisis de resultados	11
○ Servicio presencial	14
○ Servicio no presencial	20
○ Comunicación e información	24
○ ¿Qué dicen las personas usuarias?	27
○ Conclusiones	28
○ Recomendaciones	31
○ Anexo 1	33

PRESENTACIÓN

La crisis sanitaria por COVID-19 en Costa Rica modificó la forma de atender a la población usuaria de los servicios públicos y la manera en que se organizan las instituciones para brindar estos servicios.

La Contraloría de Servicios realizó una revisión documental de un total de 47 circulares institucionales emitidas por el Consejo Superior, la Corte Plena, la Dirección Ejecutiva y el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación para conocer las medidas que deben ser acatadas por el Poder Judicial para evitar el contagio.

Según esta revisión, se identifican principalmente: la implementación del teletrabajo y segmentación de horarios, el establecimiento de protocolos específicos para el ingreso de las personas usuarias y la realización de audiencias virtuales. Estas medidas buscan propiciar la seguridad en los espacios de trabajo, sin embargo, también modifican la forma en la que tradicionalmente se atiende a la población usuaria.

Por otra parte, aunque los servicios en línea parecen ser la opción más segura para garantizar la continuidad y evitar el contagio, de debe tener en cuenta que según la Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos (2018) realizada por la Contraloría General de la República, el 74% de las personas usuarias manifestaron no tener conocimiento acerca de los procesos judiciales en línea, aunado a esto, influye la brecha digital existente en el país, la cual varía según los niveles socioeconómicos de los hogares.

Ante esta realidad, se plantea como una necesidad institucional realizar el presente estudio, de forma que permita conocer la percepción de las personas usuarias y funcione como insumo para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los servicios durante la pandemia.

OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de las personas usuarias acerca de la prestación de los servicios del Poder Judicial bajo las medidas aplicadas debido a la crisis sanitaria por COVID-19 entre marzo y agosto del año 2020.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1

Identificar las principales medidas adoptadas para la prestación de los servicios del Poder Judicial debido a la crisis sanitaria por COVID-19.

2

Valorar si las medidas implementadas afectan la prestación del servicio según las percepciones de las personas usuarias.

3

Identificar si existen limitaciones tecnológicas por parte de las personas usuarias para acceder a los servicios bajo modalidades de atención virtuales.

4

Determinar aspectos de mejora en la prestación de los servicios durante la crisis sanitaria a partir de la percepción de las personas usuarias.



METODOLOGÍA



Tipo de estudio

Transversal y cuantitativo, en el cual se toma una única muestra en un momento del tiempo y se aplica un instrumento de recolección de información de fuentes primarias, en este caso las personas usuarias.



Naturaleza del estudio

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



Población meta

Compuesta por las personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.



Instrumento de recolección de información

Al ser un estudio cuantitativo se opta por aplicar un cuestionario, compuesto por preguntas cerradas y abiertas.



Definición de la muestra

Se define como referencia un tamaño de muestra mínimo aceptable con población infinita o desconocida. Se utiliza varianza máxima, donde tanto a "p" como a "q" se les asigna el mismo valor, pues no existe un registro de la cantidad de usuarios de cada circuito judicial ni se puede estimar la variabilidad que presentan los datos, se define un error de 0,03 con un nivel de confianza del 95%. Y se define la muestra de la siguiente manera:

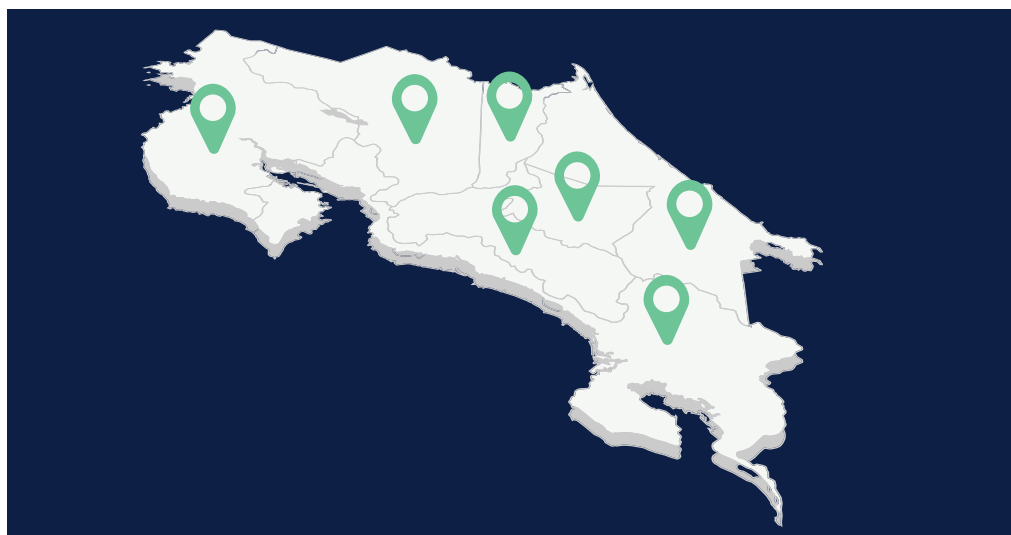
Fórmula	Cálculo	Resultado
$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 * p * q}{\sigma^2}$	$\frac{(1,96)^2 \cdot (0,5 \cdot 0,5)}{(0,03)^2}$	1067,11

Una vez que se define el tamaño de muestra general que corresponde a 1067 encuestas, se realiza una distribución por provincias, de acuerdo a la proporción de población proyectada para el año 2020 por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el Centro Centroamericano de Población (CCP) de la Universidad de Costa Rica (UCR).

Esto se ejemplifica con la siguiente fórmula:

SAN JOSÉ

$$1067 \text{ (muestra general)} \times 32.51\% \text{ (\% poblacional)} = 347 \text{ (cuestionarios)}$$



PROVINCIA	CANTIDAD DE POBLACIÓN SEGÚN PROYECCIONES 2020	% POBLACIONAL	MUESTRA POR PROVINCIA
San José	1661547	32.51%	347
Alajuela	1029568	20.14%	215
Cartago	541259	10.59%	113
Heredia	526092	10.29%	110
Guanacaste	393893	7.71%	82
Puntarenas	498779	9.76%	104
Limón	460083	9.00%	96
TOTAL	5111221	1,00	1067

Elaboración propia con datos del Centro Centroamericano de Población (CCP) e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Una vez que se obtiene la distribución por provincia, se ponderan de acuerdo a la cantidad de inconformidades y sugerencias registradas en el sistema Aranda para 18 zonas identificadas en el periodo comprendido entre el 6 de enero al 10 de agosto del 2020, para obtener una muestra general por zona. Por último, se toma en consideración que la encuesta contempla servicio presencial y no presencial, la distribución por zona aplicará únicamente para el servicio presencial y debido al interés del estudio en esta modalidad se define un 50% de la muestra para servicio presencial, la cual se toma en cuenta para el cálculo por zona.

La fórmula se ejemplifica de la siguiente manera:

Goicoechea						
347	x	34,04%	x	50%	=	59
muestra general provincial		% total de inconformidades y sugerencias por zona		% requerido de presenciales		cuestionarios
PROVINCIA	ZONA	INCONFORMIDADES	MUESTRA PROVINCIAL	MUESTRA ESPECÍFICA GRAL.	MUESTRA ESPECÍFICA ENCUESTAS PRESENCIALES (50%)	
San José	San José	1513 (58,46%)		203	101	
	Goicoechea	881 (34,04%)	347	118	59	
	Pérez Zeledón	194 (7,50%)		26	13	
Alajuela	Alajuela	383 (70,53%)	215	152	76	
	San Carlos	160 (29,47%)		63	32	
Cartago	Cartago	397 (89,01%)	113	101	50	
	Turrialba	49 (10,99%)		12	6	
Heredia	Heredia	276 (100%)	110	110	55	
Guanacaste	Liberia	232 (57,71%)		47	24	
	Santa Cruz	134 (33,33%)	82	27	14	
	Nicoya	36 (8,96%)		7	4	
Puntarenas	Puntarenas	200 (49,50%)		51	26	
	Corredores	170 (42,08%)	104	44	22	
	Golfito	34 (8,42%)		9	4	
Limón	Limón	156 (54,55%)		52	26	
	Guápiles	130 (45,45%)	96	44	22	
TOTAL	18 ZONAS	4945	1067	1067	534	

Métodos de recolección de información

Debido al contexto de la pandemia y la necesidad de aplicar la encuesta con la menor interacción física, se procedió a diseñar el cuestionario en un formato electrónico. El cuestionario se implementó mediante la herramienta *Lime Survey*, debido a que permite una gran versatilidad en la elaboración de las preguntas y además facilita el envío mediante la generación de un enlace a la encuesta.

La distribución de la encuesta en las diferentes zonas del país se realizó mediante:



Apoyo de las personas contraloras regionales de servicios, quienes procuraron la distribución de la **encuesta por canales electrónicos a grupos locales de la sociedad civil organizada** como: comisiones de personas usuarias, grupos universitarios, asociaciones de desarrollo, ONG's, grupos comunitarios independientes, entre otros.



Recolección de datos de contacto de personas usuarias que acudieron a instancias judiciales, para posteriormente aplicarles **encuestas vía telefónica**.



Alianzas realizadas para la **distribución de la encuesta por parte de instituciones que mantienen estrecha relación con el Poder Judicial** y que se caracterizan por un uso frecuente de los servicios: Colegio de Abogados y Abogadas, Procuraduría General de la República (PGR), Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y Ministerio de Seguridad Pública (MSP).



Colocación de avisos para acceder a la **encuesta en la página web del Poder Judicial y la plataforma de Gestión en Línea**.



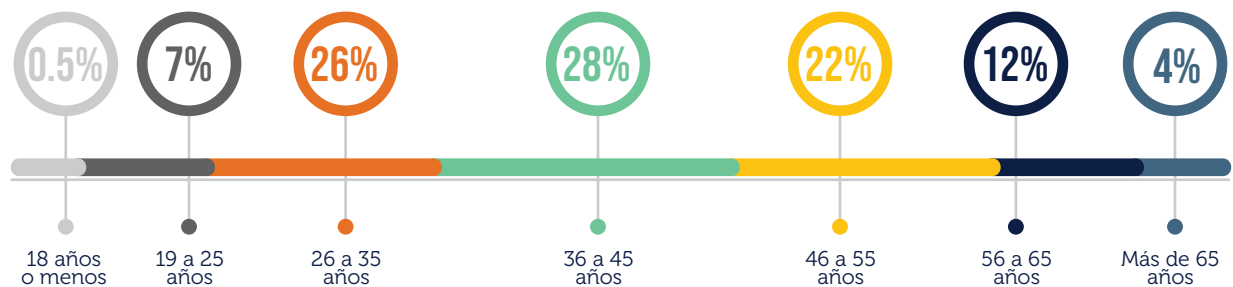
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Datos Generales

En total, 1271 personas llenaron la encuesta y 861 indicaron que han utilizado los **servicios del Poder Judicial** durante la crisis sanitaria entre marzo y agosto del año 2020. Predomina el uso de la modalidad presencial, para un total de 687 menciones, seguido de la modalidad de trámites no presenciales que incluyen el uso de gestión en línea, la app del Poder Judicial, llamadas telefónicas a la institución, correos electrónicos y otros con 318 menciones en total y por último la participación en audiencias virtuales con 65 menciones.

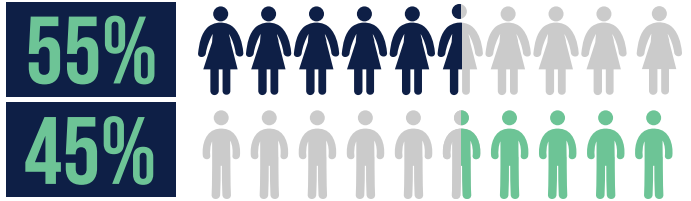


Con respecto a las **edades de las personas entrevistadas**, se distribuyeron en 7 grupos etarios y se identifica que en su mayoría se ubican entre los 26 y los 55 años, específicamente del total de personas que utilizaron los servicios el 26,36% se ubica entre los 26 y los 35 años, el 28,22% entre los 36 y los 45 años y el 21,72% entre los 46 y los 55 años según como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Distribución de las personas usuarias según grupo etario entre marzo y agosto del año 2020 (porcentajes)

En relación con el **género**, las **personas encuestadas** se distribuyen de forma similar entre género femenino y masculino.



31%
**ABOGADOS/ABOGADAS
LITIGANTES**



Asimismo, se identificó que, de las 861 **personas que utilizaron los servicios**, 261 de ellas se desempeñan como abogados/abogadas litigantes, lo cual representa el 30,66% del total.

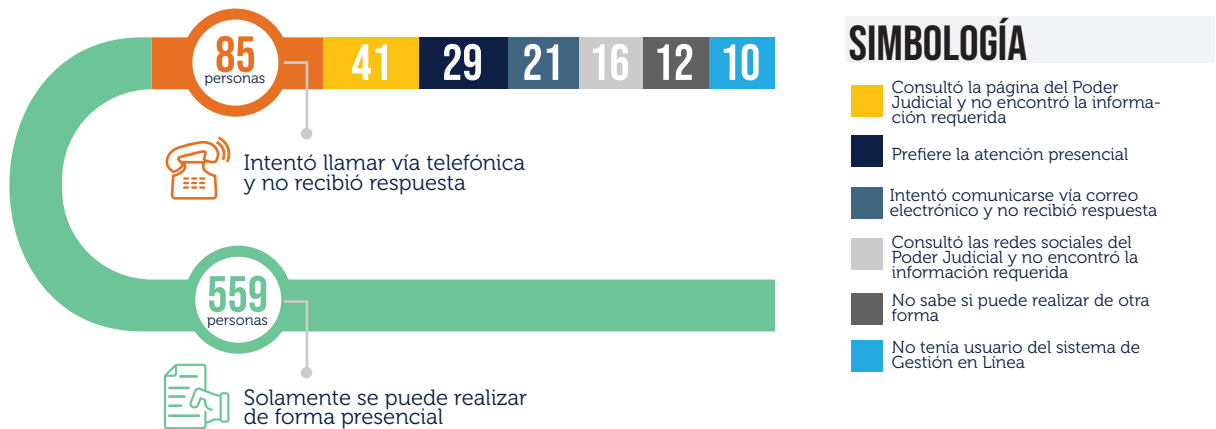
Lo anterior es relevante en la medida en que las personas profesionales de esta área se encuentran en constantemente relación con los servicios institucionales y se ha reconocido la importancia de que se encuentren informados e informadas de estos durante la crisis sanitaria.



ACERCA DEL SERVICIO PRESENCIAL

Motivos para utilizar el servicio presencial

Cuando se consultó acerca de los motivos para utilizar el servicio presencial, el principal motivo indicado es que el trámite solamente se podía realizar de esta forma, según como se muestra en el siguiente gráfico por cantidad de menciones:



Además, destaca la falta de respuesta vía telefónica, no encontrar la información requerida en el sitio web y en general la preferencia por la atención presencial.

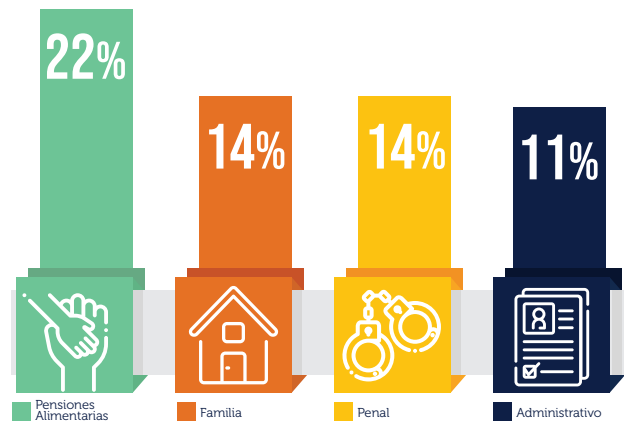
En el caso de las personas que indican tener preferencia por la atención presencial señalaron que perciben mayor rapidez, efectividad, confianza, comunicación e información más clara en el trámite presencial, mientras que a su vez se quejaban de la atención telefónica y vía correo electrónico debido a la lentitud de estos canales, asimismo se indica que en el caso de la atención vía llamada telefónica difieren las respuestas entre las oficinas por lo cual disminuye la confianza y optan por apersonarse físicamente a las instalaciones judiciales.

Principales materias y tipos de trámites en el servicio presencial

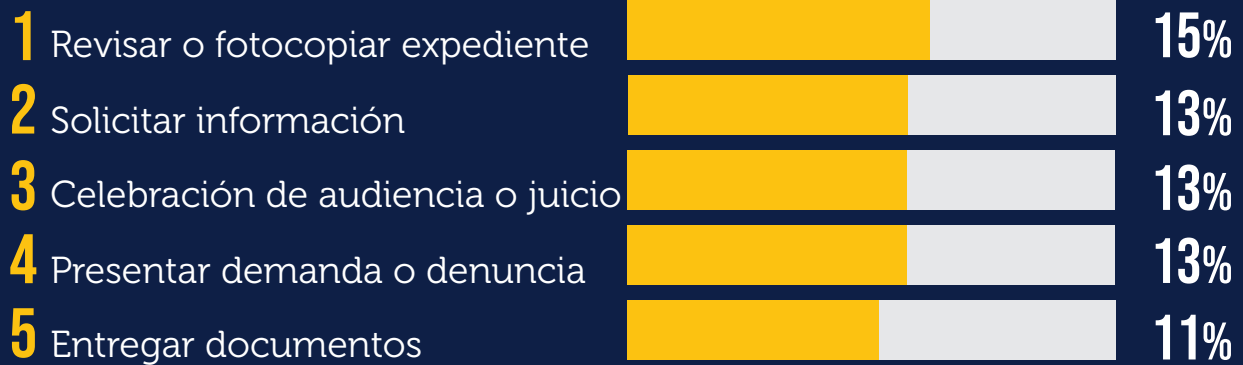
Las visitas presenciales se dan **principalmente en las materias** de pensiones, familia y penal, pues un 50% de las personas que visitaron presencialmente la institución lo hicieron para realizar trámites relacionados a estas materias, específicamente un 22,13% en pensiones alimentarias, un 14,26% en familia y un

Servicio presencial

13,97% en materia penal, seguido se encuentran los trámites del ámbito administrativo (que agrupan trámites frecuentes como solicitud de hoja de delincuencia, solicitud de acceso a gestión en línea, entre otros) con un 11,06% de las personas.



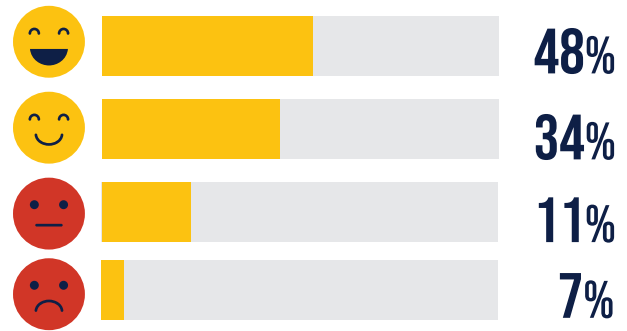
TRÁMITES MÁS RECURRENTES



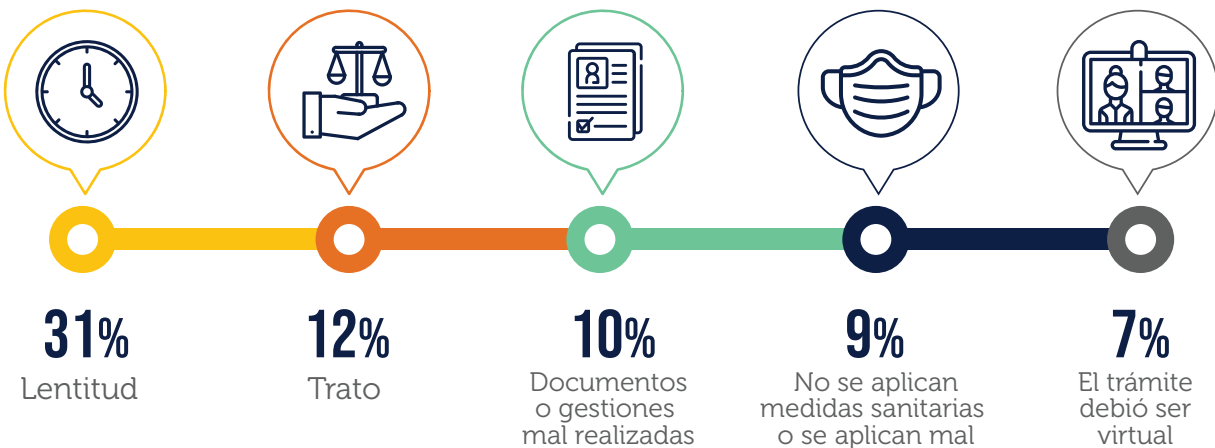
Revisar o fotocopiar expedientes se ubica en primer lugar, en algunos casos se indica que los expedientes no se encuentran de forma electrónica por lo cual se ven en la obligación de desplazarse a las instalaciones, también es importante señalar, que la solicitud de información se ubica en segundo lugar, lo cual contrasta con los motivos que se señalan para el uso del servicio presencial donde se indica una falta de respuestas o respuestas poco claras por otros canales no presenciales, el alto porcentaje de celebración de audiencias o juicios también obedece a que para el momento de la aplicación de la encuesta aún no se implementaban audiencias virtuales en todas las materias por lo cual es probable que este disminuya conforme se amplíe su realización de forma virtual.

Satisfacción con el servicio presencial

Con respecto al **grado de satisfacción** con el servicio presencial el **83%** de las personas manifiestan estar satisfechas o muy satisfechas, según como se muestra en el siguiente gráfico en escala de: nada satisfecho/a, poco satisfecho/a, satisfecho/a, muy satisfecho/a.



Por su parte, de las personas que indicaron estar poco o nada satisfechas con el servicio que corresponden a un 17%, se recibieron un total de 104 comentarios donde se indican las razones del descontento, los **motivos de insatisfacción con el servicio presencial** con mayor cantidad de menciones son los siguientes:



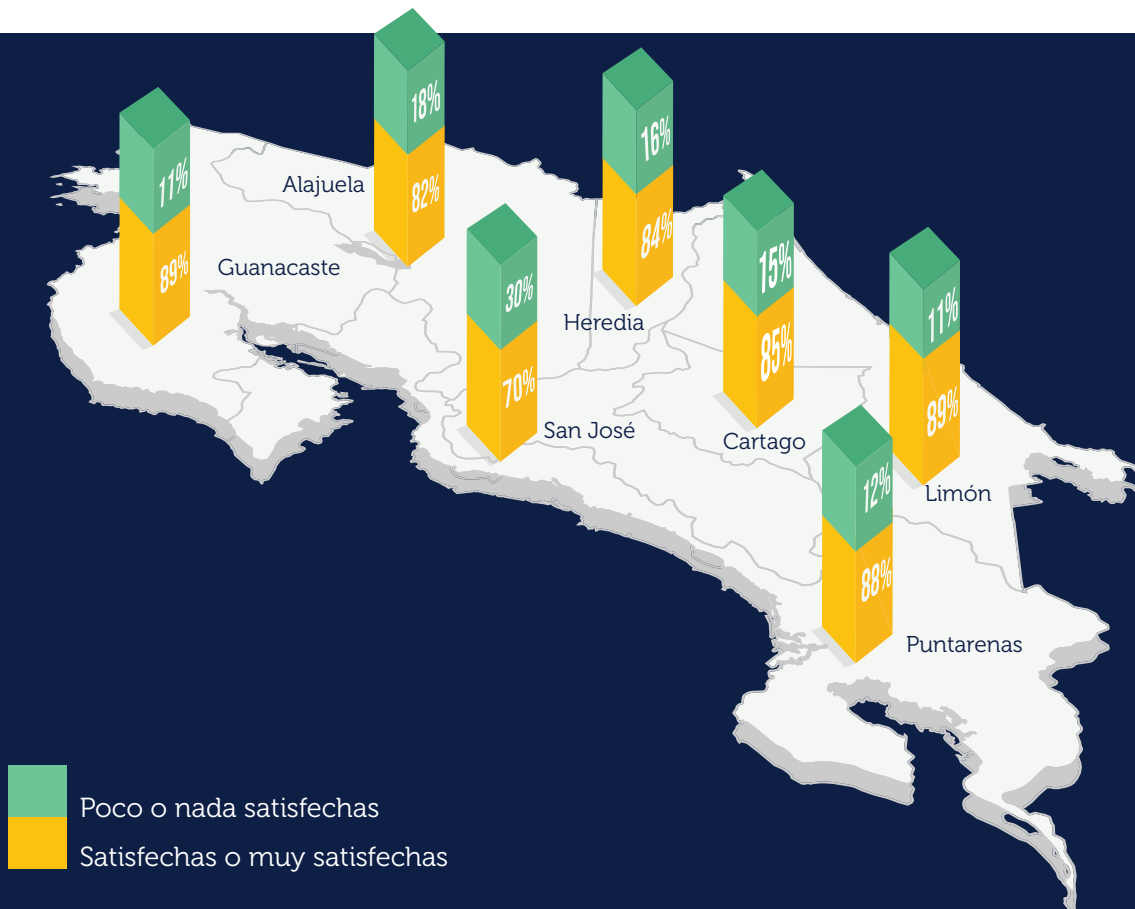
Se evidencian disconformidades, principalmente debido a la lentitud en los trámites, el trato recibido por parte de las personas funcionarias, la realización de documentos o gestiones de forma incorrecta, que según se detalla atrasan los procesos u obligan a las personas usuarias a asistir nuevamente a la institución, lo cual resulta más molesto en el contexto de la pandemia, asimismo se indica insatisfacción debido a la falta de medidas sanitarias y algunas personas además consideran que el trámite que realizaron puede realizarse de forma virtual, en este último caso señalan algunos ejemplos como: sacar copias

Servicio presencial

al expediente, presentar escritos, descargar expedientes completos y brindar usuarios a gestión en línea.

Por último, es importante señalar que algunas personas, aunque en menor cantidad, también mencionaron otros motivos como: oficinas cerradas, falta de notificación cuando se suspenden audiencias o procesos, la no recepción de denuncias, dificultades para acceder a expedientes en los despachos y la falta de uniformidad en la información que se brinda entre las instancias judiciales.

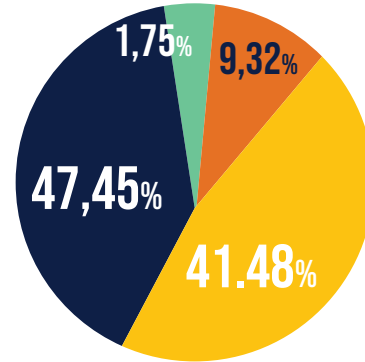
Al analizar la **satisfacción según la provincia** se identifica que las personas usuarias que asistieron a instancias judiciales ubicadas en la provincia de San José son quienes indican tener los mayores niveles de insatisfacción con el servicio, pues un 30% indicaron que se encuentran poco o nada satisfechas, seguido de Alajuela con 18% y Heredia con un 16%. Por su parte las provincias con mayores niveles de satisfacción corresponden a Guanacaste y Limón con un 89% de personas satisfechas o muy satisfechas y Puntarenas con un 88%.



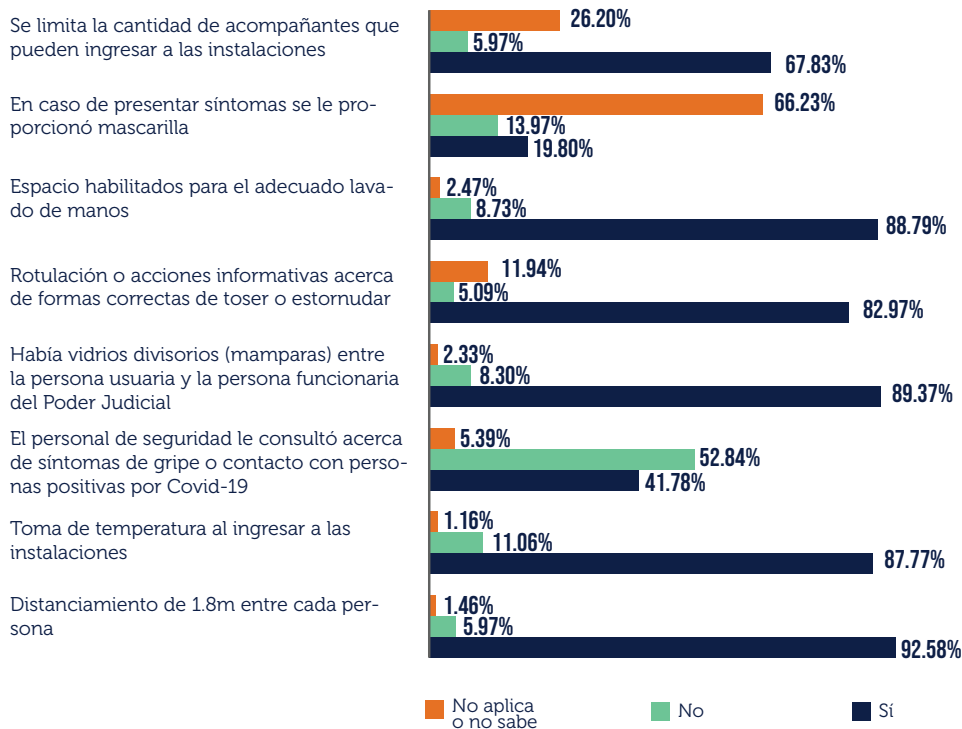
Percepción de las medidas sanitarias

Durante la crisis sanitaria se han implementado una serie de **acciones en la atención presencial que procuran evitar el contagio**, pero que también se convierten en un elemento importante en la percepción del servicio que tiene la persona usuaria.

De las personas entrevistadas que utilizaron el servicio presencialmente el **89% indicaron sentirse seguras o muy seguras con las medidas implementadas** durante su visita, sin embargo, el restante 11% indicó sentirse poco o nada seguro.



Además, se consultó acerca del cumplimiento de un total de ocho medidas sanitarias, y aunque en general se obtuvieron resultados positivos, se identifica que más del 50% de las personas indican que durante la visita no se les consultó si presentaban síntomas de gripe o si habían tenido contacto con personas positivas por COVID-19. A continuación se presentan los resultados de cumplimiento de las medidas consultadas:





ACERCA DEL SERVICIO NO PRESENCIAL

Servicio no presencial

Como se mencionó inicialmente un total de 318 personas entrevistadas utilizaron algún canal no presencial para acceder a los servicios y un total de 65 personas entrevistadas indicaron haber participado en audiencias virtuales. Debido a la particularidad e implementación gradual y reciente de las audiencias virtuales estas se analizarán de forma independiente en el último apartado de esta sección.

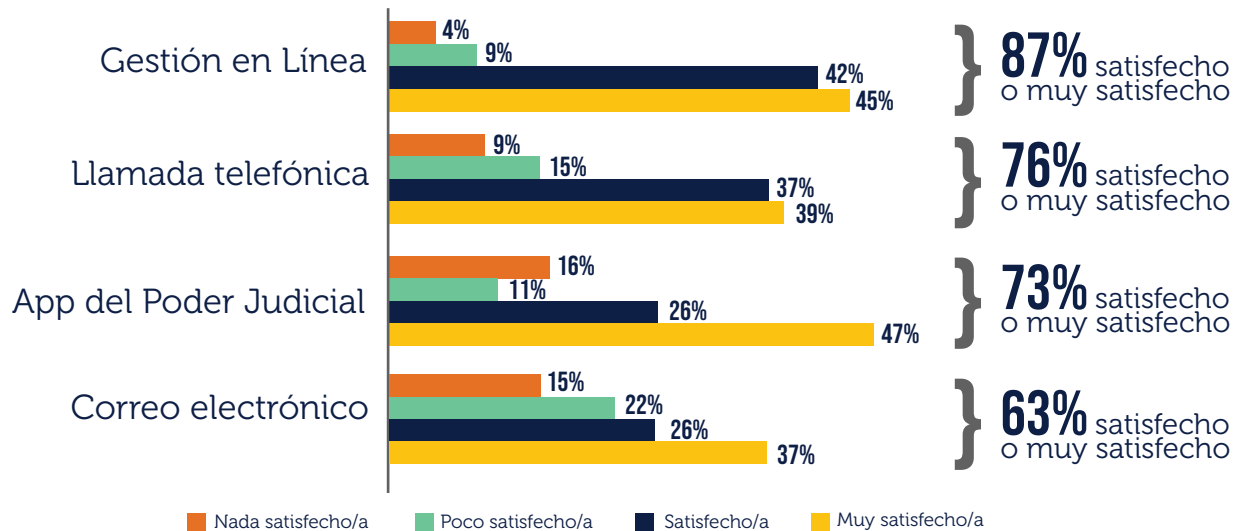
Uso de canales no presenciales y grado de satisfacción

De las 318 personas que utilizaron canales no presenciales se obtuvo mayor representación de aquellas gestiones realizadas mediante gestión en línea y llamadas telefónicas a las oficinas del Poder Judicial, según como se muestra en el siguiente gráfico:



En el caso de la App del Poder Judicial se obtuvo un porcentaje bajo de respuesta, sin embargo, es importante aclarar que esto no debe asociarse con bajo uso del canal, pues, aunque se realizó la solicitud correspondiente al departamento de Tecnologías de Información para colocar la consulta en la app esto no fue posible en el plazo en que se habilitó la encuesta, por lo tanto, la captación de estas respuestas fue muy limitada

Con respecto al **grado de satisfacción con el canal no presencial**, en general se observa que es positivo, aunque en el caso de las llamadas telefónicas debe entenderse que se recopila la opinión de las personas que lograron comunicarse por esta vía y ser atendidos/as, y no de quienes, a pesar de intentarlo, no lograron establecer una comunicación por este canal.



A continuación, se señalan algunos datos relevantes acerca de estos canales:

Gestión en Línea



Un total de 186 personas encuestadas utilizaron Gestión en Línea, y de estas un total de **160 indicaron que están dispuestas a volver a utilizar la herramienta**, esto equivale al 86% de ellas, además 161 personas señalaron que recomendarían a otra persona utilizarla, lo cual equivale al 87%.

App del Poder Judicial



Un total de 19 personas encuestadas utilizaron la App del Poder Judicial y 15 de ellas, el equivalente al **79%, indicaron que estarían dispuestas a utilizarlo nuevamente** y además recomendar el uso a otras personas.

Percepciones acerca de las audiencias virtuales

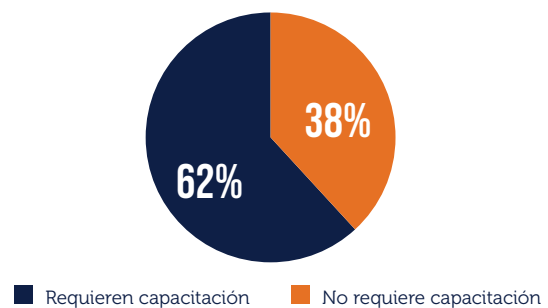
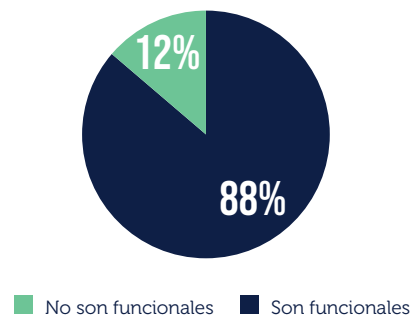
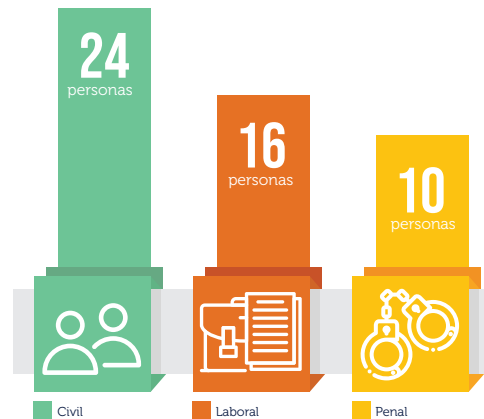
Se recibieron un total de 65 respuestas con respecto a audiencias virtuales, equivalentes al 8% de personas que utilizaron los servicios, esto permite un primer acercamiento para conocer la perspectiva de la persona usuaria en este tema.

Es importante señalar que, de las 65 respuestas recibidas, 56 corresponden a abogados/litigantes, lo cual equivale al 86% de ellas, además predominan las audiencias en materia civil, laboral y penal.

En general, un 88% de las personas indicaron que consideran que las audiencias virtuales **son funcionales**, mientras un 12% señaló que no las considera funcionales, quienes indicaron esto último, asistieron a audiencias virtuales en materia penal, laboral, civil o pensiones alimentarias.

Asimismo, se consultó a las personas usuarias si consideraban que previo a la audiencia requerían algún tipo de **capacitación en el uso de la herramienta tecnológica** mediante la cual se llevó a cabo la audiencia, ante lo cual el 62% indicó que requería este tipo de apoyo.

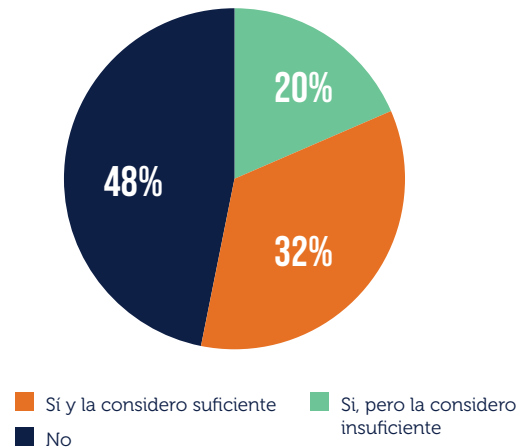
Sin embargo, de quienes indicaron requerir el apoyo, únicamente se le brindó la posibilidad de capacitarse al 25%, mientras que al 75% restante no se le brindó esta posibilidad. A pesar de esto, al consultar si **volverían a utilizar el servicio de audiencia virtual posteriormente a la crisis sanitaria, el 88% lo afirmó** mientras un 12% indicó que no las volvería a utilizar.





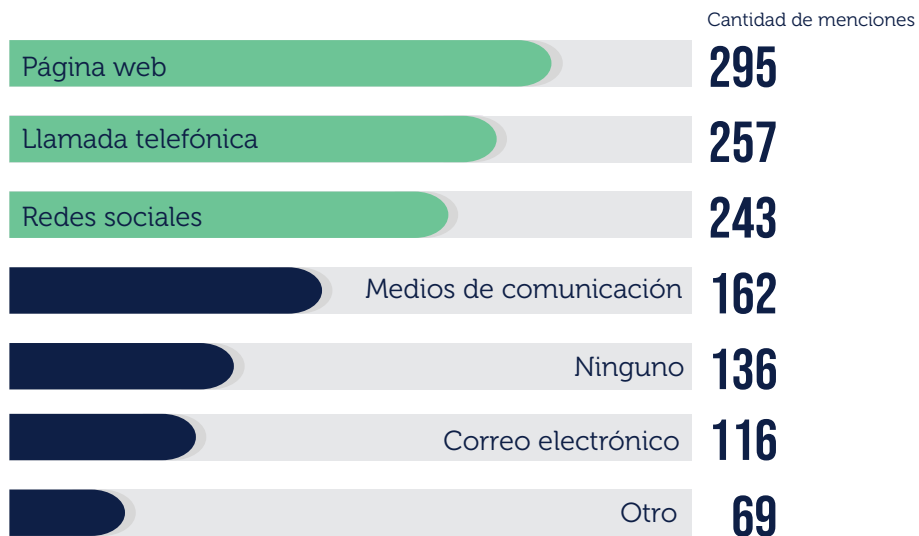
ACERCA DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La comunicación e información tienen un rol fundamental en el contexto actual, sin embargo, al consultar a la población usuaria si ha recibido información de los servicios del Poder Judicial durante la crisis sanitaria, el 48% señala no haber recibido información al respecto, y del 52% que sí ha recibido información el 20% indica que no la considera suficiente.



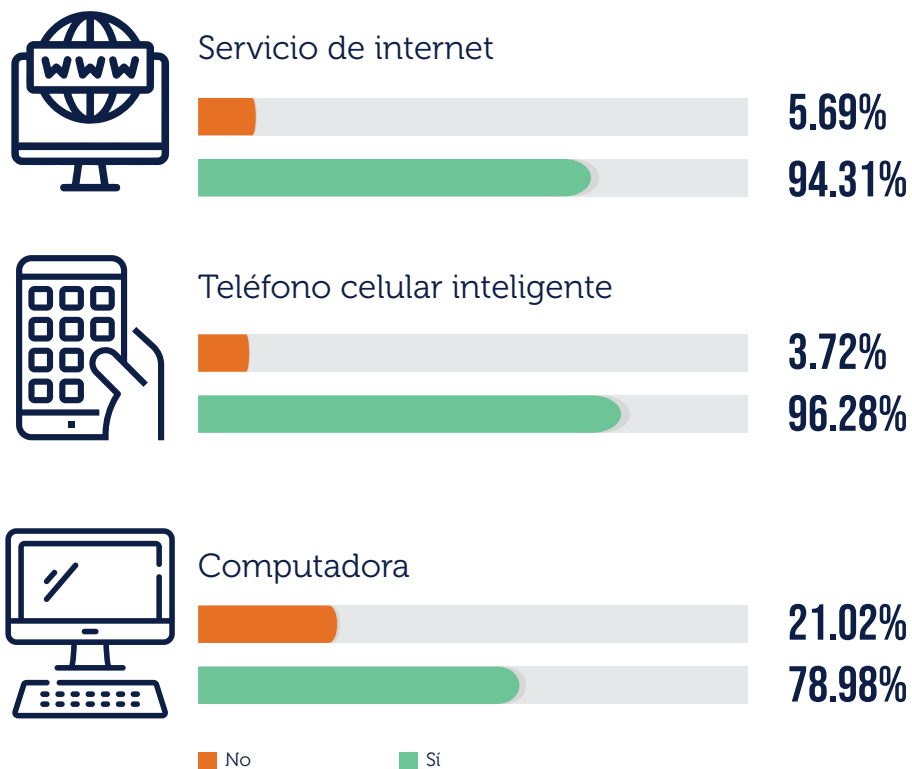
Medios de comunicación utilizados por las personas usuarias para informarse de los servicios del Poder Judicial

La mayor parte de las personas encuestadas señala que utiliza la página web del Poder Judicial, llamadas telefónicas o las redes sociales para informarse de los servicios, y dentro de los medios menos utilizado se ubica el correo electrónico.



Acerca del acceso a servicios por canales electrónicos

Al consultar a las personas usuarias acerca de la tenencia de aparatos electrónicos y acceso a internet para hacer uso de los servicios en línea, destaca un importante porcentaje de personas que indican que no poseen una computadora, por lo cual a la hora de diseñar e implementar mejoras en los canales electrónicos o generar nuevos servicios por estos medios, debe procurarse que estos sean accesibles mediante canales como el teléfono celular, cuya tenencia es más común en las personas usuarias de los servicios, según como se muestra a continuación:





**¿QUÉ DICEN LAS
PERSONAS USUARIAS?**

¿Qué dicen las personas usuarias?

Entre los principales comentarios recibidos en la encuesta destaca la necesidad de divulgar mayor información acerca de los servicios institucionales, mejorar la atención vía telefónica y correo electrónico e informar de la suspensión de audiencias con anticipación. Además, en relación con las medidas sanitarias existe una disconformidad con la aplicación de medidas por parte de las personas funcionarias judiciales, así lo evidencian algunas opiniones que se visualizan a continuación y que se amplían con detalle en el anexo 1 de este informe:

**“SI CONTESTARAN LOS
TELÉFONOS, NO SERÍA
NECESARIO VISITAR
LAS INSTITUCIONES”**

**“MAYOR DIVULGACIÓN
DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS
PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS
DEL PODER JUDICIAL”**

**“SOLICITAN CUMPLIR
LAS MEDIDAS SANITARIAS
AL PÚBLICO, PERO NO A LOS
FUNCIONARIOS”
// “UNA CANTIDAD IMPORTANTE
DE FUNCIONARIOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES
NO HACEN USO DE MASCARILLA,
CUBRE BOCAS O CARETAS, ESTO AL VISITAR
LA SODA, EL COMEDOR, LOS BAÑOS, LOS PASILLOS
E INCLUSO EN LAS MISMAS OFICINAS”**

**“DEBE HABER MAYOR
COMUNICACIÓN CON
RELACIÓN A LAS AUDIENCIAS,
ESTAS SE ESTÁN
SUSPENDIENDO
Y NO INFORMAN”**



CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación y análisis de las encuestas, se evidencia que la satisfacción con los canales presenciales y no presenciales es similar, aunque se valora de mejor forma el canal presencial, pues el 83% de las personas que los utilizaron se encuentran satisfechas y en el caso de los canales no presenciales corresponde al 81%.

Sin embargo, es importante señalar, que en el caso del servicio presencial las personas usuarias que acuden a las instalaciones físicas indican que lo hacen principalmente debido a que estiman que el trámite que requieren no se puede realizar de otra forma, o bien, intentaron comunicarse por otros medios y no recibieron la respuesta esperada o no obtuvieron ninguna respuesta.

Esto contrasta si se analizan los trámites más frecuentes que realizan quienes asisten de manera presencial, pues entre ellos se ubican la revisión de expedientes y solicitudes de información, los cuales pueden realizarse por medios electrónicos. Sin embargo, las personas deciden presentarse físicamente al no recibir una respuesta satisfactoria por otros canales, en especial destaca la preferencia por comunicarse vía telefónica y la baja respuesta que reciben por este medio.

Por su parte, las personas que se encuentran



insatisfechas con el servicio presencial, a manera general representan un porcentaje global relativamente bajo, que corresponde al 17%. Al analizar los principales motivos de insatisfacción externados se evidencia que la lentitud y el trato son los principales, seguido de las gestiones o documentos mal realizados, este último motivo ha provocado que algunas personas usuarias se vean en la obligación de asistir más de lo requerido, pues deben presentarse nuevamente a solicitar cambios en la documentación o corrección de los errores en las gestiones. En esta misma línea, es importante señalar que la provincia de San José presenta los mayores niveles de insatisfacción con respecto a las otras provincias, en esta zona el porcentaje de personas insatisfechas es de un 30% y entre los comentarios de insatisfacción recibidos también se reitera la lentitud y el trato como principales causas.

En relación con las medidas sanitarias, en general se evidencia una aceptación por parte de las personas usuarias, quienes en su mayoría se sienten seguras al visitar las instalaciones, no obstante, como se mencionó, se debe procurar el cumplimiento de la medida que establece la consulta a las por síntomas de COVID-19 o contactos positivos al ingresar a las instalaciones, pues esta medida es la que se percibe con mayor grado de incumplimiento, a pesar de estar especificada en el "Protocolo para el ingreso de la persona usuaria a las instalaciones del Poder Judicial y para la limpieza de áreas con motivo del COVID-19", aprobado por el Consejo Superior en abril del presente año 2020.

Con respecto a los servicios no presenciales, se analizó el uso de varios canales como la plataforma de gestión en línea, la página web institucional, llamadas telefónicas, correo electrónico y la app móvil del Poder Judicial. Según las respuestas recibidas, el sistema de gestión en línea es el que presenta mayor demanda, seguido de las llamadas telefónicas como mecanismo para consultas.

De las personas encuestadas que indicaron haber utilizado gestión en línea, se evidencia un alto grado de satisfacción, pues el 87% indicaron estar satisfechas o muy satisfechas con la herramienta, aunque es importante señalar la insistencia de las personas usuarias con respecto a la necesidad de modernizar esta plataforma y en especial habilitar la funcionalidad de descarga de expedientes completos, por otra parte, el canal con menor grado de satisfacción es el correo electrónico, pues únicamente el 63% de las personas que lo utilizaron indicaron estar satisfechas con el servicio recibido.

En el caso de las llamadas telefónicas, se evidencian disconformidades debido a que las líneas no se atienden, o se atienden, pero no se resuelve lo requerido, además se menciona una falta de estandarización de criterios a nivel de la

institución, pues en algunos casos en que se establece comunicación varían las respuestas que se dan a las personas usuarias dependiendo de la oficina con la que se comuniquen.

En general, las personas usuarias destacan su preferencia por utilizar canales no presenciales durante la emergencia, pero reiteran que estos no siempre son efectivos o no permiten realizar todas las gestiones requeridas y por esta causa deben desplazarse a las instalaciones físicas.

Por otra parte, con respecto a la realización de audiencias virtuales es importante señalar que es posible realizar un primer acercamiento exploratorio a los datos, pues de las 861 personas que utilizaron los servicios institucionales, únicamente 65 indicaron haber utilizado el servicio de audiencia virtual, lo cual, en términos porcentuales equivale a un 7,55% de las personas; además, para el momento de la realización de la encuesta, las audiencias en esta modalidad se estaban implementando de forma gradual en las diferentes materias, por lo cual es conveniente realizar un análisis a profundidad de este tema en un futuro cercano, una vez que estas se hayan implementado de forma estable en la mayor cantidad de materias en las que sea oportuno y viable.

Para efectos del presente estudio, se vislumbra una ventana de oportunidad debido a que las personas en su mayoría indicaron que consideran funcionales las audiencias virtuales, además, el 88% de las personas indican que volverían a utilizar este servicio aún después de la crisis sanitaria, por lo cual se puede intuir que están funcionando como un canal seguro que posibilita la continuidad del servicio. Sin embargo, es importante mencionar que un porcentaje elevado de las personas que participaron de las audiencias virtuales indicó que considera que requería capacitación en el uso de herramientas tecnológicas como teams u otras para acceder al servicio, además señalan oportunidades de mejora como la posibilidad de realizar audiencias virtuales híbridas, es decir audiencias donde alguna de las partes se encuentre de forma remota mientras otras lo hagan de manera presencial; se menciona también reconsiderar que la realización de estas mediante modalidad virtual quede a voluntad de las partes, pues según se indica, en ocasiones las partes no desean hacerlo por este medio por conveniencia de que el proceso judicial se atrase o no se lleve a cabo.

Por último, a pesar de los esfuerzos institucionales, los resultados señalan que un alto porcentaje de personas usuarias perciben que la información disponible acerca de los servicios no es suficiente o del todo no reciben información al respecto, en esta misma línea, indican que los canales que más utilizan para informarse son: la página web, las redes sociales y las llamadas telefónicas.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados generados y las observaciones recibidas por parte de las personas usuarias, se recomienda:



Fortalecer los esfuerzos informativos realizados hasta el momento, principalmente en la página web del Poder Judicial y a través de redes sociales, las cuales se ubican entre los canales de comunicación más utilizados según la perspectiva de las personas usuarias, de forma que se profundice en los servicios que se pueden realizar por canales electrónicos.



Priorizar la atención de canales de asistencia para acompañar a las personas usuarias que lo requieran y solventar consultas de casos específicos que estas llevan en la institución, en especial se debe procurar la atención de todas las líneas telefónicas institucionales de forma que la persona usuaria no perciba la necesidad de asistir presencialmente para ser atendida. Debe ordenarse a las oficinas judiciales garantizar la adecuada y suficiente atención de este canal. Se estima prioritaria la atención de este requerimiento, sea mediante la dotación de la tecnología correspondiente para empelados en teletrabajo o mediante el fortalecimiento de la cantidad de personas que deben realizar esta tarea presencialmente.

Asimismo, es necesario establecer una mejor comunicación a nivel interno, y que no varíen las versiones de respuestas que se dan a la persona usuaria dependiendo de la instancia en la que realiza la consulta, sino que se brinden respuestas oportunas y consistentes, pues dentro de las observaciones realizadas por personas usuarias se evidencia una problemática de evasión de la consulta e inconsistencia en las respuestas, es decir, a las personas usuarias se les traslada a diferentes líneas telefónicas y se les brindan respuestas confusas que difieren entre las diferentes instancias a nivel interno de la institución.



Con respecto al sistema de **Gestión en Línea**, se debe potenciar su uso y es necesario valorar la posibilidad de incluir nuevos servicios que se puedan realizar por este medio, a la vez que se mejoran los que se brindan actualmente. Debido a que se encontraron comentarios que respaldan el requerimiento se estima necesario que se priorice la descarga de expedientes como una mejora al sistema de gestión en línea. De realizarse esta mejora, es necesaria la divulgación de este servicio para evitar el traslado de personas usuarias para requerir copias de los expedientes.

También como una recomendación en este tema, se debe procurar que en procesos de rediseño del sitio se facilite la realización de trámites a través de teléfono celular, pues la tenencia de este aparato es más común que la tenencia de una computadora según lo señalado en la encuesta, y esto podría ser aún más evidente en personas de escasos recursos económicos que acceden a los servicios de justicia.



Con respecto a la **aplicación de las medidas sanitarias**, se recomienda reiterar nuevamente a los oficiales de seguridad acerca de la medida adoptada en el "Protocolo para el ingreso de la persona usuaria a las instalaciones del Poder Judicial y para la limpieza de áreas con motivo del COVID-19" con respecto a la consulta de síntomas o contacto con personas positivas, pues es la que más se incumple de acuerdo a la percepción de las personas. También debe realizarse una verificación a nivel de todas las instancias para identificar que las piletas de lavado de manos, dispensadores de alcohol u otras infraestructuras que se hayan instalado de forma provisional con motivo de la pandemia cumplan con los requerimientos de las personas con discapacidad y estas tengan la posibilidad de lavarse las manos, hacer las filas que correspondan en las afueras de las instalaciones y acceder adecuadamente al servicio en el contexto de la emergencia sanitaria, pues se recibió un comentario de una persona usuaria que visitó el Circuito Judicial de San José para entregar documentos en un proceso de materia penal y observó que la pileta no se encuentra a una altura adecuada para una persona con discapacidad física que requiere el uso de silla de ruedas.

ANEXO 1

¿Qué dicen las personas usuarias?

A continuación, se presentan algunas observaciones de las personas usuarias, que buscan evidenciar las vivencias de estas personas al utilizar los servicios institucionales durante la crisis sanitaria:

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Acerca de medidas sanitarias

Incumplimiento de medidas en personas funcionarias

A los servidores judiciales no se les exige el lavado de manos antes de ingresar al edificio, pero a las personas usuarias sí // Solicitan cumplir las medidas sanitarias al público pero no a los funcionarios // Una cantidad importante de funcionarios dentro de las instalaciones no hacen uso de mascarilla, cubre bocas o caretas, esto al visitar la soda, el comedor, los baños, los pasillos e incluso en las mismas oficinas, para lo anterior basta con sentarse unos minutos y observar el comportamiento de los funcionarios, es una falta grave ya que reprimen a las personas usuarias que no hacen uso de medios de protección, pero ustedes si tienen un derecho de no utilizar ningún dispositivo sin ninguna sanción// Al principio los funcionarios judiciales no utilizaban los dispositivos de salud // Que en las diferentes sucursales el personal siga las medidas de seguridad establecidas para beneficio de toda la comunidad que utiliza los servicios // Que la obligación de usar



mascarillas sea para todas las personas incluyendo los funcionarios judiciales// Es preocupante que en la Fiscalía, el personal a lo interno no use mascarilla o careta para protegerse entre compañeros, pero si mantienen muy bien las medidas hacia las personas usuarias // Noté que en el interior del despacho no usan mascarilla ni careta // Se le debería de aplicar las medidas de seguridad a los funcionarios al igual que a los usuario // Exigencia de uso de mascarilla y toma de temperatura al ingreso para las personas servidoras judiciales, como medida de seguridad// el empleado del poder judicial debe hacerse el lavado de manos antes de ingresar al edificio he visto como muchos empleados del poder judicial a la hora de ingresar se bajan la mascarilla o simplemente no la usa adentro del juzgado por el hecho que están al otro lado de la ventanilla o carpeta divisora//

Logística en el ingreso u atención

Ordenar mejor el ingreso de personas usuarias y también el orden en cuanto al lavado de manos // Mucha fila en el lavado de manos, sobre todo al secarse las manos// Tema del distanciamiento no se está respetando en las bancas de los despachos y en las afueras del edificio// Que tomen la temperatura y pregunten si ha tenido síntomas respiratorios// Deberían rotular el piso para distanciamiento. También poner la indicación de dónde esperar si no puede ingresar a la oficina// Remodelación de los cubículos donde se interponen las denuncias porque a pesar de ser incomodos cuesta la comunicación con la persona que está tomando la denuncia // Cuando cierren por desinfección, indicar con un letrero al ingreso del edificio, la nueva entrada y hasta que hora va a estar cerrado ese acceso // No dejar entrar a las personas que no portan mascarilla o careta o a las personas que portan mascarilla y no se la ponen bien// no todo el personal que atiende usa mascarilla, la mampara es una mini mampara ose está para la atención del público, eso no garantiza que no se de un contagio// Exigir el lavado de manos a la entrada al agua edificio, las veces que he ido he visto que no todas lo hacen// Ser más estrictos con las personas que ingresan y presentan algún síntoma de resfrío o tos, y vigilar que todas personas usen debidamente las máscaras o tapabocas, y usen las medidas de limpieza antes de ingresar//

Ausencia de lavatorios de manos o lavatorios no adecuados

Habilitar lavamanos al ingreso de la instalación en el Juzgado de San Isidro Heredia // Que pongan un poco más de cuidado a las medidas sanitarias, en el Juzgado de San Isidro Heredia// Poner el lavamanos afuera, en el Juzgado de

San Rafael Heredia// En el Juzgado San Rafael, poner lavamanos antes de ingresar a ser atendido porque no tienen// Poner un lava manos al ingresar al edificio de la Defensa Pública Penal en Heredia// exigir siempre de manera estricta el distanciamiento social dentro de las instalaciones// La pila para lavarse las manos en la entrada, debe ser accesible para personas con discapacidad, es decir estar a una altura razonable para que las personas usuarias de silla de ruedas puedan lavarse las manos adecuadamente.

Medidas en audiencias presenciales

Las audiencias físicas no cumplen con las medidas del distanciamiento lo que se complica cuando se dan por horas // Habilitar espacios adecuados para las audiencias, donde pueda existir el distanciamiento adecuado, que no haya hacinamiento// Hacer salas más espaciosas para las audiencias y ventiladas, espacios muy reducidos de la audiencias solo laboral y penal están bien

Realización de audiencias virtuales

Audiencias virtuales

Comentarios positivos: Que las audiencias se mantengan de manera virtual en las diferentes ramas del derecho // Que se amplíe en lo posible y que sea procedente las audiencias virtuales en otras materias como Familia y Pensiones //

Comentarios negativos: Falta un mejor equipo, no se cumplen con las formalidades que se deben seguir para que la prueba testimonial no sea alterada. Para algunas personas la situación es incómoda porque no es conocida inclusive para el mismo juez que tiene que estar atento al uso del equipo virtual y no a una forma debida para llevar la audiencia, esto causa distracción y se cometen errores // Considera que las audiencias virtuales en materia penal son muy impersonales, no le permite al Juez tener ese contacto directo con las partes// La virtualidad de las audiencias no es lo mismo, lo mejor sería presencial y aplicar protocolos // De poco sirven las audiencias virtuales si debemos desplazarnos al juzgado a retirar el audio de la audiencia.

Sugerencias para audiencias virtuales

La implementación de las audiencias virtuales no debe quedar sujeta a la voluntad de las partes, eso puede convertirse en medidas dilatorias para la parte que no le sirve que el proceso avance // Inducciones para las audiencias virtuales, tipo simulacro antes de cada audiencia // Que se tome en consideración realizar audiencias virtuales híbridas, es decir si alguna de las partes no puede presentarse al despacho que le permitan participar de la audiencia por medio virtual // El Poder Judicial debería capacitar a los abogados en la utilización de herramientas tecnológicas, como teams, para la realización de las audiencias// Avisar p conectarse con antelación, no cuando ya se va a celebrar la diligencia // Con respecto al uso de teams, tuve que buscar capacitación por medio de Google en forma rápida.

Suspensión de audiencias virtuales

Cancelaciones

Sumamente irresponsable de parte del Poder Judicial las acciones que ha tomado en relación a la suspensión de los juicios a pesar de la mora judicial que ya tenían ahora es peor, y se tratan de cubrir con esta pandemia // Necesito que no me cancelen la audiencia de pensión alimentaria que tengo por motivo que no puedo pagar ese monto establecido mil gracias por su ayuda // Los casos deberían de ser reprogramados de nuevo// Reprogramar las audiencias de manera pronta para no retrasar los procesos máxime cuando se trata de definitiva de condición legal de las personas menores de edad a cargo del PANI//

Notificaciones

Que se le informe con anticipación a las personas usuarias sobre la cancelación de diligencias judiciales // Unificar criterios entre los despachos judiciales en algunos cancelan audiencias por estar en zona naranja y en otros no y no notifican// Debe haber mayor comunicación con relación a las audiencias, estas se están suspendiendo y no informan. si se toman las medidas correspondientes, no se justifica la suspensión de audiencias cuando hay pocas personas para la misma // No se me informó una vez que visité el Juzgado de Familia que se había suspendido la audiencia, esto sin considerar que las personas usuarias veníamos de largo// Avisar si suspenden audiencias// la notificación llega días después de la fecha en la que debió celebrarse la audiencia, por lo que conside-

ro muy importante que notifiquen a las partes la situación de las audiencias con antelación//

Atención vía telefónica y correo electrónico

Mejorar la atención telefónica, que atiendan consultas porque es imposible que contesten // En el juzgado de Violencia Doméstica de Cartago la atención telefónica siempre ha sido muy mala, no contestan // Que contesten los teléfonos en Juzgado Pensiones Heredia // Que se atiendan las líneas telefónicas en el Juzgado de Pensiones de Corredores // Reforzar respuestas por medio del correo electrónico y teléfono, en la Defensa Pública// Mejorar el acceso por teléfono en todo el país // Si contestaran los teléfonos, no sería necesario visitar las instituciones. Además, en lo contencioso, antes del virus, no daban información por teléfono. Sería excelente que se pudiera dar la información que uno necesita// Mejorar la atención telefónica// Contestar los teléfonos del despacho, timbra y no contestan, en tiempos de pandemia se debe mejorar ese servicio// Mejorar la atención telefónica y la agilidad en los procesos judiciales// Mejorar la atención telefónica en el juzgado de cobro, ya que debido a la pandemia es un medio de comunicación importante y en muchas ocasiones cuesta comunicarse // Se ha afectado la atención telefónica (no contestan) // Funcionarios en teletrabajo deben estar disponibles para contestar llamadas // No atienden teléfonos // La atención telefónica es buena, el problema está en que como ahora el resto de los funcionarios están en teletrabajo no pueden suministrar la información requerida en el tiempo requerido, lo importante sería que por una orden de la Secretaría, los funcionarios puedan responder los correos que se les envíen, y no condicionar solo las llamadas, aclaro esto no sucede en todos los despachos, en algunos si reciben correos // En tiempos de Pandemia existen oficinas que no contestan el teléfono en todo un día // Los despachos de cobro nunca contestan los teléfonos es imposible saber sobre avances de procesos// Es bastante difícil que contesten el teléfono en los despachos. Familia en Grecia por ejemplo // El tiempo de respuesta del correo electrónico, para solicitar acceso a un expediente es demasiado lento. Además, cuando las oficinas están cerradas, nadie contesta el teléfono y uno no puede o no debería ir presencialmente a las oficinas para pedir ese acceso // debería de colaborarse al menos con información vía telefónica ya que por correo según me indicaron en este despacho no brindan información muy diferente a otros juzgados donde vía correo nos brindan la información pertinente // Llamadas por teléfono imposible trato de llamar tribunal contencioso y nada // imposible comunicarme vía telefónica // No hay manera que se contesten correos de oficinas

judiciales ni el teléfono, se debe intentar demasiado para que atiendan// Mejorar la atención telefónica

Necesidad de información

Más información publicitaria de cómo acceder a la página y a su uso según se requiera // Mayor divulgación de los medios electrónicos para acceder a los servicios del Poder Judicial // Informar más sobre los tramites por medio de correo // Mejorar la comunicación sobre los servicios brindados durante la pandemia // Realizar mayor divulgación de los servicios que se están brindando // Que brinden mayor información sobre los servicios que brinda el Poder Judicial en época de pandemia no solo por redes sociales, sino también canales de comunicación como televisión, ya que muchas personas no tienen acceso a medios tecnológicos, principalmente personas adultas mayores// Deberían brindar información más precisa con botones más accesibles dentro de la página // Guiar más a las personas esta situación es nueva para todos// Los circulares de la Corte son ininteligibles y la página web del Poder Judicial está muy desactualizada e incompleta // Informar a las usuarias sobre cuáles servicios se encuentran abiertos y con atención al público ya que muchas no cuentan con los recursos tecnológicos para realizar trámites de manera virtual y deben apersonarse, capacitar más al funcionariado de primera atención en sensibilización de género y enfoque de derechos humanos, porque son muchas las quejas que se reciben de las mujeres en relación a un mal trato por parte de las y los funcionarios judiciales o a una omisión de información o información que no comprenden// Más divulgación de información por medios de comunicación masiva, cómo televisión y radio// Que exista un tipo de comunicación visible en las oficinas y por las diferentes redes sociales, que especifiquen el posible tiempo de evacuación de sus consultas// Que den a conocer más la aplicación y especifiquen todo lo que se puede hacer en ella para que se agilicen tramites y haya menos gente presencial // Se requiere más información y mayor divulgación de cómo opera el sistema // Me parece que si el Poder Judicial cuenta con una base de datos de los litigantes (medio de notificación) debería informar por ese medio todo lo relacionado con el COVID-19 y medidas que toma el poder judicial ya que uno se entera por la prensa // Más información que promueva los servicios en línea // Es bueno que tengan un call center para dudas o algún servicio sencillo que puedan dar, también el uso de medios escritos pueden ser mensajes de Facebook y el uso de email // Mantener informado al usuario de los procesos.

Observaciones positivas

El servicio en línea muy bueno // Servicios accesibles y de calidad // Los felicito han sabido dar atención oportuna e inmediata al servicio por la emergencia // Me han mantenido comunicada por medio telefónico, estoy muy satisfecha // Gracias porque me ayudaron a no exponerme al COVID // Muy bueno que apliquen encuestas // La atención es muy buena y el personal está muy capacitado para atender a personas como yo que sin conocer algún proceso ellos me aconsejaron les agradezco la ayuda y la seguridad que dan en medio de esta pandemia // Las distancias son adecuadas y dan buena atención.

