

ISSN: 2215-5945

Resultados de Gestión

2021

Una mirada hacia adentro



ISSN: 2215-5945

www.contraloria.poder-judicial.go.cr

Contraloría
de Servicios
Poder Judicial

Contraloría
de Servicios
Poder Judicial

Redacción:

Jorge Quesada Villalobos

Datos estadísticos:

Carmen Chang Ku

Diseño gráfico:

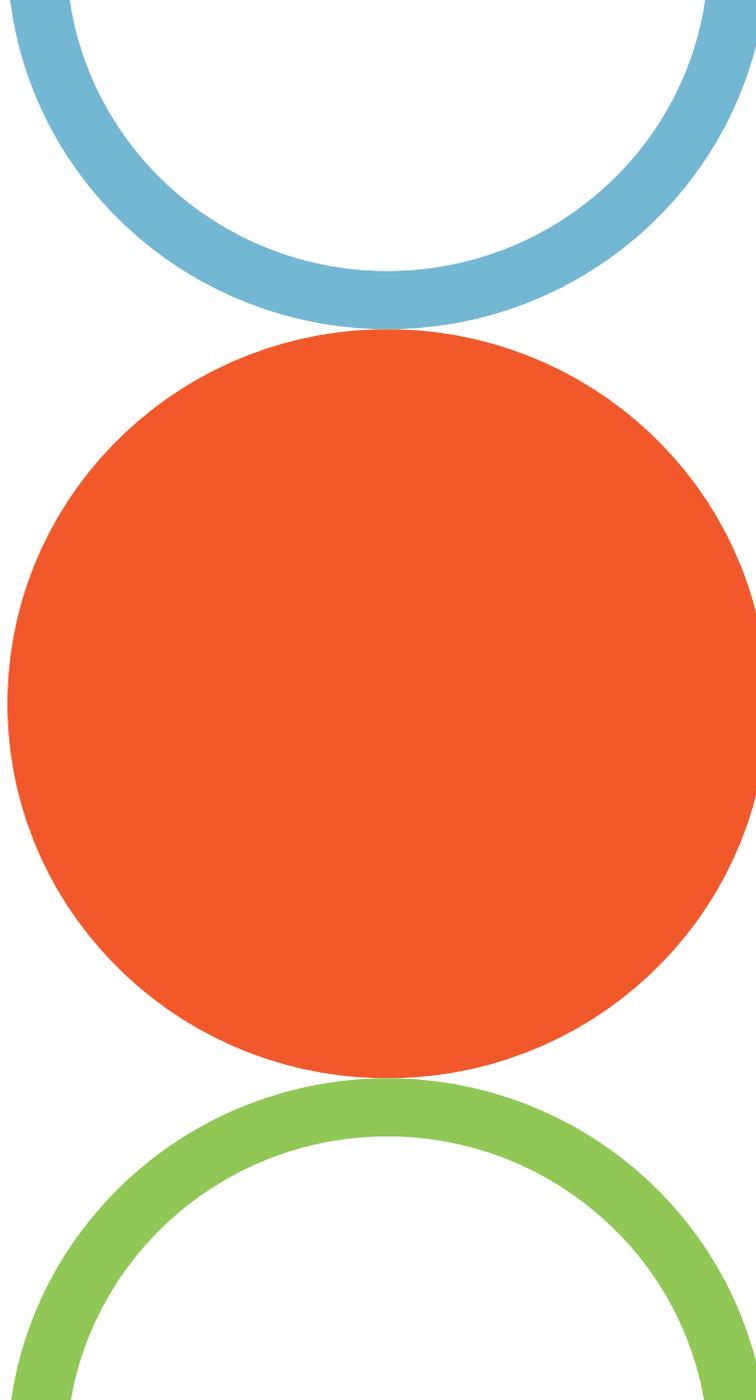
Maikel Bonilla Chinchilla

Dirección:

Erick Alfaro Romero

**Resultados
de Gestión**

2021



Contenido

Presentación	6
Datos generales	8

Gestiones	10
Ámbito Jurisdiccional	12
Ámbito Auxiliar de Justicia	24
Ámbito Administrativo	30

Contacto con la ciudadanía	36
Material Informativo	38

Informes	44
-----------------	-----------

Proyectos	52
Modelo Integral de Atención al Público	54
Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarías	58
Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Costarricense	60

Estudios	62
Seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en el Poder Judicial	64
Percepción del servicio médico para personas funcionarias	66

En resumen	70
Anotaciones	74
Nuestras sedes en todo el país	76

> Presentación

Estar a la altura de las expectativas de las personas usuarias es uno de los principales o por qué no, el principal reto que enfrentan las instituciones públicas, indistintamente del servicio que brinden a la población.

Teniendo en consideración eso, trasciende la labor de las Contralorías de Servicios como canalizador de esas expectativas de servicio, convirtiéndose en órgano indispensable para las autoridades superiores en cuanto a la identificación de oportunidades de mejora.

Para cumplir con esta responsabilidad de manera pertinente, corresponde realizar un abordaje serio y responsable que permita no solo diagnosticar la situación actual de la institución desde la perspectiva de servicio, sino construir y proporcionar herramientas que faciliten la comprensión de los fenómenos que afectan los diferentes servicios, de forma tal que se puedan realizar análisis más balanceados, a partir de información confiable. Durante el 2021 precisamente ese ha sido el énfasis de la gestión de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

La construcción de un catálogo de servicios institucional, así como el desarrollo de encuestas orientadas a comprender el funcionamiento del modelo de servicio del Poder Judicial. La construcción de una propuesta para incorporar la percepción ciudadana de los servicios a la evaluación de desempeño

institucional formaron parte de las actividades desplegadas durante el año que reseñamos.

Estos trabajos, junto con el abordaje de miles de gestiones de las personas usuarias, sean quejas, sugerencias, consultas o felicitaciones, constituyen una base de conocimiento cuantioso para la mejora de la prestación de los servicios.

En esa línea, la realización de trabajos comunicativos en conjunto con otras áreas institucionales, también se constituye en un aporte valioso en tiempos donde, a raíz de la pandemia, existe necesidad de mayor orientación para proteger a las personas, pero garantizándoles el acceso a los servicios institucionales.

Con este informe de gestión, el cual hemos denominado: **Una mirada hacia adentro**, precisamente por el reconocimiento de la importancia de mejorar en identificar aspectos de nuestro servicio que puedan potenciar la atención de las necesidades de las personas usuarias, pretendemos evidenciar las acciones que no solo dan fiel cumplimiento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, sino también al compromiso institucional de proporcionar a las usuarias y usuarios, principalmente aquellas en condiciones mas vulnerables, un servicio accesible y de calidad.

La tarea no es sencilla, sabemos que las expectativas son altas, pero apuntamos a que podamos estar a la altura de los requerimientos que la sociedad exige. Nuestro compromiso será siempre la excelencia.



Erick Alfaro Romero
Contralor de Servicios a.i.



Datos Generales

En el 2020, primer año de crisis sanitaria causada por la pandemia, la tendencia en la presentación de gestiones y consultas fue a la baja. Sin embargo, diferentes factores tales como el avance en la vacunación, cumplimiento de protocolos sanitarios, promoción de los servicios

digitales, entre otros, generaron que durante 2021 se presentara un crecimiento en la presentación de requerimientos de servicio por parte de las personas usuarias, acercándose estadísticamente a un periodo prepandémico, como lo fue el 2019.

Consultas

104.240 Consultas recibidas
+276 con respecto a 2020

De acuerdo con los datos, las personas requirieron más información por canales no presenciales, sobre generalidades del servicio y el Sistema de Gestión en Línea

Canales de atención

Línea 800-800-3000	↑ 81%
Presencial	↓ 11%
Formulario Web	↓ 5%

Temas de consulta

Consultas Generales	↑ 61%
Sistema de Gestión en Línea	↑ 23%
Depósitos Judiciales	↓ 5%

Gestión en Línea

24.915 accesos entregados
+1.241 con respecto a 2020

El esfuerzo institucional en la promoción de trámites digitales se ve reflejado en la alta demanda de generación de accesos para el uso del Sistema de Gestión en Línea.

Gestiones

9.021 Gestiones tramitadas
+729 con respecto a 2020

Las personas usuarias han retomado su preocupación por el avance de sus procesos judiciales, lo que se refleja en el incremento de gestiones.

- 50%** Se identificó afectación en el servicio
-8% con respecto a 2019
- 68%** Son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago

Comportamiento en los últimos 3 años



Total de Gestiones por materia



¿Quién se queja?



Gestiones



En este apartado se muestran datos de las gestiones presentadas por personas usuarias, asociados a los diferentes ámbitos que conforman la institución (jurisdiccional, auxiliar de justicia y administrativo). Se detallan las materias judiciales con mayor cantidad de inconformidades, comportamiento mensual, distribución por sexo, despachos con más gestiones, identificación de los principales problemas de servicio, entre otros.

Ámbito Jurisdiccional

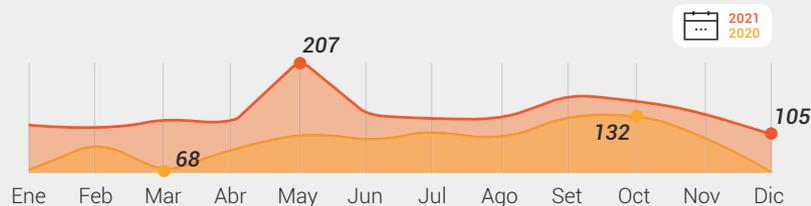
**El análisis integral de este ámbito se realiza en función de la materia a la que se asocian las inconformidades.*

80%
(7.144 gestiones)

Porcentaje de gestiones que corresponde a este ámbito

1º Cobro Judicial

Comportamiento mensual



Gestiones recibidas

1.615

+425 con respecto a 2020



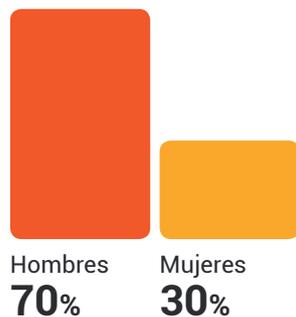
Del ámbito jurisdiccional son de esta materia

Esta materia representa casi un cuarto del total de las gestiones presentadas por personas usuarias durante 2021. Esto la ha convertido en la materia judicial con mayor cantidad de inconformidades, debido al aumento significativo (36%) en comparación con el año anterior.

Si bien existe un pico en la entrada de gestiones durante el mes de mayo, no resulta posible establecer una causa específica que explique este comportamiento, que a lo largo del periodo fue relativamente constante.

Distribución por sexo

Como se aprecia, siete de cada diez gestionantes en esta materia, son hombres.



Despachos con más gestiones

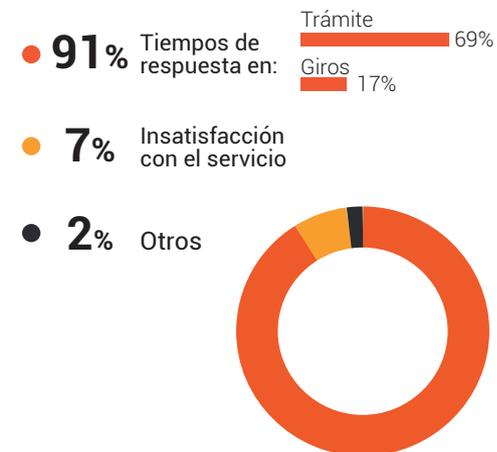
1	Juzgado 3ero Esp. de Cobro +176 con respecto a 2020	331
2	Juzgado 1ero Esp. de Cobro +92 con respecto a 2020	282
3	Juzgado 2do Esp. de Cobro +59 con respecto a 2020	194
4	Juzgado Esp. de Cobro de Cartago +37 con respecto a 2020	188
5	Juzgado de Cobro Alajuela +7 con respecto a 2020	93

Estos representan el 67% de las gestiones de esta materia

Principales problemas del servicio

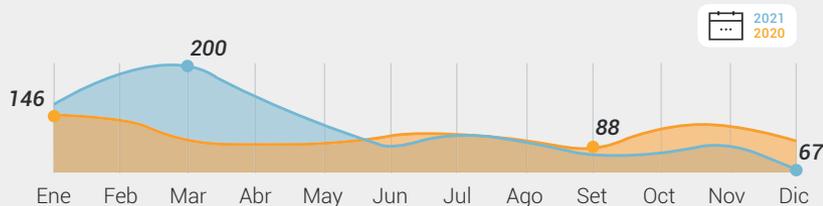
La principal inconformidad en este servicio es la excesiva duración del trámite de los expedientes judiciales. Específicamente se evidencian dos áreas de interés, la primera es la demora en la resolución de escritos (solicitudes como levantamiento de embargo, dar por terminado, etc.) y la segunda a raíz del proceso de giro de dineros.

Es importante tomar en consideración que estas gestiones son presentadas, mayormente, por la parte actora por medio de su representación legal, a diferencia de la parte demandada quien acude sin intermediación.



2° Pensiones Alimentarias

Comportamiento mensual



Gestiones recibidas

1.452

+106 con respecto a 2020



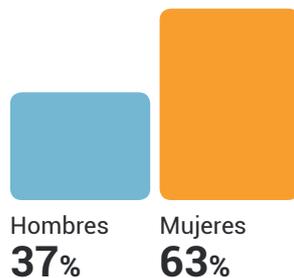
Del ámbito jurisdiccional son de esta materia

En el periodo anterior (2020) esta materia estuvo en primera posición en importancia numérica, representando un 21% del total de las gestiones. Aunque para el 2021 bajó al segundo lugar, esto no significa una reducción de las inconformidades, por el contrario, incrementaron en un 8%.

Como se interpreta de la gráfica, en los primeros tres meses del periodo se recibe una alta cantidad de gestiones, lo cual se podría atribuir a que es una época de trámites relevantes, como el pago o impago de aguinaldos, salario escolar, o solicitudes de gastos extraordinarios de entrada a clases.

Distribución por sexo

Siete de cada diez personas que acuden a la Contraloría de Servicios son mujeres. quienes en su mayoría figuran como parte actora en su proceso judicial.



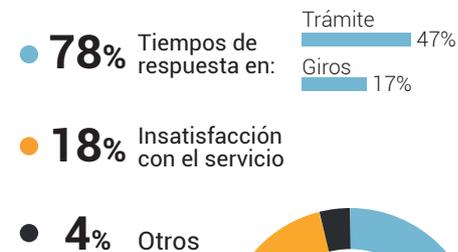
Despachos con más gestiones

1	Juzgado PA del II CJSJ +62 con respecto a 2020	208
2	Juzgado PA Cartago +51 con respecto a 2020	154
3	Juzgado Contrav. y PA San Carlos Ingresa nuevo	106
4	Juzgado Contrav. y PA Liberia -23 con respecto a 2020	89
5	Juzgado Contrav. Corredores -12 con respecto a 2020	76

Estos representan el 44% de las gestiones de esta materia

Principales problemas del servicio

En esta materia los reclamos se asocian principalmente con la duración de los procesos y menormente se muestra una insatisfacción con el servicio recibido.

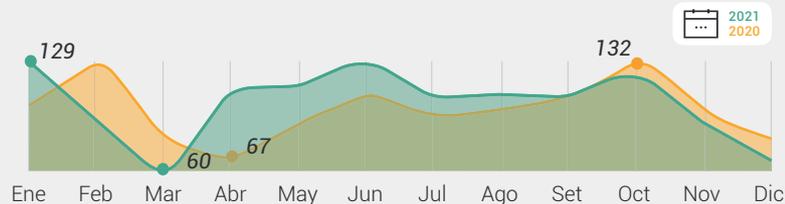


En cuanto al primer problema, se evidencia una prominente cantidad de quejas respecto a la resolución de escritos, sin embargo, revierte importancia el giro de dinero a las partes, en especial a la parte actora.

El trato o insatisfacción del servicio incluye gestiones que se asocian con trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, incumplimiento de deberes, etc.

3° Laboral

Comportamiento mensual



Gestiones recibidas

1.254

+103 con respecto a 2020



Del ámbito jurisdiccional son de esta materia

Al igual que el periodo anterior, la materia laboral se mantiene en el tercer lugar de relevancia numérica, en cuanto a recepción de inconformidades, sin embargo, 2021 tuvo incremento de gestiones del 9%.

Como se desprende de la gráfica, existe un comportamiento sostenido en la recepción de gestiones entre los meses de abril a octubre, con tendencia a la baja en los meses de noviembre y diciembre.

Distribución por sexo

Seis de cada diez personas que acudieron a la Contraloría de Servicios en esta materia, son hombres que, en su mayoría, figuran como parte actora del proceso.



Despachos con más gestiones

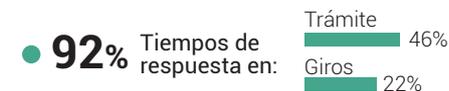
1	Juzgado Trabajo del I CJSJ +74 con respecto a 2020	347
2	Juzgado Trabajo del II CJSJ +2 con respecto a 2020	258
3	Sala Segunda +1 con respecto a 2020	92
4	Juzgado Trabajo de Limón Ingresa nuevo	70
5	Juzgado Trabajo de Pococí +14 con respecto a 2020	61

Estos representan el 66% de las gestiones de esta materia

Principales problemas del servicio

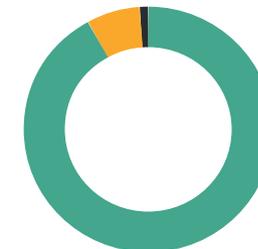
La duración de los procesos judiciales continúa siendo la mayor preocupación de las personas usuarias en esta materia.

Las gestiones presentadas principalmente por quien promueve el proceso se enfocan tanto en cuestiones de trámite del expediente, como en giros de dinero.



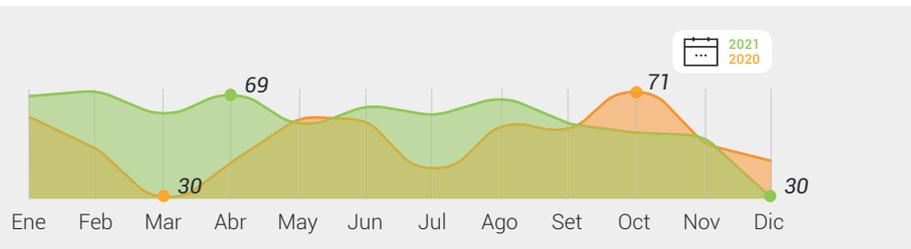
- 7% Insatisfacción con el servicio

- 1% Otros



4° Familia

Comportamiento mensual



Gestiones recibidas

694

+87 con respecto a 2020



Del ámbito jurisdiccional son de esta materia

Esta materia tuvo un incremento del 14% respecto al periodo anterior (2020) lo que la hace ingresar a la lista de mayor relevancia numérica. Su tendencia durante 2021 fue fluctuante y no se encuentran elementos de relevancia que permitan desarrollar una interpretación.

Distribución por sexo

La distribución por sexo en esta materia es la misma. Un dato de interés es que quienes acuden a la Contraloría de Servicios son las partes promovedoras por sí mismas, o por medio de su representación legal.



Despachos con más gestiones

1	Juzgado Familia de Heredia +3 con respecto a 2020	123
2	Juzgado Familia del II CJSJ +15 con respecto a 2020	71
3	Juzgado Familia de Alajuela -9 con respecto a 2020	70
4	Juzgado Familia de Cartago +12 con respecto a 2020	68
5	Juzgado 1ero de Familia I CJSJ +1 con respecto a 2020	38

Estos representan el 53% de las gestiones de esta materia

Principales problemas del servicio

A diferencia de las materias anteriores la insatisfacción de las personas usuarias, además del tiempo de trámite del expediente, se asocia con la demora en el dictado de sentencia. En esa línea, resulta importante destacar que los despachos que atienden esta materia también conocen en alza procesos de pensión alimentaria.

El trato o insatisfacción del servicio incluye gestiones que se asocian con trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, incumplimiento de deberes, etc.

- **84%** Tiempos de respuesta en:
 - Trámite 62%
 - Sentencia 19%
- **13%** Insatisfacción con el servicio
- **3%** Otros



Otras materias

Representa el 24% de las gestiones de este ámbito

Detalle por materia

Materia	Civil	Contencioso Administrativo	Penal	Violencia Doméstica	Contravencional
	Gestiones recibidas	554	507	373	136
Distribución por sexo	Mujeres 37% Hombres 63%	Mujeres 25% Hombres 75%	Mujeres 36% Hombres 64%	Mujeres 51% Hombres 49%	Mujeres 58% Hombres 42%
Tiempos de respuesta	82%	88%	60%	58%	46%
Insatisfacción con el servicio	12%	10%	32%	32%	42%
Otros	6%	2%	8%	10%	12%

En el ámbito jurisdiccional, la suma de las inconformidades en estas cinco materias (Civil, Contencioso Administrativo, Penal, Violencia Doméstica y Contravencional) representa un 24%, mientras que individualmente a Cobro Judicial le corresponde un 22%.

Llama la atención que si bien la mayor preocupación en estas cinco materias se relaciona con la duración de los procesos (tiempos de respuesta), en la jurisdicción penal, propiamente en las materias Penal, Violencia Doméstica y Contravencional, la

insatisfacción con el servicio es superior a cualquiera de las materias que componen el ámbito jurisdiccional.

El trato o insatisfacción del servicio incluye gestiones que se asocian con

trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, incumplimiento de deberes, etc.

Ámbito Auxiliar de Justicia

12%
(1.122 gestiones)

Porcentaje de gestiones que
corresponde a este ámbito

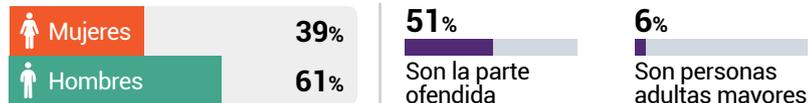
Ministerio Público

Representa el 64% de las gestiones de este ámbito

720 Gestiones recibidas
-20 con respecto a 2020

46% De las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago

¿Quién se queja?



Oficinas con más gestiones

1	Fiscalía Adjunta del II CJSJ -15 con respecto a 2020	54
2	Fiscalía Adjunta de Perez Zeledón -1 con respecto a 2020	49
3	Fiscalía Adjunta de Alajuela Ingresa nuevo	47

Estos representan el 21% de las gestiones del Ministerio Público

Principales problemas del servicio

Esta es la dependencia del ámbito auxiliar que más inconformidades recibe, con un 64% del total. Los reclamos son principalmente por la duración de los procesos, seguido insatisfacción con el servicio que incluye atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, etc.

51% Tiempos de respuesta
40% Insatisfacción con el servicio
9% Otros



Defensa Pública

Representa el 18% de las gestiones de este ámbito

197 Gestiones recibidas
+19 con respecto a 2020

54% De las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago

¿Quién se queja?



Oficinas con más gestiones

1	Defensa Púb. de Alajuela +5 con respecto a 2020	30
2	Defensa Púb. del I CJSJ +6 con respecto a 2020	29
3	Defensa Púb. del II CJSJ +1 con respecto a 2020	19

Estos representan el 40% de las gestiones de la Defensa Pública

Principales problemas del servicio

La insatisfacción con el servicio es el primer motivo de inconformidad representado por un 76%. La inconformidad con los tiempos de respuesta es menor que en otras áreas del informe ya que esta dependencia brinda servicios de asesoría legal y el trámite del expediente corresponde a otras instancias.

76% Insatisfacción con el servicio
14% Tiempos de respuesta
7% Falencias de información
3% Otros



*Ver anotaciones (pág. 75)

Organismo de Investigación Judicial

Representan el 18% de las gestiones de este ámbito

201 Gestiones recibidas

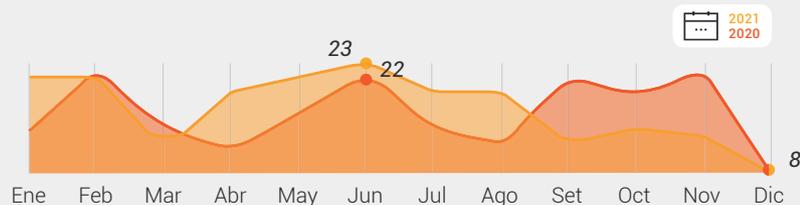
+5 con respecto a 2020



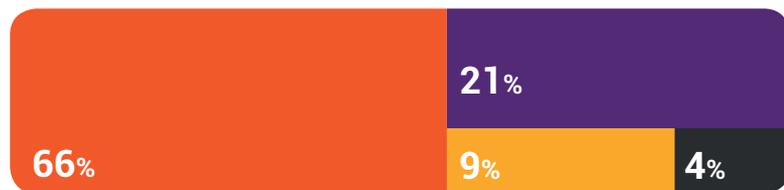
62%

De las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago

Comportamiento mensual



Oficinas con más gestiones



Primeras 3 oficinas

Regionales

- Delegación Alajuela **17**
- Delegación Cartago **15**
- Delegación Heredia **15**

Secciones

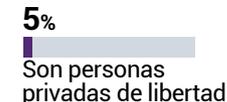
- Robo de Vehículos **6**
- Fraudes **5**
- Cárceles **4**

Otras Oficinas

- Recepción de denuncias **14**
- Archivo Criminal **2**
- CICO OIJ **2**

• Las Unidades de Medicina Legal representan un 4% del total.

¿Quién se queja?



Principales problemas del servicio

La insatisfacción con el servicio es el primer motivo de inconformidad de la persona usuaria, representando un 57%. Estas gestiones se asocian a quejas por trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, incumplimiento de deberes, etc.

- **57%** Insatisfacción con el servicio
- **32%** Tiempos de respuesta
- **6%** Falencias de información
- **5%** Otros



259

Año 2019

196

Año 2020

201

Año 2021

Comportamiento Interanual

La cantidad de gestiones recibidas en los dos periodos de pandemia han sido muy similares, con un leve *incremento anual cercano al 3%*.

Ámbito Administrativo

8%
(755 gestiones)

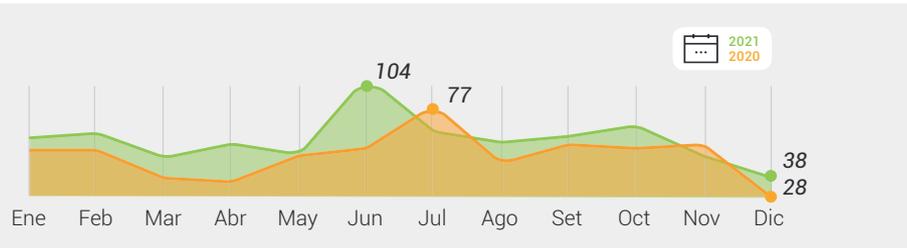
Porcentaje de gestiones que
corresponde a este ámbito

Ámbito administrativo

755 Gestiones recibidas
+91 con respecto a 2020

78% De las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago

Comportamiento mensual



Principales problemas del servicio

Si bien es cierto, los Servicios Administrativos Regionales continúan encabezando la cantidad de inconformidades del ámbito administrativo, estas tuvieron un descenso del 7%. Por el contrario, las inconformidades con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones presentaron un incremento casi del doble respecto al período anterior.

- 48%** Insatisfacción con el servicio
- 24%** Infraestructura y/o tecnología
- 22%** Tiempos de respuesta
- 6%** Otros



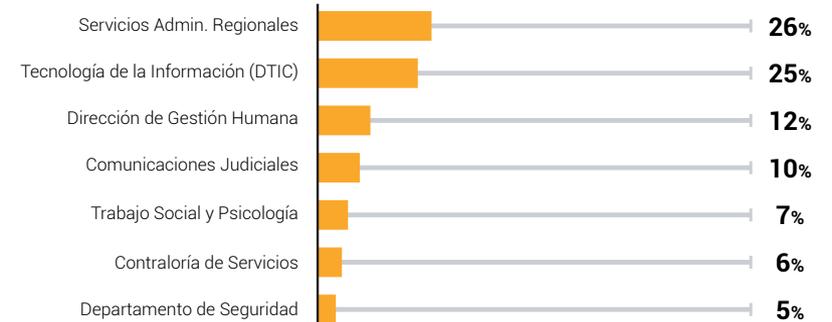
¿Quién se queja?



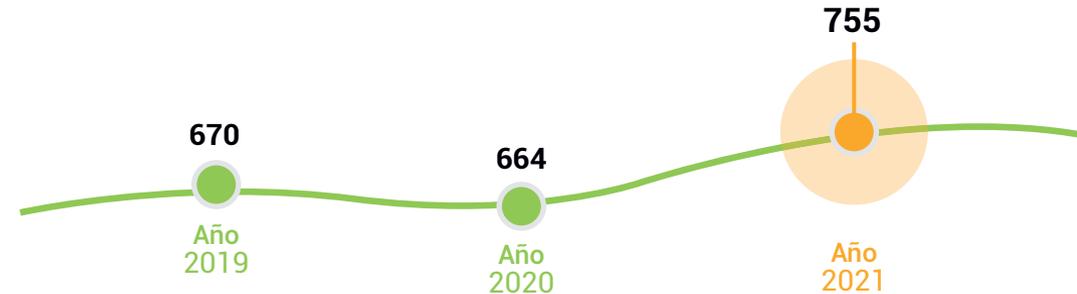
18% Son personas servidoras judiciales

3% Son personas adultas mayores

Distribución por oficinas

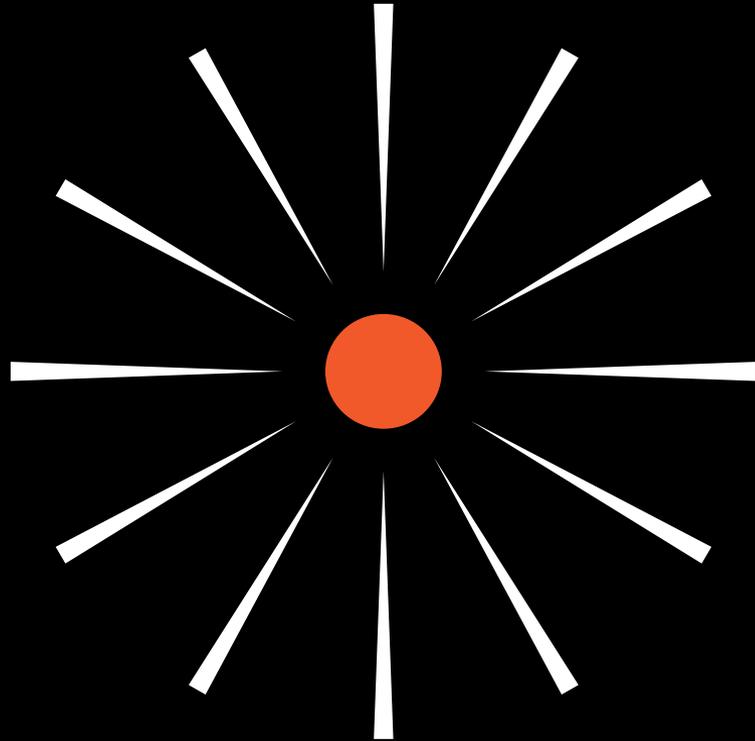


El 9% restante se distribuye en diferentes oficinas



Comportamiento Interanual

El periodo actual presentó un **incremento del 12%**, lo cual responde, principalmente, al aumento de las inconformidades asociadas a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.



“ ”

Lo que no se **define**
no se puede medir.

Lo que no se **mide**,
no se puede mejorar.

Lo que no se **mejora**,
se degrada siempre.

William Thomson Kelvin

Para mejorar el servicio, primero debe conocerse. No existe oportunidad de mejora en algo desconocido o incomprendido. Entender nuestro modelo de atención, es el punto de partida para su evaluación y optimización.

Contacto con la Ciudadanía

Una institución accesible es aquella que identifica y atiende las necesidades de la sociedad. Para ello resulta indispensable mantener un contacto cercano con la población. Esto permite un intercambio bidireccional de conocimientos que fortalece y simplifica la interacción de las partes actoras.



Conscientes de lo anterior, la Contraloría de Servicios participó en múltiples actividades que propiciaron espacios de acercamiento con personas usuarias tanto externas, como internas.

Estas permitieron realizar verificaciones de prestación del servicio, brindar charlas, formar parte en conversatorios, ofrecer entrevistas en medios de comunicación, participar en ferias de información, entre otras.

Con los esfuerzos realizados fue posible acercarnos de la siguiente manera:

119 Giras

84 Actividades

17 Charlas

Poblaciones Indígenas

Cumpliendo con la Ley de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas de Costa Rica, N° 9593, y en congruencia con las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, se llevaron a cabo **8 visitas** por parte del personal de la Contraloría de Servicios, lo que permitió facilitar información de los servicios institucionales.



50 Reuniones de Comisiones de Personas Usuarias

Estas son instancias de participación ciudadana que contribuyen, con sus aportes, a la construcción y mejora de los servicios institucionales.

En las reuniones se trataron diversos temas entre los que podemos mencionar:



Análisis de cumplimiento de protocolos implementados producto de la COVID-19.



Acceso a la justicia de las víctimas de divulgación de contenido privado con carácter sexual, así como la suplantación de identidad para realizar estos delitos.



Reforma al Reglamento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial.



Coordinación de charlas sobre servicios tecnológicos.



Alternativas de participación ciudadana que brinda la institución y el aprovechamiento que se les debe dar.

Material Informativo

32.525
Unidades de
material distribuido

Mediante el esfuerzo y la actividad de la comunicación, la Contraloría de Servicios ha logrado establecer cercanía con las personas usuarias, esto como parte fundamental dentro de la labor diaria de esta oficina.

Constantemente nos interesamos en la búsqueda de la innovación y diferenciación dentro del área informativa, esto para brindarle a la ciudadanía una experiencia única. Los proyectos de comunicación que se desarrollaron durante el año 2021 son las siguientes:

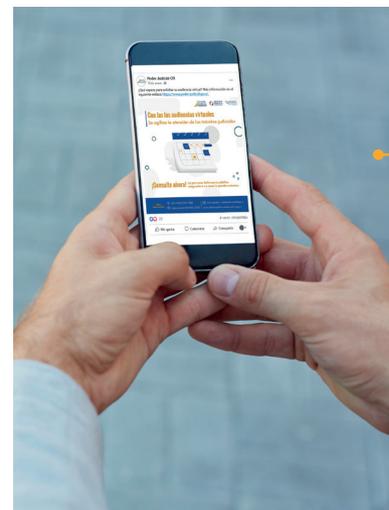


Información sobre Gestión en Línea

Se desarrolló material para el Sistema de Gestión en Línea con los pasos a seguir en caso de que la persona usuaria haya olvidado su contraseña o requiera activar su usuario en el sistema. Además se hizo énfasis en los beneficios de esta herramienta tecnológica.

Cápsulas informativas en colaboración con Control Interno

Estas cápsulas animadas se lanzaron con el objetivo de brindar información relacionada a Control Interno, a las personas funcionarias. Los temas abarcados fueron: Riesgo de Fuga de Información, Seguimiento del Sistema de Control Interno y Controles mínimos relacionados a la Tramitación de expedientes de población Indígena.

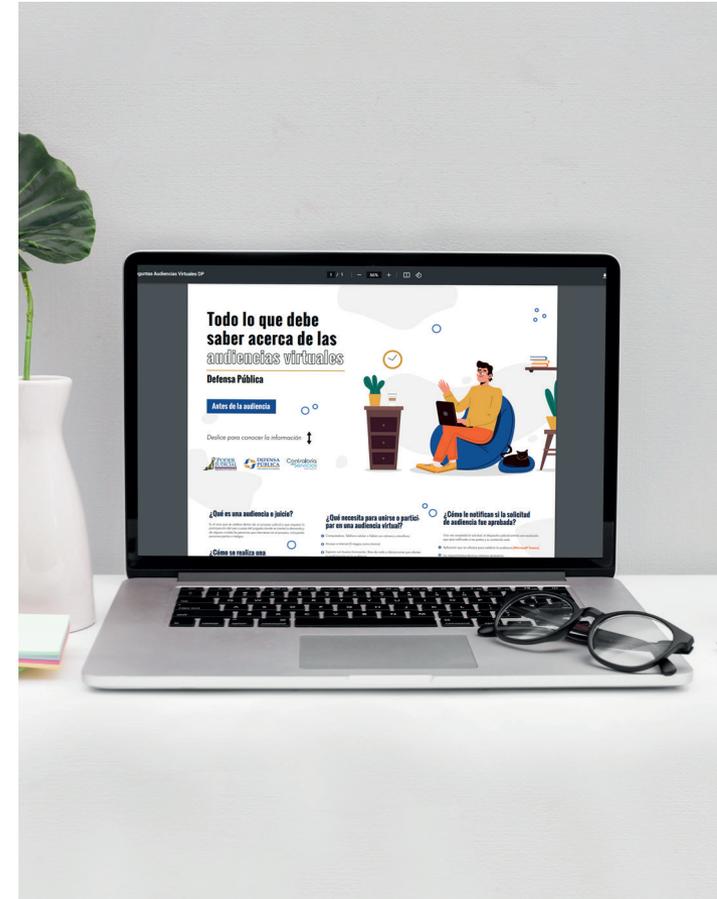


Campaña para la promoción de audiencias virtuales

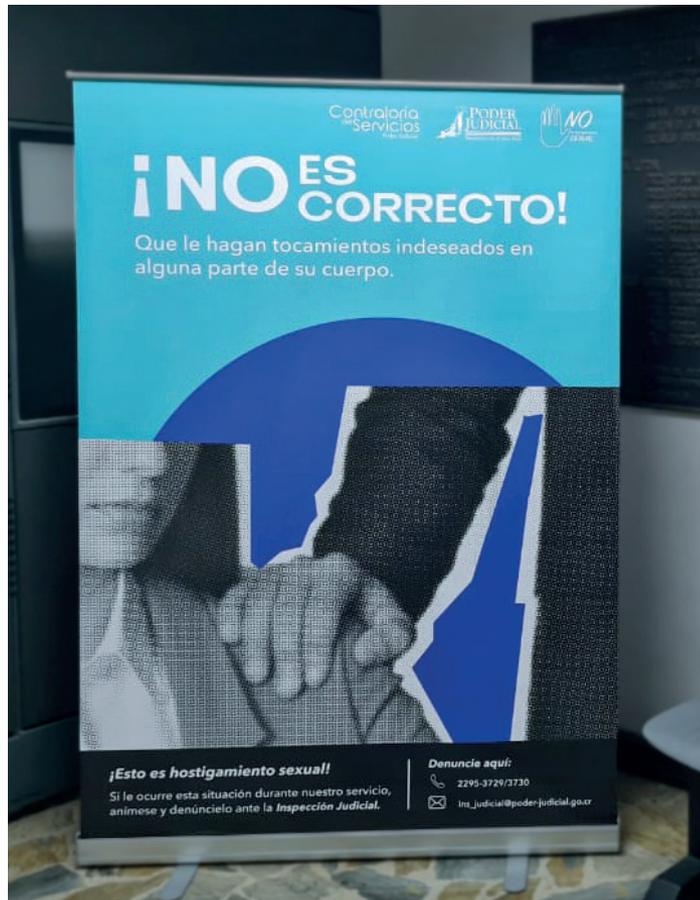
Identificando la necesidad de promover la realización de audiencias virtuales como una medida de prevención contra la COVID-19, así como la innovación en la prestación de los servicios, en coordinación con la Defensa Pública se desarrolló una campaña que muestra a las personas usuarias los beneficios de hacer uso de estas.



Información sobre Gestión en Línea



Campaña para la promoción de audiencias virtuales



Campaña "No es Correcto"



¡NO ES CORRECTO!

Campaña contra el hostigamiento sexual

Durante el último trimestre del año 2021 se lanzó la campaña de comunicación titulada *No es Correcto*, la cual contó como objetivo principal sensibilizar tanto a las personas usuarias como al personal judicial acerca de los actos de hostigamiento que pueden ocurrir en la interacción de los servicios institucionales. Además, mediante un llamado a la acción, esta campaña invita a las personas usuarias a denunciar todo acto de hostigamiento que se de en las instalaciones de la institución.

Con imágenes y colores llamativos, se generó una línea de materiales digitales e impresos que fueron distribuidos a nivel nacional.

Informes



La Contraloría de Servicios, mediante la atención de gestiones y consultas, se nutre de información valiosa. Este insumo se sistematiza y funciona como materia prima para la emisión de informes que permiten a las diferentes instancias de la administración activa, actuar de acuerdo con sus competencias en la búsqueda de la mejora del servicio judicial.

En esta sección se detalla la cantidad elaborada, a quienes fueron dirigidos y se realiza una reseña de algunas de las recomendaciones emitidas.

Tipos de Informes



Informes de Oportunidad de Mejora: Oficinas a las que se dirigieron



Algunas recomendaciones emitidas durante el año 2021

A la Dirección Ejecutiva: Entrega de certificaciones de antecedentes penales en periodos de cierre colectivo institucional de fin y principio de año.

Referencia: CSJ-IOM-001-2021

Al Tribunal Contencioso Administrativo: Analizar medidas para la disminución de tiempos de respuesta en el giro de dinero a las personas usuarias.

Referencia: CSG-IOM-3-2021

A la Administración del I Circuito Judicial de Alajuela: Revisar las necesidades de capacitación del personal supernumerario que atiende público con el propósito de evitar inconformidades por trato inadecuado.

Referencia: CAL-IOM-005-2021

Al Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de La Unión: Reiterar la obligación de comunicar de forma oportuna y clara a las personas usuarias sobre la suspensión o cambio de fechas de cualquier diligencia judicial.

Referencia: 004-OM-CA-2021

Al Juzgado Penal de Talamanca: Aplicar las directrices institucionales para población indígena, en torno al ingreso y trámite de las Autorizaciones de Gastos, para procurar su pago oportuno.

Referencia: CZA-IOM-4-2021

Al Juzgado Contravencional de Coto Brus: Solicitar a la Oficina de Control Interno, el análisis e implementación de controles de los registros documentales para la entrega de órdenes de captura de pensiones alimentarias.

Referencia: CCO-IOM-01-2021

A la Fiscalía Adjunta de Pérez Zeledón: Gestionar capacitación al personal sobre el curso "Estrategias de Servicio con valor para la Persona Usuaria".

Referencia: CPZ-IOM-01-2021

A la Fiscalía de los Chiles: Establecer controles que permitan al personal brindar seguimiento a las causas que presentan rezago o paralización en su tramitación, de manera que se procuren los recordatorios en un plazo razonable.

Referencia: CSC-IOM-6-2021

Al Juzgado Civil, Trabajo y Agrario de Turrialba: organizar las funciones para que la continuidad del servicio no se vea afectada por el teletrabajo.

Referencia: 012-OM-TR-2021

A la Defensa Pública: Implementar un control digital de registro de llamadas o visitas de personas que deseen contactarse con la persona defensora asignada y esta no se encuentre disponible.

Referencia: IOM-009-PU-2021

Con el objetivo de abordar aspectos relacionados con poblaciones vulnerables, particularmente adulta mayor, se elaboró un informe que fue expuesto ante la Comisión de Acceso a la Justicia y la Subcomisión de Personas Adultas Mayores, por solicitud de dichas instancias.

El informe plantea recomendaciones en cuanto a la revisión de las formas de trabajo establecidas para garantizar el trámite prioritario de los procesos en los que aplica, a través de mejoras en sistemas informáticos, implementación de indicadores de gestión diferenciados, organización del trabajo, entre otros.

Al mismo tiempo, mejoras en la gestión de la información, concretamente el ordenamiento de todas las directrices institucionales dirigidas al personal judicial en un único compendio; así como, aclaración de lineamientos emitidos sobre la atención de personas abogadas litigantes que son personas adultas mayores y se presentan a realizar trámite en la institución en el ejercicio de su profesión.

De esto han resultado valoraciones desde instancias técnicas y administrativas como la Dirección Jurídica, la Dirección de Tecnología de la Información y la Secretaría General de la Corte.

Referencia: CHE-IOM-004-2021



Otros Informes

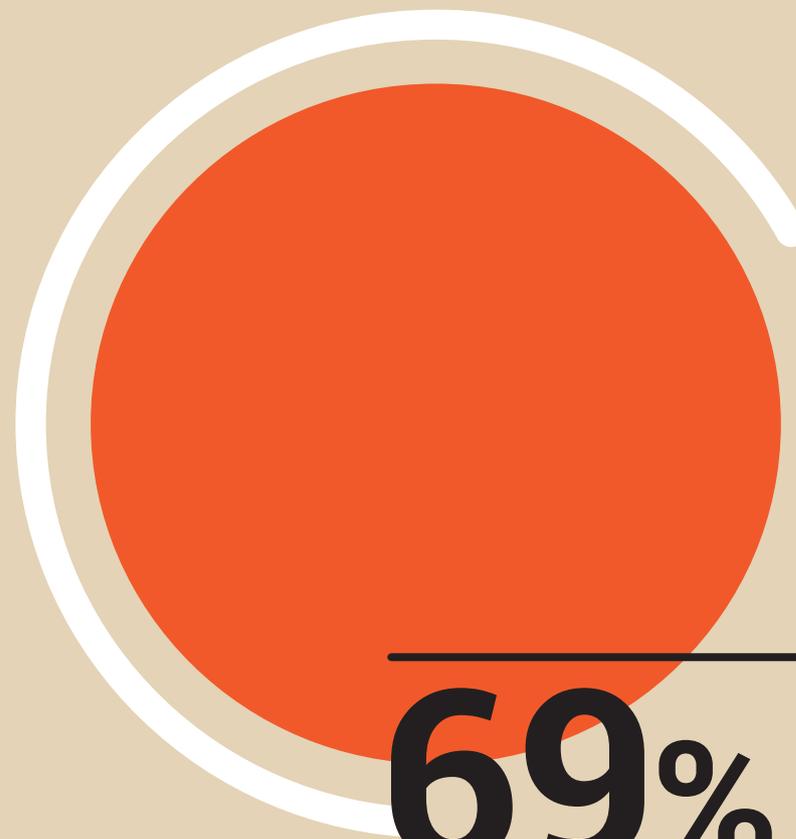
Por la naturaleza de las gestiones que atiende la Contraloría de Servicios, existen situaciones que deben ser canalizadas mediante diferentes dependencias judiciales. Por ejemplo, asuntos a valorar desde una perspectiva disciplinaria, para lo cual se remiten al Tribunal de la Inspección Judicial, Unidad de Inspección Fiscal del Ministerio Público, Unidad Disciplinaria de

la Defensa Pública o la Unidad de Asuntos Internos del Organismo de Investigación Judicial.

También, existen otros temas asociados con la mejora o regulación del servicio que se trasmiten a otras instancias como las comisiones institucionales, consejos de administración, entre otras.

49 quejas trasladadas

Distribución de los traslados:



69%

De las gestiones

Remitidas a otras instancias se canalizaron mediante órganos disciplinarios.

Proyectos

• •

• •

• •

• •

• • • •
• • • •

En este apartado se presentan diferentes proyectos directamente asociados a la ejecución del Plan Estratégico Institucional y cuyo avance está programado durante el quinquenio 2019-2024.

Como producto de uno de estos proyectos, se destaca la construcción del primer Catálogo de Servicios Institucionales, que cuenta con la identificación de 170 servicios dirigidos a personas usuarias.

Modelo Integral de Atención al Público

Este proyecto surge a partir de los insumos brindados por las personas representantes de la sociedad civil, las comisiones de personas usuarias y los facilitadores(as) judiciales sobre los problemas de atención y trato cuando se utilizan los servicios institucionales.

Aunado a lo anterior, en los informes de labores de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se evidencia que el segundo motivo de mayor inconformidad se debe a la insatisfacción con el servicio, principalmente en atención y trato.

De este modo, se ha evidenciado la necesidad de caracterizar el modelo de atención actual en esta primera etapa del proyecto, para posteriormente diseñar un nuevo modelo integral de atención al público mediante los insumos aportados por las personas usuarias de la institución, así como del personal judicial, lo que garantizará que el proyecto se realice bajo los principios fundamentales de la participación ciudadana, la transparencia y la innovación.

El objetivo del periodo 2021 fue el de conocer el modelo de atención actual del Poder Judicial desde la experiencia de las personas usuarias y servidoras judiciales, con la finalidad de caracterizar el modelo actual.

Para esta primera etapa de caracterización del modelo actual se realizaron tres estudios dirigidos a tres poblaciones, los cuales se detallarán a continuación:

Personas usuarias

Se realizaron encuestas telefónicas por parte de la empresa Excelencia Técnica en Informática (XLTEC).



Personas servidoras judiciales

La Contraloría de Servicios aplicó encuestas a jefaturas y personal destacado en atención al público, con representatividad a nivel nacional e incluyendo los tres ámbitos del Poder Judicial.

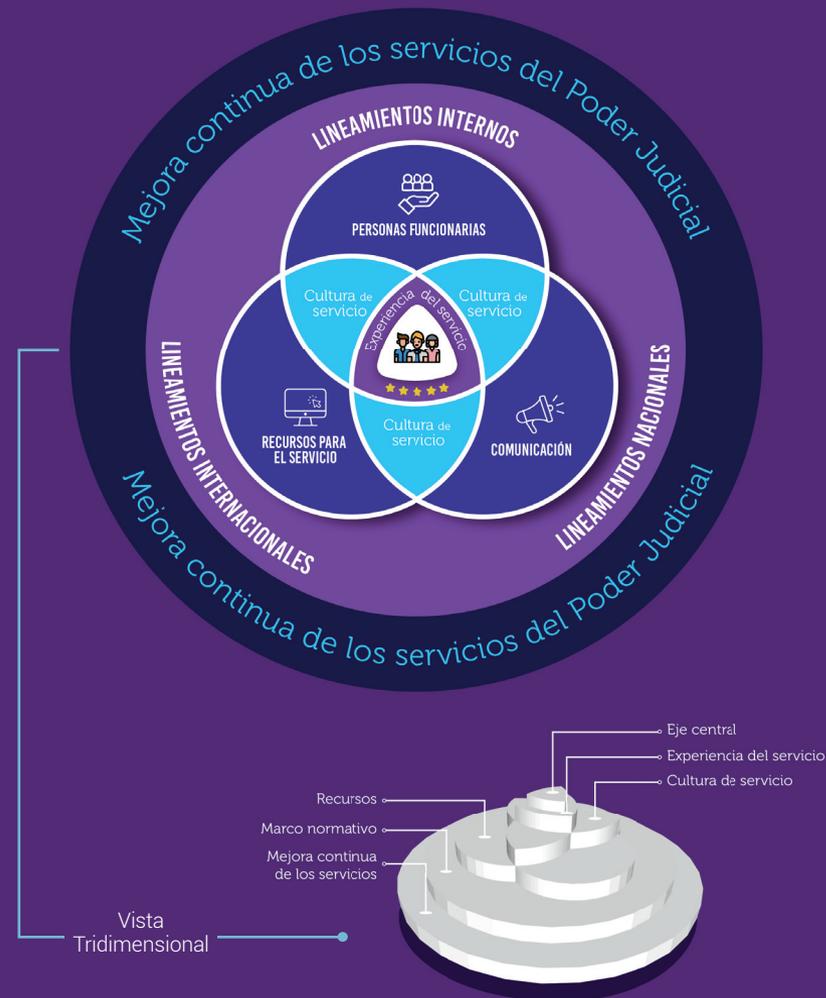


Especialistas técnicos

Se profundizó en temas identificados como críticos en los dos estudios anteriores, mediante la realización de entrevistas a las siguientes jefaturas de oficina:

- Departamento de Seguridad
- Departamento de Prensa y Comunicación
- Centro de Gestión de Calidad
- Dirección de Gestión Humana

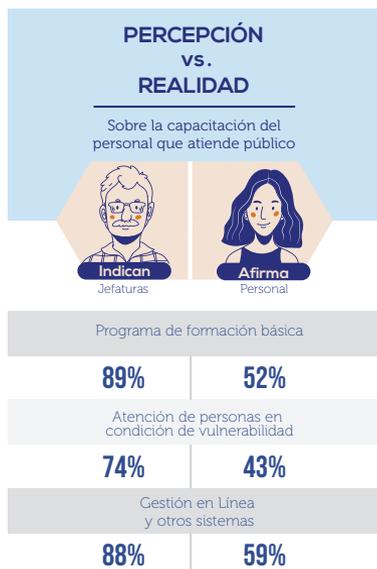
Los insumos obtenidos han servido de ayuda para ir entendiendo cómo es y cómo se comporta el modelo de atención actual del Poder Judicial. En la imagen se puede visualizar el modelo actualizado al periodo 2021.



Modelo Integral de Atención al Público

Con respecto a la **persona servidora judicial** se identifica que no existe actualmente un perfil de puesto específico para la atención al público, predomina la informalidad en los procesos de inducción, además, existe la necesidad de reforzar las capacitaciones en los Programas Básicos de Formación Judicial, atención de personas en condición de vulnerabilidad y en el uso de sistemas digitales como Gestión en Línea.

A continuación se muestra la diferencia entre la percepción de las jefaturas y la realidad del personal, sobre las capacitaciones recibidas:



El presupuesto ha limitado la contratación y capacitación del **personal de seguridad**.

Son quienes conforman un importante punto de contacto con la persona usuaria de manera presencial, e incluso son solicitados para resolver situaciones de personas en aparente crisis emocional, lo cual se encuentra fuera de sus funciones esenciales de vigilancia y seguridad.

La mayoría de usuarios(as) encuestados(as) consideran que las **instalaciones físicas** cumplen con los requerimientos de la Ley N°7600, no obstante, hacen hincapié en que existe falta de un espacio con privacidad para interponer demandas o denuncias. Además, concuerdan en que debería existir una plataforma única de servicios presenciales donde se puedan centralizar los trámites rápidos.

Comunicación

Los canales más utilizados para llevar a cabo los trámites son: el canal presencial, seguido del telefónico y del sistema de Gestión en Línea.

Existe desconocimiento general en recursos informativos como: la Guía Integral de Oficinas (GIO), el sistema Nexus PJ, sistema de Gestión en Línea y los puestos de información donde existen.

También se determinó la necesidad de que la institución disponga de protocolos formales para coordinación entre oficinas judiciales y escalamientos a jefaturas en caso de amenazas o situaciones complejas

Experiencia de servicio de la persona usuaria

Se evidencia que **8 de cada 10 personas se encuentran satisfechas** con la atención y el trato recibido en el Poder Judicial, sin embargo, la falta de comprensión y buena actitud, la poca coordinación interna entre oficinas y el desconocimiento técnico de la materia, son los principales motivos de inconformidad con la atención recibida. Perciben que para mejorar la atención y el trato es necesario disponer de un chat para consultas, un puesto de información y protocolos formales y estandarizados de atención.

Satisfacción con el servicio institucional



Planificación del proyecto

2019	2020	2021	2022	2023	2024
✓ Planeación e investigación	✓ Diseño y aplicación del instrumento, análisis de resultados		○ Propuesta y validación de modelo Siguiente etapa		○ Control y seguimiento

Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias

Estas comisiones se crearon para hacer efectiva la participación ciudadana. Se encuentran conformadas por representantes de la sociedad civil, organizaciones públicas y ONG's, a fin de que las personas usuarias velen por las necesidades de los sectores que representan y coadyuven, dentro del marco de la ley, con los esfuerzos del Poder Judicial en la mejora en la calidad del servicio.



El propósito
de las Comisiones de
Personas Usuarias es:

Identificar áreas de mejora que permitan fortalecer la eficacia y eficiencia de los servicios que brinda el Poder Judicial. Para estos efectos, realiza propuestas dirigidas a las diferentes instancias de la administración activa.

En virtud de la importancia de estos grupos de participación ciudadana, se consideran dentro de los objetivos y acciones estratégicas institucionales. En particular, la Contraloría de Servicios, en coordinación con la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia (CONAMAJ), desarrollaron el estudio "Plan para el fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias (CPU) del Poder Judicial", que tiene como objetivo su robustecimiento como mecanismo para garantizar la interacción entre la población y el Poder Judicial.

Como resultado de este proyecto, **se logró establecer un total de 15 recomendaciones** para mejorar su funcionamiento, a implementar y desarrollar entre los años 2021 a 2023.

Durante el periodo 2021, **se logró el cumplimiento de tres de estas recomendaciones**, entre las cuales destaca la propuesta dirigida a la Corte Plena para valorar la actualización del Reglamento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial, lo cual pretende mejorar su funcionamiento, para lograr los objetivos y acciones encomendados en el plan estratégico institucional y reglamento que las rige.

También, se logró una mayor coordinación y apoyo de la CONAMAJ, ente rector de la Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial, y el Sistema Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales como divulgadores de información sobre las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial.



Planificación del proyecto

2019	2020	2021	2022	2023	2024
<p>✓ Planeación e investigación</p>	<p>✓ Construcción de matriz de propuestas</p>	<p>○ Implementación y desarrollo <i>Etapa actual</i></p>			<p>○ Control y seguimiento</p>

Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense

Este proyecto busca proveer a la institución de una metodología de evaluación de los servicios de justicia, en concordancia con el Plan Estratégico Institucional 2019-2024.

Se pretende que la implementación de esta metodología formalice y estandarice este proceso de evaluación institucional, garantizando la trazabilidad de la información que se genera, así como la valoración del aporte de las personas usuarias con el fin de fortalecer la toma de decisiones, el mejoramiento del servicio y la evaluación del desempeño.

Como parte de este, se avanzó en la generación de la primera "Propuesta de Integración de la Evaluación del Servicio en la Evaluación del Desempeño" que responde a lo ordenado por la Corte Plena mediante Circulares N° 204-2019 y 108-2020, las cuales a su vez están alineadas con la Ley N° 9635 sobre el Fortalecimiento de las Finanzas Públicas y el Decreto Ejecutivo N° 42087-MP-PLAN.

En términos generales la propuesta hizo una valoración de la información que se debería proveer a quienes evalúan el desempeño, considerando los aportes que realizan las personas usuarias a través de las gestiones y otros métodos para la recolección de su opinión, percepción, satisfacción y confianza.

El documento generado fue presentado durante el periodo 2021 a los jefes del Ministerio Público, Defensa Pública y el Organismo de Investigación Judicial, instancias que fortalecieron las propuestas con sus aportes. En el periodo 2022, se prevé la presentación a las personas gestoras de las diferentes comisiones jurisdiccionales y el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional.

Catálogo de Servicios Institucionales

Para evaluar un servicio, **es imprescindible conocerlo.**

Con la consigna anterior, la Contraloría de Servicios identificó la necesidad de contar con un catálogo de servicios institucionales que sirviera como base en el desarrollo de material informativo para personas usuarias, así como generación de evaluaciones internas y externas. Hasta el desarrollo de este producto, el Poder Judicial carecía de un inventario general de servicios dirigidos a la ciudadanía.

Este material constituye una herramienta institucional que presenta de forma sistematizada y resumida los servicios que brinda el Poder Judicial a las personas usuarias. Podrá utilizarse con fines administrativos y estratégicos para facilitar y orientar la gestión, así como mejorar los servicios institucionales.

170

Servicios identificados componen este catálogo y se dividen en las siguientes **8 categorías:**

- Denuncias
- Demandas
- Solicitudes
- Impugnaciones
- Asesoría
- Constancias y certificaciones
- Inconformidades y otros aportes
- Información



2019	2020	2021	2022	2023	2024
<input checked="" type="checkbox"/> Formulación y planeación	<input checked="" type="checkbox"/> Investigación y desarrollo de herramientas	<input checked="" type="checkbox"/> Creación del Catálogo de Servicios	<input type="checkbox"/> Aplicación y análisis de datos <i>Siguiente etapa</i>	<input type="checkbox"/> Confección de informe	<input type="checkbox"/>



Estudios



Estos se desarrollan con el propósito de evaluar aspectos relacionados con la prestación del servicio en diferentes áreas de la institución, tanto para personas usuarias externas como internas.

Seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en el Poder Judicial

La Contraloría de Servicios dio seguimiento a la atención telefónica de los despachos judiciales en el contexto de la pandemia por la COVID-19, durante los meses de marzo a junio del 2021. Esto tuvo como propósito evaluar la prestación del servicio, en cumplimiento a lo acordado por Corte Plena en sesión N°03-2021 celebrada el 18 de enero del 2021.

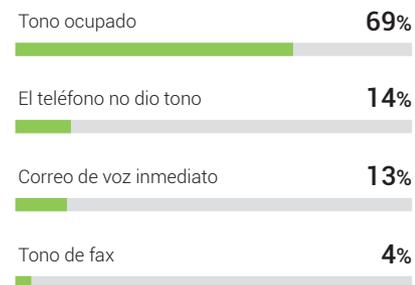
En este estudio se realizaron llamadas telefónicas en todos los circuitos del país, mediante el apoyo de las contralorías regionales. Los resultados más relevantes son los siguientes:

6559 llamadas realizadas

En promedio se realizaron 503.69 por día.

7 de cada 10 llamadas fueron contestadas

Además, de las llamadas no contestadas, se identificó que en el **34%** de las ocasiones ni siquiera timbró el teléfono por estas razones:

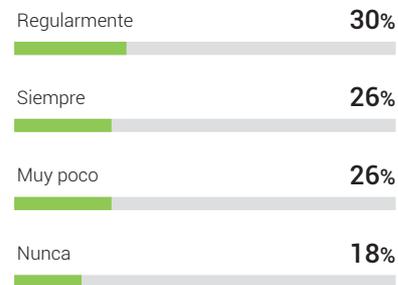


Utilización de las líneas IP

Adicionalmente al monitoreo realizado en las líneas telefónicas de los despachos, se efectuó un estudio para conocer la utilidad de las líneas IP y su aporte en el descongestionamiento de las líneas telefónicas, esto en atención al Acuerdo del Consejo Superior, sesión 03-2021 del 18 de enero de 2021, artículo XXXI.

Para ello se aplicó una encuesta a una muestra de **105 personas** de todos los circuitos judiciales.

Frecuencia de uso de las líneas IP

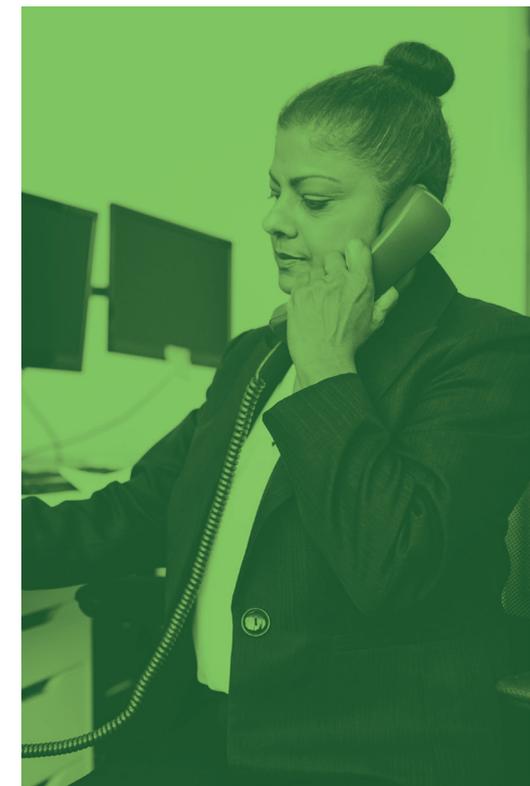


Cantidad de llamadas diarias que atiende



Lo anterior permitió determinar que la implementación de las líneas IP representa un apoyo en la gestión institucional, sin embargo, no se está obteniendo máximo provecho debido a que en su mayoría fueron asignadas a personal que no atiende personas usuarias externas.

**Las líneas IP no permiten realizar llamadas externas.*



Percepción del servicio médico para personas funcionarias

Para brindar un servicio de calidad a la persona usuaria el Poder Judicial debe contar con personal que se encuentre en las mejores condiciones de una forma integral. Esto quiere decir, que las personas que laboran en esta institución deben contar con suficiente capacitación para realizar sus labores, estar motivadas y contar con las condiciones tanto físicas como mentales que sean necesarias para llevarlas a cabo.

Por este motivo, el Poder Judicial tomó la iniciativa de formar parte de los patronos afiliados al sistema de atención en salud de medicina de empresa que ofrece la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) como modalidad alternativa de acceso al servicio de salud.

Dado lo anterior, se consideró importante evaluar este servicio dirigido a las personas usuarias internas. Con ello, conocer su percepción y diagnosticar cómo se está realizando el trabajo e identificar las áreas con mayores oportunidades de mejora que contribuyan a la salud y calidad de vida del personal judicial.

Además de abordar el servicio de salud en las áreas de medicina general, enfermería, psicología y odontología, fue objeto de estudio el seguimiento a los casos relacionados con COVID y que han sido asumidos por personal de dicha oficina. De las encuestas se extraen algunos datos de interés:

2380
respuestas obtenidas
en 2 encuestas aplicadas

Porcentaje de efectividad para obtener citas según los canales



Adicional a los datos anteriores, se le solicitó a las personas encuestadas calificar algunos de los principales procesos y servicios brindados. Los resultados de esta pregunta son los siguientes:



Otros estudios desarrollados

- Percepción y satisfacción de las personas usuarias con los servicios que brinda Poder Judicial.
- Percepción de las personas usuarias sobre los servicios que brindan las Plataformas Integradas de Atención a la Víctima (PISAV).

Si desea acceder a los documentos completos de los estudios ingrese al siguiente enlace o escanee el código QR:

contraloria.poder-judicial.go.cr/documentos/estudios-y-proyectos





Una mirada hacia adentro

En resumen

Durante 2021,

la Contraloría de Servicios del Poder Judicial atendió un total de **104,240 consultas y 9,021 inconformidades**. En este mismo periodo, se generaron **24,915 accesos al Sistema de Gestión en Línea** (1,241 más que en 2020).

Estos datos superan la dinámica de los años 2019 y 2020, lo cual **evidencia la importancia de estas instancias como facilitadoras de contacto entre el Poder Judicial y las personas usuarias**.

Referente a las consultas, un 81% ha sido atendido por medio de la Línea Gratuita 800-800-3000, disminuyendo el uso de canales como el presencial y los formularios web, lo que podría responder a la inmediatez con la que la ciudadanía requiere la información.

El 61% del total de las consultas se relacionaron con dudas sobre los servicios judiciales en general (ubicación de oficinas, horarios, trámites, etc.). El 23% fueron inquietudes sobre el Sistema de Gestión en Línea, plataforma que permite a la ciudadanía obtener información y realizar trámites de sus expedientes digitales, lo cual resulta de suma importancia en un contexto pandémico.

Para 2019, la consulta de depósitos judiciales representó un 54% del total. En 2020, correspondió a un 15% y, para el periodo actual, fue tan solo del 5%. Esto podría deberse a que el Sistema de Gestión en Línea permite a las personas usuarias autogestionar su consulta de depósitos judiciales y dinero para retirar, hecho que demuestra lo indispensable de su correcto funcionamiento para satisfacer las nuevas demandas de servicio de la ciudadanía.

En línea con lo expuesto, el principal problema detectado en el ámbito administrativo (8% del total de gestiones) fue la **insatisfacción con el servicio**.

Estas inconformidades se asocian a trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, etc..

Si bien los Servicios Administrativos Regionales encabezan la cantidad de inconformidades del ámbito, las cuales tuvieron un descenso del 7%. Por el contrario, las inconformidades con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones presentaron un incremento de casi el doble respecto al periodo pasado.

Lo anterior encuentra su origen en un hecho específico. A mediados del periodo 2021 se implementaron cambios importantes en el Sistema de Gestión en Línea, sin embargo, estos fueron considerados abruptos por las personas usuarias que utilizan con regularidad la plataforma.

Si bien dichas modificaciones pretendían una mejora, en el momento generaron una afectación de continuidad debido a sus constantes interrupciones, lo cual deja en evidencia la importancia de considerar las implicaciones que podrían tener los escenarios más críticos en las personas usuarias. De igual forma, lo trascendente de una adecuada gestión de la comunicación en torno a cambios significativos en los servicios digitales que son promovidos por la institución, en cumplimiento del objetivo de "Optimización e innovación de los servicios judiciales" del Plan Estratégico Institucional 2019-2024.

El ámbito auxiliar de justicia comprende el 12 % del total de las gestiones. **En dos de sus dependencias, la insatisfacción con el servicio fue el principal motivo de molestia entre las personas usuarias.**

En la Defensa Pública, estas quejas representaron un 76%, mientras que en el Organismo de Investigación Judicial correspondieron a un 57%.

En el Ministerio Público, la insatisfacción con el servicio abarcó un 40%, no obstante, destacan por encima las inconformidades asociadas con los tiempos de respuesta, con un 51%. Cabe destacar que esta es la dependencia del ámbito auxiliar que más inconformidades recibe con un 64% del total, sean 720 gestiones.

En el ámbito jurisdiccional, que representa un 80% del total de las gestiones, **los tiempos de respuesta, o duración de los procesos, también es el primer motivo de inconformidad.**

Llama la atención que en las tres materias con mayor cantidad de gestiones (Cobro Judicial, Pensiones Alimentarias y Laboral) las quejas se enfocan principalmente en trámites interlocutorios del expediente, así como en giros de dineros, no en el dictado de sentencia propiamente. Incluso, en la cuarta materia con mayor cantidad de gestiones (Familia) las inconformidades respecto al trámite de las sumarias son del 62%, mientras que el dictado de sentencia es solo del 19%.

Lo anterior es significativo al considerar que en ocasiones los esfuerzos institucionales de apoyo a despachos congestionados, se enfocan primariamente en labores de fallo, cuando la inquietud de las personas se asocia con trámites previos o posteriores al dictado de sentencia.

Por otra parte, el comportamiento mensual de algunas materias podría evaluarse para la implementación de medidas de apoyo transitorias que permitan reducir la incidencia de quejas. Por ejemplo, la materia de Pensiones Alimentarias muestra un comportamiento creciente durante los primeros tres meses del año, hecho que responde a trámites como el cobro de aguinaldos, gastos de entrada a clases, entre otros propios de la época.

Otro aspecto para valorar es la implementación de campañas informativas en materias donde la demanda del servicio trascienda los esfuerzos institucionales, como en Cobro Judicial. Un posible abordaje es brindar información a quienes litigan sobre los indicadores de gestión y las acciones desarrolladas, y a las partes una explicación de lo que consiste el estar sujeto a un proceso de esta naturaleza.

Finalmente, **es importante brindar especial atención a la duración de los procesos tanto en el ámbito jurisdiccional como en el Ministerio Público**, ya que el Poder Judicial se ha trazado como objetivo la "Resolución oportuna de conflictos" en el Plan Estratégico Institucional 2019-2024, en procura de resolver conflictos de forma imparcial, celeré y eficaz para contribuir con la democracia y la paz social.

Ahora bien, propiamente sobre la gestión de la Contraloría de Servicios

disminuidas en 2020, como consecuencia de la crisis sanitaria generada por la COVID-19. Gracias a los avances en la vacunación y otras medidas, este año se lograron realizar **119 giras, 84 actividades, 50 reuniones de Comisiones de Personas Usuarias, 17 charlas y 8 visitas a comunidades indígenas.**

Sumado a lo anterior, fue posible distribuir **32,525 unidades de materiales informativos**, participar en la creación de cápsulas informativas de Control Interno, campaña para la promoción de audiencias virtuales, campaña contra el hostigamiento sexual, entre otras.

Un área adicional en la que la Contraloría de Servicios incrementó sus esfuerzos, fue la elaboración de informes, generando un total de 2,263 (1,752 trimestrales). Dentro de estos se encuentran los denominados Informes de Oportunidad de Mejora que se originan principalmente a partir de hallazgos en la tramitación de gestiones y dan como resultado propuestas o recomendaciones para la mejora de los servicios institucionales.

Por último, se continuó con la ejecución y desarrollo de diferentes proyectos como el Modelo Integral de Atención al Público, Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias, Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense que permitió la elaboración del primer catálogo general de servicios institucionales.

También, se realizaron diferentes estudios como el de Seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en el Poder Judicial y Percepción del servicio médico para personas funcionarias, Percepción y satisfacción de las personas usuarias con los servicios que brinda el Poder Judicial y Percepción de las personas usuarias sobre los servicios que brindan las Plataformas Integradas de Atención a la Víctima (PISAV), lo que demuestra el compromiso de ser una Contraloría de Servicios proactiva en el cumplimiento de sus funciones, en beneficio de las personas usuarias.

Anotaciones

Fuente

Los datos son extraídos de la plataforma Aranda Service Desk

Porcentajes redondeados

Los datos porcentuales fueron redondeados a números enteros.

Ámbito administrativo

Las gestiones consignadas en esta categoría incluyen las relacionadas con servicios subcontratados.

Gestiones

Este concepto se refiere a las quejas o inconformidades presentadas por personas usuarias.

¿Quién se queja?-Defensa Pública (Ver pág. 27)

En el 60% restante de las personas usuarias que se quejaron de los servicios de la Defensa Pública no se consideró su calidad en el proceso judicial.

Insatisfacción con el servicio

Este término incluye aquellas gestiones asociadas con el trato recibido, los tiempos de atención, limitación de acceso a los servicios y otros.

Sexo

En los porcentajes relativos al sexo, no se consignan los datos en los que la persona omitió indicarlo.

Nuestras sedes en todo el país

Con la consigna de brindar facilidad de acceso a nuestro servicio y lograr cercanía con las personas usuarias, contamos con **16 sedes** que se distribuyen en puntos estratégicos de nuestro territorio nacional.

I CJSJ
2295-4944
contraloriapj@poder-judicial.go.cr

II CJSJ
2247-9345
contraloria-sgdoc@poder-judicial.go.cr

Alajuela
2437-0419
alj-contservicios@poder-judicial.go.cr

Cartago
2550-0463
contraloria-car@poder-judicial.go.cr

Corredores
2785-9964
contraloria-cne@poder-judicial.go.cr

Golfoito
2785-8110
gol-contraloria@poder-judicial.go.cr

Guápiles
2713-6179
subcontraloria-za@poder-judicial.go.cr

Heredia
2277-0304
hdasubcontraloria@poder-judicial.go.cr

Liberia
2690-0125
contraloria-lib@poder-judicial.go.cr

Limón
2799-1416
contraloria-lim@poder-judicial.go.cr

Nicoya
2685-9072
contraloria-nic@poder-judicial.go.cr

Perez Zeledón
2785-0319
pze-contraloria@poder-judicial.go.cr

Puntarenas
2630-0323
pun-contraloria@poder-judicial.go.cr

San Carlos
2401-0454
contraloria-sca@poder-judicial.go.cr

Santa Cruz
2681-4041
contraloria-scr@poder-judicial.go.cr

Turrialba
2558-4065
contraloria-tur@poder-judicial.go.cr

Contraloría
de Servicios
Poder Judicial

www.contraloria.poder-judicial.go.cr

ISSN: 2215-5945