



Contraloría  
de Servicios  
Poder Judicial

---

Metodología para la  
**EVALUACIÓN DE SERVICIOS**  
del Sistema Judicial Costarricense

---

# ¿EN QUÉ CONSISTE?

Una metodología estandarizada de evaluación de los servicios, que genere insumos para la toma de decisiones

# ¿POR QUÉ EVALUAR LOS SERVICIOS?



## MEJORA CONTINUA

Responde a la necesidad de contar con insumos actualizados, estandarizados y trazables en el tiempo



## CUMPLIMIENTO LEGAL

Alineado con la normativa, por ejemplo: Constitución Política y Ley Reguladora Sistema Nacional de Contralorías del Servicios



## FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Cumple con requerimientos que se realizan al Poder Judicial por parte de entes fiscalizadores como la CGR y MIDEPLAN

# ALINEACIÓN ESTRATÉGICA



Confianza y probidad  
en la justicia



Fortalecer la confianza de la  
sociedad con probidad en el  
servicio de justicia



Desarrollar estrategias de  
participación ciudadana activas,  
responsables y sostenibles

---

# ENTREGABLES Y PRINCIPALES RESULTADOS

---



# EXPERIENCIAS PREVIAS



- *Dirección Ejecutiva*
- *Dirección de Planificación*
- *Contraloría de Servicios*
- *Proyecto GICA-Justicia*
- *CGR*
- *CIEP*
- *Barómetro de las Américas*

# METODOLOGÍA



- **Catálogo de servicios**
- **Modelo de evaluación**
- **Instrumentos de evaluación**
- **Informe e indicadores**

# ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN



- Plan a 5 años
- Mapeo de alternativas tecnológicas para esas evaluaciones en el futuro

# METODOLOGÍA

**¿QUÉ EVALUAR?**

**CATÁLOGO DE SERVICIOS**

**¿CÓMO EVALUAR?**

**MODELO DE EVALUACIÓN**

**¿CON QUÉ EVALUAR?**

**INSTRUMENTOS DE  
EVALUACIÓN**

**¿QUÉ RESULTADOS SE OBTIENEN Y  
CÓMO SE COMPORTAN EN EL TIEMPO?**

**INFORMES E INDICADORES**

---

# CATÁLOGO DE SERVICIOS

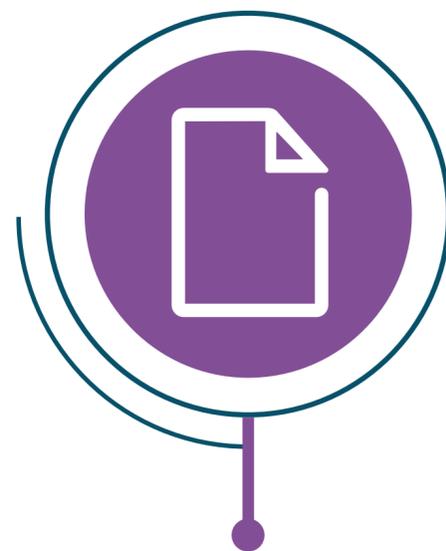
---



Se compone de un total de 170 servicios, agrupados en 8 categorías:



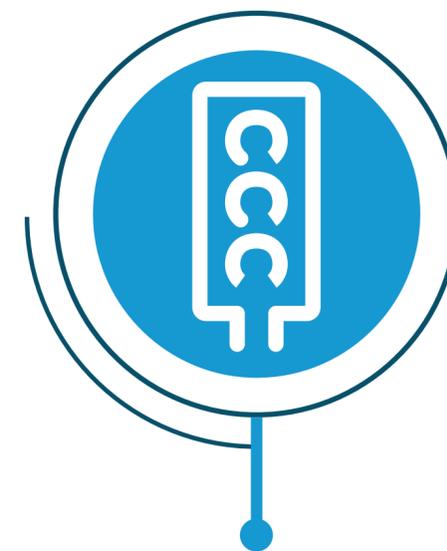
Demandas



Renuncias



Solicitudes



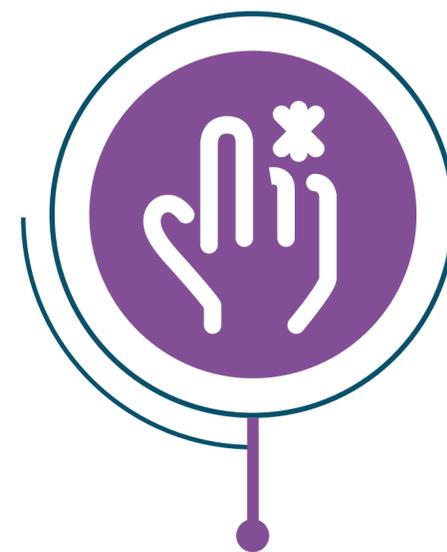
Impugnaciones



Asesoría y/o  
representación legal



Constancias y  
certificaciones

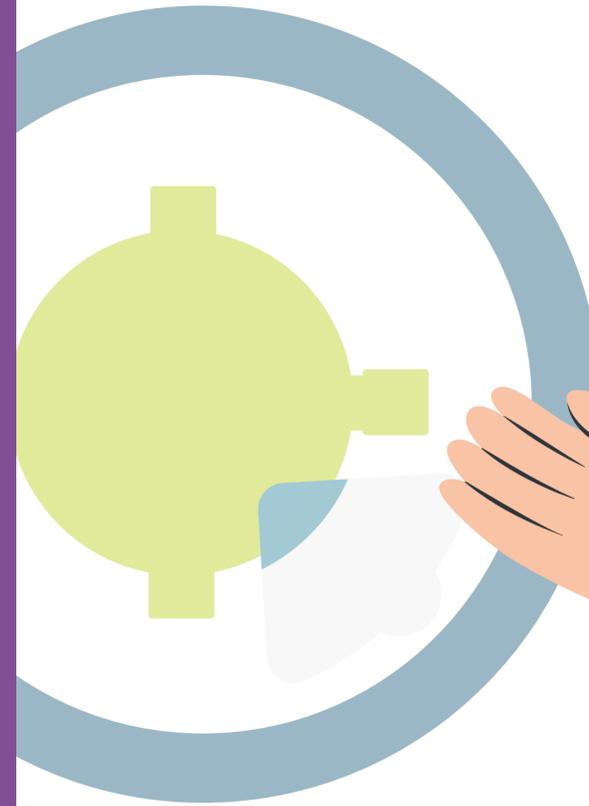


Inconformidades  
y otros aportes



Información

# MODELO DE EVALUACIÓN



# CONSTRUCCIÓN DEL MODELO



## REVISIÓN DOCUMENTAL

Análisis de 25 documentos sobre modelos de evaluación de servicios en la literatura

### Referentes Teóricos:

- Escuela nórdica (Grönroos, 1984) : Calidad técnica, funcional e imagen corporativa
- Escuela norteamericana (Parasuraman et al., 1988) : SERVQUAL, SERVPERF, Modelo Jerárquico de Calidad

## VALIDACIÓN



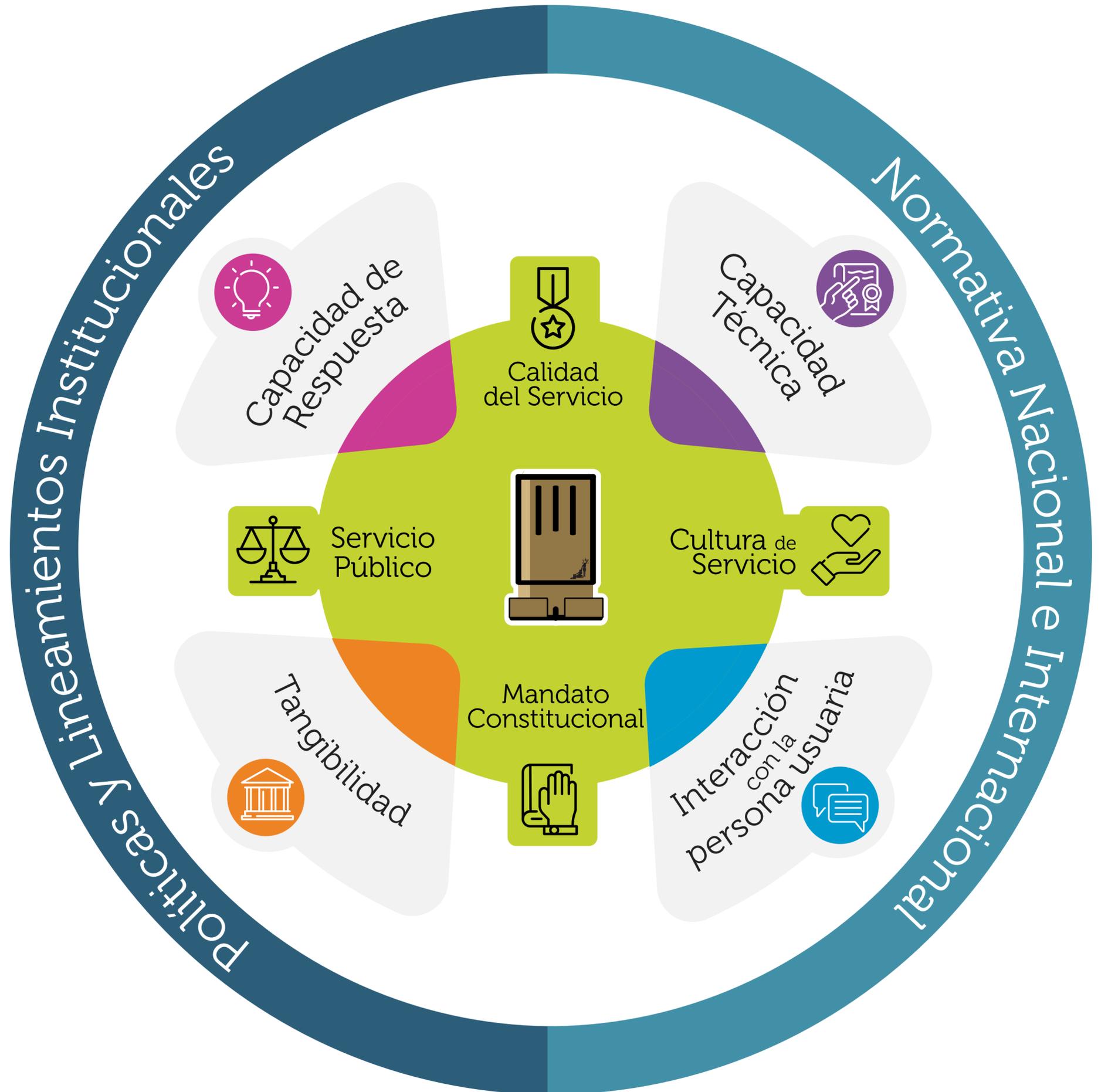
- Ministerio Público
- Inspección Judicial
- Dirección de Planificación
- Defensa Pública
- Auditoría Judicial
- Centro de Apoyo
- Organismo de Investigación Judicial (OIJ)

# MODELO

BASES FILOSÓFICAS

DIMENSIONES

EJES TRANSVERSALES





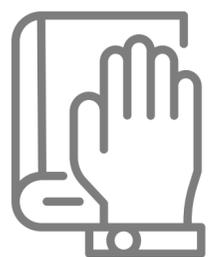
# SERVICIO PÚBLICO

Satisfacción de necesidades públicas a través de demandas individuales de los usuarios

# CALIDAD DEL SERVICIO



La forma en la que la institución se plantea resolver las necesidades del usuario



# MANDATO CONSTITUCIONAL

*"Justicia pronta y cumplida"*

La misión del Poder Judicial en la satisfacción del servicio de justicia que puedan requerir los usuarios

# CULTURA DE SERVICIO



Creencias y valores comunes del personal de la institución

Permite evaluar la respuesta que se brinda a las diversas necesidades que presentan las personas usuarias cuando solicitan un servicio



### **TIEMPOS DE RESPUESTA**

- Espera (Fila, atención, proceso judicial)
- Puntualidad

### **DISPOSICIÓN PARA BRINDAR EL SERVICIO**

- Atención de consultas
- Establecer contacto
- Ubicar instalaciones

Permite evaluar la respuesta que se es brindada para garantizar servicios libres de errores



## FIABILIDAD

- Trámite correcto desde la primera vez
- Conocimiento del Poder Judicial

## SEGURIDAD

- Confianza en la privacidad
- Confianza en la resolución del problema

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



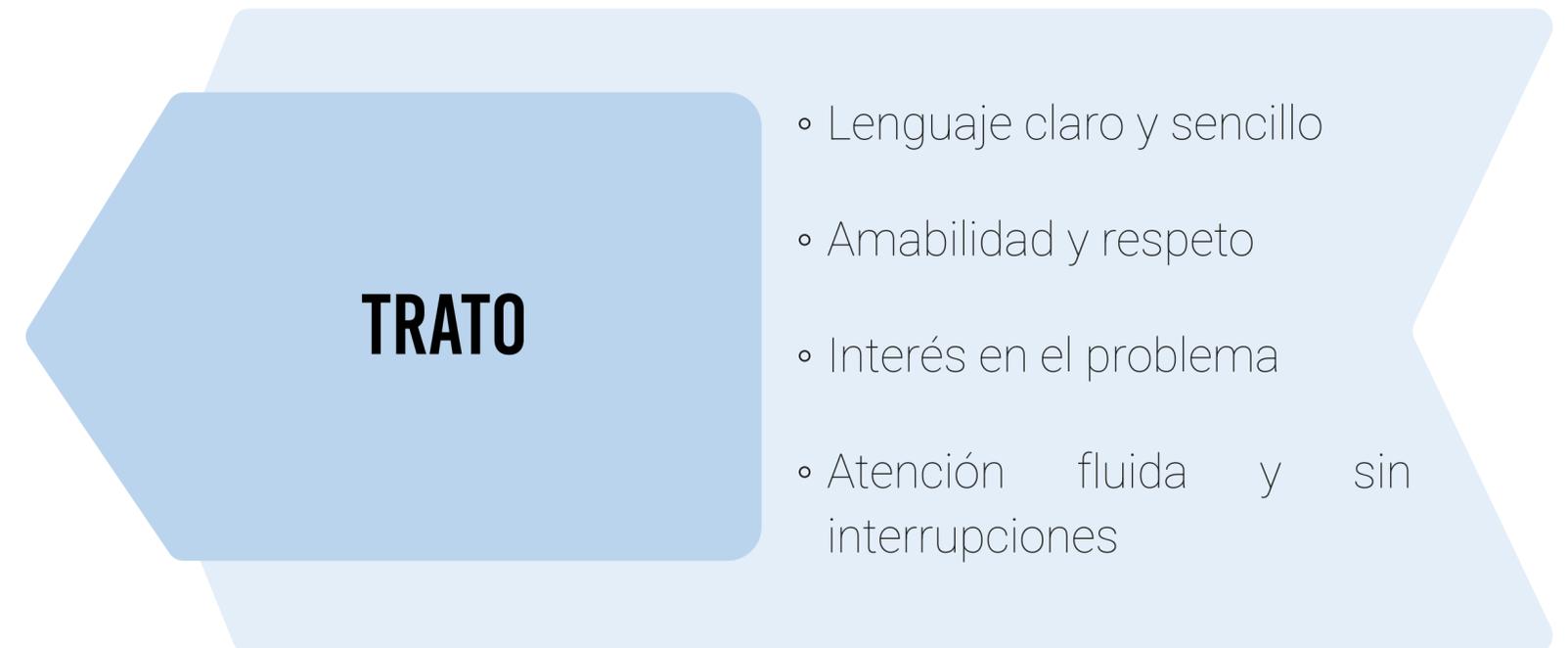
### **FUNCIONALIDAD**

- Distribución de espacios
- Privacidad de espacios
- Rotulación
- Acceso a instalaciones

### **APARIENCIA**

- Estado y mantenimiento del mobiliario/instalaciones
- Aseo y limpieza
- Presentación personal del funcionariado
- Funcionariado judicial identificado con carnet

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



---

# INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

---



# EVALUACIONES SEGÚN CANAL



**PRESENCIAL**



**TELEFÓNICO**



**ELECTRÓNICO**

- Encuestas
- Sondeo mediante códigos QR
- Cliente Incógnito

- Verificación de la atención telefónica

- Sondeo de atención por correo electrónico

- Verificación de Sitios Web

- Sondeo en plataforma de Gestión en Línea



Capacidad de respuesta



Capacidad técnica



Tangibilidad



Interacción con la persona usuaria



Capacidad de respuesta



Interacción con la persona usuaria



Capacidad de respuesta

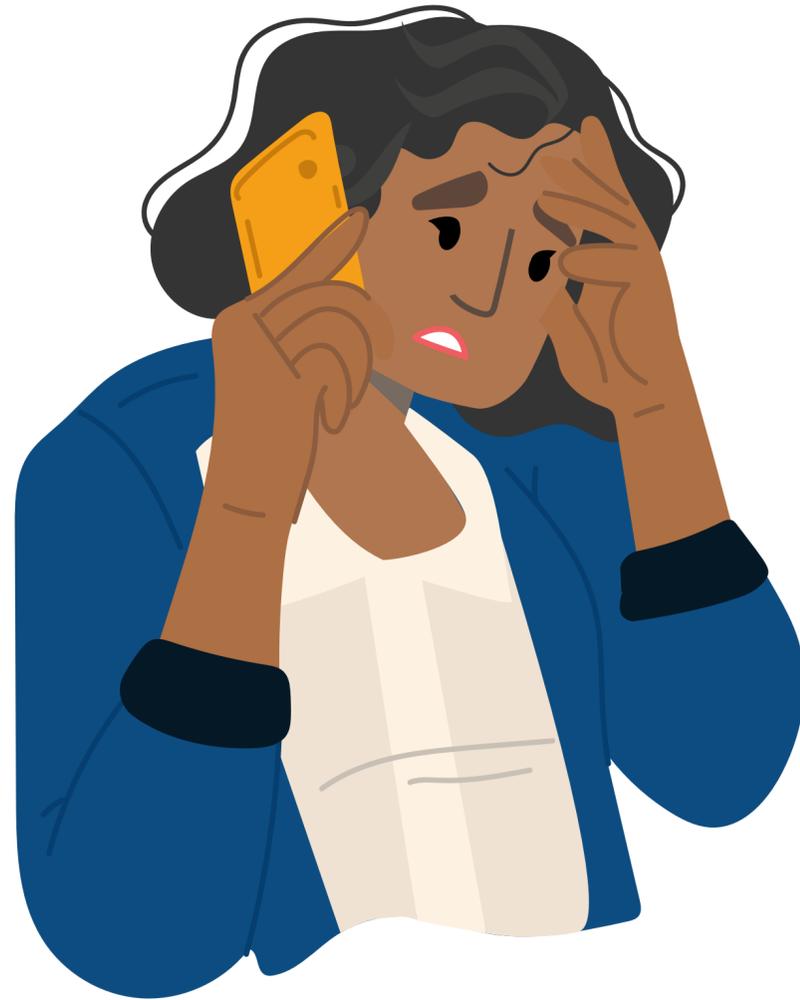


Capacidad técnica



Interacción con la persona usuaria

¿Cómo se aplica esta metodología cuando el servicio no cumple el ideal propuesto por la Contraloría de Servicios en el modelo de atención?



**VEAMOS UN EJEMPLO...**



# LUNES

Julián, con urgencia, intenta comunicarse con el Juzgado de Cobro durante el único tiempo libre en su jornada laboral. Sin embargo, después de esperar, no obtiene respuesta...



# MARTES

En un momento libre de su trabajo, Julián intenta llamar nuevamente, sin embargo, se queda sin respuesta otra vez...



# MIÉRCOLES

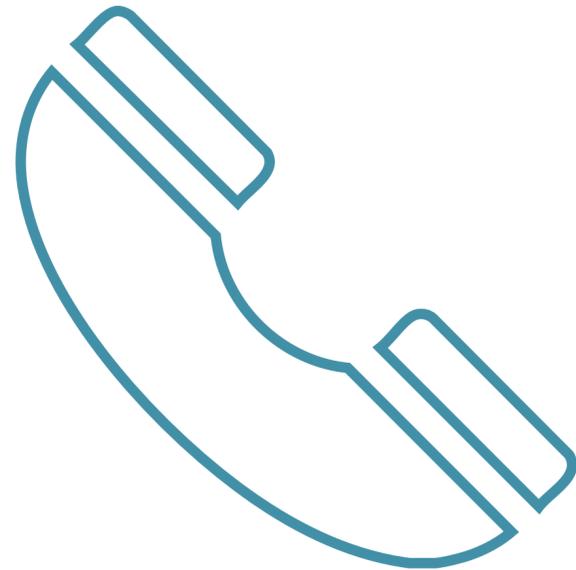
Julián vuelve a llamar con la expectativa de ser atendido pronto, pero la espera se alarga. Finalmente alguien responde, pero sin saludar ni identificarse, y sin mencionar el nombre de oficina



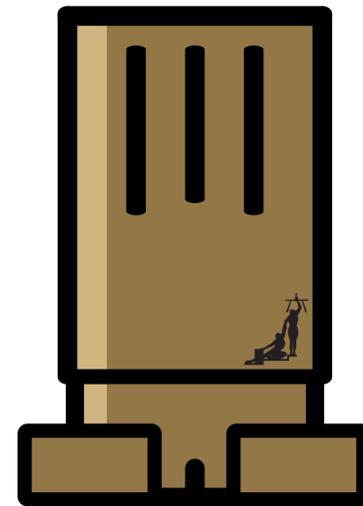
¿Cómo se relaciona el caso de Julián con el modelo?



¿Qué propone la metodología para evaluar la atención telefónica?



Llamadas  
mediante cliente  
incógnito



Verificación de  
atención  
telefónica



Se completa  
formulario de  
verificación

# RESULTADOS



Cuadro de indicadores estandarizado y con trazabilidad en el tiempo

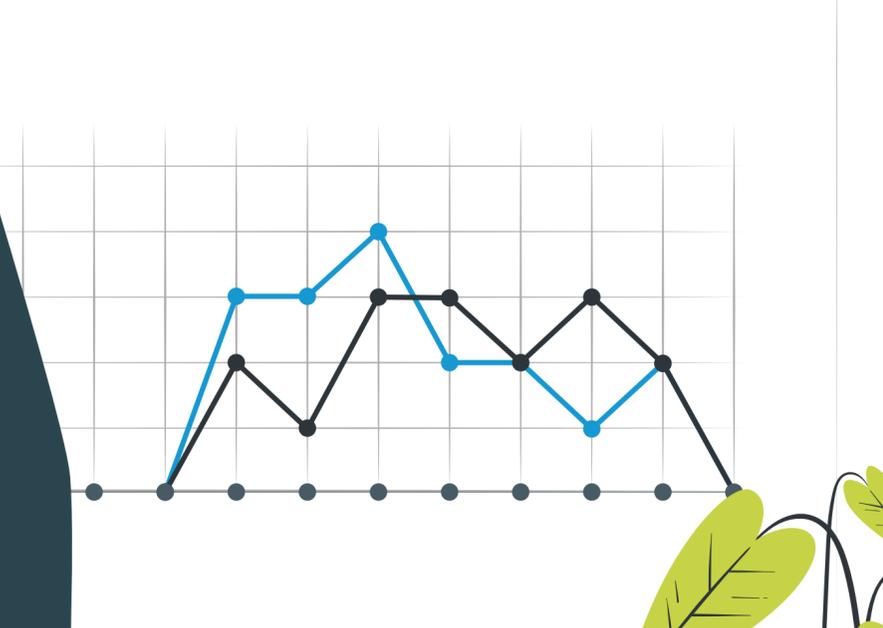
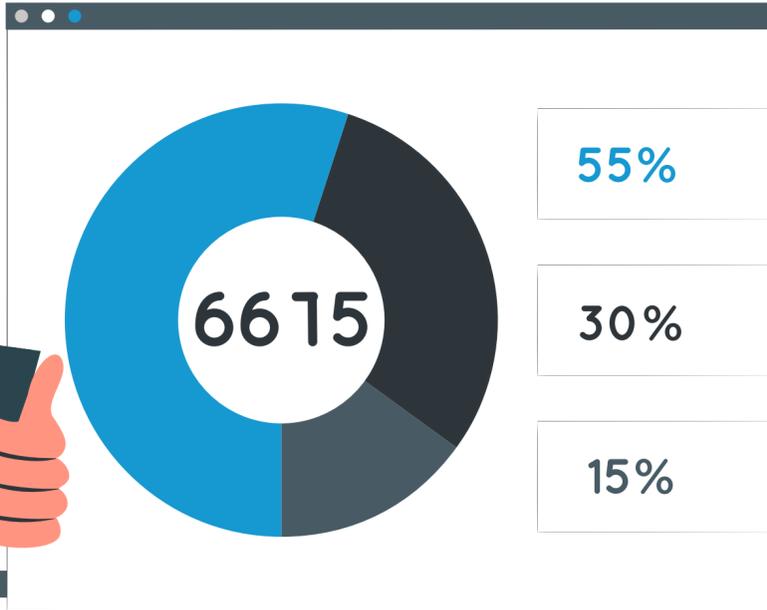
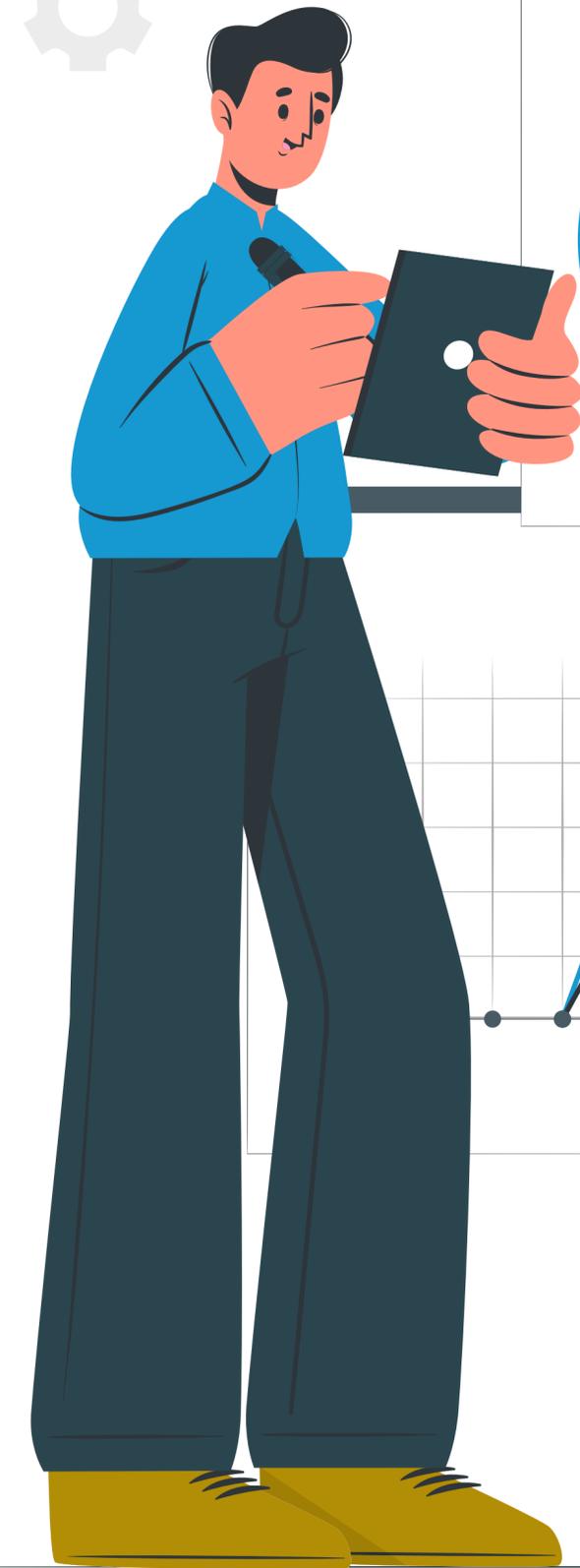


Herramienta de inteligencia de negocios y análisis de datos



Informe anual con hallazgos y recomendaciones

# INDICADORES DE EVALUACIÓN





## INDICADORES DE SERVICIO (JURISDICCIONAL 2023)

CAPACIDAD DE  
RESPUESTA

PORCENTAJE DE LLAMADAS CONTESTADAS

**70,1%**

[ +1.34% respecto al 2022]

PROMEDIO DE TIMBRES EN LLAMADAS  
CONTESTADAS

**2,37%**

[ -0.10 respecto al 2022]

PORCENTAJE DE LLAMADAS  
EN LAS QUE HUBO SALUDO

**96,2 %**

[ -0.94 respecto al 2022]

PORCENTAJE DE LLAMADAS EN  
LAS QUE SE IDENTIFICA LA  
OFICINA

**97,7 %**

[ -0.10 respecto al 2022]

PORCENTAJE DE LLAMADAS EN  
LAS QUE LA PERSONA SERVIDORA  
SE PRESENTÓ POR NOMBRE

**28,4%**

[ -0.58 respecto al 2022]

INTERACCIÓN CON  
LA PERSONA USUARIA

# ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN



<b>AÑO</b> <b>HERRAMIENTAS</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>2029</b>
<b>ENCUESTA (JURISDICCIONAL)</b>	Aplicación	Seguimiento de recomendaciones	Aplicación	Seguimiento de recomendaciones	Aplicación
<b>SONDEO QR (AUXILIAR DE JUSTICIA)</b>	Despliegue material - Ministerio Público	Despliegue material - OIJ Informe MP	Despliegue material - Defensa Pública Informe OIJ	Mantenimiento de material en todas las oficinas Informe DP	
<b>CLIENTE INCÓGNITO (ADMINISTRATIVO)</b>	Aplicación de clientes incógnitos en el país anualmente				
<b>VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (JURISDICCIONAL - AUXILIAR)</b>	Seguimiento de oportunidades de mejora identificadas anteriormente	Aplicación en ámbito jurisdiccional	Aplicación en ámbito Auxiliar de Justicia	Aplicación en ámbito jurisdiccional	Aplicación en ámbito Auxiliar de Justicia
<b>SONDEO DE SATISFACCIÓN CON GESTIÓN EN LÍNEA</b>	Mantener el sondeo electrónico en la plataforma de Gestión en Línea y realizar un informe anual con los resultados de cada año				
<b>SONDEO (CORREO ELECTRÓNICO)</b>	Preparación de enlaces, firmas y mapeo de correos	Despliegue de firmas del primer grupo y análisis de resultados	Réplica con segundo grupo	Réplica con tercer grupo	Réplica con cuarto grupo
<b>VERIFICACIÓN DE PÁGINAS WEB</b>	Hacer mapeo de páginas web existentes	Verificación del primer grupo de páginas web y análisis de resultados	Réplica con segundo grupo	Réplica con tercer grupo	Réplica con cuarto grupo

*“Lo que no se define, no se puede medir, lo que no se mide, no se puede mejorar, y lo que no se mejora, empeora.”*

*William Thomson, Barón de Kelvin*

**MUCHAS GRACIAS**

