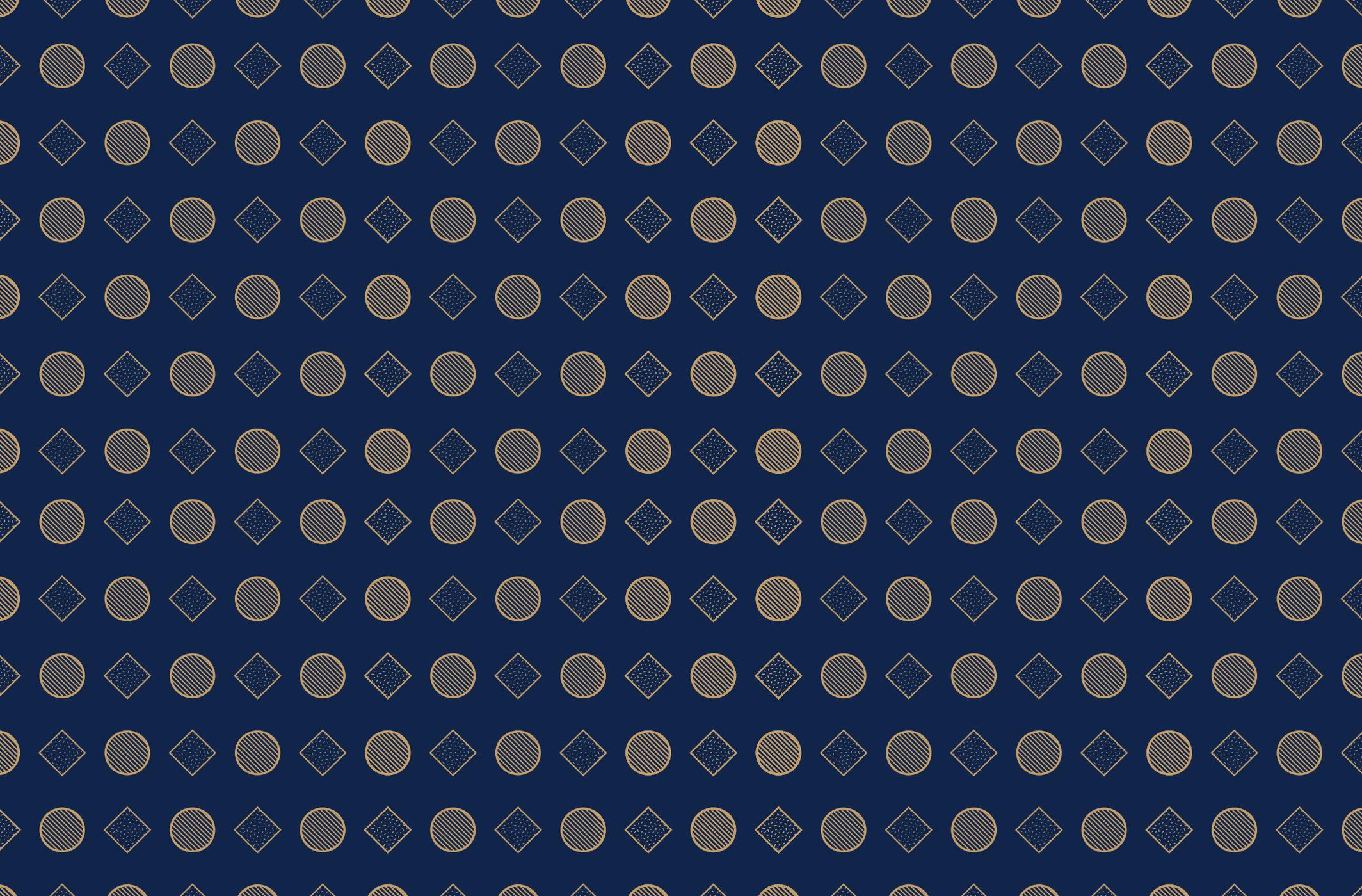


RESULTADOS DE GESTIÓN

2022

— Un paso por la historia —





Dirección:

Erick Alfaro Romero
Ericka Chavarría Astorga

Datos estadísticos:

Carmen Chang Ku

Diseño gráfico:

Maikel Bonilla Chinchilla

Redacción:

Jorge Quesada Villalobos

Apoyo:

Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDO

Presentación	4		
Datos generales	5	Proyectos	31
		Modelo Integral de Atención al Público	31
		Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarías	32
Gestiones	6	Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Costarricense	32
Ámbito Jurisdiccional	7		
Ámbito Auxiliar de Justicia	13		
Ámbito Administrativo	16		
		Estudios	33
Poblaciones en condición de vulnerabilidad	18		
2002-2022	19		
Contacto con la ciudadanía	25	Recapitulando	36
Material Informativo	26	Anotaciones	38
		Nuestras sedes	39
		Informes	28

RESULTADOS
DE GESTIÓN

2022

Un paso por la historia

PRESENTACIÓN

El 2022 será un año recordado, no solo porque marca un hito histórico en la existencia de la Contraloría del Poder Judicial al cumplirse 20 años de su creación, sino también porque con ello realizamos una profunda reflexión de las personas que han pasado por esta oficina, y cómo han contribuido a construir las bases y proyectar el futuro de esta.

En este breve repaso no se podría dejar pasar a quienes de forma visionaria, tal vez adelantada a su época, tradujeron en una acción concreta el poner a la persona usuaria, al ser humano, como eje central de la actuación del Poder Judicial.

La Corte Plena, dirigida en ese momento por el Dr. Luis Paulino Mora Mora (Q.E.P.D.), respaldó la creación de una oficina que permitiera acercar a la institución con las personas para escuchar los problemas respecto a su interacción con este poder de la República, para mejorar en función de sus necesidades.

Este importante cambio implicó la designación de la primera Contralora de Servicios institucional, responsabilidad que recayó en la Máster Lena White Curling.

A partir de ese momento, y con la designación de los primeros puestos, inició un proceso de construcción que ha visto pasar decenas de personas muy valiosas, cuyos aportes han posicionado a la Contraloría de Servicios del Poder Judicial como una de las más sólidas y respetadas a nivel nacional, sustentado en un apoyo jerárquico robusto y comprometido.

Es cierto también que los retos actuales y los futuros nos hacen plantearnos inquietudes. La reinención de nuestros procesos y la actualización de nuestras estructuras debe ser constante para estar siempre a la altura de los retos institucionales y de los requerimientos de las personas usuarias. Ello nos mantiene ocupados.

Finalmente, deseo hacer un espacio final en esta presentación para recordar con cariño y aprecio a quienes no nos acompañan hoy en la oficina, algunas de esas personas por otras oportunidades profesionales, jubilación o diferentes circunstancias, pero algunos, por su sensible fallecimiento. Esta edición especial de 20 aniversario es dedicada muy especialmente para ellas.



Erick Alfaro Romero
Contralor de Servicios a.i.



DATOS GENERALES

El año 2022 se puede considerar el primer año postpandémico, debido al relajamiento en las medidas sanitarias. Pese a ello, el interés por los servicios digitales que ofrece la institución se ha incrementado, lo cual se demuestra cuantitativamente con la creación de más de 26 mil accesos a la plataforma del Sistema de Gestión en Línea. Asimismo, el tema mayormente consultado por la ciudadanía ha sido precisamente en torno a este servicio tecnológico.

Gestión en línea

26.085 Accesos entregados
+1.170 con respecto a 2021

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, con un incremento anual cercano al 5%.

Consultas

69.903 Consultas recibidas
-34.337 con respecto a 2021

De acuerdo con los datos, las personas requirieron más información por canales no presenciales, relacionada con temas como el Sistema de Gestión en Línea y servicios institucionales en general (ubicación, horarios, contactos, etc.).

Canales de atención más usados

Línea 800-800-3000	▼ 71%
Formulario Web	▲ 11%
Presencial	▼ 8%

Temas más consultados

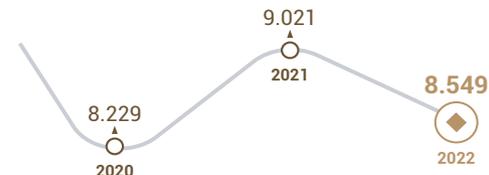
Gestión en línea	▲ 24%
Depósitos judiciales	▼ 24%
Consultas generales	▲ 23%

Gestiones

8.549 Gestiones recibidas
- 472 con respecto a 2021

Para este periodo hubo una disminución del 5.26% de gestiones, respecto del 2021, las cuales se asocian principalmente con los tiempos de respuesta institucional en la resolución de sus asuntos.

Comportamiento Interanual Gestiones en los últimos 3 años



51% de los casos se identificó afectación en el servicio.

67% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

¿Quién se queja?



Materias con más gestiones

Ranking comparativo con el año pasado

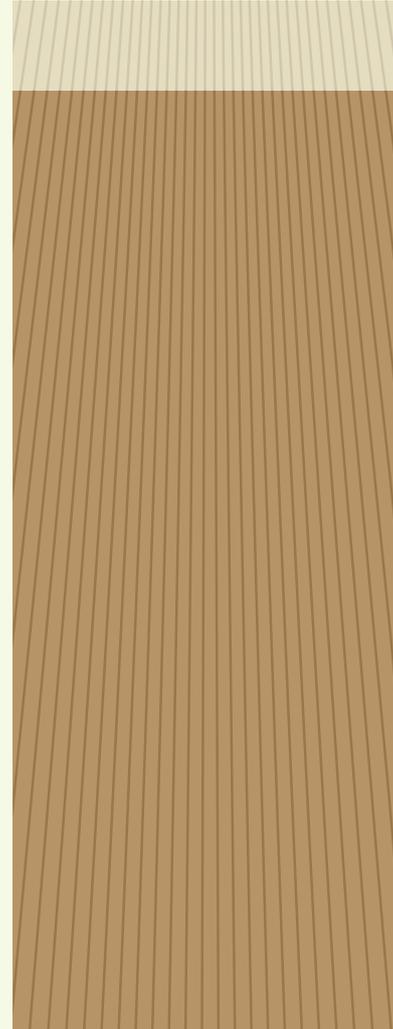


GESTIONES

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.

ÂMBITO JURISDICCIONAL

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



80%

De las gestiones corresponde a este ámbito (6.828 gestiones).

1 COBRO JUDICIAL

1.826
Gestiones recibidas
+211 con respecto a 2021

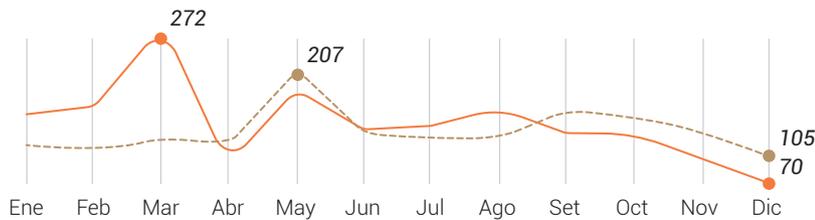
27% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia

Esta materia representó un 27% del total de las inconformidades presentadas por personas usuarias durante 2022. Esto la ha convertido en la materia judicial con mayor cantidad de inconformidades, presentando un incremento anual del 13% respecto del 2021 y del 53% en relación con el 2020.

Respecto al comportamiento mensual del ingreso de inconformidades, si bien existen picos en los meses de marzo y mayo, no resulta posible acreditar una causa específica, mientras que en los meses posteriores el comportamiento fue relativamente constante.

Comportamiento mensual

Comparación con el año pasado



Distribución por sexo

Por segundo año consecutivo, siete de cada diez personas que acuden a presentar inconformidades son hombres.

74%
Hombres



26%
Mujeres



Despachos con más gestiones

1	Juzgado 1ro Esp. de Cobro +28 con respecto a 2021	310
2	Juzgado 3ro Esp. de Cobro -26 con respecto a 2021	305
3	Juzgado 2do Esp. de Cobro +86 con respecto a 2021	280
4	Juzgado Esp. de Cobro de Cartago +25 con respecto a 2021	213
5	Juzgado de Cobro Heredia +58 con respecto a 2021	142

Estos representan el 68% 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. Específicamente, se evidencian dos áreas de interés: resolución de escritos y giro de dineros.

Estas gestiones son mayormente presentadas por la parte actora por medio de su representación legal, a diferencia de la parte demandada quien acude sin intermediación.

Las gestiones por insatisfacción con el servicio se asocian al trato recibido, los tiempos de atención durante el servicio, limitación de acceso a los servicios, entre otros.



2 LABORAL

1.357

Gestiones recibidas

+103 con respecto a 2021

20% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia

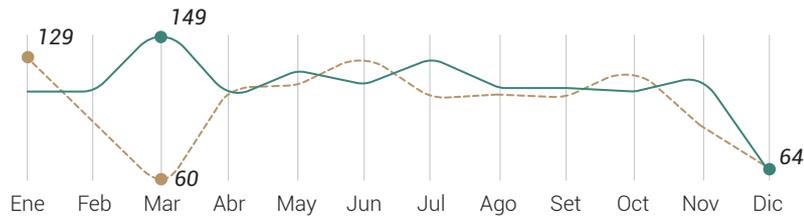
Durante los periodos 2020 y 2021, laboral se mantuvo como la tercera materia con mayor cantidad de gestiones, sin embargo, con un incremento anual del 8%, ahora se encuentra segunda en relevancia numérica.

Como se desprende de la gráfica, existe un leve incremento en el mes de marzo. Posteriormente, el comportamiento fue sostenido entre los meses de abril a noviembre, con tendencia a la baja en diciembre.

Comportamiento mensual

--- 2021 — 2022

Comparación con el año pasado



Distribución por sexo

Por cuarto año consecutivo, seis de cada diez personas que acuden a presentar inconformidades son hombres.

64%
Hombres



36%
Mujeres



Despachos con más gestiones

1	Juzgado Trabajo del I CJSJ -59 con respecto a 2021	288
2	Juzgado Trabajo II CJSJ +20 con respecto a 2021	278
3	Juzgado Trabajo de Limón +15 con respecto a 2021	85
4	Sala Segunda -26 con respecto a 2021	66
5	Juzgado de Trabajo de Pococí +3 con respecto a 2021	64

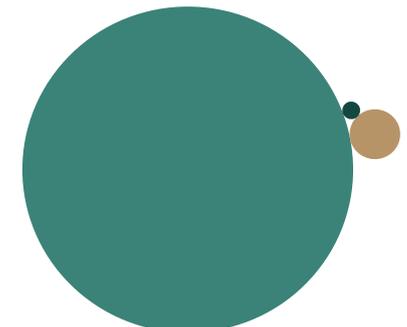
Estos representan el 57% de las gestiones de esta materia

Principales problemas del servicio

La principal inconformidad en este servicio es la excesiva duración del trámite de los expedientes. Específicamente, se evidencian dos áreas de interés: resolución de escritos y giro de dineros.

Estas gestiones son mayormente presentadas por quien promueve el proceso.

Los registros por insatisfacción con el servicio se asocian al trato recibido, los tiempos de atención durante el servicio, limitación de acceso a los servicios, entre otros.



89%
● Tiempos de respuesta en:
49% Trámite | 17% Giros

8%
● Insatisfacción con el servicio

3%
● Otros

3 PENSIONES ALIMENTARIAS

1.166
Gestiones recibidas

-286 con respecto a 2021

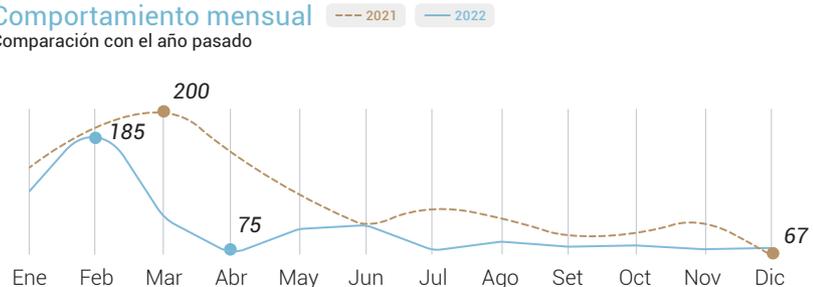
17% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia

En el periodo anterior (2021) esta materia estuvo en segunda posición en importancia numérica, representando un 16% del total de las gestiones. Sin embargo, para 2022, hubo una disminución cercana al 20%, lo que la ubica en tercera posición.

Respecto al comportamiento mensual, la gráfica marca una tendencia creciente de las inconformidades recibidas entre los meses de enero a marzo, época que coincide con trámites asociados a cobro de aguinaldos y gastos escolares. Posteriormente, el comportamiento fue intermitentemente a la baja hasta finalizar el periodo.

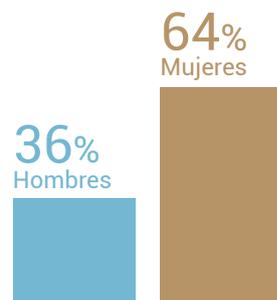
Comportamiento mensual

Comparación con el año pasado



Distribución por sexo

Por cuarto año consecutivo, seis de cada diez personas que acuden a presentar inconformidades son mujeres.



Despachos con más gestiones

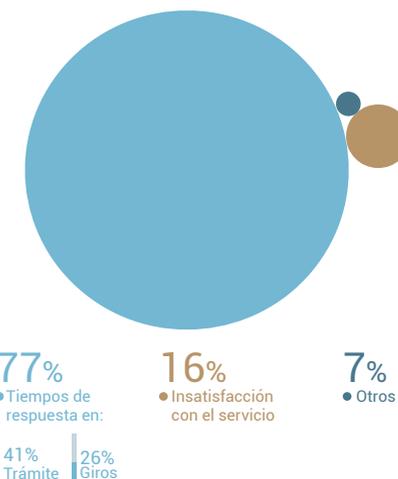
1	Juzgado PA del II CJSJ -68 con respecto a 2021	140
2	Juzgado Contrav. y PA de Liberia +28 con respecto a 2021	117
3	Juzgado Contrav. de Corredores -3 con respecto a 2021	73
4	Juzgado PA de Alajuela -4 con respecto a 2021	64
5	Juzgado Contrav. y PA de San Carlos -43 con respecto a 2021	63

Estos representan el 39% 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. Específicamente, se evidencian dos áreas de interés: el trámite propio de la sumaria en cuanto a emisión de documentos, oficios o resoluciones, y el giro de dineros. Es importante mencionar que estas gestiones son mayormente presentadas por quien promueve el proceso.

Los registros por insatisfacción con el servicio se asocian al trato recibido, los tiempos de atención durante el servicio, limitación de acceso a los servicios, entre otros.



*Ver anotaciones (pag. 75)

4 FAMILIA

652
Gestiones recibidas
-42 con respecto a 2021

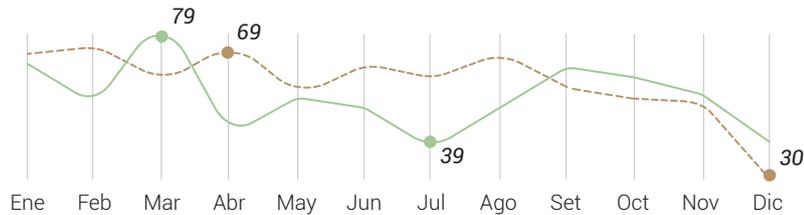
10% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia

Durante los últimos dos periodos (2021 y 2022) esta materia se mantuvo en cuarta posición en importancia numérica, representando un cerca de un 10% del total de las gestiones.

Respecto al comportamiento mensual, la gráfica marca un punto alto durante marzo. Vale la pena destacar que, en julio se presentó la menor cantidad de inconformidades, y luego del noveno mes, el comportamiento ha sido decreciente.

Comportamiento mensual

Comparación con el año pasado



Distribución por sexo

En tres de los cuatro últimos años, seis de cada diez personas que acuden a presentar inconformidades son mujeres.



Despachos con más gestiones

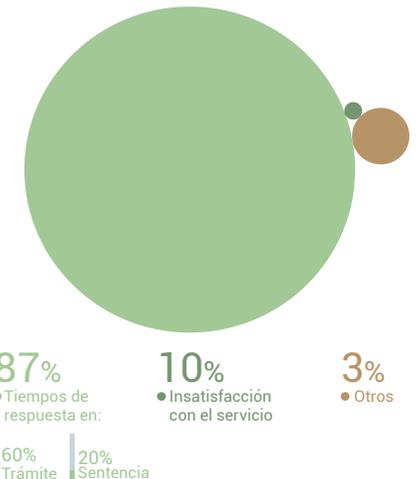
1	Juzgado Familia de Heredia -24 con respecto a 2021	99
2	Juzgado Familia de Alajuela +12 con respecto a 2021	82
3	Juzgado Familia de Cartago -17 con respecto a 2021	51
4	Juzgado Familia del II CJSJ -22 con respecto a 2021	49
5	Juzgado Familia de Desamparados +10 con respecto a 2021	40

Estos representan el 49% 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. Específicamente, se evidencian dos áreas de interés: el trámite propio de la sumaria y el dictado de sentencia. Es importante mencionar que estas gestiones son mayormente presentadas por quien promueve el proceso.

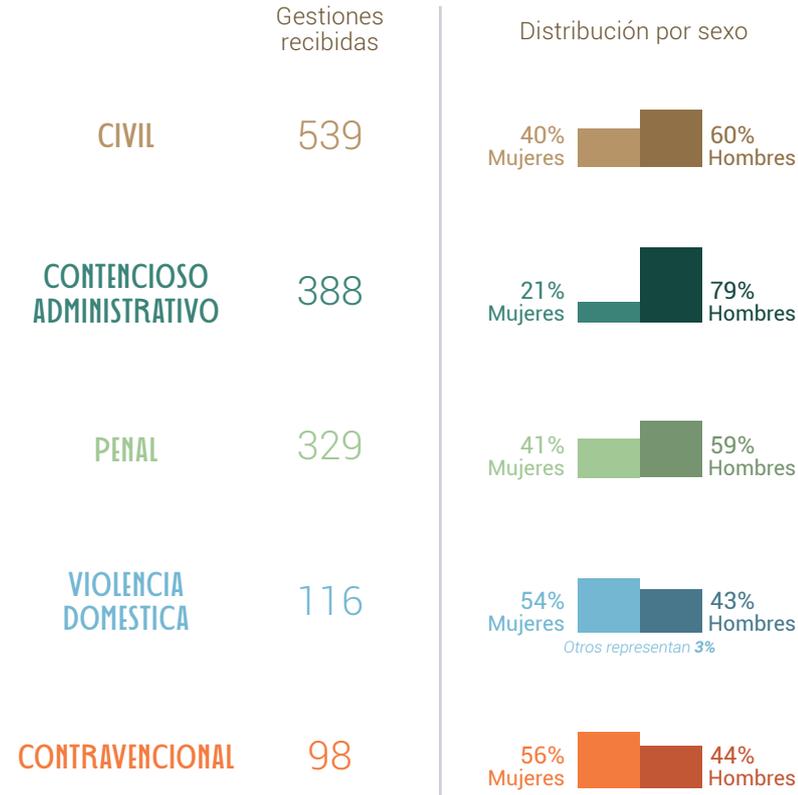
Los registros por insatisfacción con el servicio se asocian al trato recibido, los tiempos de atención durante el servicio, limitación de acceso a los servicios, entre otros.



*Ver anotaciones (pag. 75)

5 OTRAS MATERIAS

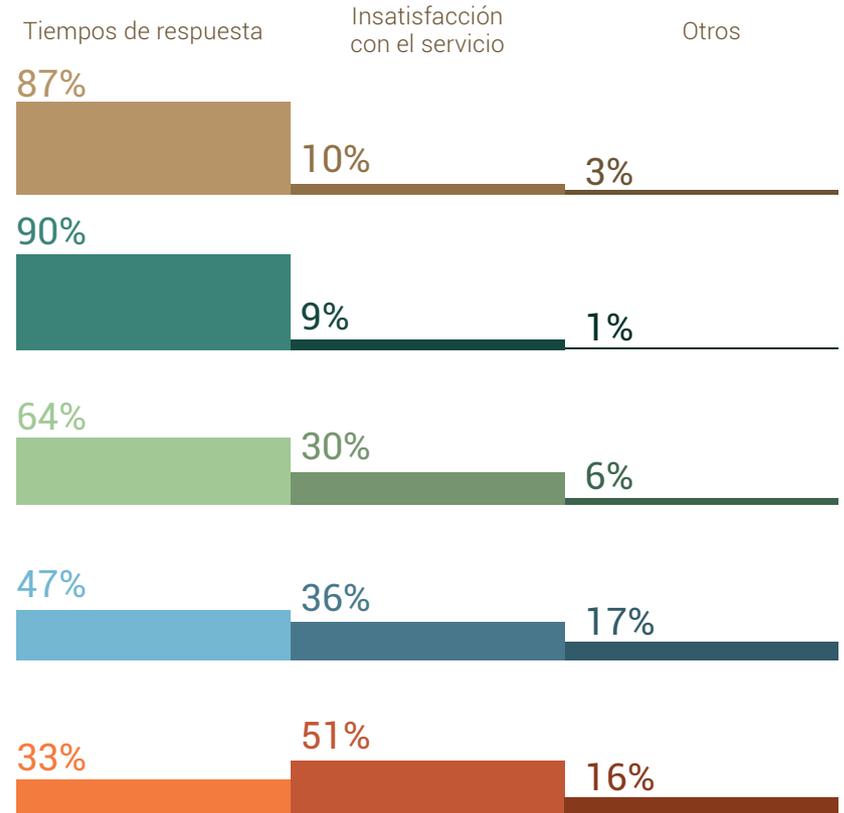
Representan el 22% de las gestiones de este ámbito



En el ámbito jurisdiccional, la suma de todas las inconformidades en estas cinco materias (Civil, Contencioso Administrativo, Penal, Violencia Doméstica y Contravencional) representa un 22%, mientras que individualmente solo a la materia Laboral le corresponde un 20%.

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

Principales problemas del servicio



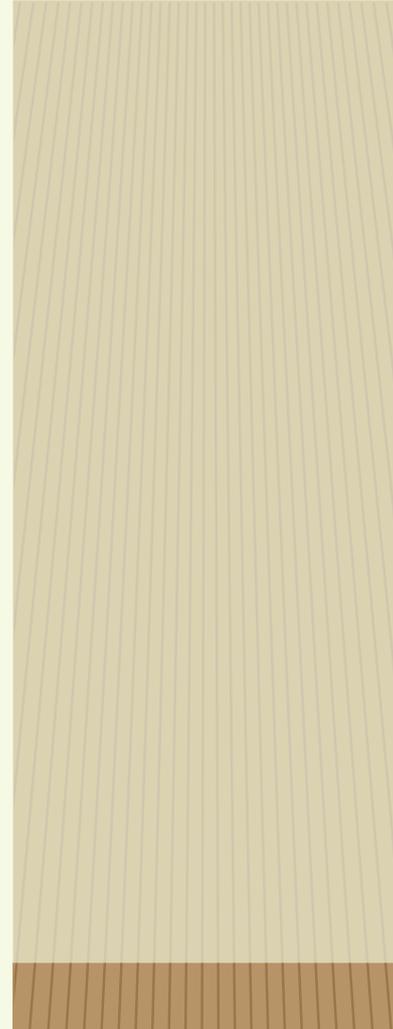
con el servicio es superior a cualquiera de las materias que componen el ámbito jurisdiccional.

La insatisfacción del servicio incluye gestiones que se asocian con trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a

los servicios, incumplimiento de deberes, entre otros.

Cabe mencionar que las otras materias no mencionadas suman 357 inconformidades.

ÂMBITO AUX. DE JUSTICIA



13%

De las gestiones corresponde a este ámbito (1.081 gestiones).

MINISTERIO PÚBLICO

700
Gestiones recibidas
-20 con respecto a 2021

65% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta instancia

47% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

¿Quién se queja?



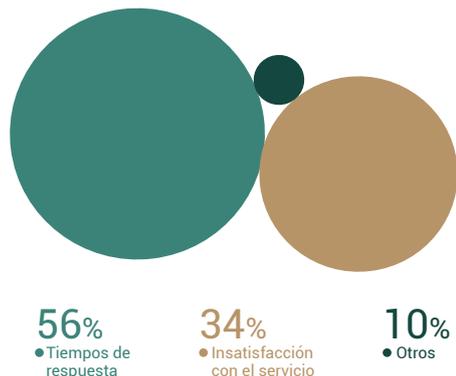
Oficinas con más gestiones

1	Fiscalía Adjunta de Alajuela +1 con respecto a 2021	48
2	Fiscalía Adjunta de Liberia +13 con respecto a 2021	45
3	Fiscalía Adjunta de Perez Zeledón Fiscalía Adjunta del II CJSJ	44

Estos representan el 20% de las gestiones del Ministerio Público

Principales problemas del servicio

Esta es la dependencia del ámbito auxiliar que más inconformidades recibe, con un 65% 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.



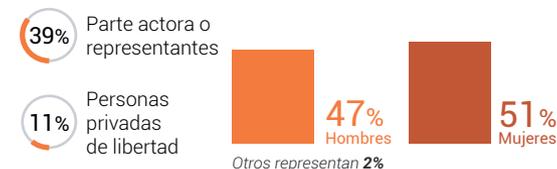
DEFENSA PÚBLICA

181
Gestiones recibidas
-16 con respecto a 2021

17% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta instancia

49% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

¿Quién se queja?*



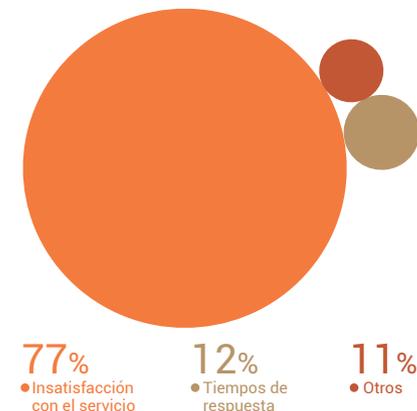
Oficinas con más gestiones

1	Defensa Púb. del II CJSJ +5 con respecto a 2021	24
2	Defensa Púb. de Alajuela -11 con respecto a 2021	19
3	Defensa Púb. del I CJSJ Defensa Púb. de Puntarenas Defensa Púb. de Heredia	12

Estos representan el 30% 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 77%. La inconformidad con los tiempos de respuesta es menor que en otras áreas del informe debido a que esta dependencia brinda servicios de asesoría legal, mientras que el propio trámite del expediente corresponde a otras instancias.



*Ver anotaciones (pag. 75)

ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL

200
Gestiones recibidas
-1 con respecto a 2021

19% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta instancia

62% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

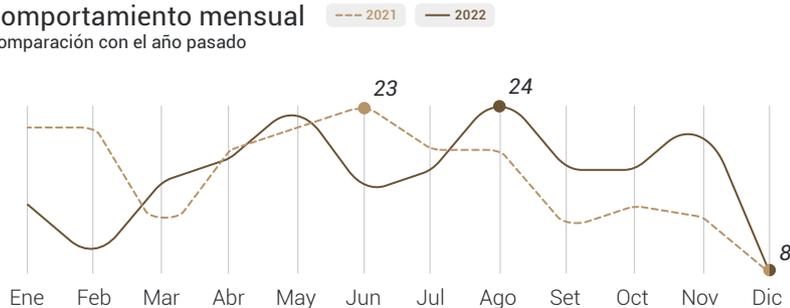
Comportamiento Interanual

La cantidad de gestiones recibidas en los últimos tres periodos ha sido muy similar, en comparación con 2019, año en el cual se recibieron 259 inconformidades.



Comportamiento mensual

Comparación con el año pasado



Oficinas con más gestiones

Regionales

Delegación Alajuela **27**
Delegación Heredia **14**
Delegación Ciudad Neilly **13**

Secciones

Fraudes **6**
Patología Forense **5**
Robo de Vehículos **5**

Otras oficinas

Recepción de denuncias **8**
Admin. del OIJ **5**
Dirección General **4**



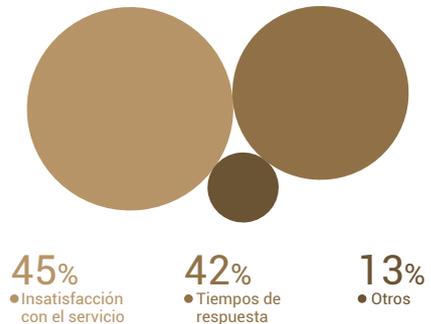
Las Unidades de Medicina Legal representan un **6%** del total.

¿Quién se queja?

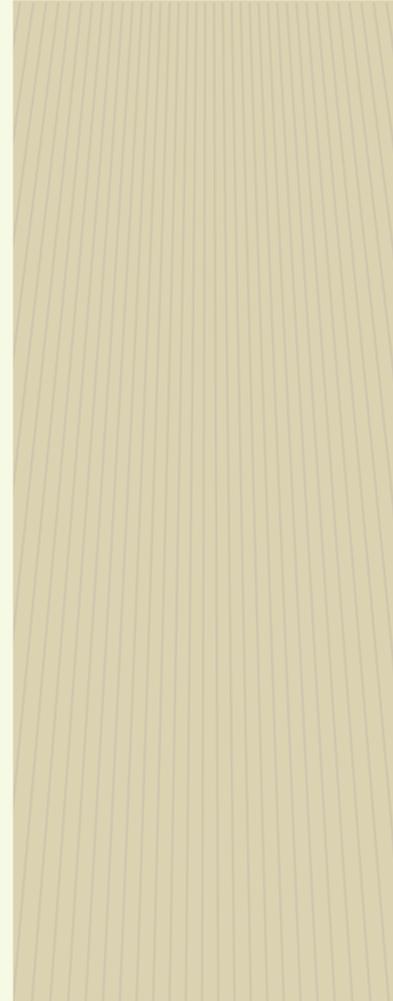


Principales problemas del servicio

La insatisfacción con el servicio es el primer motivo de inconformidad de la persona usuaria, representando un 45%. Estas gestiones se asocian a quejas por trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, incumplimiento de deberes, etc.



ÂMBITO ADMINISTRATIVO



7%

De las gestiones corresponde a este ámbito (640 gestiones).

ÁMBITO ADMINISTRATIVO

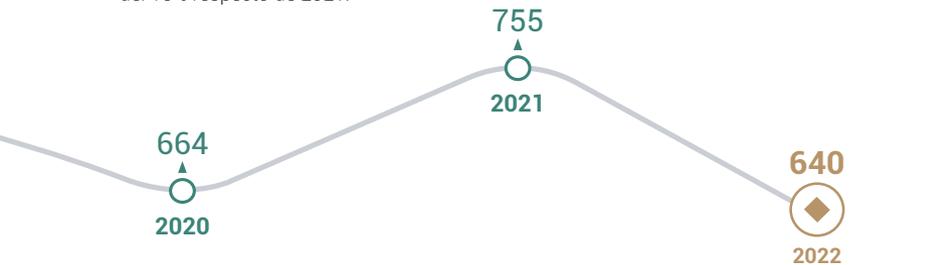
640
Gestiones recibidas
-115 con respecto a 2021

80% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

348 pertenecen solo a San José.

Comportamiento Interanual

El 2022 es el periodo con menor cantidad de gestiones de los últimos 4 años, con un descenso porcentual del 15% respecto de 2021.

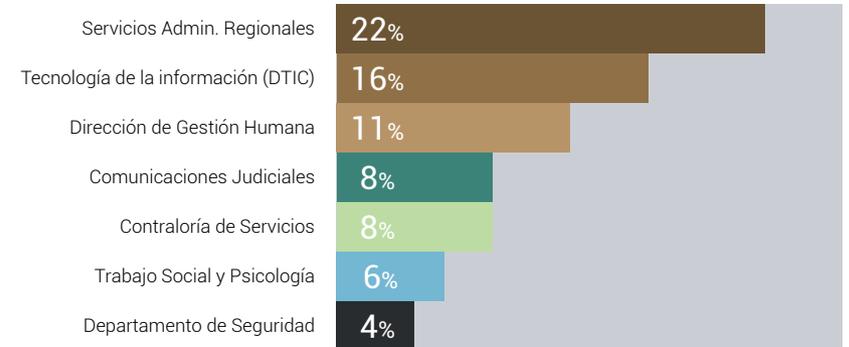


Comportamiento mensual

Comparación con el año pasado



Oficinas con más gestiones



El 15% restante se distribuye en diferentes oficinas

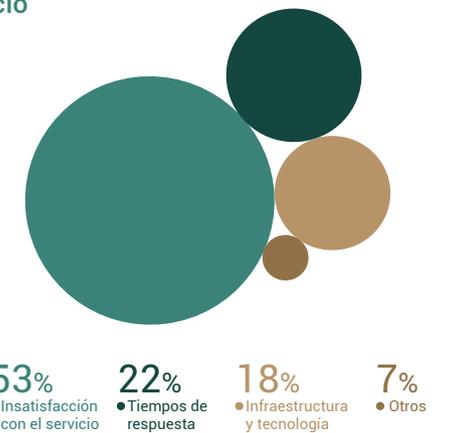
¿Quién se queja?



Principales problemas del servicio

Los Servicios Administrativos Regionales continúan encabezando la cantidad de inconformidades del ámbito administrativo, empero, tuvieron un descenso porcentual del 28%. Similar sucede con las gestiones asociadas a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, mismas que presentaron un descenso porcentual del 46%.

En la categoría de insatisfacción con el servicio se incluyen gestiones asociadas con trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, incumplimiento de deberes, etc.



*Ver anotaciones (pag. 75)

POBLACIONES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

902

Gestiones de **personas en condición de vulnerabilidad** fueron recibidas durante el 2022

De acuerdo con las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, se consideran en estado de vulnerabilidad a quienes, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran dificultades para ejercer con plenitud, ante el sistema de justicia, los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

La edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad, son algunas causas que pueden constituir vulnerabilidad, sin embargo, estas pueden variar o diversificarse según el contexto.

Tomando en consideración lo anterior, si bien las inconformidades presentadas por personas en condiciones vulnerables representan un 11% del total, es importante analizar sus aportes y su expectativa de servicio, a efecto de analizar oportunidades de mejora que inciden en su satisfacción.

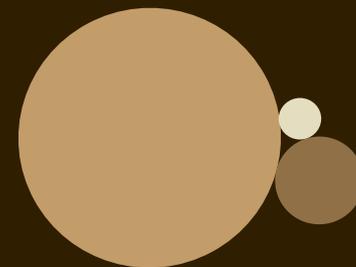
De las 902 gestiones recibidas, el 73% se asocian al ámbito jurisdiccional, seguido de un 21% del auxiliar de justicia y 6% correspondiente al ámbito administrativo. Asimismo, respecto a la distribución geográfica, casi el 50% se concentra en el primer, segundo y tercer circuito judicial de San José y Heredia.

Los requerimientos presentados por personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas indígenas, representan un 63% del total y se asocian principalmente a las categorías de excesivos tiempos de

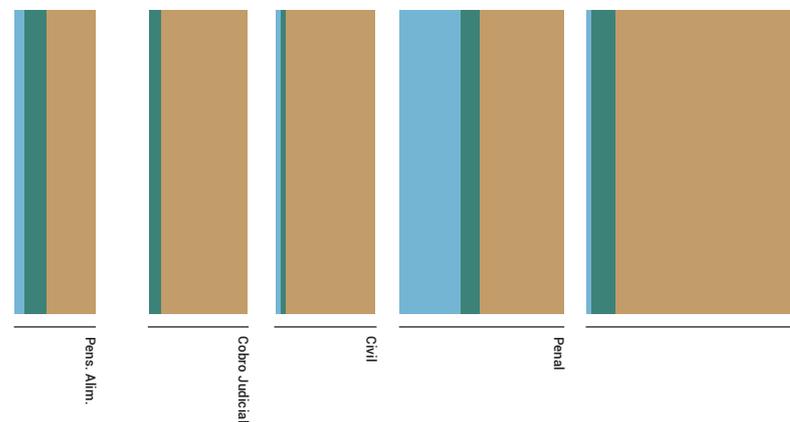
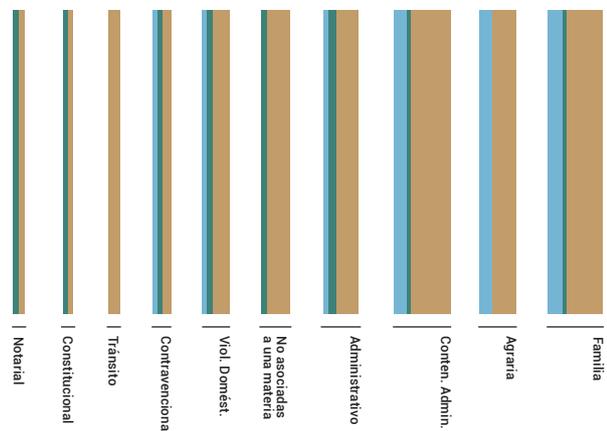
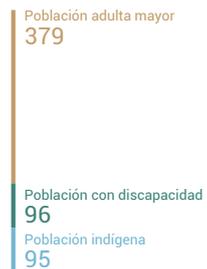
respuesta institucionales con un 75% y trato o insatisfacción con el servicio con un 18%.

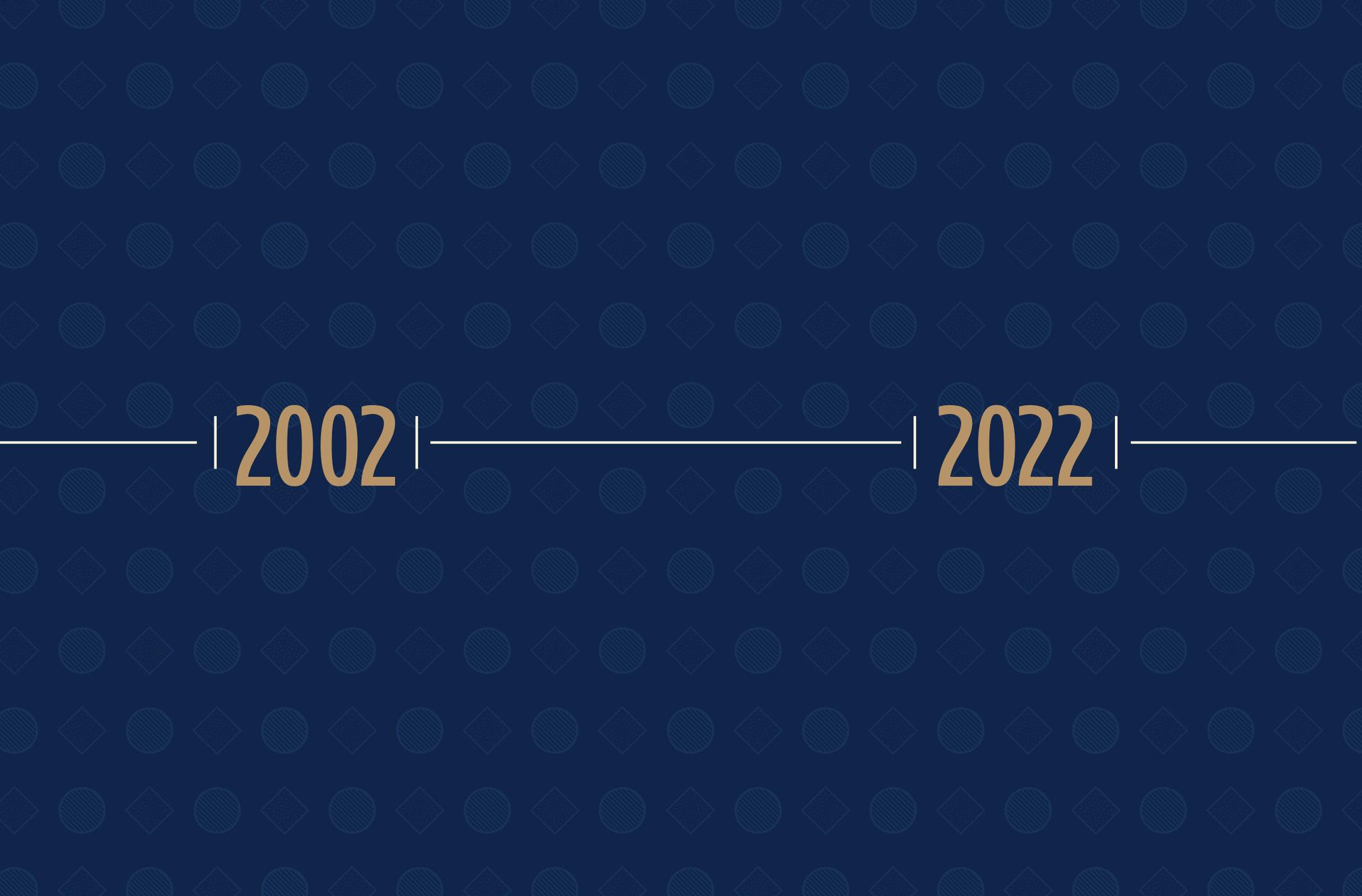
Las gestiones de personas adultas mayores se asocian principalmente a las materias Laboral, Civil, Cobro Judicial y Penal. De igual forma, las presentadas por personas con discapacidad se relacionan mayormente a Laboral, Pensiones Alimentarias, Penal y Cobro Judicial. Las interpuestas por personas indígenas a Penal, Familia, Agrario y Pensiones Alimentarias.

¿Cuáles son los principales motivos de queja de estas poblaciones?



Poblaciones en condición de vulnerabilidad con más inconformidades presentadas





2002

2022

HISTÓRICO DE GESTIONES DURANTE ESTOS 20 AÑOS

La Contraloría de Servicios inició con una oficina en San José, en la cual se ofrecían servicios de manera presencial y telefónica, sin embargo, gracias al interés institucional de mantener un contacto cercano con la ciudadanía, esta oficina administrativa ahora cuenta con presencia en las siete provincias.

Además de los canales de atención mencionados, en la actualidad se cuenta con medios digitales como correo electrónico, formularios en el sitio web, Línea Gratuita 800-800-3000, WhatsApp "Yo propongo" (8595-3000) y atenciones virtuales por medio de Microsoft Teams.

Esta cercanía y diversidad de espacios de interacción, se ve reflejada con el incremento gradual de las gestiones presentadas por personas usuarias a lo largo de estos 20 años de historia.



UN PASO POR LA HISTORIA

Apertura de oficinas, integración de Comisiones de Personas Usuarias, nuevos sistemas y servicios, son algunos de los hechos a lo largo de nuestra historia, sin embargo, lo que ha construido quienes somos, son las personas que nos han acompañado estas dos décadas de camino.

Un repaso por los eventos que han marcado estos 20 años de historia de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial

Dos hechos históricos previos a la apertura de la primera sede de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial:

1999: Don Luis Paulino Mora, entonces presidente de la Corte, propuso la creación de una Contraloría de Servicios para mejorar las relaciones con las personas usuarias.

2000: Se creó el Reglamento de creación, organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

2002



Creación de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Apertura de la primera sede en San José.



Apertura de primeras Subcontralorías.

Inician funciones las oficinas de Goicoechea, Heredia y Alajuela.



Apertura de nuevas Subcontralorías.

Inician funciones las oficinas de Guanacaste y Limón.

2005



Creación de Comisión de Personas Usuarías de Limón.



Apertura de nuevas Subcontralorías.

Inician funciones las Subcontralorías de Puntarenas y Zona Sur.



Creación de Comisión de Personas Usuarías de Cartago y Pérez Zeledón.



2008



Creación de Comisión de Personas Usuarías de Guanacaste.

2009



edificio del OJJ. Creación de Comisión de Personas Usuarías de Corredores.

2010



Creación de Comisión de Personas Usuarías de San Carlos.

2011



2012



Se crea el Reglamento de las comisiones de personas usuarias del Poder Judicial

2013



2014



2015



Da inicio el Proyecto Parainfo como centro de información



2017



Migración a un sistema de control de gestiones más modernizado.

2018



"Yo Propongo"

Apertura de un nuevo canal de contacto por medio de Whatsapp, para una comunicación más inmediata con la ciudadanía.



Acreditación a la Contraloría de Servicios de San José con los tres sellos de calidad de norma GICA.

2019



2020



Creación del primer Catálogo de Servicios institucionales



2021



2022



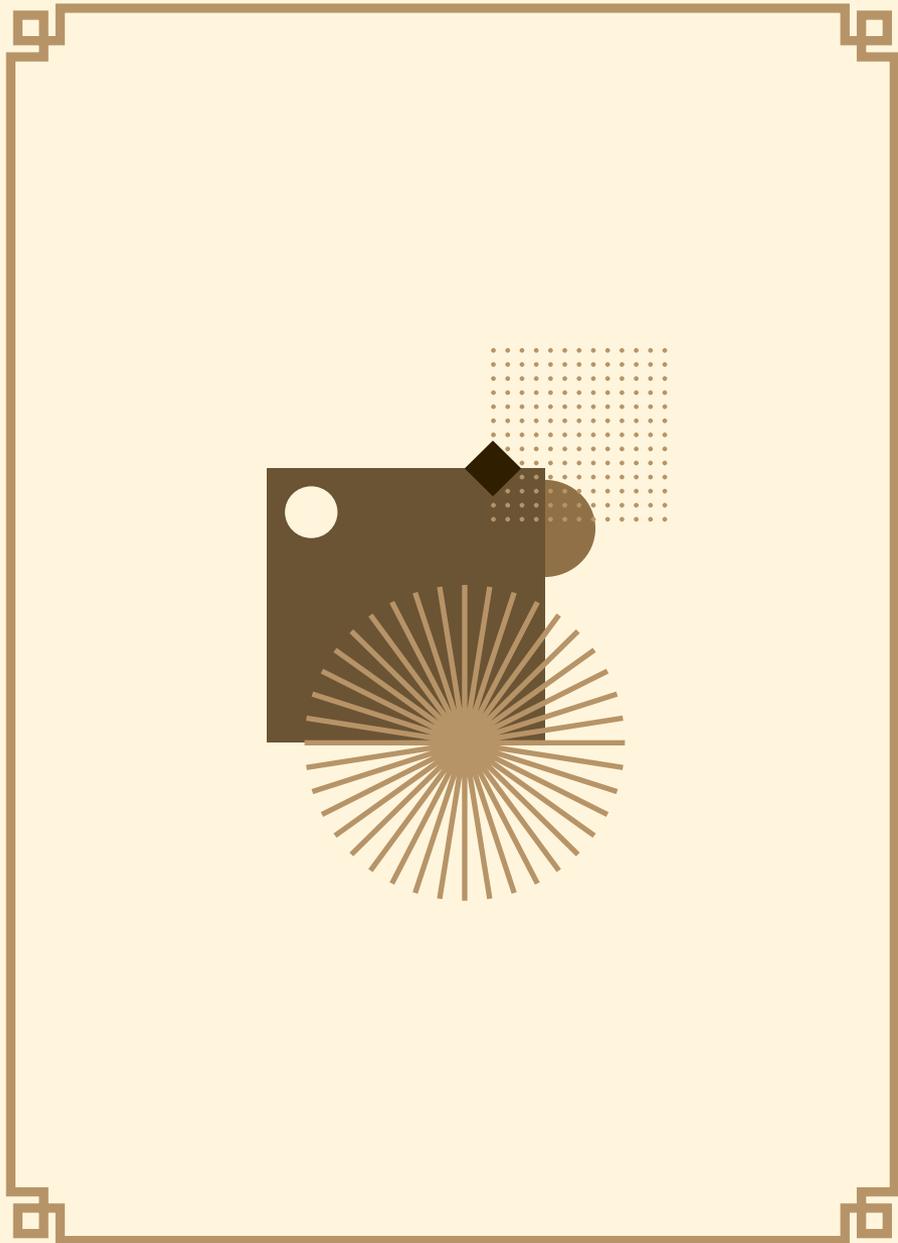
Participación en el Vtoppresso 20 años de la existencia de la Contraloría de Servicios Terapéutica, con motivos de la presentación de la campaña "Reparar vale más que castigar".



A ESAS PERSONAS

colaboradoras de la Contraloría de Servicios que, durante estos años, con su empeño y ánimo diario han dejado huella, aportando a la construcción de un servicio público de calidad. A esas personas el agradecimiento y reconocimiento por su compromiso y perseguir siempre la visión humanitaria de esta dependencia judicial.





SERVICIO QUE TRASCIENDE • LAS • OFICINAS JUDICIALES

En una sociedad cambiante y exigente, es indispensable establecer contacto con los diferentes actores de la sociedad civil, para conocer sus realidades.

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:

75
Giras

27
Actividades

17
Charlas

Comisiones de Personas Usuarias



Estas son instancias de participación ciudadana que contribuyen, con sus aportes, a la construcción y mejora de los servicios institucionales. Se llevaron a cabo **45 reuniones** con el fin de conversar diversos temas, entre los cuales podemos mencionar:

-  Mecanismos para brindar mejor servicio en materia de familia.
-  Necesidad de capacitación en aspectos de sensibilización y humanización en el trato brindado.
-  Reforma en materia de familia.
-  Capacitación sobre Gestión en Línea.
-  Participación en medios de comunicación locales para divulgar existencia de las CPU.
-  Capacitación sobre participación ciudadana, acceso a la justicia y políticas institucionales.

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 **30 visitas** por parte del personal de la Contraloría de Servicios, lo que permitió facilitar información de los servicios institucionales.





MATERIAL INFORMATIVO

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 2022 son los siguientes:

AMA-MANTAR

Campaña sobre **Salas de Lactancia en el Poder Judicial** realizada en conjunto con Dirección Ejecutiva y la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia.

Su propósito fue dar a conocer la existencia de las 64 salas de lactancia, ubicadas en los diferentes circuitos judiciales a nivel nacional.

Se organizó una charla con el personal de la Contraloría de Servicios e invitados de las administraciones regionales del Poder Judicial con el propósito de conmemorar su importancia en el marco de la celebración de la Semana Mundial de la Lactancia Materna con la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia y la Comisión Nacional de Lactancia.

Se diseñaron afiches, volantes, banners tipo araña en diversos edificios del Poder Judicial y publicidad de especialidad (donación de suculentas a las usuarias de las salas de lactancia en los distintos circuitos judiciales).



Reparar vale más que Castigar

Campaña para la promoción de los **Procedimientos de Justicia Restaurativa** realizada en colaboración con esta oficina.



Su propósito era difundir mensajes que conecten con las personas usuarias para que estas conozcan el procedimiento de Justicia Restaurativa, y con ello generar un acercamiento que impulse el interés en acceder a este procedimiento institucional, se divulgó por medio de redes sociales, sitio web de Justicia Restaurativa, correo electrónico, afiches, volantes, tarjetas de presentación, habladores para escritorio, pantallas informativas, banners, stickers, botellas, libretas de apuntes, folders, bolsas de tela.

La campaña estuvo dirigida a personal judicial con procesos disciplinarios y personas usuarias con procesos penales y penales juveniles y se realizó en conjunto con la oficina de Justicia Restaurativa.

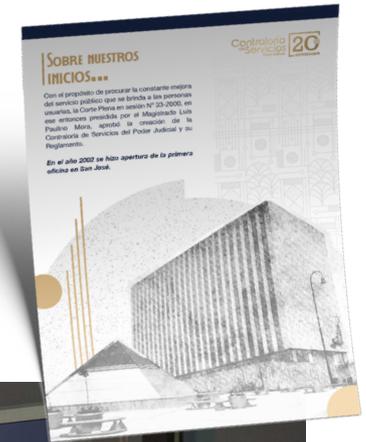
Cabe destacar que la campaña se lanzó oficialmente en el *III Congreso Internacional de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica*.



20 aniversario de la Contraloría de Servicios

Campaña conmemorativa sobre los **20 años de la creación de la Contraloría de Servicios**.

Se publicaron cápsulas informativas con información histórica y general sobre la Contraloría de Servicios como: Nuestros inicios, ¿Quiénes son las personas usuarias de la Contraloría de Servicios? y Nuestras primeras Subcontralorías. Esta campaña estuvo dirigida a personal Judicial y se publicitó por medio del correo electrónico.



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 quiénes fueron dirigidos y se realiza una reseña de algunas de las recomendaciones emitidas.

TIPOS DE INFORMES

Comunican recomendaciones y brindan información relevante a las jefaturas de las diferentes oficinas, para la mejora continua de los servicios. También atienden solicitudes específicas de otras instancias.

Trimestrales

Comunica a las jefaturas de las oficinas judiciales la cantidad de gestiones presentadas en el periodo.

1.879

Informes remitidos

+127 con respecto a 2021

Requeridos por otras instancias

Satisface la necesidad de información de alguna dependencia judicial. Por ejemplo: Auditoría Interna, Dirección de Planificación, Dirección de Gestión Humana, entre otros.

282

Informes remitidos

-148 con respecto a 2021

De oportunidad de mejora

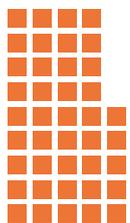
Sugiere recomendaciones que se derivan del análisis realizado en el abordaje de las gestiones atendidas.

90

Informes remitidos

+9 con respecto a 2021

Informes de oportunidad de mejora Distribución por oficinas



41

Oficinas
Jurisdiccionales



21

Oficinas Aux.
de Justicia



12

Oficinas
Administrativas



8

Consejo
Superior



8

Comisiones
Institucionales

Informes de oportunidad de mejora

Estas fueron algunas recomendaciones emitidas durante el 2022

- ◆ **A Tecnología de la Información Regional de Alajuela:** Capacitar al personal de Alajuela, San Ramón y Grecia en la creación de credenciales a personas usuarias, para uso del Sistema de Gestión en Línea.
Referencia: CAL-IOM-005-2022
- ◆ **A la Fiscalía General de la República:** Valorar la unificación de recepción de denuncias en el primer circuito judicial de San José, con el propósito de que las personas no sean remitidas de un despacho a otro, reduciendo el riesgo de revictimización.
Referencia: CSJ-IOM-003-2022
- ◆ **Al Consejo Superior:** Solicitar un análisis jurídico en el cual se determine si las Oficinas de Recepción de Documentos podrían recibir escritos de cualquier despacho que cuente con expediente electrónico, tarea similar a la que realizan los despachos que funcionan como Centros de Gestión de materia civil y laboral, pero sin limitación de competencia territorial.
Referencia: CSJ-IOM-002-2022
- ◆ **A la Comisión de la Jurisdicción de Familia de Pérez Zeledón:** Implementar mejoras en el control y seguimiento de envío de solicitudes a otras instancias.
Referencia: CPZ-001-2022
- ◆ **A la Comisión de la Jurisdicción de Familia:** Estandarización de procedimiento para la entrega de órdenes de apremio, a efectos de evitar amplios tiempos de espera en el retiro de documentación que se encuentra realizada.
Referencia: CSJ-IOM-001-2022
- ◆ **A la Comisión de la Jurisdicción de Laboral:** Analizar si la casilla de fallo contaba con una distinción de los procesos de distribución de prestaciones de personas trabajadoras fallecidas, a efectos de que se priorizara su resolución de acuerdo con lo dispuesto en la Ley.
Referencia: CSJ-IOM-011-2022
- ◆ **A la PISAV de San Joaquín de Flores, Heredia:** Mejorar el control de entrega de órdenes de apremio a la Fuerza Pública, con el propósito de que se diligencien oportunamente.
Referencia: CHE-IOM-004-2022
- ◆ **A la Comisión de la Jurisdicción Civil:** Estandarizar la información que se pueda brindar a terceras personas en temas asociados a remates.
Referencia: CPZ-003-2022
- ◆ **Al Juzgado Mixto de Upala:** Revisión oportuna de los expedientes previo a la celebración de audiencias a efectos de evitar cancelaciones de señalamientos.
Referencia: CSC-IOM-1-2022
- ◆ **A la Comisión de Género:** Propiciar mejoras en el sistema judicial a fin de proteger los datos personales de la parte ofendida en materia contravencional, y evitar que esta se limite a interponer una denuncia o una medida de protección por temor a que sus datos personales sean compartidos con la parte imputada.
Referencia: CPZ-004-2022

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 transmiten a otras instancias como las comisiones institucionales, consejos de administración, entre otras.

16

Inspección Judicial

4

Inspección Fiscal

2

Traslados por oficina:

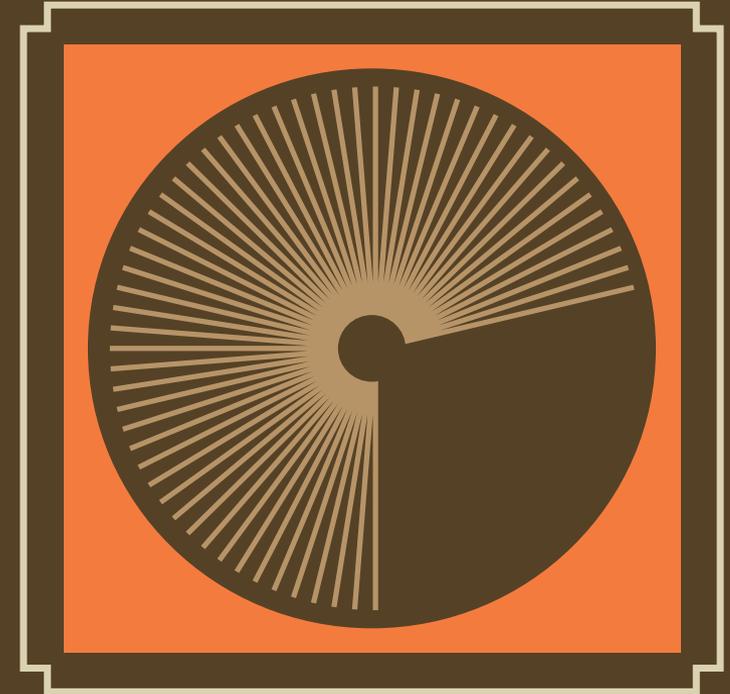
- ♦ Comisiones institucionales
- ♦ Consejo Superior
- ♦ Consejo de Administración
- ♦ Supervisión de la Defensa Pública
- ♦ Unidad Disciplinaria de la Defensa Pública

1

Traslado por oficina:

- ♦ Administración Regional
- ♦ Asuntos Internos

Distribución de las 32 quejas trasladadas



72%

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.



Modelo Integral de Atención al Público

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

Además de ello, los informes de labores de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial evidencian que el segundo motivo de mayor inconformidad responde a la insatisfacción con el servicio, principalmente en cuanto a atención y trato.

Lo anterior coincide con que el Poder Judicial carece de un modelo integral de atención a personas usuarias, lo que genera diferencias en el servicio brindado, situación que se pretende revertir mediante este proyecto, el cual cuenta con la opinión de personas usuarias tanto internas como externas, implementando principios fundamentales como la participación ciudadana, transparencia e innovación.

Una vez finalizada la etapa de diagnóstico, en el año 2022 se inició con el diseño del nuevo modelo de atención, para lo cual se realizaron un total de **13 talleres a nivel nacional, donde se contó con la participación de más de 100 personas** con representación en todas las provincias del país, distribuidas entre personas usuarias y personal judicial destacado en servicios de atención al público, estas últimas pertenecientes a los tres ámbitos judiciales.

Dichas actividades se realizaron con la finalidad de conocer la prioridad en el abordaje de las brechas identificadas en la etapa diagnóstica, así como la obtención de posibles ideas de solución de parte de las personas que utilizan directamente los servicios judiciales y de aquellas que contribuyen a brindar el servicio institucional. La información recabada permitió confeccionar un plan de acción para cada una de las brechas identificadas, con lo cual se elaboró el diseño gráfico del nuevo modelo integral de atención al público.

Planificación del proyecto





Plan de fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial

Las CPU se crearon para hacer efectiva la participación ciudadana. Se encuentran conformadas por representantes de la sociedad civil, organizaciones públicas y organizaciones no gubernamentales, quienes velan por las necesidades de los sectores que representan y coadyuvan, dentro del marco de la ley, con los esfuerzos del Poder Judicial en la mejora en la calidad del servicio.

Corolario, como parte del Plan Anual Operativo 2019, la Contraloría de Servicios en coordinación con la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) desarrollaron un plan de fortalecimiento de las CPU, que tiene como objetivo su robustecimiento como mecanismo para garantizar la interacción entre la población y el Poder Judicial. A su vez, este proyecto es afín al Plan Estratégico Institucional 2019-2024, el cual pretende fortalecer la confianza de la sociedad en el Poder Judicial a través de la probidad y la transparencia.

Durante el 2022, **se trabajó en el diseño de dos campañas de divulgación, tanto interna como externa, sobre las CPU y la importancia de facilitar información de estas a las personas usuarias sobre estas instancias de participación.** También, se avanzó en el análisis de la composición de las actuales CPU con el propósito de valorar cambios en su integración.

Planificación del proyecto



Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense

Este proyecto busca proveer a la institución de una metodología de evaluación formal y estandarizada de los servicios de justicia, garantizando la trazabilidad de la información que se genera, así como la valoración del aporte ciudadano para fortalecer la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los servicios mediante acciones preventivas y correctivas. Todo ello, alineado al Plan Estratégico Institucional 2019-2024.

Una vez realizado el Catálogo de Servicios en el año 2021, se procedió con un análisis de los servicios que brinda la institución y se determinaron los indicadores e instrumento de evaluación idóneos para cada tipo de servicio. Durante el 2022, **se realizó una revisión de instrumentos de evaluación y bibliografía, que se utilizó como insumo para la construcción de una matriz de 250 preguntas clasificadas en las cuatro dimensiones de evaluación que plantea el modelo desarrollado en el proyecto.**

En línea con lo anterior, **se crearon diversas herramientas de evaluación para los servicios institucionales agrupadas por ámbito** (administrativo, auxiliar de justicia y jurisdiccional). Estos instrumentos incluyen encuestas, entrevistas a profundidad, grupos focales, cliente incognito, verificaciones presenciales entre otros. Se espera validar y aplicar un plan piloto de estas herramientas en el año 2023.

Planificación del proyecto



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.

Percepción de los servicios del Poder Judicial 2022

El Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión del 31 de marzo de 2022, artículo XLIX, acordó acoger la gestión presentada por la Comisión de Emergencias del Poder Judicial en la cual solicita a la Contraloría de Servicios la aplicación de una encuesta dirigida a personas usuarias, con el propósito de medir la experiencia e impacto en la atención de los servicios institucionales, bajo la modalidad de trabajo híbrida de teletrabajo y presencial, ante la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.

Metodología utilizada

Para dar cumplimiento a lo anterior, se aplicó un cuestionario de 30 preguntas, en todas las provincias del país, con lo cual se logró obtener un total de **821 respuestas de personas usuarias**, lo que permitió generar un informe de percepción de los servicios.

Aspectos valorados

- ♦ Atención y trato.
- ♦ Conocimiento del personal judicial para realizar los trámites.
- ♦ Tiempos de respuesta.
- ♦ Instalaciones físicas de la institución.



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, con el propósito de evaluar la prestación de este servicio en los diferentes ámbitos que componen el Poder Judicial.

Metodología utilizada

Se utilizó la metodología de "cliente incógnito" realizando en promedio 268 llamadas diarias, para un total de 5347. En estas se consideró a despachos de todos los circuitos judiciales, durante los meses de febrero y marzo del año 2022, incluyendo el horario vespertino.

Aspectos valorados

Este tipo de evaluación también se realizó en 2021, no obstante, con el propósito de generar un aporte adicional, este año también se evaluó la calidad de la llamada tomando en consideración:

- ♦ Saludo
- ♦ Identificación de la oficina
- ♦ Identificación de la persona que brindó el servicio

Verificación del servicio de atención presencial

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial realizó una comprobación de la atención presencial en los despachos judiciales, en el contexto de la pandemia por la COVID-19 y la modalidad de teletrabajo. Esto en cumplimiento de lo acordado por el Consejo Superior en sesión N°100-2021 celebrada el 23 de noviembre de 2021, artículo LXIV.

En este informe se comunican los resultados obtenidos de las múltiples verificaciones en la continuidad de la prestación del servicio presencial y se constituye como el primer ejercicio de esta naturaleza, el cual se espera incorporar como una práctica anual a partir de esta oportunidad. Asimismo, conocer exploratoriamente las acciones que realizan las oficinas judiciales para atender lo dispuesto en el Plan de Trabajo para la atención de poblaciones indígenas en pandemia por la COVID-19.

2.847 Visitas a despachos y oficinas judiciales



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

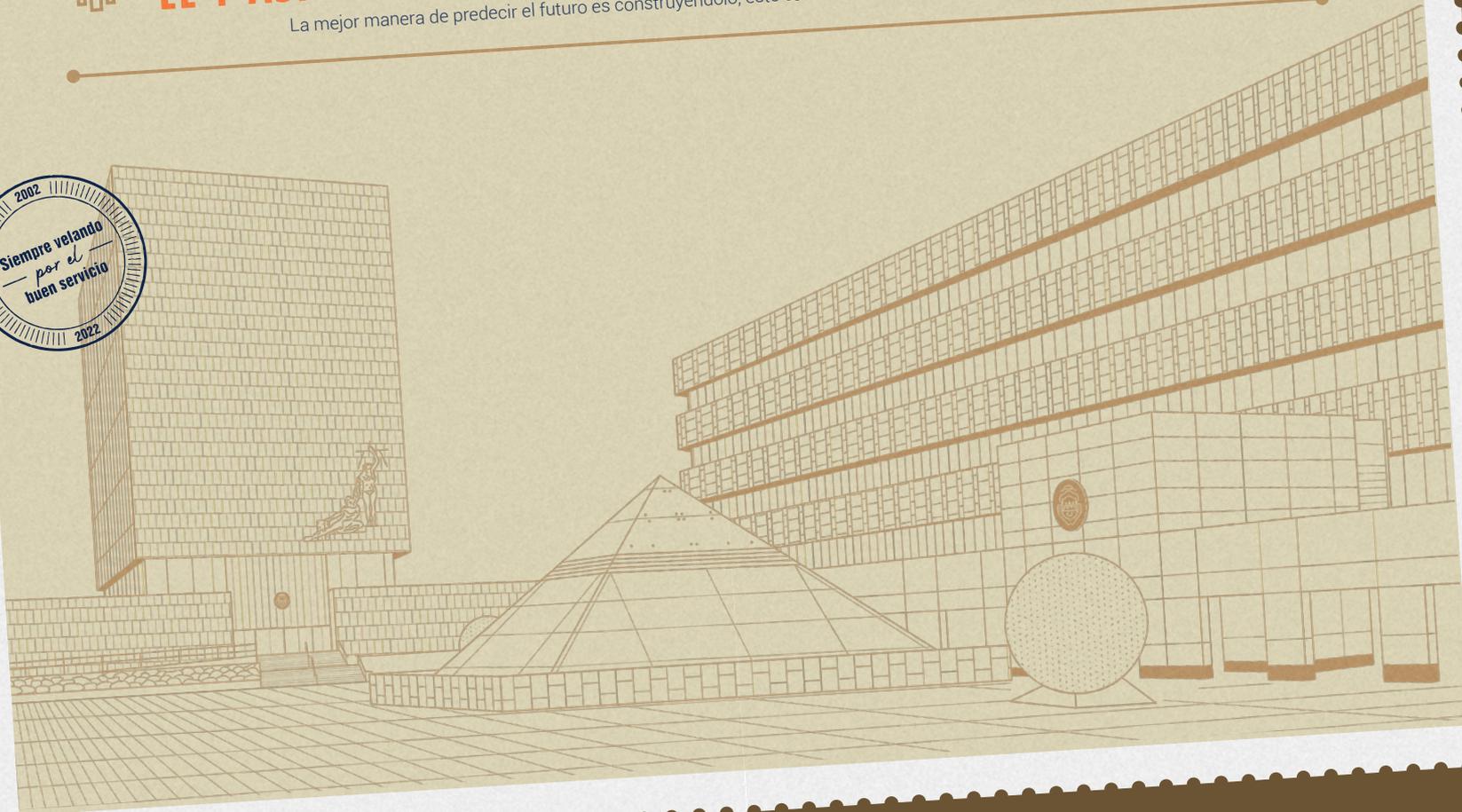
contraloria.poder-judicial.go.cr/documentos/estudios-y-proyectos



EL PASADO NOS TRAJO A DONDE ESTAMOS HOY



La mejor manera de predecir el futuro es construyéndolo, este es incierto, y nuestra brújula el presente.



RECAPITULANDO

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial inició funciones en el año 2002,

con una oficina ubicada en el primer piso de la Corte Suprema de Justicia en el Primer Circuito Judicial de San José. En ese periodo se recibieron un total de 1393 gestiones.

Hoy, 20 años después, esta oficina cuenta con 16 sucursales distribuidas en los diferentes circuitos judiciales a nivel nacional y este año recibió un total de 8549 inconformidades, lo cual significa un incremento porcentual del 514%.

Para dimensionar mejor estas cantidades se podría mencionar que si cada una de las gestiones del primer año fueron presentadas por personas diferentes, se sobrepasaría por poco la capacidad del Teatro Popular Melico Salazar (1200 espacios). Aplicando la misma premisa al año 2022, se pudiese haber llenado el antiguo estadio del Club Sport Herediano (Eladio Rosabal Cordero) que contaba con 8700 espacios.

En aquel primer año, las personas presentaron 527 reclamos asociados a la duración de los procesos judiciales, lo que representó un 37.8% del total de quejas recibidas. Este motivo de insatisfacción se ha mantenido a lo largo de estas dos décadas y, para 2022, fueron 6322 las gestiones relacionadas con los tiempos de respuesta institucionales, representando un 74% del total.

Lo anterior supone retos importantes para la institución que cuenta con limitaciones presupuestarias para la creación de nuevas plazas, en contraposición con la alta demandada del servicio. Este antagonismo ha sido abordado por la organización con acciones concretas como la implementación de indicadores de gestión y planes de trabajo, evaluación del desempeño, búsqueda de alianzas estratégicas y actividades de participación para la identificación de nudos críticos en diferentes materias judiciales, desarrollo de nuevos sistemas e implementación de la inteligencia artificial (IA), entre otras.

Sobre esta última (IA) resulta necesario continuar con su exploración debido a su constante incremento de capacidad. También, seguir considerando las experiencias de otros Poderes Judiciales, para conocer sus bondades y limitaciones en la impartición de la justicia.

Como otros datos históricos asociados a reclamos por los tiempos de respuesta institucionales y demanda de una justicia pronta, se puede mencionar que en el último quinquenio las tres materias con mayor cantidad de inconformidades han sido Laboral, Cobro Judicial y Pensiones Alimentarias. Asimismo, en los últimos tres años, las gestiones por tiempos de respuesta en estas materias se asocian principalmente a tramitación interlocutoria y giros de dinero.

Lo anterior podría ser considerado en los esfuerzos institucionales de apoyo a despachos congestionados, de tal manera que se valoren colaboraciones en áreas además del dictado de sentencias.

Este 2022 la Contraloría de Servicios atendió un total de 69,903 consultas y se generaron 26.085 accesos al Sistema de Gestión en Línea, 1,170 más que en 2021. Ello coincide con que el tema mayormente consultado sea precisamente sobre esta plataforma digital, lo que evidencia el interés de la ciudadanía por los servicios tecnológicos que ofrece la organización.

Por otra parte, la consulta de depósitos judiciales representó un 24% del total, lo cual podría deberse a que el Sistema de Gestión en Línea permite a las personas usuarias conocer esta información, así como consultar si cuentan con dinero para retirar, hecho que demuestra lo indispensable de su correcto funcionamiento para satisfacer las nuevas demandas de servicio de la ciudadanía.

El ámbito auxiliar de justicia comprende el 13 % del total de las gestiones. En la Defensa Pública, la insatisfacción con el servicio fue el principal motivo de molestia entre las personas usuarias, representando un 77%, mientras que en el Organismo de Investigación Judicial correspondieron a un 45%.

En el Ministerio Público, la insatisfacción con el servicio abarcó un 34%, no obstante, sobresalen las inconformidades asociadas con los tiempos de respuesta con un 56%. Cabe destacar que esta es la dependencia del ámbito auxiliar que más inconformidades recibe con un 65% del total, sean 698 gestiones.

Respecto al ámbito administrativo es posible mencionar que, en general, se registró un descenso del 15% en la cantidad de gestiones recibidas. Más en específico, se observa que si bien los Servicios Administrativos Regionales continúan encabezando la cantidad de inconformidades del ámbito administrativo, estas tuvieron un descenso porcentual del 28%. Similar sucede con las gestiones asociadas a la

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, mismas que presentaron un descenso porcentual del 46%, lo cual podría responder a una mayor estabilidad del Sistema de Gestión en línea.

El ámbito jurisdiccional representó un 80% del total de las gestiones. Estas se asociaron mayormente a los tiempos de respuesta institucionales o duración de los procesos, como se mencionó con anterioridad, en materias como Cobro Judicial, Laboral y Pensiones Alimentarias.

Un aspecto para valorar como complemento de los múltiples esfuerzos institucionales para atender estas materias de alta demanda es gestionar la información entorno a la capacidad de respuesta institucional, así como campañas dirigidas a públicos específicos sobre lo que implica estar sujeto a los diferentes procesos judiciales.

También, 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 el inicio de cada año, lo cual responde a trámites como el cobro de aguinaldos, gastos de entrada a clases, entre otros propios de la época.

Además del trámite de gestiones y atención de consultas,

la Contraloría de Servicios realizó 75 giras, 27 actividades, 17 charlas, 45 sesiones de Comisiones de Personas Usuarias, 30 visitas a territorios indígenas, y se participó en el proyecto de Política Institucional de Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas del Poder Judicial.

Sumado a lo anterior, se realizaron materiales informativos como asociados a las campañas "AMA-MÁNTAR" sobre las salas de lactancia en el poder judicial, "Reparar vale más que Castigar" para la promoción de los procedimientos de Justicia Restaurativa y "20 aniversario de la Contraloría de Servicios.

Por otra parte, se elaboraron un total de 1.879 informes trimestrales, los cuales comunican a las jefaturas de las oficinas judiciales la cantidad de gestiones u sugerencias presentadas en el periodo; 282 informes requeridos por otras instancias

y 81 informes de oportunidad de mejora, los cuales 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.

Finalmente, se continuó con la ejecución y desarrollo de diferentes proyectos como el Modelo Integral de Atención al Público, Plan de Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias y Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense. Asimismo, se realizaron diferentes estudios como el de Percepción de los servicios del Poder Judicial, Verificación del servicio de atención presencial y Seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en el Poder Judicial, los cuales buscan conocer tanto la opinión de la ciudadanía, como aspectos de la práctica de los servicios judiciales, a efectos de considerarlos como insumos para la mejora institucional.

ANOTACIONES

Ámbito administrativo

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

Fuente

Los datos son extraídos de la plataforma Aranda Service Desk

Gestiones

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

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.

Porcentajes redondeados

Los datos porcentuales fueron redondeados a números enteros.

Sexo

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

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

En el 61% restante de las personas usuarias que se quejaron de los servicios de la Defensa Pública no se consideró su calidad en el proceso judicial.

Acrónimos

I CJSJ: Primer Circuito Judicial de San José
II CJSJ: Segundo Circuito Judicial de San José
Contrav: Contravencional

Esp: Especializado
PA: Pensiones Alimentarias
CPU: Comisión de Personas Usuarías

-NUESTRAS SEDES-

AQUÍ NOS UBICAMOS

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

Golfo

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: 2215-5953