

Resultados de Gestión 2023



**Cada opinión cuenta,
cada persona importa...**

CONTENIDO

Presentación	03
Datos generales	04
Gestiones	06
Ámbito Jurisdiccional	07
Ámbito Auxiliar de Justicia	23
Ámbito Administrativo	28
Proyectos	34
Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense	35
Plan de Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial	36
Modelo Integral de Atención al Público	37
Estudios	38
Evaluación de la calidad de la atención del canal telefónico	39
Evaluación de la calidad de la atención del canal presencial	42
Encuesta Anual de Percepción de los Servicios del Poder Judicial	44
Uso de canales electrónicos para la gestión de trámites en materia de Pensiones Alimentarias	46
Otros trabajos desarrollados	49
Piloto de Juzgados Abiertos	49
Catálogo de Productos de Apoyo para personas con discapacidad	50
Manual de Atención al Público	51
Acreditación GICA	52
Simplificación y celeridad de trámites en materia de Familia y Pensiones Alimentarias	53
Contacto con la ciudadanía	55
Informes	63
Trimestrales	64
Oportunidad de mejora	65
Gestiones trasladadas	66
Conclusiones	67
Consideración final	69

PRESENTACIÓN

Con mucho agrado, y en acatamiento de lo dispuesto en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, Art. 14, así como en el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, Art. 7 y 19, me permito presentar el informe de gestión del año 2023.

En términos generales, este documento pretende rendir cuentas respecto al trabajo realizado por el personal de la Contraloría de Servicios, así como el aprovechamiento de los recursos asignados para la atención de los reclamos interpuestos por las personas usuarias respecto al Sistema de Administración de Justicia. Además, tiene el objetivo de orientar en relación con la percepción del servicio público institucional, de manera que se puedan identificar oportunidades de mejora producto de los datos más relevantes.

La atención de todos los casos recibidos, así como el análisis de las múltiples fuentes de información, no sería posible sin el compromiso de un equipo de trabajo dedicado a brindar su mejor esfuerzo, así como el apoyo y disposición de muchas personas a lo interno del Poder Judicial que contribuyen con el trabajo realizado. A todas, muchas gracias.

Finalmente, deseo resaltar la apertura y receptividad de las autoridades superiores para nuestros productos. Claramente evidencia el interés de acercar al Poder Judicial a la ciudadanía, especialmente en momentos que este Poder de la República se debe consolidar como un pilar de la democracia costarricense.



Erick Alfaro Romero
Contralor de Servicios, a.i.

DATOS GENERALES

El 2023 fue el periodo con menor cantidad de inconformidades de los últimos siete años.

Pese a que la institución ha dotado a las personas usuarias de herramientas digitales para verificar sus depósitos judiciales, este ha sido el tema mayor atendido por la Contraloría de Servicios por medio de la Línea Gratuita 800-800-3000, seguidamente por preguntas sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión en Línea, lo cual permite orientar esfuerzos de comunicación sobre estos servicios.

El principal canal de consulta utilizado por las personas usuarias es la Línea Gratuita 800-800-300, seguido de la atención presencial y formularios ubicados en el sitio web de la Contraloría de Servicios y del Poder Judicial.

Los temas de mayor interés para la ciudadanía que realizó consultas fueron el Sistema de Gestión en Línea, depósitos judiciales y servicios institucionales en general (ubicación, horarios, contactos, etc.)

Consultas

63.915 consultas recibidas
-5.988 con respecto a 2022

Canales más usados

Línea 800-800-3000 ▼ **63%**

Presencial ▲ **15%**

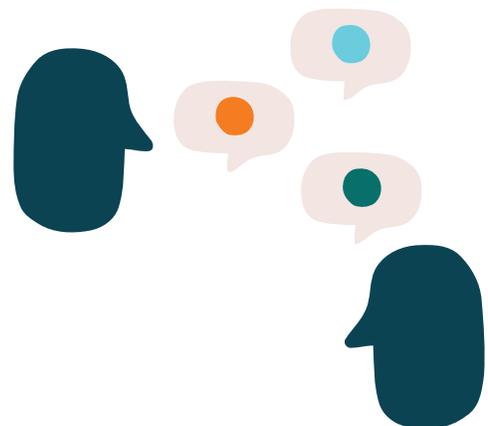
Formulario Web ▲ **14%**

Temas más consultados

Depósitos judiciales ▲ **30%**

Gestión en Línea ▼ **22%**

Consultas generales ▼ **18%**



En el transcurso de este periodo, se observó una reducción del 6.63% en las gestiones presentadas por personas usuarias, en comparación con el año 2022. Esta disminución principalmente se vincula a inconformidades con los tiempos de respuesta institucional en la tramitación y resolución de sus casos.

Gestiones

7.982 gestiones recibidas
 -567 con respecto a 2022

¿Quién se queja?



57%
Hombres



43%
Mujeres



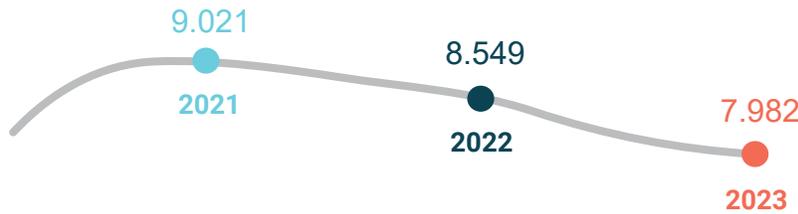
Son la parte actora y representantes



Condición de vulnerabilidad

Comportamiento interanual

Gestiones en los últimos 3 años



44% de los casos se identificó afectación en el servicio.

66% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

Materias con más gestiones

Ranking comparativo con el año pasado





GESTIONES

En este apartado se proporciona un resumen de las gestiones presentadas por personas usuarias en diversos ámbitos de la institución, como jurisdiccional, auxiliar de justicia y administrativo.

Ámbito Jurisdiccional

79%

De las gestiones corresponde a este ámbito (6.286 gestiones)

1 Cobro Judicial

1.482

Gestiones recibidas
-351 con respecto a 2022

En materia cobratoria hubo una disminución cercana al 19% respecto del 2022, principalmente en los tres juzgados especializados del Primer Circuito Judicial de San José

24% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia.

Distribución por sexo

69%

Hombres

31%

Mujeres

Comportamiento mensual

----- 2022

— 2023

Comparación con el año pasado



Despachos con más gestiones

1	Juzgado Especializado de Cobro de Cartago +17 con respecto a 2022	231
	Juzgado 1ro Esp. de Cobro del I Circuito Judicial San José -84 con respecto a 2022	231
2	Juzgado 2do Esp. de Cobro del I Circuito Judicial San José -94 con respecto a 2022	188
3	Juzgado 3ro Esp. de Cobro del I Circuito Judicial San José -133 con respecto a 2022	176
4	Juzgado de Cobro Judicial de Heredia +13 con respecto a 2022	156
5	Juzgado de Cobro de Alajuela -9 con respecto a 2022	81

Estos representan el 72% de las gestiones de esta materia.

Principales problemas del servicio

La principal fuente de descontento en relación con esta materia se centra en la prolongada duración de los trámites de los expedientes, destacando especialmente dos áreas de interés: la resolución de escritos y el giro de dineros.

Estas gestiones suelen ser presentadas mayoritariamente por hombres, quienes figuran como parte actora y gestionan a través de su representación legal, mientras que la parte demandada tiende a acudir sin intermediarios.

Las quejas asociadas a la insatisfacción con el servicio se relacionan con el trato recibido, los tiempos de atención durante el servicio y la limitación de acceso a estos, entre otros.



2 Laboral

1.135

Gestiones recibidas
-226 con respecto a 2022

18% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia.

Distribución por sexo

65%

Hombres

35%

Mujeres

La materia laboral ha venido presentando una disminución de las gestiones en los últimos años. Por ejemplo, para 2019 la cantidad de inconformidades recibidas fue de 1.615. Ahora, cinco años después, presenta una disminución cercana al 30%, y del 17% respecto del 2022.

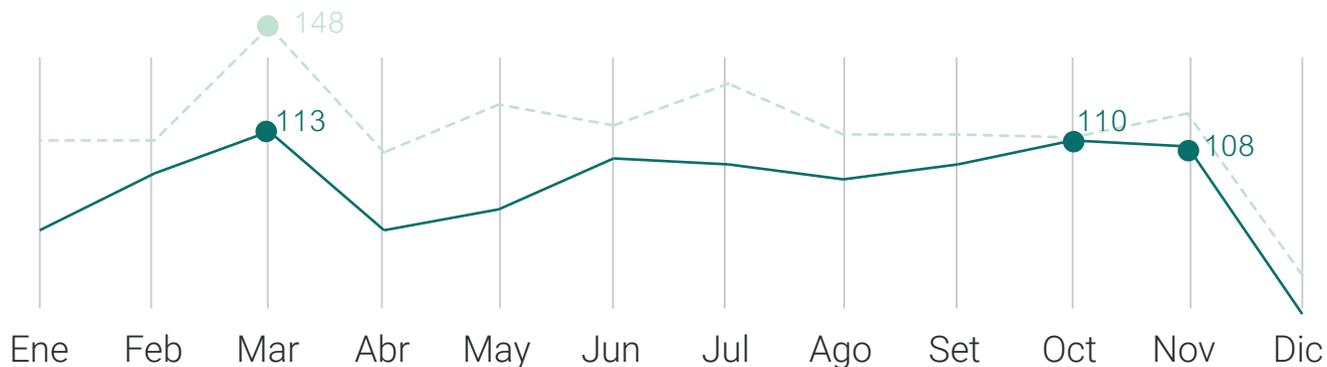
Para este periodo aparece en la lista de despachos con mayor cantidad de inconformidades el nuevo Juzgado de Ejecución en Materia de Trabajo de San José.

Comportamiento mensual

----- 2022

— 2023

Comparación con el año pasado



Despachos con más gestiones

1	Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial de San José -142 con respecto a 2022	139
2	Juzgado de Trabajo del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica +31 con respecto a 2022	117
3	Juzgado de Trabajo del I Circuito Judicial de San José, sección 2da. +20 con respecto a 2022	115
4	Juzgado de Trabajo del I Circuito Judicial de San José, sección 1ra. -83 con respecto a 2022	111
5	Juzgado de Ejecución en Materia de Trabajo de San José Entró en funcionamiento en el año 2023.	83

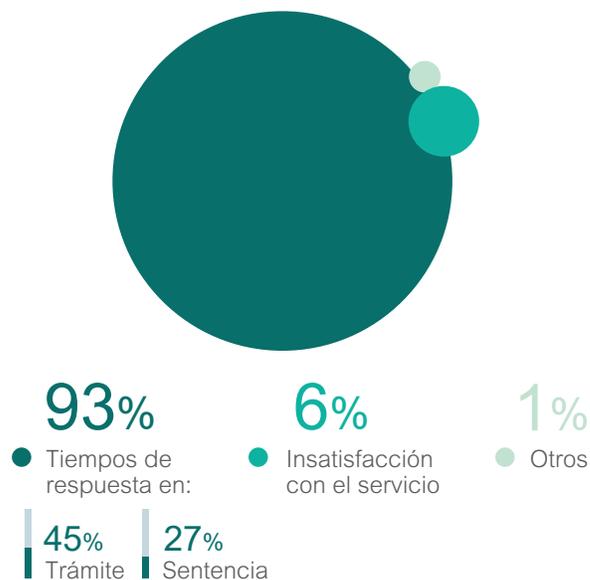
Estos representan el 50% de las gestiones de esta materia.

Principales problemas del servicio

El principal motivo de inconformidad de las personas usuarias de este servicio fue la duración del trámite de sus expedientes. De manera específica, se identifican dos áreas de interés: la resolución de escritos y el dictado de sentencias.

Estas gestiones son mayoritariamente presentadas por la parte que impulsa 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.



3 Pensiones Alimentarias

1.132

Gestiones recibidas
-39 con respecto a 2022

18% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia.

Distribución por sexo

33%
Hombres

67%
Mujeres

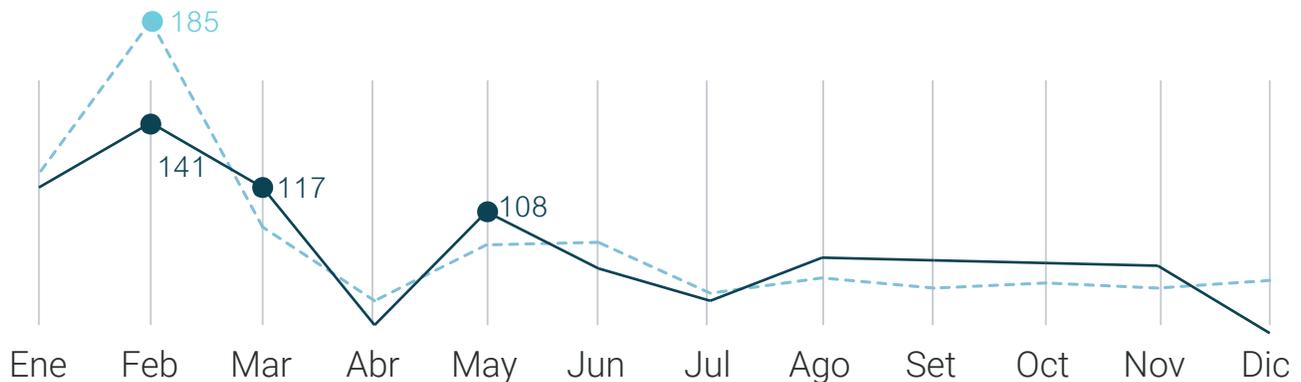
Por segundo año consecutivo, se observa una disminución en la cantidad de inconformidades recibidas en esta materia. En concreto, se registró una reducción cercana al 4% con respecto al año 2022.

Históricamente, se ha observado una tendencia creciente en el comportamiento mensual durante los primeros meses del año, con una baja para el mes de abril, coincidiendo con trámites relacionados al cobro de aguinaldos y gastos escolares.

Comportamiento mensual

--- 2022 — 2023

Comparación con el año pasado



Despachos con más gestiones

1	Juzgado de Pensiones Alimentarias del II CJ de San José +3 con respecto a 2022	146
2	Juzgado Cont. y Pensiones Alimentarias del I CJ de Guanacaste -55 con respecto a 2022	62
3	Juzgado de Pensiones Alimentarias del I CJ de Alajuela -6 con respecto a 2022	58
4	Juzgado Cont. y Pensiones Alimentarias de San Carlos -8 con respecto a 2022	56
5	Juzgado Contravencional del II CJ de la Zona Sur, Corredores -18 con respecto a 2022	55

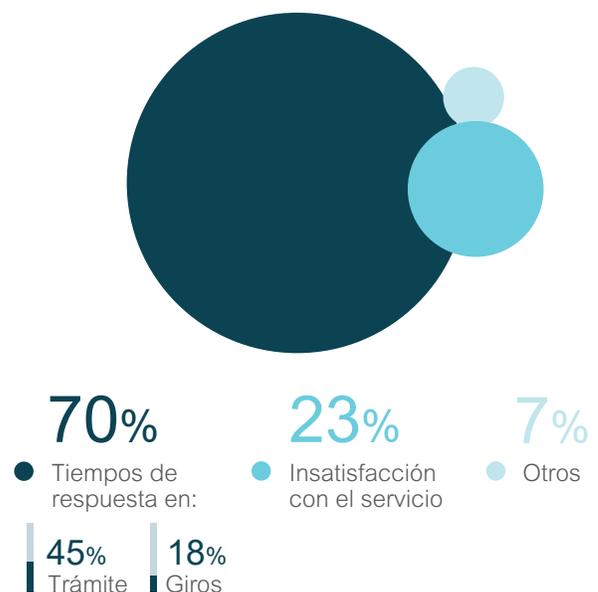
Estos representan el 33% de las gestiones de esta materia.

Principales problemas del servicio

La principal fuente de inconformidad en relación con este servicio se encuentra en la prolongada duración del trámite de los expedientes.

Concretamente, se identifican dos áreas de interés: la emisión de documentos, oficios o resoluciones, y el giro de dineros.

Es relevante destacar que estas gestiones son mayoritariamente presentadas por mujeres, en su calidad de parte actora del proceso.



4 Familia

691

Gestiones recibidas
+42 con respecto a 2022

11% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia.

Distribución por sexo

45%

Hombres

55%

Mujeres

Para este periodo la materia de Familia registró un leve aumento del 7%.

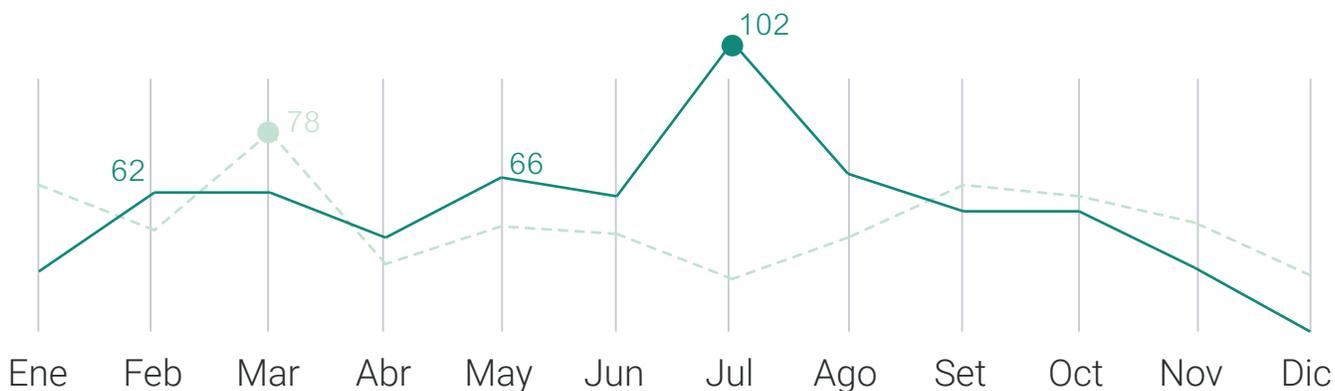
En julio de 2023 se identificó un pico en el comportamiento de las gestiones, pero no se ha determinado un motivo específico para esta situación.

Históricamente, se observa que la tendencia del comportamiento tiende a disminuir en los meses de septiembre a diciembre.

Comportamiento mensual

----- 2022 ——— 2023

Comparación con el año pasado



Despachos con más gestiones

1	Juzgado de Familia de Heredia -7 con respecto a 2022	93
2	Juzgado de Familia del I Circuito Judicial de Alajuela -13 con respecto a 2022 Juzgado de Familia de Cartago +18 con respecto a 2022	69 69
3	Juzgado de Familia del II CJ de San José +11 con respecto a 2022	62
4	Juzgado Segundo de Familia de San José +20 con respecto a 2022 Juzgado de Familia del III CJ de San José, Desamparados -2 con respecto a 2022	38 38
5	Juzgado Primero de Familia de San José -2 con respecto a 2022	27

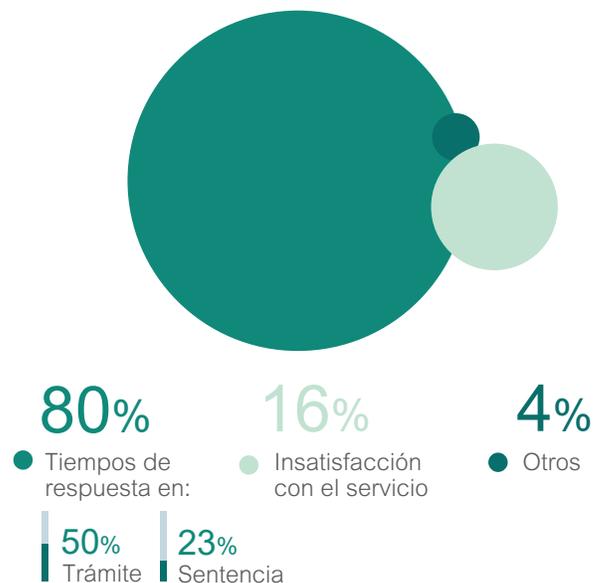
Estos representan el 57% de las gestiones de esta materia.

Principales problemas del servicio

La principal fuente de insatisfacción en relación con esta materia se centra en la emisión de documentos, oficios o resoluciones interlocutorias o de trámite. En menor cantidad, se reciben gestiones por lo que demoran los diferentes despachos en el dictado de la sentencia propiamente.

Estas inconformidades son mayoritariamente presentadas por mujeres, quienes figuran como parte promovente del 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.



5 Civil

477

Gestiones recibidas
-52 con respecto a 2022

La materia Civil ha venido presentando una disminución de las gestiones en los últimos años. Por ejemplo, para 2019 la cantidad de inconformidades recibidas fue de 1.034. Ahora, cinco años después, presenta una disminución cercana al 54%, y del 10% respecto del 2022.

8% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia.

Distribución por sexo

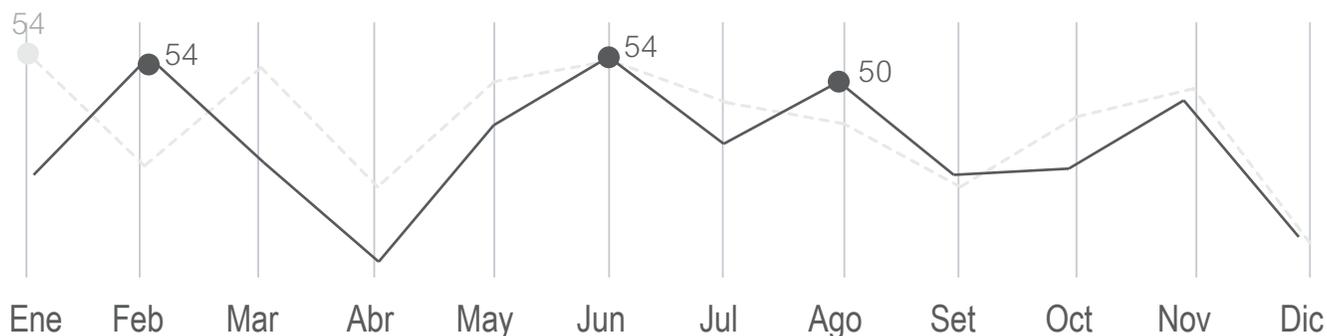
59%
Hombres

41%
Mujeres

Comportamiento mensual

----- 2022 ——— 2023

Comparación con el año pasado



Despachos con más gestiones

1	Juzgado Segundo Civil de San José -8 con respecto a 2022	59
2	Juzgado Civil de Heredia +3 con respecto a 2022	50
	Juzgado Primero Civil de San José -12 con respecto a 2022	50
3	Juzgado Civil y Trabajo del I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia) -6 con respecto a 2022	38
4	Juzgado de Civil de Cartago +7 con respecto a 2022	31
5	Juzgado Civil del III Circuito Judicial de San José (Desamparados) Sin variación con respecto a 2022	28

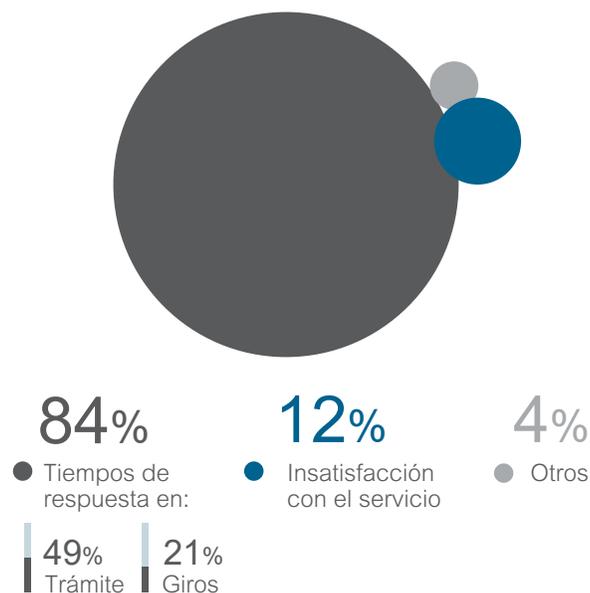
Estos representan el 54% de las gestiones de esta materia.

Principales problemas del servicio

Estas gestiones suelen ser presentadas mayoritariamente por hombres, quienes figuran como parte actora y gestionan a través de su representación legal, mientras que la parte demandada tiende a acudir sin intermediarios.

El principal motivo de las inconformidades tramitadas durante el año 2023 relativas a tiempos de respuesta en materia Civil se relacionan con la emisión de documentación, oficios, resoluciones interlocutorias o de trámite.

En segundo lugar, se ubica inconformidad relativas a giros, las cuales son presentadas en su mayoría por la parte actora y su representación legal.



6

Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda

392

Gestiones recibidas
-8 con respecto a 2022

6% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia.

Distribución por sexo

75%

Hombres

25%

Mujeres

Dentro de la materia Contenciosa y Civil de Hacienda se presenta una pequeña disminución correspondiente al 2% con respecto al año 2022.

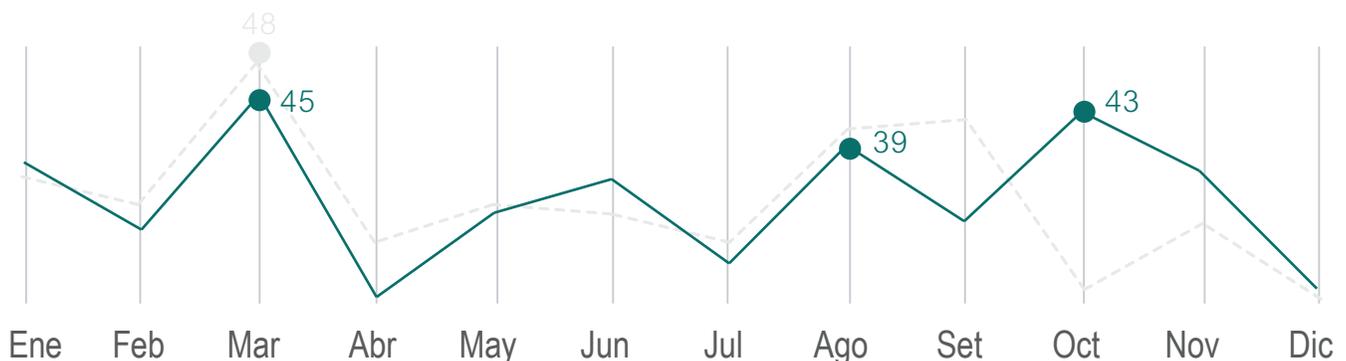
En el último quinquenio el año 2021 fue el periodo con mayor cantidad de gestiones con 507.

Paralelamente, se denota que en esta materia quien más presenta inconformidad ha sido la parte actora y su representación legal con un 68% del total.

Comportamiento mensual

----- 2022 ——— 2023

Comparación con el año pasado



Despachos con más gestiones

1	Tribunal Contencioso Administrativo -6 con respecto a 2022	237
2	Juzgado Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda -6 con respecto a 2022	140
3	Sala Primera +4 con respecto a 2022	12
4	Tribunal de Apelaciones de lo Contencioso Administrativo (no se registraron inconformidades para el 2022)	3

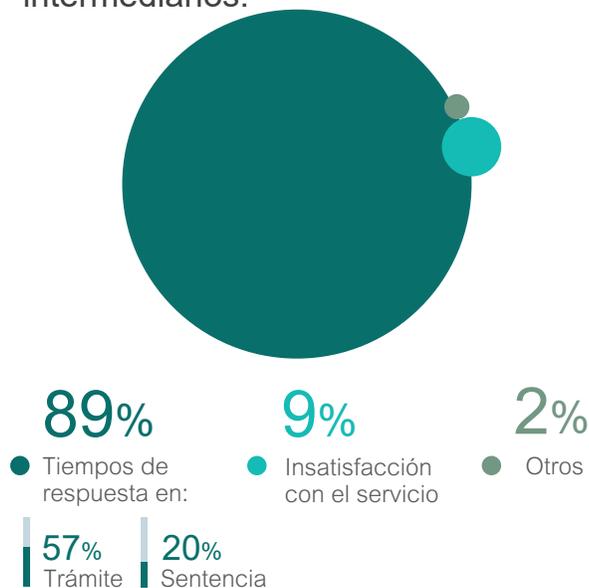
Estos representan el 100% de las gestiones de esta materia.

Principales problemas del servicio

La principal fuente de inconformidades en tiempos de respuesta se relacionan con aspectos de emisión de documentos, oficios, resoluciones interlocutorias o de trámite.

Asimismo, seguido a esto se ubican inconformidades asociadas al dictado de fallos judiciales, las cuales en su mayoría fueron presentadas por la parte actora y su representación legal.

Estas gestiones suelen ser presentadas mayoritariamente por hombres, quienes figuran como parte actora y gestionan a través de su representación legal, mientras que la parte demandada tiende a acudir sin intermediarios.



7 Penal

378

Gestiones recibidas
+47 con respecto a 2022

6% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta materia.

En la materia penal se denota un crecimiento alrededor del 12% en comparación con el año 2022. La gran mayoría de este tipo de inconformidades son recibidas en los tres primeros meses del año, del mismo modo que se evidencia que son presentadas por la parte ofendida principalmente.

Distribución por sexo

59%
Hombres

40%
Mujeres

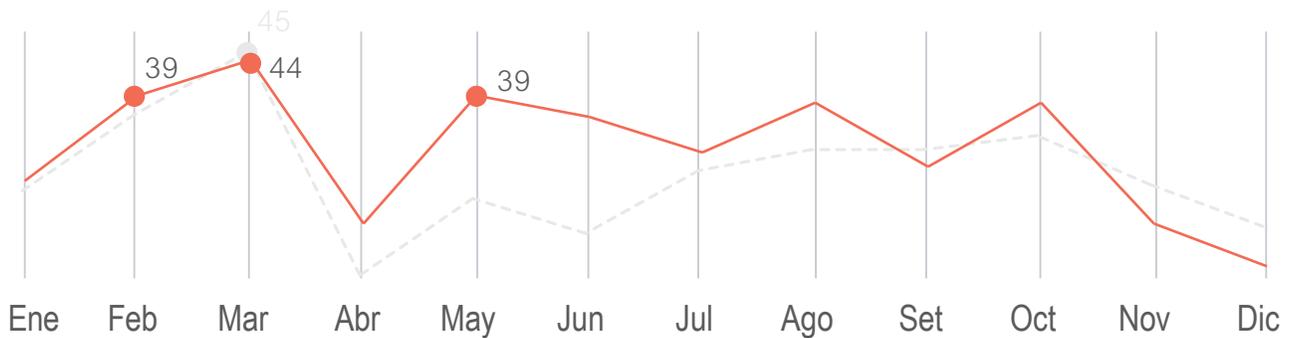
1%
Desconocido



Comportamiento mensual

----- 2022 ——— 2023

Comparación con el año pasado



Despachos con más gestiones

1	Tribunal Penal del II Circuito Judicial de San José +1 con respecto a 2022	26
2	Tribunal del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica +5 con respecto a 2022	24
3	Juzgado Penal del I Circuito Judicial de San José +5 con respecto a 2022	23
4	Tribunal Penal de Heredia +4 con respecto a 2022	22
5	Tribunal Penal de Alajuela +2 con respecto a 2022	17

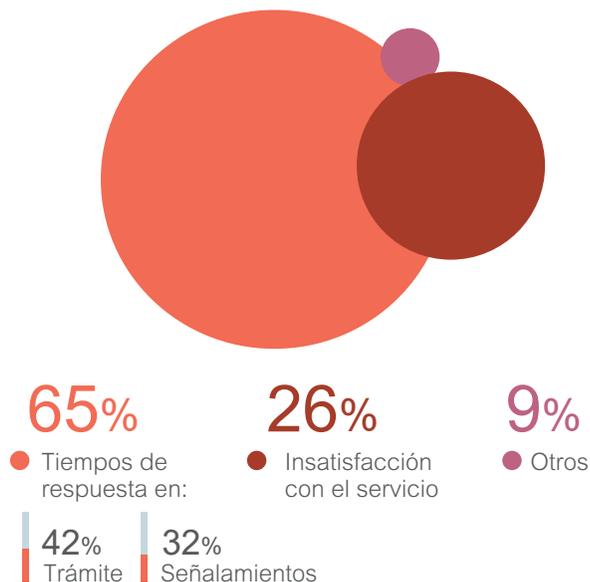
Estos representan el 30% de las gestiones de esta materia.

Principales problemas del servicio

La fuente primaria que origina las inconformidades presentadas por tiempos de respuesta dentro de esta materia se han dado por motivo de emisión de documentos, oficios, resoluciones interlocutorios o de trámite.

En segundo lugar se encuentra los señalamientos para la realización de diligencias judiciales.

Estas gestiones suelen ser presentadas mayoritariamente por hombres, quienes figuran como parte ofendida del proceso directamente, seguido por la parte imputada y su representación legal.

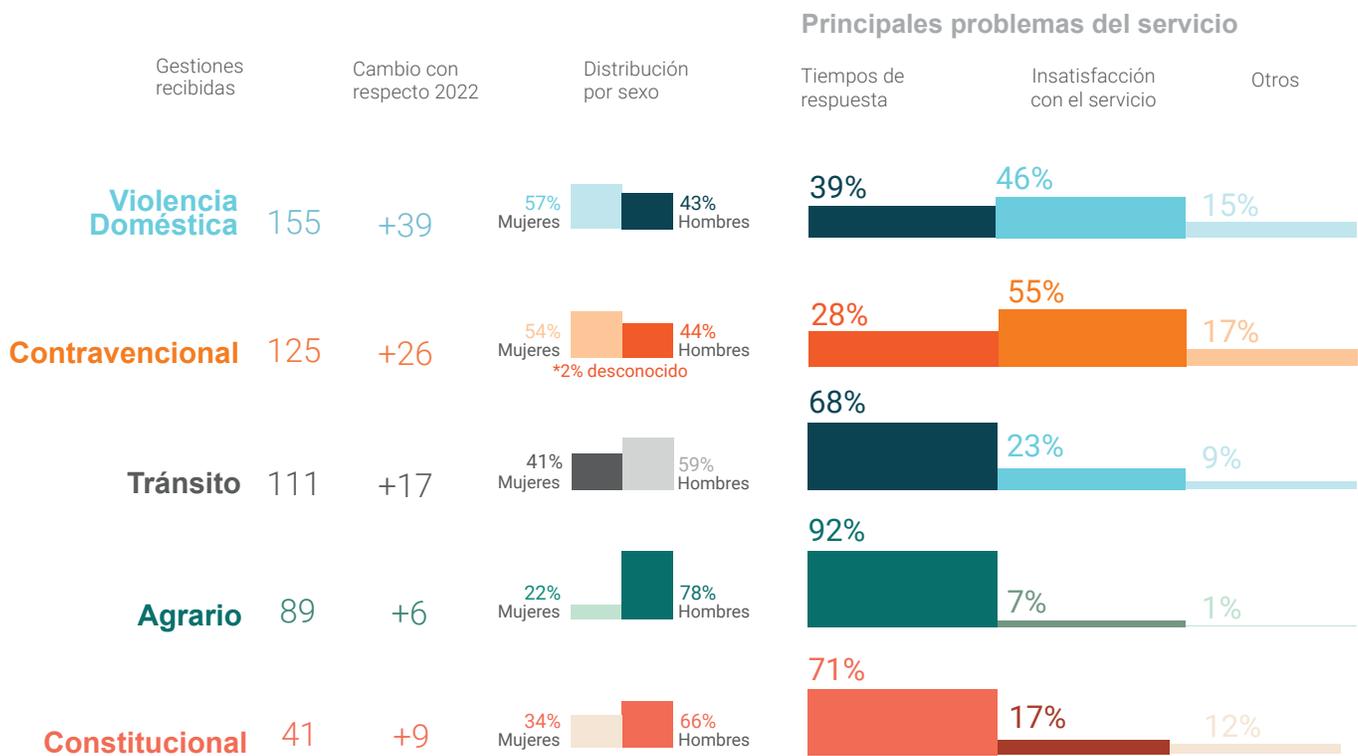


8 Otras materias

Representan el 69% de las gestiones de este ámbito.

En el ámbito jurisdiccional, la suma de todas las inconformidades en estas cinco materias (Violencia Doméstica, Contravencional, Tránsito, Agrario, Constitucional) representa un 8%. En estas se denota que en todos los casos las materias presentaron un crecimiento ligero en las cantidades de las gestiones tramitadas comparada con el año 2022.

Representan 8% de las gestiones de este ámbito.



Se destaca que, a diferencia de las otras materias del ámbito jurisdiccional, las mujeres fueron quienes presentaron más inconformidades en materia de Violencia Doméstica y Contravencional. A su vez, es en estas dos materias en donde además el principal motivo de las gestiones se relacionan con la insatisfacción con el servicio, en lugar de tiempos de respuesta institucionales.

Se debe acotar que 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.

Ámbito

Auxiliar de Justicia

14%

De las gestiones corresponde a este ámbito (1.128 gestiones)

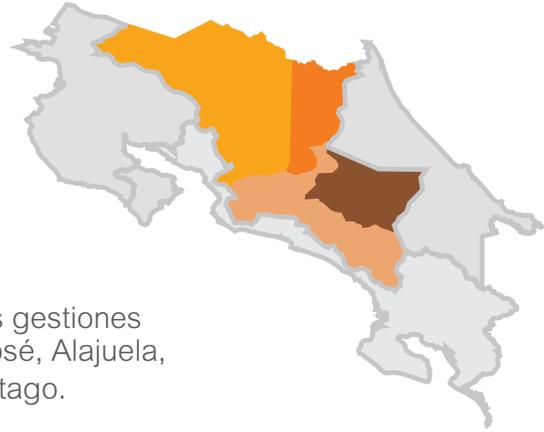
Ministerio Público

711

Gestiones recibidas
+10 con respecto a 2022

63% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta instancia.

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



¿Quién se queja?

58%

Hombres

42%

Mujeres



54%

Son la parte ofendida

15%

Condición de vulnerabilidad

Principales problemas del servicio

Esta es la dependencia del ámbito auxiliar que más inconformidades recibe, con un 63% del total. Si bien se mantiene como mayor motivo de inconformidad la duración de los procesos, destaca que cerca de un 39% se quejan por la forma en que reciben el servicio, lo cual incluye aspectos como presuntos tratos inadecuados, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios, entre otros.

Oficinas con más gestiones

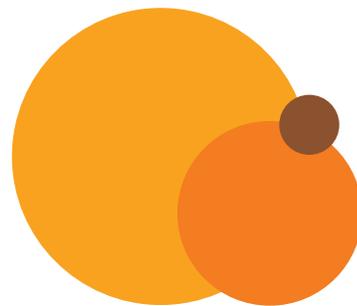
1 **Fiscalía Adj. ICJ Alajuela** **65**
+17 con respecto a 2022

2 **Fiscalía Adj. Heredia** **57**
+15 con respecto a 2022

Fiscalía Adj. II CJ San José **57**
+13 con respecto a 2022

3 **Fiscalía Adj. del I Circuito Judicial de la Zona Sur (Pérez Zeledón)** **46**
+2 con respecto a 2022

Estos representan el 32% de las gestiones del Ministerio Público.



52%

● Tiempos de respuesta

39%

● Insatisfacción con el servicio

9%

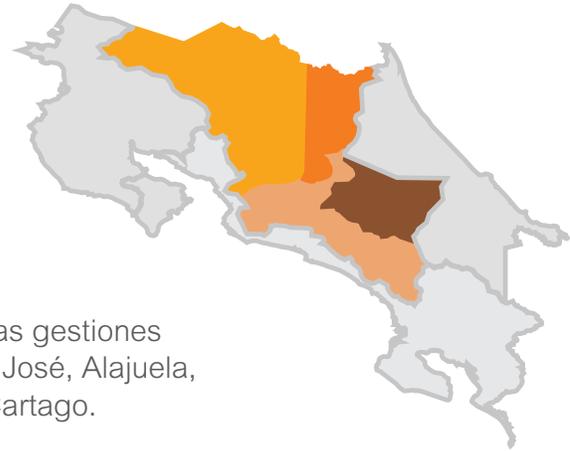
● Otros

Defensa Pública

159

Gestiones recibidas
-22 con respecto a 2022

14% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta instancia.



52% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

¿Quién se queja?

53%

Hombres

47%

Mujeres

40%

Son la parte actora o representantes

9%

Personas privadas de libertad

Oficinas con más gestiones

1	DP del I CJ de Alajuela +5 con respecto a 2022	24
2	DP del I CJ de San José +7 con respecto a 2022	19
3	DP del II CJ de San José -8 con respecto a 2022	16

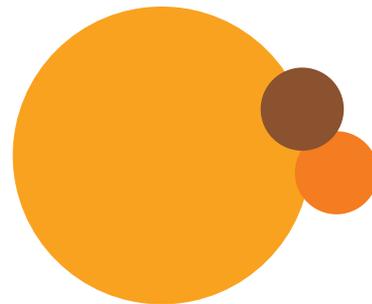
Estos representan el 37% de las gestiones de la Defensa Pública (DP).

Principales problemas del servicio

Las inconformidades vinculadas a esta dependencia disminuyeron un 12% en comparación con el año 2022. La principal causa de inconformidad, representando un 76%, se atribuye a la insatisfacción con el servicio.

Es importante destacar que la disconformidad con los tiempos de respuesta es menor en comparación con otras áreas del informe, dado que esta dependencia se dedica principalmente a ofrecer servicios de

asesoría legal, mientras que el trámite efectivo del expediente está a cargo de otras instancias.



76%

● Insatisfacción del servicio

12%

● Tiempos de respuesta

12%

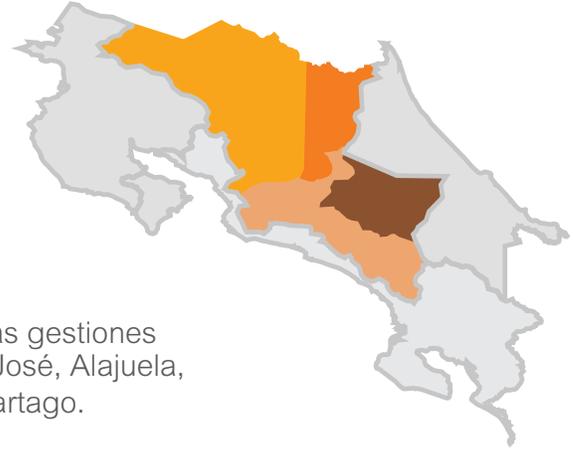
● Otros

Organismo de Investigación Judicial

257

Gestiones recibidas
+44 con respecto a 2022

23% de las gestiones de este ámbito corresponden a esta instancia.

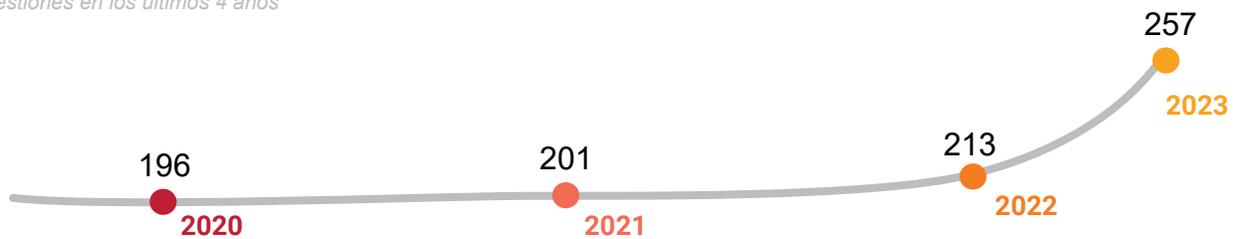


57% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

El comportamiento de las inconformidades en los años del 2020 al 2022, fueron muy similares. Para 2023, hubo un incremento del 28%, asemejándose a la cantidad de inconformidades recibidas en 2019 (259).

Comportamiento interanual

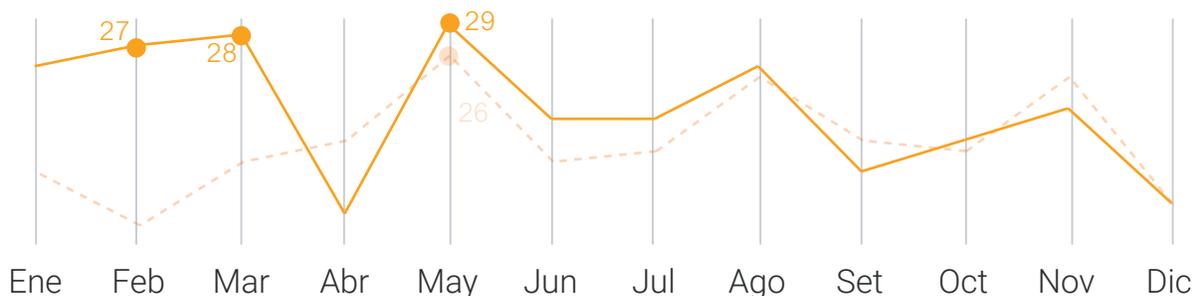
Gestiones en los últimos 4 años



Comportamiento mensual

----- 2022 ———— 2023

Comparación con el año pasado



Oficinas con más gestiones

Regionales

Delegación Regional de Alajuela	28
Delegación Regional del I CJ de la Zona Sur (Pérez Zeledón)	25
Delegación Regional de Heredia	22

Secciones

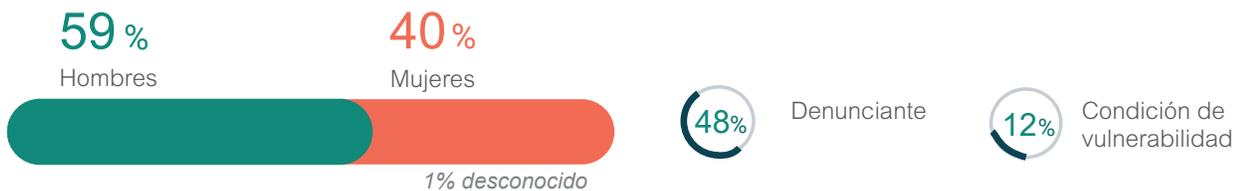
Sección de Delitos	6
Sección Delitos contra la Integridad Física, Trata, y Tráfico de Personas	4
Sección de Fraudes	4
Sección de Pericias Físicas	4
Sección de Psiquiatría y Psicología Forense	4
Sección Bioquímica	3

Otras oficinas

Recepción de Denuncias San José	11
Archivo Criminal	4
Dirección General	4
Oficina Recepción de Denuncias Golfito	4
Centro de Información Condidencial del OIJ	3

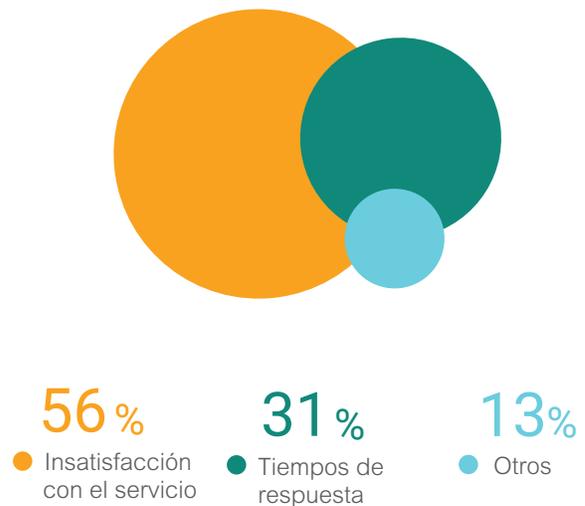


¿Quién se queja?



Principales problemas del servicio

La principal causa de inconformidad por parte de la persona usuaria se atribuye a la insatisfacción con el servicio, representando un 56%. Estas gestiones están relacionadas con quejas que abarcan desde un trato inapropiado, atención lenta, errores humanos, limitación de acceso a los servicios hasta el incumplimiento de deberes, entre otros aspectos.



Ámbito Administrativo

7%

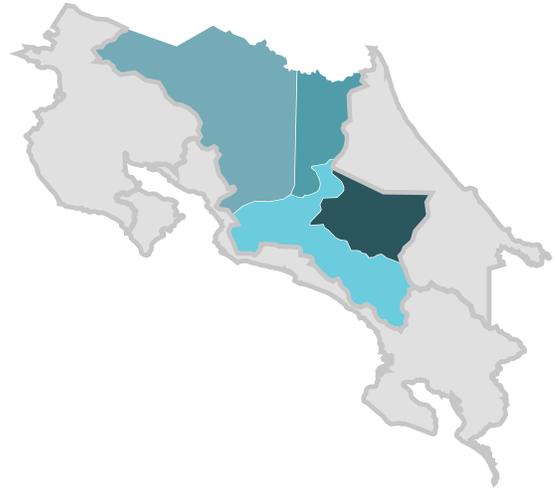
De las gestiones corresponde a este ámbito (568 gestiones)

Ámbito Administrativo

568

Gestiones recibidas
-56 con respecto a 2022

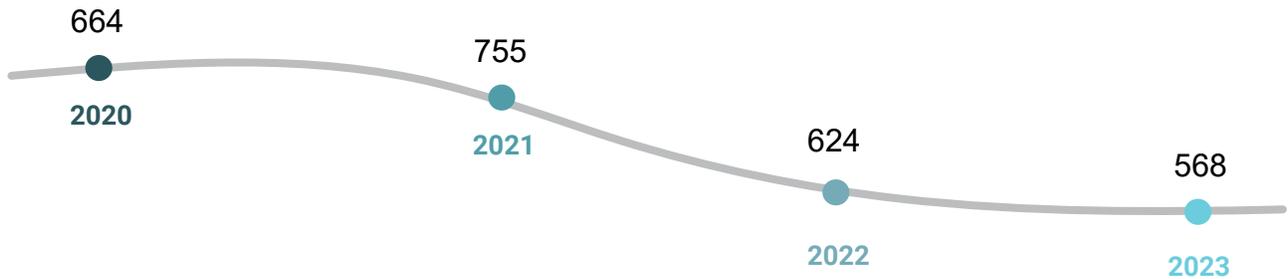
75% de las gestiones son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.



Comportamiento interanual

El año 2023 ha registrado la menor cantidad de inconformidades en este ámbito, presentando una disminución cercana al 9% en comparación con el año 2022, y un descenso de alrededor 25% respecto al año 2021.

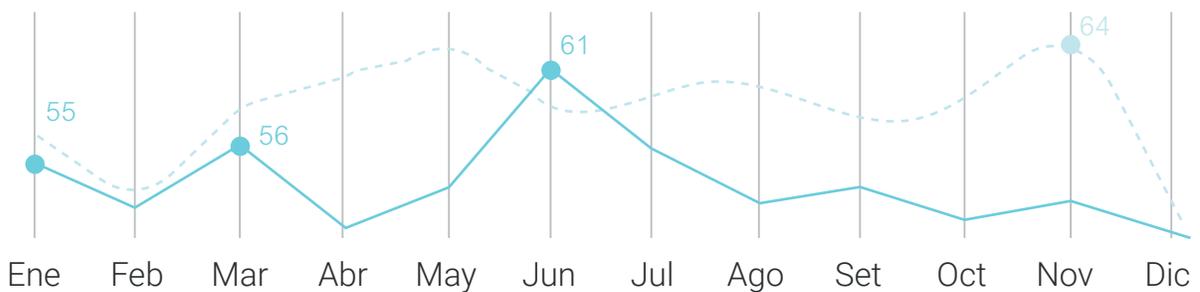
Gestiones en los últimos 4 años



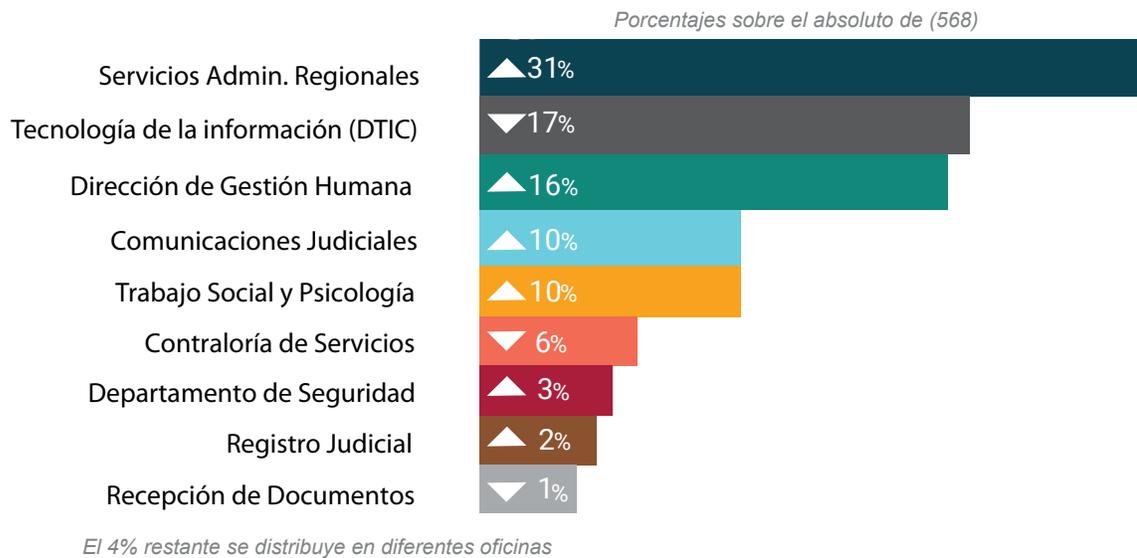
Comportamiento mensual

----- 2022 ——— 2023

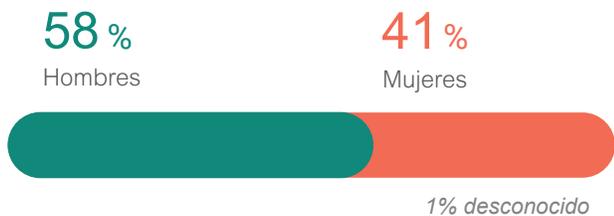
Comparación con el año pasado



Oficinas con más gestiones

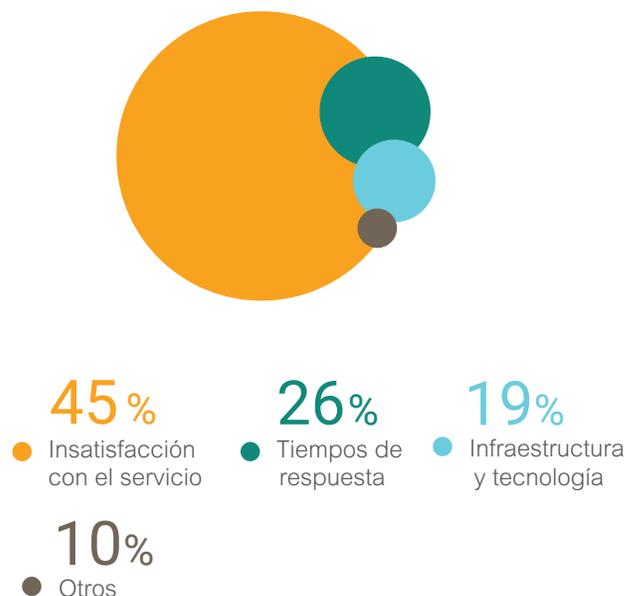


¿Quién se queja?



Principales problemas del servicio

Los Servicios Administrativos Regionales continúan encabezando la cantidad de inconformidades del ámbito administrativo, presentando un incremento de 10% respecto del 2022, algo que también sucede de manera similar con la Oficina de Comunicaciones Judiciales con un aumento de 16%. Por otra parte, una dependencia que registró una disminución fue la Dirección de Tecnologías de Información con 24% menos inconformidades recibidas.



Poblaciones en condición de vulnerabilidad

885

Gestiones fueron recibidas durante el 2023.

44%

Personas adultas mayores

10%

Personas con discapacidad

6%

Personas privadas de libertad

Factores como la edad, discapacidad, pertenencia a comunidades indígenas o minorías, victimización, migración, desplazamiento interno, pobreza, género y privación de libertad, pueden generar dificultades en el pleno ejercicio de los derechos ante el sistema de justicia. Por esta razón, dichas condiciones, entre otras; han sido reconocidas en las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.

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 885 gestiones recibidas, el 77% se asocian al ámbito jurisdiccional, seguido de un 18% del auxiliar de justicia y 5% correspondiente al ámbito administrativo.

Los requerimientos presentados por personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas privadas de libertad constituyen el 60% del total de este apartado. Están mayormente vinculados a las categorías de excesivos tiempos de respuesta institucionales, representando un 72%, y trato o insatisfacción con el servicio, con un 21%.

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

Las inconformidades de personas adultas mayores han surgido en:

29%

San José

17%

Goicoechea

13%

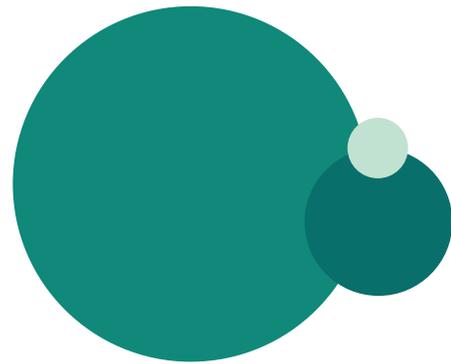
Heredia

5%

Cartago

Las gestiones de personas adultas mayores se asocian principalmente a las materias Laboral, Penal, Cobro Judicial y Civil.

Principales problemas del servicio



77%

Tiempos de respuesta

16%

● Insatisfacción con el servicio

7%

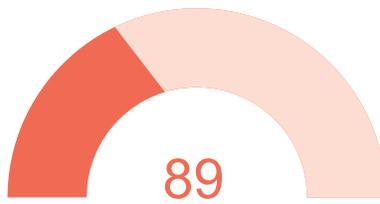
● Otros



Población en condición de vulnerabilidad con más inconformidades



Personas adultas
mayores

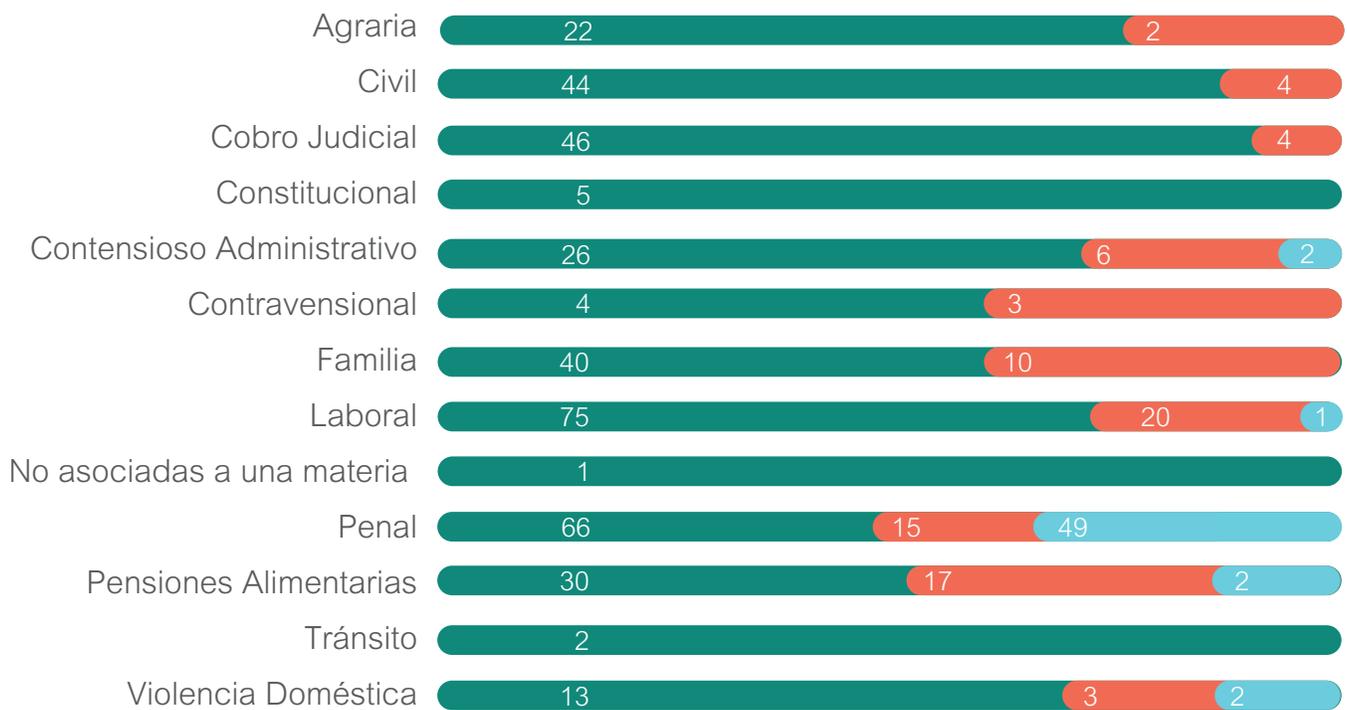


Personas con
discapacidad



Personas privadas
de libertad

Detalle por materias





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.

En la fotografía: Personal Judicial Juzg. Tránsito I CJ San José, aplicación del plan piloto Yo Opino, setiembre 2023.



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. Además, busca que con su implementación se formalice y estandarice la valoración generada en torno a la calidad del servicio que perciben las personas usuarias y así fortalecer la toma de decisiones, el mejoramiento del servicio en el sistema judicial y la evaluación del desempeño.

Su ejecución consta de cuatro etapas. Del 2021 al 2023 se finalizó la etapa tres que

tenía como objetivo la generación de un catálogo de servicios, instrumentos de evaluación e indicadores que permitieran la trazabilidad.

En el año 2023, se alcanzó la aplicación en un 100% de los planes piloto en canal presencial, telefónico, electrónico y la generación de indicadores para cada evaluación planteada. Por su parte, para el 2024 se prevé la última etapa del proyecto con la elaboración de una estrategia de implementación y entrega de resultados finales.





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

Las Comisiones de Personas Usuarias (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.

Como parte del Plan Anual Operativo 2019, la Contraloría de Servicios, junto con la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ), desarrollaron un plan de fortalecimiento de las CPU, cuyo objetivo es 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.

En 2023 se lanzó una campaña de divulgación, tanto interna como externa, por diferentes medios de comunicación, cuyo objetivo fue dar a conocer a la población sobre la existencia y reglamento de las CPU. Además, se coordinó con la CONAMAJ para que a través de las personas facilitadoras judiciales también se dieran a conocer las CPU. Paralelamente, se trabajó en el desarrollo de un plan regional para lograr un refrescamiento de quienes integran las CPU existentes.

Para el año 2024 se prevé completar el trabajo para desarrollar las demás recomendaciones según el Plan de Fortalecimiento de las CPU, con base en el Plan Estratégico Institucional 2019-2024.





Modelo de atención a la persona usuaria

Modelo Integral de Atención al Público

Este proyecto se formula a partir de los espacios de participación ciudadana, donde se realizaron talleres con representantes de la sociedad civil, personas facilitadoras judiciales y comisiones de personas usuarias, sobre los temas asociados con la atención y trato que brinda el personal judicial.

Lo anterior permitió identificar la necesidad de contar con un modelo integral de atención al público, ya que actualmente se carece de este, lo cual genera diferencias en la atención y el trato del funcionariado hacia las personas usuarias.

El proyecto inicia en 2019 con la etapa diagnóstica, realizada mediante consulta a personas usuarias, personal servidor judicial destacado en labores de atención al público, jefaturas de oficinas y

despachos y especialistas técnicos. Esto permitió identificar 22 oportunidades de mejora.

En el 2022 se diseñó un nuevo modelo de atención con base en las ideas de solución que cocrearon las personas usuarias y servidoras judiciales mediante talleres desarrollados a nivel nacional, cuyo propósito fue reducir las brechas institucionales identificadas, así como generar un plan de acción para la mejora en la atención y el trato hacia la persona usuaria.

En el 2023 hubo 33 sesiones de trabajo para validar el nuevo modelo de atención y el plan de acción propuesto, con diferentes instancias relacionadas con la mejora institucional, direcciones, comisiones institucionales y personas usuarias que contribuyeron en el proceso.





ESTUDIOS

Se desarrollan para evaluar aspectos relacionados con la prestación del servicio en diferentes áreas de la institución, para personas usuarias externas e internas.

En la fotografía: Personal de la Contraloría de Servicios en aplicación de encuestas, octubre 2023.

Verificación de la atención telefónica en las oficinas y despachos del Poder Judicial



Se realizó una verificación de la atención telefónica mediante la realización de llamadas a oficinas del ámbito jurisdiccional, asimismo, se investigaron posibles causas de las deficiencias de atención mediante una consulta aplicada a personas coordinadoras judiciales.

Metodología

Según el Modelo de Evaluación de Servicios, se analizó las dimensiones de atención, trato y capacidad de respuesta, con los indicadores correspondientes a cada variable. Se determinaron 20 llamadas por oficina, con un máximo de cinco timbres para registrar una llamada como contestada o no contestada y un formulario en Survey Monkey con el registro de los resultados. Del mismo modo, se distribuyó vía correo electrónico el formulario de consulta a personas coordinadoras judiciales.

Aspectos valorados

En la dimensión de capacidad de respuesta:

- Promedio de la cantidad de veces que timbra el teléfono en las llamadas contestadas.
- Porcentaje de llamadas contestadas.

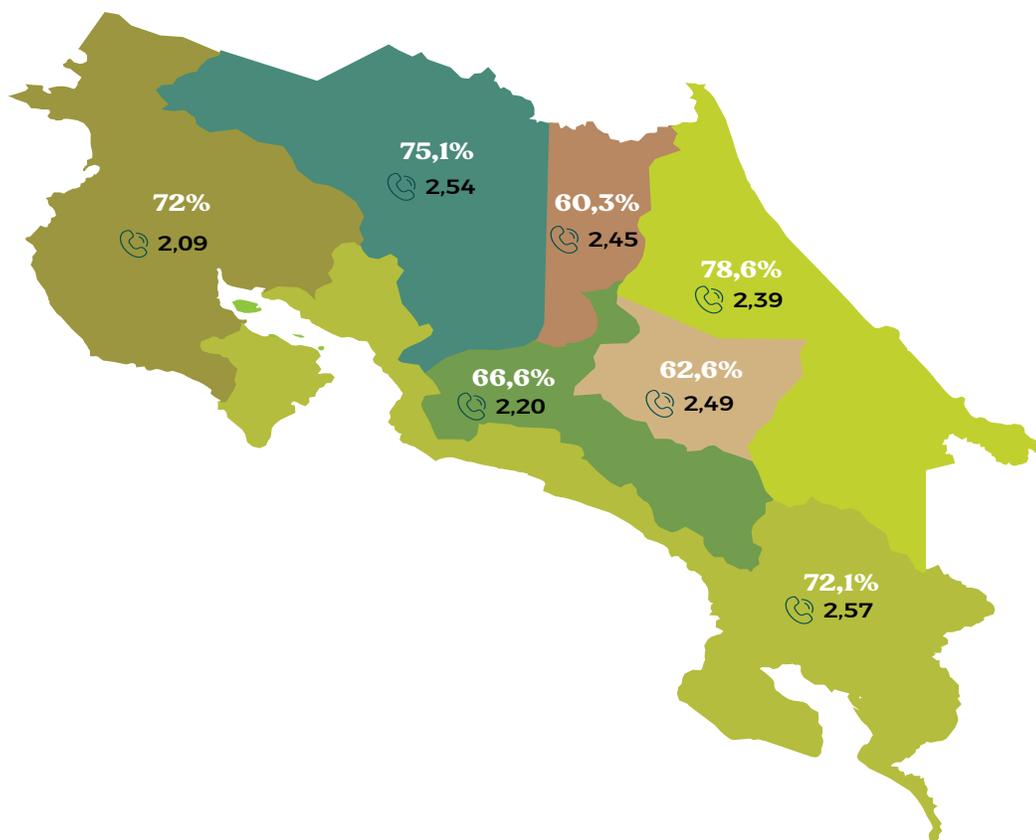
En la dimensión de interacción con la persona usuaria:

- Porcentaje de llamadas donde hubo saludo.
- Porcentaje de llamadas donde se indicó el nombre de la oficina.
- Porcentaje de llamadas donde la persona servidora judicial se presentó por el nombre.

6.665

Cantidad total de llamadas efectuadas

Principales resultados obtenidos del estudio



Provincia	Llamadas efectuadas	Contestadas	No contestadas	Principal motivo de no contestadas
Limón	697	78.6%	21.4%	Después de los 5 tonos no hubo respuesta y se finalizó el intento.
Alajuela	1,205	75.1%	24.9%	
Puntarenas	1,015	72.1%	27.9%	
Guanacaste	812	72.0%	28.0%	
Cartago	578	62.6%	37.4%	Tono ocupado.
Heredia	468	60.3%	39.7%	
San José	1,890	66.6%	33.4%	
Total general	6,665	70.1%	29.9%	

Simbología

 Promedio de timbres

Principales resultados obtenidos del estudio



Indicadores de servicio

Capacidad de respuesta

Porcentaje de llamadas contestadas

[+1.34% respecto al 2022]

70,1%

De un total de 6 665 llamadas efectuadas

Promedio de veces que timbra el teléfono en llamadas contestadas

[-0.10 respecto al 2022]

2,37

Promedio de timbres

Porcentaje de llamadas en las que hubo saludo

[-0.94 respecto al 2022]

96,2%

De un total de 4 672 llamadas que fueron contestadas

Porcentaje de llamadas en las que se identifica la oficina o despacho

[-0.10 respecto al 2022]

97,7%

De un total de 4 672 llamadas que fueron contestadas

Porcentaje de llamadas en las que la personas servidora judicial se presentó por nombre

[-0.58 respecto al 2022]

28,4%

De un total de 4 672 llamadas que fueron contestadas

Para conocer a detalle los resultados a nivel nacional, acceda en línea a la visualización de datos, filtrando por materia o circuito judicial.

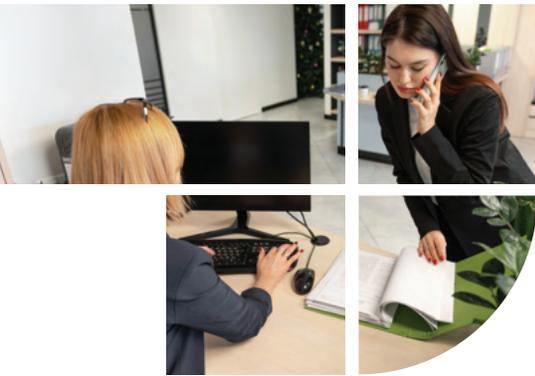
Escanear el código QR o haga clic en la imagen.



<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiZGQ0ZGYzNTUzMjZkZi00NDI0LTkwODQyTA5ZmYwNTEzYzNhlwidCl6ImU3OTg0Y2FjLTI1NDMhNGY4OC04Zjk3LTkiMjQzMzVlNmJhNC1mMi0R9>

Interacción con la persona usuaria

Verificación del servicio presencial en los despachos del Poder Judicial



Se verificó la atención presencial que brindan varios despachos del ámbito jurisdiccional por medio de visitas realizadas a cargo de las Contralorías de Servicios Regionales

Metodología

Con base en el Modelo de Evaluación de Servicios se analizó la dimensión de capacidad de respuesta y los indicadores correspondientes. Se determinaron 25 visitas por oficina, además de que se diseñó un formulario en Survey Monkey para el registro de los resultados.

Aspectos valorados

- Porcentaje de visitas en las que el servicio presencial se brindó sin interrupciones.
- Porcentaje de visitas en las que había personas en espera de ser atendidas.

- Promedio de la cantidad de personas en espera de ser atendidas.
- Porcentaje de visitas en las que había al menos una persona en condición de vulnerabilidad en espera de ser atendida.

2.872

Cantidad total de visitas efectuadas

Principales resultados obtenidos del estudio



Principales resultados obtenidos del estudio



Capacidad de respuesta

Disposición de la organización para brindar el servicio

Personas servidoras judiciales brindando atención en el área de manifestación (calificación promedio)

96,8%

Porcentaje de visitas en las que el servicio de atención presencial era prestado de forma habitual y sin interrupciones

Personas usuarias en espera para ser atendidas en las oficinas o despachos (calificación promedio)

41,7%

Porcentaje de visitas en las que habían personas usuarias esperando para ser atendidas

1,2

Cantidad promedio de personas usuarias en espera



Personas usuarias en condición de vulnerabilidad en espera para ser atendidas en los despachos visitados (porcentaje)

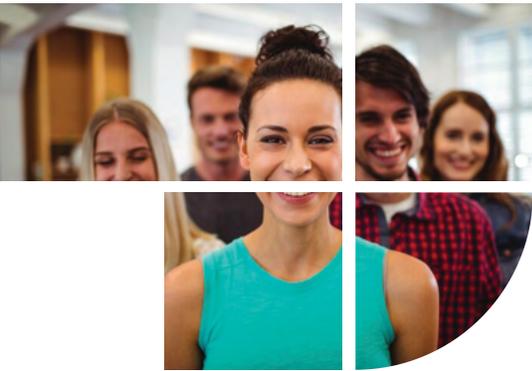
5,57%

Porcentaje de visitas en las que había al menos una persona en condición de vulnerabilidad en espera de ser atendidas

Del total de las 2872 visitas efectuadas en 160 se identificaron a 126 personas adultas, 23 casos de mujeres embarazadas o con menor de edad en brazos y 11 de personas usuarias con alguna discapacidad física que podrían requerir de atención preferencial.

Tiempo de respuesta

Encuesta Anual de Percepción de los Servicios del Poder Judicial



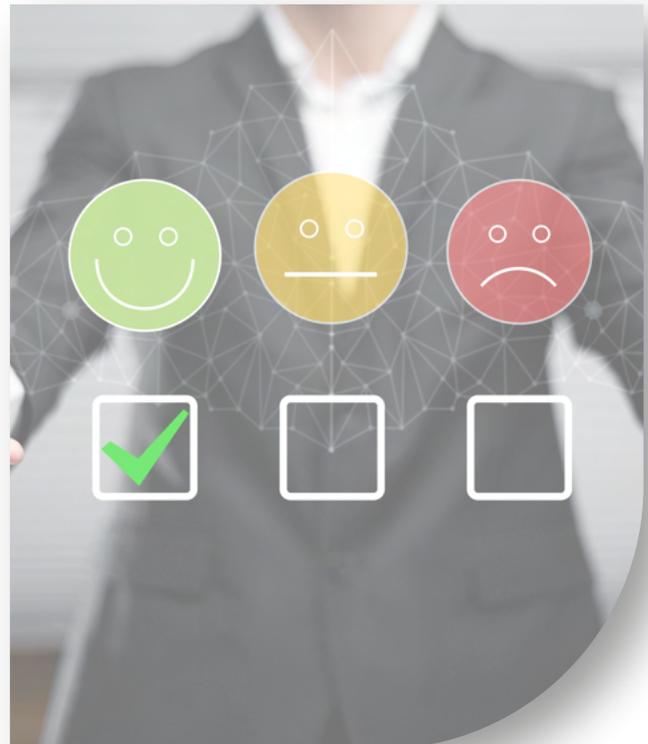
Como parte de las labores anuales, se aplicó la Encuesta de Percepción de los Servicios del Poder Judicial, diseñada por la Contraloría de Servicios y aplicada mediante una contratación externa, para conocer la percepción de las personas usuarias de dentro y fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM).

Metodología

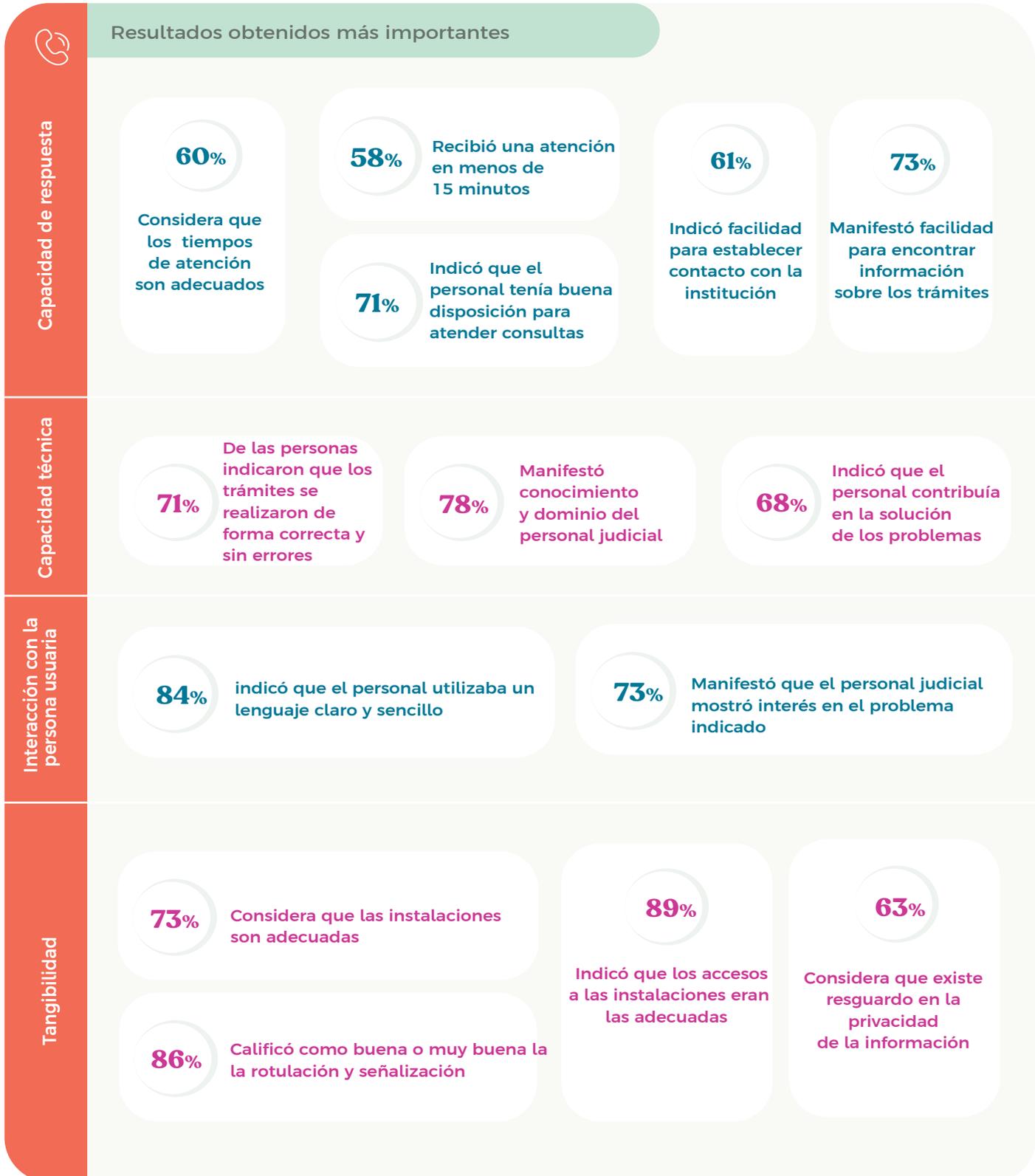
Se diseñó un cuestionario por parte de la Contraloría de Servicios, según el Modelo de Evaluación de Servicio, con preguntas sobre las dimensiones de capacidad de respuesta, interacción con la persona usuaria, tangibilidad y capacidad técnica. También se estableció una muestra de 784 encuestas a nivel nacional, un 70% aplicadas en el GAM y un 30% fuera del GAM. La empresa contratada se encargó de la aplicación mediante canal presencial y telefónico, así como del informe final de resultados.

Aspectos valorados

- Percepción de la persona usuaria en las cuatro dimensiones del Modelo de Evaluación de los Servicios.



Principales resultados obtenidos del estudio



Uso de canales electrónicos para la gestión de trámites en materia de Pensiones Alimentarias



Previendo la entrada en vigor de la Reforma Procesal de Familia en octubre de 2024, este informe revela resultados sobre la dinámica y percepción de las personas usuarias de los servicios institucionales en Pensiones Alimentarias, una de las más demandadas dentro del ámbito jurisdiccional.

Metodología

Se aplicó una encuesta de forma directa a 549 personas usuarias que acudieron a diferentes despachos de la materia de Pensiones Alimentarias. La selección de estos se dio bajo los siguientes criterios:

- Juzgados de Pensiones Alimentarias con mayor cantidad de inconformidades ante la Contraloría de Servicios.

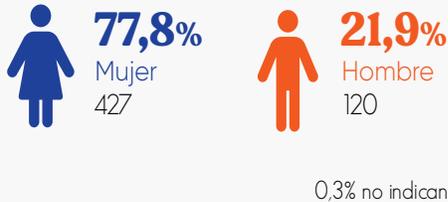
- Juzgados cuya ubicación geográfica permite aplicar encuestas presenciales con el recurso humano de la Contraloría de Servicios.
- Representación de al menos un juzgado por provincia.

Aspectos valorados

- Perfil de la persona usuaria (edad, escolaridad, sexo, entre otros)
- Acceso a internet y frecuencia de realizar actividades en línea.
- Conocimiento y confianza en los canales electrónicos del Poder Judicial por parte de las personas usuarias para realizar sus trámites.

Principales resultados obtenidos del estudio

Sexo



Edad



Grado de escolaridad

65% del perfil de personas se concentra entre primaria y secundaria completa

Ocupación u oficio

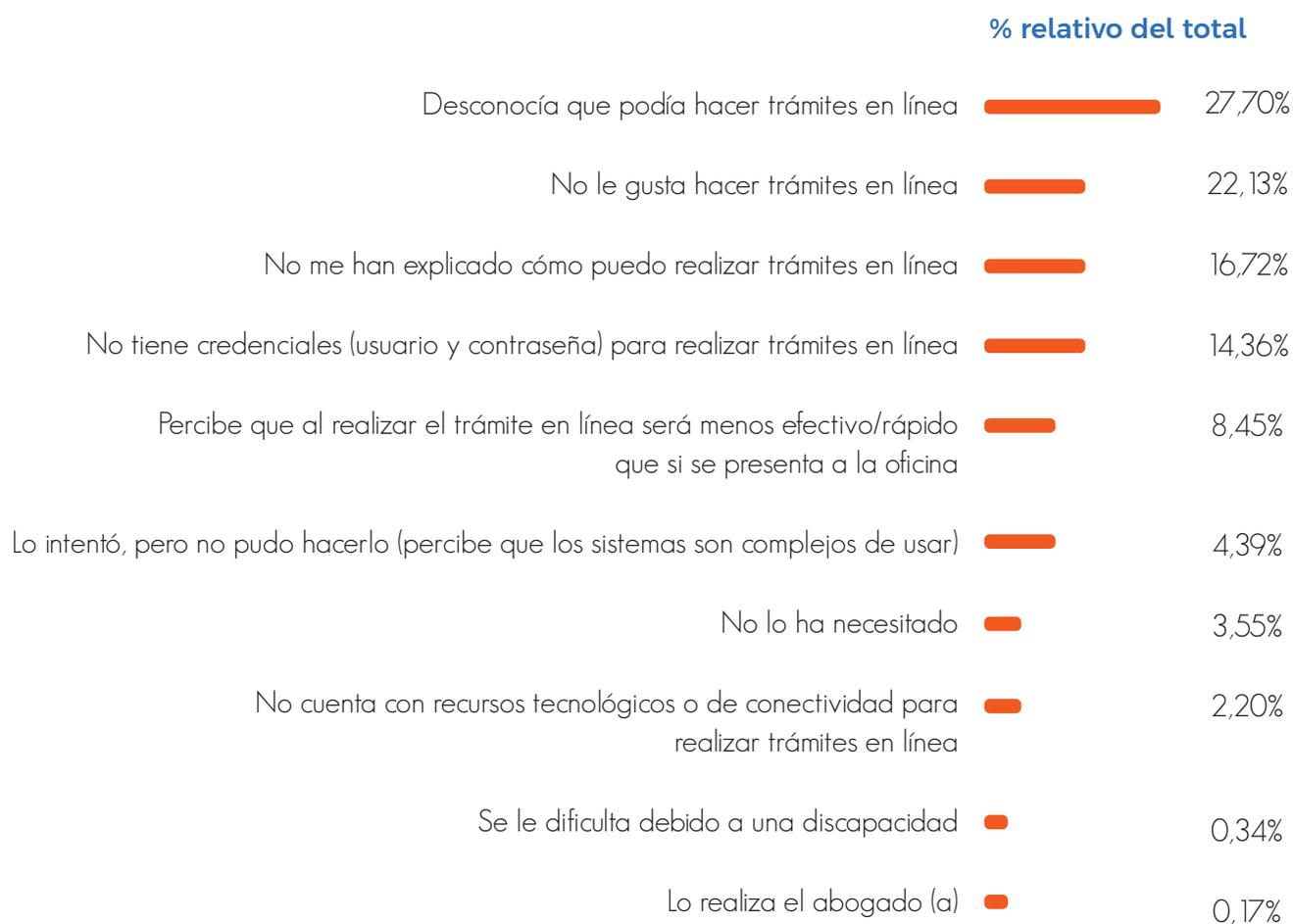
42% se dedica a labores domésticas y un 9% son personas estudiantes.

Cantidad de menciones de las gestiones por las que más se acuden a los despachos	Cantidad de respuestas	% relativo del total	¿Se puede efectuar en línea?
Solicitar/retirar la orden de apremio	131	23,86%	Sí
Realizar una consulta de mi expediente	85	15,48%	Sí
Solicitar/retirar una certificación de pensión alimentaria	67	12,20%	Sí
Asistir a una audiencia	63	11,48%	No aplica
Solicitar información para poner una demanda	39	7,10%	No aplica
Solicitar aumentos automáticos de pensión alimentaria	24	4,37%	Sí
Solicitar retenciones salariales	19	3,46%	Sí
Consultar si se ha realizado el depósito de pensión alimentaria	16	2,91%	Sí
Solicitar levantamiento de impedimento de salida del país	16	2,91%	Sí
Se acercó a realizar una consulta	11	2%	No aplica

* Las razones enlistadas suman 471 respuestas, lo cual representa un 86% del total obtenido (549).

Principales resultados obtenidos del estudio

Motivo de no realización de trámites del Poder Judicial en línea





Otros trabajos desarrollados por la Contraloría de Servicios en el 2023

Piloto Juzgados Abiertos

Como parte del plan piloto del proyecto de juzgados abiertos liderado por la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia (CONAMAJ), se brindó colaboración para realizar un sondeo de la percepción que tienen las personas usuarias de los juzgados participantes en aspectos relacionados a los ejes de la Política de Justicia Abierta. Como producto se generaron cuatro infografías con datos relevantes que se espera comparar con un segundo sondeo posterior a la aplicación del plan.

Metodología

Sondeo mediante llamadas telefónicas a personas usuarias de los servicios de los juzgados, esto de manera aleatoria a quienes dieron su consentimiento para ser contactados/as.

Aspectos valorados

- Percepciones de las personas usuarias acerca de rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Proyección a la comunidad.
- Información y transparencia.
- Uso de lenguaje claro y sencillo en los juzgados participantes.



Catálogo de productos de apoyo disponibles en el Poder Judicial para personas con discapacidad

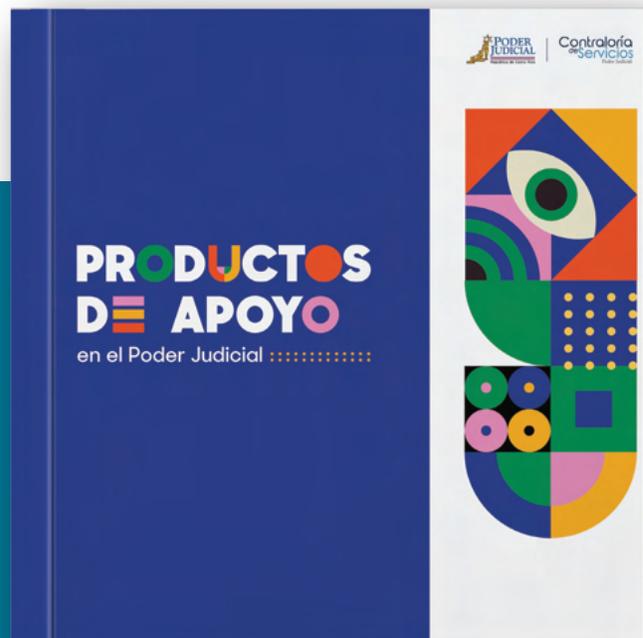
Esta labor se realizó para identificar y actualizar el catálogo de ayudas técnicas o productos de apoyo especializados para facilitar el acceso a la justicia de las personas usuarias con discapacidad. Este catálogo acompaña cada tipo de ayuda técnica con su respectivo nombre, fotografía y descripción sobre su funcionalidad.

Metodología

Consistió en el levantamiento de información a partir de visitas a diferentes oficinas y despachos judiciales, del mismo modo que, se llevaron a cabo entrevistas con personal servidor judicial y grupos de sociedad civil para conocer oportunidades de mejora en torno al acceso a la justicia para las personas en condición de discapacidad.

Aspectos valorados

- Identificación de necesidades de ayudas técnicas.
- Retroalimentación y oportunidades de mejora para el acceso a la justicia.





Manual de Atención al Público

Con la elaboración del “Manual de Atención al Público” se busca atender una necesidad institucional de contar con un documento que regule la forma en que el personal judicial debe realizar la atención de personas usuarias del sistema judicial.

Durante el 2023 se completó la fase de investigación que incluyó la revisión documental de normativa, bibliografía de interés y otras experiencias desarrolladas, así como la aplicación y análisis de resultados de encuestas dirigidas a las personas usuarias, personal judicial y personal contralor.

Metodología

Se determinó combinar el diseño cuantitativo y cualitativo del método científico, con el propósito de sistematizar y controlar el proceso de investigación; así como, garantizar la neutralidad, fiabilidad y validez de los resultados.

Se utilizaron fuentes primarias y secundarias para obtener información de manera integral.

En el primer caso se obtuvo información de las personas usuarias y del personal judicial como actores principales en los procesos de atención; del personal contralor por experiencia en cuanto a la realimentación recibida mediante inconformidades y sugerencias nacionales; y de otras organizaciones en la construcción de documentos con propósitos similares.

En el segundo caso se consultó la normativa institucional vigente, contenidos de cursos impartidos por diferentes oficinas de capacitación del Poder Judicial y otros documentos desarrollados sobre el tema, tanto a nivel nacional como internacional.

Aspectos valorados

- Características de la persona servidora judicial que atiende público.
- Herramientas para una adecuada atención de público a través del canal telefónico, presencial y electrónico.
- Deberes y derechos de las personas usuarias durante el momento que son atendidas.

Acreditación en Gestión de Calidad de la Política GICA - Justicia

Como parte de los compromisos de la Contraloría de Servicios de mantener sus estándares de calidad en la prestación del servicio público, para el año 2023 su Sede Central logró su segunda reacreditación en la Norma GICA-Justicia bajo la modalidad de los sellos de calidad, mientras que todas sus diez sedes regionales alcanzaron su acreditación por primera vez.

Estos reconocimientos evidencian los esfuerzos por afianzar una cultura organizacional enfocada en la satisfacción de la persona usuaria por medio de las mejores prácticas en gestión documental, gestión organizacional y gestión de procesos.



En la fotografía: personal de la Contraloría de Servicios en acto de entrega de los sellos de calidad

Proyecto de verificación de trámites objeto de simplificación

La Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N°8220 busca simplificar los trámites y requisitos de la Administración Pública, promoviendo el derecho de petición y el acceso expedito a los departamentos públicos. En respuesta a este mandato, el Poder Judicial implementa una política institucional para agilizar los trámites judiciales, con el objetivo de brindar un servicio rápido y preciso a las personas usuarias. En concordancia con esta política, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, en su Plan Anual Operativo 2023, se comprometió a identificar al menos un 25% de los trámites institucionales susceptibles de simplificación.

Metodología

- Se estableció una metodología para priorizar los trámites de los 170 servicios del catálogo institucional, agrupándolos y analizándolos por materia judicial.
- Se seleccionaron trámites correspondiente a la materia de Pensiones Alimentarias y Familia basándose en criterios como inconformidades, frecuencia de uso y cantidad de servicios asociados.
- Se recopiló información con la Comisión de Familia y Pensiones Alimentarias, por medio de entrevistas y encuestas dirigidas a personas especialistas, personas técnicas judiciales y personas usuarias, que se encuentran relacionadas con los servicios que prestan los despachos que conocen la materia de Familia y Pensiones Alimentarias.
- Se obtuvo la perspectiva de terceras partes interesadas como la Defensa Pública y el Colegio Profesional de Abogados y Abogadas de Costa Rica.
- Se analizaron circulares internas, informes de Auditoría Operativa e Inspección Judicial, buscando recomendaciones para simplificar trámites en las materias estudiadas.



Aspectos valorados

- Se elaboró una lista de servicios por materia de estudio, detallando los trámites y requisitos necesarios para gestionar cada servicio.
- Se consultó tanto a la población interna como externa sobre aspectos como estandarización, complejidad de trámites, excesividad de requisitos, uniformidad en trámites y uso de lenguaje comprensible.
- Se revisaron informes, actas de visita y circulares que regulan las materias de estudio con el objetivo de abordar la simplificación y agilización de trámites.



CONTACTO CON LA CIUDADANIA

Una institución accesible se caracteriza por su habilidad para reconocer y satisfacer las necesidades de la sociedad. Esto requiere mantener una estrecha comunicación con la población, facilitando un intercambio de conocimientos que mejora la interacción entre las partes involucradas.

En la fotografía: Personal de la Contraloría de Servicios, gira en Punta Burica de Golfito, marzo 2023.

Con plena conciencia de un Poder Judicial cercano a la ciudadanía, la Contraloría de Servicios ha participado activamente en diversas iniciativas que han propiciado espacios de acercamiento tanto con personas usuarias externas como internas.

Estas actividades han posibilitado la realización de verificaciones de la prestación del servicio, la impartición de charlas informativas, la participación en conversatorios, entrevistas en medios de comunicación, así como la presencia en ferias de información, entre otras acciones.

Gracias a los esfuerzos desplegados, se ha logrado establecer un acercamiento de la siguiente manera:

11

Giras a despachos

20

Actividades

11

Charlas

21

Giras a zonas indígenas

Poblaciones Indígenas

Con el propósito de cumplir la Ley de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas de Costa Rica, N° 9593, y en concordancia con las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, el personal de la Contraloría de Servicios realizó un total de 21 visitas a poblaciones indígenas.

Estas visitas tuvieron como objetivo proporcionar información sobre los servicios institucionales, garantizando así un acceso adecuado a la justicia y cumpliendo con los principios establecidos en dichas normativas.

Comisiones de Personas Usuarias

Estas instancias de participación ciudadana representan valiosos espacios donde los aportes de diferentes partes actoras de la sociedad contribuyen significativamente a la construcción y mejora de los servicios institucionales.

A lo largo de este periodo, se llevaron a cabo un total de 43 reuniones con el propósito de abordar diversas temáticas, entre las cuales se puede destacar:

- Apertura de Unidad Médico Legal en los Tribunales de Justicia Golfito
- Puestos de información para personas usuarias
- Construcción de Política de Resolución Alternativa de Conflictos
- Análisis de la calidad del servicio de la morgue judicial
- Análisis del Manual Básico para Prevenir Corrupción en la Función Pública
- Presentación de campañas informativas



MATERIAL INFORMATIVO

En 2023, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial emprendió diversas campañas informativas con el propósito de informar a las personas usuarias sobre diferentes servicios que brinda la institución, contribuyendo a la construcción de una relación más cercana entre el Poder Judicial y la sociedad.

Comisiones Personas Usuarias

Se emprendió una estrategia integral con el objetivo de fortalecer las comisiones y darlas a conocer entre la población judicial y las personas usuarias. Para ello, se desarrollaron comunicados electrónicos, material impreso como afiches y brochures, se actualizó el sitio web de la Contraloría de Servicios y se divulgó información en pantallas informativas a nivel nacional.

YO Opino

Esta campaña surge como parte del Proyecto Estratégico Institucional del plan piloto para la Metodología de Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense. Se crearon diversos elementos visuales como colgantes, stickers, pop-ups, afiches y habladores de escritorio para fomentar la participación y recopilación de la valiosa opinión de la ciudadanía que utiliza los servicios.





YO Propongo

Se enfocó en mantener informada a la población sobre el canal de WhatsApp de la Contraloría de Servicios para recibir sugerencias. Para ello, se diseñaron afiches con diversos motivos, los cuales se colocaron en diferentes oficinas judiciales del territorio nacional.



Juzgado Ejecución Laboral

Esta campaña tuvo como objetivo informar a la ciudadanía sobre la creación de este nuevo juzgado, beneficios esperados, así como su competencia y fechas de implementación por etapas, debido a que asumía competencia de varios circuitos judiciales. Se elaboraron banners, material impreso como folletos, afiches para acrílicos, así como imágenes para pantallas de los edificios y publicaciones en redes sociales.



Jurisdicción Especializada JEDO

Se desarrolló con el propósito de informar a la persona usuaria acerca de los aspectos generales relacionados con la creación de la Jurisdicción Especializada en Delincuencia Organizada.



Lineamientos Generales para Salas de Lactancia

En colaboración con la Secretaría Técnica de Género y el Departamento de Prensa y Comunicación, se creó un material informativo para dar a conocer los lineamientos generales para las trabajadoras del Poder Judicial embarazadas o en período de lactancia.



Manual de Política de Simplificación de Trámites

Se trabajó en asociación con el Programa Cero Papel, para elaborar un manual que detalla la Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales.



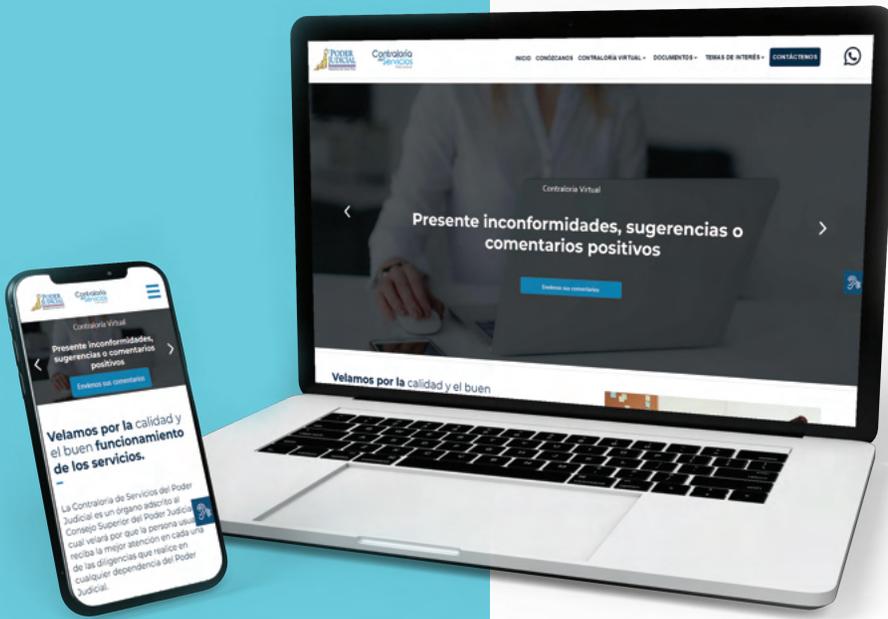
Servicios de la Contraloría de Servicios

Con el propósito de satisfacer la necesidad de proporcionar información en diversas ferias a nivel nacional, se creó un folleto informativo que destaca los servicios ofrecidos por la oficina de la Contraloría de Servicios.

Entrevistas radiales

Gracias a la colaboración con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, personal de la Contraloría de Servicios participó de cuatro entrevistas radiales de medios de comunicación masivos (Omega, La Caliente, Bésame y Los 40) cuyo propósito fue informar a la ciudadanía de los diferentes servicios tecnológicos que ofrece el Poder Judicial, a través de la plataforma de Gestión en Línea.





Modernización del sitio web

Con el fin de actualizar la imagen del sitio web de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial y de acuerdo con estándares de calidad orientada a personas usuarias en condición de vulnerabilidad, se ejecutaron acciones en colaboración con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) para la migración y rediseño de la página web de la Contraloría de Servicios. Como parte de los principales resultados alcanzados se encuentran:

- Puesta en funcionamiento del sitio web desde mayo de 2023.
- Sección de contactos mejorada con mayor información de contacto de las Contralorías de Servicios del Poder Judicial.
- Creación de un formulario para recibir reportes exclusivos sobre el funcionamiento del sitio.



INFORMES

En esta sección se presenta el detalle de la cantidad de informes elaborados, especificando a quiénes fueron dirigidos, y se realiza una reseña puntual de algunas de las recomendaciones emitidas.

Tipos de informes

La Contraloría de Servicios, a través de la atención de gestiones y consultas, se nutre de información valiosa para la generación de informes. Este insumo se somete a un proceso de sistematización y opera como materia fundamental para la generación de informes. Estos se dirigen a las diferentes instancias de la administración activa para toma de decisiones orientadas hacia la mejora continua del servicio.

Informes de inconformidades trimestrales

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

2.143

+264 con respecto a 2022

Requeridos por otras instancias

Satisface las necesidades de información de las dependencias judiciales que la solicitan. Por ejemplo: Auditoría Interna, Dirección de Planificación, Dirección de Gestión Humana, entre otros.

305

+23 con respecto a 2022

De oportunidad de mejora

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

68

-22 con respecto a 2022

Informes de Oportunidad de Mejora

Distribución por oficinas

26

Oficinas
Jurisdiccionales

14

Oficinas
Administrativas

13

Oficinas Auxiliares
de Justicia

11

Consejo
Superior

4

Comisiones
Institucionales

Estas fueron algunas recomendaciones emitidas durante el 2023

- Propuesta de perfil de acceso a Gestión en Línea para litigantes.
Referencia: CSJ-IOM-008-2023
- Valorar apoyo de personal para que el Tribunal Contencioso Administrativo para el dictado de sentencia en asuntos con más de 10 años en trámite, donde figuren como intervinientes personas adultas mayores.
Referencia: CSJ-IOM-008-2023
- Recomendaciones para el agregado oportuno de informes periciales emitidos por Departamento de Ciencias Forenses a los expedientes.
Referencia: CHE-IOM-004-2023
- Propuesta para emisión de circular para informar adecuadamente a los despachos sobre los casos que atiende el personal de soporte del Sistema de Gestión en Línea, para facilitar el servicio a la persona usuaria.
Referencia: CSJ-IOM-007-2023
- Solicitud de aclaración sobre validez en el uso de pad de firmas.
Referencia: CSJ-IOM-002-2023
- Solicitud de aclaración sobre los alcances del servicio de salud para personal judicial y divulgación de los servicios de la brigada de emergencias.
Referencia: CSJ-IOM-003-2023
- Valoración de toma de acciones ante suspensión del trámite de procesos en materia laboral como consecuencia de alguna acción de inconstitucionalidad pendiente de resolución.
Referencia: IOM-CSJ-004-2023

Gestiones trasladadas

Como parte de sus funciones la Contraloría de Servicios canaliza situaciones específicas a través de diversas dependencias judiciales. Por ejemplo, asuntos que requieren evaluación desde una perspectiva disciplinaria son remitidos al Tribunal de la Inspección Judicial, a la Unidad de Inspección Fiscal del Ministerio Público, a la Unidad Disciplinaria de la Defensa Pública o a la Unidad de Asuntos Internos del Organismo de Investigación Judicial.

Asimismo, hay otras temáticas vinculadas con la mejora o regulación del servicio que se canalizan hacia diferentes instancias, tales como comisiones institucionales, consejos de administración, entre otras.

Este enfoque pretende una gestión integral de diferentes situaciones, con lo cual se busca que las instancias correspondientes valoren asuntos de acuerdo con sus competencias.

59%

de las gestiones remitidas a otras instancias se canalizaron mediante órganos disciplinarios.

Total **53**

+26 con respecto a 2022

22

Inspección Judicial

6

Administración Regional

5

Consejo de Administración

5

Inspección Fiscal

3

Comisiones institucionales

3

Consejo Superior

3

Unidad Disciplinaria de la Defensa Pública

3

Asuntos Internos OIJ

1

Supervisión de la Defensa Pública

1

Dirección Jurídica

1

Registro Judicial

CONCLUSIONES

Dentro de las labores realizadas durante el año 2023 por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, resalta que la línea telefónica gratuita del Poder Judicial 800-800-3000 es el canal mayormente utilizado para evacuar consultas. Relacionado con esto, se tiene que los temas que más generan interés en personas usuarias al momento de consultar se asocian con la confirmación de depósitos judiciales, acceso y uso a la plataforma de Gestión en Línea, además de preguntas relativas con el horario, ubicación, teléfonos de oficinas y despachos judiciales.

Para este año se presenta una ligera disminución con respecto a las gestiones tramitadas en 2022 (de alrededor del 7%). Esto se explica por una menor cantidad de inconformidades ingresadas dentro del ámbito jurisdiccional, principalmente en materias como laboral y cobro judicial que experimentaron una reducción entre el 17% y 19% respectivamente. Empero, a pesar de ello, esto no elimina el hecho de que tales materias aún continúen siendo en las que mayor cantidad de informidades se tramitan.

Por tercer año consecutivo, un porcentaje mayor al 70% del total de las inconformidades se presentaron por tiempos de respuesta en resoluciones de escritos, giros de dinero o dictado de sentencia. Esta situación se evidencia en la mayoría de las materias judiciales como la principal razón de problema en el servicio, aunque esto se denota predominantemente en materias como Laboral (93%), Cobro Judicial (92%), Contencioso Administrativo (89%) y Familia (82%).

En materia de Pensiones Alimentarias se sigue evidenciando la tendencia de que durante el primer trimestre del año es el periodo en el que se reciben mayor cantidad de inconformidades representando un 33% del total anual. Esta situación se podría relacionar con el tiempo en la autorización de depósitos por concepto de salarios escolares que se experimentan entre los meses de febrero y marzo.

Las materias en la que mayor cantidad de inconformidades fueron presentadas por mujeres fueron Familia, Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Contravencional.

CONCLUSIONES

Cabe resaltar que en las materias de Violencia Doméstica y Contravencional son las únicas en las que la principal razón del problema es la “Insatisfacción con el servicio”, pues en todas las demás se asocia con “Tiempos de respuesta”.

Con relación al ámbito auxiliar de justicia, también se puede observar que la principal insatisfacción es con el servicio en instancias como la Defensa Pública y el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), en donde más del 50% de las inconformidades ingresadas correspondían a motivos relacionados con el trato recibido, los tiempos de atención durante el servicio, limitación de acceso a los servicios, entre otros.

En el ámbito auxiliar de justicia, quien experimentó un incremento considerable fue el OIJ, con un 28% más de inconformidades si se le compara con aquellas registradas para el año 2022. Estas se concentran más en las delegaciones regionales ubicadas en Alajuela, Pérez Zeledón y Heredia.

En el ámbito administrativo lo que se denota es que la "Insatisfacción con el servicio" predomina como la razón principal detrás de las inconformidades asociadas con tiempos de respuesta.

Tomando en consideración las gestiones interpuestas por poblaciones en condición de vulnerabilidad, se evidencia que estas principalmente provienen de la población adulta mayor (acumulado el 44% del total dentro de grupos catalogados como vulnerables), la cual ha presentado mayor cantidad de inconformidades dentro de materias jurisdiccionales como Laboral, Penal, Cobro Judicial, Civil y Familia (en ese orden de mayor a menor cantidad).

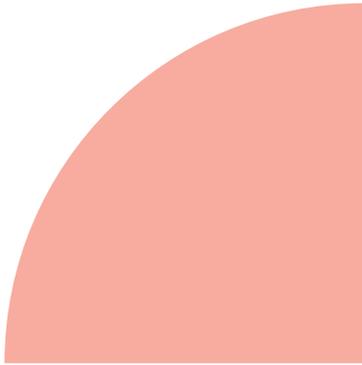
Finalmente, otro punto a resaltar es la reducción de inconformidades interpuestas por personas indígenas, ya que pasó de 95 gestiones en 2022 a 52 para el año 2024; ubicándose que la mejoría sobre esta situación puede situarse principalmente en la disminución de inconformidades recibidas en contra de la Fiscalía de Buenos Aires y en el Juzgado Mixto de Buenos Aires (PZ).

CONSIDERACIÓN FINAL

A partir de los resultados del presente informe, la Contraloría de Servicios puede creer que, producto de los esfuerzos institucionales realizados de forma integral por diferentes instancias, se denota un impacto positivo en la disminución de las inconformidades tramitadas, las cuales, se asocian principalmente con los tiempos de atención de los procesos judiciales, esto en la búsqueda de garantizar una justicia pronta y cumplida.

En la misma línea, con el fin de garantizar el compromiso institucional con acciones afirmativas tendientes a la mejora en la prestación del servicio judicial, resulta indispensable que se formalice a través del Plan Estratégico Institucional 2025-2030 acciones más contundentes para disminuir los plazos de atención de los procesos judiciales, las cuales, deben ser medibles de manera sencilla y transparente a las personas usuarias, de forma tal que se evidencien los logros alcanzados con respecto a la disminución de los tiempos de atención de procesos judiciales.

Ahora bien, el concentrar acciones para disminuir los plazos de respuesta en el PEI 2025-2030, permitirá dar trazabilidad y sostenibilidad en el tiempo que sean desarrolladas, de tal forma que respetuosamente se sugiere valorar que el enfoque de este nuevo Plan sea la disminución de los plazos de atención de los procesos judiciales, esto priorizando el uso de los escasos recursos institucionales.



Tipo de Documento: Informe

Tema: Resultados de Gestión 2023 de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial CR.

Dirección:
Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos:
Carmen Chang Ku

Análisis de Datos:
Jonnathan Torres Oviedo

Redacción:
Jorge Quesada Villalobos

Diseño Gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar
Noilyn Quesada Valverde