



Contraloría de Servicios

INFORME ANUAL DE LABORES

2006

TABLA DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN -----	4
II. TEMAS PRIORITARIOS -----	4
2.1 Retardo judicial -----	4
2.2 Acceso ciudadano a los servicios de administración de justicia -----	5
2.3 Consolidación de un “Sistema de rendición de cuentas” como mecanismo de transparencia-----	5
2.4 Fortalecimiento del nuevo modelo de gestión y administración de despachos para el mejoramiento del servicio -----	6
III. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA LABOR DESARROLLADA POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS -----	6
3.1 Gestiones -----	6
3.1.1 Gestiones ingresadas -----	6
3.1.2 Medio utilizado para presentar gestiones-----	8
3.1.3 Ámbito de procedencia de las gestiones-----	9
3.1.4 Gestiones tramitadas según sexo de la persona gestionante -----	10
3.1.5 Motivo y valoración de las gestiones presentadas -----	12
3.1.6 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional -----	14
3.1.7 Gestiones tramitadas por oficina judicial-----	16
3.2 Boletas de sugerencias -----	17
3.2.1 Calificación de la atención recibida y el tiempo de espera -----	18
3.3 Solicitudes de información -----	21
3.4 Línea de Información Gratuita 800 -----	22
3.4.1 Cantidad de llamadas atendidas-----	23
3.4.2 Zona de procedencia de las llamadas-----	23
3.4.3 Motivos de las llamadas -----	24
3.4.4 Tiempo de respuesta -----	25

TABLA DE CONTENIDOS

IV. HECHOS RELEVANTES -----	26
4.1 Logros generales-----	26
4.2 Mejoras en el área de atención de público-----	28
4.3 Estudios de percepción sobre los servicios brindados-----	30
4.4 Identificación de problemas y recomendaciones de carácter funcional y administrativo de los servicios brindados por las oficinas judiciales -----	34
V. PRINCIPALES ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y PROYECTOS FUTUROS -----	38
ANEXO N° 1 -----	39
ANEXO N° 2 -----	40
ANEXO N° 3 -----	41
ANEXO N° 4 -----	44
ANEXO N° 5 -----	50

I. INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios tiene como objetivo contribuir al mejoramiento del servicio público, para lo cual pretende promover que el Poder Judicial mejore los métodos de control de la calidad del servicio que brindan sus dependencias, ejecute acciones que permitan un mayor acceso de los usuarios y usuarias y el fortalecimiento de las relaciones en y entre los despachos y oficinas judiciales.

Ante la necesidad evidente de generar cada vez más un protagonismo de la sociedad civil y mayor compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, la Contraloría de Servicios ha emprendido una gestión tendiente a impulsar un cambio de actitud en los servidores judiciales, que implique un compromiso serio y sostenido en la búsqueda de la satisfacción de las personas usuarias, mediante la prestación de un servicio eficiente y eficaz.



Con el fin de rendir cuentas sobre nuestra gestión, se presenta un informe de la labor realizada por la Contraloría de Servicios durante el 2006, el cual incorpora un análisis de los temas prioritarios, de labor estadística, así como logros obtenidos y el avance de los principales proyectos en ejecución.

II. TEMAS PRIORITARIOS

2.1 Retardo judicial

Al igual que en los años anteriores, el retardo judicial continúa siendo la principal causa de malestar entre las personas usuarias.

Esta Contraloría reconoce los esfuerzos que realizan los despachos y la institución para resolver este problema, pero existen diversos factores que inciden en dicho retraso, tales como el aumento en el ingreso de casos, conflictos socialmente muy sensibles, que generan un alto índice de apelación, lo cual aumenta con ello el tiempo de resolución y, por ende, de respuesta al público.

Los funcionarios judiciales atribuyen el retardo a diversos factores, entre éstos: exceso de trabajo, insuficiente recurso humano y material para un buen desempeño de las funciones asignadas, tardanza de otras instituciones en el envío de información necesaria para la resolución de los expedientes, complejidad de ciertos casos, alto índice de rotación del personal colaborador y de los jueces, lo que genera que casos muy voluminosos no puedan ser resueltos por el personal interino, debido al tiempo que se debe invertir en un solo expediente y a la preocupación por el incumplimiento de las metas estadísticas mensuales respecto al número de casos resueltos.

Es de vital importancia para la ciudadanía que el Poder Judicial determine los plazos de resolución razonables, según la naturaleza del proceso, lo que aunado al establecimiento de



indicadores de gestión o parámetros de rendimiento facilitarán la labor de la Contraloría y fundamentalmente contribuirán a lograr un mejor servicio en la administración de justicia.

2.2 Acceso ciudadano a los servicios de la administración de justicia

Resulta indispensable que el servicio público de administración de justicia sea accesible, para lo cual se deben realizar acciones concretas, que tengan como fin garantizar que se brinde una respuesta a las necesidades de todas las personas usuarias. El acceso a la justicia como derecho se reconoce a todas las personas, lo cual implica que las diferencias entre los distintos grupos que componen la sociedad deben ser consideradas. Debe tenerse presente que no todas las personas usuarias tienen las mismas necesidades en relación con el acceso a la Administración de Justicia, y que los servicios no son accesibles a todas en las mismas condiciones. La justicia, como servicio público, debe responder a las necesidades y debe estar en función y amoldarse al administrado/a y no lo contrario.

De la experiencia de esta Contraloría se ha detectado las siguientes debilidades en el acceso a la justicia.

- Mecanismos de información que no se ajustan a los requerimientos para diferentes poblaciones de usuarios, lo que limita el acceso a información sobre el funcionamiento de los tribunales en general, especialmente sobre requisitos y características de los distintos procedimientos judiciales, en todos los ámbitos del Poder Judicial
- Permanencia de condiciones físicas en los edificios del Poder Judicial que limitan el acceso a la justicia de personas con discapacidad, como: carencia de ascensores, rampas de nivel de paso para ingreso a los edificios, servicios sanitarios, ajustes de mostradores, entre los más relevantes.

Además, se ha constatado la carencia de algunos sectores de la población de la asesoría jurídica que requieren, generalmente por falta de recursos económicos. Entre quienes sí poseen esa asesoría, se observan con cierta frecuencia problemas en la comunicación con sus abogados y abogadas. Estas circunstancias producen que las personas usuarias procuren la asesoría de parte de los servidores judiciales, quienes se encuentran legalmente imposibilitados para brindar ese servicio.

2.3 Consolidación de un “Sistema de Rendición de Cuentas” como mecanismo de transparencia

Ante la importancia de promover un mayor protagonismo de la sociedad civil y fortalecer el compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas de las servidoras y los servidores públicos, es necesario que el Poder Judicial promueva una cultura de rendición de cuentas, mediante la cual los servidores y servidoras judiciales cumplan ineludiblemente su deber de informar sobre los resultados de su gestión.

Para esta Contraloría no se trata solo de exponer lo que se ha realizado, sino de referirse a lo que no se hizo y las razones que lo justifican. Ello implica, además, reconocer los derechos de





los ciudadanos y las ciudadanas a exigir cuentas sobre el cumplimiento de las responsabilidades que derivan del ejercicio de la función pública.

2.4 Fortalecimiento del nuevo modelo de gestión y administración de despachos para el mejoramiento del servicio.

El Poder Judicial procura consolidar un nuevo modelo de gestión y administración de despachos, que ha sido desarrollado con el interés de modernizar el funcionamiento del sistema mediante el uso eficiente de la tecnología como instrumento de apoyo a una mejor prestación del servicio.

Sin embargo, se hace necesario acompañar el nuevo sistema de gestión y administración de despachos de un proceso de evaluación constante, mediante el cual se puedan analizar los logros, obstáculos y limitaciones que han enfrentado el personal de los despachos y los usuarios de los servicios, con este cambio en la organización judicial.

La Contraloría de Servicios considera de vital importancia aprovechar las experiencias que se han obtenido con la implantación de este modelo, que se continúen identificando formas para promover la utilización del nuevo sistema, en aras de fortalecer la continuidad del proceso de modernización, disminuir la resistencia al cambio y facilitar un aumento del rendimiento de los despachos judiciales.

El nuevo modelo debe además, complementarse con la constante preocupación por la calidad del trato que brindan los servidores judiciales a las personas usuarias, para evitar que la modernización tecnológica se desarrolle sin la indispensable humanización del servicio.

III. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA LABOR DESARROLLADA POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.

A continuación, se presenta el análisis de la información estadística generada durante el 2006, la cual comprende una interpretación cuantitativa de las diferentes variables registradas por la Contraloría de Servicios en este período.

3.1 GESTIONES

3.1.1 Gestiones ingresadas

Durante el 2006, se tramitaron en total 4874 gestiones, de las cuales 2511 se recibieron en los primeros seis meses del año, mientras las restantes 2363 en el segundo semestre. Este total, se constituye en el segundo más alto registrado desde la apertura de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial en el 2002, precedido por el del 2004 cuando se recibieron 4964 gestiones.



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



En el cuadro N°. 1 se aprecia el comportamiento de la cantidad de gestiones recibidas desde el año 2002 por la Contraloría.

CUADRO No. 1
GESTIONES TRAMITADAS TRAMITADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS POR AÑO Y SEMESTRE
2002 - 2006

SEMESTRE	TOTAL	AÑO				
		2002	2003	2004	2005	2006
TOTAL	14746	1394	3584	4964	4804	4874
Primero.....	7087	446	1550	2603	2488	2511
Segundo.....	7659	948	2034	2361	2316	2363

FUENTE: Contraloría de Servicios

Se puede observar un incremento de 70 gestiones en el 2006 con respecto al año anterior, el cual obedece a aumentos en el primer y segundo semestre de 23 y 47 gestiones respectivamente. Así mismo, se ha mantenido un comportamiento constante desde el 2004 en cuanto a la cantidad de gestiones recibidas durante el primer semestre del año, en el cual se reciben la mayor cantidad de gestiones.

Para el 2006, las oficinas de la Contraloría destacadas en el Primer y Segundo Circuito Judicial de San José fueron las que más gestiones registraron con 1238 y 1173 respectivamente. Estas dos oficinas en conjunto representan el 49.5% de las gestiones tramitadas a nivel nacional.

Seguidamente en cuanto a relevancia numérica, se encuentran las Subcontralorías de Heredia con 482 gestiones, de la Zona Atlántica con 461, de Guanacaste con 450, de Alajuela con 397, de Cartago con 327 y de Puntarenas con 171. La Zona Sur registró 175 gestiones, las cuales fueron tramitadas por la sede central de conformidad con lo que establece el artículo 20 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento.

El detalle de la cantidad de gestiones recibidas por mes durante el 2006 se expone en el cuadro N°. 2, cuyo detalle se muestra a continuación.



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios Poder Judicial



CUADRO No. 2
GESTIONES TRAMITADAS POR MES Y POR CIRCUITO JUDICIAL
2006

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	MES											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
TOTAL	4874	290	449	516	326	506	429	429	453	410	422	431	213
San José.....	2411	154	212	266	164	234	219	232	233	217	193	191	96
I C.J.S.J. ¹	1238	102	127	136	86	106	111	103	123	107	94	96	47
II C.J.S.J.....	1173	52	85	130	78	128	108	129	110	110	99	95	49
Heredia.....	482	20	42	58	31	67	56	34	42	29	28	54	21
Limón.....	461	27	51	49	37	57	33	33	27	37	36	55	19
I C.J. Zona Atlántica.....	269	14	29	26	31	39	16	22	15	19	23	27	8
II C.J. Zona Atlántica.....	192	13	22	23	6	18	17	11	12	18	13	28	11
Guanacaste.....	450	30	49	44	22	35	31	38	47	33	49	45	27
Liberia.....	228	18	36	23	10	19	16	15	21	15	17	21	17
Santa Cruz.....	164	11	12	16	11	11	9	17	20	9	24	18	6
Nicoya.....	58	1	1	5	1	5	6	6	6	9	8	6	4
Alajuela.....	397	23	38	38	34	53	38	31	32	30	35	30	15
I C.J. Alajuela.....	347	21	33	32	33	47	37	24	26	27	30	24	13
II C.J. Alajuela.....	50	2	5	6	1	6	1	7	6	3	5	6	2
Cartago.....	327	21	34	29	25	22	27	30	33	27	35	27	17
Zona Sur.....	175	9	18	19	10	20	13	14	10	19	24	8	11
Pérez Zeledón.....	97	5	10	9	3	11	9	8	7	10	15	2	8
Corredores.....	55	4	4	7	6	7	3	3	2	8	5	4	2
Golfito.....	23	0	4	3	1	2	1	3	1	1	4	2	1
Puntarenas.....	171	6	5	13	3	18	12	17	29	18	22	21	7

Observaciones:

¹ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

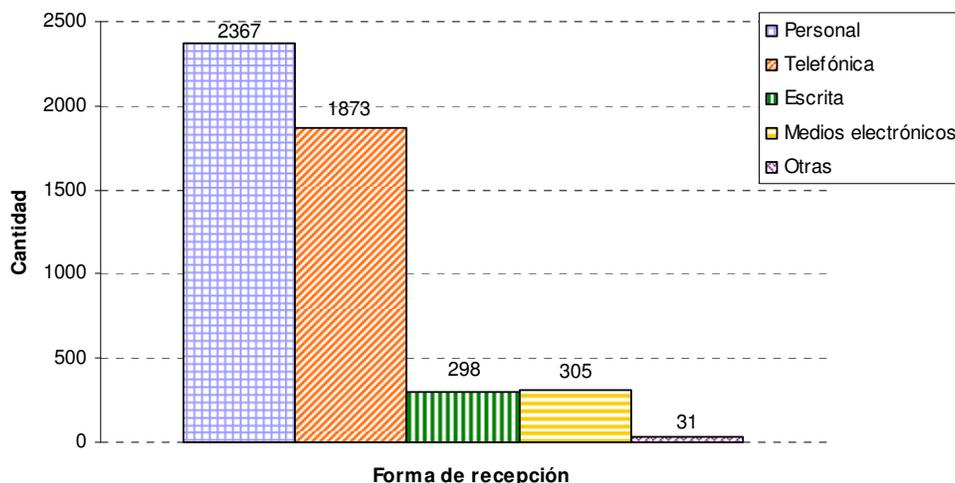
3.1.2 Medio utilizado para presentar las gestiones

Al igual que en años anteriores, se mantienen los medios tradicionales para la recepción de las gestiones de las personas usuarias, como lo son el personal, el telefónico, el escrito, el electrónico (correo electrónico), el fax, la Línea de Información Gratuita 800-800-3000 y otras como el correo postal, boletas de sugerencias y actividades de acercamiento a las comunidades.

En el gráfico N°. 1 se observa la relevancia numérica de los medios utilizados para la recepción de gestiones.



GRÁFICO No. 1
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN FORMA DE RECEPCIÓN
2006



La principal forma de recepción fue la personal, la cual representa el 49% (2367) de la totalidad de gestiones, mientras que la telefónica ocupa el segundo lugar en cuanto a relevancia numérica con un 38% (1873). Seguidamente se encuentran las gestiones recibidas por medios electrónicos (correo electrónico y página web) con un 6% (305) y de forma escrita con un 6% (298). Un 1% (31) de las gestiones se recibió por otros medios como la boleta de sugerencias, actividades de acercamiento a la comunidad o correo postal.

Es importante mencionar que las gestiones recibidas mediante la Línea de Información Gratuita 800, fueron registradas en este apartado como telefónicas. Sin embargo, más adelante se analizarán por separado estas gestiones.

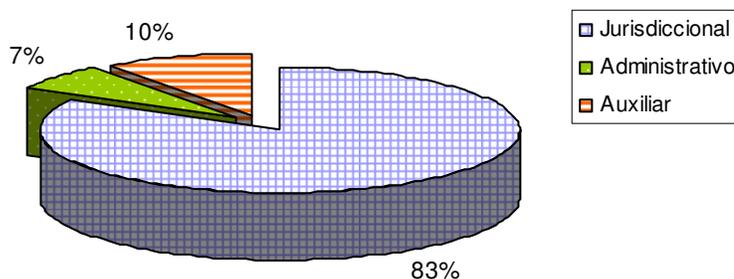
3.1.3 Ámbito de procedencia de las gestiones

La Contraloría de Servicios clasifica las gestiones recibidas de acuerdo con el ámbito al que pertenecen las oficinas judiciales con las cuales estas se relacionan.

De las 4874 gestiones tramitadas al finalizar el 2006, el 83% (4045) corresponde a oficinas del ámbito jurisdiccional, el 10% (486) corresponde al ámbito auxiliar de justicia, mientras el ámbito administrativo registra el restante 7% (343) del total de gestiones.

El Gráfico N°. 2 muestra la distribución de las gestiones ingresadas, según el ámbito con el que se relaciona el despacho u oficina judicial.

GRÁFICO No. 2
GESTIONES TRAMITADAS SEGÚN ÁMBITO
2006



3.1.4 Gestiones tramitadas según el sexo de la persona gestionante

Dentro de las variables consideradas en el registro de las gestiones se encuentra el sexo de la persona gestionante¹.

Para este período, el 54.7% (2665) de los gestionantes fueron de sexo masculino, mientras el restante 45.3% (2209) fueron de sexo femenino.

En las provincias de Heredia, Guanacaste, Alajuela y Cartago, es posible observar que las personas de sexo femenino presentaron la mayor cantidad de gestiones, caso contrario a San José, Limón y la Zona Sur, donde la mayor cantidad de gestiones provino de personas usuarias de sexo masculino.

La cantidad de gestiones recibidas por Circuito Judicial y por sexo se observa en el cuadro N° 3.

¹ Mediante circular N° 87-2004, la Secretaría General de la Corte solicita a todas las oficinas judiciales que se registre la variable sexo dentro de sus controles estadísticos.

INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios Poder Judicial



CUADRO No. 3
GESTIONES RECIBIDAS POR CIRCUITO JUDICIAL Y SEXO DEL GESTIONANTE
2006

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL		SEXO			
	Absol. ¹	Relat. ²	Masculino		Femenino	
			Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL	4874	100.0	2665	54.7	2209	45.3
San José.....	2411	100.0	1467	60.8	944	39.2
I C.J.S.J. ³	1238	100,0	732	59,1	506	40,9
II C.J.S.J.....	1173	100,0	735	62,7	438	37,3
Heredia.....	482	100.0	225	46.7	257	53.3
Limón.....	461	100.0	236	51.2	225	48.8
I C.J. Zona Atlántica.....	269	100,0	155	57,6	114	42,4
II C.J. Zona Atlántica.....	192	100,0	81	42,2	111	57,8
Guanacaste.....	450	100.0	213	47.3	237	52.7
Liberia.....	228	100,0	99	43,4	129	56,6
Santa Cruz.....	164	100,0	92	56,1	72	43,9
Nicoya.....	58	100,0	22	37,9	36	62,1
Alajuela.....	397	100.0	188	47.4	209	52.6
I C.J. Alajuela.....	347	100,0	159	45,8	188	54,2
II C.J. Alajuela.....	50	100,0	29	58,0	21	42,0
Cartago.....	327	100.0	159	48.6	168	51.4
Zona Sur.....	175	100.0	86	49.1	89	50.9
Pérez Zeledón.....	97	100,0	45	46,4	52	53,6
Corredores.....	55	100,0	26	47,3	29	52,7
Golfo.....	23	100,0	15	65,2	8	34,8
Puntarenas.....	171	100.0	91	53.2	80	46.8

Observaciones:

¹ Absol.: Absolutos.

² Relat.: Relativos.

³ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la periferia.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.



3.1.5 Motivo y valoración de las gestiones presentadas

La Contraloría de Servicios, desde el 2004, clasifica las gestiones que presentan las personas usuarias según trece motivos, lo que ha permitido identificar de manera más precisa, las principales áreas de insatisfacción relativas a los servicios que brinda la institución. Estas categorías se pueden apreciar en el anexo número 1.

También, se continuó con la labor de valorar cada una de las gestiones recibidas, mediante la cual el personal de la Contraloría determina si la causa de disconformidad de la persona usuaria se origina o no en una deficiencia del servicio (por acción u omisión) atribuible al Poder Judicial.

Existen tres categorías de valoración de las gestiones: 1) injustificada, en la cual se incluyen los casos en los que se concluye que el Poder Judicial no ha dado un servicio deficiente a la persona usuaria, 2) justificada, en la que se incluyen las gestiones en las que sí se ha constatado alguna deficiencia en la prestación del servicio y 3) no calificable, que es aquella en la que se registran las gestiones en las que se concluye que no existen suficientes elementos para efectuar una determinación respecto a si las gestiones de las personas usuarias son justificadas o no.

Este ejercicio de evaluación de las gestiones, que es de reciente aplicación, requiere un proceso de mayor discusión, no sólo a lo interno de la Contraloría sino con otras instancias del Poder Judicial, para asegurar la correcta utilización de los parámetros o criterios y su aplicación uniforme por parte de todas las oficinas de la Contraloría de Servicios.

Creemos que la experiencia que se está adquiriendo y la retroalimentación que sobre esta evaluación se reciba son relevantes para su perfeccionamiento. Asimismo, la utilidad de este ejercicio depende, sin lugar a dudas, de la atención que las autoridades judiciales presten a la información que genera este proceso de evaluación y que la utilicen como insumo para la toma de decisiones tendiente al mejoramiento de los servicios. Ello significa que el objetivo último no es únicamente cuantificar, registrar o documentar las deficiencias en los servicios, sino identificarlas para que sean corregidas por quienes pueden hacerlo.

El cuadro N°. 4 muestra la clasificación otorgada a las 4874 gestiones recibidas durante el primer semestre de 2006, así como la valoración que se les asignó.

INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios Poder Judicial



CUADRO No. 4
GESTIONES TRAMITADAS POR MOTIVO DE LA GESTIÓN Y VALORACIÓN OTORGADA
2006

MOTIVO DE LA GESTIÓN	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	4874	2052	2193	629	100,0	42,1	45,0	12,9
Retardo judicial.....	2307	1069	1198	40	100,0	46,3	51,9	1,7
Procedimientos administrativos.....	411	164	226	21	100,0	39,9	55,0	5,1
Otro ⁵	391	152	162	77	100,0	38,9	41,4	19,7
Múltiple ⁴	336	163	125	48	100,0	48,5	37,2	14,3
Problemas de información.....	287	105	118	64	100,0	36,6	41,1	22,3
Trato inadecuado.....	250	36	23	191	100,0	14,4	9,2	76,4
Retardo administrativo.....	236	84	144	8	100,0	35,6	61,0	3,4
Notificaciones.....	170	71	92	7	100,0	41,8	54,1	4,1
Improcedentes.....	138	0	0	138	100,0	0,0	0,0	100,0
Extravío de expediente.....	103	63	34	6	100,0	61,2	33,0	5,8
Atención lenta.....	92	45	28	19	100,0	48,9	30,4	20,7
Error material.....	80	60	17	3	100,0	75,0	21,3	3,8
Extravío de documentos.....	73	40	26	7	100,0	54,8	35,6	9,6

Observaciones:

¹ Justif.: Justificadas.

² Injustif.: Injustificadas.

³ No calif.: No calificables.

⁴ Se registran en la categoría múltiple aquellas gestiones que cumplen con los criterios de dos o más motivos de gestión.

⁵ Las gestiones en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los motivos de gestión establecidos.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

De acuerdo con la cantidad de gestiones registradas para cada motivo, se determina que el “retardo judicial” fue la principal área de insatisfacción de las personas usuarias, ya que de las 4874 gestiones, el 47% (2307) corresponden a este motivo. Seguidamente se encuentran las gestiones registradas como “procedimientos administrativos” con un 8% (411), “otro” con 8% (391), “múltiple” con 7% (336), “problemas de información” con 6% (287), “trato inadecuado” con 5% (250), “retardo administrativo” con 5% (236), “notificaciones” con 3.5% (170), “improcedentes” con 2.8% (138), “extravío de expediente” con 2% (103), “atención lenta” con 2% (92), error material con 2% (80) y “extravío de documentos” con 2% (73).

En cuanto a la valoración de las gestiones, se observa que 42% (2052) de estas se consideró justificado, 45% (2193) injustificado y 13% (629) no calificables. El 46% (1069) de las gestiones por “retardo judicial” fueron valoradas como “justificadas”, un 52% (1198) como “injustificadas” y el restante 2% (40) como “no calificables”. Las gestiones por “procedimientos administrativos” se valoraron en un 40% (164) como “justificadas”, 55% (226) injustificadas y 5% (21) “no calificables”.

En cuanto a la valoración de las gestiones del ámbito jurisdiccional, el cuadro N°. 5 presenta la cantidad de las gestiones por materia y según su valoración de la gestión.



CUADRO No. 5
GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL
POR MATERIA Y VALORACIÓN DE LA GESTIÓN
2006

MATERIA	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	4045	1741	1856	448	100,0	43,0	45,9	11,1
Pensiones Alimentarias.....	1167	539	544	84	100,0	46,2	46,6	7,2
Civil.....	815	353	374	88	100,0	43,3	45,9	10,8
Laboral.....	685	342	306	37	100,0	49,9	44,7	5,4
Penal.....	362	132	137	93	100,0	36,5	37,8	25,7
Familia.....	285	96	159	30	100,0	33,7	55,8	10,5
Civil de Hacienda.....	161	85	69	7	100,0	52,8	42,9	4,3
Contencioso Administrativo.....	110	48	60	2	100,0	43,6	54,5	1,8
Tránsito.....	116	42	55	19	100,0	36,2	47,4	16,4
Contravenciones.....	117	27	52	38	100,0	23,1	44,4	32,5
Constitucional.....	91	40	40	11	100,0	44,0	44,0	12,1
Violencia Doméstica.....	73	9	36	28	100,0	12,3	49,3	38,4
Agraria.....	41	21	16	4	100,0	51,2	39,0	9,8
No se registra materia ⁴	8	1	2	5	100,0	12,5	25,0	62,5
Notarial.....	7	5	2	0	100,0	71,4	28,6	0,0
Penal Juvenil.....	5	1	3	1	100,0	20,0	60,0	20,0
Niñez y adolescencia.....	2	0	1	1	100,0	0,0	50,0	50,0

Observaciones:

¹ Justif.: Justificadas.

² Injustif.: Injustificadas.

³ No calif.: No calificables.

⁴ Se registran gestiones de la Subcontraloría de Servicios de Alajuela y de la Sede Central que no fue posible asociar con una materia específica ya que la oficina judicial tramita dos o más materias.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

La mayor cantidad de gestiones tramitadas durante el 2006 del ámbito jurisdiccional se relacionan con la materia de Pensiones Alimentarias (1167), de las cuales 46.2% (539) fueron valoradas como justificadas, 46.6% (544) injustificadas y 7.2% (84) no calificables. La segunda materia en cuanto a relevancia numérica es la Civil (815), para la cual se valoró el 43.3% (353) de las gestiones como justificadas, 45.9% (374) como injustificadas y el 10.8% (88) como no calificables. La materia Laboral ocupa el tercer lugar con 685 gestiones de las cuales 49.9% (342) fueron valoradas justificadas, 44.7% (306) injustificadas y 5.4% (37) no calificables.

Entre las materias que registraron la menor cantidad de gestiones se encuentran la de Niñez y Adolescencia con dos y Penal Juvenil con cinco.

3.1.6 Motivos de las gestiones del ámbito jurisdiccional

De acuerdo con las materias y los motivos bajo los cuales la Contraloría de Servicios registra las gestiones del ámbito jurisdiccional, el “retardo judicial” continúa siendo la principal área de insatisfacción. En este caso, de las 4045 gestiones del ámbito jurisdiccional, el 53% (2129)

INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios Poder Judicial



corresponde a este motivo, seguido en términos absolutos por los “procedimientos administrativos” con el 8% (331).

El cuadro N°. 6 muestra el detalle de las gestiones tramitadas correspondientes al ámbito jurisdiccional por materia y motivo de la gestión.

CUADRO No. 6
GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR MATERIA Y MOTIVO DE LA GESTIÓN
2006

MATERIA	TOTAL	MOTIVO DE LA GESTIÓN												
		Proc. Adm. ¹	Ret. Adm. ²	Ext. Exp. ³	Ret. Jud. ⁴	Atención Lenta	Trato Inad. ⁵	Notific. ⁶	Improc. ⁷	Error Material	Extravío Docs. ⁸	Múlt. ⁹	Prob. Inform. ¹⁰	Otro ¹¹
TOTAL	4045	331	154	88	2129	59	160	135	118	70	57	280	231	233
Pensiones Alimentarias	1167	158	52	15	538	28	26	33	17	24	22	114	92	48
Civil	815	56	39	28	430	5	24	45	16	17	14	62	31	48
Laboral	685	19	21	6	527	3	16	9	6	8	3	31	28	8
Penal	362	29	15	18	132	4	17	13	54	1	3	19	18	39
Familia	285	21	7	6	167	1	14	6	6	7	2	19	12	17
Civil de Hacienda	161	2	7	6	115	3	3	1	1	2	3	8	4	6
Contravenciones	117	13	2	2	22	2	24	5	3	0	0	6	14	24
Tránsito	116	12	5	1	27	5	9	6	1	5	2	6	24	13
Contencioso Adm.	110	4	2	3	82	3	1	1	0	3	5	2	3	1
Constitucional	91	1	1	1	60	0	2	8	4	2	3	5	0	4
Violencia Doméstica	73	10	0	0	4	3	19	2	6	0	0	6	4	19
Agraria	41	5	3	1	18	1	2	6	2	1	0	1	1	0
No se registra materia ¹²	8	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	3
Notarial	7	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Penal Juvenil	5	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Niñez y Adolescencia	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

OBSERVACIONES

¹ Proc. Adm.: Procedimientos Administrativos.

² Ret. Adm.: Retardo Administrativo.

³ Ext. Exp.: Extravío de Expediente.

⁴ Ret. Jud.: Retardo Judicial.

⁵ Trato Inad.: Trato Inadecuado.

⁶ Notif.: Notificaciones.

⁷ Improc.: Improcedentes.

⁸ Extravío Docs.: Extravío de documentos.

⁹ Múlt.: Múltiple.

¹⁰ Prob. Inform.: Problemas de Información.

¹¹ Las gestiones clasificadas en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los motivos de gestión establecidos.

¹² Se registran gestiones de la Subcontraloría de Servicios de Alajuela y de la Sede Central que no fue posible asociar con una materia específica ya que la oficina judicial tramita dos o más materias.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Es importante resaltar que de las 2129 gestiones por retardo judicial tramitadas, el 70% se relaciona con las materias de Pensiones Alimentarias (538), Laboral (527) o Civil (430), situación que se repite con respecto al año 2005.



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



3.1.7 Gestiones tramitadas por oficina judicial

El cuadro N°. 7 muestra la cantidad de gestiones tramitadas por oficina judicial y según el motivo de la gestión. Se consignan únicamente las oficinas judiciales para las cuales se recibieron 36 o más gestiones, lo cual representa un promedio de 3 gestiones por mes.

CUADRO No. 7
GESTIONES TRAMITADAS POR OFICINA JUDICIAL Y MOTIVO DE LA GESTIÓN
2006

OFICINA JUDICIAL	TOTAL	MOTIVO DE LA GESTIÓN												
		Proc. Adm. ¹	Ret. Adm. ²	Ext. Exp. ³	Ret. Jud. ⁴	Atención Lenta	Trato Inad. ⁵	Notific. ⁶	Improc. ⁷	Error Material	Ext. Docs. ⁸	Múlt. ⁹	Prob. Inf. ¹⁰	Otro ¹¹
TOTAL	4874	411	236	103	2307	92	250	170	138	80	73	336	287	391
Subtotal oficinas con 36 o más gestiones	2199	174	69	46	1286	38	51	47	72	40	35	158	95	88
Juzgado de Trabajo II C.J.S.J.	365	5	12	3	312	3	2	2	1	2	3	12	5	3
Juzgado Civil de Hcda. y Asuntos Sumarios	161	2	7	6	115	3	3	1	1	2	3	8	4	6
Juzgado de Pensiones Alimentarias II C.J.S.J.	158	16	8	4	83	10	3	2	1	5	0	14	4	8
Juzgado de Pensiones Alimentarias Heredia	134	43	0	0	40	5	2	4	1	4	9	19	6	1
Juzgado Pensiones Alajuela	134	2	1	2	121	0	2	3	0	1	1	1	0	0
Juzgado Contravencional de Liberia	102	9	9	2	50	0	4	3	0	1	1	15	6	2
Juzgado Contencioso Administrativo	96	2	2	2	73	3	1	1	0	1	5	2	3	1
Sala Constitucional	91	1	1	1	60	0	2	8	4	2	3	5	0	4
Juzgado de Familia Heredia	68	13	0	0	39	0	2	2	1	0	1	5	1	4
Tribunal Penal I C.J.S.J.	67	1	3	0	12	0	1	2	40	0	0	4	1	3
Juz. Pensiones Alimentarias Cartago	65	7	3	3	13	3	1	2	0	2	2	8	20	1
Juzgado Civil Mayor Cuantía y Agrario II C.J.S.J.	61	4	3	4	38	0	3	0	1	1	2	4	0	1
Juzgado Contravencional de Pococi	58	4	2	1	21	6	1	1	5	1	1	10	3	2
Juzgado 2 Civil I C.J.S.J.	53	0	1	2	36	0	2	3	1	0	1	1	1	5
Tribunal Superior de Trabajo II C.J.S.J.	50	0	1	2	40	0	0	0	0	0	0	4	2	1
Juzgado Contravencional de Santa Cruz	50	4	0	1	26	0	0	4	0	4	0	3	7	1
Juzgado Civil y Trabajo Hatillo	48	0	3	0	36	0	1	0	2	0	0	3	0	3
Juzgado Pensiones Alimentarias de Limón	47	13	0	0	14	1	2	2	3	0	0	6	6	0
Juzgado Trabajo de Limón	43	3	0	0	21	1	3	0	2	2	0	7	4	0
Juzgado Penal I C.J.S.J.	41	1	3	5	21	0	1	0	2	0	1	0	0	7
Juzgado Penal II C.J.S.J.	41	3	2	3	15	1	5	2	2	1	1	2	2	2
Juzgado Civil y de Trabajo de Santa Cruz	41	4	4	1	22	0	0	0	1	2	0	5	2	0
Juzgado Civil de Cartago	40	5	0	1	16	0	0	2	2	5	0	1	7	1
Juzgado Civil y Trabajo Desamparados	39	0	2	1	27	0	1	1	0	1	0	1	1	4
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía de Sarapiquí	38	14	0	0	16	0	0	1	1	0	0	6	0	0
Juzgado Pensiones Alimentarias Desamparados	36	6	1	0	7	1	2	1	0	3	0	6	2	7
Unidad Administrativa Regional Heredia	36	3	1	1	0	1	5	0	0	0	1	3	0	21
Fiscalía de Limón	36	9	0	1	12	0	2	0	1	0	0	3	8	0
Subtotal oficinas con menos de 36 gestiones	2675	237	167	57	1021	54	199	123	66	40	38	178	192	303

OBSERVACIONES

¹ Proc. Adm.: Procedimientos Administrativos.

² Ret. Adm.: Retardo Administrativo.

³ Ext. Exp.: Extravío de Expediente.

⁴ Ret. Jud.: Retardo Judicial.

⁵ Trato Inad.: Trato Inadecuado.

⁶ Notif.: Notificaciones.

⁷ Improc.: Improcedentes.

⁸ Extravío Docs./evid.: Extravío de documentos o evidencias.

⁹ Múlt.: Múltiple.

¹⁰ Prob. Inform.: Problemas de Información.

¹¹ Las gestiones clasificadas en la categoría otro son aquellas que no corresponden a alguno de los motivos de gestión establecidos.

Fuente: Contraloría de Servicios.





Del cuadro anterior se desprende que la oficina judicial para la cual se tramitó la mayor cantidad de gestiones es el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José con 365, seguida en cuanto a relevancia numérica por el Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios con 161 y el Juzgado de Pensiones Alimentarias también del Segundo Circuito Judicial de San José.

Juntas, las tres oficinas mencionadas representaron el 58% total de las gestiones tramitadas por la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito de San José.

Los datos anteriores muestran, al igual que las estadísticas de las gestiones del 2005, que el motivo principal de insatisfacción de las personas usuarias sigue siendo el retardo judicial, fundamentalmente a nivel de fallo de los procesos. Por esta razón y tomando en cuenta que en materia laboral el Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial San José es el que presenta mayor retardo judicial, la Comisión de lo Jurisdiccional y los servidores del despacho, han establecido diferentes alternativas de reorganización orientadas a mejorar el servicio que se brinda.

En cuanto al Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios, si bien ocupa el segundo lugar en cantidad de gestiones presentadas por las personas usuarias, es importante indicar que es un despacho que tiene cobertura nacional, por lo que maneja actualmente un circulante de 54.691 expedientes (al 30 de junio de 2007).

A pesar de que tanto en el 2005 como en el 2006, el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José ha ocupado los primeros lugares en las estadísticas de gestiones presentadas, es importante indicar que esta oficina ha realizado esfuerzos evidentes para mejorar el servicio, como la disminución del plazo para la entrega de las ordenes de premio, el cual pasó de ocho a cinco días hábiles, así mismo, el despacho solicitó al Consejo Superior analizar la posibilidad de ofrecer atención en jornada continua, además de que a partir de este año se inició con la jornada vespertina.

Otro aspecto importante es que de la totalidad de oficinas judiciales con 36 o más gestiones (28), el 25% (7) pertenecen al Segundo Circuito de San José.

El 93% (26) de las oficinas con 36 o más gestiones corresponde al ámbito jurisdiccional, mientras el restante 7% (2) se distribuye entre una oficina del ámbito auxiliar, y una oficina del ámbito administrativo.

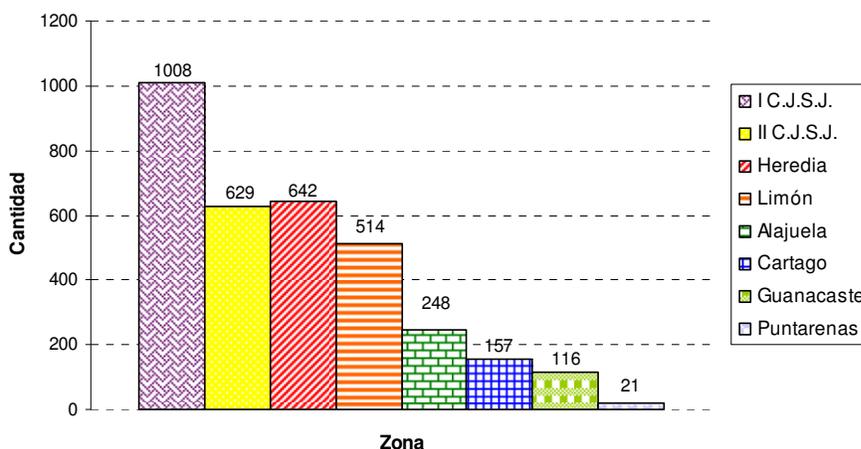
3.2 BOLETAS DE SUGERENCIAS

Se recibieron en total 3335 boletas de sugerencias durante el 2006, de las cuales se tramitaron 1008 (30%) boletas del Primer Circuito Judicial de San José, seguidas por 629 (19%) del Segundo Circuito Judicial de San José, 642 (19%) de Heredia, 514 (15%) de Limón, 248 (7%) de Alajuela, 157 (5%) de Cartago, 116 (4%) de Guanacaste y 21 (1%) de Puntarenas.



El Gráfico N°. 3 representa las cifras anteriores.

GRÁFICO No. 3
BOLETAS DE SUGERENCIA TRAMITADAS POR ZONA
2006



3.2.1 Calificación de la atención recibida y del tiempo de espera

En el cuadro N°. 8 se observan las oficinas judiciales respecto de las cuales se recibió la mayor cantidad de sugerencias y la calificación de la atención recibida. Se enlistan las oficinas con 36 o más boletas, lo cual representa un mínimo de tres boletas por mes.

El Servicio de Fotocopiado del Segundo Circuito Judicial de San José fue las oficina Judicial para la cual se recibió la mayor cantidad de boletas de sugerencias (100), seguido por la Oficina de Recepción de denuncias del Primer Circuito de San José (92), Juzgado de Pensiones Alimentarias de Desamparados (87), Juzgado de Trabajo del Segundo Circuito Judicial de San José (75), Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José (73), Juzgado de Tránsito de Pavas (70) y Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Sarapiquí (70).

De acuerdo con la calificación que otorgaron las personas usuarias a la atención recibida en las oficinas judiciales, el 59.5% (1986) indicó que fue regular o mala, mientras un 34% (1134) manifestó que fue buena o muy buena. Un 6.4% (214) no respondió a esta pregunta.

INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios Poder Judicial



CUADRO No. 8
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL Y LA CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA
2006

OFICINA JUDICIAL	TOTAL	CALIFICACIÓN				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No responde
TOTAL	3335	677	457	605	1381	215
PORCENTAJE	100,0%	20,3%	13,7%	18,1%	41,4%	6,4%
Subtotal oficinas con 36 boletas o más	1777	297	234	334	797	115
Servicio de Fotocopiado II CJSJ	100	3	6	14	71	6
Oficina de Recepción de Denuncias I C.J.S.J.	92	20	9	16	39	8
Juzgado de Pensiones Alimentarias Desamparados	87	7	8	20	43	9
Juzgado de Trabajo II CJSJ	75	20	17	5	28	5
Juzgado de Pensiones Alimentarias II CJSJ	73	5	5	21	39	3
Juzgado Tránsito Pavas	70	7	10	16	32	5
Jdo. Contrav. Y Menor Cuantía Sarapiquí	70	6	5	13	38	8
Juzgado Civil Y Trabajo Mayor Cuantía Pococí	66	8	12	13	28	5
Registro Judicial	63	19	10	9	22	3
Juzgado Contravencional Liberia	63	3	4	11	43	2
Jdo. Contrav. y Pensiones Alimentarias Heredia	60	4	8	14	30	4
Sección Clínica Médico Forense	60	15	13	10	14	8
Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios II CJSJ	57	7	11	7	28	4
Fiscalía Adjunta II CJSJ	54	10	5	12	25	2
Juzgado de Pensiones Alimentarias Cartago	51	12	5	12	22	0
Jdo. Contrav. Y Menor Cuantía San Joaquín de Flores	51	11	9	8	16	7
Juzgado Civil y Trabajo de Hatillo	47	6	10	12	16	3
Juzgado Familia Desamparados	47	14	11	8	9	5
Juzgado de Tránsito Cartago	46	14	9	7	15	1
Fotocopiadora Tribunales I C.J.S.J.	45	4	4	8	23	6
Delegación Regional O.I.J. Heredia	44	4	7	11	19	3
Juzgado Contravencional Pococí	43	2	1	15	22	3
Unidad Administrativa Regional Heredia	42	4	8	7	20	3
Juzgado de Tránsito II CJSJ	40	10	11	7	12	0
Juzgado Contrav. y Menor Cuantía Santo Domingo	39	7	8	3	19	2
Juzgado Contravencional I C.J.S.J.	38	6	3	9	20	0
Juzgado Tránsito Hatillo	38	12	3	9	12	2
Fotocopiadora Corte	36	11	4	4	16	1
Juzgado Contravencional de Pavas	36	5	5	8	17	1
Juzgado de Violencia Doméstica II CJSJ	36	12	5	5	14	0
Juzgado Contravencional Guácimo	36	5	3	7	19	2
Juzgado Tránsito Guácimo	36	16	2	5	10	3
Juzgado Contravencional Siquirres	36	8	3	8	16	1
Subtotal oficinas con menos de 36 boletas¹	1558	380	223	271	584	100

OBSERVACIONES

¹ Incluye las boletas en las cuales la persona usuaria no indica la oficina donde se origina la sugerencia.

Fuente: Contraloría de Servicios

Otro de los aspectos valorados en la boleta de sugerencia es la percepción de la persona usuaria con respecto al tiempo de espera para ser atendido. Esta información se presenta en el cuadro N°.9.



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



CUADRO No. 9
BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA JUDICIAL Y LA CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA
2006

DESPACHOS U OFICINAS	TOTAL	CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA			
		Rápido	Aceptable	Lento	No responde
TOTAL	3335	518	543	2007	267
PORCENTAJE	100,0%	15,5%	16,3%	60,2%	8,0%
Subtotal oficinas con 36 boletas o más	1777	218	258	1174	127
Servicio de Fotocopiado II CJSJ	100	3	4	83	10
Oficina de Recepción de Denuncias	92	11	10	65	6
Juzgado de Pensiones Alimentarias Desamparados	87	3	9	69	6
Juzgado de Trabajo II CJSJ	75	15	12	44	4
Juzgado de Pensiones Alimentarias II CJSJ	73	2	11	56	4
Juzgado Tránsito Pavas	70	5	4	60	1
Juzgado Contravencional y Menor Cuantía Sarapiquí	70	6	4	52	8
Juzgado Civil y Trabajo Mayor Cuantía Pococí	66	12	6	39	9
Registro Judicial	63	17	14	29	3
Juzgado Contravencional Liberia	63	2	3	51	7
Jdo. Contrav. Y Pensiones Alimentarias Heredia	60	2	4	51	3
Sección Clínica Médico Forense	60	6	14	36	4
Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios II CJSJ	57	4	6	44	3
Fiscalía Adjunta II CJSJ	54	8	6	37	3
Juzgado de Pensiones Alimentarias Cartago	51	6	11	31	3
Jdo. Contrav. y Menor Cuantía San Joaquín de Flores	51	7	14	23	7
Juzgado Civil y Trabajo de Hatillo	47	6	8	30	3
Juzgado Familia Desamparados	47	10	17	18	2
Juzgado de Tránsito Cartago	46	7	11	26	2
Fotocopiadora Tribunales I C.J.S.J.	45	3	3	35	4
Delegación Regional O.I.J. Heredia	44	3	6	34	1
Juzgado Contravencional Pococí	43	1	1	36	5
Unidad Administrativa Regional Heredia	42	4	7	24	7
Juzgado de Tránsito II CJSJ	40	6	8	24	2
Jdo. Contrav. Y Menor Cuantía Santo Domingo	39	8	12	15	4
Juzgado Contravencional I C.J.S.J	38	6	9	22	1
Juzgado Transito Hatillo	38	6	9	21	2
Fotocopiadora Corte	36	9	5	21	1
Juzgado Contravencional de Pavas	36	5	4	25	2
Juzgado de Violencia Doméstica II CJSJ	36	9	11	16	0
Juzgado Contravencional Guácimo	36	3	5	23	5
Juzgado Tránsito Guácimo	36	16	5	12	3
Juzgado Contravencional Siquirres	36	7	5	22	2
Despachos con menos de 36 boletas³	1558	300	285	833	140

OBSERVACIONES

¹ Abs: Absoluto

² Rel: Relativo

³ Incluye las boletas en las cuales la persona usuaria no indica la oficina donde se origina la sugerencia.

Fuente: Contraloría de Servicios





De acuerdo con las personas usuarias que respondieron a la pregunta, el 60.2% (2007) indicó que el tiempo de espera fue lento, el 16.3% (543) que fue aceptable, mientras 15.5% (518) indicó que fue rápido. Un 8% (267) de las personas usuarias no respondió a la pregunta.

Preocupa a la Contraloría de Servicios que la calificación de la atención recibida en las oficinas judiciales que se registra en las boletas sea negativa. Un 41.4% de las personas usuarias la calificaron como mala y un 18.1% como regular, lo cual significa que, en total 59.5% de las personas que opinaron, no calificaron como adecuado el tiempo de espera.

Sin embargo, es posible asociar directamente la calidad de atención recibida con la calificación del tiempo de espera. Esta comparación permite identificar que una amplia mayoría de las personas que indicaron que la atención fue mala o regular, también calificó el tiempo de espera como lento.

Actualmente, este constituye un factor importante de mejoramiento del servicio, pues sabemos el costo que tiene para las personas usuarias una espera excesiva para la obtención de los servicios judiciales.

Por ello, recomendamos un análisis de las formas en que puedan reducirse los tiempos de espera de las personas usuarias en aquellas oficinas judiciales en las que se ha registrado este motivo de inconformidad y que, además, se efectúe un análisis general de este tema

3.3 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (CONSULTAS)

A partir de 2006, la Contraloría de Servicios incluye esta nueva variable dentro de la información estadística que se presenta en el Informe de Labores. Las “solicitudes de información”, son consultas en las cuales las personas usuarias requieren información general sobre trámites y servicios institucionales, así como otros datos que por su naturaleza, no requieren el tratamiento, grado de investigación y trámite que se les brinda, por su complejidad a las gestiones o quejas.

Estas solicitudes representan, en gran medida, parte de labor de información y orientación que realiza la Contraloría de Servicios, por lo que se ha considerado importante registrarla. Sin embargo, para una mejor comprensión de estos datos, se están elaborando categorías que permitirán clasificar las consultas y que esta información pueda ser un insumo para el proceso de toma de decisiones institucional.

En el cuadro N°. 10 se presenta la cantidad de solicitudes de información atendidas por semestre, por cada oficina de la Contraloría.



CUADRO No. 10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS POR TRIMESTRE Y OFICINA¹
2006

CIRCUITO JUDICIAL	TOTAL	%	SEMESTRE			
			I	%	II	%
TOTAL	<u>4555</u>	<u>100,0</u>	<u>2004</u>	<u>44,0</u>	<u>2551</u>	<u>56,0</u>
I C.J.S.J.....	1473	32,3	670	14,7	803	17,6
II C.J.S.J.....	254	5,6	147	3,2	107	2,3
Heredia.....	199	4,4	96	2,1	103	2,3
Guanacaste.....	226	5,0	43	0,9	183	4,0
Zona Atlántica.....	139	3,1	31	0,7	108	2,4
Alajuela.....	1686	37,0	882	19,4	804	17,7
Cartago.....	341	7,5	113	2,5	228	5,0
Puntarenas ²	237	5,2	22	0,5	215	4,7

OBSERVACIONES

¹ No contempla las solicitudes de información atendidas a través de la Línea de Información Gratuita 800.

² Las solicitudes de información se registran a partir del mes de mayo, cuando se abrió la oficina.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

En total, se atendieron 4555 solicitudes de información durante el 2006, de las cuales 2004 fueron atendidas durante el primer semestre y 2551 durante el segundo. Como se puede apreciar, la oficina de la Contraloría de Servicios que más solicitudes atendió fue la ubicada en el edificio de los Tribunales de Justicia de Alajuela con 1686, cifra que representa un 37% de la totalidad. Seguidamente, en cuanto a relevancia numérica, se encuentra la oficina del primer Circuito Judicial de San José, la cual recibió 1473, que representa un 32% de la totalidad. Juntas, estas dos oficinas representan más de un 69% del total, mientras el restante 31% se distribuye entre las oficinas de Cartago (8%), Goicoechea (6%), Puntarenas (5%), Guanacaste (5%), Heredia (4%) y la Zona Atlántica (3%).

3.4 LÍNEA DE INFORMACIÓN GRATUITA 800

Otra información que se incluye, por primera vez en los informes de la Contraloría es la que corresponde a la Línea de Información Gratuita 800 del Poder Judicial, la cual está a cargo de la Contraloría de Servicios, desde su creación, en el 2002.

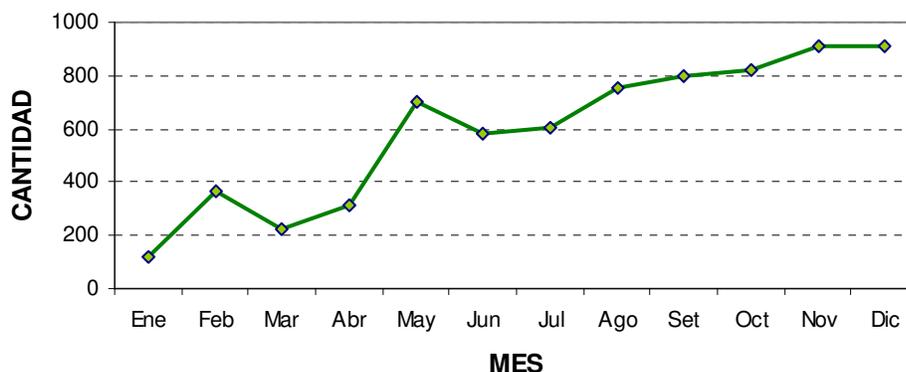
3.4.1 Cantidad de llamadas atendidas

Se atendieron en total 7101 llamadas telefónicas, de las cuales 2304 se presentaron durante el primer semestre y 4797 durante el segundo.

En promedio, se recibieron 26,9 llamadas diarias (basado en 264 días hábiles), lo cual representa un aumento de 7 llamadas al día, en relación con el promedio registrado durante el primer semestre de 2006 y un aumento de 19.4 en relación con el 2005, para el cual se atendieron 7.5 llamadas al día.

El gráfico N°4 representa el comportamiento, durante el año, de la recepción de llamadas a través de la línea.

GRÁFICO No. 4
COMPORTAMIENTO DE LA ATENCIÓN DE LLAMADAS



3.4.2 Zona de procedencia de las llamadas

Con el objetivo de registrar las zonas de procedencia de las llamadas e identificar aquellas en las que se requiere aumentar los esfuerzos de divulgación acerca de la existencia de la Línea 800, a partir de enero de 2006 se implementó, dentro del control semanal que se realiza, un apartado para el registro de esta información.

Estos datos han permitido identificar las zonas que registran un menor número de llamadas y aumentar esfuerzos, a través de las oficinas regionales de la Contraloría de Servicios en todo el país, para la promoción del uso de este importante medio de información y comunicación con el Poder Judicial.

Entre las acciones realizadas por la Contraloría a través de su sede central y oficinas regionales para promover el uso de la línea destacan la distribución de 1000 afiches en las oficinas judiciales y edificios de todo el país así como la confección de 12 "banner" con información de la Línea 800. Además, se confeccionaron 4000 tarjetas y 6000 desplegados,

en los cuales se incluyó información referente a las ventajas que ofrece este servicio, material que se entregó a las personas usuarias en las actividades de acercamiento a las comunidades, en las entradas y en los pasillos de los edificios.

CUADRO No. 11
CANTIDAD DE LLAMADAS RECIBIDAS POR ZONA
2006

ZONA	TOTAL	SEMESTRE		DIFERENCIA	
		Primero	Segundo	Absoluto	Relativo
TOTAL	7101	2304	4797	+ 2493	108%
San José	4464	1316	3148	+ 1832	139%
Heredia	841	320	521	+ 201	63%
Alajuela	507	195	312	+117	60%
Cartago	326	127	199	+ 72	57%
Zona Sur	323	114	209	+ 95	83%
Limón	314	120	194	+ 74	62%
Puntarenas	195	69	126	+ 57	83%
Guanacaste	131	43	88	+ 45	105%

FUENTE: Control Línea Gratuita 800

El cuadro N°.11 permite apreciar que más del 62% de las llamadas provienen de la provincia de San José, seguida en cuanto a relevancia porcentual por Heredia (12%), Alajuela (7%), Cartago (5%), Zona Sur (5%), Limón (4%), Puntarenas (3%) y Guanacaste (2%).

Así mismo, se observa como, de nuevo, la provincia de San José registró el incremento porcentual más notable en cuanto a la cantidad de llamadas con un crecimiento del 139% (1832 llamadas), seguida por Heredia con un 63% (+201), Alajuela con 60% (+117), Cartago con 57% (+72), la Zona Sur con 83% (+95), Limón con 62% (+74), Puntarenas 83% (+57) y Guanacaste con un 105% (+45).

3.4.3 Motivos de las llamadas

Las llamadas recibidas a través de la Línea de Información Gratuita 800-800-300 se clasifican en tres categorías: solicitudes de información, gestiones y otras.

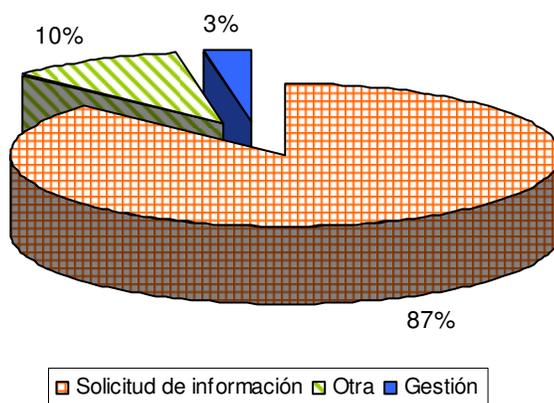
Se clasifican como *solicitudes de información* todas aquellas en las que las personas usuarias requieren datos sobre trámites institucionales (hoja de juzgamientos, recepción de denuncias y entrega de cuerpos por ejemplo), requisitos (timbres, certificaciones), direcciones, números telefónicos, estados de expedientes judiciales, ubicación de servidores judiciales, perímetros judiciales y horarios.

Se registran como gestiones aquellas llamadas en que las personas usuarias exponen alguna queja o problema relacionado con los servicios que brinda la institución. Las llamadas

clasificadas como *otras* son aquellas que no califican como ninguna de las anteriores, por ejemplo, cuando el objetivo es averiguar sobre la respuesta a una gestión que se encuentra en trámite en la Contraloría o cuando un usuario desea expresar un comentario o alguna sugerencia.

El gráfico N°. 5 muestra la distribución porcentual de la clasificación de las llamadas.

GRÁFICO No. 5
MOTIVOS DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS



3.4.4 Tiempo de la respuesta

De acuerdo con la información recopilada, el 99.5% (7062) de las llamadas atendidas recibió una respuesta inmediata, mientras que solamente el 0.5% (39) recibió una respuesta posterior, por requerirse tiempo para recabar información de otra instancia. Sin embargo, la respuesta, a pesar de no ser inmediata, generalmente se brinda pocos minutos después de la llamada original.

IV. HECHOS RELEVANTES

4.1 ACTIVIDADES GENERALES

- Durante el año 2006 se recibieron y tramitaron un total de 4876 gestiones, registrándose un crecimiento relativo de 1.5% (72) con respecto al 2006.
- Con la aprobación del presupuesto ordinario para el año 2006, se procedió a la apertura de la Subcontraloría de Servicios de Puntarenas y se creó la Subcontraloría de la Zona Sur, con sede en el edificio de los Tribunales de Pérez Zeledón.
- En el 2006, se continuó con las visitas a los despachos, para identificar necesidades para el mejoramiento del servicio y establecer una relación cordial con las oficinas judiciales.



Se visitaron los siguientes despachos periféricos: Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Hatillo. Juzgado Contravencional de Desamparados, Juzgado Contravencional de Escazú, Juzgado Contravencional de Acosta, Juzgado Contravencional de Aserri, Juzgado contravencional de Mora, Juzgado de Familia de Desamparados, Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Hatillo, Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Pavas, Juzgado de Tránsito de Hatillo, Juzgado de Pensiones Alimentarias de Desamparados, Fiscalía de Desamparados, con el fin de comentar con los jefes de oficina sobre aspectos relacionados con la atención de las personas usuarias, en áreas como: atención telefónica, recepción de documentos e inconformidades sobre la atención lenta al público. Mediante giras programadas también se visitaron las oficinas judiciales de Turrialba, Aguirre y Parrita, Pérez Zeledón, Buenos Aires, Corredores, Golfito, Garabito, San Mateo, Orotina, Esparza y Sarapiquí.

- La Contraloría de Servicios contribuyó a la elaboración de un curso virtual sobre el tema "Servicio público de calidad", a cargo del Departamento de Personal y con el apoyo de la empresa Aura Interactiva, con una duración de cuatro horas, una de las cuales está dirigida a quienes ocupan puestos de jefatura.
- Para contribuir al cumplimiento a la Ley 7600, las Subcontralorías de Servicios de Alajuela, Limón y Guanacaste facilitan sus oficinas para que los servidores judiciales de los despachos atiendan a las personas con discapacidad, cuando la ubicación de los despachos judiciales dificulta el acceso de estas personas usuarias al área de atención al público.
- Mejoramiento del servicio de la Línea de Información Gratuita 800-800-3000, con motivo del nombramiento de dos servidores en plazas extraordinarias, la reubicación

INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios Poder Judicial



física del personal que atiende en un espacio con mejores condiciones en el edificio de la Plaza de la Justicia en el Primer Circuito Judicial de San José y la instauración de la atención en jornada continua.

- Se ha continuado con la promoción de la Línea de Información Gratuita del Poder Judicial. Para ello, la Contraloría de Servicios a través de su sede central y las oficinas regionales han distribuido aproximadamente 1000 afiches en las oficinas judiciales y edificios de todo el país, así como la confección de 12 rótulos (banner publicitarios), con información de los servicios que brinda dicha línea. Además, se confeccionaron 4000 tarjetas y 6000 despleables, en los cuales se incluyó información referente a las ventajas que ofrece este servicio, material que se entregó a las personas usuarias en las actividades de acercamiento a las comunidades, en las entradas y en los pasillos de los edificios. También se distribuyó material a otras Instituciones del Sector Público como bancos, ministerios y clínicas.



- La cantidad de llamadas atendidas por la Línea de Información Gratuita 800 del Poder Judicial aumentó en relación con el 2005. En el 2006, se atendieron en total 7101 llamadas telefónicas, lo cual representa un incremento del 258.6% (5121) llamadas con respecto al 2005.



- Como parte del proyecto de información a las personas usuarias acerca de las oficinas y trámites que ofrece el Poder Judicial, la Contraloría de Servicios y las Subcontralorías Regionales de Alajuela, Cartago, Heredia, Guanacaste y Limón, con la colaboración de las oficinas judiciales, publicaron (mediante impresión y reimpresión) veintitrés despleables relacionados con materias como Violencia Doméstica, Pensiones Alimentarias y Contravenciones, Tránsito, Hacienda y Asuntos Sumarios, entre otros. Ver anexo N.º 2.

- Una de las funciones que le asigna al Reglamento de Creación, Organización y funcionamiento a la Contraloría de Servicios es el de “promover y participar en la realización de campañas de información y orientación dirigidas a los usuarios”. En el 2006, la Contraloría de Servicios y sus oficinas regionales participaron en actividades de acercamiento a las comunidades en lugares como Curridabat, Moravia, Hatillo, Sagrada Familia, Heredia, Cartago, Liberia, Nicoya, Santa Cruz, Limón, Bribri, Valle de la Estrella, Cariari de Pococí, entre otros. Ver anexo N.º 3.



- Como resultados de las gestiones tramitadas, visitas realizadas a las oficinas judiciales y actividades de acercamiento a la comunidad, la Contraloría de Servicios ha remitido para conocimiento y análisis del Consejo Superior propuestas, acciones con el fin de fortalecer los servicios que brinda el Poder Judicial o incluso sugerir medidas correctivas para mejorar la gestión de las dependencias, en relación con el tema del servicio. Otros resultados alcanzados con nuestra intervención se describen en el anexo N°. 4.

4.2 MEJORAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

- En virtud de algunas sugerencias de personas usuarias de los baños públicos de los Edificios del Primer Circuito Judicial de San José y luego de una visita realizada por personal de la Contraloría de Servicios, se solicitó al Departamento de Servicios Generales valorar la posibilidad de instalar en los baños de público de mayor afluencia, cambiadores para bebés, similares a los instalados en el Edificio del Segundo Circuito Judicial de San José que la Contraloría gestionó ante la Unidad Administrativa de ese circuito judicial. El Departamento de Servicios Generales confeccionó una propuesta, la cual se remitió al Departamento de Proveeduría, dependencia que inició los trámites de contratación para la adquisición de los cambiadores de bebé en los baños de uso público de los edificios de la Corte, Tribunales y Organismo de Investigación Judicial.
- La Contraloría de Servicios solicitó a la Dirección Ejecutiva colocar información importante para el público en lugares visibles de los edificios del Primer Circuito Judicial de San José. Con motivo de esta solicitud, esa Dirección ordenó al Departamento de Proveeduría efectuar los trámites para la adquisición de “porta afiches”, razón por la cual se logró adquirir un total de 58 unidades de dicho material, lo que permitirá que el material informativo se exhiba en lugares estratégicos para conocimiento de las personas usuarias.
- Como resultado de una encuesta de percepción del tiempo de espera para la atención de público en el Juzgado de Familia de Desamparados, esta Contraloría formuló una propuesta para mejorar y simplificar la información disponible para las personas usuarias, en relación con los trámites que realizan en ese juzgado. Con base en esta recomendación y con la Asesoría del Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, se elaboraron y colocaron 6 rótulos informativos.
- La Contraloría de Servicios informó al Consejo sobre problemas que enfrentan las personas usuarias para ser atendidas cuando ingresaban a las oficinas judiciales poco antes del cierre que se realiza a las 12:00 horas y a las 4:30 horas. Como resultado de esta gestión, el Consejo Superior en la sesión 40-06 celebrada el 6 de junio de 2006, dictó nuevas directrices que se hicieron del conocimiento de todas las Autoridades Judiciales del país, mediante la circular número 92-2006 del 22 de junio de 2006, publicada en el Boletín Judicial número 129 del 5 de julio de 2006. Ver anexo N°. 5.



- La Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José, gestionó ante la administración de este Circuito la instalación de rótulos en el área de consulta de expedientes (primer piso), Área de Recepción de Documentos y Juzgado de Pensiones Alimentarias. Asimismo, con el fin de evitar que las personas usuarias se alejen del Área de Manifestación del Despacho mientras son llamadas para debates, audiencias o conciliaciones, ya que esto provoca que el Despacho asuma que no se presentaron, por lo que se gestionó ante la Administración de este Circuito la colocación de rótulos en todos los despachos judiciales.
- Debido a que se presentaron varias gestiones y llamadas telefónicas por parte de las personas usuarias relacionadas con los tiempos de espera en el Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago, los cuales los consideran excesivos, en el mes de marzo, la Subcontraloría de Servicios de esa provincia, hizo de conocimiento de los Jueces dichas inconformidades, quienes dispusieron que a partir de esa fecha los auxiliares tramitadores darían apoyo en el área de atención de público en las horas de mayor afluencia de usuarias/os, esto con el fin de disminuir los tiempos de espera.
- Para ampliar la divulgación acerca de los objetivos y funciones de esta Contraloría, la oficina regional de Heredia confeccionó y ubicó un rótulo frente a las gradas de acceso al Edificio de los Tribunales de Heredia, en el que se indica lo siguiente: “*Contraloría de Servicios: Información, Orientación, Sugerencias y Quejas*”, lo que permitió una mayor orientación a las personas usuarias para que se utilicen los servicios de esa oficina.
- La oficina regional de la Contraloría de Servicios de Guanacaste en Liberia, informó a la Unidad Administrativa de esa provincia, acerca de la necesidad de mejorar la ubicación de la oficina, con el fin de mejorar la atención a las personas usuarias que las visitan. A partir del 27 de enero de 2006, se trasladó el personal a una nueva oficina ubicada en el primer piso del edificio, la cual reúne condiciones más favorables para la atención del público. Dicha oficina también es utilizada para que el personal de otras oficinas judiciales atienda a personas usuarias con discapacidad, cuando se requiere debido a limitaciones para el acceso de estas personas a las áreas de atención al público, con lo cual se contribuye al cumplimiento de la Ley 7600.
- La Contraloría de Servicios ha impartido charlas para motivar al personal judicial a hacer esfuerzos para mejorar la calidad del servicio y atención a las personas usuarias. Con ese fin, los días 24 y 25 de abril de 2006, servidores de la Subcontraloría de Servicios de Heredia, impartieron a los funcionarios del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de San Rafael: “Aspectos éticos y humanos en el servicio judicial”. El 8 de mayo de 2006, se impartió esa misma charla a los servidores del Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de San Joaquín. La capacitación fue ofrecida por esa Subcontraloría a la jefatura del despacho que consideró conveniente desarrollar dicha actividad.





Se impartieron dos charlas sobre el tema de la calidad en el servicio público a los servidores del Juzgado Segundo de Familia, Juzgado Sexto Civil de Mayor Cuantía y el Servicio de Salud para Empleados, del Primer Circuito Judicial de San José, fungieron como facilitadores la Subcontralora de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José y el Subcontralor de Servicios de Cartago. Estas actividades se desarrollaron a solicitud de las jefaturas de los despachos con motivo de algunas gestiones tramitadas por esta Contraloría, mediante las cuales se evidenció la necesidad de fortalecer el área de atención de público.

- Debido a que el Juzgado de Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial no estaba atendiendo a las personas usuarias que se presentaban antes del cierre de la primera audiencia, por lo que debían esperar hasta la segunda audiencia para ser atendidos, se evidenció el incumplimiento de la Circular N° 92-2006, aprobada por el Consejo Superior el 22 de junio del 2006, la Contraloría de Servicios.

Por este motivo, la Contraloría de Servicios hizo de conocimiento del Consejo Superior, el incumplimiento de dicha circular, por lo que en sesión N° 02-07, del 11 de enero del 2007, artículo XLV, acordó que la Circular N° 92-2006 es de acatamiento obligatorio para todos los despachos, reiteró a ese despacho el deber de darle cumplimiento, remitió las diligencias al Tribunal de la Inspección Judicial para lo de su competencia y solicitó al Departamento de Planificación, un estudio e informe sobre la posibilidad de realizar un Plan piloto para que el Juzgado de Violencia Doméstica labore jornada continua, tomando en consideración la naturaleza de la materia.

- La Contraloría de Servicios remitió a la Comisión de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica, una gestión relacionada con la directriz de una Jueza de Familia del Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica, que obliga a las personas usuarias a solicitar mediante escrito las ejecutorias de sentencia.

El Consejo Superior en sesión No. 42-06 del 13 de junio del 2006, artículo XLI, acordó acoger el criterio de la Comisión de la Jurisdicción de Familia, Violencia Doméstica, Pensiones Alimentarias, Niñez y Adolescencia y dispuso que los Jueces de Familia deberán facilitar a las personas usuarias que sean parte en el proceso, al igual que sus representantes legales, las ejecutorias de sentencias, sin que los gestionantes deban solicitarlo mediante un escrito, lo cual agiliza su trámite ya que se trata de un servicio que se debe ofrecer con normalidad y agilidad.

4.3 ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS

- Se encuentra en proceso de revisión el informe sobre el “*Estudio de percepción sobre el servicio brindado por los despachos jurisdiccionales y las oficinas del Ministerio Público del Edificio de los Tribunales del Primer Circuito Judicial de San José*”, cuya población meta fueron los abogados litigantes. De este estudio se espera obtener información valiosa que permita identificar áreas de insatisfacción de las personas



usuarias y formular propuestas para sugerir las medidas correctivas que sean pertinentes.

- Con el fin de implementar una recomendación formulada por el Departamento de Auditoría y aprobada por el Consejo Superior, en sesión N°100-05 del 20 de diciembre de ese mismo año, relativa a la *“Evaluación del servicio brindado a las personas usuarias mediante el sitio web de consulta al público de expedientes judiciales, valorando al menos su aprovechamiento, calidad y oportunidad de la información, con el propósito de identificar, investigar y anticipar fallas en el servicio, realizar recomendaciones para su mejoramiento, desarrollar estrategias de información, que promuevan una cultura apropiada institucional y apoye el proceso de modernización.”*, se aplicó una encuesta a un total de 481 personas usuarias.

Con base en los resultados de esta evaluación los cuales fueron remitidos al Consejo Superior, mediante el oficio número C523-06 del 20 de octubre, se formularon como recomendaciones, las siguientes:

Al Departamento de Prensa y Comunicación Institucional

Analizar en conjunto con el Departamento de Tecnología de Información, la conveniencia de realizar una campaña de divulgación a nivel nacional, orientada a la persona usuaria del servicio de consulta de expedientes a través de la página de Internet del Poder Judicial, en la cual se promueva el uso del servicio, y las ventajas que se ofrecen al utilizarlo.

Evaluar en conjunto con el Departamento de Tecnología de Información, la necesidad de diseñar e implementar un desplegable informativo, en el cual se presenten, de forma simple, los pasos y procedimientos para utilizar el sistema de consulta de expedientes a través de Internet, el cual se pueda poner a disposición de las personas usuarias en aquellos despachos donde se utilice el Sistema de Gestión.

Al Departamento de Tecnología de Información

Determinar la conveniencia de implementar en el sistema de consulta de expedientes por Internet, las mejoras propuestas por las personas usuarias, entre las que se citan: Implementar el servicio para los juzgados y tribunales del Primer Circuito Judicial de San José, permitir que los listados desplegados por interviniente puedan ser ordenados alfabéticamente, implementar que el sistema despliegue una lista con todos los cambios de estado de los expedientes por fecha y no solamente el último, procurar que los documentos y trámites se desplieguen por orden cronológico descendente, facilitar la forma de acceso al sistema de consulta de expedientes, incorporar un instructivo que permita a las personas aprender a utilizar el sistema.

La Contraloría de Servicios, durante el segundo semestre de 2007, elaborará un instrumento que permita dar seguimiento a este informe y sirva a su vez para evaluar si

ha existido variación en la percepción de las personas usuarias con respecto al sistema de consulta de expedientes ofrecido por el Poder Judicial a través de su página en Internet.

- Con el propósito de conocer la percepción que tienen las personas usuarias sobre el servicio recibido en el Poder Judicial, se realizaron encuestas de salida en los Juzgados Contravencionales y Menor Cuantía de Sarapiquí y de San Rafael, Juzgados de Pensiones Alimentarias y Juzgado de Tránsito de Heredia, con el fin de identificar mejoras al servicio que prestan esas oficinas.

En el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Sarapiquí, se obtuvo como resultado de la evaluación, la insatisfacción de las personas usuarias por el trato que les brindan, el tiempo que tardan en atenderlas, el poco compromiso e interés que muestran los servidores de ese despacho para tramitar y resolver sus gestiones. En la evaluación también se concluyó la inconformidad de las usuarias por los plazos excesivos para la entrega de los cheques por pensiones alimentarias, incluso hasta de cuatro días, lo que sumado a los días en que los depósitos se encuentran sin entregar en la oficina del correo de la localidad, atrasa aún más el pago por el beneficio alimentario.

La Contraloría de Servicios, el Consejo Superior y la Inspección Judicial han venido dando un seguimiento a los problemas identificados a través de visitas a este despacho para corroborar las acciones que ha implementado el nuevo Juez Coordinador con el fin de contribuir a la solución de las deficiencias apuntadas.

Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia

Como resultado de la evaluación, el 67% de los usuarios entrevistados tuvo una opinión positiva del servicio, mientras que el 33% es mostró inconforme con el servicio recibido. Los resultados se hicieron de conocimiento de la jefatura quienes han manifestado la necesidad de disponer de otra persona en la manifestación del despacho, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta que brindan en la atención, razón por la cual se tiene conocimiento que el despacho ha estado realizando las gestiones pertinentes para obtener otra plaza que permita reforzar la manifestación. Asimismo, esa Subcontraloría informó de la necesidad de continuar realizando esfuerzos para no descuidar aspectos del servicio como, el trato que brindan, el tiempo que tardan en atender a las usuarias, la eficiencia en los trámites que realizan y la humanización del servicio.

Juzgado de Tránsito de Heredia.

Los resultados de la evaluación fueron satisfactorios por cuanto el 80% de los encuestados manifestaron una opinión favorable sobre los servicios brindados por el despacho. Esa Contraloría concluyó que el Juzgado de Tránsito, ha venido realizando un gran esfuerzo en mejorar el servicio que brinda, y esto, gracias a la colaboración y



aporte que brinda la Licda. Kenia Alvarado Villalobos, Jueza Coordinadora, lo cual es percibido por las personas usuarias. Los aspectos del servicio que fueron calificados por los usuarios como deficientes, se le informaron a la licenciada Alvarado, quien manifestó que conversaría de estos temas en reuniones con todo el personal del despacho.

Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de San Rafael

Los resultados de la evaluación fueron satisfactorios ya que el 86% de las personas encuestadas brindaron opiniones positivas acerca del servicio recibido. Con motivo de la evaluación, la Subcontraloría de Servicios de Heredia estimó que el Juzgado Contravencional y Menor Cuantía San Rafael, ha venido realizando un gran esfuerzo en mejorar el servicio que brinda, lo anterior, en gran medida por la creación de una plaza más de juez y a la coordinación que ha venido ejerciendo el Lic. Juan Carlos Ramírez Brenes.

- Se aplicó una encuesta a los abogados litigantes del cantón de Santa Cruz, para valorar su percepción en cuanto la calidad y eficiencia del servicio que se brinda en los despachos judiciales de los Tribunales de esa zona. Entre los resultados más relevantes se pueden citar la insatisfacción de las personas usuarias por la atención lenta y atrasos en los procesos que tramitan el Juzgado Civil y Trabajo, Juzgado Contravencional y Menor Cuantía y la Fiscalía. También sugirieron mejorar la atención telefónica ya que afirman que algunas veces los servidores encargados de atender el teléfono “los dejan esperando o no lo atienden”.

De los resultados de la encuesta se obtuvieron opiniones favorables referentes al servicio brindado por el Tribunal Penal, Juzgado Penal, Juzgado Agrario, Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica, específicamente a la atención de público y la celeridad en la tramitación de los procesos.

- La Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José elaboró tres estudios de percepción relacionados con los servicios brindados por el Juzgado Civil de Hacienda de Asuntos Sumarios, Juzgados de Pensiones Alimentarias y el Juzgado de Trabajo, para lo cual aplicó 100 encuestas en cada Despacho, para un total de 300 encuestas, las recomendaciones formuladas fueron acogidas por los Jefes de esos despachos para su implementación.

En el caso del Juzgado de Pensiones Alimentarias, se formularon las siguientes recomendaciones:

- Revisión de los procedimientos de los trámites que se presentan a realizar las personas con mayor frecuencia, con el fin de verificar que estos se ejecuten en un tiempo de espera razonable para los usuarios.
- Reforzamiento del área de manifestación cuando la cantidad de personas usuarias así lo ameriten, con el fin de evitar esperas de tiempos prolongados.



- Capacitación del personal de nuevo ingreso a la institución, específicamente a los del área de manifestación, con el objetivo de que estos cuenten con estrategias de calidad en el servicio que brindan.

Para el Juzgado de Trabajo se formularon las siguientes recomendaciones:

- Creación de una ventanilla de trámite para la atención de las personas que requieren un trato especial como: personas de la tercera edad, con discapacidad (permanente o temporal), embarazadas, entre otras.
- Se colocó un afiche con información referente a los trámites que no requieren tomar ficha. Se estableció un sistema que permita un mejor control del fichero.
- Se realizaron mejoras en la organización del archivo de expedientes, con el fin de facilitar la ubicación de los mismos.

Entre las recomendaciones acogidas por el Juzgado de Hacienda y Asuntos Sumarios están:

- Creación de una ventanilla de trámite para la atención de las personas que requieren un trato especial como personas de la tercera edad, con discapacidad (permanente o temporal), embarazadas, entre otras.
- Se estableció un mejor control del fichero ubicado en el Área de Manifestación.
- Se estableció un curso especial de capacitación a los manifestadores y se nombró un coordinador del Área de Manifestación, para brindar un servicio más expedito y eficiente.

4.4 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y RECOMENDACIONES DE CARÁCTER FUNCIONAL Y ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LAS OFICINAS JUDICIALES

- Con motivo del trámite de gestiones se identificaron debilidades en el servicio de fotocopiado en el Primer Circuito Judicial de San José, Puntarenas y Zona Sur, razón por la cual elevaron gestiones ante la Unidad de Ejecución Contractual del Departamento de Proveeduría, para que se efectuaran gestiones tendientes a que se corrigieran las deficiencias observadas en la prestación de ese servicio. Algunas de las inconformidades de las personas usuarias del servicio y de las oficinas judiciales, fueron: deficiente calidad de las fotocopias, equipos fuera de servicio por constantes fallas técnicas, falta de suministros básicos para un servicio eficiente, los cuales ocasionan la lentitud en la prestación del servicio.
- Se trasladaron a conocimiento de la Oficina Administrativa de Tribunales gestiones relacionadas con servicios administrativos de las oficinas de la periferia, originadas por visitas efectuadas por la Contralora y el Subcontralor de Servicios o por solicitud expresa de funcionarios de esos despachos, relativas a:



- Problemas de salubridad en el inmueble que ocupa el Juzgado de Familia de Desamparados.
 - Reparaciones técnicas de los equipos de cómputo (microcomputadores e impresoras).
 - Mejoras en la rotulación en el Edificio de Tribunales del Primer Circuito Judicial de San José.
 - Mejoras en las condiciones de trabajo de los oficiales de Seguridad del Tribunal Penal de Desamparados.
- Debido a la implantación del Sistema de Gestión en las Salas de la Corte hemos informado al Departamento de Tecnología de la Información sobre discrepancias entre la información a la que tienen acceso las personas usuarias vía Internet y la que tienen a disposición los servidores de esas oficinas, se ha solicitado que se analice el origen de la situación expuesta y que se realicen las modificaciones requeridas para asegurar una mayor veracidad y confiabilidad de la información que se suministra a las personas usuarias mediante el sistema de consulta.
 - Con motivo del trámite de gestiones, en las cuales se han identificado debilidades en la aplicación de la normativa de control interno, específicamente la ausencia de mecanismos de control y verificación confiables, se recomendó a las oficinas judiciales la necesidad de cumplir con esta normativa, de manera tal que se adopten, refuercen o utilicen mecanismos de control en las siguientes áreas:
 - Ubicación de expedientes e identificación del servidor que realizó el último movimiento.
 - Seguimiento a las gestiones realizadas por los juzgados que deben remitirse a otras oficinas judiciales y a instituciones fuera del Poder Judicial.
 - Comunicación oportuna a las partes sobre suspensión de diligencias judiciales o debates.
 - Agregado de escritos.
 - Notificación por medios electrónicos y por casilleros.
 - Fecha en que el expediente es trasladado al Juez para el dictado del fallo y tiempo en que ha estado el expediente en esa etapa.
 - En vista de que la materia laboral es la que presenta mayor atraso en el Segundo Circuito Judicial de San José, la Comisión de la Jurisdicción Laboral, en aras de contribuir a mejorar el servicio público que se brinda en esta materia, organizó un Taller para la Reestructuración de esta Jurisdicción, que contó con la participación de Jueces y personal del Tribunal y el Juzgado de Trabajo. La Contralora de Servicios y la Subcontralora del Segundo Circuito Judicial, participaron en esta actividad y transmitieron las inquietudes de las personas usuarias en relación con el trámite de asuntos en materia laboral, además colaboraron en el análisis de las deficiencias y posibles soluciones. La Contraloría de Servicios ha brindado seguimiento a las medidas que se aprobaron en esa actividad, para monitorear su impacto en el servicio que se brinda a las personas usuarias.





- La Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José, ante la pérdida reiterada de las pertenencias de los Privados de Libertad que se encuentran en las Cárceles de este Circuito Judicial efectuó una revisión al formulario F.422 denominado “Recibo y Entrega de Pertenencias a Familiares de Detenidos” que es utilizado por la Sección de Cárceles de ese Circuito Judicial, concluyó que dicho formulario no permite detallar las pertenencias que entregan los familiares con las especificaciones de sus principales características como: marca, color y cantidad, entre otros, así como la entrega de comprobante al familiar del detenido de las pertenencias entregadas y comprobante de recibido de estas por parte del detenido.

Por ello, se remitió una gestión al Departamento de Planificación para que se analizara la conveniencia de autorizar la confección de una nueva boleta para el control y custodia de las pertenencias de las personas detenidas, con los datos importantes que se omiten, para ser aplicada no solo en ese circuito judicial, sino en todos los demás, con el objetivo de dar cumplimiento a la normativa de Control Interno.

La Contraloría de Servicios tiene conocimiento de que el Departamento de Planificación se encuentra realizando un estudio para la confección de un nuevo formulario.

- Esa oficina también recomendó al Juzgado Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios, la revisión de procedimientos y la implementación de mecanismos de control que le permitan identificar los documentos y verificar los autorizados en los procesos en los cuales figuran como partes las entidades bancarias para evitar errores en la entrega de comisiones.

Por lo anterior, el Despacho designó varios ampos, debidamente rotulados, en donde separó las comisiones a entregar a cada Banco, permitiendo así mayor orden en la entrega de comisiones.

- En virtud de algunas inquietudes y sugerencias de las actoras de Pensiones Alimentarias en Matina, Bribri y Guácimo, localidades en que el servicio de depósitos bancarios está a cargo del Banco Nacional de Costa Rica, la Subcontraloría de Servicios de la Zona Atlántica informó a los jefes de esas oficinas, acerca de las limitaciones que enfrentan las personas usuarias para el retiro de los dineros.

En virtud de ello, las jefaturas de esos despachos coincidieron en la necesidad de realizar acciones para mejorar este servicio, razón por la cual iniciaron conversaciones con los Gerentes Regionales del Banco de Nacional de Costa Rica, sobre la posibilidad de habilitar y facilitar a las usuarias de una cuenta de ahorros para que los obligados alimentarios depositen los dineros. En la actualidad se logró este cometido en Matina y se espera que en las localidades de Bribri y Guácimo se implemente próximamente.

La Subcontraloría de Servicios de Guanacaste brindó seguimiento a las medidas implementadas por el Juzgado Civil y Trabajo de esa provincia, debido a la preocupación que había trasladado esa oficina por el tiempo que demoraba el





despacho en resolver los escritos, plazo que oscilaba de tres a cuatro meses, los cuales las personas usuarias los consideraban excesivos. Por visitas realizadas al despacho, comentarios de integrantes de la Comisión de Usuarios y una disminución de las gestiones por ese motivo, se corroboró que esa situación mejoró, por cuanto los plazos de resolución de escritos disminuyeron y en actualidad oscilan, en promedio, entre treinta y cuarenta cinco días.

- La Subcontraloría de Servicios de Guanacaste propició una reunión con los encargados de la Delegación de la Guardia de Asistencia Rural de Cañas, en virtud de los problemas expuestos por la Jueza del Juzgado Civil y de Trabajo de esa zona, relacionados con la suspensión de audiencias debido al trámite lento de las comisiones en esa delegación. Como resultado de la reunión, el despacho ha observado una mejoría considerable en los tiempos de respuesta de la Guardia en la tramitación de comisiones y ello ha propiciado un aumento en la cantidad de audiencias que se realizan con presencia de las partes.
- El Subcontralor de Servicios de Guanacaste, participó en un espacio de debate que se realizó, el 15 de diciembre de 2006, organizado por los Jueces de los Tribunales de Nicoya, en el que participaron Abogados litigantes, miembros del Consejo Superior y servidores judiciales del cantón de Nicoya. En la actividad se expusieron algunos problemas relacionados con el servicio que brindan las oficinas judiciales de ese cantón, temas que también fueron transmitidos por el Subcontralor de Servicios, quien participó en el análisis de las deficiencias y posibles soluciones.
- Con motivo del trámite de gestiones y boletas de sugerencias, mediante las cuales las personas usuarias manifestaban su inconformidad en relación con el inicio tardío de las audiencias y juicios en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica, sede Siquirres, la oficina del Circuito Judicial de la Zona Atlántica realizó un estudio sobre este tema e identificó como causas, la salida tardía de los Jueces, imprevistos en la ruta Pococí-Siquirres, comunicación tardía de la suspensión de los debates, la alta rotación en los puestos de Jueces y la presentación tardía de los privados de libertad a los debates.

Se formularon varias recomendaciones entre ellas, que el Tribunal de Juicio fortalezca los mecanismos de control para que el personal de apoyo comunique oportunamente las razones por las que se suspende el debate, realizar esfuerzos para cumplir la circular N°. 28-2005, relacionada con los deberes de puntualidad de los servidores judiciales y asegurar una comunicación adecuada con el Organismo de Investigación Judicial, con el fin de trasladar y presentar a tiempo a los privados de libertad a los debates.





V. PRINCIPALES ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y PROYECTOS FUTUROS.

- Fortalecer la cobertura y el acceso a los servicios que brinda la Contraloría de Servicios, con motivo de la creación de las oficinas regionales de la Zona Sur y Puntarenas. Para ello se requiere realizar un proceso de promoción y divulgación de los servicios y establecer comunicación con las jefaturas de las oficinas de esas jurisdicciones, para que se comprenda la naturaleza de las labores y los despachos se constituyan en instancias de apoyo para responder apropiadamente a las legítimas demandas de las personas usuarias.
- Modernizar el sistema de trabajo de la Contraloría de Servicios y sus oficinas regionales a través del diseño de un nuevo sistema informático para el registro y trámite de gestiones.
- Promover el diseño de mecanismos para que el Poder Judicial inicie el proceso de identificación de los distintos perfiles de las personas usuarias del Poder Judicial, y las necesidades o demandas específicas de éstos en cuanto a los servicios que presta la institución.
- Continuar promoviendo una mayor participación ciudadana a través de las Comisiones de Usuarios del Poder Judicial, para lograr una adecuada consideración de las diversas necesidades y demandas de las personas usuarias.
- Fortalecer la labor de la Contraloría de Servicios, a través de una estrategia que permita mejorar su imagen, tanto interna como externamente, promover el cumplimiento eficiente de su labor y dar continuidad a la divulgación sobre su existencia y funciones.



ANEXO N.º 1

ESCRIPCIÓN DE LOS MOTIVOS BAJO LOS CUALES SE REGISTRAN LAS GESTIONES EN LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Procedimientos administrativos	Molestia del usuario con aspectos ó trámites administrativos en un despacho.
Retardo administrativo	Gestiones que el usuario considera un retardo en la resolución de alguna gestión administrativa. Ej. Personal, Financiero Contable, etc.
Extravío expediente	Cuando el usuario haya puesto en conocimiento del despacho y el expediente no aparece.
Retardo judicial	Retardo en resoluciones o actuaciones judiciales. Cuando el usuario manifieste que hay retardo. Se debe consultar cuanto es el tiempo razonable que considera debe tardar el despacho.
Atención lenta	Cuando el usuario manifiesta que el tiempo de espera para ser atendido en excesivo. Se debe registrar el tiempo en horas, minutos, etc.
Trato inadecuado	Cuando el usuario indica que fue atendido en forma grosera, indiferente, con vocabulario o modo inapropiado ya sea por acción o por omisión.(que no le atienden)
Notificaciones	Cualquier inconveniente (defectos, ilegibilidad, etc.) con notificaciones, comisiones y citaciones.
Improcedentes	Se incluye en esta categoría, todas aquellas gestiones en las que la Contraloría no tiene competencia para actuar. Inconforme con resolución, solicitud de agilización, solicitud de aplicación régimen disciplinario, etc.
Error material	Cuando se ha cometido algún error material, ej. Mal consignado un nombre, cédula, o que se consignó mal donde se tenía que enviar un documento, expediente, etc.
Extravío documentos / evidencias	Pérdida de documentos o evidencias. En este caso, es cuando no aparece un documento o evidencia que se haya presentado o que no aparezcan boletas de depósitos. Es posterior a que el usuario (a) realice la consulta respectiva ante el despacho.
Problemas información	Cuando el usuario manifieste que falta información, falta de rotulación, que le dieron información errónea o que tiene problemas para obtener la información, por ejemplo, comunicación telefónica.
Otro	Se registra cuando la gestión no corresponda a ninguna de las demás acepciones.
Múltiple	Cuando la gestión tenga relación con 2 o más motivos. Debe ser en relación con la misma oficina judicial.

ANEXO N.º 2

IMPRESIONES Y REIMPRESIONES DE MATERIAL INFORMATIVO REALIZADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DURANTE EL 2006

MATERIA	ZONA	NOMBRE DEL MATERIAL	CANTIDAD
Contraloría de Servicios	General	Contraloría de Servicios, Estamos para Servirle	12000
Línea Gratuita del Poder Judicial 800-800-3000	General	Línea telefónica de Información Gratuita 800-800-3000	6000
Pensiones Alimentarias	I C.J.S.J.	Lo que usted debe saber acerca de las Pensiones Alimentarias	3000
Civil, Trabajo y Familia	Hatillo	Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Hatillo	3000
Violencia Doméstica	I C.J.S.J.	Algunas cosas que usted debe saber acerca de los procesos de Violencia Doméstica	3000
Pensiones Alimentarias	Pérez Zeledón	Lo que usted debe saber acerca de las Pensiones Alimentarias	3000
Tránsito	Pérez Zeledón	Algunas cosas que usted debe saber acerca de los procesos de Tránsito	3000
Violencia Doméstica	II C.J.S.J.	Lo que usted debe saber para solicitar medidas de protección	3000
Pensiones Alimentarias	II C.J.S.J.	Lo que usted debe saber acerca de las Pensiones Alimentarias	3000
Contravenciones	Alajuela	Lo que usted debe saber acerca de las Faltas y Contravenciones	3000
Tránsito	Alajuela	Algunas cosas que usted debe saber acerca de los trámites en materia de Tránsito	3000
Pensiones Alimentarias	Alajuela	Lo que usted debe saber acerca de las Pensiones Alimentarias	3000
Pensiones Alimentarias	Cartago	Lo que usted debe saber acerca de las Pensiones Alimentarias	3000
Violencia Doméstica	Cartago	Algunas cosas que usted debe saber acerca de los procesos de Violencia Doméstica	3000
Tránsito	II C.J.S.J.	Pasos a seguir en caso de una colisión	3000
Tránsito	Desamparados	Lo que usted debe saber acerca de los trámites en materia de Tránsito	3000
Contravenciones	II C.J.S.J.	Lo que usted debe saber acerca de las Faltas y Contravenciones	3000
Tránsito	Cartago	Algunas cosas que usted debe saber acerca de los procesos de Tránsito	3000
Civil de Hacienda y Asuntos Sumarios	General	Información General	4000
Penal (Fiscalía)	Alajuela	Algunas cosas que usted debe saber acerca del Ministerio Público	3000
Contravenciones	I C.J.S.J.	Algunas cosas que debe saber acerca de las Faltas y Contravenciones	2500
Ministerio Público	General	Algunas cosas que usted debe saber acerca del Ministerio Público	2500
Violencia Doméstica	Cartago	Algunas cosas que usted debe saber acerca de los procesos de Violencia Doméstica.	1500

ANEXO N.º 3

ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO A LAS COMUNIDADES CON PARTICIPACIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DURANTE EL 2006

Oficina de la Contraloría de Servicios	Fecha de la actividad	Participación de la Contraloría de Servicios y actividad promovida
Sede Central	2 de junio, 2006	Se celebró una actividad de acercamiento con funcionarios de la Contraloría de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones, en la cual se compartieron experiencias sobre la labor contralora desarrollada por ambas instituciones y se comentaron aspectos de interés para promover actividades conjuntas de cooperación. Además dentro del marco de la actividad el Lic. Max Solórzano, Contralor de Servicios del TSE, impartió una charla sobre el "Control de calidad en los servicios públicos". En la actividad se contó con la participación de la Contralora de Servicios y los Contralores Regionales.
Sede Central	20 y 21 de junio, 2006	En coordinación con el Juzgado de Violencia Doméstica de Desamparados se participó en cuatro charlas sobre violencia intrafamiliar que se impartieron a empleados de la empresa Hospira S.A. en el Global Park en Heredia. Como parte del programa se reservó un espacio donde se expuso sobre las funciones de la Contraloría de Servicios, canales de comunicación para plantear inconformidades o sugerencias sobre los servicios brindados.
Sede Central	27 Octubre, 2006	Se participó en la Feria de Salud y la No Violencia organizada por la Escuela Carolina Dent de Sagrada Familia. La Contraloría de Servicios ubicó un puesto mediante el cual se distribuyó material informativo que se entregó a los Padres de Familia y otras personas que asistieron a la actividad. También se divulgó los servicios que brinda la línea de información gratuita 800-800-3000. El Subcontralor de Servicios participó en una ponencia sobre la Violencia Intrafamiliar y expuso acerca de los mecanismos para interponer denuncias en casos de violencia doméstica y de las oficinas que brindan ayuda profesional en dichos procesos. Además, se explicó a los asistentes a esta actividad los medios que dispone la Contraloría de Servicios para que los ciudadanos puedan presentar sus gestiones e inquietudes sobre el servicio brindado por el Poder Judicial.
Sede Central	26 de octubre 2006	Presentación de la "Declaración de la Política de Igualdad para las personas con discapacidad en el Poder Judicial" y el "Plan Institucional de Equiparación de Oportunidades 2007-2011", a cargo de la Comisión de Accesibilidad del Poder Judicial, en la cual la Contraloría de Servicios es representada por el Subcontralor de Servicios. En esta actividad se contó con la participación de las organizaciones que velan por los derechos de las personas con discapacidad.

INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



Oficina de la Contraloría de Servicios	Fecha de la actividad	Participación de la Contraloría de Servicios y actividad promovida
Heredia	26 de mayo, 2006	Se participó en la Feria de las Flores, en la cual también estuvieron presentes representantes de la Escuela Judicial y de la Oficina Atención a la Víctima del Delito. Dicha actividad se realizó en el Parque Central de Heredia.
Cartago	22 de junio, 2006	Se coordinó con la licenciada Alba Uba Chacón, Directora de la Escuela La Pitahaya en Cartago, una actividad de acercamiento, dirigida a los padres familia de esa comunidad en la cual se informó de la labor de la Contraloría de Servicio y se hizo del conocimiento de los presentes la existencia de la línea gratuita 800-800-3000. En la actividad se contó con la participación del licenciado Alejandro Hidalgo Xirinachs, Juez Coordinador del Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago, quien impartió una charla informativa sobre el tema de violencia Intrafamiliar, en la que explicó el trámite judicial por seguir en los casos de violencia doméstica.
Guanacaste	7 de junio, 2006	Se coordinó con el Director del periódico "El Independiente", que tiene cobertura en la provincia de Guanacaste, con el fin de publicar información de la Contraloría de Servicios, relacionada con los servicios que ofrece, funciones, ubicación y medios para interponer gestiones. La información entregada a ese medio de comunicación saldrá publicada en la edición del mes de julio.
Guanacaste	29 de junio, 2006	Con el fin de fortalecer la divulgación de la existencia de las oficinas de las Contralorías de Servicios en Guanacaste, se efectuó una reunión con la junta directiva de la Asociación de Abogados Litigantes de la Península de Nicoya, a quienes se les entregó material informativo (desplegables, Reglamento de Creación de la Subcontraloría de Servicios, tarjetas de la línea 800-8003000). A su vez se aprovechó el espacio para escuchar inquietudes, inconformidades y sugerencias sobre los servicios brindados por las oficinas judiciales de la zona.
Limón	8 de febrero, 2006	Con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer, se participó en una Feria Informativa coordinada por el INAMU, en la que estuvieron presentes seis instituciones gubernamentales, la cual se desarrolló en el Centro del Caribe.
Limón	Febrero, 2006	Se coordinó con el Director del periódico "El Guapileño", que tiene cobertura en el cantón de Pococí, con el fin de publicar temas de la Contraloría de Servicios y del Poder Judicial, relacionados con los servicios que ofrece, funciones, ubicación y medios para interponer gestiones, entre ellos, la Línea 800-800-3000. En la edición del mes de abril se hizo la primera publicación.



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



Oficina de la Contraloría de Servicios	Fecha de la actividad	Participación de la Contraloría de Servicios y actividad promovida
Limón	14 de marzo, 2006	Se programó en el Centro Educativo de la Localidad de San Clemente de Valle de la Estrella de Limón, una charla de Violencia Intrafamiliar, dirigida a los padres de familia, en la que participaron, el juez de Violencia Doméstica de Limón, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, la Universidad de Costa Rica con su programa contra la Explotación Sexual de Menores de Edad y el Instituto Nacional de las Mujeres.
Limón	12 de mayo, 2006	Se coordinó una actividad de acercamiento con el Centro Educativo Astúa Pirie, de la localidad de Cariari de Pococí, en la cual se brindó una charla sobre Violencia Doméstica, dirigida a los padres de familia, en la que además de la Contraloría de Servicios, participó el Departamento de Trabajo Social y Psicología del Segundo Circuito Judicial Zona Atlántica, la Jueza de Familia de ese mismo circuito y personal docente de la Escuela Astúa Pirie.



ANEXO N.º. 4

GESTIONES REALIZADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS ANTE EL CONSEJO SUPERIOR DURANTE EL 2006

FECHA	N.º. DE OFICIO	ASUNTO	RESULTADO
10-2-06	C99-06	Se remite al Consejo Superior el informe final de graduación presentado por la señorita Quesada Ramírez, titulado "Evaluación del Servicio al Cliente en el Poder Judicial de San Ramón"; cuya evaluación establece como conclusión general que las personas usuarias encuestadas manifestaron su satisfacción por el servicio recibido en los Tribunales de San Ramón.	En la sesión del Consejo Superior No. 17-06, celebrada el 9 de marzo del 2006, artículo XXXVI, se acordó: Tener por presentado el informe final de graduación realizado por la señorita Quesada Ramírez, titulado "Evaluación del servicio al cliente en el Poder Judicial de San Ramón" y valorar sus recomendaciones para la creación de la Subcontraloría de Servicios en los tribunales de esa localidad, a tales efectos se remite el estudio de que se da cuenta al Departamento de Planificación
27-2-06	C140-06	Debido a la inconformidad expresada por un usuario, en relación con la amplia discrecionalidad de los jueces del Tribunal de Juicios de San José para limitar los señalamientos a juicios a uno o varios días de la semana, lo cual considera que ocasiona una desventaja para la Administración de Justicia y los imputados, se le solicita al Consejo que se valore la conveniencia de que se efectuó un estudio sobre el tema, con el fin de determinar si el sistema actual favorece o no la prestación de un servicio ágil y eficiente.	En la sesión del Consejo Superior No. 16-06, celebrada el 7 de marzo del 2006, artículo LXIX, se acordó: 1) Tomar nota de las manifestaciones de la Contralora. 2) Comunicar a los jueces del Tribunal de Juicio del Primer Circuito Judicial, que administrativamente deben tomar las provisiones necesarias para realizar más señalamientos durante todos los días de la semana, de tal manera que exista uniformidad de criterios por parte de cada uno de los integrantes en cuanto a la fijación de vistas de modo que se brinde una mejor atención al usuario. 3) Hacer lo anterior del conocimiento de la Comisión Jurisdiccional Penal para su estudio e informe.
27-2-06	C142-06	Se le solicita al Consejo Superior que aclare la Circular número 182-05, que establece a todos los despachos judiciales del país, la obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas en situación especial. en el sentido de si se refiere sólo a la prioridad en la atención del público en el área de la manifestación del despacho o implica la tramitación prioritaria del proceso del cual estas personas sean parte.	En la sesión del Consejo Superior No. 16-06, celebrada el 7 de marzo del 2006, artículo LXXI, se acordó: Aclarar a la licenciada White Curling, que la obligación de los servidores judiciales de dar un trato preferencial a personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas en situación especial, se refiere al momento de que estos son atendidos en el despacho.
3-4-06	C210-06	Se le consulta al Consejo Superior sobre qué directriz se debe seguir en relación con	En la sesión del Consejo Superior No. 27-06, celebrada el 20 de abril del 2006,

INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



FECHA	N° DE OFICIO	ASUNTO	RESULTADO
		la atención al público después de las 12:00 mediodía y de las 4:30 p.m., pues en algunos despachos se han presentado conflictos entre los usuarios y los servidores judiciales. Asimismo se le solicita que, en caso de indicar que no se debe atender después de esas horas, se les solicite a los despachos que así lo hagan saber mediante rótulos visibles para los usuarios.	artículo XLIV, se acordó: ...2) Remitir al Tribunal de la Inspección Judicial lo anterior para que investigue la situación de que se ha dado cuenta en los Juzgados mencionados. 3) Resolver lo que corresponda en una próxima sesión lo relativo a la atención al público en el horario comprendido después de las 12: 00 horas y de las 4:30 p.m.”
29-3-06	C211-06	Se le solicita al Consejo que aclare la circular 144-2005 en que se indica que corresponde al juez disponible en materia penal en cuanto a las personas con orden de apremio por pensión alimentaria, verificar si estos han o no cancelado la deuda por la que se dictó la orden de apremio, durante los fines de semana, días feriados, días de asueto y fuera de la jornada ordinaria.	En la sesión del Consejo Superior No. 26-06, celebrada el 18 de abril del 2006, artículo LXVI, se acordó: Comunicarle a la Contralora que el Consejo, en sesión celebrada el 1 de diciembre del 2005, artículo II, indicó que los jueces penales de Alajuela, la manera en que deberían proceder ante una situación como la señalada, para cuyos efectos se les remitirá copia del acuerdo indicado. En todo caso, para resolver el asunto el juez a quien le corresponda, debe basarse en lo que dispone la orden de apremio. Asimismo se aclara a la Contralora que resulta innecesario que el juez se traslade hasta la delegación conforme se indicó, pero sí debe recibir el dinero del obligado alimentario, y disponer su depósito, y corresponde a él determinar la persona del despacho que debe realizar el depósito.
5-4-06	C220-06	La Contraloría hace un sondeo para investigar si se cumple en los despachos que conocen materia de pensiones alimentarias el inciso 2 de la circular 163-2005, y ante la negativa de varios jueces se le solicita al Consejo Superior que se analice lo expuesto por los jueces y se determine si la circular debe o no cumplirse en su totalidad, en los términos en que ese Consejo dictó. Ello por cuanto las personas usuarias se guían por lo dispuesto en las circulares y su incumplimiento genera incertidumbre.	En la sesión del Consejo Superior No. 27-06, celebrada el 20 de abril del 2006, artículo LI, se acordó: 1) Tomar nota de la comunicación de la licenciada White Curling y manifestar que este Consejo ha hecho instancias a los jueces para que calculen de oficio el salario escolar y el aguinaldo y que en todo caso queda a criterio de estos resolver lo correspondiente en virtud de ser un asunto jurisdiccional. 2) Por mayoría, trasladar las inquietudes recopiladas por la Contralora de Servicios a la Comisión de Familia y Pensiones alimentarias para que las valore y emita un criterio técnico al respecto.
5-4-06	C221-06	Se le solicita al Consejo Superior que aclare si la circular No. 54-2003, que literalmente indica:“El Consejo Superior, en sesión N° 40-03, celebrada el 5 de junio de 2003, artículo LVII, dispuso comunicarles,	En la sesión del Consejo Superior No. 27-06, celebrada el 20 de abril del 2006, artículo XLVIII, se acordó: Reiterar la circular anterior (54-2003) en que además se indicará que salvo las excepciones que



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



FECHA	Nº. DE OFICIO	ASUNTO	RESULTADO
		que con el fin de brindar un servicio más eficiente, deben de tomar las medidas pertinentes para que los expedientes del despacho a su cargo estén disponibles, en el momento que así lo requieran, tanto las partes cuanto los abogados litigantes.”, se aplica también cuando faltan unos cuantos minutos para una audiencia y el juez está revisando el expediente	la ley establece no es posible denegar a las partes la revisión del expediente, aún y cuando esté próximo el inicio del juicio, audiencia o cualquier otra diligencia judicial.”
5-4-06	C226-06	A solicitud del Lic. Víctor M. Soto Córdoba, juez coordinador del Juzgado Civil y Agrario del Segundo Circuito Judicial de San José, se le sugiere al Consejo la posibilidad de que se gestione lo necesario para que se le brinde la debida capacitación a los ejecutores en el desempeño eficiente de sus funciones.	En la sesión del Consejo Superior No. 28-06, celebrada el 25 de abril del 2006, artículo LII, se acordó: Autorizar la realización de una capacitación dirigida a los ejecutores para el desempeño eficiente de sus funciones, a cuyos efectos se hace una atenta instancia a don Víctor para que sea él mismo quien prepare e imparta el curso. La Dirección Ejecutiva prestará la colaboración del caso a don Víctor en la preparación del curso.
3-5-06	C255-06	Solicita al Consejo Superior que aclare si es o no obligación de los despachos acceder a la solicitud de un usuario (a) de que se emita una constancia de que no se encuentra en el expediente ninguna gestión en determinada fecha, ni se encuentran pendientes escritos por agregar o si la emisión de tal documento es una potestad discrecional del juez.	En la sesión del Consejo Superior No. 34-06, celebrada el 16 de mayo del 2006, artículo LXI, se acordó: Comunicar a la Contralora que efectivamente el usuario tiene derecho a que se le certifique lo que solicita respecto a la información que al momento de la gestión conste en el expediente, lo anterior sin perjuicio de la existencia de algún otro documento en trámite y que no haya sido debidamente agregado al expediente. En todo caso corresponde al Juez que conoce del asunto dar a las pruebas, aún a estas certificaciones, el valor que corresponda, tomando en consideración las circunstancias propias de cada caso.
5-6-06	C286-06	Debido a que en la tramitación de gestiones por extravío de expediente la Contraloría ha constatado que la mayoría de los despachos no cuentan con mecanismos de verificación confiables que permitan identificar al servidor responsable del extravío, se le solicita al Consejo que emita una directriz a los jefes de oficina, con el propósito de que se adopten, refuercen o utilicen mecanismos de control que permitan identificar al servidor que realizó el último movimiento del expediente, bajo el apercibimiento de la aplicación del régimen disciplinario, en el	En la sesión del Consejo Superior No. 42-06, celebrada el 13 de junio del 2006, artículo LIV, se acordó: Recordarle a la Contralora, que en los lugares que cuenta con Sistema de Gestión de Despachos, este tiene la posibilidad de controlar la situación por ella descrita, y en los lugares donde no, conforme lo solicita, comunicar mediante circular a los jueces que deberán adoptar los procedimientos para garantizar un adecuado sistema de control interno sobre el movimiento de los expedientes, que permita identificar a los servidores que los manipulen.



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



FECHA	Nº. DE OFICIO	ASUNTO	RESULTADO
		caso de que no se cumpla esta disposición.	
13-7-06	C372-06	Se pone en conocimiento del Consejo Superior que se han recibido gestiones de funcionarios de la Procuraduría General de la República, en las que manifiestan que varias resoluciones que se notifican a esa institución en "estrados" y las que se remiten vía fax, ingresan incompletas, con errores en el nombre de las partes, identificación errónea del Procurador apersonado y del número de expediente. En estos casos, lo que sugieren los notificadores y los Asistentes Judiciales de los juzgados es que envíen un escrito indicando "qué le hace falta a la notificación", situación que les preocupa, porque ello significaría un atraso importante en la tramitación de los procesos. Por lo expuesto, se solicita que se valore la conveniencia de emitir una directriz a los jefes de oficina, para que se adopten o refuercen mecanismos de revisión y supervisión, con el propósito de evitar errores en las resoluciones que se notifican a la Procuraduría, bajo el apercibimiento de la aplicación del régimen disciplinario, en caso de que no se observe el cuidado debido en el cumplimiento de sus labores.	En la sesión del Consejo Superior N°55 del 27 de Julio del 2006, se acordó: Acoger la solicitud anterior, en consecuencia, emitir una circular a la Oficinas Judiciales, para que se adopten, refuercen o utilicen mecanismos de revisión y supervisión, con el propósito de evitar errores en las resoluciones que se notifican a la Procuraduría General de la República en la consignación del número de expediente, nombre del Procurador apersonado y en el nombre de las partes. Así también reiterar la obligación a los despachos Judiciales de aportar las copias de Ley, en cumplimiento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República y acuerdos de Corte Plena.
20-7-06	C382-06	Se le solicita al Consejo se pronuncie sobre lo siguiente: 1.- ¿Es procedente que las Oficinas de Recepción de Documentos incluyan en el comprobante de recibido un detalle del tipo de documento que presentan las personas usuarias (ej. certificación, fotocopia de una cédula, etc.), cuando así se les solicita? 2.- ¿Es deber de esas oficinas colocar el sello de recibido en cada una de las hojas de los documentos que se presentan? Además, se solicita que la respuesta a estas interrogantes se comunique a las oficinas correspondientes.	En la sesión del Consejo Superior N° 60 del 15 de Agosto del 2006, se acordó: Comunicar a la Licenciada White Curling que respecto a las inquietudes anteriormente señaladas, para ambos casos sí es procedente que dichas labores se realicen conforme lo señala.
21-7-06	C385-06	Se le solicita al Consejo que valore la conveniencia de disponer que los jueces coordinadores deben informar directamente al Consejo sobre la omisión de los jueces suplentes de rendir el informe correspondiente una vez concluido su nombramiento y, en aquellos casos en los	En la sesión del Consejo Superior No. 55-06, celebrada el 27 de julio del 2006, artículo LXI, se acordó: Acoger la gestión anterior; en consecuencia, reiterar por medio de circular el acuerdo tomado en la sesión N° 44-05 celebrada el 9 de junio del año pasado, artículo LXV, en que se



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



FECHA	Nº. DE OFICIO	ASUNTO	RESULTADO
		que, habiéndose presentado el informe, este refleje un rendimiento laboral insatisfactorio, ello también sea comunicado a ese órgano, con el fin de que se lleve un control adecuado y se valore el desempeño laboral de las personas nombradas.	dispuso comunicar que en los casos en que se nombre un juez suplente, aún para realizar una sustitución por un período corto, al finalizar el nombramiento, deberá rendir un informe de labores al coordinador del despacho, para que verifique que no hay atrasos y sus labores quedaron al día. En el caso de los jueces supernumerarios, el informe deberán rendirlo directamente a la Presidencia de la Corte, con copia al Coordinador del Despacho respectivo. Asimismo, se adiciona que dicho informe deberá remitirse al Departamento de Planificación.
21-7-06	C393-06	Para efectos de evitar dudas sobre la presencia puntual de testigos o partes, se solicita que el Consejo Superior analice la conveniencia de emitir una directriz a los despachos, para que cuando se efectúe el llamado, para efecto de celebrar las audiencias de recepción de prueba, no solamente se identifique el número del expediente y nombre de las partes, sino que se llame a los testigos por su nombre o, en el caso de la prueba confesional, que se llame a la persona por su nombre (ej. en casos en que la parte es una sociedad jurídica y la confesión la deba rendir el representante).	En la sesión del Consejo Superior No. 55-06, celebrada el 27 de julio del 2006, artículo LXII, se acordó: Acoger la solicitud de la licenciada White Curling. En consecuencia emitir una circular dirigida a los despachos judiciales para que cuando se llame a las partes o los testigos, para efecto de celebrar las audiencias indicadas, no solamente se identifique el número del expediente, y el nombre de las partes, sino también el de la persona llamada a comparecer.
1-8-06	C401-06	Se le solicita al Consejo Superior que valore la conveniencia de autorizar, de manera general, el acceso de la Contraloría al Sistema de Gestión de los despachos, de manera que no sea necesario gestionar individualmente cada solicitud y en el entendido de que, de permitirse el acceso, únicamente efectuarán las consultas, las personas autorizadas a quienes se les asigne la clave correspondiente.	En sesión del 29 de agosto del 2005, artículo LXVIII, se acordó: Señalar a la licenciada White Curling, que lo conveniente es que esa Contraloría continúe realizando las consultas de la manera en que lo ha venido haciendo.
9-10-06	C475-06	Se le remite el Proyecto para el Adecuado Acceso a la Justicia de la Población Adulta Mayor, que elaboró la Contraloría de Servicios, con el fin de que se analice la conveniencia y posibilidad de su ejecución.	En la sesión del 30 de Octubre del 2006 artículo LIII, se acordó: Tomar nota del oficio suscrito por la Licenciada White Curling y trasladarlo a la Comisión de Accesibilidad, para que conozca y analice el proyecto elaborado por la Contraloría de Servicios.
20-10-06	C523-06	Se le remite informe denominado Evaluación del servicio brindado a las	En la sesión del 12 de Diciembre del 2006 artículo XL, se acordó: 1) Tener por



INFORME ANUAL DE LABORES

Contraloría de Servicios

Poder Judicial



FECHA	Nº. DE OFICIO	ASUNTO	RESULTADO
		personas usuarias mediante el sitio web de consulta al público de expedientes judiciales, según lo acordado en la sesión N° 100-05 del 20 de Diciembre del 2005	recibida la evaluación solicitada a la Contraloría de Servicios y acoger las recomendaciones de su informe. 2) Deben los Departamentos de Prensa y Comunicación Organizacional y de Tecnología de la información realizar las recomendaciones e informar en el plazo de dos meses a este Consejo la forma en que se aplicarán.
19-12-06	C631-06	Remisión del plan elaborado para que la Línea 800-800-3000 labore o se mantenga abierta durante el periodo de vacaciones	En la sesión del Consejo Superior N° 97 del 21 de Diciembre del 2006, se acordó: Tomar nota del rol para la atención de la línea de información 800-800-3000 durante el período de vacaciones indicando y acoger la propuesta respecto a la encuesta a aplicar sobre la percepción de los servicios brindados por los despachos judiciales.
22-12-06	C610-06	Se le pone en conocimiento al Consejo Superior la contestación del Lic. Zamora Montes para que considere la justificación que suministra el Juez, en el sentido de que si este avala la práctica de ese juzgado de posponer hasta las trece horas la atención a quienes acuden a solicitar medidas de protección a partir de las 11:45 horas y la exceptúa del cumplimiento de la directriz vigente.	En la sesión del Consejo Superior N° 2 del 11 de Enero del 2007, se acordó: 1) Comunicar a la Licenciada White Curling que la circular que se menciona es de acatamiento obligatorio para todos los despachos judiciales. 2) Reiterar al Juzgado de Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de San José, que debe dar cumplimiento a dicha circular. 3) Remitir las diligencias al Tribunal de la Inspección Judicial para lo que corresponda. 4) Solicitar al Departamento de Planificación un estudio e informe en un plazo de tres meses contados a partir de la comunicación de este acuerdo, sobre la posibilidad de realizar un plan piloto para que el Juzgado de Violencia Doméstica del Segundo Circuito Judicial de San José labore la jornada continua, tomando en consideración la naturaleza de dicha materia



ANEXO N°. 5

CIRCULAR N°. 92-2006

CIRCULAR No. 92-2006

ASUNTO: Sobre la atención al público en el horario comprendido después de las 12:00 horas y de las 4:30 p.m.

A TODAS LAS AUTORIDADES JUDICIALES DEL PAÍS

SE LES HACE SABER QUE:

El Consejo Superior, en sesión N° 40-06, celebrada el 06 de junio del año en curso, artículo XLIX, dispuso comunicarles que para asegurar una eficiente prestación del servicio en caso de que la afluencia del público o complejidad de sus trámites lo justifique, se recomienda que cada despacho refuerce el personal dedicado a la atención al público hasta una hora antes del cierre de cada audiencia, con el fin de que todas las personas usuarias que hayan ingresado con anterioridad al cierre y se encuentren a la espera de ser atendidas, efectivamente lo sean.

En el caso de que, pese a que se haya tomado esta medida, personas que ingresaron con anterioridad, permanezcan sin atender al momento del cierre, si es a la hora del almuerzo, deberá el juez coordinador o tramitador, según corresponda, autorizar a un servidor para que continúe brindando el servicio por el tiempo estrictamente necesario, debiendo quien fue asignado, disfrutar de su hora de almuerzo, en cuanto termine la labor.

Si se tratara del cierre de la segunda audiencia, los jueces del despacho deben garantizar igualmente que se brinde la atención a las personas que esperan recibir el servicio, solicitando la colaboración a alguno de los servidores del despacho a efecto de concluir con la atención de esos usuarios que ingresaron con anterioridad o bien procediendo el juzgador(a) a brindarla, en el cumplimiento de las responsabilidades inherentes a su puesto (Acuerdo de Corte Plena del 4 de enero de 1999, artículo VIII).

Los despachos que utilizan el sistema de atención por ficha respetarán para su entrega el horario de oficina, de tal modo que no podrán negar su entrega y atención al usuario conforme a las reglas anteriores.

San José, 22 de junio de 2006.-

Silvia Navarro Romanini

Secretaria General de la Corte

PUBLICADA EN EL BOLETÍN JUDICIAL N° 129 DEL 5 DE JULIO DE 2006.-

CC: Diligencias

Róger