



Informe Anual de Labores 2009
Contraloría de Servicios del Poder Judicial



INFORME ANUAL DE LABORES 2009



1. PRESENTACIÓN

El Poder Judicial se encuentra en un proceso de transformación sin precedente en su historia. Responsablemente se ha cuestionado a sí mismo, detectando aquello que debe ser cambiado para adecuar la prestación de los servicios a las actuales demandas y tomando medidas para hacerlo. Ha hecho esfuerzos para incorporar las nuevas tecnologías a su funcionamiento, en procura de la modernización como medio para la búsqueda de mayor eficiencia; ha comprendido que debe enarbolar la bandera de la inclusión para quienes han sido actores sociales olvidados y ha abierto sin reservas sus puertas a la transparencia y el control ciudadano.

Este esfuerzo constante ha permitido que el Poder Judicial se mantenga como una de las instituciones más respetadas por la población costarricense. Esto se comprueba con los datos obtenidos en la **Encuesta de la percepción de los y las costarricenses sobre la calidad de los servicios recibidos** realizada entre abril y mayo de 2009, en la que se concluye que *“La imagen del Sistema de Justicia entre las personas usuarias podría ser resumida en dos aspectos: El Poder Judicial en Costa Rica funciona bien y es considerado como una Institución que fortalece la institucionalidad del país”*¹.

Sin embargo, existen varias áreas que requieren mejora, entre las que cabe destacar el tiempo de resolución de los procesos judiciales, el tiempo que se requiere para atención al público en los despachos y el trato que se les brinda a las personas usuarias, tanto en forma personal como por teléfono. La encuesta de percepción mencionada arroja datos sobre la inconformidad de las personas usuarias en estos aspectos. Por ejemplo, se indica que *“... el 50,3% opina que (el proceso) es excesivamente lento”*; también que *“en la materia Pensiones Alimentarias (...) el 18,2% manifiesta el lapso del trámite (atención en el despacho) como excesivo...”* (Pág. 6), y *“un 72,8% de la población manifiesta conocer poco o nada de las funciones del Poder Judicial”*².

Así pues, aunque el panorama general es positivo, el reto es lograr un servicio de excelencia, buscando la calidad total en todos los aspectos de los servicios que brinda la institución.

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial debe contribuir en la promoción de un proceso de mejoramiento continuo, no como instancia espectadora de las condiciones actuales en las que se brindan esos servicios, sino como agente impulsor de las decisiones requeridas para generar los cambios que resulten indispensables para asegurar un servicio público de calidad.

Debe la Contraloría no limitarse a la atención de quejas, sino al análisis de todas aquellas que se funden en demandas legítimas de las y los habitantes, con el fin de identificar las causas y efectuar recomendaciones que orienten hacia su solución.

La atención de la queja no debe ser, por ello, un fin de esta oficina. Por el contrario, las gestiones de las personas usuarias son un insumo, entre otros, que posibilita el cumplimiento de su objetivo último: procurar que el Poder Judicial funcione con el máximo de eficiencia.³

Al haberse cumplido el octavo aniversario de la creación de esta dependencia, constatamos que el reto que se nos ha encomendado no es sencillo, los recursos humanos y técnicos a nuestra disposición podrían no siempre resultar los óptimos, pero creemos firmemente en el compromiso ético de hacer realidad el sueño de quienes con innegable visión y optimismo en que las instituciones públicas pueden orientar su gestión al ser humano como eje central, aprobaron la creación de una Contraloría de Servicios en el Poder Judicial.

1 Encuesta de percepción de los y las costarricenses sobre la calidad de los servicios recibidos en el Poder Judicial, 2009, pág. 1.

2 Encuesta, pág. 8.

3 Artículo N° 5 del Reglamento de Creación y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, aprobado por Corte Plena en la sesión N° 33-2000, celebrada el 28 de agosto de 2000, artículo XXXIII.



2. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

A continuación se presenta un breve análisis de la información estadística generada durante el 2009, la cual comprende una interpretación cuantitativa de las variables registradas por la Contraloría de Servicios, durante este período.

2.1 Gestiones tramitadas

Durante el 2009 se tramitaron en total 6113 gestiones, de las cuales 3204 se recibieron en el primer semestre y las restantes 2909 en el segundo semestre, lo que anualmente representa un promedio de 509 gestiones tramitadas por mes.

En la siguiente tabla se aprecia el comportamiento de la cantidad de gestiones recibidas desde el año 2002 por la Contraloría de Servicios.

Cantidad de Gestiones Tramitadas por la Contraloría de Servicios por Año 2002 - 2009									
Año/Semestre	Total	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
TOTAL	35291	1394	3584	4964	4804	4874	4827	4731	6113
Primer semestre	17685	446	1550	2603	2488	2511	2435	2448	3204
Segundo semestre	17606	948	2034	2361	2316	2363	2392	2283	2909

Fuente: Contraloría de Servicios

Durante el 2009 se recibieron 1382 gestiones más con respecto al 2008, lo que equivale a un aumento de un 29%. Asimismo, se ha mantenido un comportamiento constante desde el 2004, ya que durante el primer semestre se tramita la mayor cantidad de gestiones.

Para el 2009, las oficinas de la Contraloría del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José fueron las que más gestiones registraron con 1313 y 1372 respectivamente. Estas dos oficinas en conjunto atendieron el 44 % de la totalidad de gestiones tramitadas en el país, cifra que es inferior en seis puntos porcentuales en comparación con el 2008, lo cual evidencia un crecimiento de la cantidad de gestiones tramitadas por oficinas regionales de la Contraloría de Servicios.

Seguidamente, en cuanto a relevancia numérica, se encuentran las Subcontralorías de Guanacaste con 741 gestiones tramitadas (269 gestiones más en relación con 2008), Cartago con 561 (157 gestiones más en relación con el período anterior), Zona Atlántica con 520, Heredia con 371, Segundo Circuito de Alajuela con 277, Primer Circuito de Alajuela con 270, Segundo Circuito de la Zona Sur y Puntarenas con 255 cada una y Primer Circuito de la Zona Sur con 178.



Resulta importante señalar que todas las oficinas regionales funcionan con un número relativamente pequeño de servidores, no solo debido a las limitaciones impuestas por el Poder Judicial al aumento de plazas sino también por el afán de que la Contraloría funcione en forma eficiente, con el menor número de plazas requerido, de manera que no se produzca la imagen de esta instancia como una estructura “burocrática” excesiva e ineficiente.

DETALLE DE LA CANTIDAD DE SERVIDORES POR CONTRALORÍA

OFICINA	CANTIDAD DE SERVIDORES	SERVIDORES POR PUESTO
SEDE CENTRAL (PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ)		
Corte	7	1 Contralor de Servicios 1 Subcontralor de Servicios 1 Profesional 1 1 Secretaria 1 3 Auxiliares de Servicios de Contraloría
Línea 800	6	6 Auxiliares de Servicios de Contraloría
Tribunales de Justicia	2	2 Auxiliares de Servicios de Contraloría
GOICOECHEA (SEGUNDO CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ)		
Goicoechea	5	1 Contralor de Servicios Regional 1 Profesional 1 1 Secretaria 1 2 Auxiliares de Servicios de Contraloría
ALAJUELA (PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA)		
Alajuela	2	1 Contralor de Servicios Regional 1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
SAN CARLOS (SEGUNDO CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA)		
San Carlos	2	1 Profesional 1 1 Auxiliar Administrativo 2
HEREDIA		
Heredia	4	1 Contralor de Servicios Regional 1 Profesional 1 1 Secretaria 1 1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
CARTAGO		
Cartago	3	1 Contralor de Servicios Regional 1 Profesional 1 1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
Turrialba	1	1 Auxiliar de Servicios de Contraloría



OFICINA	CANTIDAD DE SERVIDORES	SERVIDORES POR PUESTO
PUNTARENAS		
Puntarenas	2	1 Contralor de Servicios Regional 1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
GUANACASTE (PRIMER Y SEGUNDO CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE)		
Liberia	2	1 Contralor de Servicios Regional 1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
Santa Cruz	1	1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
Nicoya	1	1 Profesional 1
ZONA ATLÁNTICA (PRIMER Y SEGUNDO CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLÁNTICA)		
Limón	2	1 Contralor de Servicios Regional 1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
Guápiles	2	1 Profesional 1 1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
PÉREZ ZELEDÓN (PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR)		
Pérez Zeledón	2	1 Contralor de Servicios Regional 1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
CORREDORES (SEGUNDO CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR)		
Golfito	1	1 Auxiliar de Servicios de Contraloría
Corredores	2	1 Contralor de Servicios Regional 1 Auxiliar Administrativo 2

FUENTE: Relación de puestos de Poder Judicial del 2010.

La sobriedad y eficiencia en el uso de los recursos es un principio que debe regir en toda la Administración Pública y, como instancias contraloras del funcionamiento de las instituciones, debe dar evidencia clara de que funciona bajo esta premisa.

2.2 Gestiones tramitadas según el ámbito

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

Para el 2009, el comportamiento de las gestiones, según el ámbito al que pertenece el despacho u oficina judicial con el que se asocia la gestión, se mantiene similar al presentado durante años anteriores, de manera que el ámbito jurisdiccional es el que ha prevalecido como principal fuente de gestiones.



En esta oportunidad, el ámbito jurisdiccional representó el 78% (4752), seguido por el ámbito auxiliar con el 13% (773) y el ámbito administrativo con el restante 9% (588).

En el cuadro que se muestra a continuación se presenta la distribución de las gestiones ingresadas, según el ámbito con el que se relaciona el despacho u oficina judicial.

CANTIDAD DE GESTIONES TRAMITADAS POR CIRCUITO JUDICIAL Y ÁMBITO 2009									
CIRCUITO JUDICIAL		TOTAL		ÁMBITO					
				Jurisdiccional		Administrativo		Auxiliar	
		Absol. ¹	Relat. ²	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
TOTAL		6113	100,0	4752	77,7	588	9,6	773	12,6
San José		2685	100,0	2040	76,0	388	14,5	257	9,6
	I C.J.S.J. ³	1313	100,0	857	65,3	292	22,2	164	12,5
	II C.J.S.J.	1372	100,0	1183	86,2	96	7,0	93	6,8
Guanacaste		741	100,0	624	84,2	19	2,6	98	13,2
	I C.J. Guanacaste	390	100,0	336	86,2	7	1,8	47	12,1
	II C.J. Guanacaste	351	100,0	288	82,1	12	3,4	51	14,5
Cartago		561	100,0	464	82,7	47	8,4	50	8,9
Alajuela		547	100,0	467	85,4	19	3,5	61	11,2
	I C.J. Alajuela	220	100,0	192	87,3	3	1,4	25	11,4
	II C.J. Alajuela	277	100,0	229	82,7	15	5,4	33	11,9
	III C.J. Alajuela	50	100,0	46	92,0	1	2,0	3	6,0
Limón		520	100,0	331	63,7	38	7,3	151	29,0
	I C.J. Zona Atlántica	268	100,0	156	58,2	19	7,1	93	34,7
	II C.J. Zona Atlántica	252	100,0	175	69,4	19	7,5	58	23,0
Zona Sur		433	100,0%	295	68,1%	35	8,1%	103	23,8%
	I C.J.Z.S	178	100,0	116	65,2	9	5,1	53	29,8
	II C.J.Z.S	255	100,0	179	70,2	26	10,2	50	19,6
Heredia		371	100,0	304	81,9	40	10,8	27	7,3
Puntarenas		255	100,0%	227	89,0%	2	0,8%	26	10,2%
NOTAS: 1 Absol.: Absolutos. 2 Relat.: Relativos. 3 Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia.									

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial



2.3 Motivo y valoración de las gestiones presentadas

La Contraloría de Servicios clasifica las gestiones que presentan las personas usuarias de conformidad con catorce motivos, lo que ha permitido identificar de manera más precisa, las principales áreas de insatisfacción relativas a los servicios que brinda la institución. Los motivos mencionados se describen seguidamente:

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Procedimientos administrativos	Molestia de la persona usuaria con procedimientos o trámites administrativos en una oficina judicial.
Retardo administrativo	La persona usuaria considera que existe demora en la resolución de alguna gestión de carácter administrativa.
Extravío expediente	En la oficina judicial no se ubica con éxito el expediente.
Retardo judicial	Retardo en resoluciones o actuaciones judiciales.
Atención lenta	El tiempo de espera para ser atendido es excesivo.
Trato inadecuado	La persona usuaria indica que fue atendida en forma grosera, indiferente, con vocabulario o modo inapropiado ya sea por acción o por omisión.
Notificaciones	Cualquier inconveniente (defectos, ilegibilidad, etc.) con notificaciones, comisiones y citaciones.
Improcedentes	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, por ejemplo: mal consignado un nombre, cédula, lugar para enviar un documento o número de expediente, etc.
Extravío documentos / evidencias	Pérdida de documentos o evidencias. No aparece un documento o evidencia que se haya presentado. Que no aparezcan boletas de depósitos.
Problemas información	La persona usuaria manifiesta que falta información, falta rotulación, le dieron información errónea o que tiene problemas para obtener la información.
Otro	La gestión no corresponde a ninguna de las demás acepciones.
Múltiple	La gestión tiene relación con dos o más motivos para una misma oficina judicial.
Accesibilidad a los servicios	A la persona usuaria no se le brinda un servicio ofrecido o se da un incumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad (Nº 7600).

Así mismo, la Contraloría realiza la labor de valorar las gestiones recibidas, para lo cual se 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. 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.

En el cuadro que se presenta a continuación se puede observar el detalle de la cantidad de gestiones tramitadas durante el 2009 por motivo y valoración otorgada.



GESTIONES TRAMITADAS POR MOTIVO DE LA GESTIÓN Y VALORACIÓN OTORGADA 2009								
MOTIVO DE LA GESTIÓN	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	TOTAL	Justif. ¹	Injustif. ²	No calif. ³	TOTAL	Justif.	Injustif.	No calif.
TOTAL	6113	2704	2427	982	100,0%	44,2%	39,7%	16,1%
Retardo judicial	2879	1479	1277	123	100,0%	51,4%	44,4%	4,3%
Otro ⁴	512	166	189	157	100,0%	32,4%	36,9%	30,7%
Procedimientos administrativos	482	193	248	41	100,0%	40,0%	51,5%	8,5%
Múltiple ⁵	356	178	120	58	100,0%	50,0%	33,7%	16,3%
Problemas de información	348	138	118	92	100,0%	39,7%	33,9%	26,4%
Retardo administrativo	303	135	147	21	100,0%	44,6%	48,5%	6,9%
Trato inadecuado	296	26	20	250	100,0%	8,8%	6,8%	84,5%
Accesibilidad a los Servicios	175	80	65	30	100,0%	45,7%	37,1%	17,1%
Notificaciones	169	58	93	18	100,0%	34,3%	55,0%	10,7%
Extravío de expediente	138	80	51	7	100,0%	58,0%	37,0%	5,1%
Improcedentes	138	0	0	138	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Error material	121	84	35	2	100,0%	69,4%	28,9%	1,7%
Atención lenta	106	48	23	35	100,0%	45,3%	21,7%	33,0%
Extravío de documentos	90	39	41	10	100,0%	43,3%	45,6%	11,1%

NOTAS:

- 1 Justif.: Justificadas.
- 2 Injustif.: Injustificadas.
- 3 No calif.: No calificables.
- 4 Las gestiones clasificadas en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los tipos de gestión establecidos. Además incluye la gestiones relacionadas con Accesibilidad a los servicios.
- 5 Se registran en la la categoría múltiple aquellas gestiones que cumplen con los criterios de dos o más motivos de gestión.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

De acuerdo con la cantidad de gestiones registradas para cada motivo, se puede apreciar como el “retardo judicial” fue la principal área de insatisfacción de las personas usuarias, ya que de las 6113 gestiones, el 47% (2879) corresponde a este motivo. En relación con el 2008, no se evidencia ninguna variación en el porcentaje registrado para este mismo motivo.

Seguidamente se encuentran las gestiones registradas como “otro” con un 8% (512), “procedimientos administrativos” con 8% (482), “múltiple” con 6% (356), “problemas de información” con 6% (348), “retardo administrativo” con 5% (303), “trato inadecuado” con 5% (296), “accesibilidad a los servicios” con 3% (175), “notificaciones” con 3% (169), “extravío de expediente” con 2% (138), “improcedentes” con 2% (138), “error material” con 2% (121), atención lenta con 2% (106) y “extravío de documentos o evidencias” con 1% (90).

En cuanto a la valoración de las gestiones, el 44% (2704) se consideró justificado, 40% (2427) injustificado y 16% (982) no calificables. El 51% (1479) de las gestiones por “retardo judicial” fueron valoradas como “justificadas”, un 44% (1277) como “injustificadas” y el restante 5% (123) como “no calificables”.



2.4 Gestiones del ámbito jurisdiccional

Al ser el ámbito jurisdiccional el que mayor cantidad de gestiones generó durante el 2009, se consideró oportuno analizar el comportamiento por materia y motivo de la gestión.

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, en cuanto a relevancia numérica, la mayor cantidad de gestiones tramitadas por la Contraloría durante el 2009 se relacionó con la materia de Pensiones Alimentarias con 1565, seguida por la materia laboral con 847 gestiones.

En cuanto a los motivos, el retardo judicial se mostró como la principal área de insatisfacción en el ámbito jurisdiccional.

GESTIONES TRAMITADAS DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR MATERIA Y MOTIVO DE LA GESTIÓN 2009															
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	Acc. Serv. ¹¹	Otro ¹²
TOTAL	4752	370	215	122	2566	60	171	136	75	114	64	291	260		221
Pensiones Alimentarias	1565	174	105	48	709	26	53	43	21	56	19	127	112	19	53
Laboral	847	25	24	6	639	4	16	32	6	8	2	37	35	4	9
Civil	839	60	39	14	517	6	14	16	18	19	19	36	27	8	46
Civil de Hacienda	214	14	9	11	146	0	4	1	2	5	2	12	2	1	5
Penal	302	29	6	21	115	9	9	12	4	3	14	21	20	10	29
Familia	260	17	4	10	138	1	13	11	5	8	4	15	13	8	13
Contencioso Adm.	131	6	6	1	97	1	1	3	3	3	1	4	1	3	1
Tránsito	142	15	5	3	42	7	14	6	3	6	1	8	11	7	14
Contravenciones	105	10	8	3	17	0	9	3	2	2	0	12	15	7	17
Agraria	91	11	3	1	62	0	0	0	0	1	1	2	4	1	5
Violencia Doméstica	97	5	0	1	8	2	24	5	8	0	1	13	12	7	11
Constitucional	96	1	2	1	64	0	4	3	3	2	0	3	3	5	5
No se registra materia ¹³	46	2	3	2	2	4	10	0	0	0	0	1	3	6	13
Notarial	6	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Penal Juvenil	11	1	1	0	5	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0
Niñez y Adolescencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

NOTAS:

- 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 Acc. Serv.: Accesibilidad a los servicios.
- 12 Las gestiones clasificadas en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los motivos de gestión establecidos.
- 13 Se registran gestiones a las cuales no se pudo asociar con ninguna materia en la Subcontraloría de Servicios de Heredia por relacionarse con despachos.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial.



2.5 Boletas de sugerencias

Se recibieron en total 3503 boletas de sugerencias durante el 2009, de las cuales 769 se tramitaron en el Segundo Circuito de San José, 665 en el Primer Circuito judicial de San José, 649 en Heredia, 476 en la Zona Atlántica, 410 en el Primer Circuito de Alajuela, 174 en Cartago, 149 en el Segundo Circuito de Alajuela, 89 en el Primer Circuito de la Zona Sur, 47 en Guanacaste, 40 en Puntarenas y 35 en el Segundo Circuito de la Zona Sur.

Seguidamente, se puede observar el cuadro que resume la percepción de las personas usuarias en relación con la calidad de la atención recibida por zona.

BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS SEGÚN LA ZONA Y LA CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA 2009						
ZONA	TOTAL	CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA				
		Muy Buena	Buena	Regular	Mala	No responde
TOTAL PORCENTAJE	3503	629	386	658	1606	224
	100,0%	18,0%	11,0%	18,8%	45,8%	6,4%
II Circuito Judicial de San José	769	106	79	140	396	48
I Circuito Judicial de San José	665	115	82	124	311	33
Heredia	649	131	75	121	275	47
Zona Atlántica	476	112	44	85	186	49
I Circuito Judicial de Alajuela	410	92	46	62	184	26
Cartago	174	30	28	35	75	6
II Circuito Judicial de Alajuela	149	10	11	36	85	7
I Circuito Judicial de la Zona Sur	89	11	7	30	37	4
Guanacaste	47	6	0	10	31	0
Puntarenas	40	11	9	10	10	0
II Circuito Judicial de la Zona Sur	35	5	5	5	16	4

Fuente: Contraloría de Servicios

Según se puede ver, un 45% (1606) de las personas usuarias que visitaron oficinas judiciales y que utilizaron las boletas de sugerencias estimó que la atención recibida fue mala, mientras que solamente un 29% (1015) consideró que fue buena o muy buena.

En cuanto a las zonas, la tendencia de las personas usuarias a indicar que la atención fue mala, solamente excluye a la provincia de Puntarenas, donde la proporción de personas usuarias que estimaron que el servicio fue bueno o muy bueno fue superior.



BOLETAS DE SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ZONA Y CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA 2009					
ZONA	TOTAL	CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA			
		Rápido	Aceptable	Lento	No responde
TOTAL	3503	503	450	2260	290
PORCENTAJE	100,0%	14,4%	12,8%	64,5%	8,3%
II Circuito Judicial de San José	769	71	86	538	74
I Circuito Judicial de San José	665	106	88	428	43
Heredia	649	95	78	413	63
Zona Atlántica	476	88	61	288	39
I Circuito Judicial de Alajuela	410	73	61	235	41
Cartago	174	36	30	95	13
II Circuito Judicial de Alajuela	149	9	8	124	8
I Circuito Judicial de la Zona Sur	89	5	19	60	5
Guanacaste	47	5	3	39	0
Puntarenas	40	12	9	19	0
II Circuito Judicial de la Zona Sur	35	3	7	21	4

Fuente: Contraloría de Servicios

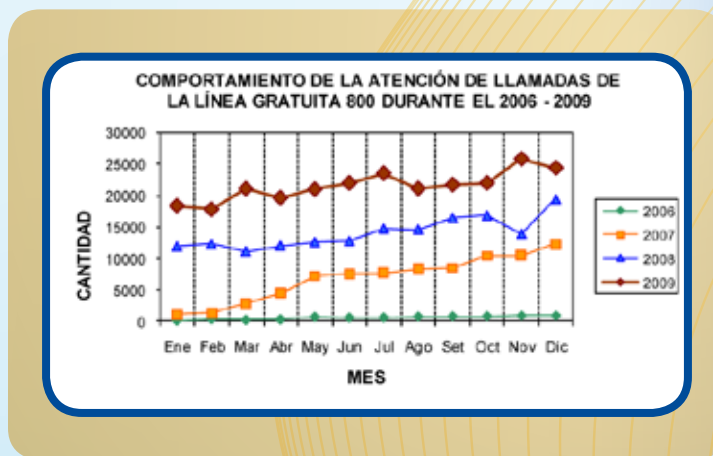
Como aspecto complementario, mediante las boletas de sugerencias se consulta a las personas usuarias que califiquen el tiempo de espera para ser atendidos. Los resultados a esta interrogante se presentan a continuación.

Se puede apreciar como un 64.5% (2260) de las personas usuarias considera que el tiempo de espera fue lento, tendencia que nuevamente se presenta para todas las zonas a excepción de Puntarenas.

2.6 Línea de Información Gratuita 800-800-3000

Durante el 2009, se atendieron en total 258.276 llamadas telefónicas mediante la línea de información gratuita 800 del Poder Judicial. Esta cantidad representa un incremento de 89.693 llamadas en relación con el 2008, año en el que se atendieron 168.583.

Desde el 2006, la línea de información 800 ha atendido 516.186 llamadas telefónicas de personas usuarias. El incremento a lo largo de los años se presenta a continuación, en forma gráfica.





Para el 2009, las personas usuarias de San José que utilizaron los servicios de la Línea 800 fueron 93.309 (36%), lo cual representa la mayor cantidad de llamadas recibidas. En cuanto a relevancia numérica, continúan las llamadas provenientes de personas usuarias de la provincia de Alajuela con 44.463 (17%), Heredia con 29.321 (11%), Guanacaste con 25.501 (10%), Limón con 19.573 (8%), Cartago con 15.518 (6%), la Zona Sur con un 15.730 (6%) y Puntarenas con un 14.861 (6%).

ZONA	TOTAL	%
SAN JOSÉ	93.309	36%
ALAJUELA	44.463	17%
HEREDIA	29.321	11%
GUANACASTE	25.501	10%
LIMÓN	19.573	8%
CARTAGO	15.518	6%
ZONA SUR	15.730	6%
PUNTARENAS	14.861	6%
TOTAL	258.276	100%

Fuente: Línea de Información 800

En cuanto al tipo de consulta, de las 258.276 llamadas que se recibieron en la Línea 800-800-3000, un 96% (248.701) correspondieron a consultas por concepto de depósitos judiciales, mientras que el 4% (9.575) se relacionaron con otro tipo de información del Poder Judicial.

TIPO DE CONSULTA	TOTAL	%
Depósitos Judiciales	248.701	96%
Otro tipo de información	9.575	4%
TOTAL	258.276	100%

Fuente: Línea de Información 800

3. PROYECTOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS

Para la Contraloría de Servicios, el 2009 fue un año que permitió desarrollar una labor más estratégica, no circunscrita únicamente a la atención de las gestiones, consistente en la participación en iniciativas y proyectos institucionales orientados a la mejora general de los servicios ofrecidos.

El proyecto de Gestión Integral de Acreditación y Calidad (GICA – Justicia), con el cual se pretende normalizar y acreditar el funcionamiento de las oficinas judiciales y el trabajo realizado por la Comisión de Accesibilidad, en la cual se analiza el servicio brindado a personas en condición de vulnerabilidad: personas adultas mayores, indígenas, privadas de libertad y otras, generan gran expectativa, como esfuerzos que permiten fortalecer el acceso a la justicia de estos habitantes.

A continuación se presentan las actividades más relevantes desarrolladas por la Contraloría de Servicios durante el 2009.



3.1 Participación en comisiones y redes

Como parte de su labor y con el objetivo de transmitir la experiencia que se ha obtenido mediante la atención de las inquietudes de las personas usuarias internas y externas, la Contraloría de Servicios participa activamente en las comisiones institucionales que se detallan seguidamente.

3.1.1 Comisiones de personas usuarias

Estas Comisiones constituyen órganos consultivos de la Contraloría que operan en varios circuitos judiciales del país. A través de estas se abre un canal de participación a la ciudadanía, pues en las reuniones periódicas sus integrantes (personas usuarias de la institución) hacen recomendaciones para la mejora de la institución. Son un elemento destacado en el proceso de abrir el Poder Judicial a la participación ciudadana y crecer a partir de las recomendaciones realizadas por profesionales que tienen una constante relación con los despachos judiciales y pueden, con visión crítica y equilibrada, brindar su opinión sobre las fortalezas y debilidades del servicio. Para el 2009, inició funciones una Comisión en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, la cual se unió a las existentes en San José, Alajuela, Heredia, Cartago, Guanacaste, Pérez Zeledón y la Zona Atlántica.



3.1.2 Comisión de Accesibilidad

La visión de la Comisión de Accesibilidad es “garantizar el acceso a una administración de justicia pronta y cumplida en igualdad de condiciones para los usuarios y las usuarias con discapacidad y un ambiente laboral accesible para todo el personal del Poder Judicial”. La Contraloría de Servicios participa activamente en esta Comisión, ayudando a visibilizar actos y hechos que contravengan lo dispuesto en la Ley 7600, así como colaborando en la aplicación y el seguimiento de las políticas para asegurar el acceso a las personas con discapacidad.



3.1.3 Subcomisión de la Persona Adulta Mayor

La Subcomisión de la Persona Adulta Mayor, perteneciente a la Comisión de Accesibilidad, tiene como propósito plantear acciones para brindar un mejor servicio a la persona adulta mayor. Entre los logros en esta materia se encuentran la aplicación de una serie de políticas institucionales que establecen los lineamientos básicos para que todos los despachos judiciales del país adecuen su servicio a las necesidades especiales de esta población, cuya finalidad es garantizar el adecuado acceso a la justicia de este grupo de personas.

3.1.4 Subcomisión de Poblaciones Indígenas

La coordinación de esta Subcomisión fue designada a la Contraloría, por disposición del Consejo Superior. Como parte de las actividades, se viene desarrollando un plan de trabajo que incluye importantes acciones como la capacitación de los servidores judiciales. Se han realizado visitas a poblaciones indígenas para divulgar información y escuchar inquietudes de las y los habitantes y se promueve la sensibilización a los y las funcionarias sobre el tipo de servicio que se les debe brindar. Así mismo,



se logró mediante el aporte de esta subcomisión, la aprobación por parte del Consejo Superior de las “Reglas prácticas para facilitar el acceso a la justicia” para las poblaciones indígenas y se desarrollaron acciones tendentes al cumplimiento del plan de trabajo aprobado.

3.1.5 Comisión de Valores

La Contraloría participa tanto en la Comisión de Valores del Poder Judicial, como en las Subcomisiones de cada Circuito Judicial, consciente de la relevancia que tiene la interiorización de los valores institucionales para el mejoramiento de la calidad del servicio. La labor de esta Comisión, mediante el diagnóstico de necesidades y promoción de valores institucionales, es un elemento vital en la construcción de una cultura que identifique y refleje al ser humano como eje central en la prestación de un servicio público de calidad, en el predomine el compromiso de los servidores para el cumplimiento óptimo de sus funciones.

3.1.6 Comisión Ambiental

Esta Comisión inició labores en forma reciente. Entre los temas que le competen se encuentran: el reciclaje, la gestión ambiental, la recolección y acopio de los desechos. La Contraloría apoya estos esfuerzos, debido a la importancia del compromiso institucional de proteger y hacer un uso racional de los recursos, promoviendo acciones que reduzcan el impacto ambiental negativo que pueden producir las labores que se realizan.

3.1.7 Comisión de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)

Esta Comisión se encarga de coordinar la adecuada aplicación de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos, promueve y apoya el funcionamiento del Centro de Resolución Alternativa de Conflictos del Poder Judicial, alternativa importante que contribuye al descongestionamiento de los despachos judiciales y la mayor satisfacción de las partes en conflicto. Para ello, la Comisión analiza medidas para fortalecer el uso de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en la institución, valora su impacto y plantea lineamientos para mejorar su efectividad.

3.1.8 Redes contra la Violencia Intrafamiliar

Adicionalmente, a través de las oficinas regionales de la Contraloría, se participa activamente de las Redes Interinstitucionales contra la Violencia Intrafamiliar de Goicoechea, Curridabat, Cartago, Valverde Vega y Naranjo. El aporte de la Contraloría de Servicios permite propiciar canales de comunicación eficientes entre las dependencias del Poder Judicial con las instituciones locales encargadas de la atención de casos de violencia doméstica y, a la vez, facilita la retroalimentación sobre los servicios que reciben las personas usuarias.

3.2 Acercamiento a las comunidades

En virtud de una concepción del servicio que reconoce al ser humano como eje central, que promueve la humanización, que pretende la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias y un acceso equitativo a la justicia, la Contraloría de Servicios ha venido promoviendo actividades de acercamiento a las comunidades, desde su creación, en el 2002.

Como parte de su labor, la sede central y sus oficinas regionales participaron en el 2009, en diversas actividades de acercamiento a las comunidades, con el objetivo de informar ampliamente sobre los servicios institucionales y la función de la propia Contraloría. El detalle de las actividades se puede apreciar a continuación.





SEDE DE LA CONTRALORÍA	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN
Goicoechea (II CJSJ)	Feria del "Día Mundial del Medio Ambiente"	Municipalidad de Goicoechea y la Red Interinstitucional contra la Violencia Intrafamiliar de Goicoechea
Goicoechea (II CJSJ)	Capacitación sobre "Ofensores Sexuales" menores de edad impartida por la Dra. Mayra Carmona del Hospital Calderón Guardia.	Red Interinstitucional contra la Violencia Intrafamiliar de Goicoechea.
Goicoechea (II CJSJ)	Capacitación en el tema de Violencia a las y los miembros de la Red Interinstitucional contra la Violencia Intrafamiliar de Goicoechea	Juzgado de Violencia Doméstica del II CJSJ
Cartago	Semana de la salud en los Tribunales de Cartago.	Unidad Administrativa del Circuito Judicial de Cartago y Servicio Médico de Empleados del I Circuito Judicial de San José
Cartago	Feria de espacios de participación ciudadana.	Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
Cartago y San José	Acercamiento a poblaciones indígenas	Subcomisión de Poblaciones indígenas, Subcomisión Adulto Mayor, Comisión de Accesibilidad.
Cartago	Expoferia Ambiental Turrialba 2009	Municipalidad de Turrialba, Instituto Costarricense de Electricidad y Centro Agronómico de Investigación y enseñanza (CATIE)
San Carlos (II CJ Alajuela)	Visita a la comunidad indígena Maleku, en el cantón de Guatuso.	Subcomisión de Poblaciones Indígenas y CONAMAJ
San Carlos (II CJ Alajuela)	Feria de servicios para la persona usuaria San Carlos 2009	Coordinación interna.
Zona Atlántica	Feria de espacios de participación ciudadana.	Municipalidad de Pococí y Municipalidad de Limón
Alajuela (I CJ Alajuela)	Feria de espacios de participación ciudadana en Palmares.	Instituto Costarricense de Electricidad
Alajuela (I CJ Alajuela)	Feria de Servicios	Contralorías de Servicios de Instituciones Públicas de Alajuela
Alajuela (I CJ Alajuela)	Día Internacional de la no Violencia contra la Mujer	Red Interinstitucional contra la Violencia Intrafamiliar de Valverde Vega
Alajuela (I CJ Alajuela)	Actividad de orientación y divulgación sobre violencia intrafamiliar dirigida a centros de enseñanza primaria y secundaria de Naranjo	Red Interinstitucional contra la Violencia Intrafamiliar de Naranjo
Pérez Zeledón (I CJ Zona Sur)	Feria de espacios de participación ciudadana.	Instituto Costarricense de Electricidad
Pérez Zeledón (I CJ Zona Sur)	78 Aniversario del Cantonado de Pérez Zeledón	Municipalidad de Pérez Zeledón
Heredia	Cuarto Festival de las Flores	Instituciones de la provincia de Heredia.
Heredia	Feria de espacios de participación ciudadana.	Instituto Costarricense de Electricidad
Guanacaste (Liberia)	Feria de espacios de participación ciudadana.	Instituto Costarricense de Electricidad
Guanacaste (Santa Cruz)	Feria de espacios de participación ciudadana.	Instituto Costarricense de Electricidad

Fuente: Subcontralorías de Servicios



3.3 Charlas y capacitación

Otra de las labores principales de la Contraloría durante el 2009 consistió en ofrecer charlas a servidores y servidoras judiciales sobre temas de servicio, con el objetivo de fortalecer y sensibilizar a la población judicial en cuanto al trato hacia las personas usuarias, valores y directrices institucionales, entre otros temas.

Así mismo, también se participó en actividades informativas dirigidas a personas de las comunidades, estas con el objetivo de informar acerca de los servicios institucionales y específicamente de la labor de la Contraloría.

El detalle de las actividades se puede observar en la siguiente tabla.



CHARLAS Y CAPACITACIONES		
Fecha	Tema	Público Meta
15 de mayo 2009	Servicio Público de Calidad.	Defensa Pública. Participaron 30 Defensores Públicos de diferentes lugares del país.
20 de mayo 2009	Funciones de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.	Servidores y servidoras de la Municipalidad de Nicoya.
21 de mayo 2009	Información General de la Contraloría de Servicios y el Poder Judicial.	Actividad dirigida a personas usuarias de la localidad de Sarchí. La charla se enmarca dentro del plan de trabajo de la Red contra la Violencia Doméstica de la zona (27 participantes).
30 de mayo de 2009	Funciones de la Contraloría de Servicios y trámite de las inconformidades de las personas usuarias.	Defensa Pública de Limón.
4 de junio 2009	Servicio Público de Calidad.	Defensa Pública. Participaron 30 asistentes de la Defensa Pública de San José
16 de junio 2009	Calidad en la Prestación del Servicio.	Servidores de planta de la Asociación Nacional de Empleados Judiciales (ANEJUD).
16 de junio 2009	Funciones de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.	Red Interinstitucional para la Atención y la Prevención de la Violencia Intrafamiliar del Cantón Central de Cartago.
24 de junio 2009	Servicio Público de Calidad.	Servidores de los Tribunales de Justicia de Liberia.
25 de junio 2009	Servicio Público de Calidad.	Servidores de los Tribunales de Justicia de Nicoya.
26 de junio 2009	Servicio Público de Calidad.	Servidores de los Tribunales de Justicia de Santa Cruz.



CHARLAS Y CAPACITACIONES		
Fecha	Tema	Público Meta
26 de agosto 2009	Charla "Atención al usuario" impartida por el Lic. José Vicente Martínez Oporto de la Escuela Judicial.	Servidores y servidoras judiciales de Liberia.
27 de agosto 2009	Charla "Atención al usuario" impartida por el Lic. José Vicente Martínez Oporto de la Escuela Judicial.	Servidores y servidoras judiciales de Santa Cruz.
28 de agosto	Charla "Atención al usuario" impartida por el Lic. José Vicente Martínez Oporto de la Escuela Judicial.	Servidores y servidoras judiciales de Nicoya.
24 de septiembre 2009	Objetivos y funciones de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.	Mujeres de la comunidad de Oreamuno de Cartago.
2 de octubre 2009	Valores.	Servidores y servidoras judiciales del Juzgado de Violencia Doméstica de Pérez Zeledón.
23 de octubre 2009	Charla "Atención al usuario" impartida por el Lic. José Vicente Martínez Oporto de la Escuela Judicial.	Servidores y servidoras judiciales de Pococí.
27 de octubre de 2009	Charla "Atención al usuario" impartida por el Lic. José Vicente Martínez Oporto de la Escuela Judicial.	Servidores Judiciales de Limón.

Fuente: Subcontralorías de Servicios

3.4 Información y orientación a las personas usuarias

Para lograr una adecuada participación ciudadana un requisito indispensable es el empoderamiento mediante el conocimiento. La Contraloría ha identificado que existen necesidades de información insatisfechas, lo cual ocasiona desconocimiento por parte de las personas usuarias sobre los servicios que brinda la institución, razón por la cual se ha coordinado con diferentes oficinas judiciales para elaborar materiales impresos que llenen ese vacío.

No obstante, concedores de las políticas institucionales de aprovechamiento de los recursos y ahorro de papel, la Contraloría de Servicios ha buscado alternativas para transmitir la información a las personas usuarias, entre las cuales se encuentra la actualización de contenidos en la página Web de la Contraloría de Servicios, donde se han puesto a disposición de las personas usuarias información de los servicios institucionales en formatos accesibles. Con ello se espera reducir, aunque no se pueda eliminar del todo, el uso de papel para la impresión de materiales.

Con la idea de orientar a las personas usuarias extranjeras, se realizó una impresión de la información general de la Contraloría de Servicios en idioma inglés denominado "Judicial Branch Service Auditor's Office". Adicionalmente, se coordinó con la Fiscalía de Ejecución de la Pena y Fiscalía de Asuntos Indígenas para la impresión de materiales informativos referentes a las materias que atiende cada oficina.





En la Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José, se realizó una revisión, actualización y reimpresión de materiales informativos para las materias de Pensiones Alimentarias, Tránsito y Violencia Doméstica.

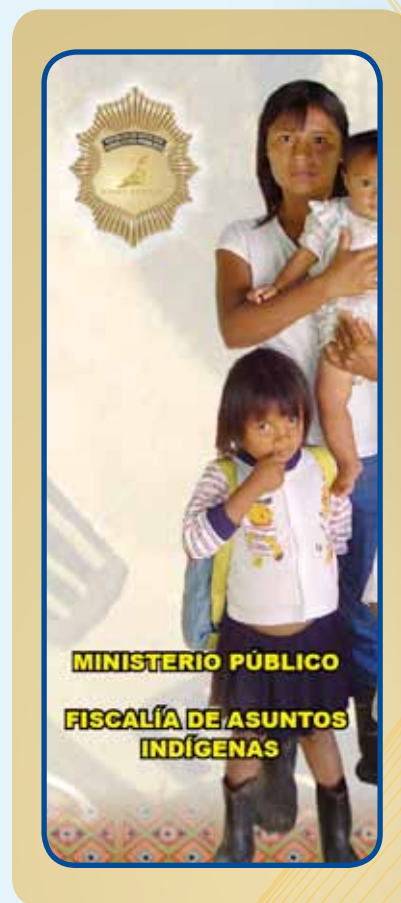
Otro esfuerzo realizado para facilitar a las personas usuarias su contacto con la institución se presentó con la iniciativa de la Subcontraloría de Servicios de Heredia de realizar una recopilación de la información general sobre las instituciones que brindan atención a poblaciones en condición de vulnerabilidad en esa provincia. La información recopilada permitió conformar un directorio que fue distribuido a las personas usuarias, servidores y servidoras judiciales y representantes de redes e instituciones atinentes. Dicho trabajo fue replicado por las restantes Contralorías del país y se espera que, para inicios de 2010, se inicie el proceso de impresión y distribución de estos materiales.

3.4.1 Puesto de información y orientación en el vestíbulo del edificio de la Plaza de la Justicia en el Primer Circuito Judicial de San José

A partir del mes de noviembre de 2009 y con la finalidad de orientar a las personas usuarias que visitan las oficinas judiciales ubicadas en el edificio de la Plaza de la Justicia (OIJ), en el Primer Circuito Judicial de San José, se instaló, con personal de la Contraloría de Servicios, un puesto de información a manera de plan piloto por un período de tres meses.

Para los primeros dos meses de funcionamiento (noviembre y diciembre), se han atendido 2384 personas usuarias, 1059 durante el mes de noviembre y 1325 durante el mes de diciembre de 2009. Las principales consultas atendidas se relacionan con la ubicación de oficinas judiciales y trámites que éstas realizan.

Los resultados preeliminares son alentadores, no obstante se espera un crecimiento en la cantidad de personas usuarias que hagan uso de este nuevo servicio durante el 2010.





3.5 Aportes al proyecto GICA – Justicia

Concientes de la importancia institucional del desarrollo del Proyecto GICA – Justicia (Gestión Integral de Calidad y Acreditación) para el Poder Judicial, la Contraloría de Servicios se ha comprometido a ofrecer colaboración para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En ese sentido, durante el 2009 se aplicaron 1200 encuestas a personas usuarias de la institución en diferentes partes del país, cuya información posteriormente fue tabulada y procesada para facilitar el proceso de análisis, como una colaboración al proyecto.

Adicionalmente, se contribuyó en la tabulación de formularios aplicados a las personas participantes en los Talleres de Participación Ciudadana organizados durante todo el año por los gestores del proyecto y se completaron bases de datos con la información de los participantes en cada uno de estos talleres realizados.

Es firme el apoyo de la Contraloría de Servicios a esta iniciativa, dado que en ésta se plantean acciones que producirán como resultado la regularización y estandarización de los servicios, establecimiento de plazos razonables y estándares de calidad en la prestación de los servicios, en procura de la excelencia mediante el proceso de acreditación de los despachos judiciales.

3.6 Ampliación del horario de atención y de los servicios de la Línea de Información Gratuita 800-800-3000

Tomando en consideración el horario de trabajo diferenciado de algunas sedes regionales del Poder Judicial en relación con las de la meseta central, mediante un plan piloto iniciado durante el mes de noviembre de 2009 y con la autorización del Consejo Superior, se amplió el horario de atención de la Línea telefónica de atención Gratuita del Poder Judicial (800-800-3000) media hora en la mañana y media hora en la tarde. De esta manera, el servicio se brinda de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua, de lunes a viernes. Esta medida ha tenido como objetivo facilitar el mayor acceso de las personas usuarias a este servicio de consulta y permitir la atención de una mayor cantidad de llamadas diarias.

Al analizar la cantidad de llamadas atendidas en los períodos comprendidos de 7:00 a 7:30 a.m. y de 4:30 p.m. a 5:00 p.m., se atendieron 1960 personas usuarias.

Además, se evidenció un aumento en la cantidad de consultas atendidas durante diciembre (1056) en relación con el mes de noviembre de 2009 (904), situación que hace pensar que la cantidad de personas usuarias que utilicen el servicio en el horario ampliado aumentará conforme se presente una divulgación adecuada de este.

Para el 2010, se analizará nuevamente la posibilidad de continuar aumentando las horas de servicio y así beneficiar a una mayor cantidad de personas usuarias. Adicionalmente, para ese año se ampliará la información que se brinda a través de esa línea, lo que se espera tendrá un impacto positivo en la cantidad de personas usuarias atendidas directamente por las oficinas judiciales, contribuyendo así a la disminución de la cantidad de personas que acuden y se comunican por teléfono con los despachos judiciales.

3.7 Temas analizados en relación con el mejoramiento de los servicios

Mensualmente, los Contralores y las Contraloras Regionales realizan una reunión para analizar y revisar temas relacionados con los servicios institucionales e identificar alternativas de solución a aquellos que se encuentran dentro del ámbito de competencia de la Contraloría de Servicios.



Entre los temas revisados durante el 2009 se encuentran los siguientes:

TEMA	ACCIÓN
Obligatoriedad de las oficinas judiciales de incluir en el sistema de gestión la información referente a lugar de trabajo, sexo, fecha de nacimiento, profesión u oficio, discapacidad, estado civil, número de cédula y lugar de residencia.	<p>Se realizaron consultas a las oficinas judiciales en relación con el cumplimiento de la directriz. Como resultado, se identificó que los despachos solicitan la información a las personas usuarias en los casos donde tienen acceso a ellas.</p> <p>En los casos donde no se identifica un cumplimiento efectivo se reiteró la importancia de recabar la información.</p>
Necesidad de incentivar en las personas usuarias el uso de las computadoras de autoconsulta como mecanismo de descongestión de las oficinas judiciales.	Durante los meses de agosto y setiembre de 2009, se realizó un monitoreo en todos los circuitos judiciales que disponen de este sistema. Como producto de este monitoreo, la Contraloría de Servicios, a través de sus regionales, retomó los esfuerzos de divulgación y acompañamiento a las personas usuarias. Se realizará un informe de seguimiento durante el primer semestre de 2010.
Acceso mediante el sistema de autoconsulta de expedientes a la información referente al estado de procesos de Pensión Alimentaria.	Esta necesidad de las personas usuarias fue identificada mediante el monitoreo realizado durante los meses de agosto y setiembre de 2009. El tema será analizado, para determinar si es posible que la institución autorice este acceso.
Confección de certificaciones a menores de edad no beneficiarios de Pensión Alimentaria para optar por una beca del Ministerio de Educación, desde las sedes regionales.	La necesidad se hizo de conocimiento de la Dirección Ejecutiva, instancia que autorizó que el servicio se brinde a las personas usuarias, sin que deban viajar de las provincias a San José.
Aplicación en las oficinas judiciales de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Ley N° 8220) en cuanto a la solicitud a las personas usuarias de aportar certificaciones cuando éstas vencen por el tiempo que demoran los despachos en dar trámite a los expedientes.	<p>A través de las sedes de la Contraloría se consultó a las oficinas judiciales lo siguiente: 1) Si las certificaciones se solicitaban tomando en consideración el tiempo de vencimiento de las mismas y el tiempo que le tomaría al Juzgado resolver para que no se vencieran y 2) En el caso de que, por lentitud del despacho, se venza la certificación, si ellos asumen la solicitud del documento o lo debe hacer la persona usuaria.</p> <p>Luego de realizar las respectivas consultas, se obtuvo como respuesta de los despachos que, en términos generales y salvo algunas casos excepcionales, resuelven tomando en consideración el plazo de vencimiento de las certificaciones y que de existir algún caso en que tal plazo se cumple por razones atribuibles al despacho, el documento se solicita directamente a la instancia que lo expide.</p>
Necesidad de divulgar la existencia, a nivel institucional, de intérpretes en lenguajes indígenas.	Se solicitó la colaboración del Departamento de Prensa y Comunicación Institucional, el cual realizó la divulgación del servicio. Adicionalmente, a través de las personas integrantes de la Subcomisión de Pueblos Indígenas, se ha transmitido la información a las oficinas judiciales.
Reducción de los tiempos de espera para la entrega de las hojas de juzgamientos (hojas de delincuencia) en las Unidades Administrativas Regionales	La Dirección Ejecutiva y el Registro Judicial implementaron un sistema electrónico que permite entregar las hojas de juzgamientos a las personas usuarias en 20 minutos o menos, cuando anteriormente tardaban días.
Conocimiento por parte de los funcionarios de la existencia de las listas oficiales de peritos judiciales en la página de intranet de la Dirección Ejecutiva.	Se divulgó la información mediante las oficinas regionales de la Contraloría de Servicios.



TEMA	ACCIÓN
Horarios de atención al público y obligación de dar trato preferencial a personas con discapacidad.	Se incluyó este tema como parte de las charlas de Servicio Público de Calidad que realiza la Contraloría de Servicios.
Identificación de despachos judiciales en los que sería recomendable que la Comisión de Resolución Alternativa de Conflictos valorara su intervención en virtud de la alta cantidad de circulante.	Se sugirieron a la Comisión los nombres de los despachos, en los cuales la Contraloría había identificado retardo judicial.
Identificación de oficinas judiciales para las que se sugiere, en virtud de las cargas de trabajo, ambiente laboral y relación con las personas usuarias, que se les ofrezca el curso "Estilos de Vida Saludables".	Se identificaron los despachos y se remitió el listado para conocimiento del Consejo Superior.
Alcances de la designación de Defensores Públicos para personas usuarias de procesos de Tránsito.	Se efectuó la consulta a la Defensa Pública con el fin de brindar la información a las personas usuarias interesadas.
Situación de los servicios de fotocopiado en las sedes del poder judicial y alternativas para la reducción de tiempos de espera.	Se monitoreó el servicio brindado a las personas usuarias que utilizan las filas rápidas (menos de 10 ó 20 copias) en relación con el tiempo de espera. Producto de esto, se plantearon sugerencias verbales a los encargados de los servicios.
Falta de uniformidad y dificultad de comprensión de los formularios utilizados por los Juzgados de Pensiones Alimentarias para que las personas usuarias soliciten las órdenes de apremio corporal.	Se transmitió la inquietud a la Comisión de Familia, con el fin de que fuera analizada. Además, se suministró a dicha Comisión una recopilación de los diversos formularios que utilizan los despachos judiciales, con la solicitud de que fueran revisados y simplificados, para la más fácil comprensión de las personas usuarias.
Alcances y limitaciones de la información que se le puede brindar a las personas usuarias por teléfono en materia de Pensiones Alimentarias.	Se remitió la consulta a la Comisión de Familia.
Cumplimiento en las oficinas judiciales de las políticas institucionales para la atención de personas adultas mayores.	Mediante visitas de los Contralores a las diferentes oficinas judiciales, se ha constatado el cumplimiento de dichas directrices.
Alternativas de ayuda económica para las personas usuarias víctimas de delitos.	Se brinda información a las personas usuarias acerca de la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público.
Condiciones de uso del sistema JAWS para personas con discapacidad visual en las computadoras de autoconsulta del Poder Judicial.	Se ha identificado la necesidad de mejorar algunos aspectos relativos al uso de este sistema, tema que se encuentra a cargo de la Subcontralora del Segundo Circuito.



TEMA	ACCIÓN
Revisión de los resultados de la encuesta de percepción de los servicios aplicada por el Poder Judicial a las personas usuarias de todo el país.	Los resultados fueron revisados y analizados.
Cumplimiento de las directrices institucionales sobre la correcta presentación personal de los servidores y servidoras judiciales.	Se recabó información sobre este tema, con el fin de de hacer del conocimiento del Consejo Superior las inquietudes que ha generado el incumplimiento de las directrices sobre vestimenta en los circuitos judiciales.

4. PRINCIPALES PROBLEMAS DE SERVICIO IDENTIFICADOS

4.1 Retardo en los Juzgados Laborales

Durante el 2009, se evidencia aún la inconformidad de personas usuarias, principalmente aquellas en condición de vulnerabilidad (personas adultas mayores, personas enfermas o carentes de recursos), en relación con la duración de los procesos laborales y el retraso que se observa en algunos expedientes, por lo que se estima conveniente dejar constancia de esta inquietud y del interés de conocer los resultados de las medidas más recientes adoptadas con el fin de disminuir este problema.

Si bien se reconocen los esfuerzos institucionales en cuanto a este tema, deben aún evaluarse los resultados que se obtengan mediante las medidas implementadas para combatir el retardo. Además, constatar si se están cumpliendo las políticas de atención a las personas en condición de vulnerabilidad en estos juzgados, inquietud que ha sido transmitida a la Comisión de esa jurisdicción.

Asimismo, no se tiene conocimiento de medidas efectivas para el cumplimiento de los plazos de resolución establecidos, sino que los casos se atienden en forma casuística, conforme a los reclamos interpuestos por las partes.

4.2 Oportuna confección de órdenes de apremio corporal, reducción de tiempos de espera excesivos y mejor acceso a la información en Pensiones Alimentarias.

Los despachos de Pensiones Alimentarias en todo el país atienden a una gran cantidad de persona usuarias, reflejo de una creciente demanda de los servicios.

Quienes han acudido a la Contraloría demandan mejor atención en estos despachos, reducción de tiempos de espera y plazos para la confección de las órdenes de apremio, así como mejoras en la información que brindan.

Las inquietudes específicas sobre esta materia se transmitieron a la Comisión de Familia, la cual se encuentra valorándolas, con el fin de garantizar tiempos de respuesta apropiados a las personas usuarias.

4.3 Retardo en los Juzgados Especializados de Cobro.

La apertura de los Juzgados Especializados de Cobro generó la expectativa de una mayor celeridad de los servicios, sin embargo, la imposibilidad inicial de satisfacer la demanda ha generado reclamos por parte de las personas usuarias.

No obstante, se está a la espera de valorar, en el 2010, el servicio que brindan estos despachos, con el fin de constatar si las medidas que se han adoptado para reducir los plazos de tramitación y resolución producen los resultados previstos.



Tiene nuestra oficina pendiente el análisis de este tema, el cual se considera relevante dados los obstáculos que han enfrentado estos juzgados para la atención oportuna de los asuntos sometidos a su conocimiento.

4.4 Necesidad de revisar la estrategia de comunicación institucional interna y externa.

Esta Contraloría estima indispensable que se efectúe una revisión de la estrategia de comunicación institucional interna y externa, dado que se ha observado y constatado que los medios de comunicación disponibles no están siendo aprovechados en forma óptima, para garantizar la debida comunicación de las servidoras y servidores judiciales, en cuanto a los temas de su interés, así como las directrices institucionales.

Es evidente el esfuerzo que se realiza por transmitir la información mediante pizarras informativas e Intranet, pero a pesar de ello los servidores no siempre se encuentran adecuadamente informados sobre los temas que les conciernen.

El correo electrónico, por ejemplo, muestra evidencias de saturación que se observan cuando los mensajes no son leídos oportunamente, son suprimidos sin leer o no son contestados por los destinatarios. La cantidad de mensajes que se transmiten por ese medio se ha incrementado considerablemente y es frecuente escuchar comentarios acerca de las dificultades de tiempo y recursos para atender la correspondencia que llega por ese medio.

A lo externo, se observa que no se ha logrado una adecuada divulgación de temas de interés de las personas usuarias, especialmente en lo que concierne a la mayoría de acciones institucionales que se realizan para el mejoramiento del servicio y sus resultados.

Como la estrategia de comunicación no debe ser estática, sino que debe modificarse conforme a las necesidades de los emisores y destinatarios de los mensajes, resulta importante una evaluación periódica de los esfuerzos que se realizan relacionados con este tema.

5. RECOMENDACIONES

5.1 Retardo Judicial y ausencia de plazos de resolución.

Con todo respeto esta Contraloría reitera a las autoridades superiores del Poder Judicial que, con el fin de dar respuesta adecuada a los reclamos por retardo judicial y poder valorar más apropiadamente las gestiones que por ese motivo interponen las personas usuarias, deben realizarse esfuerzos tendentes al establecimiento de plazos razonables de tramitación y resolución para los diferentes tipos de procesos judiciales.

No resulta conveniente que, para que se reconozca el retardo en el caso concreto, éste deba ser evidente y excesivo, y que la atención de este problema se circunscriba a la "prioridad" que el despacho brinde al proceso concreto. Las personas usuarias no quedan satisfechas con las explicaciones que se brindan respecto a los motivos del retardo y aún cuando, debido a su reclamo, su asunto es resuelto con mayor prontitud, los efectos perjudiciales que ocasiona a las partes el prolongado trámite de su expediente no pueden ser contrarrestados o compensados.

Se encuentra, por tanto, responsable la institución del incumplimiento del precepto constitucional que consagra el derecho a una justicia pronta (artículo 41 constitucional), cuya vulneración no admite, desde el punto de vista constitucional, justificación alguna.

Debe indicarse que ese establecimiento de plazos permitirá justificar ante las partes los tiempos de duración requeridos para los procesos y evidenciar si el retardo ha sido imputable o no a la institución.

Confía esta Contraloría en que los esfuerzos que actualmente se realizan en el tema de gestión integral de calidad y acreditación, a través del proyecto GICA, conduzcan al establecimiento de estos plazos y, además, se insta a las Comisiones del Poder Judicial encargadas de cada materia a contribuir a la determinación de los plazos que puedan establecerse para cada materia y tipo de trámite o proceso.



5.2 Falta de uniformidad en los procedimientos jurisdiccionales.

Las notorias diferencias en cuanto a los procedimientos jurisdiccionales y administrativos que existen entre despachos de la misma materia ocasionan inseguridad y confusión a las personas usuarias.

Se recomienda retomar los esfuerzos para la identificación de modelos de gestión apropiados, los cuales orienten la labor de cada despacho, permitan identificar y extender las buenas prácticas, así como lograr criterios claros y más uniformes relacionados con la prestación de los servicios públicos.

Es comprensible que en las materias sujetas al principio de independencia judicial no resulte posible promover criterios similares. No obstante, no ha encontrado esta Contraloría explicación razonable para las palpables diferencias que existen entre un despacho y otro.

Se estima relevante la labor de las Comisiones de cada materia para promover la capacitación e intercambio entre las funcionarias y los funcionarios. Esto para identificar aquellos aspectos que puedan ser valorados como inconsistencias en la prestación del servicio público y explicar los que no lo sean, pues responden a criterios debidamente fundamentados.

Hasta el momento, la Contraloría ha remitido estas inquietudes a las Comisiones de la materia correspondiente, las cuales han brindado respuesta satisfactoria a las gestiones y, a solicitud de esta oficina, han emitido directrices.

Sin embargo, estos casos se han limitado a los que se originan en reclamos reiterados de las personas usuarias, por lo que se estima que el análisis debe realizarse en forma integral, mediante la revisión de procedimientos por materia, lo cual recomendamos sea promovido por las Comisiones institucionales.

5.3 Trato personal y telefónico a las personas usuarias.

Se reconocen los esfuerzos institucionales de sensibilización de las servidoras y servidores judiciales respecto al trato que brindan a las personas usuarias. Sin embargo, no se observa mejora sustancial en este tema, pues siguen siendo frecuentes los comentarios y reclamos por este motivo.

Recomendamos, por tanto, que el Departamento de Gestión Humana realice una evaluación del impacto de los cursos de inducción y capacitación virtuales, con el fin de determinar si esta herramienta es o no la más idónea para lograr un cambio actitudinal generalizado hacia las personas usuarias.

Las y los jefes han establecido políticas, directrices y acuerdos que responden plenamente al ideal de un trato humanizado hacia la persona usuaria, pero la experiencia cotidiana evidencia que este valor aún no ha sido interiorizado plenamente.

También estimamos conveniente recomendar que el tema sea incluido en las charlas, discursos y conversaciones que sostienen las y los jefes con el personal de la institución, sea con motivo de actos oficiales, visitas a los circuitos o cualquier otro.

5.4 Tiempos de espera excesivos para la atención del público.

Esta Contraloría no observa mejora en los tiempos de espera de los despachos en los que ello se presenta como motivo justificado de inconformidad de las personas usuarias.

Los despachos generalmente atribuyen los elevados tiempos de espera de las personas para ser atendidas a la falta de personal y exceso de trabajo.

Recomendamos que el Departamento de Planificación, en coordinación con otras instancias, como pueden ser la Inspección Judicial, la Auditoría, la Contraloría de Servicios y la Unidad de Control Interno, realice una evaluación específica de este tema en los despachos



de mayor afluencia del público en todo el país, con el objetivo de que se propongan medidas específicas de mejora de este aspecto del servicio.

La Contraloría puede suministrar la información que sobre este tema revelan las boletas de sugerencias y gestiones que han sido atendidas.

5.5 Evaluación y mejoramiento de la gestión de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial

Finalmente, consideramos conveniente dejar plasmada la importancia de la evaluación de la labor de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, en relación con el cumplimiento de los objetivos que establece su Reglamento de Creación.

Dada la imposibilidad de que se efectuara una evaluación externa, a principios del 2009 se solicitó al Departamento de Planificación la realización de un estudio de su estructura, con el fin de determinar si es la más adecuada para garantizar su funcionamiento eficiente.

Queda pendiente, sin embargo, un análisis de si la Contraloría, a través de las oficinas regionales, se ha constituido o no en un agente promotor de la mejora en los servicios, lo cual debe ser siempre su función, para no ser una mera oficina receptora de quejas, sin incidencia alguna en la gestión administrativa.

Se concluye este informe, reiterando nuestra firme creencia de que las Contralorías de Servicios deben ser protagonistas de los procesos de transparencia, rendición de cuentas y defensa de los Derechos Humanos.



Poder Judicial
Departamento de Artes Gráficas
B. 35720