

INFORME DE LABORES 2013

1. PRESENTACIÓN

El presente informe de labores, correspondiente al período comprendido entre los meses de enero y octubre de 2013 y constituye un mecanismo de rendición de cuentas de la gestión realizada por la Contraloría de Servicios.

En este documento se realiza una síntesis de la labor de esta dependencia, para dar cumplimiento a sus objetivos.

2. INFORMACION ESTADISTICA

A continuación se presenta un breve análisis de la información estadística más relevante generada durante el 2013, la cual comprende una interpretación cuantitativa de las variables registradas por la Contraloría de Servicios durante este período.

2.1 Gestiones tramitadas

Al 31 de octubre de 2013 se tramitaron en total 5.864 gestiones a nivel nacional, de las cuales 3.385 (58%) se recibieron en el primer semestre y las restantes 2.479 gestiones (42%) en el segundo semestre, lo que representa un promedio de 586 gestiones tramitadas por mes.

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

CANTIDAD DE GESTIONES TRAMITADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS POR AÑO 2002-2013													
AÑO/SEMESTRE	TOTAL	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*
TOTAL	51.348	1.394	3.584	4.964	4.804	4.874	4.827	4.731	6.113	5.249	5.556	5.252	5.864
Primer Semestre	27.717	446	1.550	2.603	2.488	2.511	2.435	2.448	3.204	3.367	3.386	3.279	3.385
Segundo Semestre	23.631	948	2.034	2.361	2.316	2.363	2.392	2.283	2.909	1.882	2.170	1.973	2.479

*Información actualizada al 31 de octubre

Como ha sido la tendencia en años anteriores, en el presente año las oficinas de la Contraloría del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José fueron las que mayor cantidad de gestiones registraron con 1.404 y 1.196, respectivamente. Estas dos oficinas, en conjunto, atendieron el 44% de la totalidad de gestiones tramitadas en el país y registraron un incremento del 26.5% en comparación con el año 2012.

En cuanto a la cantidad de gestiones ingresadas por sede, las Subcontralorías del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José, registraron el total más alto con 2.600 inconformidades entre ambas, seguida de Cartago (incluye Turrialba) con 623, Guanacaste (Liberia, Santa Cruz y Nicoya) con 514 gestiones tramitadas, Limón (incluye Guápiles) con 392, Heredia (incluye la Ciudad Judicial) con 383, Puntarenas con 360, Corredores (incluye Golfito, Osa y Coto Brus) con 302, Alajuela con 260, Pérez Zeledón con 218, y San Carlos con 212.

En el siguiente cuadro se detalla las áreas geográficas que aumentaron y disminuyeron sus inconformidades, en relación con los datos del 2012

Oficina	2012	2013	Variación	Porcentaje	Cantidad
San José	2055	2600	Aumenta	26,52%	+ 545
Cartago	662	623	Disminuye	5,89%	- 39
Guanacaste (Liberia, Nicoya, Santa Cruz)	475	514	Aumenta	8,21%	+ 39
Limón (Guápiles)	495	392	Disminuye	20,8%	- 103
Heredia (Ciudad Judicial)	362	383	Aumenta	5,8%	+ 21
Puntarenas	291	360	Aumenta	23,71%	+ 69
Corredores (Golfito, Osa, Coto Brus)	241	302	Aumenta	25,31%	+ 61
Alajuela	218	260	Aumenta	19,26%	+ 42
Pérez Zeledón	250	218	Disminuye	12,8%	- 32
San Carlos	203	212	Aumenta	4,43%	+ 9

*Información actualizada al 31 de octubre

2.2 Gestiones tramitadas por ámbito

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.

Nuevamente y como ha sido la tendencia en años anteriores, en el 2013 el comportamiento de las gestiones, de acuerdo con el ámbito al que pertenece el despacho u oficina judicial con el que se asocia la gestión, sitúa al ámbito jurisdiccional como principal fuente generadora de gestiones.

Para el 2013, el ámbito jurisdiccional representó el 82.59% (4.843) del total de las gestiones ingresadas en el año (5.864), seguido por el ámbito auxiliar con el 9.86% (578) y por último se tiene al ámbito administrativo con el restante 9.86% (578).

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.



PODER JUDICIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS



GESTIONES TRAMITADAS POR AMBITO
de enero a octubre 2013

Circuito	Total		Ámbito					
			Jurisdiccional		Administrativo		Auxiliar	
	Absol.	Relat.	Absol. ¹	Relat. ²	Absol.	Relat.	Absol.	Relat.
Total	5864	100	4843	82,59	443	7,55	578	9,86
San José ³	2600	100	2184	84	259	9,96	157	6,04
I C.J.S.J.	1404	100	1065	75,85	209	14,89	130	9,26
II C.J.S.J.	1196	100	1119	93,56	50	4,18	27	2,26
Heredia.....	383	100	287	74,93	18	4,7	78	20,37
Alajuela.....	472	100	395	83,68	21	4,45	56	11,86
I C.J. Alajuela	196	100	160	81,63	9	4,59	27	13,78
II C.J. Alajuela	213	100	181	85	6	2,8	26	12,2
III C.J. Alajuela	46	100	38	82,61	5	10,87	3	6,52
Circuito Grecia	17	100	16	94,12	1	5,88	0	0
Cartago.....	623	100	504	80,9	50	8,03	69	11,08
Cartago	557	100	471	84,56	40	7,18	46	8,26
Turrialba	66	100	33	50,00	10	15,15	23	34,85
Guanacaste.....	514	100	454	88,3	16	3,1	44	8,6
Santa Cruz	197	100	180	91,4	6	3	11	5,6
Liberia	274	100	241	88	8	2,9	25	9,1
Nicoya	43	100	33	76,7	2	4,7	8	18,6
Limón.....	392	100	322	82,1	29	7,4	41	10,5
I C.J. Zona Atlántica	171	100	141	82,5	12	7	18	10,5
II C.J. Zona Atlántica	221	100	181	81,9	17	7,7	23	10,4
Zona Sur.....	521	100	390	74,86	34	6,52	97	18,62
I C.J. Zona Sur	218	100	166	76,1	14	6,4	38	17,4
II C.J. Zona Sur	303	100	224	73,93	20	19,47	59	6,6
Puntarenas.....	359	100	307	85,5	16	4,5	36	10

Notas

¹Abol.: Absolutos

²Rel.: Relativos

³Incluye las 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 18 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 anexan al presente informe (ver anexo 1).

Asimismo, se realiza la labor de valorar las gestiones recibidas, mediante 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 2013 por motivo y valoración otorgada.

GESTIONES TRAMITADAS POR MOTIVO DE LA GESTIÓN Y VALORACIÓN OTORGADA
de enero a octubre 2013

MOTIVO DE LA GESTION	ABSOLUTOS				RELATIVOS			
	Total	Justificadas	Injustificadas	No Calificables	Total	Justificadas	Injustificadas	No Calificables
TOTAL	5864	3006	2168	690	100	41.06	35.22	23.72
Retardo Judicial	3366	2046	1245	75	100	60,78	36,99	2,23
Retardo Administrativo	357	165	182	10	100	46,22	50,98	2,80
Trato Inadecuado	260	29	20	211	100	11,15	7,69	81,15
Procedimientos Administrativos	255	103	128	24	100	40,39	50,20	9,41
² Múltiple	255	123	73	59	100	48,24	28,63	23,14
Accesibilidad a los servicios	246	83	103	60	100	33,74	41,87	24,39
Problemas de Información	226	76	78	72	100	33,63	34,51	31,86
Notificaciones	175	78	92	5	100	44,57	52,57	2,86
Extravío de expediente	98	69	27	2	100	70,41	27,55	2,04
Error Material	83	57	19	7	100	68,67	22,89	8,43
Improcedentes	79	0	9	70	100	0,00	11,39	88,61
Atención Lenta	57	31	9	17	100	54,39	15,79	29,82
Pérdida de documentos/evidencias	54	30	23	1	100	55,56	42,59	1,85
Incump. Directrices Institucionales	38	17	7	14	100	44,74	18,42	36,84
Inconformidad Oficina Reg.	30	7	16	7	100	23,33	53,33	23,33
Extravío de evidencias	15	7	6	2	100	46,67	40,00	13,33
Problemas de audio y grabación	4	1	2	1	100	25,00	50,00	25,00
² Otro	266	84	129	53	100	31,58	48,50	19,92

Notas

¹ Se registran en la categoría múltiple aquellas gestiones que cumplen con los criterios de dos o más motivos de gestión.

² Las gestiones clasificadas en la categoría otro, son aquellas que no corresponden a ninguno de los tipos de gestión establecidos. Además incluye las gestiones relacionadas con Accesibilidad a los servicios.

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

El “Retardo Judicial” continúa como el principal motivo de insatisfacción de las personas usuarias, ya que de las 5.864 gestiones, el 60.78% (3.366) corresponde a este motivo, lo que representa un incremento del 17.56% con respecto del año 2012, que cerró con un total de 2.863 gestiones solo por esta inconformidad.

Seguidamente se encuentran las gestiones registradas como “retardo administrativo” con un 6.09% (357), “trato inadecuado” con 4.43% (260), “procedimientos administrativos” y “múltiple con 4.34% cada una (255), “accesibilidad a los servicios” con 4.19% (246), “problemas de información” con 3.85% (226), “notificaciones” con 2.98% (175), extravío de expedientes” con 1.67% (98), “error material” con 1.41% (83), “improcedentes” con 1.34% (79) y las de “otro” con 4,53% (266). Los motivos de “atención lenta”, “Incumplimiento de directrices institucionales”, “Pérdida de documentos o evidencias” e “Inconformidad oficina Regional”, “Problemas de audio y grabación” registraron porcentajes inferiores al 1%.

En cuanto a la valoración de las gestiones, el 51.26% (3.006) se consideraron justificadas, el 36.97% de las mismas (2168), injustificadas y 11.76% (690) no calificables.

En relación con el motivo para el cual se registró la mayor cantidad de gestiones, que es el “Retardo Judicial”, un 60.78% (2.046) se valoraron como “justificadas”, un 36.98% (1.245) como “injustificadas” y el restante 2.22% (75) como “no calificables”.

Un dato importante de mencionar, es que al igual que en el 2012, el motivo de “Retardo Judicial” fue el que generó la mayor cantidad de gestiones, el siguiente cuadro hace una breve comparación al respecto:

Año	Retardo Judicial			Total
	Justificadas	Injustificadas	No Calificables	
2013	2.046	1.245	75	3.366
2012	1.629	1.162	72	2.863
Diferencia	417	83	3	503
Variación	+ 25.60%	+ 7.14%	+ 4%	+ 17.56%

2.4 Boletas de sugerencias

La boleta de sugerencia es una herramienta de la que disponen las personas usuarias para plasmar su percepción respecto a la labor que se realiza en los despachos judiciales que integran el Poder Judicial y que permite establecer ajustes o aplicar medidas para mejorar el servicio que se brinda.

Para el 2013 hasta el 31 de octubre, se recibieron en total 1256 boletas de sugerencia, de las cuales el 30.65% (385) se tramitaron en el Primer Circuito Judicial de San José, el 18.71% (235) se tramitaron en el Segundo Circuito de San José, el 18.55% (233) en Heredia, el 17.43% (219) en el Primer Circuito de Alajuela, el 4.30% (54) en la Zona Sur, el 3.90% (49) en la Zona Atlántica, el 3.50% (44) en Cartago, y el 2.94% (37) en Guanacaste, solo en la provincia de Puntarenas no se tramito boleta alguna.

El siguiente cuadro resume la percepción de las personas usuarias en relación con la calidad de la atención recibida por zona.

BOLETAS DE SUGERENCIA RECIBIDAS SEGÚN EL CIRCUITO JUDICIAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA
de enero a octubre 2013

CIRCUITO	TOTAL		PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN									
	Absolutos	Relativos	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		No responde	
			Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos
Total	1256	100	247	19,66	138	10,99	193	15,36	539	42,92	139	11,07
San José ¹	620	100	112	18,06	72	11,61	92	14,84	281	45,32	63	10,16
I C.J.S.J.	385	100	77	20	55	14,28	51	13,25	151	39,22	51	13,25
II C.J.S.J.	235	100	35	14,9	17	7,2	41	17,4	130	55,3	12	5,1
Heredia	233	100	46	19,74	29	12,44	40	17,16	90	38,62	28	12,01
Alajuela	219	100	43	19,63	18	8,22	28	12,78	103	47,03	27	12,33
I C.J. Alajuela	113	100	26	23	8	7,08	13	11,6	58	51,33	8	7,08
II C.J. Alajuela	66	100	9	13,6	8	12,1	11	16,7	31	47	7	10,6
III C.J. Alajuela	29	100	3	10,34	1	3,44	3	10,34	13	44,83	9	31,04
Circuito Grecia	11	100	5	45,45	1	9,09	1	9,09	1	9,09	3	27,27
Cartago	44	100	11	25	6	13,6	6	13,6	16	36,4	5	11,4
Guanacaste	37	100	14	37,8	3	8,1	8	21,6	11	29,7	1	2,7
Limón	49	100	14	28,57	5	10,2	9	18,37	15	30,61	6	12,24
Zona Sur	54	100	7	12,96	5	9,26	10	18,52	23	42,59	9	16,67
I C.J. Zona Sur	33	100	4	12,12	3	9,09	9	27,27	17	51,52	0	0
II C.J. Zona Sur	21	100	3	14,29	2	9,53	1	4,76	6	28,58	9	42,85
Puntarenas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Notas

¹ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia

Como se desprende del cuadro anterior, un 42.92% (539) de las personas usuarias que visitaron oficinas judiciales y que utilizaron las boletas de sugerencias, estimó que la atención recibida fue mala, mientras que un 19.66% consideró que la calidad del servicio brindado fue muy buena y solamente un 11% (138) estimó que fue buena.

En comparación con el 2012, la cantidad de personas usuarias que indicaron que la atención recibida fue mala aumento en 5, no obstante, porcentualmente ese rubro disminuyó en poco más de 3 puntos.

El siguiente cuadro resume la percepción de las personas usuarias en relación con el tiempo de espera.

**BOLETAS DE SUGERENCIA RECIBIDAS SEGÚN EL CIRCUITO JUDICIAL Y LA CLASIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA
de enero a octubre 2013**

CIRCUITO	TOTAL		CALIFICACION							
	Absolutos	Relativos	Rápido		Aceptable		Lento		No Responde	
			Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos
Total	1256	100	199	15,84	152	12,1	741	59	164	13,05
San José¹	620	100	88	14,19	64	10,32	396	63,87	72	11,61
I C.J.S.J.	385	100	63	16,36	48	12,47	216	56,1	58	15,06
II C.J.S.J.	235	100	25	10,6	16	6,8	180	76,6	14	6
Heredia	233	100	38	16,31	30	12,87	137	58,8	28	12,01
Alajuela	219	100	36	16,44	31	14,15	116	52,97	36	16,44
I C.J. Alajuela	113	100	22	19,47	20	17,7	54	47,78	17	15,04
II C.J. Alajuela	66	100	6	9,09	7	10,6	46	69,7	7	10,61
III C.J. Alajuela	29	100	2	6,89	3	10,34	16	55,17	8	27,59
Circuito Grecia	11	100	6	54,55	1	9,09	0	0	4	36,36
Cartago	44	100	9	20,5	7	15,9	22	50	6	13,6
Guanacaste	37	100	11	29,7	8	21,6	17	45,9	1	2,7
Limón	49	100	10	20,41	6	12,24	24	48,98	9	18,37
Zona Sur	54	100	7	12,96	6	11,11	29	53,8	12	22,22
I C.J. Zona Sur	33	100	4	12,12	4	12,12	23	69,7	2	6,06
II C.J. Zona Sur	21	100	3	14,28	2	9,52	6	28,57	10	47,62
Puntarenas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Notas

¹ Incluye oficinas centrales y las oficinas de la Periferia

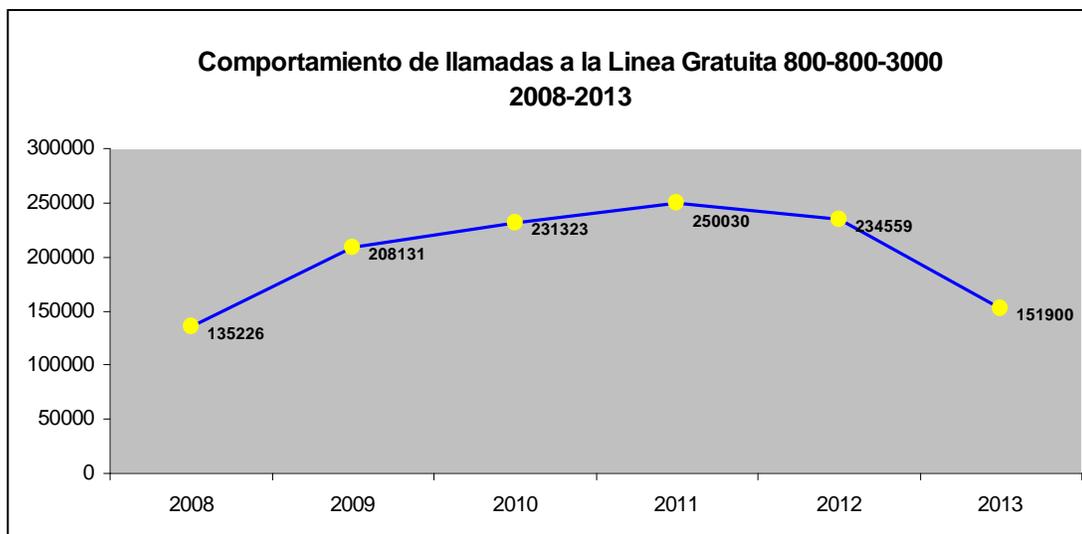
En cuanto a los tiempos de espera, se mantiene la tendencia de los años pasados, donde la persona usuaria muestra una disconformidad por la lentitud del servicio. Para el 2012 esta percepción cerró con un 61.8% (712), presentándose los porcentajes mas elevados en las oficinas judiciales del Segundo Circuito Judicial de San José y de la provincia de Alajuela con un 68.4% y un 57.5% respectivamente.

2.5 Línea de Información Gratuita 800-800-3000

Al finalizar el mes de octubre de 2013, se atendieron en total 151.900 llamadas de personas usuarias, lo que representa un promedio de 15.190 llamadas mensuales.

Al realizar una comparación con el año 2012, para el mismo período, se tiene que existe una disminución del 35.24%, lo que representa un total de 82.658 llamadas menos, no obstante, esta situación se debe al fortalecimiento de atención de consultas electrónicas, para lo cual se han dispuesto servidores de esa línea gratuita.

Desde el 2008, la línea de información 800 ha atendido un total de 1.211.169 llamadas telefónicas de personas usuarias. La curva de crecimiento a lo largo de los años se presenta a continuación, en la siguiente gráfica:



En el siguiente cuadro se detallan los porcentajes, de la totalidad de llamadas efectuadas por zona.

**CANTIDAD DE LLAMADAS INGRESADAS A LA LÍNEA GRATUITA 800
(PORCENTAJES POR ZONA)
de enero a octubre 2013**

Zona	Total	Porcentaje
San José	42491	27,97
Alajuela	32887	21,65
Guanacaste	16574	10,91
Puntarenas	14722	9,69
Limon	14399	9,48
Cartago	13863	9,13
Heredia	12312	8,11
Zona Sur	4652	3,06
Total	151.900	100,00

Fuente: Línea de Información 800

Como bien se puede observar, se evidencia el predominio de la zona de San José con un 27.97% del total de llamadas, en segundo lugar a Alajuela con un 21.65%, seguida de Guanacaste con un 10.91%, las zonas restantes no superan el 10% cada una.

En cuanto al tipo de consulta, de las 151.900 llamadas que se recibieron en la Línea 800-800-3000, un 94.57% (143.653) correspondieron a consultas por concepto de depósitos judiciales, mientras que el 5.43% (8.247) restante se relacionó con otro tipo de información del Poder Judicial.

**CANTIDAD DE LLAMADAS INGRESADAS A LA LÍNEA GRATUITA 800
POR TIPO DE CONSULTA
de enero a octubre 2013**

Tipo de consulta	Total	Porcentaje
Consultas SDJ	143.653	94,57%
Otro tipo de información	8.247	5,43%
Total	151.900	100.00%

Fuente: Línea de Información 800

2.6 Consultas por medios electrónicos

La Contraloría de Servicios tiene a disposición de las personas usuarias, consultas por diversos medios electrónicos a saber:

- Correo oficial: contraloriapj@poder-judicial.go.cr
- Atención al usuario Web (página principal del Poder Judicial)
- Formulario Web, ubicado en la página oficial de la Contraloría de Servicios
- Recepción de Gestiones (Sistema de Gestión Línea)
- Correo electrónico del servidor a cargo del proceso de consultas electrónicas

El siguiente cuadro detalla el movimiento de las consultas recibidas al 31 de octubre anterior:

Consultas Electrónicas	
Estado	Total
Tramitado	5.141
En trámite	2
Total general	5143

Fuente: Contraloría de Servicios

Según se desprende de la información del cuadro anterior, de las consultas recibidas en la Contraloría de Servicios por las personas que hacen uso de los medios electrónicos, se ha dado respuesta al 99.39% del total y solamente el 0.61% de las mismas se encuentran en trámite.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS Y PROYECTOS

A continuación se presentan las actividades más relevantes desarrolladas por la Contraloría durante el 2013.

3.1 Participación en comisiones y redes

Una de las labores más relevantes realizadas por la Contraloría de Servicios se relaciona con su participación activa en diferentes comisiones institucionales, mediante las cuales, se pueden realizar aportes importantes en relación con los servicios instituciones.

Durante el 2013, se participó en las siguientes:

- Comisiones de Personas Usuarias (San José, Heredia, Cartago, Puntarenas, San Carlos, Corredores, Pérez Zeledón y Guanacaste).
- Comisión y Subcomisiones regionales de Valores.
- Comisión de Acceso a la Justicia.
- Subcomisión de Personas Indígenas.
- Subcomisión de Afrodescendientes.
- Comisión de Transparencia.
- Consejo de Notables.
- Comisión de la Jurisdicción de Familia.
- Comité de Género de I Circuito Judicial de Cartago.

3.2 Acercamiento a las comunidades

Las actividades de acercamiento a las comunidades representan uno de los principales medios de divulgación e información hacia las personas usuarias de los servicios institucionales, lo cual constituye una función esencial de la Contraloría de Servicios.

Como parte de la labor durante el 2013, esta Contraloría de Servicios, a través de su sede central y oficinas regionales, participó en diversas actividades de acercamiento, donde se divulgaron los servicios institucionales y los que brinda esta oficina, además de recibir

gestiones y orientar a las personas participantes de estos espacios, en diferentes tramites judiciales. Se describen a continuación:

SEDE	ACTIVIDAD	COORDINACIÓN / DETALLES
Cartago	Conversatorio informativo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito de Cartago	El 5 de setiembre de 2013 se llevó a cabo un conversatorio informativo dirigido a los litigantes, personal judicial y público en general, en el cual se les explicó el accionar de dicha oficina, su alcance, objetivos, entre otros, con el fin de promocionar este servicio a la comunidad de Cartago.
Corredores	Radio Cultural / Ciudad Nelly, Corredores	Se dio a conocer a la población de la Zona Sur, las labores, funcionamiento y objetivos de la Contraloría de Servicios y se atendieron consultas de los radio oyentes.
Corredores	Labores, funcionamiento, metas y objetivos de la Contraloría de Servicios. Estructura orgánica del Poder Judicial.	Con la coordinación del INAMU, se ofrecieron charlas dirigidas al Grupo de Mujeres Emprendedoras de la Zona Sur, patrocinadas por el INAMU.
Goicoechea	“Moravia saludable”	El 14 de junio de 2013 se participó en el III Festival de la Salud “Moravia saludable”, el cual se realizó en el Parque de Moravia con el fin de promover medidas de higiene y de vigilancia para prevenir diferentes enfermedades en el cantón
Guanacaste	Charlas de la función de la Contraloría de Servicios en el INAMU	Dirigidas a todas la mujeres de líderes comunales del cantón de Liberia, se expuso las funciones de la Contraloría y se aclararon dudas e inquietudes que las personas usuarias tenían con respecto a la labor del Poder Judicial y de algunos procesos judiciales.
Heredia	Conversatorio: “Implementación de la Oralidad Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia”.	Se realizó el 23 de enero y participaron 35 personas entre los cuales estaban personas usuarias y abogados litigantes.
Heredia	Foro de Información llamado: “Intercambio de experiencias para identificar oportunidades de mejora en la gestión del Juzgado de Tránsito de Heredia.”	Se llevó a cabo el 24 de mayo y participaron 17 personas entre los cuales estaban personas usuarias y abogados litigantes.
Pérez Zeledón	Visitas a la Sede Judicial de Buenos Aires	Se ofreció información a las personas usuarias por medio de afiches y carteles, así como desplegados, tarjetas de presentación e información verbal, se atendió de forma personalizada a usuarios que venían de zonas alejadas, y deseaban evacuar diferentes consultas sobre la prestación del servicio que ofrece el Poder Judicial.

San Carlos	“Feria de Servicios Institucionales y de Organizaciones Comunes”	Realizada el 9 de abril, se atendió a más de 44 personas, a quienes se les brindó información sobre las funciones y objetivos de la oficina; derechos y deberes de la ciudadanía; así como la existencia de la Línea Gratuita de información 800-800-3000, entre otros datos relevantes de la institución.
Sede Central	“Feria Ciudadana del IMA en Alajuelita”	Realizada el 15 de marzo de 2013 en el cantón de Alajuelita. Se entregó material impreso referente a los servicios del Poder Judicial y la Contraloría de Servicios, así como la recepción de gestiones referentes a los servicios institucionales.
Sede Central	“Feria Ciudadana del IMAS en San ramón de Alajuela”	Realizada el 14 de junio de 2013 en San Ramón de Alajuela. Se entregó material impreso referente a los servicios del Poder Judicial y la Contraloría de Servicios, así como la recepción de gestiones referentes a los servicios institucionales.
Sede Central	“Feria del Usuario en Grecia, Alajuela”	Realizada el 13 de setiembre de 2013 en Grecia. Se entregó material impreso referente a los servicios la Contraloría de Servicios

Fuente: Contralorías de Servicios Regionales y sede central

3.3 Charlas

Otra de las labores realizadas por la Contraloría durante el 2013 consistió en ofrecer charlas a servidores judiciales y personal contratado por la institución sobre diversos temas relacionados con el servicio. Con el objetivo de fortalecer y sensibilizar a la población judicial en cuanto al trato hacia la persona usuaria, valores, directrices institucionales, atención a personas con algún tipo de discapacidad entre otros temas.

Se efectuaron varias charlas, lo cual contribuye a concientizar al servidor sobre la labor que realiza en la institución con el propósito de mejorar la atención que se les brinda a las personas usuarias.

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

CHARLAS		
LUGAR Y FECHA	TEMA	PÚBLICO META
17 de junio (Cartago)	“Servicio Público de Calidad”	Personal auxiliar, defensores y defensoras públicas de la Defensa Pública de Cartago
10 de octubre (Cartago)	“Servicio Público de Calidad”	Personal colaborador y a los jueces y juezas del Juzgado de Trabajo de Cartago
10 de octubre (Cartago)	Charla de inducción sobre técnicas para la correcta atención de personas usuarias	Personal meritorio, interino y de nuevo ingreso de los tribunales de Cartago.
Febrero (Goicoechea)	“Servicio Público de Calidad”	Dirección Ejecutiva.
Setiembre (Goicoechea)	Taller de Atención para las Personas Usuarias	Personal del Segundo Circuito Judicial de San José
Octubre (Goicoechea)	“Ética y Moral”	Personal del Segundo Circuito Judicial de San José.
21 de junio (Guanacaste)	Cómo atender una persona con discapacidad	Servidores(as) del I Circuito Judicial de Guanacaste.
28 de junio (Guanacaste)	Cómo atender una persona con discapacidad	Servidores(as) de los Tribunales de Santa Cruz.
28 de agosto (Guanacaste)	“Servicio Público de Calidad”	Servidores(as) de los diferentes despachos judiciales de Liberia
13 y 20 de setiembre (Heredia)	Atención a la persona usuaria	Servidores(as) judiciales de los Tribunales de Heredia, la Periferia y de la Ciudad Judicial.
11 de octubre	Inteligencia Emocional	Servidores y servidoras judiciales de Sarapiquí.
25 de octubre (Heredia)	Atención a la persona usuaria	Servidores(as) judiciales de la Periferia de Heredia.
15 y 21 de noviembre (Heredia)	Atención a la persona usuaria	Servidores(as) judiciales de Heredia, Periferia y de la Ciudad Judicial
16 de setiembre (Heredia)	Inteligencia Emocional	Servidores y servidoras judiciales de Sarapiquí
16 de julio (Limón)	Charla, referente a la atención prioritaria que se le debe brindar a las personas con algún tipo de discapacidad	Personal judicial de los Tribunales de Justicia de Pococí
4 de junio (San Carlos)	Conversatorio “información y orientación como un mecanismo de acceso a la justicia”	Personal del Juzgado de Menor Cuantía, del Juzgado Civil y Trabajo de San Carlos, de la Contraloría de Servicios Regional y del Ministerio de Trabajo local

Fuente: Contralorías de Servicios Regionales y sede central

3.4 Otros proyectos desarrollados

Adicionalmente a las labores ordinarias desarrolladas por la Contraloría de Servicios durante el 2013, se realizaron algunas acciones estratégicas con el propósito de garantizar el adecuado acceso a la justicia, principalmente de poblaciones en condición de vulnerabilidad. Estas acciones se describen brevemente a continuación:

3.4.1 Coordinación del Proyecto de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID) para la Subcomisión de Pueblos Indígenas del Poder Judicial.

En conjunto con la Subcomisión de Pueblos Indígenas y la Oficina de Relaciones Internacionales del Poder Judicial se han coordinado las acciones necesarias para brindar continuidad a las fases I y II del Programa de Gobernabilidad Democrática, mediante el cual la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID), financia la realización de actividades que permiten al Poder Judicial contar con instrumentos orientados a garantizar a las personas indígenas un acceso equitativo a la justicia.

Dentro de las acciones establecidas, se realizan actividades de capacitación orientadas a personas indígenas y servidores judiciales, así como la grabación de cuñas radiales de información relativa a los derechos de las personas indígenas.

Las actividades de este proyecto se encuentran en desarrollo y se extenderán hasta el 2015.

3.4.2 Coordinación del Trabajo Comunal Universitario “Asistencia Sociojurídica para el Acceso a la Justicia de Poblaciones Vulnerables” en el marco del convenio Poder Judicial – Universidad de Costa Rica

El objetivo principal del proyecto de trabajo comunitario es brindar asistencia socio-jurídica con el fin de garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, incluyendo el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

Dentro de las actividades desarrolladas se encuentran las siguientes:

- SIOPA: Servicio de Información y Orientación en Pensiones Alimentarias. Consiste en que los estudiantes matriculados en el TCU brinden en los despachos u oficinas designadas información y orientación en materia de Pensiones Alimentarias para mejorar y agilizar el servicio.

Se trata de brindar información, orientación, ayuda y guía a las personas usuarias, así como determinar las principales inquietudes y posibles deficiencias que se puedan detectar en el servicio brindado por el Poder Judicial.

- Elaboración de un documento que contenga información sobre las instituciones que brindan colaboración a las poblaciones en condición de vulnerabilidad identificadas en el proyecto, centrado principalmente en personas adultas mayores.
- Taller con población afrodescendiente. Los estudiantes del Trabajo Comunal Universitario colaboraron en la realización de un taller, organizado por la Comisión de Acceso a la Justicia del Poder Judicial, dirigido a la población afrodescendiente.

El taller consistió en la exposición y desarrollo de diversas ponencias por parte de expositores destacados y en la participación de distintas dinámicas encaminadas al desarrollo y determinación de los principales problemas que enfrenta la población afrodescendiente en el contacto con la Administración de Justicia.

- Recopilación de información necesaria para elaborar un documento compilatorio de jurisprudencia, que sirva como instrumento práctico de uso de los servidores judiciales, que facilite el acceso a la justicia de poblaciones en condición de vulnerabilidad. Específicamente sentencias, hitos jurisprudenciales atinentes a población indígena.

3.4.3 Acreditación de la Sede Central de la Contraloría de Servicios bajo la norma GICA Justicia.

Como parte del proyecto piloto del Centro de Gestión de Calidad, la Contraloría de Servicios inició el proceso de acreditación bajo la norma GICA – Justicia de Organización de la Oficina Administrativa, desarrollándose un rediseño de los procesos internos para garantizar un mejor servicio a la persona usuaria.

Dicho proceso continuará durante los primeros meses del 2014 y se espera concluir con la acreditación que certifica el cumplimiento de todos los aspectos de la norma.

4. TEMAS ANALIZADOS RELACIONADOS CON EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Entre los temas analizados por la Contraloría de Servicios durante el 2013, se encuentran los siguientes:

- Prolongados tiempos de espera para el trámite y resolución de los procesos judiciales en materia de Cobro Judicial, Familia, Pensiones Alimentarias y Laboral.
- Tiempos de espera y prestación de los servicios a nivel regional para la entrega de Hojas de Juzgamientos (delincuencia).

- Necesidades de rotulación de las oficinas judiciales para facilitar la orientación de la persona usuaria.
- Uniformidad en los procedimientos en materia de Tránsito.
- Errores y problemas de acceso en el Sistema de Gestión Línea.
- Lentitud en la atención de la persona usuaria.
- Necesidad de realizar mejoras en algunas oficinas judiciales para garantizar el cumplimiento de la Ley 7600.
- Necesidades de información de las personas usuarias en relación con los servicios que brinda el Poder Judicial, principalmente en aquellas materias de alta sensibilidad social.
- Problemas de coordinación en las oficinas judiciales periféricas para brindar ayuda económica a testigos e intervinientes de bajos recursos.
- Atención al público en el Tribunal Procesal Contencioso Administrativo.
- Necesidad de alimentación de las personas usuarias que visitan la Sección Clínica Médico Forense y la Sección Patología.
- Necesidad de espacios de apropiados para niños y niñas en las oficinas judiciales mientras sus responsables mayores realizan los trámites.
- Necesidad de privacidad en la atención de las personas usuarias víctimas de delitos sexuales.
- Imposibilidad del Poder Judicial de emitir certificaciones de que una persona interesada no es beneficiaria de Pensión Alimentaria para el trámite de becas del Fondo Nacional de Becas (FONABE).
- Importancia de contar con mediciones de satisfacción de la persona usuaria en el área de atención al público.
- Problemas de atención telefónica en varios despachos judiciales.

Anexo N°1

Motivos de las gestiones que se presentan ante la Contraloría de Servicios

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 en 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, 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. No aparece un documento o evidencia que se haya presentado.
Problemas información	La persona usuaria manifiesta que falta información, falta rotulación, le dieron información errónea o que tiene problemas para obtener la información, por ejemplo, comunicación telefónica.
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 incumplimiento de la Ley N° 7600.
Incumplimiento de directrices institucionales	La gestión se asocia con el incumplimiento por parte de servidores(as) judiciales de circulares, reglamentos y directrices en general de las instancias superiores.
Inconformidad Oficina Regional Contraloría	Bajo este motivo se registran las gestiones de personas usuarias que expresan, ante la sede central de la Contraloría como instancia superior, su insatisfacción con el servicio recibido por parte de las Subcontralorías de Servicio de todo el país.
Problemas de audio y grabación	Gestiones en las que las personas usuarias manifiestan la existencia de problemas asociados con el uso de equipos de audio y grabaciones en los procesos judiciales.