



Contraloría  
de Servicios  
Poder Judicial

# INFORME DE GESTIÓN

2018



# PRESENTACIÓN

Con agrado me permito presentar el Informe de gestión de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, el cual evidencia los resultados obtenidos durante el 2018.

Este ejercicio, aparte de permitir dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se constituye en una herramienta de transparencia institucional, congruente con los esfuerzos que se desarrollan para la promoción de una justicia abierta y accesible.

Desde la perspectiva de funcionamiento interno, el 2018 ha marcado la consolidación de un modelo de trabajo, a través del análisis de datos, la identificación de las causas que originan los problemas de servicio que afectan el funcionamiento institucional y la percepción de las personas usuarias como eje de nuestra gestión.

La información estadística, ubicada en el primer apartado, permite observar un incremento de las inconformidades en relación con los servicios que brinda el Poder Judicial. La cantidad atendida durante el 2018 representa el total más alto de los últimos cuatro años.

La principal problemática identificada se asocia con la duración de los diferentes procesos en el ámbito Jurisdiccional, específicamente en las materias Laboral, Pensiones Alimentarias, Cobro Judicial, Penal, Civil y Familia.

Como estrategia para el abordaje de las problemáticas identificadas y conscientes de que las soluciones de estas requieren una visión integradora y multidisciplinaria, se promovió un fuerte trabajo colaborativo con otras dependencias, lo cual se tradujo en apoyo a diferentes iniciativas institucionales.

Precisamente, el segundo apartado de este informe resume los principales proyectos que se han desarrollado desde la Contraloría y en apoyo a otras oficinas. La importante y compleja implementación de la reforma Civil, la apertura de nuevos canales de comunicación con la ciudadanía como el “Chatbot” y el “Yo Propongo!”, así como una fuerte campaña para la promoción de los servicios digitales, son algunos de los ejemplos que resulta relevante destacar.

La última sección del documento tiene el propósito de mostrar a la persona lectora lo que consideramos los principales logros de gestión durante el 2018. Alta efectividad en la intervención realizada, tiempos de respuesta más cortos, miles de contraseñas entregadas para uso de servicios digitales y el mejoramiento de la cobertura de los instrumentos para la medición de la satisfacción del servicio son tan solo una muestra.

Como reflexión, cabe mencionar que el 2018 ha permitido evidenciar algunos retos importantes de cara al futuro: la continuidad y sostenibilidad de los servicios, definir parámetros de duración referenciales de los procesos judiciales, la defensa de la independencia judicial como garantía del estado de derecho y el trabajo cercano con la ciudadanía para la construcción de un nuevo modelo de administración de justicia son solo algunos temas que, afortunadamente, se encuentran dentro de los objetivos de gestión institucionales de los próximos años.

Finalmente, agradezco a las personas dentro y fuera de la organización que, con su apoyo, colaboración, y por qué no, críticas constructivas, han hecho posible los resultados obtenidos durante el 2018. Puedo decir con certeza que desde ya nos encontramos trabajando fuerte para contribuir en la mejora de los servicios institucionales.



Erick Alfaro Romero  
Contralor de Servicios a.i.

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

## Quejas



Durante el 2018 se tramitaron **9.485** quejas en la Contraloría de Servicios. Este total representa un crecimiento del 6.19% respecto al 2017. Además, en el 52.87% (5.015) de las quejas de 2018 se percibió una afectación en el servicio público ofrecido hacia las personas usuarias.



El **69.98%** de las quejas corresponden al Gran Área Metropolitana (GAM), de estas el 33.44% (3.172) del I C.J.S.J., el 18.52% (1.757) del II C.J.S.J., el 6.87% (652) de Cartago, el 5.64% (535) de Alajuela y el 5.50% (522) de Heredia.



El **62.12%** de las quejas están concentradas de la siguiente manera: 20.95% (1.987) Laboral, 16.05% (1.522) Pensiones Alimentarias, 13.34% (1.265) Cobro Judicial y 11.79% (1.118) Penal.



En el **72.26%** de los casos en los que intervino la Contraloría de Servicios se obtuvo una solución al problema expuesto por la persona usuaria. En el **47.99%** se **resolvió la situación** y en el 24.27% se obtuvo una fecha de solución.



Ocho de cada diez personas se quejan del ámbito Jurisdiccional (84.85%), una del Administrativo (7.53%) y otra del Auxiliar de Justicia (7.62%).



## ¿Quién se queja?

**56.91%** de las personas que plantean quejas son hombres.

**52.59%** son la parte actora o sus representantes.

**55.83%** de las personas en condición de vulnerabilidad son personas adultas mayores.

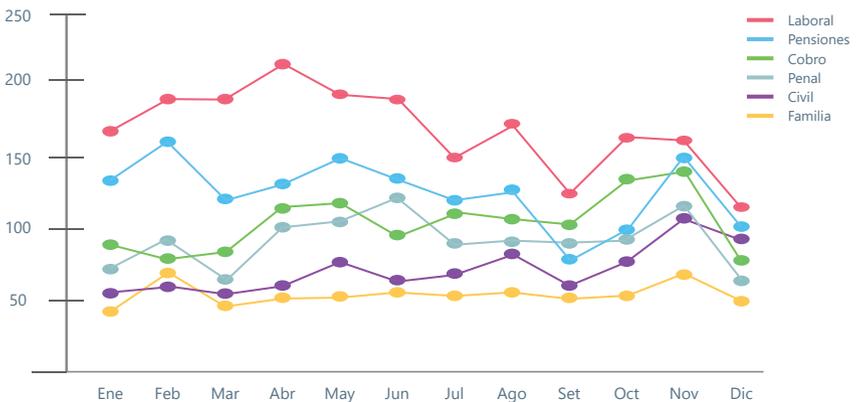
**48.40%** de las personas que acuden a la Contraloría de Servicios lo hacen por teléfono.

**54.78%** de las personas usuarias solicitan nuestra intervención una sola vez al año.

**6.59%** de las personas acuden a la Contraloría al menos una vez al mes para interponer gestiones.

## Comportamiento mensual por materia

Las materias que registran los totales de ingreso de quejas más altos los constituyen Laboral, Pensiones Alimentarias, Cobro Judicial, Penal, Civil y Familia.



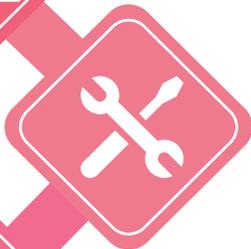
# Materia Laboral

## 5 datos relevantes



**1.987**

quejas recibidas en el 2018.



**20.95%**

del total de las quejas son de materia Laboral.



**4.18%**

del total de expedientes judiciales son procesos laborales.



**80.79%**

de las quejas son de expedientes de 2018, 2017, 2016, 2015 y 2014.



**47.16%**

de los casos obtuvo resolución o posible fecha de resolución producto de la intervención de la Contraloría.

Fuente: Sigma y Aranda Service Desk.



# Despachos de interés

Representan el 58.58% de las quejas de esta materia.

1

Juzgado de Trabajo del II Circuito Judicial de S.J.

Quejas: 482 (24.11%)

Índice de inconformidad: 97.39

2

Juzgado de Trabajo del I Circuito Judicial de S.J.

Quejas: 421 (21.06%)

Índice de inconformidad: 36.39

3

Juzgado de Trabajo de Puntarenas.

Quejas: 135 (6.75%)

Índice de inconformidad: 48.96

4

Juzgado de Trabajo de Alajuela.

Quejas: 69 (3.45%)

Índice de inconformidad: 18.75

5

Juzgado de Trabajo de Limón.

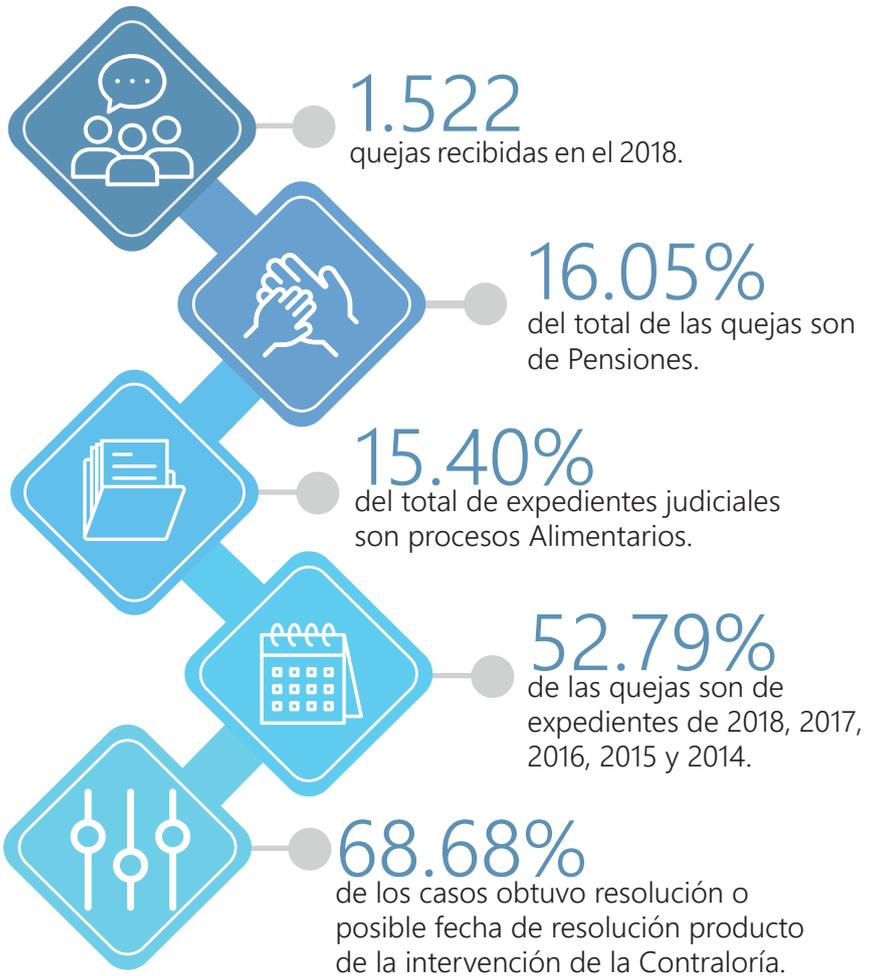
Quejas: 64 (3.20%)

Índice de inconformidad: 29.46

**Despachos de interés:** oficinas jurisdiccionales con mayor cantidad de gestiones.  
**Índice de inconformidad:** es la cantidad de quejas recibidas por cada mil expedientes de circulante en el despacho.

# Pensiones Alimentarias

5 datos relevantes



Fuente: Sigma y Aranda Service Desk.



# Despachos de interés

Representan el 27.42% de las quejas de esta materia.

1

Juzgado de Pensiones del II C.J.S.J.

Quejas: 142 (9.10%)

Índice de inconformidad: 9.20

2

Juzgado de Pensiones y VD de Escazú

Quejas: 114 (7.30%)

Índice de inconformidad: 46.45

3

Juzgado de Pensiones de San Carlos

Quejas: 61 (3.91%)

Índice de inconformidad: 10.26

4

Juzgado de Pensiones de Alajuela.

Quejas: 58 (3.72%)

Índice de inconformidad: 5.66

5

Juzgado de Pensiones de Cartago

Quejas: 53 (3.40%)

Índice de inconformidad: 6.11

**Despachos de interés:** oficinas jurisdiccionales con mayor cantidad de gestiones.  
**Índice de inconformidad:** es la cantidad de quejas recibidas por cada mil expedientes de circulante en el despacho.

# Cobro Judicial

5 datos relevantes



Fuente: Sigma y Aranda Service Desk.



# Despachos de interés

Representan el 71.56% de las quejas de esta materia.

1

Juzgado Segundo de Cobro del I C.J.S.J.

Quejas: 273 (21.56%)

Índice de inconformidad: 3.16

2

Juzgado Primero de Cobro del I C.J.S.J.

Quejas: 207 (16.35%)

Índice de inconformidad: 2.46

3

Juzgado de Cobro del II C.J.S.J.

Quejas: 162 (12.80%)

Índice de inconformidad: 1.22

4

Juzgado Tercero de Cobro del I C.J.S.J.

Quejas: 137 (10.82%)

Índice de inconformidad: 1.80

5

Juzgado de Cobro de Cartago.

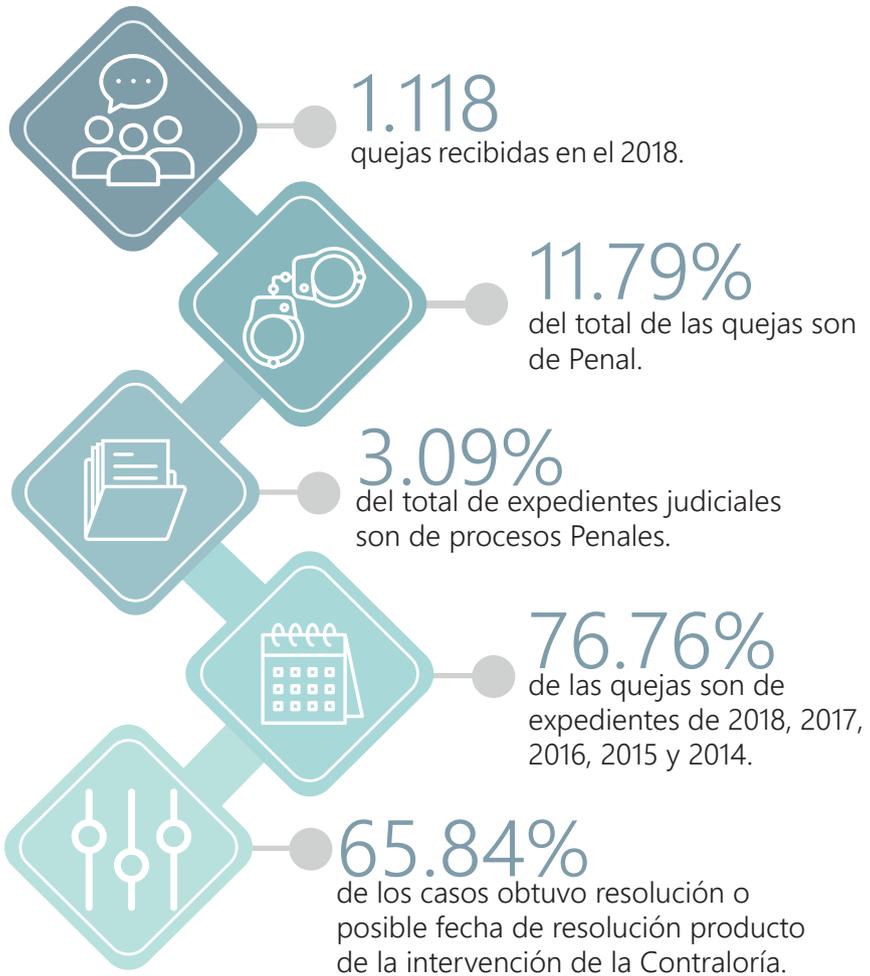
Quejas: 127 (10.03%)

Índice de inconformidad: 2.68

**Despachos de interés:** oficinas jurisdiccionales con mayor cantidad de gestiones.  
**Índice de inconformidad:** es la cantidad de quejas recibidas por cada mil expedientes de circulante en el despacho.

# Materia Penal

5 datos relevantes



Fuente: Sigma y Aranda Service Desk.



# Despachos de interés

Representan el 9.38% de las quejas de esta materia.

1

Juzgado de Penal de Heredia.

Quejas: 32 (2.78%)

Índice de inconformidad: 20.21

2

Juzgado Penal del I C.J.S.J.

Quejas: 25 (2.17%)

Índice de inconformidad: 7.77

3

Tribunal Penal del II C.J.S.J.

Quejas: 18 (1.56%)

Índice de inconformidad: 9.19

4

Tribunal Penal del I C.J.S.J.

Quejas: 17 (1.48%)

Índice de inconformidad: 7.44

5

Tribunal Penal de Pavas.

Quejas: 16 (1.39%)

Índice de inconformidad: 7.88

**Despachos de interés:** oficinas jurisdiccionales con mayor cantidad de gestiones.  
**Índice de inconformidad:** es la cantidad de quejas recibidas por cada mil expedientes de circulante en el despacho.

# Materia Civil

## 5 datos relevantes



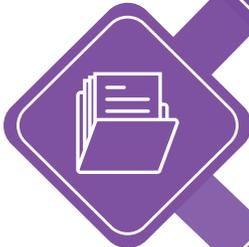
911

quejas recibidas en el 2018.



9.60%

del total de las quejas son de materia Civil.



5.65%

del total de expedientes judiciales son procesos Civiles.



62.75%

de las quejas son de expedientes de 2018, 2017, 2016, 2015 y 2014.



72.92%

de los casos obtuvo resolución o posible fecha de resolución producto de la intervención de la Contraloría.

Fuente: Sigma y Aranda Service Desk.



# Despachos de interés

Representan el 31.22% de las quejas de esta materia.

1

Juzgado Segundo Civil de San José.

Quejas: 85 (9.28%)

Índice de inconformidad: 6.66

2

Juzgado Civil de Heredia.

Quejas: 59 (6.44%)

Índice de inconformidad: 11.58

3

Juzgado Civil de Desamparados.

Quejas: 52 (5.68%)

Índice de inconformidad: 30.78

4

Juzgado Civil de Hatillo, San Sebastián y Alajuelita

Quejas: 49 (5.35%)

Índice de inconformidad: 56.51

5

Juzgado Primero Civil de San José

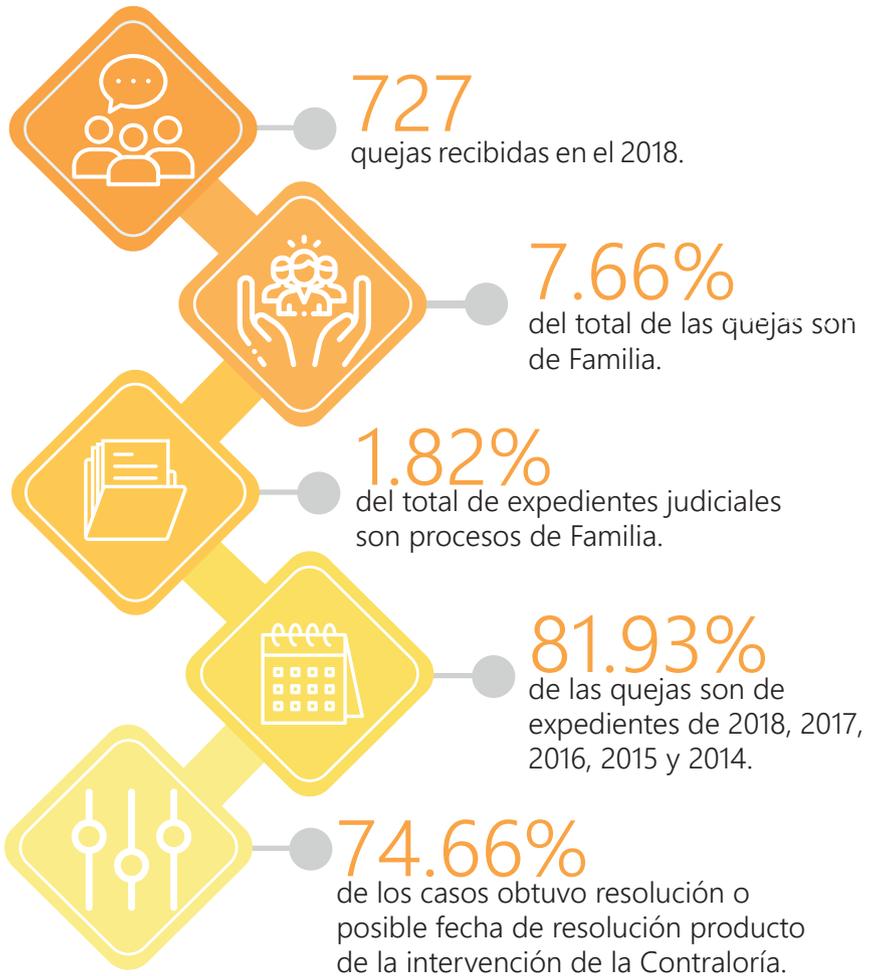
Quejas: 41 (4.48%)

Índice de inconformidad: 4.21

**Despachos de interés:** oficinas jurisdiccionales con mayor cantidad de gestiones.  
**Índice de inconformidad:** es la cantidad de quejas recibidas por cada mil expedientes de circulante en el despacho.

# Materia de Familia

## 5 datos relevantes



Fuente: Sigma y Aranda Service Desk.



# Despachos de interés

Representan el 55.78% de las quejas de esta materia.

1

Juzgado de Familia del II C.J.S.J.

Quejas: 104 (14.15%)

Índice de inconformidad: 57.93

2

Juzgado de Familia de Hatillo, San Sebastián y Alajuelita

Quejas: 99 (13.47%)

Índice de inconformidad: 66.48

3

Juzgado de Familia de Heredia.

Quejas: 92 (12.52%)

Índice de inconformidad: 39.68

4

Juzgado de Familia de Alajuela.

Quejas: 61 (8.30%)

Índice de inconformidad: 35.75

5

Juzgado Segundo de Familia de San José.

Quejas: 54 (7.35%)

Índice de inconformidad: 38.48

**Despachos de interés:** oficinas jurisdiccionales con mayor cantidad de gestiones.  
**Índice de inconformidad:** es la cantidad de quejas recibidas por cada mil expedientes de circulante en el despacho.

## Problemas de servicio

Producto de la información recabada se realiza un análisis en el cual se establecen los problemas de servicio institucionales. Para ello se utilizan cuatro categorías: tiempos de respuesta institucionales, trato o insatisfacción con el servicio, falencias de información institucional y deficiencias en infraestructura y tecnología.

La distribución de estas categorías se observa a continuación:



**73.85%** Tiempos de respuesta institucionales.  
Principalmente en resoluciones, sentencias y fallos.



**21.49%** Trato o insatisfacción del servicio.  
Principalmente por la atención recibida y el incumplimiento de labores.



**2.62%** Falencias de información institucional.  
Información imprecisa y los requisitos poco claros son la principal fuente.



**2.04%** Deficiencias en infraestructura o tecnología.  
El uso del sistema "Gestión en Línea" y la grabación de expedientes en dispositivos externos son los temas más recurrentes.

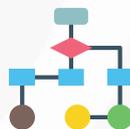
## Causas de los problemas de servicio

Luego de categorizar los problemas se profundizan las situaciones expuestas por las personas usuarias, esto con el propósito de identificar las causas con el mayor grado de exactitud posible.

Este análisis causal permite a la Contraloría de Servicios emitir mejores recomendaciones para la toma de decisiones relacionadas con la prestación del servicio público.

**60.43%**

de las causas se asocian al **método de trabajo**. Se toma en consideración el elevado circulante de los despachos y la falta de controles adecuados.



**24.33%**

de las causas se asocian a las **personas**. Se evidencian descuidos del personal y faltantes para atender la demanda del servicio.



**12.01%**

de las causas se asocian al **entorno**. La elevada presentación de escritos y el movimiento huelguístico son los principales factores.



**3.23%**

de las causas se asocian al **mobiliario, equipo y suministros**. La falla en los sistemas informáticos es la principal causa de inconformidades.



## Sugerencias

Por medio de las boletas de sugerencia se recibe la percepción del servicio recibido en instancias judiciales. En el período de análisis se recibieron un total de **286 boletas**, las cuales fueron atendidas en cuanto a su planteamiento y cuya respuesta fue comunicada a las personas usuarias que suministraron datos de contacto.

Debido a la reducción del 32.38% (137) respecto a 2017, está en proceso el proyecto para incentivar las sugerencias mediante herramientas tecnológicas de fácil acceso (Whatsapp). El proyecto se denomina “Yo propongo” y podrá observar más información en el siguiente código QR.



## Comentarios positivos



Se recabaron **44 comentarios positivos** en el periodo de estudio del presente informe, principalmente por la buena atención recibida de parte del personal en el I C.J.S.J., Heredia, II C.J.S.J., Alajuela y Corredores.

## Consultas

**62.690** consultas se han recibido y solucionado por parte de los especialistas de la Contraloría de Servicios.

El canal más utilizado por las personas usuarias es la “Línea 800-800-3000” con el 88.59% (55.541) de las consultas. Un 14.93% (9.365) se recibió por canales digitales, por ejemplo: la página de “Gestión en Línea” o por el correo electrónico.

Respecto a la naturaleza de las consultas, la principal necesidad de información se asocia a los depósitos judiciales con un 68.60% (43.011), seguido de la consulta de expedientes judiciales (la cual es

información que solo se brinda de forma personal) con un 5.08% (3.188) y en tercer lugar la ubicación, el horario y los teléfonos de los despachos judiciales con 4.78% (3.000).

La información que se recaba mediante las consultas permite conocer cuales campañas desarrollar para mantener actualizadas a las personas usuarias.



## Informes

En acatamiento de los artículos 11 y 14 de la Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y los artículos 7 y 14 del Reglamento de Creación, Organización, Funcionamiento de la Contraloría de Servicios se enviaron **1.284 informes** a diferentes instancias judiciales.

El propósito es mejorar la calidad de los servicios que brinda el Poder Judicial y facilitar la toma de decisiones al informar constantemente sobre las situaciones que deban ser tomadas en consideración.

Esto se realiza mediante tres tipos de informes: Trimestrales, de Oportunidad de Mejora y administravos requeridos por otras instancias.

# 1.000

**Informes trimestrales**

Su objetivo es comunicar a las jefaturas las quejas y sugerencias recibidas de forma trimestral.

# 172

**Informes oportunidad de mejora**

Su objetivo es recomendar acciones de mejora producto del análisis realizado por la Contraloría de Servicios.

# 112

**Informes otras instancias**

Se emiten a solicitud de alguna instancia, por ejemplo Planificación, para el desarrollo de proyectos institucionales.

## Principales recomendaciones emitidas

Una de las labores esenciales de esta oficina es emitir recomendaciones para la mejora de los servicios. **Durante el 2018 se emitieron 196** para atender situaciones específicas de los despachos judiciales.

No obstante, cuando la situación trasciende a una oficina y se considera oportuno un cambio estructural que impacte a mayor escala se remiten informes a instancias superiores.

Para este periodo se han generado 29 y algunas de las temáticas más relevantes se observan en la figura adyacente.

Colocar los plazos para contestar prevenciones en los formatos de materia Laboral.

1

Incluir aviso de incompetencia en el sistema de itineraciones para evitar atrasos.

2

Procedimiento de citación para personas menores de edad.

3

Uso de formularios para solicitud de apremio corporal.

4

Necesidad de fundamentar resoluciones de suspensión de audiencias.

5

Permitir acceso a celdas antes de las 7:30 a las abogadas y los abogados previo a audiencias penales.

6

# Medición de los servicios

La Contraloría de Servicios ha realizado 10 estudios específicos:

- 2 diagnósticos de los servicios. Son estudios específicos sobre servicios u oficinas que requieran de un análisis más profundo.
- 6 estudios de percepción. Son estudios que miden la apreciación de las personas usuarias respecto a servicios y oficinas.
- 2 estudios de satisfacción. Es la medición de la brecha entre la expectativa y la realidad en el servicio brindado.

Adicionalmente, mediante el “Happy or Not” se han recibido 14.515 interacciones de las personas usuarias referentes al trato recibido en diferentes circuitos y oficinas por plazos determinados. El índice de felicidad<sup>1</sup> promedio es de 82%.

Además, esta información permite realizar un análisis más detallado de los servicios, establecer tendencias y determinar acciones de mejora, como se observa en la siguiente imagen.



<sup>1</sup>El Índice de Felicidad es el promedio ponderado de las interacciones realizadas por las personas usuarias.



*La participación ciudadana es una pieza fundamental del sistema democrático que promueve la construcción de una sociedad activa que ayudará a impulsar cualquier aspecto de la vida social, económica, cultural o política. (Grisales V., 2016)*

## Participación ciudadana



Los aportes de la ciudadanía son un insumo que permite mejorar de forma continua el servicio que brinda la institución. Se han creado Comisiones de Personas Usuarias en los diferentes circuitos judiciales como un mecanismo de participación, las cuales funcionan como un órgano asesor para las Contralorías de Servicios colaborando en el control ciudadano en la administración de justicia.

La operación de estas Comisiones se fundamenta en el “Reglamento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial” aprobado por Corte Plena en sesión N° 32-13, celebrada el 29 de julio de 2013, artículo XIX.

Para el 2018 **se realizaron en total 61 reuniones a nivel nacional** en las que participaron **411 personas**. Dentro de los principales temas que se han analizado en estas instancias se encuentran los siguientes:

- Cumplimiento de los indicadores de gestión de cada zona.
- Necesidad de un protocolo de conducta para el personal judicial.
- Requerimientos de capacitación para el personal judicial.
- Necesidad de evaluación del desempeño para garantizar el funcionamiento de la institución.
- Situaciones generadas con la implementación de las reformas procesales.
- Propuestas de mejora para las Administraciones Regionales.
- Cambios en el Reglamento de las Comisiones de Personas Usuarias.



## Otras actividades de participación ciudadana



Se participó en **69 actividades**, entre ellas, el lanzamiento de campañas, conversatorios, grupos focales, rendiciones de cuentas, visitas con poblaciones indígenas, charlas informativas, feria de personas usuarias, talleres, entrevistas en canales locales de tv y radio y lanzamiento de nuevos productos o servicios institucionales.

Todas estas actividades no solo han permitido relacionarse directamente con las personas usuarias, sino también conocer sus necesidades y esto produce una visión más clara de un servicio de calidad y con un enfoque hacia las personas.

## Giras

Se han realizado **99 giras** distribuidas en las diferentes sedes de esta oficina, las cuales contaron con dos objetivos: el acercamiento con la ciudadanía y la verificación de la correcta prestación de los servicios.

Estas giras se han realizado a zonas en riesgo social, poblaciones indígenas, cárceles, hospitales, entre otras. Además, se tiene presencia en los despachos judiciales de las periferias de los circuitos con el principal objetivo de conocer las necesidades de las personas usuarias y el funcionariado para la optimización de los servicios.

## Materiales informativos

Como parte fundamental de la labor de esta oficina es la divulgación de información institucional, principalmente con una orientación a los servicios disponibles para la ciudadanía.

Es por lo que a lo largo del año se han solicitado y distribuido cerca de **34.534 unidades de materiales informativos**, especialmente sobre los servicios tecnológicos que tiene la institución, los cambios más importantes como la Reforma Procesal Civil y los servicios que brinda esta Contraloría.

## Charlas y capacitaciones

La capacitación es una de las estrategias para la participación ciudadana y permite informar a la población usuaria sobre los servicios institucionales. Se puede afirmar que durante el 2018 **se capacitó a 1.471 personas**, lo cual representa un 100.95% más que en el 2017.

Algunos temas abordados son: Inteligencia emocional, calidad en el servicio, uso de gestión en línea, humanización de los servicios, nuevos servicios tecnológicos, fortalecimiento de las buenas prácticas y Reforma Procesal Civil.

Además, se coordinaron **85 capacitaciones para el personal** de la Contraloría, algunos temas son: atención a víctimas, aplicación de buenas prácticas, metodología de proyectos, personas con discapacidad, género y mujer indígena, gestión del cambio organizacional, inglés, mejora continua, redacción, servicio al cliente.



# PROYECTOS

## Proyectos internos de la Contraloría

Con el objetivo de promover la investigación, innovación y la mejora de los servicios institucionales se desarrollan proyectos que tienen como propósito profundizar aspectos que surgen producto de la interacción con las oficinas judiciales y las personas usuarias.

A continuación, se detallan los trabajos iniciados en esta línea durante el 2018.

### Prevención en comunidades

**Objetivo:** desarrollo de estrategias para el abordaje de comunidades con el propósito de involucrarlas en las actividades del Poder Judicial.

### Diagnóstico de Gestión en Línea

**Objetivo:** aplicación de una prueba de usabilidad e identificación de perfil de personas usuarias.

### Causas del retraso judicial

**Objetivo:** estudiar las causas que producen el retraso judicial para recomendar acciones concretas de mejora.

### Necesidades de información

**Objetivo:** identificar necesidades de información en materia Laboral para confeccionar los materiales adecuados para satisfacer a la ciudadanía.

### Poblaciones vulnerables

**Objetivo:** verificar la aplicación de políticas de vulnerabilidad en poblaciones de personas adultas mayores y sordas.

### Simplificación de tramites

**Objetivo:** confección del catálogo de servicios en materia Laboral, considerando la simplificación de trámites.

# HAPPYORNOT®

Debido a la necesidad de conocer la percepción de las personas usuarias, específicamente el trato recibido, se ha desarrollado un proyecto innovador y de fácil acceso para las personas que utilizan los servicios institucionales. Muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho, son las cuatro opciones que tienen las personas usuarias para dar en tiempo real su percepción sobre el trato recibido.

Una vez obtenida la información se logra calcular un promedio del trato recibido mediante un "índice de felicidad", además los días y las horas de mayor uso del servicio donde están colocados los dispositivos. Finalmente, esta información es compartida con las jefaturas de los despachos para que puedan tomar acciones de mejora específicas.

Ampliar los canales de acceso de la ciudadanía hacia los servicios del Poder Judicial, específicamente los de la Contraloría de Servicios, es lo que ha motivado el desarrollo de este proyecto.

Mediante WhatsApp, una herramienta utilizada por un amplio porcentaje de la población costarricense y de acceso gratuito, se habilitó un medio de recepción de sugerencias para la mejora del servicio público.





# Power BI



Estamos en la era de la información y esta tiene un valor relevante en las instituciones. La Contraloría de Servicios, ha entendido la importancia de su rol en el Poder Judicial como canalizador de la información suministrada por las personas usuarias.

Como una labor responsable, esta oficina no solo comparte la información, sino que también ejecuta procesos de análisis que permiten la correcta interpretación de los datos con el objetivo de dar un valor agregado y facilitar la toma de decisiones institucionales. Un ejemplo de los instrumentos implementados corresponde a los informes trimestrales, el cual se puede observar a través del siguiente código QR.



## Apoyo a proyectos institucionales

### Chatbot del Poder Judicial

Gracias al detallado registro que se lleva de las consultas recibidas, fue posible colaborar en la alimentación de la base de datos del Chatbot del Poder Judicial. Además, se realizan actualizaciones de la información debido a cambios en la institución o bien nuevas necesidades de las personas usuarias.



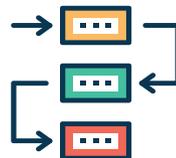
### Hoja de delincuencia digital



Como proceso de innovación institucional y mediante la coordinación con el Registro Judicial, la Dirección de TI y la Contraloría de Servicios se desarrolló el proyecto de la Hoja de Delincuencia digital. Un gran avance de acceso y evolución de los servicios tecnológicos.

### Reforma procesal Civil

En coordinación con la Comisión de la Jurisdicción Civil se han desarrollado actividades de participación ciudadana para poner en conocimiento a la población los cambios producto de la Reforma Procesal Civil. Adicionalmente, se han creado y divulgado materiales informativos.



### Usuarios y contraseñas de Gestión en Línea

Con el objetivo de ayudar a que los servicios tecnológicos sean más accesibles para las personas usuarias, se han realizado campañas de divulgación de los servicios de Gestión en Línea tanto dentro de la institución como fuera de ella, en ferias de empleo y centros comerciales. **Para este año la Contraloría entregó 13.894.**

## LOGROS

Luego de hacer el repaso de los resultados de gestión detallados en el presente informe es posible destacar los siguientes logros:

- Se logró satisfacer más **72.000 solicitudes** de intervención de las personas usuarias hacia la Contraloría de Servicios, garantizando tiempos de respuesta apegados a la normativa que rige el funcionamiento de estas dependencias.
- Se mejoró la capacidad de análisis de la información generada con los insumos obtenidos de las interacciones con oficinas judiciales y personas usuarias, lo cual permitió la generación de más de **1.200 informes**, de los cuales **172** corresponden a oportunidades de mejora que fueron comunicadas a las jefaturas de oficina y autoridades superiores.
- Se entregó a las personas usuarias más de **13.000** claves de acceso al Sistema de Gestión en Línea, promoviendo así el uso de servicios tecnológicos institucionales, lo que propicia de forma indirecta el descongestionamiento de los despachos y oficinas judiciales.
- Se apoyó activamente, mediante el suministro de información o confección de materiales informativos, en el desarrollo de proyectos institucionales en materia Penal, Civil y Laboral; lo cual ha permitido un **contacto más cercano con las personas usuarias** y ciudadanía en general.
- Se implementó el Yo Propongo!, que constituye **un nuevo y moderno canal de comunicación** con la persona usuaria, el cual facilitará la interacción a través de una respuesta institucional más eficiente y oportuna a las sugerencias de servicio que se reciban.

- Se participó en el equipo que generó y revisó la información del “chatbot”, **innovación tecnológica** que permite a las personas usuarias obtener, mediante la inteligencia artificial desarrollada por la Dirección de Tecnología de la Información, respuesta a sus consultas más frecuentes.
- Se generó la encuesta de percepción más grande en la historia de la Contraloría de Servicios con más de **12.800 opiniones del trato recibido**, esto apoyado en la tecnología proporcionada por “Happy or Not”.





# Retos Institucionales



## ----- Personas

- Implementación definitiva de la evaluación del desempeño.
- Construcción de un modelo de capacitación constante, principalmente orientado al personal de apoyo.
- Fortalecer los mecanismos de reclutamiento y selección.
- Realizar procesos de llenado de plazas vacantes.
- Identificar y abordar las implicaciones con la nueva reforma al régimen de pensiones y jubilaciones en el servicio institucional.

## ----- Procesos

- Reducción de tiempos de respuesta institucionales.
- Construcción de estándares de gestión.
- Garantizar los servicios institucionales ante situaciones de crisis.
- Definir el modelo de gestión de los próximos años: Digital, Híbrido o Físico.
- Dar seguimiento y evaluar los procesos de reforma.
- Analizar la reinversión de procesos como alternativa al rediseño de procesos.

## ----- Infraestructura y equipo

- Automatización de procesos mediante la tecnología.
- Identificación y desarrollo de nuevos servicios electrónicos de valor agregado.
- Necesidad de priorizar las mejoras a los sistemas informáticos.
- Dar continuidad a los procesos de mejora de la infraestructura judicial.

## ----- Entorno

- Flexibilizar las estructuras institucionales para que permitan una mejor adaptabilidad a los requerimientos cambiantes de la sociedad moderna.

## ANEXOS

Anexo 1. Base de datos de Requerimientos de Servicios.



Anexo 2. Base de datos de Incidentes.



Anexo 3. Base de Registro de Actividades.



Anexo 4. Materiales informativos de la Contraloría.



Anexo 5. Base de datos de Happy or Not.



## CRÉDITOS

**Documento elaborado por:**  
Lic. Luis Alonso Bonilla Bastos  
Profesional I  
Contraloría de Servicios

**Documento revisado por:**  
Msc. Erick Alfaro Romero  
Contralor de Servicios  
Contraloría de Servicios

## SEDES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

### I C.J.S.J.

Tel: 2295-4914

Correo: contraloriapj@poder-judicial.go.cr

### II C.J.S.J.

Tel: 2247-9322

Correo: contraloria-sgdoc@poder-judicial.go.cr

### Pérez Zeledón

Tel: 2785-0319

Correo: pze-contraloria@poder-judicial.go.cr

### Corredores

Tel: 2785-9950

Correo: contraloria-cne@poder-judicial.go.cr

### Cartago

Tel: 2550-0463

Correo: contraloria-car@poder-judicial.go.cr

### Turrialba

Tel: 2558-4065

Correo: contraloria-tur@poder-judicial.go.cr

### Alajuela

Tel: 2437-0419

Correo: alj-contservicios@poder-judicial.go.cr

### San Carlos

Tel: 2401-0359

Correo: contraloria-sca@poder-judicial.go.cr

### Heredia

Tel: 2277-0304

Correo: hdasubcontraloria@poder-judicial.go.cr

### Puntarenas

Tel: 2630-0323

Correo: pun-contraloria@poder-judicial.go.cr

### Golfito

Tel: 2785-8110

Correo: gol-contraloria@poder-judicial.go.cr

### Limón

Tel: 2799-1416

Correo: contraloria-lim@poder-judicial.go.cr

### Guápiles

Tel: 2710-0595

Correo: subcontraloria-za@poder-judicial.go.cr

### Liberia

Tel: 2690-0125

Correo: contraloria-lib@poder-judicial.go.cr

### Santa Cruz

Tel: 2680-4229

Correo: contraloria-scr@poder-judicial.go.cr

### Nicoya

Tel: 2685-9072

Correo: contraloria-nic@poder-judicial.go.cr

Contraloría  
de Servicios  
Poder Judicial

Contacto

Línea Gratuita: 800-800-3000

Página: <https://contraloria.poder-judicial.go.cr/>