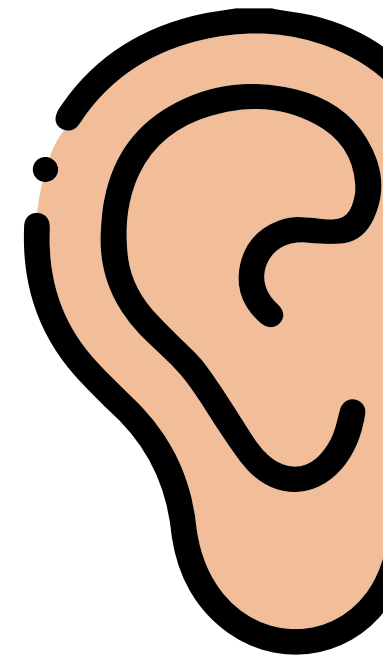


Resultados de Gestión 2019

Escuchamos para mejorar





Contenido

Presentación	4
La voz de las personas en cifras	5
Quejas	
Ámbito Jurisdiccional	7-13
Ámbito Auxiliar de Justicia	14-16
Ámbito Administrativo	17-18
Contacto con la ciudadanía	20
Material informativo	21
Proyectos	
Satisfacción de los servicios	22-23
Happy or not	24
Proyectos estratégicos institucionales	25-26
Mejora interna	27
Mejora institucional	27-30
Apoyo a proyectos institucionales	31
Otros aportes relevantes para la institución	31
Acciones para la mejora del trato	32
Informes	
¿De qué trata?	33
Informes de oportunidad de mejora	34
Conclusiones	35-36
Anotaciones	37
¡Aquí nos puede encontrar!	38

Presentación

En acatamiento de la normativa vigente y con mucho agrado, me permito presentar el informe de labores de la Contraloría de Servicios para el año 2019, el cual recopila los principales datos de la gestión desarrollada por esta dependencia.

Durante este periodo se ha brindado especial énfasis a la continuidad de los proyectos estratégicos, así como un abordaje más profundo desde la perspectiva de investigación de los servicios, adentrándonos, por primera vez, en elementos de experiencia del cliente o persona usuaria, así como el abordaje de las condiciones de las personas servidoras en la prestación de los servicios institucionales.

Escuchamos la voz de las personas y esperamos que este producto permita, nuevamente, realizar un análisis crítico a través del cual se generen mejoras en el Poder Judicial.



Erick Alfaro Romero
Contralor de Servicios a.i.

Consultas

73.464

+10.774 con respecto a 2018

Canales de atención

Línea 800-800-3000 ↓	63%
Personal	17%
Formulario web ↑	15%
Teléfono	5%

Principales Consultas

Depósitos Judiciales ↓	54%
Sistema de Gestión en Línea ↑	18%
Procedimientos	9%
Ubicación, horarios y números telefónicos	6%

Sugerencias

209

-77 con respecto a 2018

131

Por medio de las boletas de sugerencia
-61 con respecto a 2018

Comentarios Positivos

62

Personas realzan la buena atención del personal
+18 con respecto a 2018

Se entregaron

16.446

accesos al sistema de Gestión en Línea
+3.446 con respecto a 2018

62 en promedio por día

Quejas

9.813

+328 con respecto a 2018

73%

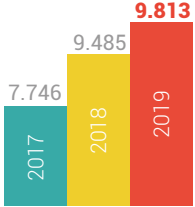
*De efectividad en la intervención
+1 con respecto a 2018

52%

Se identificó afectación en el servicio
-1 con respecto a 2018

65%

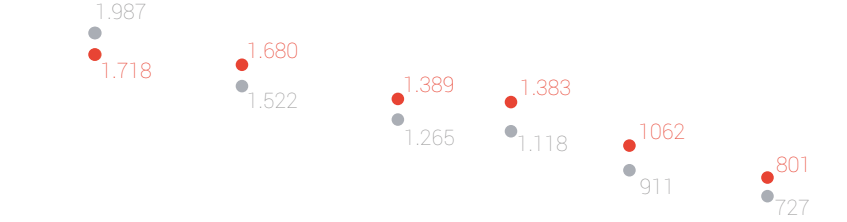
Son de San José (32%), Alajuela, Heredia y Cartago



*Comportamiento anual creciente


Total de quejas por materia

2019 vs 2018



Materia	2018	2019
Laboral	1.522	1.718
Pensiones Alimentarias	1.265	1.680
Cobro Judicial	1.118	1.389
Penal	911	1.062
Civil	727	801
Familia	1.987	1.383

¿Quién se queja?



Hombres	56%
Mujeres	44%

- 44% Parte actora o representantes
- 5% Personas adultas mayores

Fuente: Registro de actividades interno y Aranda Service Desk

*Ver anotaciones (pág. 73)

Quejas



Lo que escuchamos, en cuanto a los problemas que enfrentan las personas usuarias en su interacción con los servicios, nos permite contar con información valiosa para la mejora continua del trabajo diario.

Ámbito Jurisdiccional

81%

Del total de quejas
corresponde a este ámbito

**El análisis integral de este ámbito se realiza en
función de la materia a la que se asocian las inconformidades*



Datos relevantes

1.615 Quejas recibidas
-372 con respecto a 2018

5 de cada 10 Quejas son de expedientes de los últimos 3 años

16% Del total de quejas son de esta materia



4% Del circulante del PJ corresponde a esta materia

Datos actualizados al III trimestre 2019 según Dpto. Planificación

68% De efectividad en la intervención*



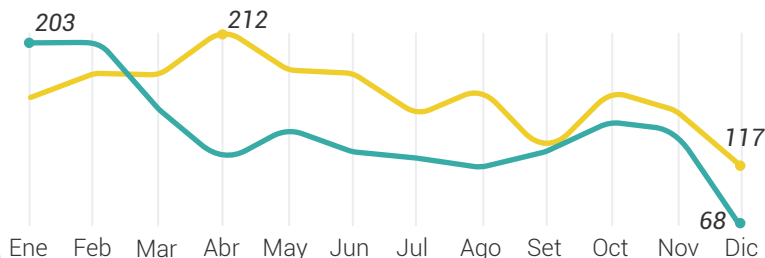
+21% con respecto a 2018

Distribución por sexo

69% Hombres **31%** Mujeres

Comportamiento mensual

2019 2018



Fuente: Aranda Service Desk

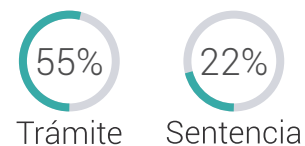
Despachos con mayor cantidad de gestiones

Representan el 57% de las quejas de esta materia

- Juzgado Trabajo del II CJSJ** **321** (20%)
-161 con respecto a 2018
- Juzgado Trabajo del I CJSJ** **319** (20%)
-102 con respecto a 2018
- Juzgado Trabajo de Puntarenas** **126** (8%)
-9 con respecto a 2018
- Sala Segunda** **76** (5%)
+23 con respecto a 2018
- Juzgado Trabajo de Limón** **71** (4%)
+7 con respecto a 2018

Principales problemas del servicio

93% Tiempos de respuesta en:



5% Insatisfacción con el servicio

1% Infraestructura o tecnología

1% Falencias de información

*Ver anotaciones (pág. 73)

2° Pensiones Alimentarias



Datos relevantes

1.590 Quejas recibidas
+68 con respecto a 2018

4 de cada 10
Quejas son de expedientes de los últimos 3 años

16% Del total de quejas son de esta materia



14% Del circulante del PJ corresponde a esta materia

Datos actualizados al III trimestre 2019 según Dpto. Planificación

60% De efectividad en la intervención*

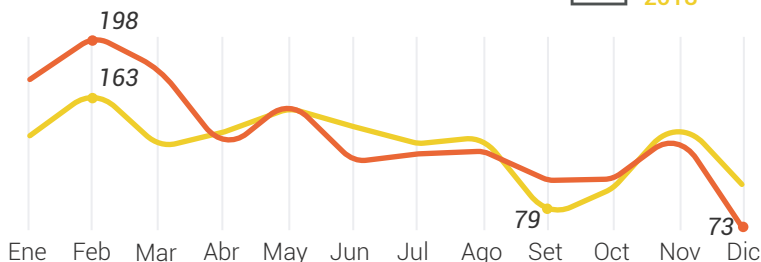


-9% con respecto a 2018

Distribución por sexo

36% Hombres **64%** Mujeres

Comportamiento mensual



Fuente: Aranda Service Desk

Despachos con mayor cantidad de gestiones

Representan el 33% de las quejas de esta materia

1 Juzgado PA del II CJSJ **158** (10%)
+16 con respecto a 2018

2 Juzgado Contrav y PA Liberia **109** (7%)
+31 con respecto a 2018

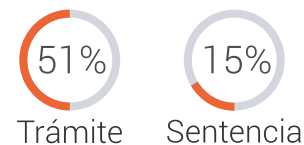
3 Juzgado PA Cartago **88** (6%)
+35 con respecto a 2018

4 Juzgado Contrav Corredores **78** (5%)
+30 con respecto a 2018

5 Juzgado Contrav y PA San Carlos **75** (5%)
+14 con respecto a 2018

Principales problemas del servicio

77% Tiempos de respuesta en:



17% Insatisfacción con el servicio

4% Falencias de información

2% Infraestructura o tecnología

*Ver anotaciones (pág. 73)

3° Cobro Judicial



Datos relevantes

1.371 Quejas recibidas
+106 con respecto a 2018

5 de cada 10 Quejas son de expedientes de los últimos 3 años

14% Del total de quejas son de esta materia



55% Del circulante del PJ corresponde a esta materia

Datos actualizados al III trimestre 2019 según Dpto. Planificación

69% De efectividad en la intervención*

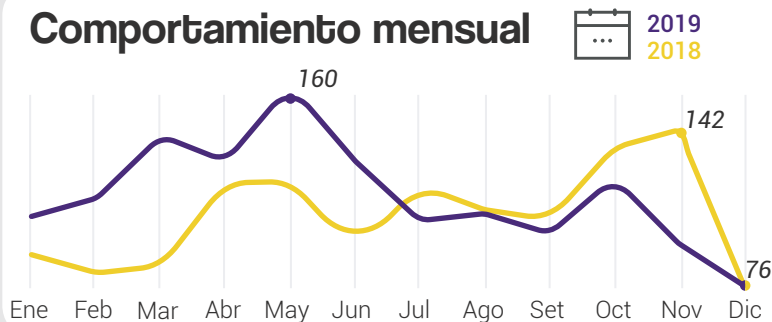


+1% con respecto a 2018

Distribución por sexo

62% Hombres **38%** Mujeres

Comportamiento mensual



Fuente: Aranda Service Desk

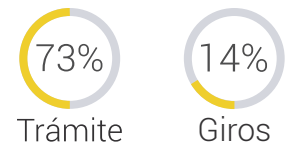
Despachos con mayor cantidad de gestiones

Representan el 72% de las quejas de esta materia

- Juzgado 1ero Esp. de Cobro** **215** (16%)
+8 con respecto a 2018
- Juzgado 2do Esp. de Cobro** **210** (15%)
-63 con respecto a 2018
- Juzgado Esp. de Cobro II CJSJ** **204** (15%)
+42 con respecto a 2018
- Juzgado 3ero Esp. de Cobro** **198** (14%)
+61 con respecto a 2018
- Juzgado Esp. de Cobro Cartago** **160** (12%)
+33 con respecto a 2018

Principales problemas del servicio

91% Tiempos de respuesta en:



7% Insatisfacción con el servicio

1% Falencias de información

1% Falencias de información

*Ver anotaciones (pág. 73)



Datos relevantes

1.034 Quejas recibidas
+123 con respecto a 2018

5 de cada 10 Quejas son de expedientes de los últimos 3 años

11% Del total de quejas son de esta materia



4% Del circulante del PJ corresponde a esta materia

Datos actualizados al III trimestre 2019 según Dpto. Planificación

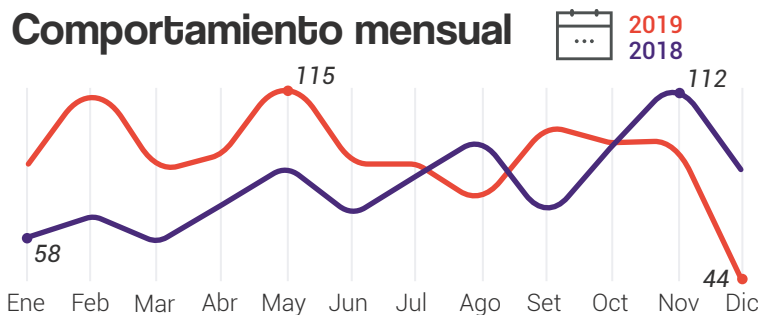
59% De efectividad en la intervención*



-14% con respecto a 2018

Distribución por sexo
61% Hombres **39%** Mujeres

Comportamiento mensual



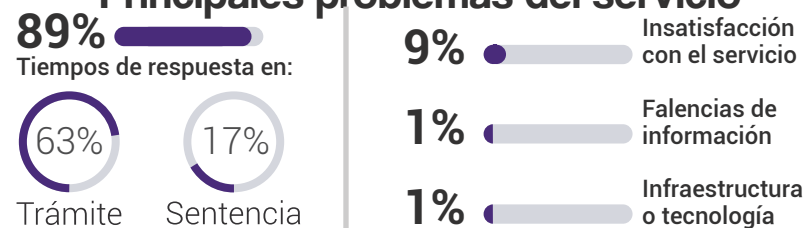
Fuente: Aranda Service Desk

Despachos con mayor cantidad de gestiones

Representan el 32% de las quejas de esta materia

- Juzgado 2do Civil del I CJSJ** **89** (9%)
+4 con respecto a 2018
- Juzgado 1ero Civil del I CJSJ** **74** (7%)
+33 con respecto a 2018
- Juzgado Civil de Alajuela** **59** (6%)
+31 con respecto a 2018
- Juzgado 3ero Civil del I CJSJ** **54** (5%)
+16 con respecto a 2018
- Juzgado Civil de Limón** **49** (5%)
+46 con respecto a 2018

Principales problemas del servicio



*Ver anotaciones (pág. 73)



Datos relevantes

744 Quejas recibidas
+17 con respecto a 2018

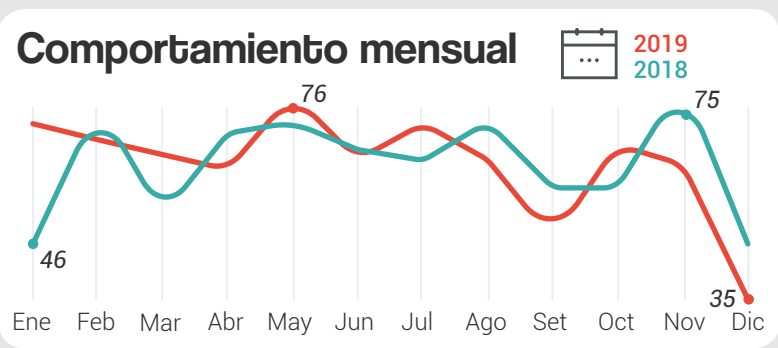
8% Del total de quejas son de esta materia

2% Del circulante del PJ corresponde a esta materia
Datos actualizados al III trimestre 2019 según Dpto. Planificación

Distribución por sexo
46% Hombres **54%** Mujeres

6 de cada 10 Quejas son de expedientes de los últimos 3 años

64% De efectividad en la intervención*
-11% con respecto a 2018

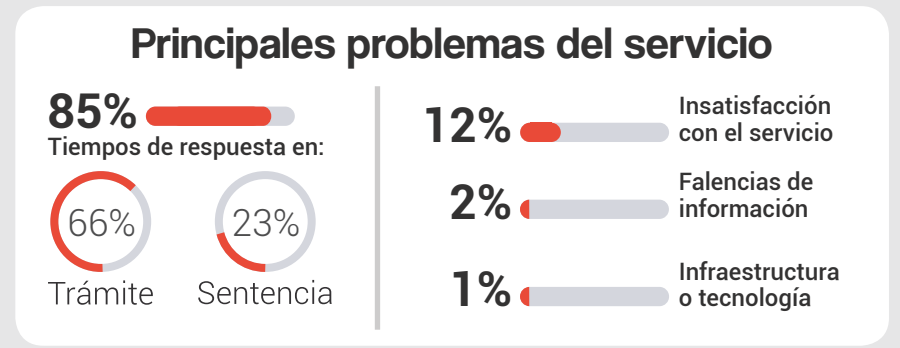


Fuente: Aranda Service Desk

Despachos con mayor cantidad de gestiones

Representan el 52% de las quejas de esta materia

- Juzgado Fam. de Heredia** **107** (14%)
+15 con respecto a 2018
- Juzgado Fam. del II CJSJ** **104** (14%)
Igual con respecto a 2018
- Juzgado Trab. y Fam. Hatillo** **64** (9%)
-35 con respecto a 2018
- Juzgado 2do Fam. I CJSJ** **57** (8%)
+3 con respecto a 2018
- Juzgado 1ero Fam. I CJSJ** **52** (7%)
+3 con respecto a 2018



*Ver anotaciones (pág. 73)

6°

Otras materias

Representan el 13% de las quejas de este ámbito



Contencioso Administrativo

445

Quejas recibidas
-63 con respecto a 2018

Efectividad en la intervención*

73%

Distribución por sexo

73%
Hombres

27%
Mujeres

1% Del circulante del PJ corresponde a esta materia



Penal

421

Quejas recibidas
+45 con respecto a 2018

Efectividad en la intervención*

54%

Distribución por sexo

61%
Hombres

39%
Mujeres

5% Del circulante del PJ corresponde a esta materia



Tránsito

148

Quejas recibidas
-41 con respecto a 2018

Efectividad en la intervención*

55%

Distribución por sexo

59%
Hombres

41%
Mujeres

2% Del circulante del PJ corresponde a esta materia



Violencia Doméstica

138

Quejas recibidas
-7 con respecto a 2018

Efectividad en la intervención*

47%

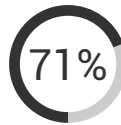
Distribución por sexo

46%
Hombres

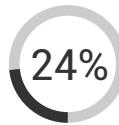
54%
Mujeres

3% Del circulante del PJ corresponde a esta materia

Principales problemas del servicio



71% Tiempos de respuesta



24% Insatisfacción con el servicio

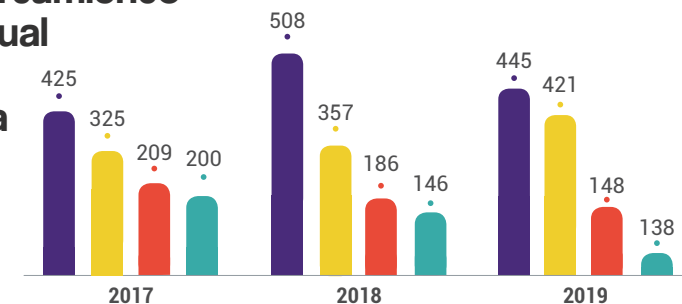


2% Falencias de información



1% Infraestructura o tecnología

Comportamiento interanual por materia



Fuente: Aranda Service Desk

*Ver anotaciones (pág. 73)

Ámbito Auxiliar de Justicia

12%

Del total de quejas
corresponde a este ámbito

Ministerio Público

Representa el 64% de las quejas de este ámbito

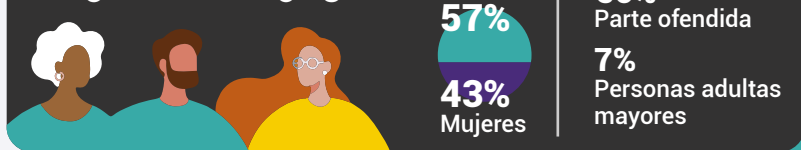
773 Quejas recibidas **54%** Son de San José (25%), Alajuela, Heredia y Cartago

Oficinas con mayor cantidad de gestiones

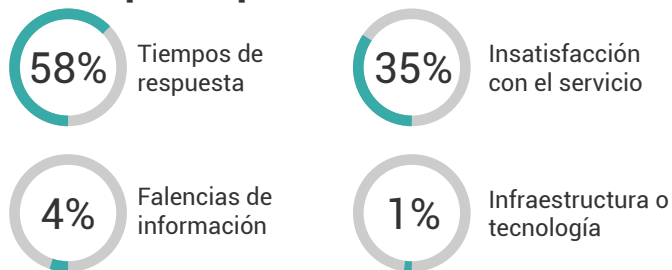
Representan el 21% de las quejas del Ministerio Público

- 1** Fiscalía Adjunta del II CJSJ **56** (7%)
- 2** Fiscalía Adjunta de Cartago **56** (7%)
- 3** Fiscalía Adjunta de PZ **52** (7%)

¿Quién se queja?



Principales problemas del servicio



Defensa Pública

Representan el 14% de las quejas de este ámbito

171 Quejas recibidas **84%** Son de San José (15%), Alajuela, Heredia y Cartago

Oficinas con mayor cantidad de gestiones

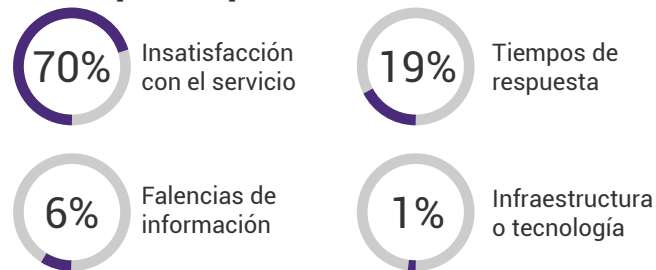
Representan el 28% de las quejas de la Defensa Pública

- 1** Defensa Púb. I CJ Alajuela **19** (11%)
- 2** Defensa Púb. I CJSJ **15** (9%)
- 3** Defensa Púb. II CJ Alajuela **14** (8%)

¿Quién se queja?



Principales problemas del servicio



Fuente: Aranda Service Desk

*Ver anotaciones (pág. 73)

Organismo de Investigación Judicial

Representan el 22% de las quejas de este ámbito

259 Quejas recibidas **58%** Son de San José (24%), Alajuela, Heredia y Cartago

¿Quién se queja?



Hombres 63%
37% Mujeres

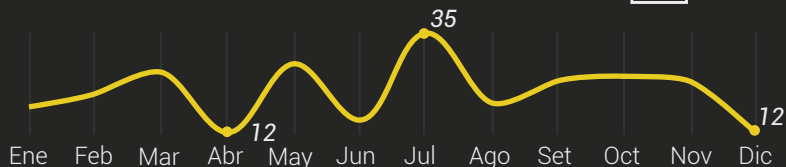
54% Parte ofendida
3% Personas adultas mayores

Comportamiento Interanual del OIJ



Comportamiento mensual

2019



Principales problemas del servicio

61%

Tiempos de respuesta

31%

Insatisfacción con el servicio

Fuente: Aranda Service Desk

Oficinas con mayor cantidad de gestiones

Oficinas Regionales 52%

- 1 Delegación de Cartago **22**
- 2 Delegación de Alajuela **18**
- 3 Delegación de Perez Zeledón **17**

Secciones 19%

- 1 Fraudes **12**
- 2 Robo de Vehículos **7**
- 3 Delitos Varios **4**

Medicina Legal 23%

- 1 Unidad de Perez Zeledón **10**
- 2 Patología Forense **10**
- 3 Unidad de Cartago **5**

Las oficinas administrativas del OIJ representan un 6%

Ámbito Administrativo

7%

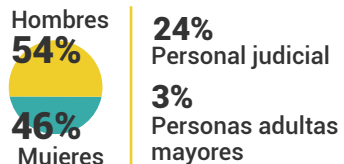
Del total de quejas
corresponde a este ámbito

Ámbito Administrativo

670 Quejas recibidas **72%** Son del GAM
46% corresponde a San José

Efectividad en la intervención* **24%**

¿Quién se queja?



Principales problemas del servicio

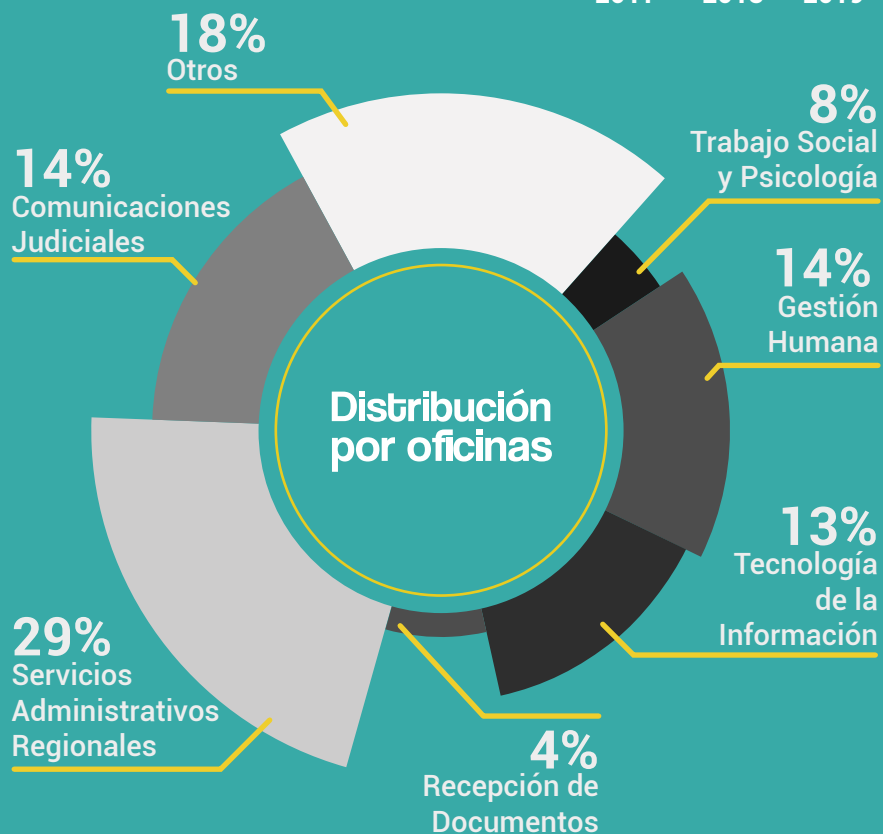
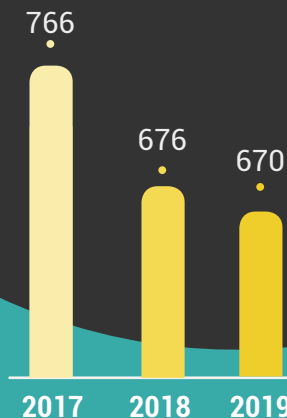


El 76% de las personas que se quejan de los servicios administrativos, lo constituyen usuarias y usuarios externos. En su apartado más representativo (Servicios Administrativos Regionales) se contemplan servicios como seguridad, fotocopiado y limpieza, entre otros.

*Ver anotaciones (pág. 73)

Fuente: Aranda Service Desk

Comportamiento Interanual





El arte de la **escucha efectiva** es esencial para una comunicación clara, y una comunicación clara es necesaria para la gestión del éxito.

James Cash Penney

Contacto con la ciudadanía

Comisiones de personas usuarias

Son instancias de participación ciudadana que contribuyen, con sus aportes a la construcción y mejora de los servicios institucionales.

Algunos temas analizados

- ▶ Importancia del fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias
- ▶ Afectaciones del servicio por razones de la huelga
- ▶ Utilidad de formularios de pensión alimentaria
- ▶ Infraestructura del Poder Judicial
- ▶ Importancia de las rendiciones de cuentas para informar a la ciudadanía
- ▶ Reforma Agraria

– Otras formas de acercamiento

65 actividades

Se participó en conversatorios, charlas, entrevistas, grupos focales, obras de teatro y ferias entre otras actividades con la sociedad civil.

119 giras

Se visitaron las dependencias judiciales de todo el país para conocer la realidad de las personas usuarias en cuanto a la prestación del servicio público. Los hallazgos son abordados de inmediato cuando resulta posible.

– Poblaciones Indígenas

Se realizaron visitas periódicas a pueblos indígenas en cumplimiento del artículo 11 de la Ley de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas de Costa Rica N°9593, en las cuales se informó y capacitó en relación con los servicios judiciales.



16
Visitas realizadas ✓

- ▶ Terraba
- ▶ Salitre
- ▶ La Casona
- ▶ Matambú
- ▶ Malecu
- ▶ Bribri
- ▶ Tsiobata
- ▶ Boruca
- ▶ Sivori
- ▶ Rey Curré

Material Informativo

Se continuó con la estrategia de incentivar el uso de plataformas electrónicas como mecanismo de descongestión de las oficinas judiciales. Asimismo, se contribuyó con materiales informativos referentes a los procesos de reforma.

Algunos temas :

- Uso de Gestión en Línea
- Solicitud de hoja de delincuencia
- Dinero para retirar
- Validación de cuenta correo para recibir notificaciones
- Proceso de reforma

34.600 Unidades distribuidas

Además, hemos creado contenido digital

El interés de conectar con la mayor cantidad de personas usuarias que utilizan la tecnología como mecanismo de

integración, nos llevó a repensar los contenidos de los materiales diseñados para informar y orientar acerca de los servicios institucionales.

Para la creación de los nuevos formatos, se consideraron mensajes más concretos y visualmente amigables para facilitar su lectura.



Proyectos



El desarrollo de proyectos sirvió como mecanismo para profundizar el análisis de los problemas de servicio. Se constituyen en una herramienta valiosa que permite generar valor mediante las acciones que se concretan como consecuencia de su ejecución.



Satisfacción en los servicios

Durante el 2019 se desarrollaron diversos trabajos específicos para la medición de la satisfacción de los servicios institucionales.

Para su realización, se aplicaron encuestas de percepción de acuerdo con cada servicio, a través de múltiples canales para garantizar una participación amplia de personas usuarias, lo que permitió obtener niveles de confiabilidad y márgenes de error relativamente bajos.



Encuesta de satisfacción con el servicio 2019

Evaluó la satisfacción con el trato recibido y el conocimiento de las ayudas técnicas que la institución tiene a disposición de las personas usuarias con discapacidad en cumplimiento de la Ley N°7600.

Calificación General: **84%**

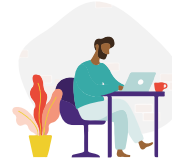
Metodología
Encuesta presencial



Participantes
1057



Metodología
Encuesta en línea



Participantes
769



Estudio de Cx en el servicio de la soda del OIJ

Primer estudio desarrollado bajo el concepto de experiencia del cliente. Permitió evidenciar áreas susceptibles a mejora de acuerdo con la percepción de las personas internas y externas.

Calificación General: **70%**

Sección de Apoyo Psicológico Operacional

Su propósito fue identificar oportunidades de mejora en el servicio en esta sección del Organismo de Investigación Judicial y se realizó a petición de la jefatura de esa dependencia.

Calificación General: **71%**

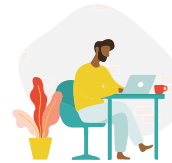
Metodología
Encuesta presencial



Participantes
880



Metodología
Encuesta en línea



Participantes
643



Servicios Médicos para empleados

Buscó realizar un aporte en función de criterios objetivos de evaluación. Fue un primer esfuerzo para escuchar la voz de las personas servidoras judiciales respecto a este servicio.

Calificación General: **74%**



HAPPY OR NOT

Con el objetivo de medir la experiencia de la persona usuaria con respecto al servicio que se le brindó durante su visita al Poder Judicial, se han instalado varias terminales en puntos estratégicos que nos permite evaluar algunos factores de importancia.

10.083

Interacciones durante el 2019

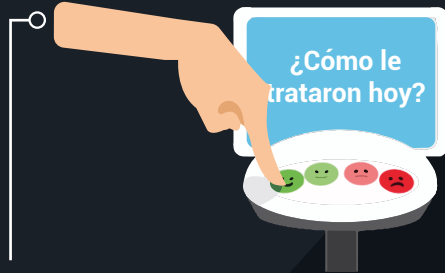
Martes

Día con más interacciones negativas

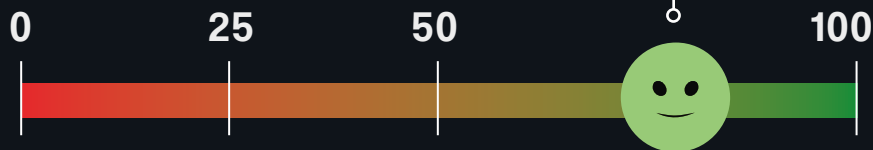
10am-12md

Intervalo de horas con más interacciones negativas

Son terminales tecnológicas que permiten conocer en tiempo real la valoración de las personas usuarias respecto a la experiencia vivida al visitar las distintas oficinas.



*El índice de felicidad promedio obtenido por medio de la plataforma se evidencia en un 77



*Ver anotaciones (pág. 73)

¿Qué medimos?

Las terminales para captura de información se utilizaron para evaluar las experiencias de las personas usuarias que acudieron a diferentes instalaciones judiciales de todo el país. Los trabajos especiales que se realizaron se pueden agrupar de la siguiente manera:

Despachos

Valoración en los juzgados de Familia y Pensiones de Heredia, Familia y Tránsito de San Carlos, Pensiones de Goicoechea, Juzgado de Niñez y Adolescencia y Oficina de Atención y Protección a la Víctima.

Cierre Colectivo

Evaluación del servicio brindado durante el cierre de fin y principio de año 2019-2020 en los edificios de: Heredia, Alajuela, Cartago, Goicoechea y San José.

Proyecto Penal

Aplicado a despachos judiciales vinculados a la materia penal ubicados en: Goicoechea, Limón, Guápiles y San Carlos.

Tribunales Nicoya

Diagnóstico del trato a la persona usuaria en atención a los compromisos adquiridos por el Poder Judicial en el Consejo Ampliado realizado en Nicoya, en agosto 2019.

Soda del edificio del OIJ

Análisis complementario en función del estudio de experiencia del cliente (Cx) realizado en este servicio.

Proyectos Estratégicos

Estos nacen de la necesidad de cumplir con los Proyectos Estratégicos Institucionales (PEI) asignados a la Contraloría de Servicios. Tienen relación con aspectos como la atención y cercanía del Poder Judicial con la persona usuaria.

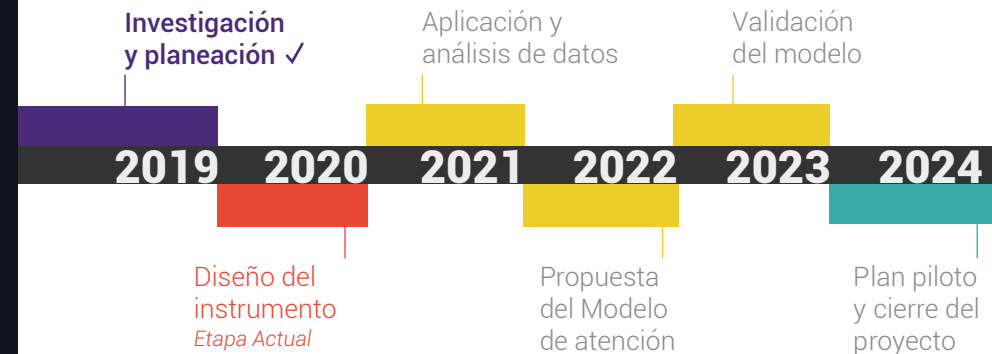
Etapas de los proyectos



Modelo de atención a la persona usuaria



Consiste en el diseño de un modelo integral de atención de personas usuarias de los servicios que brinda el Poder Judicial, el cual se construirá desde el reconocimiento de los principios de primacía de la persona usuaria, participación ciudadana y transparencia en la administración pública, respondiendo las necesidades de las personas beneficiarias del servicio a través de protocolos de actuación y lineamientos que guiarán al personal judicial.





Propuesta de fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias

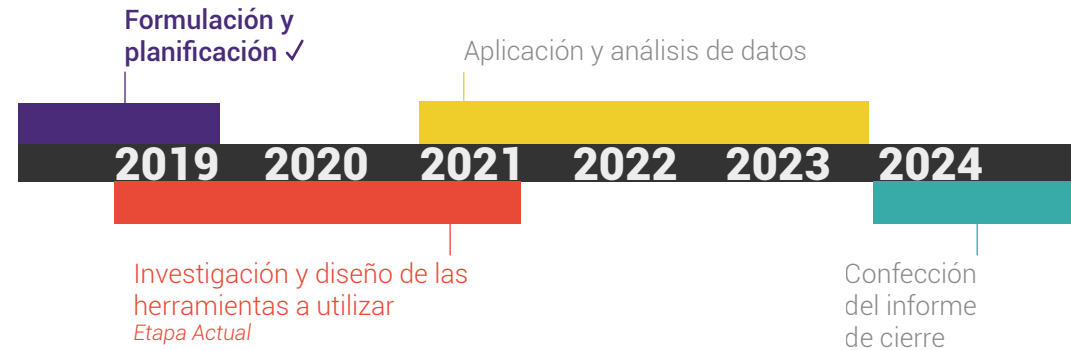


El objetivo de este proyecto consiste en confeccionar un plan para fortalecer dichas comisiones como un mecanismo para garantizar la interacción entre la ciudadanía y Poder Judicial, en congruencia con las políticas institucionales de participación ciudadana y justicia abierta.



Medición de satisfacción y confianza en los servicios que brinda el Poder Judicial

Al Poder Judicial le corresponde cuantificar el grado en que están siendo cubiertas las necesidades de las personas que utilizan los servicios, estas están asociadas a una expectativa definida en términos de tiempo, efectividad, acceso y objetividad; solo mediante esa evaluación, se estaría en capacidad de mejorar la prestación de dichos servicios.



Mejora Interna

Acreditación Sellos de Calidad

97% de los estándares requeridos por el Centro de Calidad de Gestión y Acreditación se cumplieron con éxito. La Contraloría de Servicios Sede de San José obtuvo la acreditación de los tres sellos de Gestión Integral de la Calidad (Organizacional, Procesos y Documental), siendo así la primera oficina del Poder Judicial en alcanzar dicho logro.



Índice de Cumplimiento de la Ley 9158

96.8% de cumplimiento con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N. 9158, promovido por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios adscrita al MIDEPLAN, misma que recuerda que debemos cumplir con la normativa relacionada a la mejora, calidad e innovación, siempre con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

La mejora interna permite ofrecer un servicio de calidad

Mejora Institucional

Re-Capacitar Nicoya

La Contraloría de Servicios de Guanacaste desarrolló un diagnóstico que permitió, en coordinación con la Unidad de Capacitación de la Dirección de Gestión Humana, desarrollar una estrategia de capacitación para atender las preocupaciones planteadas por la ciudadanía a las autoridades superiores en cuanto al trato a la persona usuaria.



Usted hace la diferencia

Coordinado por la Contraloría de Servicios de Cartago, y con apoyo de Psicología del Servicio Médico para Empleados, este proyecto tuvo como objetivo reforzar aspectos prácticos en el trato a la persona usuaria como el manejo del enojo y abordaje de situaciones de estrés, mediante una serie de charlas. Se contó con la participación de 60 servidores y servidoras judiciales responsables de atención al público.

Formación = Mejora continua



Manual para la atención a la persona usuaria

Conscientes de la necesidad de implementar acciones para la mejora del servicio, se construyó un manual básico para la atención de la persona usuaria.

Su redacción se encuentra finalizada y se pretende que sirva no solo como una guía en las interacciones diarias con la persona usuaria, sino también como una caja de herramientas para las personas servidoras judiciales, que permita orientar comportamientos ante los nuevos retos que enfrentamos.

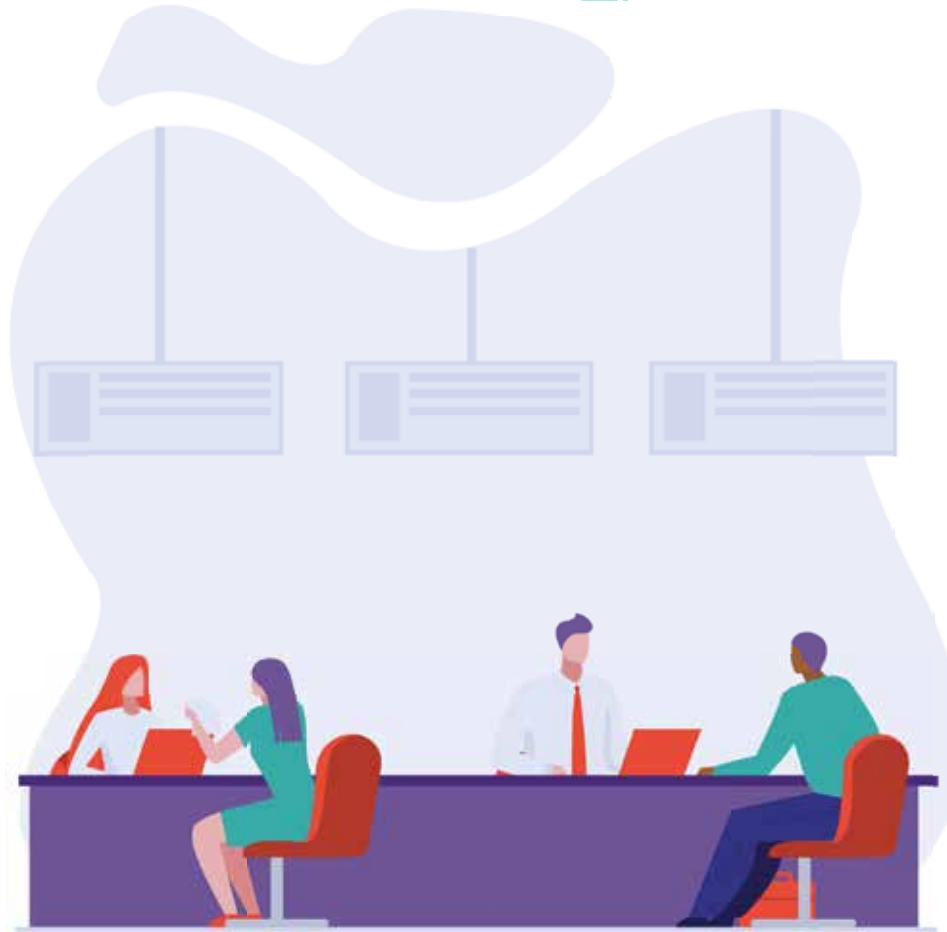
Para 2020 se tiene previsto someter su aprobación ante las autoridades superiores y seguir construyendo así, las bases necesarias para la estandarización del servicio público institucional.

Curso virtual: Estrategias de servicio con valor para la persona usuaria

La producción de este curso virtual, con el apoyo de la unidad de Capacitación de la Dirección de Gestión Humana, se constituye en un esfuerzo más para la creación de una cultura de servicio en el Poder Judicial.

A través de técnicas modernas se renovaron en su totalidad los contenidos de los cursos previos referentes a servicio público de calidad para que satisfagan los requerimientos actuales identificados en las interacciones del personal judicial con la ciudadanía.

Esta nueva herramienta de formación será puesta a disposición de las personas servidoras judiciales durante el primer semestre de 2020.





Análisis de gestión del personal y tareas administrativas

Incidencia sobre los tiempos de respuesta

Oficinas analizadas:

20 San José

10 Guanacaste

Participaron:

30 Jefaturas

30 Coordinaciones

225 Personal Técnico

Desde la apertura de la Contraloría de Servicios, la principal inconformidad de las personas usuarias ha estado relacionada con los tiempos de respuesta institucionales.

Para analizar las causas de esta, la Contraloría de Servicios realizó un estudio sobre la incidencia en los tiempos de respuesta, en los Juzgados, de 11 temas relacionados con la administración de personal y más de 60 tareas administrativas.

Algunos procesos analizados son: la inducción, dominio del puesto, capacitación, motivación, ambiente laboral, distribución de cargas de trabajo, los controles y registros, la gestión estratégica y la actualización de sistemas.

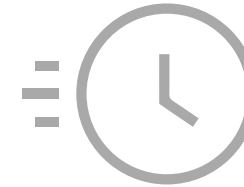
7.4 de 10

Nivel de motivación del personal técnico



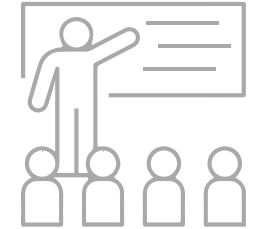
80%

Indicó que la motivación influye sobre la rapidez



34%

Del personal técnico afirmó no haber recibido ningún tipo de capacitación



Se identificó una relación directa en los tiempos de respuesta con factores asociados al personal técnico, pues se evidenció que no recibieron una inducción y capacitación adecuada. Además, que el tiempo de dominio del puesto puede extenderse hasta un mes y que en 8.5 de cada 10 casos en los que el personal no puede ser sustituido, las tareas se terminan paralizando.

Producto del estudio se identificaron retos institucionales que trascienden el tradicional enfoque sobre la capacidad operativa y que deberán ser analizados para mejorar el tiempo de respuesta en los Juzgados a nivel nacional.



Diagnóstico de los servicios tecnológicos utilizados por las personas usuarias

El Poder Judicial apostó por poner en marcha su evolución al expediente judicial electrónico, el cual hoy permite a las personas tener acceso y gestionar su caso por internet, las 24 horas del día.

De acuerdo con normas internacionales de calidad, estos servicios deben satisfacer las necesidades de la persona, ser intuitivos y funcionales.

Con el objetivo de proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información datos precisos sobre la percepción de los servicios electrónicos, se realizó este diagnóstico.

Como resultados se evidenciaron oportunidades de mejora para facilitar la interacción con la plataforma del Sistema de Gestión en Línea.



Participación

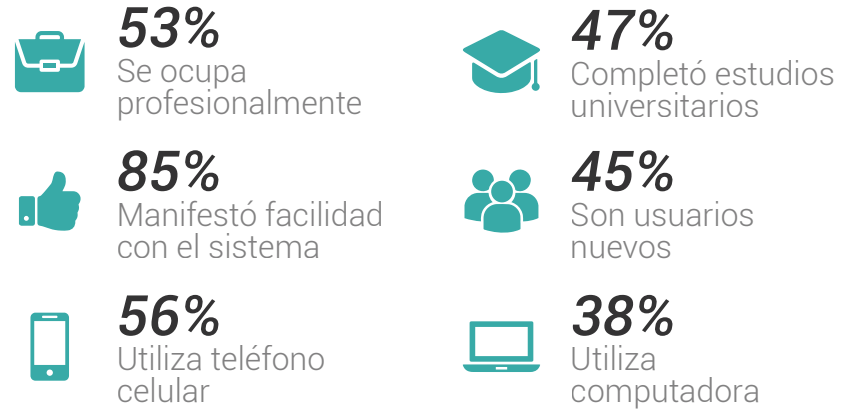
1.581
personas

Tecnología es aquella que se mantiene en constante desarrollo



Resultados de la encuesta

Perfil de la persona usuaria del Sistema de Gestión en Línea



Trámites más solicitados

- ▶ 1. Hoja de delincuencia
- ▶ 2. Revisión de expediente
- ▶ 3. Depósitos judiciales

236.522
personas usuarias del sistema

*Datos actualizados a mayo del 2019

Apoyo a proyectos institucionales

Implementación de reformas

Se brindó apoyo logístico a las Comisiones de la Jurisdicción Civil y Agraria para realizar 22 actividades en todo el país que permitieron transmitir a la ciudadanía detalles relevantes e implicaciones sobre los procesos de reforma legal en estas materias. En total participaron 517 personas.



Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2018-2019

El sistema de consultas que se brinda a través del formulario de “Contáctenos” del sitio web del Poder Judicial, y que es atendido por la Contraloría de Servicios, fue uno de los aspectos que acreditó a este Poder de la República como la mejor institución del sector público en Transparencia 2018-2019.



Otros aportes relevantes a la institución

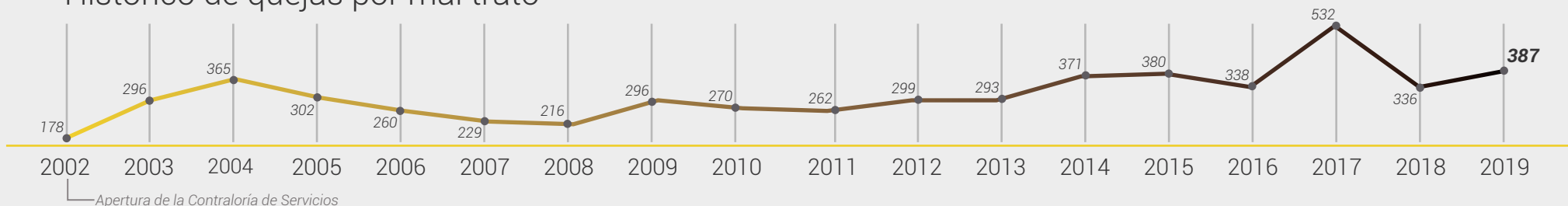
- ▶ En un esfuerzo gestado desde la Comisión de Personas Usuarias de Cartago, se llevó a cabo el primer foro comunitario realizado en la institución, contando con la participación de más de 300 asistentes.
- ▶ Se promovió el uso de las herramientas electrónicas que el Poder Judicial pone a disposición de la ciudadanía, con capacitación sobre el Sistema de Gestión en Línea.
- ▶ Se trabajó con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional en las campañas “Y si fuera usted” y “Divulgación sobre los servicios electrónicos de la institución”, esta última con participación en medios de comunicación masivos.
- ▶ Se realizaron y coordinaron diversas charlas y capacitaciones dirigidas tanto al personal judicial, como a personas usuarias externas, con un alcance de más de 700 participantes.



ACCIONES PARA LA MEJORA DEL

TRATO A LA PERSONA USUARIA

— Histórico de quejas por maltrato



Datos importantes del 2019

32 Promedio mensual de quejas **4%** Del total de quejas son por maltrato

Ámbitos	Quejas	Oficinas	Porcentaje
Jurisdiccional	179	220 Oficinas concentran el total de quejas por maltrato	45% De las quejas se asocian a 35 oficinas.
Auxiliar de Just.	121		
Administrativo	87		

Históricamente el trato inadecuado es el segundo motivo de insatisfacción de las personas usuarias. Según las estadísticas, en el 2019 se atendieron en promedio 32 quejas al mes, lo que representa un 4% del total, comportamiento que se ha mantenido estable en los últimos años, a excepción de 2017.

Estos datos demuestran solamente la realidad de quienes decidieron hacer manifiesto su disgusto, sin embargo, muchas otras personas no expresan su insatisfacción, por ello, en concordancia con la Planificación Estratégica Institucional, esta Contraloría ha venido implementando acciones para mitigar esta problemática.

Acciones



Informes



La labor esencial de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial radica en transformar el sentir de las personas usuarias en recomendaciones que permitan, a las diferentes instancias de toma de decisión, actuar de acuerdo con sus competencias, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

¿De qué trata?

La Contraloría de Servicios confecciona informes orientados a tres sectores relevantes. El primero, lo constituyen las oficinas donde se generan los servicios. El segundo, conformado por oficinas que, de acuerdo con su labor, utilizan la percepción de las personas usuarias como insumo, y finalmente, el sector constituido por la jerarquía institucional cuyo análisis se considera en el proceso de toma de decisiones.

Trimestrales

Comunica a las jefaturas las quejas y sugerencias presentadas en periodos trimestrales.

1.208 +208 con respecto al 2018

Requeridos por otras instancias

Se confeccionan para satisfacer necesidades específicas o proyectos especiales desarrollados por otras dependencias.

164 +52 con respecto al 2018

De oportunidad de mejora

Su objetivo es recomendar acciones de mejora a problemas de servicio identificados.

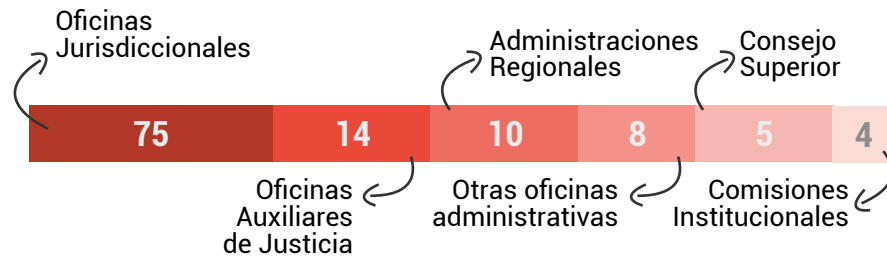
116 -56 con respecto al 2018



Informes de oportunidad de mejora

9 de cada 10 recomendaciones emitidas durante 2019 fueron aceptadas por las oficinas a las cuales se dirigieron, lo que evidencia una gran apertura y disposición para la mejora continua de los servicios.

Distribución de informes ▼



► Quejas trasladadas a otras instancias ◀



84% Fueron remitidas a órganos disciplinarios y corresponden a quejas por trato inadecuado.

Ejemplos de recomendaciones emitidas

- Valorar si la capacitación que tiene el personal manifestador del despacho resulta suficiente para desempeñar adecuadamente sus funciones y realizar las gestiones ante las instancias competentes en caso de identificarse deficiencias.
Referencia: CSRSC-65-2019
- Evitar las conversaciones de tipo personal frente a personas usuarias que esperan ser atendidas.
Referencia: 016-CRZAI-2019
- Analizar la necesidad de crear un protocolo para recepción oportuna de denuncias por acoso sexual callejero ante fallo en los sistemas informáticos.
Referencia: C473-2019
- Que el personal de los juzgados brinde a las personas usuarias que lo requieran, en la medida de lo posible, un tiempo estimado de espera a fin de que ésta valore la posibilidad de esperar o presentarse en otro momento.
Referencia: 029-CST-2019
- Consultar, en caso de que exista dudas sobre la información que se le suministrará a las personas usuarias, a una fuente confiable para asegurar que la orientación que se brinda es completa, suficiente y veraz.
Referencia: CRSCO-78-2019
- Mejorar la comunicación del personal que atiende público con el responsable de trámite de los expedientes para brindar información exacta y de calidad a las personas usuarias.
Referencia: 03-CRZII-2019

Para cerrar.

Con un incremento cercano a las 11 mil consultas respecto a 2018, estamos seguros de que la Contraloría de Servicios continúa siendo un punto de contacto esencial entre el Poder Judicial y las personas usuarias.

La recopilación de este tipo de datos nos ha permitido identificar cambios de comportamiento importantes en cuanto a los canales de comunicación que prefiere la ciudadanía, con una clara tendencia a la baja en cuanto al uso de medios análogos (presenciales) y un aumento en medios electrónicos.

Ello también queda manifiesto con el interés por acceder al Sistema de Gestión en Línea institucional, para lo cual se entregaron más de 16 mil usuarios y contraseñas por parte de

la Contraloría durante 2019. Esto es el resultado del compromiso institucional para mejorar la administración de justicia a partir de la optimización e innovación de los servicios judiciales mediante la implementación de plataformas electrónicas.

Por otra parte,

los resultados de este periodo han demostrado mayor exigencia e involucramiento de quienes acuden a la institución, llegando a más de 9.800 inconformidades, principalmente relacionadas con los tiempos de respuesta de las diferentes dependencias judiciales.

Precisamente, muchos de estos insumos valieron para la identificación de deficiencias en el servicio

que, de forma articulada mediante informes de oportunidad de mejora, fueron trasladadas a diferentes instancias del Poder Judicial, hecho que contribuyó al proceso de toma de decisiones y consecuente mejoramiento del servicio.

Un ejemplo de lo anterior

Se puede apreciar en materia Laboral, que muestra una disminución de 372 inconformidades respecto al periodo anterior, gracias al abordaje de manera integrada por parte de la Comisión de la Jurisdicción Laboral, Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Dirección de Planificación y Consejo Superior entre otros.

Ahora bien,

en cuanto a la categoría de tiempos de respuesta del ámbito jurisdiccional, más del 60% de las inconformidades están relacionadas con el trámite de los expedientes, mientras que menos del 20% con el dictado de sentencia.

Por lo anterior, si bien es evidente la importancia de la colaboración que se brinda a los diferentes despachos para el dictado de sentencias, se considera indispensable fortalecer el apoyo a la labor desarrollada por el personal

técnico, lo cual podría tener un impacto alto en relación con la percepción de la persona usuaria.

A diferencia del ámbito jurisdiccional,

la categoría de Información en el ámbito Auxiliar de justicia y Administrativo, permite observar una mayor insatisfacción de las personas usuarias respecto al servicio brindado por las diferentes dependencias que lo conforman, no obstante en apego a la visión institucional y el tema estratégico de Gestión del Personal, se han implementado acciones para mitigar estas falencias.

La relación entre el Poder Judicial y las personas usuarias tanto internas como externas, debe ser bidireccional. Para ello, se ha promovido el contacto con la ciudadanía a través de actividades, giras a las diferentes zonas y entrega de material informativo.

Bajo dicha premisa, se han desarrollado proyectos específicos que permitieron conocer la satisfacción, experiencia percibida y perfil de las personas que utilizan determinados servicios. Asimismo, realizar un análisis de la gestión del personal y tareas administrativas en despachos jurisdiccionales permitió, entre otros, identificar la relación directa entre los tiempos de respuesta y la falta de capacitación

adecuada del personal técnico, coincidente con que la mayoría de las quejas por tiempo de respuesta se asocian con etapas de trámite de los procesos judiciales.

El año 2019 ha marcado además el inicio de una nueva hoja de ruta para la institución. Una hoja de que se ha caracterizado desde su inicio, desde su construcción, por la escucha activa de las problemáticas que enfrentan las personas usuarias y las mismas personas servidoras judiciales, pasando por un proceso de reflexión que permite a la institución tener hoy en día un Plan Estratégico robusto y orientado a lo relevante para la ciudadanía.



Anotaciones

Efectividad en la intervención

Casos en los que intervino la Contraloría de Servicios y se obtuvo una solución al problema expuesto por la persona usuaria.

¿Quién se queja?-Defensa Pública (Ver pág. 29)

En el 45% restante de las personas usuarias que se quejaron de los servicios de la Defensa Pública no se consideró su calidad en el proceso judicial.

Índice de felicidad (Ver pág. 46)

El índice de felicidad corresponde a una puntuación resumida que se calcula como un promedio ponderado de las 4 posibles calificaciones.

Porcentajes redondeados

Los datos porcentuales fueron redondeados a números enteros.

¡Aquí nos puede encontrar! ✓

I CJSJ

2295-4944
contraloriapj@poder-judicial.go.cr

II CJSJ

2247-9322
contraloria-sgdoc@poder-judicial.go.cr

Alajuela

2437-0419
alj-contservicios@poder-judicial.go.cr

Cartago

2550-0463
contraloria-car@poder-judicial.go.cr

Corredores

2785-9950
contraloria-cne@poder-judicial.go.cr

Golfito

2785-8110
gol-contraloria@poder-judicial.go.cr

Guápiles

2295-4944
subcontraloria-za@poder-judicial.go.cr

Heredia

2277-0304
hdasubcontraloria@poder-judicial.go.cr

Liberia

2690-0125
contraloria-lib@poder-judicial.go.cr

Limón

2799-1416
contraloria-lim@poder-judicial.go.cr

Nicoya

2685-9072
contraloria-nic@poder-judicial.go.cr

Perez Zeledón

2785-0319
pze-contraloria@poder-judicial.go.cr

Puntarenas

2630-0323
pun-contraloria@poder-judicial.go.cr

San Carlos

2401-0454
contraloria-sca@poder-judicial.go.cr

Santa Cruz

2680-4229
contraloria-scr@poder-judicial.go.cr

Turrialba

2558-4065
contraloria-tur@poder-judicial.go.cr



16 sedes con el objetivo de cumplir nuestra función de acercamiento con la persona usuaria

Producción:

*Jorge Quesada Villalobos
Ginger Chinchilla Aguilar*

Datos estadísticos:

Jose Ignacio Méndez Solórzano

Diseño gráfico:

Maikel Bonilla Chinchilla

Dirección:

Erick Alfaro Romero

Este informe es realizado gracias al trabajo de todo el personal de la Contraloría de Servicios, quienes con su dedicación y su esfuerzo contribuyen día a día a cumplir el ideal de tener un mejor Poder Judicial

Contraloría
de Servicios
Poder Judicial

www.contraloria.poder-judicial.go.cr

ISSN: 2215-5953