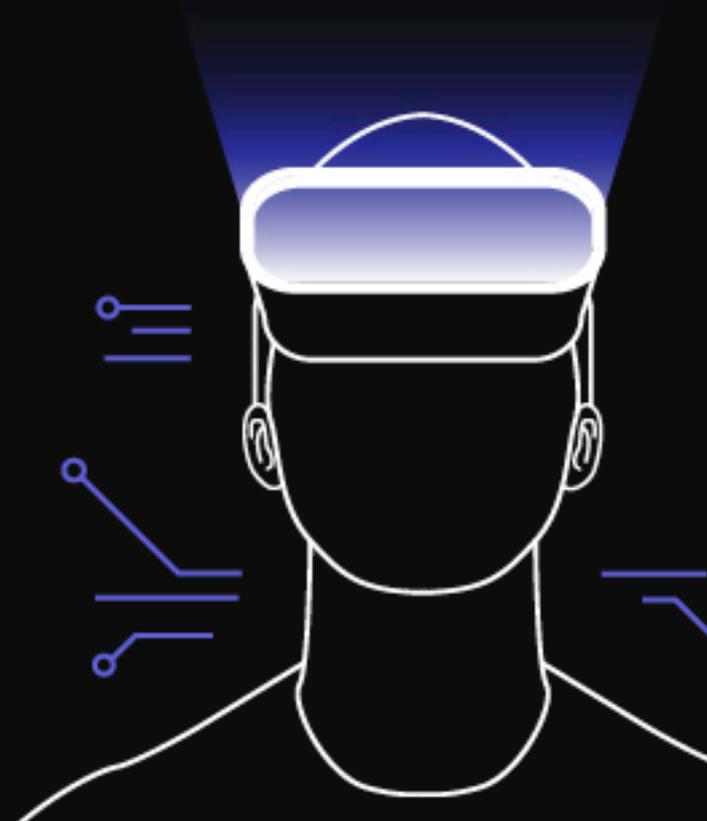


Resultados de Gestión

2020

Una nueva realidad





Contenido

Presentación	4
Los datos de la nueva realidad	5
<hr/>	
Gestiones	6
Ámbito Jurisdiccional	7
Ámbito Auxiliar de Justicia	13
Ámbito Administrativo	16
<hr/>	
Contacto con la ciudadanía	19
Material Informativo	20
<hr/>	
Informes	21
<hr/>	
Proyectos	24
Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarías	25
Modelo Integral de Atención al Público	26
Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Costarricense	27
Estudios	28
Proyectos	29
<hr/>	
Metas operativas	30
<hr/>	
En resumen	32
Anotaciones	34
Conozca nuestras 16 sedes	35

Presentación

×

Desde la perspectiva de servicio público, el año 2020 ha presentado retos sin precedente. El Poder Judicial, consciente de su rol protagónico en la sociedad costarricense, tomó una serie de acciones para responder a los requerimientos ciudadanos durante la pandemia por COVID-19, adaptando sus servicios con rapidez, e implementando medidas sanitarias que garanticen la seguridad tanto de las personas usuarias como de las servidoras y servidores judiciales.

Ante la imposibilidad de brindar servicios presenciales a máxima capacidad, la rápida acción de órganos administrativos, jurisdiccionales y auxiliares permitió la implementación del teletrabajo y las audiencias por medios electrónicos como una alternativa valiosa para dar continuidad a los servicios críticos, además se tomaron otras acciones en los casos donde la atención personal resultaba indispensable.

Por su parte, la Contraloría de Servicios, dada su naturaleza de contacto directo con las personas usuarias y ciudadanía en general, ha tenido un rol protagónico, no sólo atendiendo las gestiones de las personas usuarias, sino orientando, informando y evaluando la percepción de quienes reciben los servicios.

Este informe tiene como propósito rendir cuentas de la gestión de la Contraloría durante este período histórico y esperamos se constituya en una herramienta que permita visualizar, complementariamente, lo que esta nueva realidad ha implicado para los servicios institucionales.



Erick Alfaro Romero
Contralor de Servicios a.i.

Los Datos de la Nueva Realidad

El 2020 fue un año diferente. En un contexto de pandemia la institución ha procurado adecuar sus servicios, de manera que sean seguros tanto para las personas usuarias internas como externas. Este cambio nos ha permitido identificar modificaciones conductuales respecto a la demanda de los servicios que brinda la Contraloría del Poder Judicial.

Una reducción en la recepción de inconformidades se ha visto complementada por un incremento importante en la cantidad de consultas y la creación de accesos al sistema de Gestión en Línea, lo que demuestra el interés de la ciudadanía en el acceso a la justicia mediante plataformas tecnológicas.

Consultas

103.964

+30.500 con respecto a 2019

Canales de atención

Línea 800-800-3000 **↑ 75%**

Presencial **↓ 12%**

Formulario Web **10%**

Principales Consultas

Consultas Generales **↑ 55%**

Depósitos Judiciales **↓ 15%**

Sistema de Gestión en Línea **14%**

Gestión en línea

Se entregaron

23.674

Accesos a este sistema
+7.228 con respecto a 2019

Fuente: Registro de actividades interno, Aranda Service Desk y Sistema Isabell

Gestiones

8.229 -1.584 con respecto a 2019



*De efectividad en la intervención
-10% con respecto a 2019



Se identificó afectación en el servicio
-8% con respecto a 2019

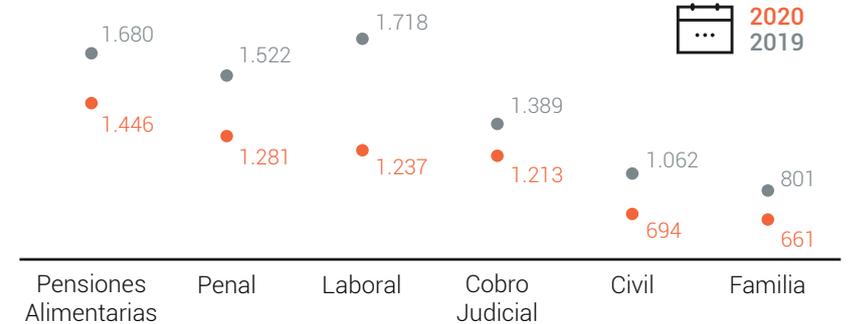


Son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago

Comportamiento en los últimos 3 años



Total de Gestiones por materia



¿Quién se queja?



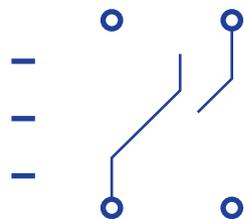
57% Son hombres
43% Son mujeres

43% Son parte actora o representantes

5% Son personas adultas mayores

*Ver anotaciones (pág. 34)

Gestiones



En este apartado se analizan las inconformidades presentadas por las personas usuarias respecto a los servicios institucionales. La presentación de los datos da inicio con el ámbito jurisdiccional, dado que en este se concentra el grueso del 78% del total de las inconformidades recibidas. Para este ámbito se realiza un abordaje puntual de las materias judiciales con mayor cantidad de gestiones, brindando detalle de su comportamiento

mensual, distribución por sexo, despachos con más gestiones, identificación de los principales problemas de servicio, efectividad en la intervención realizada por la Contraloría de Servicios, entre otros aspectos relevantes. Luego, se facilita la información relacionada con el ámbito auxiliar de justicia, en lo que respecta al Ministerio Público, Organismo de Investigación Judicial y Defensa Pública, con una participación del 14%. Allí, se consignan otros datos como la calidad de

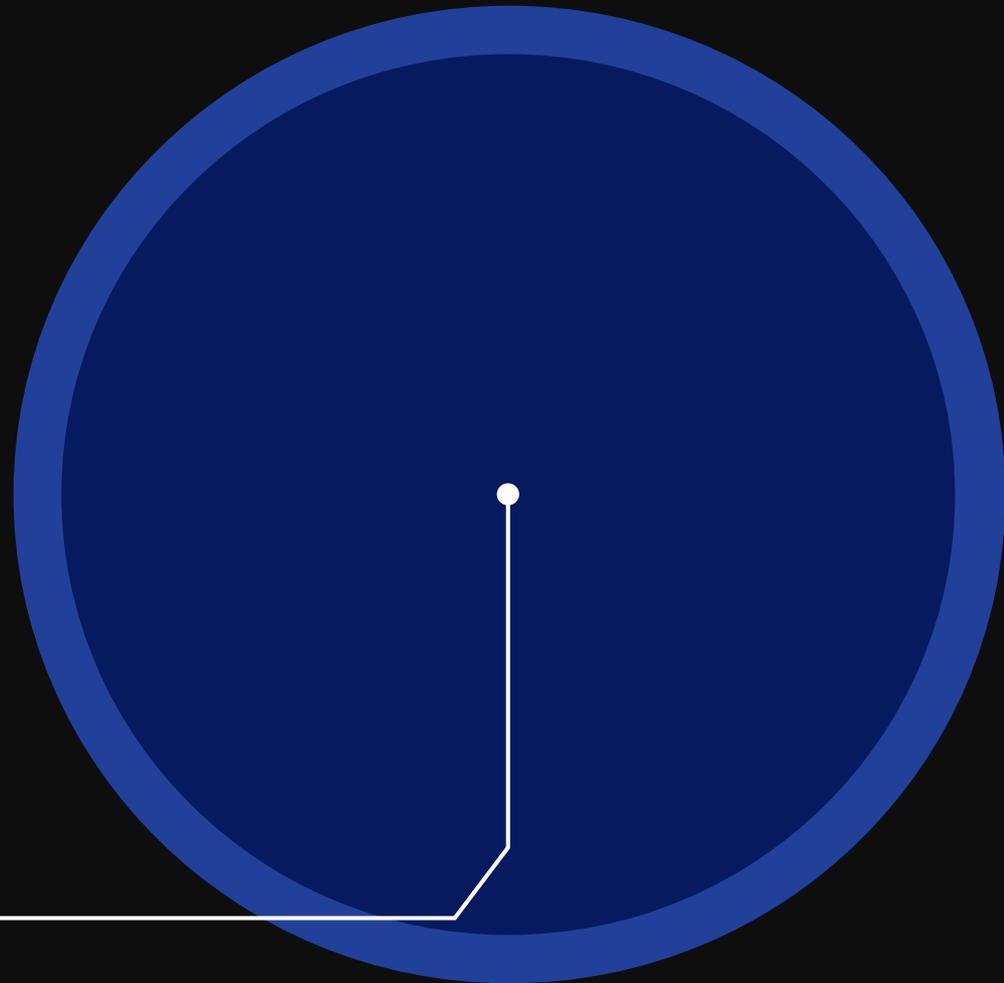
la persona que ha presentado su inconformidad, concentración de gestiones según el área geográfica y comportamiento interanual. Finalmente, se presenta la información concerniente al ámbito administrativo, con una representación del 8%.

Ámbito Jurisdiccional

- Pensiones alimentarias • p 8
- Cobro Judicial • p 9
- Laboral • p 10
- Civil • p 11
- Otras materias • p 12

78%

Del total de gestiones
corresponde a este ámbito



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



1° Pensiones Alimentarias



Despachos con más gestiones Representan el 39% de las gestiones de esta materia

1	Juzgado PA del II CJSJ -12 con respecto a 2019	146 (11%)
2	Juzgado Contrav y PA Liberia +3 con respecto a 2019	112 (8%)
3	Juzgado PA Cartago +15 con respecto a 2019	103 (8%)
4	Juzgado Contrav Corredores +10 con respecto a 2019	88 (7%)
5	Juzgado PA Alajuela Ingresa nuevo	70 (5%)

35%
De las gestiones son de expedientes de los últimos 3 años

Distribución por sexo
Hombres 39% Mujeres 61%

21%
Del total de gestiones son de esta materia

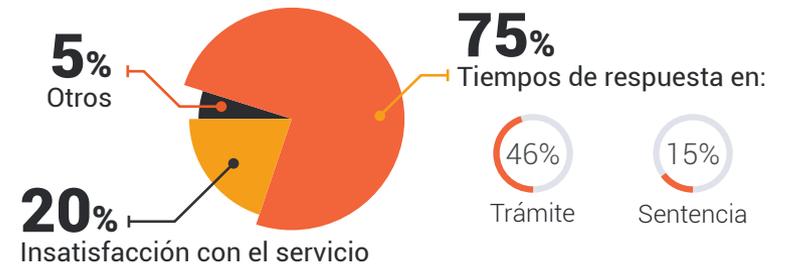
13%
Del circulante del PJ corresponde a esta materia*

67%
Efectividad en la intervención*
+7% con respecto al 2019



Fuente: Aranda Service Desk

Principales problemas del servicio



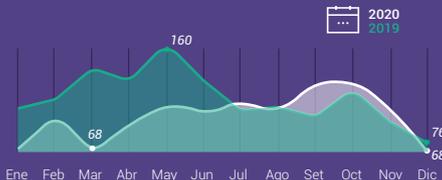
*Ver anotaciones (pág. 34)



2° Cobro Judicial

1.190

Gestiones recibidas
-181 con respecto a 2019



Comportamiento mensual

46%

De las gestiones son de expedientes de los últimos 3 años

Distribución por sexo

Hombres 66% Mujeres 34%

18%

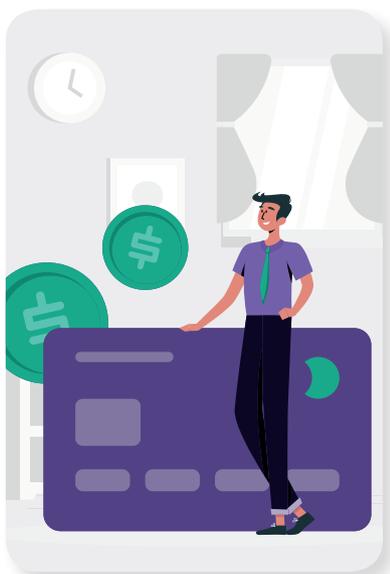
Del total de gestiones son de esta materia

57%

Del circulante del PJ corresponde a esta materia*

71%

Efectividad en la intervención*
+2% con respecto al 2019



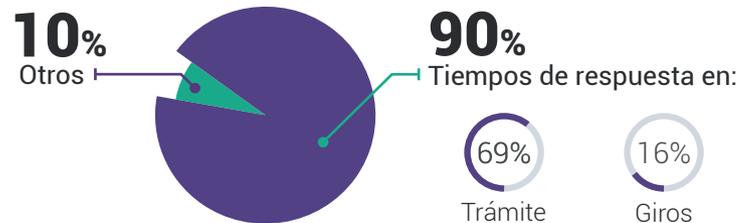
Fuente: Aranda Service Desk

Despachos con más gestiones

Representan el 61% de las gestiones de esta materia

1	Juzgado 1ero Esp. de Cobro	190 (16%)
	-25 con respecto a 2019	
2	Juzgado 3ero Esp. de Cobro	155 (13%)
	-43 con respecto a 2019	
3	Juzgado Esp. de Cobro Cartago	151 (13%)
	-9 con respecto a 2019	
4	Juzgado 2do Esp. de Cobro	135 (11%)
	-75 con respecto a 2019	
5	Juzgado de Cobro Alajuela	86 (8%)
	Ingresa nuevo	

Principales problemas del servicio



*Ver anotaciones (pág. 34)

3° Laboral



De las gestiones son de expedientes de los últimos 3 años

Distribución por sexo

Hombres **65%** Mujeres **35%**



Del total de gestiones son de esta materia



Del circulante del PJ corresponde a esta materia*



Efectividad en la intervención*
-2% con respecto al 2019



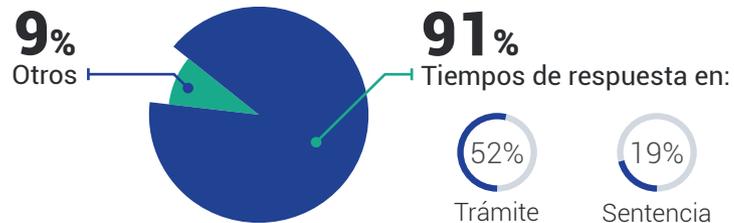
Fuente: Aranda Service Desk

Despachos con más gestiones

Representan el 63% de las gestiones de esta materia

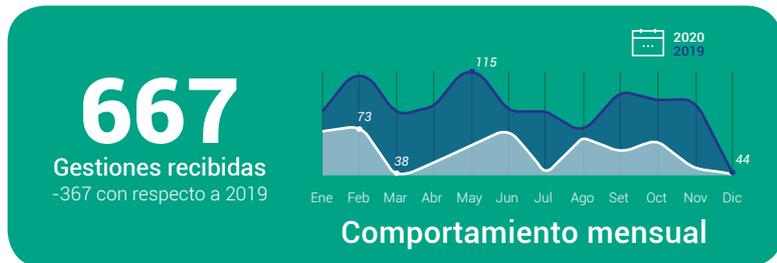
1	Juzgado Trabajo del I CJSJ -46 con respecto a 2019	273 (24%)
2	Juzgado Trabajo del II CJSJ -65 con respecto a 2019	256 (22%)
3	Sala Segunda +15 con respecto a 2019	91 (8%)
4	Juzgado Trabajo de Puntarenas -69 con respecto a 2019	57 (5%)
5	Juzgado Trabajo de Pococí Ingresa nuevo	47 (4%)

Principales problemas del servicio



*Ver anotaciones (pág. 34)

4° Civil



De las gestiones son de expedientes de los últimos 3 años

Distribución por sexo



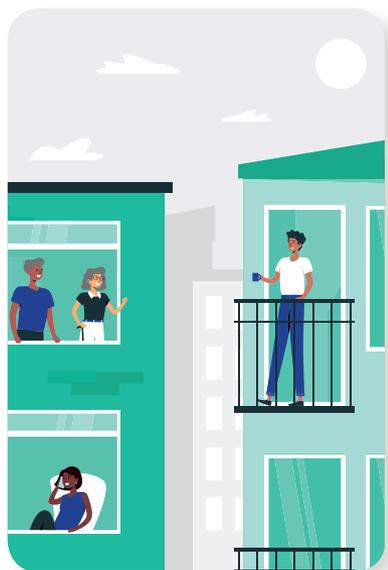
Del total de gestiones son de esta materia



Del circulante del PJ corresponde a esta materia*



Efectividad en la intervención*
+13% con respecto al 2019



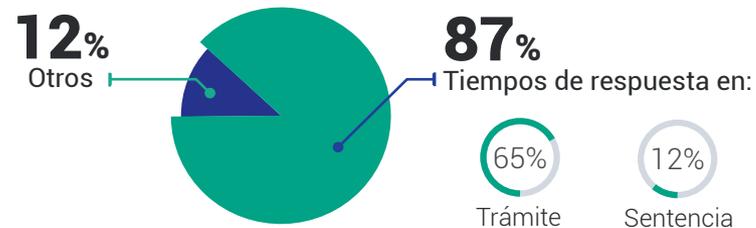
Fuente: Aranda Service Desk

Despachos con más gestiones

Representan el 46% de las gestiones de esta materia

1	Juzgado 1ero Civil del I CJSJ +35 con respecto a 2019	109 (16%)
2	Juzgado 2do Civil del I CJSJ -21 con respecto a 2019	68 (10%)
3	Juzgado 3ero Civil del I CJSJ +11 con respecto a 2019	65 (10%)
4	Juzgado Civil de Limón -15 con respecto a 2019	34 (5%)
5	Sala Primera Ingresa nuevo	33 (5%)

Principales problemas del servicio



*Ver anotaciones (pág. 34)

5°

Otras materias

Representan el 13% de las gestiones de este ámbito



	 Familia	 Contencioso Administrativo	 Penal	 Violencia Doméstica	 Tránsito
Gestiones recibidas	607	472	387	127	105
Efectividad en la intervención*	72%	70%	59%	62%	61%
Circulante del PJ que corresponde a esta materia	1%	1%	11%	3%	1%
Distribución por sexo	Hombres: 45% Mujeres: 55%	Hombres: 71% Mujeres: 29%	Hombres: 69% Mujeres: 30%	Hombres: 46% Mujeres: 51%	Hombres: 66% Mujeres: 34%

| Principales problemas del servicio

Tiempos de respuesta en:	84% 62% Trámite	87% 44% Trámite	68% 50% Trámite	46% 64% Trámite	51% 76% Trámite
Insatisfacción con el servicio	14%	8%	27%	42%	44%
Otros	2%	5%	5%	12%	5%

Ámbito Jurisdiccional

Fuente: Aranda Service Desk

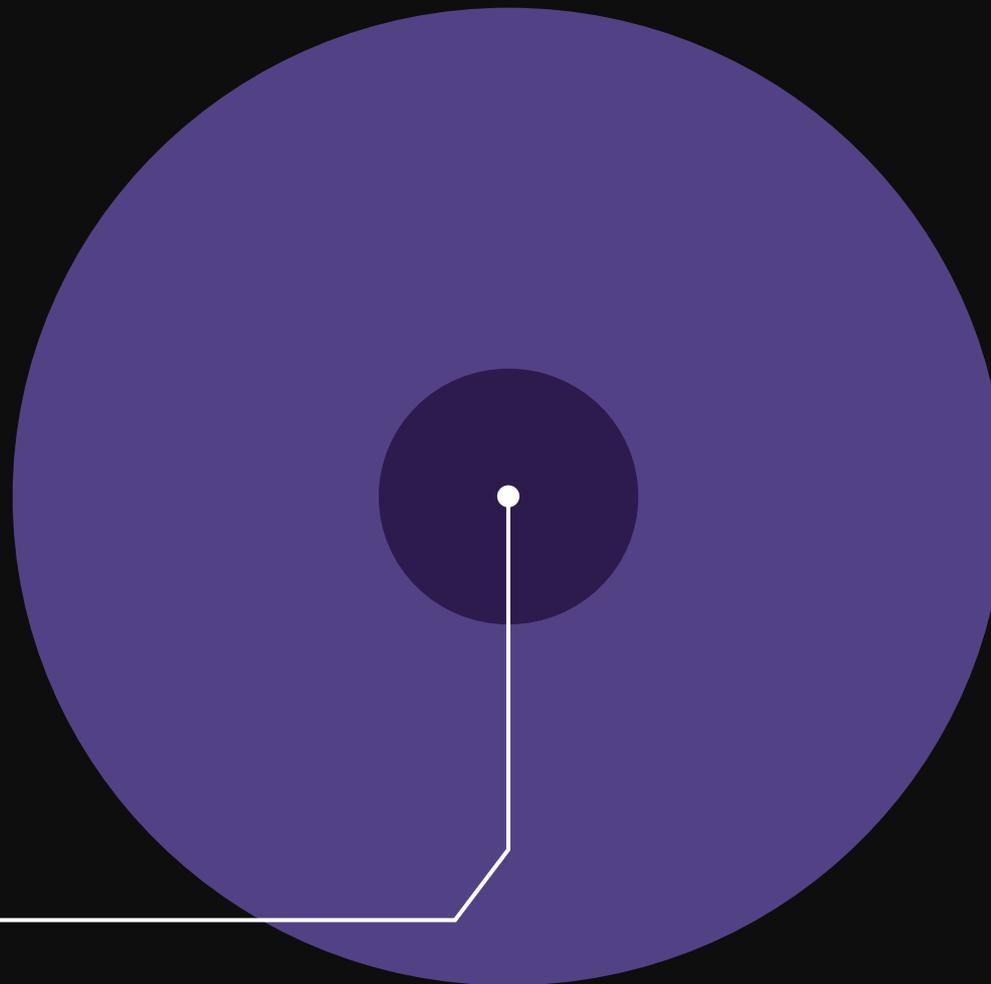
*Ver anotaciones (pág. 34)

Ámbito Auxiliar de Justicia

- Ministerio Público • p 14
- Defensa Pública • p 14
- OIJ • p 15

14%

Del total de gestiones
corresponde a este ámbito





Ministerio Público

Representa el 66% de las gestiones de este ámbito

740 Gestiones recibidas
-33 con respecto a 2019

53% Son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago

60% de las personas que se quejan son hombres y el 40% son mujeres.



47%
Son parte ofendida

3%
Son personas adultas mayores

Oficinas con más gestiones

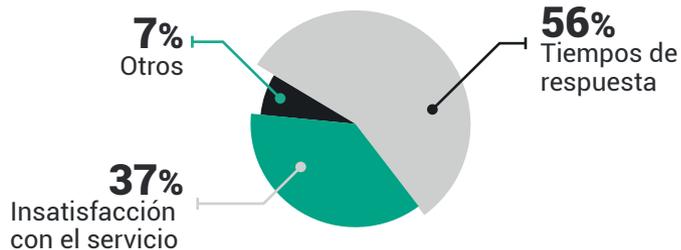
Representan el 22% de las gestiones del Ministerio Público

1 Fiscalía Adjunta del II CJSJ **69 (9%)**

2 Fiscalía Adjunta de PZ **50 (7%)**

3 Fiscalía Adjunta de Cartago **44 (6%)**

Principales problemas del servicio



Fuente: Aranda Service Desk

Defensa Pública

Representa el 16% de las gestiones de este ámbito

178 Gestiones recibidas
+7 con respecto a 2019

62% Son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago

54% de las personas que se quejan son hombres y el 44% son mujeres.



34%
Son parte actora

21%
Son la parte imputada

1%
Son personas adultas mayores

Oficinas con más gestiones

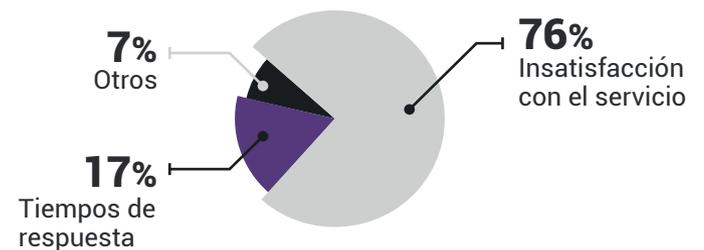
Representan el 37% de las gestiones de la Defensa Pública

1 Defensa Púb. Alajuela **25 (14%)**

2 Defensa Púb. I CJSJ **23 (13%)**

3 Defensa Púb. II CJSJ **18 (10%)**

Principales problemas del servicio



*Ver anotaciones (pág. 34)

Organismo de Investigación Judicial

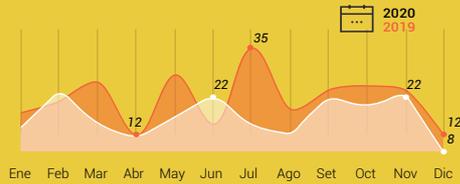
Representa el 18% de las gestiones de este ámbito

196

Gestiones recibidas

-63 con respecto a 2019

59% Son de San José, Alajuela, Heredia y Cartago



Comportamiento mensual

59% de las personas que se quejan son hombres, y el 40% son mujeres.



31% Son parte ofendida

7% Son personas adultas mayores

Oficinas con más gestiones

Secciones

- Fraudes **11**
- Patología Forense **7**
- Psiquiatría y Psicología Forense **6**

Cantidad de gestiones

Las oficinas administrativas del OIJ representan un 11% del total.

55%

Oficinas Regionales

- Delegación de Alajuela **17**
- Delegación de Ciudad Neilly **16**
- Delegación de Cartago **10**

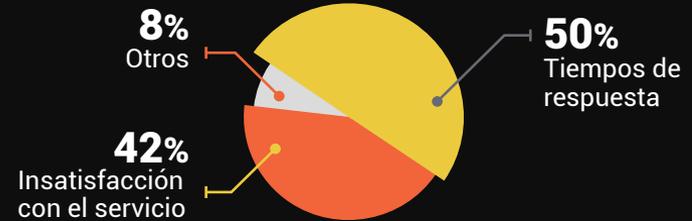
21%

13%

Medicina Legal

- Unidad de Perez Zeledón **6**
- Unidad de Limón **4**
- Unidad de Cartago **3**

Principales problemas del servicio



Comportamiento Interanual

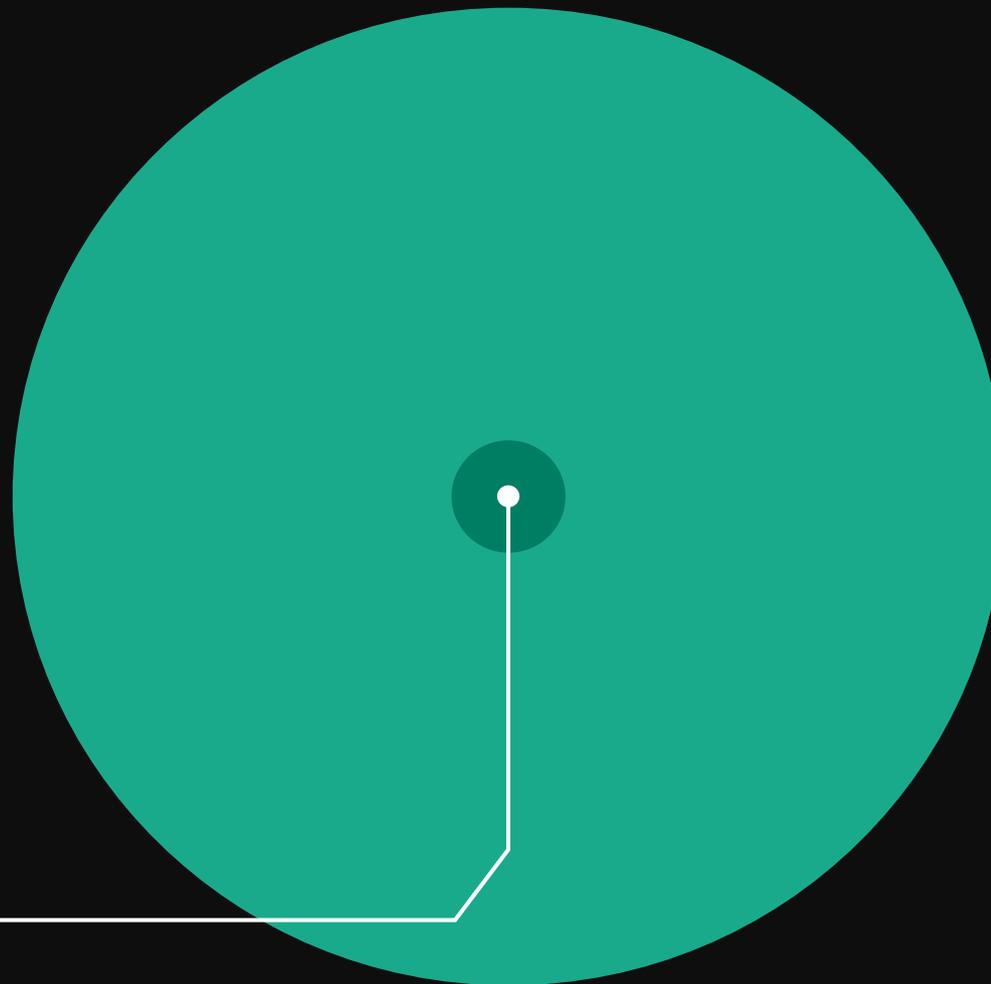
En el año 2020 se registra el total más bajo de gestiones en los últimos 3 años

Ámbito Administrativo

Ámbito Administrativo • p 17

8%

Del total de gestiones
corresponde a este ámbito

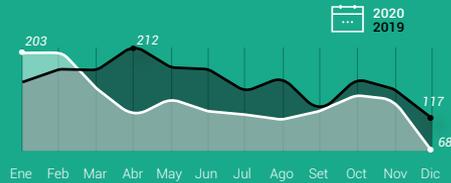


Ámbito Administrativo

664

Gestiones recibidas
-6 con respecto a 2019

79% Son de San José,
Alajuela, Heredia y Cartago



Comportamiento mensual

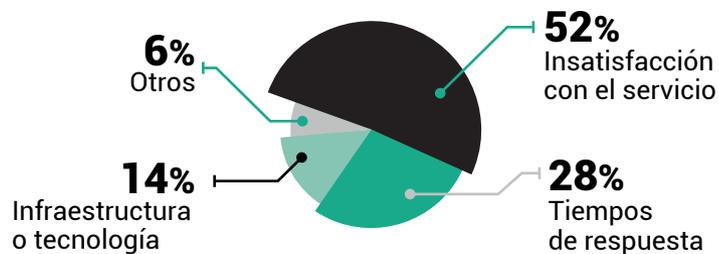
¿Quién se queja?

54% Son hombres

44% Son mujeres

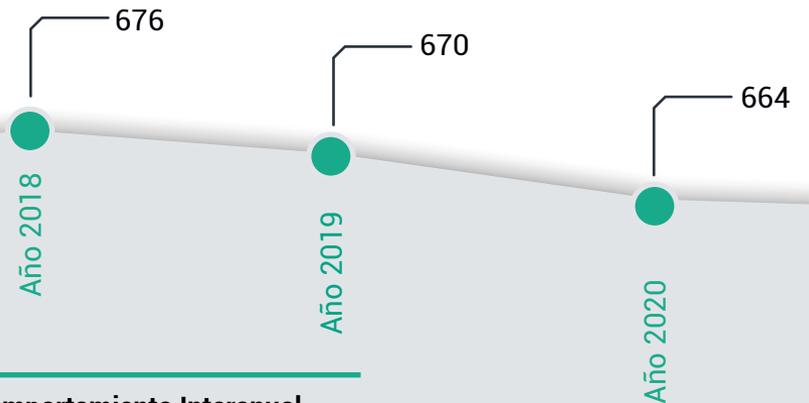
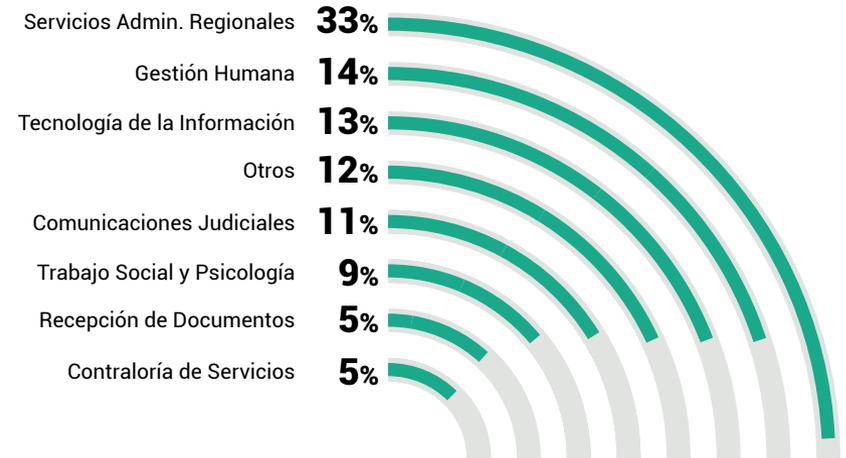
80% Personas usuarias
20% Personal judicial
4% Son personas adultas mayores

Principales problemas del servicio



Fuente: Aranda Service Desk

Distribución por oficinas



Comportamiento Interanual

Los datos de recepción de gestiones evidencian un comportamiento constante

*Ver anotaciones (pág. 34)

“Es el cambio,

el cambio constante, el cambio inevitable, el factor dominante en la sociedad actual. Ninguna decisión sensata se puede hacer por más tiempo sin tener en cuenta no sólo el mundo tal como es, sino también el mundo tal y como será.”

I. Asimov

CONTACTO CON LA CIUDADANÍA

Uno de los principales retos de la crisis sanitaria ha sido generar una cercanía entre la institución y las personas usuarias, de manera que se puedan conocer las preocupaciones que afronta la ciudadanía y brindarle a cambio una orientación oportuna a sus necesidades de información, que tienen como origen un cambio en su contexto.

29
Giras

40
Actividades

17
Charlas

Estas tuvieron como propósito atender requerimientos específicos de oficinas, realizar visitas de rutina a los despachos para verificar la efectiva prestación de los servicios, así como propiciar un acercamiento con las personas usuarias.

Se incluyen actividades variadas como: charlas, consejos ampliados, conversatorios, encuentros con sociedad civil, entrevistas televisivas y de radio, ferias de información institucionales, grupos focales, lanzamiento de campañas, entre otros.

Pese a los retos enfrentados por la crisis sanitaria, se impartieron charlas dirigidas tanto para el personal judicial, como para personas usuarias de los servicios institucionales.

Comisiones de Personas Usuarias

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

39 Reuniones en total se realizaron a nivel nacional, potenciando el uso de la virtualidad. Se trataron diversos temas entre los que podemos mencionar:

■ Nuevo método de trabajo mediante el expediente electrónico, ventajas y procedimiento, así como las herramientas web que tiene la institución para facilitar la experiencia de servicio.



■ Disposiciones e impacto en los servicios, generado como consecuencia de la pandemia por el COVID-19.



■ Implementación de la reforma del Código de Familia.



■ Modificación a oficios de embargo judicial para no afectar depósitos de ayudas sociales.



■ Seguimiento al tema de delitos sexuales y penalización de la violencia contra la mujer.



Poblaciones Índigenas

A pesar de las restricciones que durante gran parte del año se presentaron para realizar visitas a las diferentes zonas indígenas del país y dar cumplimiento a la *Ley de Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas de Costa Rica N° 9593*, se llevaron a cabo **5 visitas** por parte del personal de la Contraloría de Servicios, intercambiando información valiosa durante la pandemia.

MATERIAL INFORMATIVO

En cumplimiento de esta función, se elaboraron materiales informativos que incluyen contenidos sobre diversos temas como: información de la Contraloría, canales de asistencia para la persona usuaria e información sobre audiencias virtuales en distintas materias judiciales.

Una persona informada es una persona que interactúa más fácilmente con la institución. El material gráfico desarrollado pretende captar el interés de las personas, al mismo tiempo que les brinda valor a cambio del tiempo que invierten en consumirlo.

Campaña de Divulgación
"Es necesario que conozca"



Campaña de Divulgación
"Llegaron las audiencias virtuales"

La divulgación de servicios impulsados por la pandemia como las audiencias virtuales es de suma importancia para brindar el mensaje a la mayor cantidad de personas posible.

Cápsulas Informativas
"¿Qué es la Contraloría de Serv.?"



Informes

En este apartado se profundiza sobre los diferentes informes que han sido generados por la Contraloría de Servicios. La persona usuaria, a través de la demanda de los servicios, suministra información valiosa que se sistematiza y funciona como materia prima para la emisión de recomendaciones que permitan a las diferentes instancias de la administración activa, actuar de acuerdo con sus com-

petencias, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. 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. Se detalla la cantidad informes elaborados, a quienes fueron dirigidos, asimismo se realiza una reseña de algunas de las recomendaciones emitidas.

Trimestrales

Utilizados con el fin de comunicar a las jefaturas de las oficinas judiciales la cantidad de gestiones u sugerencias presentadas en el periodo.

1.115

+357 con respecto al 2019

Requeridos por otras instancias

Se elaboran a solicitud de alguna oficina judicial, por ejemplo: Carrera Judicial, Auditoría, Planificación, entre otros

273

+130 con respecto al 2019

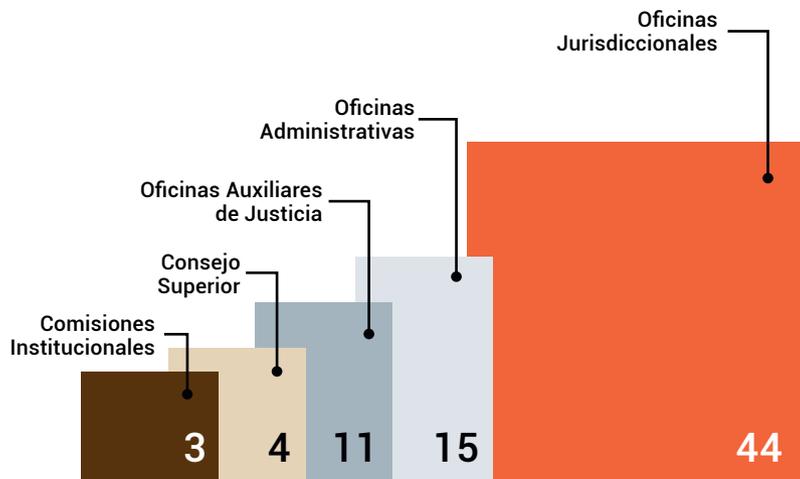
De oportunidad de mejora

Contienen propuestas de acciones de mejora obtenidas a partir del análisis realizado a las gestiones atendidas así como otras situaciones observadas.

77

-37 con respecto al 2019

Distribución por oficinas de Informes de Oportunidad de Mejora



Estas son algunas de las recomendaciones emitidas durante el año 2020

Emisión de circular, en materia laboral, para la inclusión de expedientes en el Sistema de Depósitos Judiciales, a fin de evitar afectación a personas usuarias.

Referencia: CPU-IOM-59-2020

Reiteración de Circular N° 60-99 de la Secretaría General de la Corte "Reglas prácticas para facilitar la aplicación efectiva de la Ley contra la violencia doméstica"

Referencia: GSC-051-2020

Incorporación de información nueva en el "Manual de Usuario" del Sistema de Gestión en Línea, que facilite la interacción de las personas usuarias.

Referencia: CSJ-IOM-05-2020

Brindar capacitación a la Fiscalía del Segundo Circuito Judicial de San José, en la toma de denuncias relacionadas con delitos sexuales.

Referencia: CGO/IOM-01-2020

Coordinación interinstitucional para la efectiva ejecución de órdenes de allanamiento en materia de Pensiones Alimentarias.

Referencia: CSJ-IOM-08-2020

Al Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago, el establecimiento de un registro de solicitudes de giro de dinero de personas usuarias, para su atención oportuna.

Referencia: CCA-059-2020

Reiteración de Circular N°091-2013 de la Secretaría General de la Corte "Envío de resoluciones y documentos para notificar, en forma ordenada, rotulada, completa, juntas y de forma simultánea"

Referencia: CAL-IOM-4-2020

Reiteración de Circular N°103-08 de la Secretaría General de la Corte "Obligación de los jefes de aplicar el régimen disciplinario, por extravío de expedientes, documentos y evidencias"

Referencia: Oficio IOM-03-2020

Implementación de rótulos de cierre de despachos por celebración del cantonato, a fin de informar a la ciudadanía.

Referencia: CCA-042-2020

Aplicación de normativa interna en el trámite para el pago oportuno de traducciones a personas indígenas.

Referencia: 4-OMCRZAI-2020

Otros Informes

Por la naturaleza de las gestiones que tramita la Contraloría de Servicios, existen situaciones que deben ser canalizadas mediante diferentes dependencias que conforman la institución, por ejemplo, temas para la valoración desde una perspectiva disciplinaria al Tribunal de la Inspección Judicial, Unidad de Inspección Fiscal del Ministerio Público, Unidad Disciplinaria de

la Defensa Pública o la Unidad de Asuntos Internos del Organismo de Investigación Judicial.

No obstante lo anterior, también se remiten para conocimiento de otras instancias asuntos asociados con la mejora o regulación de los servicios que brinda el Poder Judicial, como a los consejos de administración, comisiones institucionales, entre otras.



70%
De las gestiones remitidas a otras instancias se canalizaron mediante órganos disciplinarios.

Proyectos

En este apartado se presentan los diferentes proyectos desarrollados durante 2020, entre los cuales se encuentran tres que están directamente asociados a la ejecución del Plan Estratégico Institucional y cuyo avance está programado durante el quinquenio 2019-2024. Se concretaron estudios relevantes para conocer la percepción de las personas usuarias respecto a las medidas toma-

das por el Poder Judicial para enfrentar la pandemia, así como las condiciones que, de una u otra forma, incidieron desde la perspectiva de las oficinas jurisdiccionales en la prestación del servicio. Otros trabajos de interés se asociaron con el servicio ofrecido a personas en condición de vulnerabilidad, como lo son personas con discapacidad y personas indígenas, además de la construcción de perfiles

de las personas usuarias en situaciones complejas de atención, construcción de los componentes de un catálogo de servicios institucional y la propuesta para la creación de una batería de indicadores de servicio con las mejores prácticas a nivel público y privado.

Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias

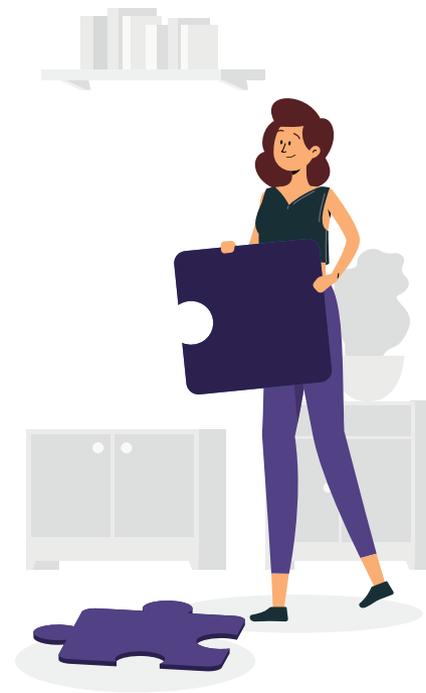
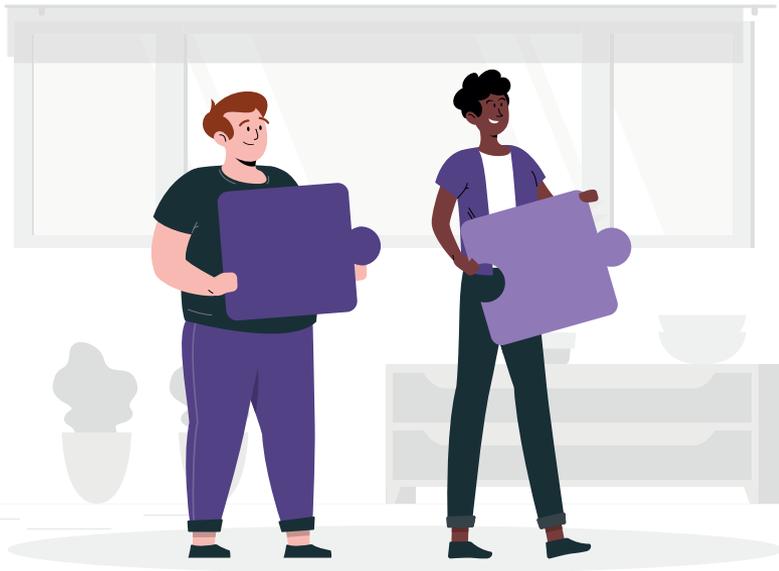
Clasificación
Proyecto PEI

Alcance
Nacional

Estado
En desarrollo

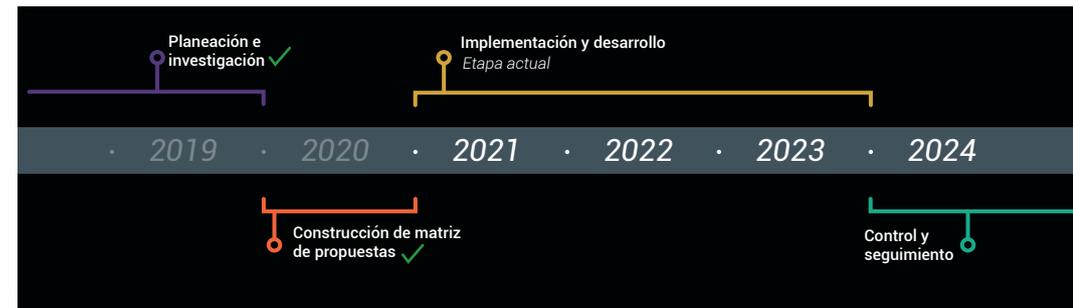
Su objetivo general es fortalecer las Comisiones de Personas Usuarias como un mecanismo para garantizar la interacción entre la ciudadanía y Poder Judicial, mediante la elaboración de un plan de actuación, en congruencia con las políticas institucionales de participación ciudadana y justicia abierta.

El Poder Judicial ha estado inmerso en un proceso de democratización, modernización y humanización de la justicia, con la persona usuaria como eje central. Dentro de este proceso, se considera de suma importancia fortalecer la participación ciudadana, con el propósito de que las comunidades se involucren activamente en el mejoramiento de la institución.



Precisamente uno de los mecanismos creados para materializar de forma efectiva esta participación son las Comisiones de Personas Usuarias, mismas que se conforman por diferentes actores de la sociedad civil que velan por las necesidades de los sectores que representan y coadyuvan, dentro del marco de la ley, con los esfuerzos del Poder Judicial en la mejora en la calidad del servicio.

Teniendo en consideración lo expuesto, la Contraloría de Servicios lleva a cabo un proyecto de fortalecimiento de estas Comisiones, mediante la elaboración de un plan de actuación que sirva como guía para canalizar sus esfuerzos y potenciar sus aportes, en congruencia con las políticas institucionales de participación ciudadana y justicia abierta.

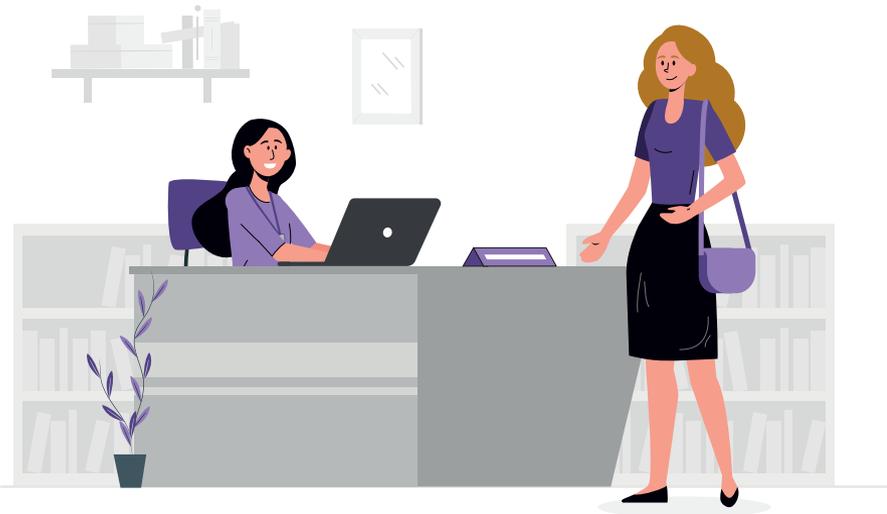
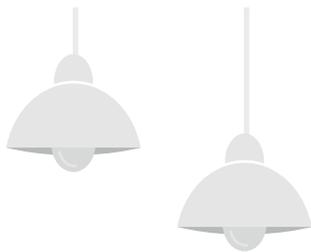


Modelo Integral de Atención al Público

Clasificación Proyecto PEI | **Alcance** Nacional | **Estado** En desarrollo

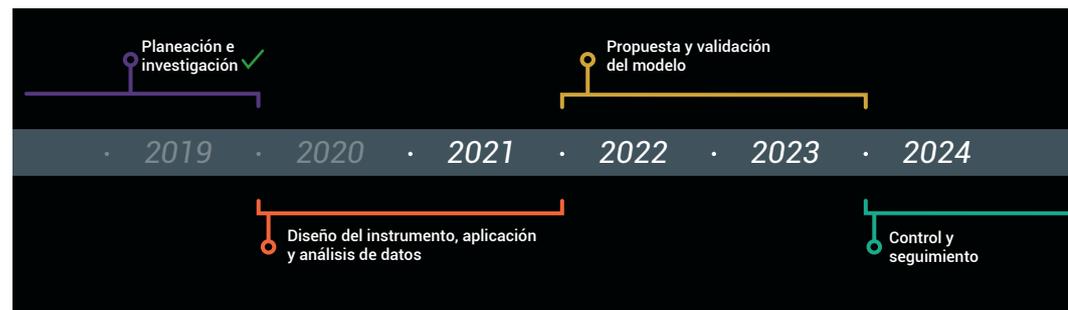
Su objetivo general es satisfacer las necesidades de servicio que brinda el Poder Judicial a las personas usuarias relacionadas a la atención y al trato brindado por parte de las personas servidoras judiciales, mediante el diseño de un modelo integral de atención a las personas usuarias, el cual considere los diferentes canales o puntos de contacto entre la institución y la ciudadanía, presentando un nuevo modelo que incorpore proto-

los de actuación así como lineamientos que guiarán al personal judicial sobre el más apropiado abordaje de las personas usuarias de conformidad con las normas del ordenamiento jurídico.



En el presente periodo, se desarrollaron las herramientas de recolección de datos para analizar el modelo de atención actual del Poder Judicial. Para el diseño de estas, se realizó una investigación sobre las diferentes modalidades de atención que existen tanto dentro de la organización, como en diferentes instituciones públicas y privadas del país. Con ello se determinó una serie de variables que permiten hacer una evaluación y validación del modelo actual.

Todo este proceso se canalizó mediante la elaboración de tres encuestas dirigidas a la persona usuaria, diferentes jefaturas de la institución y personal de apoyo, así como una serie de entrevistas a las personas especialistas del Poder Judicial.



Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense

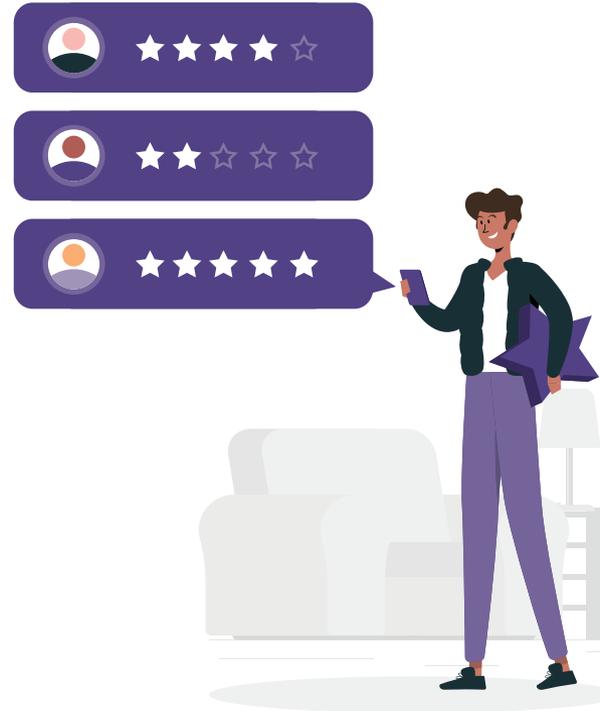
Clasificación
Proyecto PEI

Alcance
Nacional

Estado
En desarrollo

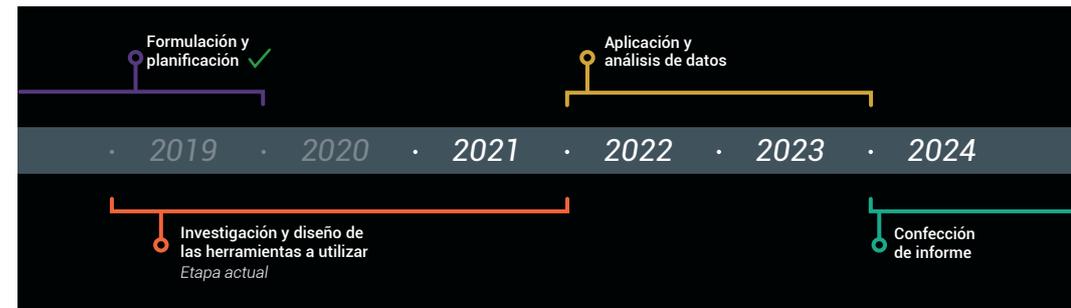
Su objetivo general es construir una metodología para la evaluación de servicios del sistema judicial costarricense, cuya implementación formalice y estandarice este proceso institucional, garantizando la trazabilidad de la información que se genera y la valoración del aporte de las personas usuarias con el fin de fortalecer la toma de decisiones, el mejoramiento del servicio y la evaluación del desempeño.

Este proyecto ha cumplido con los objetivos del periodo actual y dentro de los logros más relevantes se encuentra el desarrollo de un modelo teórico para la evaluación de servicios adaptado a los requerimientos de la institución, el cual se obtuvo a través del estudio de 17 fuentes bibliográficas. Además, se inició el proceso de validación de dicho modelo, con la presentación a 10 instancias judiciales de diferentes ámbitos del Poder Judicial.



Otro logro importante fue la preparación de bases que permitirán la construcción de diferentes herramientas para evaluar la prestación del servicio, por medio de la revisión de 28 estudios de servicios judiciales realizados a nivel nacional e internacional, así como el estudio de más de 3000 circulares emitidas por la Corte Plena y el Consejo Superior, y otras directrices específicas emitidas para el ámbito auxiliar de justicia.

Con el apoyo de la Dirección de Tecnología de la Información, se exploran alternativas tecnológicas que ofrezcan un manejo profesionalizado de las relaciones con las personas usuarias, con un enfoque similar al Customer Relationship Management.





Percepción de los servicios bajo las medidas aplicadas debido al COVID-19

Se realizó con el fin de conocer la percepción de las personas usuarias acerca de la prestación de los servicios del Poder Judicial bajo las medidas aplicadas debido a la crisis sanitaria por COVID-19 entre marzo y agosto del año 2020.

Se estudió si las medidas implementadas afectan la prestación del servicio según las percepciones de las personas usuarias e identificar si existen limitaciones tecnológicas para acceder a los servicios bajo modalidades de atención virtuales.

Funcionamiento de los despachos judiciales durante la pandemia por COVID-19

Fue de importancia para conocer el funcionamiento de los despachos judiciales durante la crisis sanitaria por COVID-19 entre marzo y noviembre del año 2020.

Se propuso identificar si se han generado cambios en la forma en que se atiende a las personas usuarias. Asimismo, describir los principales retos y limitaciones que se han presentado en los despachos judiciales para llevar a cabo sus funciones, con el fin de determinar aspectos de mejora en la prestación de los servicios en este contexto.



Percepción de los servicios del Poder Judicial por parte de población con discapacidad

Su objetivo fue conocer la percepción de las personas con discapacidad acerca de la forma en que reciben los servicios del Poder Judicial, en cuanto a instalaciones físicas y mobiliario, trato y su conocimiento acerca de ayudas técnicas y servicios de apoyo.

Se tuvo como referencia la normativa y lineamientos internos que rigen el accionar institucional con respecto a la atención que se debe brindar a esta población.



Percepción del servicio que se brinda a las personas afrodescendientes

Realizado con el fin de conocer la percepción del personal judicial y personas usuarias, referente a las políticas institucionales de acceso a la justicia y la prestación del servicio público que brinda el Poder Judicial a la población afrodescendiente.

Con un trabajo de sensibilización se dió énfasis al impacto que suponen prácticas discriminatorias y racistas toleradas en la cotidianidad que repercuten en el cumplimiento del acceso a la justicia y los derechos humanos de esta población.



Simplificación del trámite de ayudas económicas dirigidas a personas indígenas

Se planteó como meta identificar oportunidades para la simplificación de trámites en la entrega de ayudas económicas que brinda el Poder Judicial a las personas indígenas, en la asistencia a diferentes diligencias.

Para ello, fue de importancia conocer los principales obstáculos desde la perspectiva de la población indígena, describir el proceso para la realización de los trámites del servicio, comparar los procesos para la realización de los trámites entre las diferentes instancias judiciales según territorio y, con ello, identificar si algunos de estos son innecesarios, duplicados o carecen de fundamento legal.



Seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en el Poder Judicial

La institución quiso conocer el estado de la atención telefónica en los despachos del Poder Judicial en el contexto de la pandemia por COVID-19.

Desarrollado durante octubre del 2020, se propuso la identificación de posibles hallazgos relacionados con la mejora en la atención telefónica de los despachos judiciales del país.





Catálogo de Servicios

Consiste en atender la necesidad de dar a conocer los servicios que ofrece el Poder Judicial de Costa Rica mediante un catálogo de servicios que permita acceder a información actualizada y de fácil comprensión, que le garantice a la persona usuaria disponer de una guía que facilite su acceso a la información en materia de familia, pensiones alimentarias, violencia doméstica y servicios administrativos.

Para lo anterior se construyó un marco conceptual y teórico alrededor del término de servicio y se identificaron los trámites específicos correspondientes a las materias de estudio.

Indicadores de Servicio

Se generó una propuesta de indicadores de servicio, que incluye la conceptualización y caracterización de estos; con la finalidad de fomentar la mejora continua en la prestación de servicios en el Poder Judicial y la toma de decisiones estratégicas basadas en datos. Para ello, se tuvo que identificar las características y definiciones teóricas, así como realizar un mapeo de los principales indicadores de servicio utilizados en el sector público costarricense, adaptándolas a las particularidades de la institución.

Como resultado, se diseñó una propuesta de indicadores de servicio que permitan conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias.



Perfil de la persona usuaria en situaciones de atención compleja

Un insumo invaluable es conocer la experiencia en la atención al público de las personas servidoras judiciales, con la finalidad de determinar las principales características que tienen las personas usuarias en situaciones de atención compleja.

Esto permite identificar los retos institucionales y las necesidades del personal judicial en el abordaje de situaciones de este tipo.

Con este perfil, las instancias correspondientes pueden guiarse para la elaboración de productos que faciliten la labor de atención que brinda el personal judicial.

🔍

Principales características

- Son personas promotoras del proceso judicial.
- Presentan barreras asociadas con alteraciones emocionales.
- Principalmente realizan consultas sobre sus expedientes y trámite.
- Tienen poca experiencia con los procesos judiciales.
- Requieren hasta un tercio más del tiempo de atención en el despacho.
- Presentan alguna condición de vulnerabilidad, especialmente son personas adultas mayores o con discapacidad.
- Se les dificulta comprender el lenguaje institucional.
- Frecuentan los despachos y exigen respuesta inmediata.
- Acuden a la Contraloría de Servicios.



Metas Operativas

La gestión de la Contraloría de Servicios se basa en una planificación operativa anual de objetivos, metas y actividades a las cuales se les brinda seguimiento metódico y riguroso. Dicha planificación está en línea con las funciones establecidas en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y es con-

gruente con la planificación estratégica institucional, de manera que, su cumplimiento, contribuye a la visión de prestación del servicio institucional, generación de valor público, y en términos generales, la búsqueda permanente de la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias.

Para el 2020 se establecieron **18 metas asociadas a 11 objetivos operativos**, las cuales fueron cumplidas en 100% al finalizar el año. Cabe mencionar que los productos generados con algunas metas permiten dar continuidad a proyectos del portafolio institucional, siendo de gran relevancia su cumplimiento según los plazos establecidos.

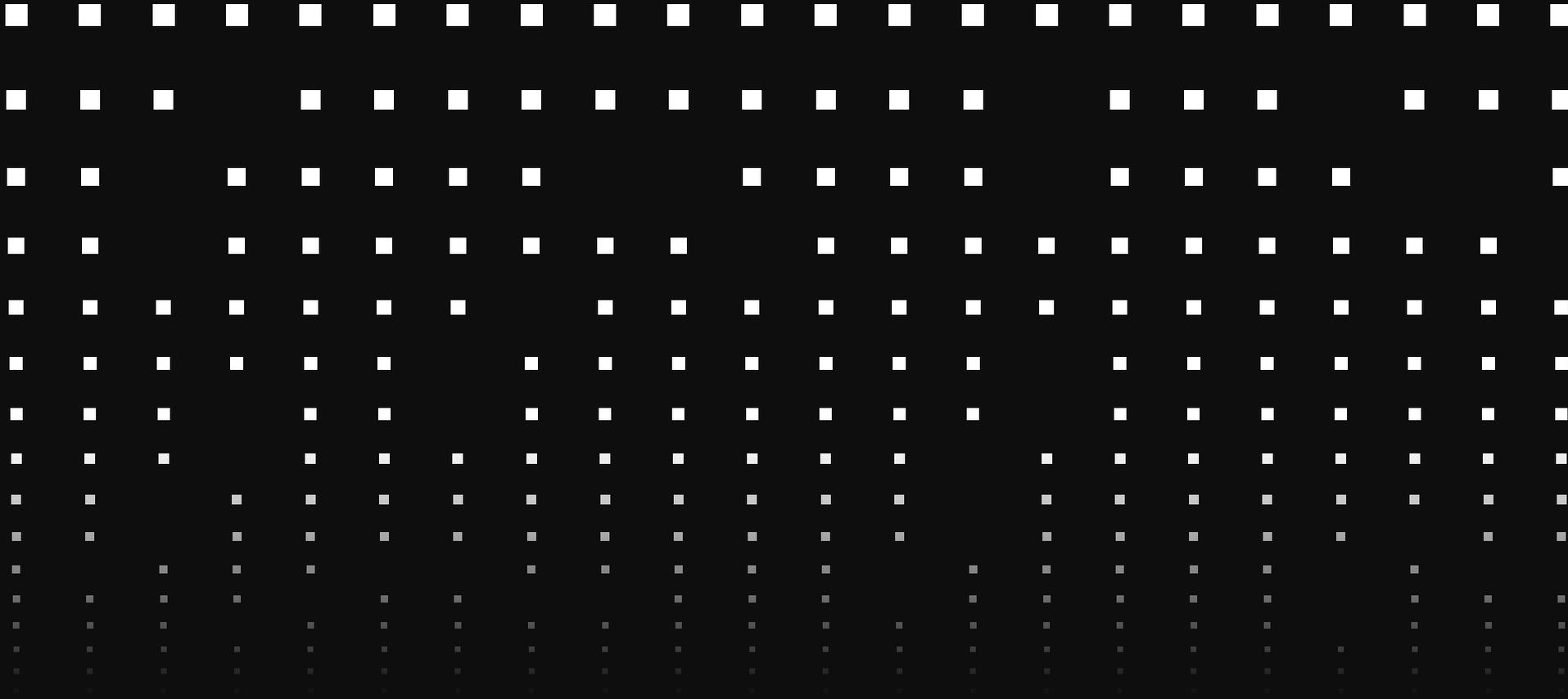
Dadas las condiciones de pandemia y los ajustes que se debieron realizar, se considera un logro relevante el porcentaje de cumplimiento.

100%
De cumplimiento

**Para el cálculo, se considera el porcentaje de avance de las metas entre la totalidad de las metas propuestas para la oficina*

Los datos no deben ser entendidos como números vacíos.

Detrás de las cifras existen personas que enfrentan realidades. En consecuencia, deben ser valorados como insumo para la toma de decisiones que persigan la satisfacción de los legítimos requerimientos de la ciudadanía.



En resumen

El año 2020 ha marcado para la Contraloría de Servicios, como para el resto de las dependencias Judiciales probablemente, un cambio importante en la dinámica de prestación de los servicios. Es así como se ha presentado una disminución de 1.584 gestiones o quejas en relación con el 2019, siendo el total (8.229) más bajo en los últimos tres años. De estas gestiones, el 70% corresponde a casos de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

Por otro lado, la imperante necesidad de información de las personas usuarias ante los ajustes desarrollados institucionalmente para enfrentar la pandemia generaron un aumento de

30.500 consultas atendidas por los canales de la Contraloría en comparación con 2019, evidenciando un crecimiento elevado en los canales telefónicos (Línea Gratuita 800) y electrónicos (Plataformas institucionales), mientras que las consultas presenciales disminuyeron notablemente y solo representaron un 12% de la entrada total.

En cuanto a los accesos para gestión en línea, las diferentes sedes de la Contraloría otorgaron 23.674, lo cual representa un aumento de más de 7.200 registros en relación con el año anterior. Esta tendencia, permite entender de mejor manera los cambios en la interacción con los servicios institucionales, migrando a una marcada

gestión no presencial, donde la autogestión adquiere mayor relevancia.

El Ámbito Jurisdiccional nuevamente agrupa la mayor cantidad de insatisfacciones de las personas usuarias con un 78% del total, sin embargo, se puede observar una disminución de 3% en relación con 2019, situación que, dada la reducción total en la recepción de gestiones, no necesariamente podría ser atribuida a una mejora en este ámbito o desmejora en los otros.

Siempre hablando del Ámbito Jurisdiccional, por su relevancia numérica la materia de Pensiones Alimentarias con 1.346 gestiones fue la de mayor ingreso, presentando una disminución de 244 casos al año pasado. Tomando en consideración la pandemia, y la naturaleza de esta materia de alto contenido social, resulta importante destacar el decrecimiento de la insatisfacción manifestada por las personas usuarias de este servicio cuyos



trámites se pueden realizar en gran medida de manera virtual.

Cobro Judicial se ubica para este periodo en segundo lugar con 1.190 gestiones, 181 menos que el año anterior. Cuatro de los cinco despachos que agrupan el 61% de las gestiones a nivel nacional presentan disminuciones en su ingreso en relación con 2019.

La materia Laboral se encuentra en tercer lugar en cuanto a la recepción de gestiones con 1.151, no obstante, presenta una reducción de 464 gestiones en relación con 2019, tendencia a la baja que se presenta por segundo año consecutivo, lo cual resulta de especial relevancia, máxime si se toma en consideración que, al igual que Pensiones Alimentarias, durante la pandemia se ha presentado una alta demanda del servicio por las consecuencias sociales de la misma.



Interesa evidenciar que en estas tres materias la principal insatisfacción de las personas usuarias es lo prolongado de las esperas para resolución de escritos y no necesariamente la resolución final del proceso o giros en el caso de Cobro Judicial.

El Ámbito Auxiliar de Justicia, que para nuestro análisis agrupa al Ministerio Público, Organismo de Investigación Judicial y Defensa Pública representa para 2020 el 14% de la entrada de gestiones de las personas usuarias, porcentaje que presenta un incremento de dos puntos porcentuales en relación con el periodo anterior.

El Ministerio Público registró el total más alto de gestiones para este ámbito con 740 (66%) sin embargo presenta una disminución de 33 gestiones. La Defensa Pública con 178 gestiones y el Organismo de Investigación Judicial con 196 cierran el análisis del Ámbito Auxiliar de Justicia.

Como dato relevante, más del 53% de las gestiones para estas dependencias se relacionan con oficinas ubicadas en las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, siendo 6 de cada 10 personas que se quejan hombres.

El Ámbito Administrativo, por su parte, constituye el 8% del total de gestiones (664) restantes, las cuales

se distribuyen entre las Administraciones Regionales, principalmente en lo que respecta a servicios contratados, y los grandes Departamentos o Direcciones institucionales como lo son Gestión Humana y Tecnología de la Información.

Ya propiamente en cuanto a la gestión de la Contraloría de Servicios, el 2020 impactó directamente algunas de las funciones relevantes, principalmente las asociadas al **contacto presencial con las personas usuarias**, generándose una reducción importante en las giras o visitas a despachos judiciales pasando de 119 en 2019 a 29 en el 2020, con cinco visitas a territorios indígenas en lugar de 16 para el periodo anterior. No obstante, se potenciaron canales electrónicos para la realización de reuniones de la Comisión de Personas Usuarias, manteniéndose éstas activas, con aportes relevantes en relación con los servicios institucionales.

Otro aspecto que se potenció durante esta pandemia fue la **creación de contenidos informativos**, especialmente para canales electrónicos y la reimpresión de diversos despleables con el interés de complementar los esfuerzos institucionales realizados, especialmente en cuanto a la entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea, así como los protocolos

para la realización de audiencias por medios tecnológicos.

Un área que se reforzó sustancialmente en 2020 fue la confección de informes, donde se puede mencionar que se continuó con la remisión trimestral a las diferentes oficinas, pero se aumentó la cantidad de requerimientos a instancias con incidencia en importantes procesos institucionales como la Dirección de Planificación, Auditoría Judicial, Inspección Judicial y Sección Administrativa de la Carrera Judicial en donde se confeccionaron 130 informes más que en el 2019.

Además, se trasladaron 63 gestiones a otras dependencias, de las cuales el 70% fue a órganos disciplinarios, siendo la Inspección Judicial a la que mayoritariamente se acudió para valoración de los casos.

Con la posibilidad de destacar personal en teletrabajo, se potenció una de las principales funciones de la Contraloría de Servicios, la generación de información para toma de decisiones.

En total se desarrollaron nueve proyectos con el objetivo de analizar temas varios, desde el perfil de las personas usuarias en situaciones complejas de atención, hasta la prestación de los servicios en función de las medidas adoptadas para enfrentar el COVID-19. Así mismo, se dio continuidad a tres proyectos cuyo objetivo se asocia al cumplimiento de metas estratégicas del Plan Quinquenal 2019-2024.

Finalmente, se concretó, con un 100% de cumplimiento, el plan de trabajo 2020, el cual contemplaba un total de 18 metas asociadas a 11 objetivos operativos, lo cual demuestra la efectividad de la Contraloría de Servicios en realización de sus labores.

No queda duda de que fue un año retador para la gestión de los servicios, sin embargo ha quedado demostrada la capacidad de adaptación a los requerimientos para garantizar la continuidad del mismo, satisfaciendo la necesidades de las personas usuarias.



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. El cálculo de este promedio no contempla el mes de setiembre.

Porcentajes redondeados

Los datos porcentuales fueron redondeados a números enteros.

Ámbito administrativo

Las gestiones consignadas en esta categoría incluyen las relacionadas con servicios subcontratados

Gestiones

Este concepto se refiere a las quejas o inconformidades presentadas por personas usuarias.

¿Quién se queja?-Defensa Pública (Ver pág. 14)

En el 66% restante de las personas usuarias que se quejaron de los servicios de la Defensa Pública no se consideró su calidad en el proceso judicial.

Datos del circulante por materia

Estos datos fueron brindados por la Dirección de Planificación y son actualizados al IV Trimestre del año 2020

Insatisfacción con el servicio

Este término incluye aquellas gestiones asociadas con el trato recibido, los tiempos de atención, limitación de acceso a los servicios y otros.

Sexo

En los porcentajes relativos al sexo, no se consignan los datos en los que la persona omitió indicarlo.



CONOZCA NUESTRAS 16 SEDES

I CJSJ

2295-4944

contraloriapj@poder-judicial.go.cr

II CJSJ

2247-9345

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

2785-9964

contraloria-cne@poder-judicial.go.cr

Golfoito

2785-8110

gol-contraloria@poder-judicial.go.cr

Guápiles

2713-6179

subcontraloria-za@poder-judicial.go.cr

Heredia

2277-0303

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

2681-4041

contraloria-scr@poder-judicial.go.cr

Turrialba

2558-4065

contraloria-tur@poder-judicial.go.cr

■ **Producción:**

Jorge Quesada Villalobos

Datos estadísticos:

Carmen Chang Ku

Diseño gráfico:

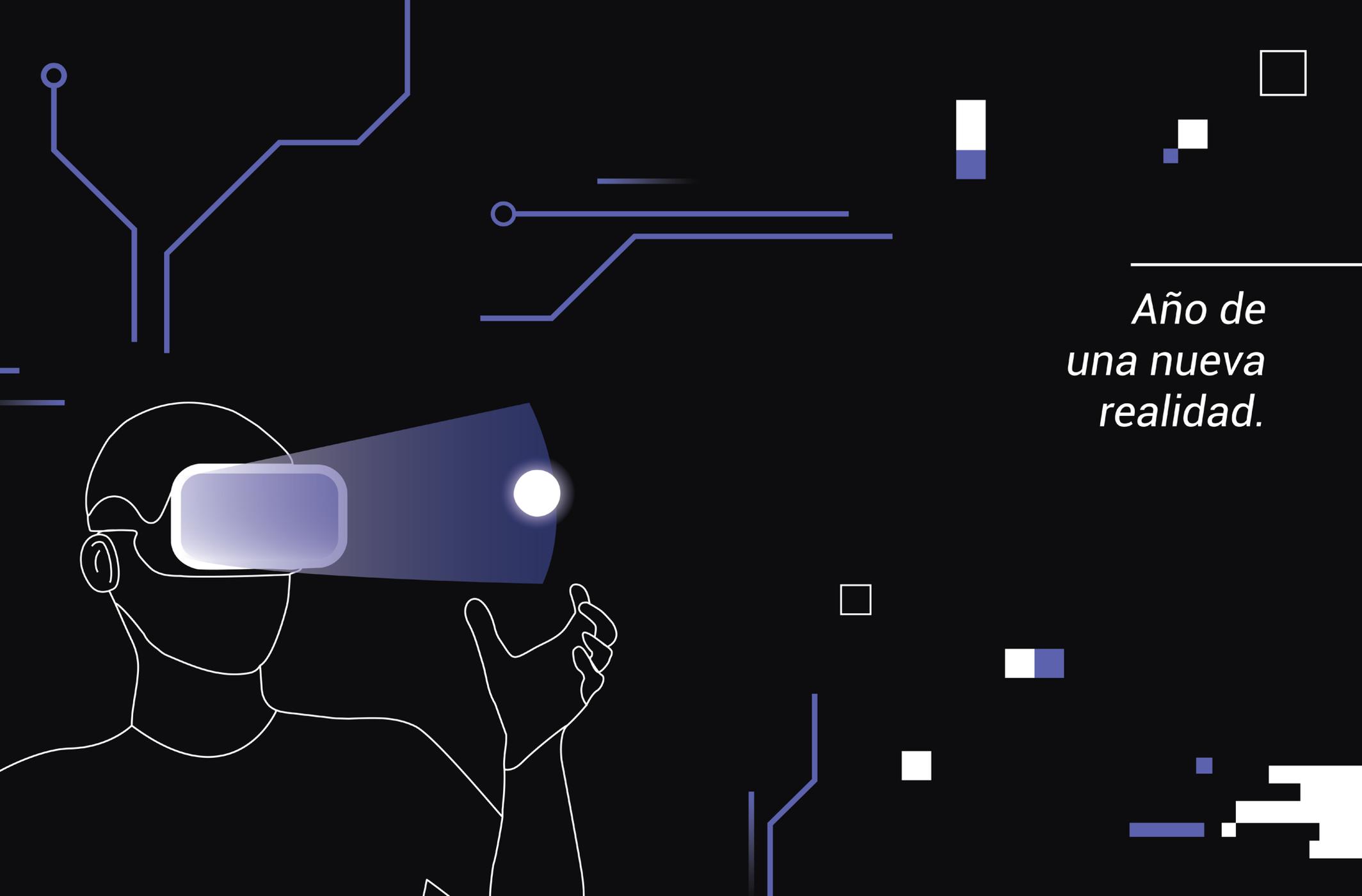
Maikel Bonilla Chinchilla

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.

Además, un agradecimiento a las diferentes oficinas judiciales que, con su constante apoyo, hacen posible brindar atención a las gestiones de las personas usuarias.



*Año de
una nueva
realidad.*

Contraloría
de Servicios
Poder Judicial

www.contraloria.poder-judicial.go.cr

ISSN: 2215-5953