

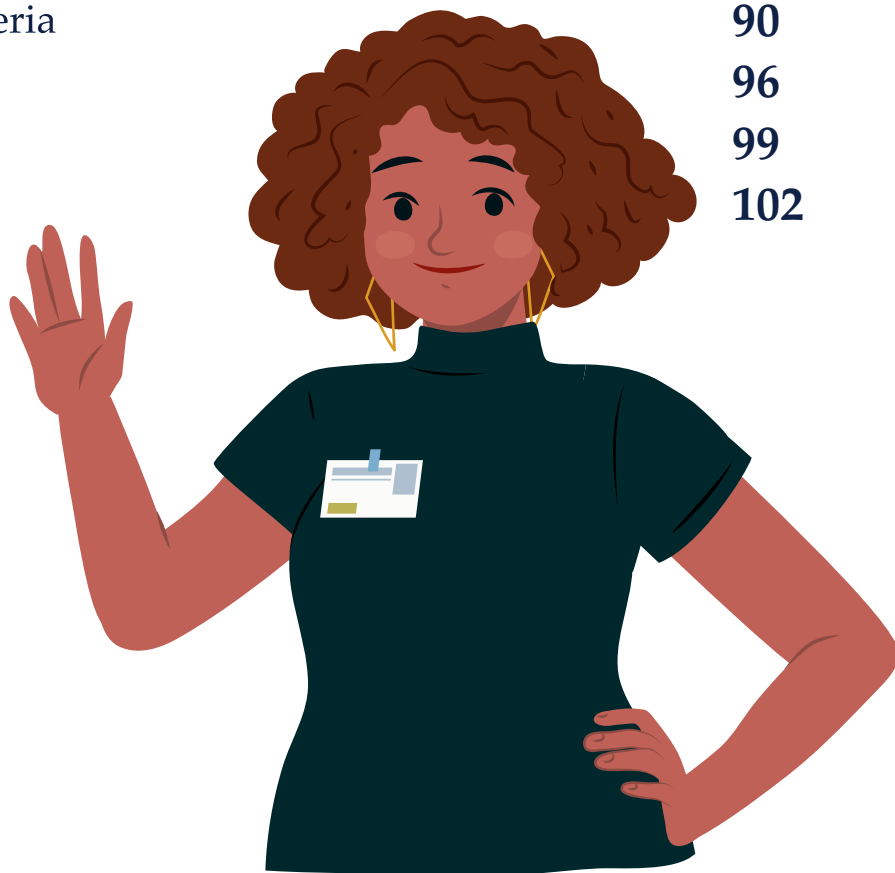
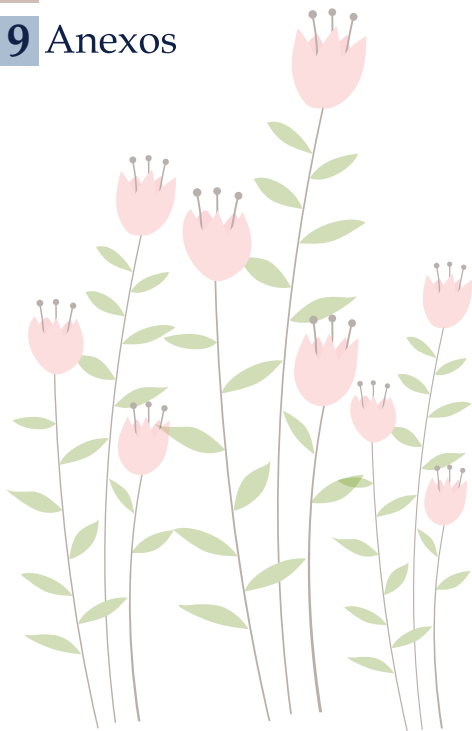
MARZO 2023

Problemas de servicio asociados a la **JURISDICCIÓN DE FAMILIA** 2022 - 2023



CONTENIDO

1	Introducción	03
2	Estadísticas de los Requerimientos de Servicio	04
	Inconformidades presentadas por año	05
	Categorías de las inconformidades en la Jurisdicción de Familia	07
	Gestiones por ámbito judicial	10
	Gestiones por provincia	11
	Deficiencias en la prestación del servicio	13
3	Estadísticas por materia	16
	Pensión Alimentaria	17
	Familia	31
	Violencia Doméstica	43
	Niñez y Adolescencia	55
4	Sugerencias y comentarios positivos emitidos por las personas usuarias	64
5	Estudios de Satisfacción realizados por la Contraloría de Servicios	71
6	Problemas identificados por materia	90
7	Consideraciones Finales	96
8	Recomendaciones	99
9	Anexos	102



INTRODUCCIÓN

El presente informe recopila información de carácter cualitativo y cuantitativo que permite conocer el estado de la Jurisdicción de Familia y sus respectivas materias (Familia, Pensión Alimentaria, Violencia Doméstica, Niñez y Adolescencia) en cuanto a la calidad del servicio que se brinda, esto a partir de las gestiones presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios.

El periodo de análisis abarca los años 2022 y 2023, esto con la finalidad de identificar posibles tendencias y realizar comparaciones entre ambos años.

Como fuentes de información se tomó en consideración la base de datos del sistema utilizando por la oficina para el registro y trámite de inconformidades (Sistema Aranda Desk). Adicionalmente, se realizaron entrevistas a las personas Contraloras Regionales para tener una perspectiva a nivel nacional, así como también consultas a personas auxiliares de Contraloría de Servicios encargadas de la tramitación de las quejas.

El informe inicia con una visión general de la Jurisdicción de Familia, posteriormente, se realiza un análisis a detalle de cada una de las materias que la conforman, todo esto a partir de un estudio estadístico de la información. En los siguientes apartados se realiza un análisis más cualitativo donde se pretende identificar los principales problemas de servicio que se presentan.

A partir de la información recabada y los hallazgos identificados se espera que sean tomados como insumos para seguir reforzando la calidad y el mejoramiento continuo en la prestación del servicio público, especialmente de cara a la entrada en vigor de la Reforma Procesal de Familia en el 2024.

ESTADÍSTICAS DE

los requerimientos de Servicio

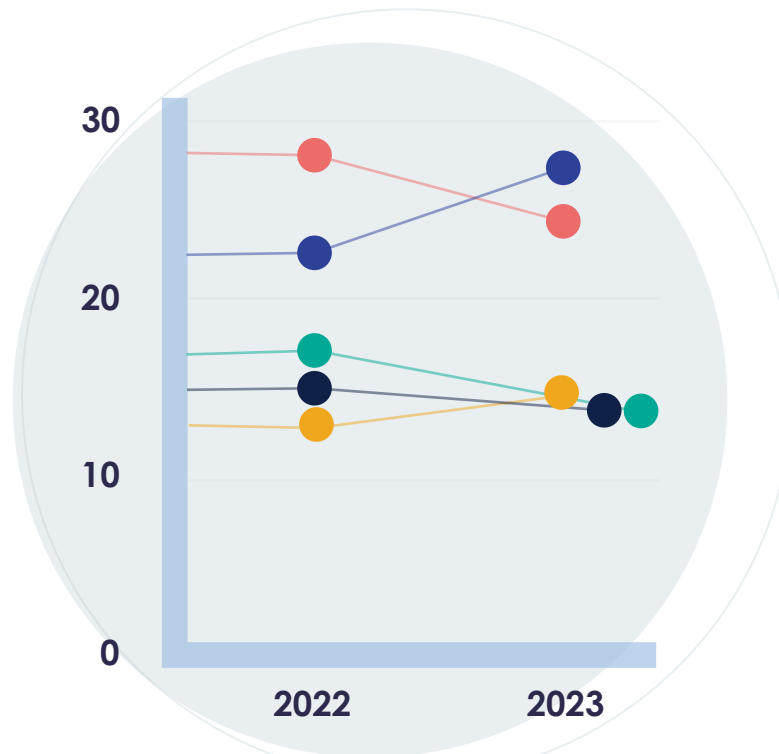


INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR AÑO

La Contraloría de Servicios, como órgano responsable de atender las inconformidades presentadas por las personas usuarias en relación con los servicios que ofrecen las oficinas y despachos judiciales del país, ha tramitado, en los últimos dos años, un total de 16.530.

A continuación, se muestra la distribución anual del total de inconformidades por jurisdicción:

2022	Civil	28%	2394	2023	Familia	27%	2139
	Familia	24%	2082		Civil	25%	1986
	Laboral	17%	1445		Penal	17%	1396
	Otros	16%	1389		Otros	16%	1235
	Penal	15%	1238		Laboral	15%	1225



Fuente: Aranda Service Desk

*Otras: agraria, contencioso administrativo y civil de hacienda, administrativa, constitucional, contravencional, notarial, tránsito, no se registra materia.

Como se observa, en el año 2022 se recibieron 8548 inconformidades, representando un 52% del total del periodo en estudio. Para el 2023, se recibieron 7982 (48%) quejas.

Para el 2022 la jurisdicción con más quejas fue la Civil con un 28% (2394), seguida de la de Familia con un 24% (2082). En tercer lugar, está la jurisdicción Laboral con un 17% (1445).

Se destaca que para el 2023 la jurisdicción de Familia es la que presenta mayor cantidad con un 27% (2139) del total, y la Civil se posiciona de segunda con un 25% (1986). De tercer lugar, se encuentra la jurisdicción penal con un 17% (1396).

De los requerimientos tramitados corresponden a la jurisdicción de familia un total de 4221, lo que representa un 26% del total de gestiones atendidas por esta dependencia en los últimos dos años. Asimismo, como se observa en el periodo de estudio, existe un incremento de 57 (3%) quejas del 2022 al 2023.



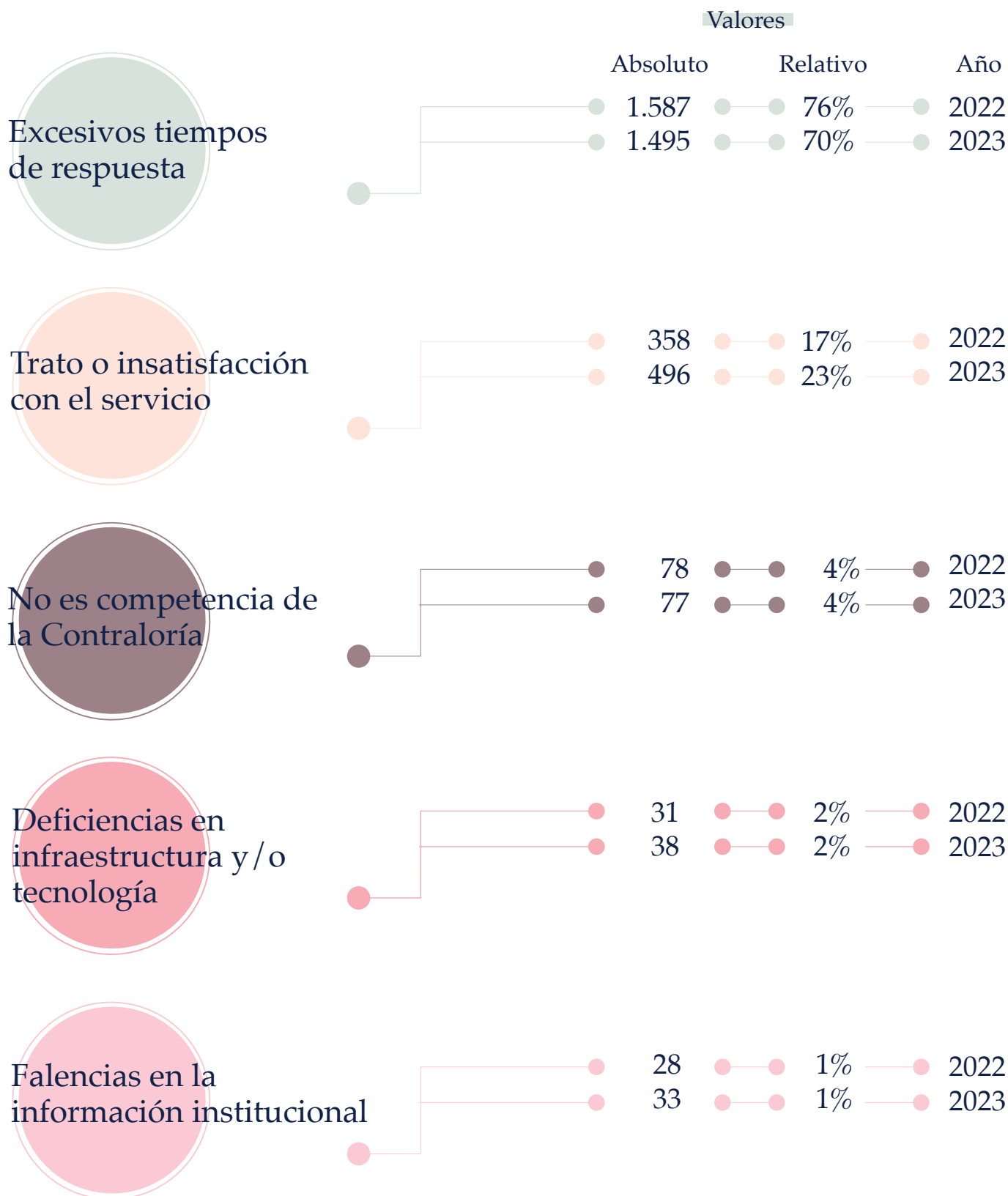
CATEGORÍAS DE LAS

inconformidades en La Jurisdicción de Familia

El sistema utilizado para el trámite de inconformidades (Sistema Aranda Desk) permite clasificar las gestiones por categoría, esto se realiza a partir de la manifestación que brinda la persona usuaria durante el planteamiento de la queja, por lo cual se obtuvo la siguiente distribución para la Jurisdicción de Familia:



CATEGORÍAS DE LA INCONFORMIDADES 2022 - 2023 EN LA JURISDICCIÓN DE FAMILIA

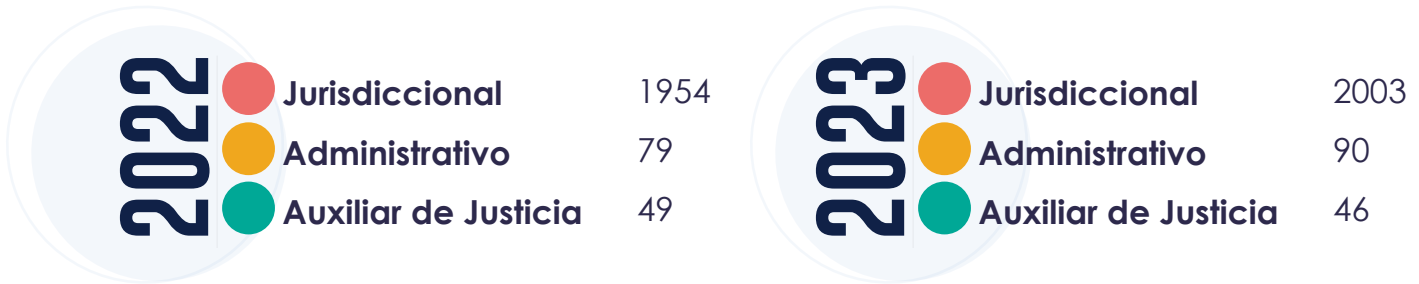


Como se muestra, la categoría que causa mayor insatisfacción en las personas usuarias para ambos años son los excesivos tiempos de respuesta en emisión de resoluciones, dictado de sentencias, emisión de órdenes de apremio, atención de escritos, giros de dinero, notificaciones, entre otros, representando el 70% del total de quejas para cada año. Cabe indicar que, para el 2023 se dio una disminución de 92 (6%) quejas relacionadas a la mora judicial en comparación con el 2022.

En segundo lugar, se posiciona el trato o la insatisfacción con el servicio en donde se estipulan aspectos como el trato inadecuado por parte de las personas servidoras, la atención lenta y errores humanos, entre otros. Esta categoría representa alrededor del 20% de inconformidades por año. Cabe señalar que, para el 2023 se dio un aumento de 138 (39%) quejas relacionadas a esta categoría en comparación con el 2022.

Las otras categorías que generan insatisfacción son las falencias en la información institucional y las deficiencias en la infraestructura y/o tecnología, representando los porcentajes mínimos durante el período de análisis, asimismo, existe un porcentaje de alrededor de un 4% en cada año de quejas que fueron planteadas ante la Contraloría de Servicios, sin embargo, éstas se encontraban fuera de las competencias de esta oficina por lo cual se remitieron a las instancias correspondientes para su debida atención.

GESTIONES POR ÁMBITO JUDICIAL

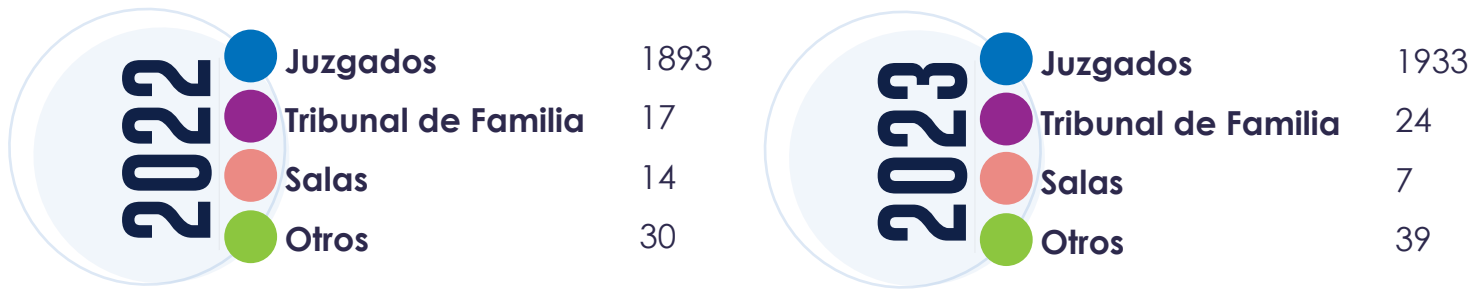


Realizando un análisis comparativo de cada año con los datos absolutos, se puede determinar que las quejas incrementaron para el 2023 en los ámbitos jurisdiccional y administrativo, en un 3% (49) y 14% (11) respectivamente. El Auxiliar de Justicia disminuyó en un 6% (3).

Por otro lado, se puede validar que para cada año el 94% de las inconformidades fueron interpuestas en relación con oficinas que pertenecen al ámbito jurisdiccional. En una menor proporción al ámbito administrativo y auxiliar de justicia.

Esta información permite evidenciar que la mayoría de los problemas en la prestación de los servicios se concentran en los despachos pertenecientes al ámbito jurisdiccional. Sobre la distribución de las quejas en estas oficinas dentro de este ámbito, los datos obtenidos para cada año son los siguientes:

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS EN EL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR TIPO DE OFICINA



*Otros: PISAV-Centros de Conciliación

Como se observa, las quejas se concentran en los juzgados con un 97% durante el periodo de estudio. Ahora bien, el único despacho de segunda instancia en la jurisdicción de familia es el Tribunal de Familia de San José, el cual posee una competencia nacional, sin embargo, el número de quejas para cada año representa el 1%. Las Salas de Casación representan un 1% para ambos años.

GESTIONES POR PROVINCIA

En lo que respecta a la cantidad de gestiones de la Jurisdicción de Familia divididas por provincia se obtiene la siguiente información:

CANTIDAD DE QUEJAS POR PROVINCIA 2022 - 2023 JURISDICCIÓN DE FAMILIA

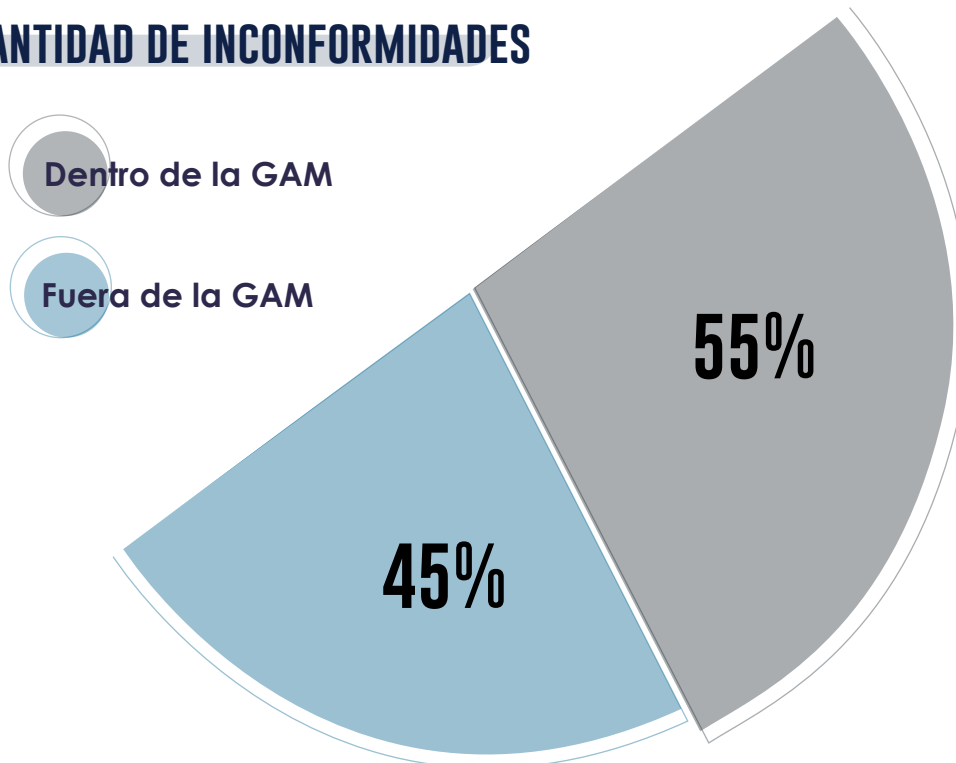
	Valores		Año		Valores		Año
	Absoluto	Relativo			Absoluto	Relativo	
 San José	737	35%	2022	 Heredia	183	9%	2022
	731	34%	2023		204	9%	2023
 Alajuela	411	20%	2022	 Cartago	169	8%	2022
	482	23%	2023		232	11%	2023
 Guanacaste	255	12%	2022	 Limón	91	4%	2022
	173	8%	2023		126	6%	2023
 Puntarenas	236	11%	2022				
	191	9%	2023				

Como se observa, para ambos años la provincia en la que más se registran gestiones es San José, representando un 35% (1468) del total, seguido de Alajuela con un 21%. Para el 2022 la tercera provincia fue Guanacaste, sin embargo, para el 2023 Cartago se posicionó en dicho lugar. En el caso de la provincia con menor cantidad de quejas es Limón que se posiciona durante los dos años en el último lugar.

Al realizar un análisis comparativo entre los años estudiados, se determina que existió una disminución en el número de quejas para el 2023 en las provincias de San José, Guanacaste y Puntarenas. Por otro lado, el número de requerimientos de servicio aumentó en Alajuela, Heredia, Cartago y Limón.

Ahora bien, del total de quejas del periodo en estudio, el 75% (3149) están ubicadas en el Gran Área Metropolitana, se debe tomar en cuenta la mayor cantidad de oficinas judiciales se ubican dentro del Gran Área. El 25% (1072) restante se concentra en aquellas zonas que están fuera de la GAM.

CANTIDAD DE INCONFORMIDADES

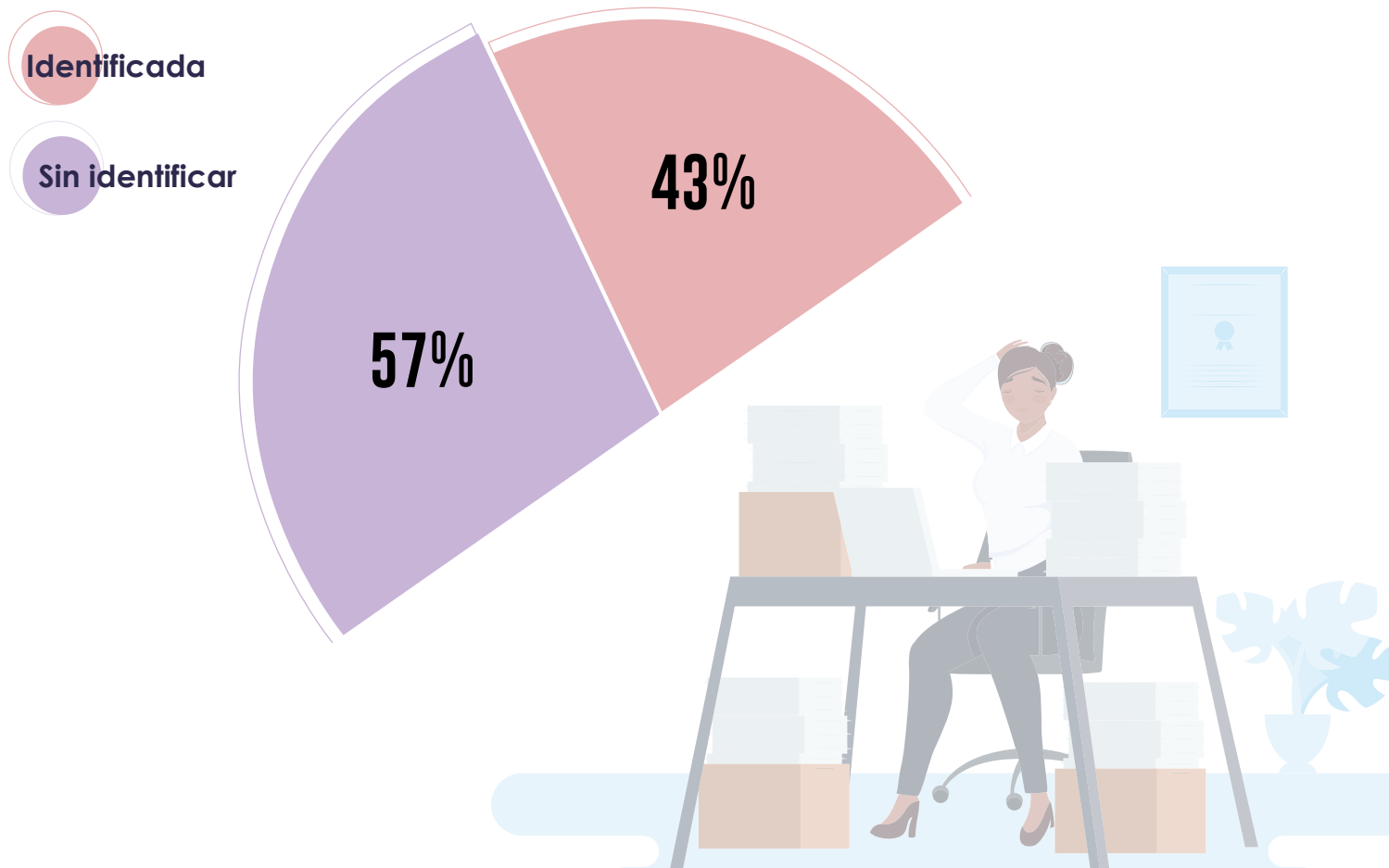


DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Posterior al trámite de la inconformidad, la persona especialista realiza un análisis de las diligencias efectuadas y es a partir del criterio experto de ésta que se determina si existió alguna deficiencia en la prestación del servicio y, por ende, se define el ámbito y las posibles causas que puedan originar dicha deficiencia.

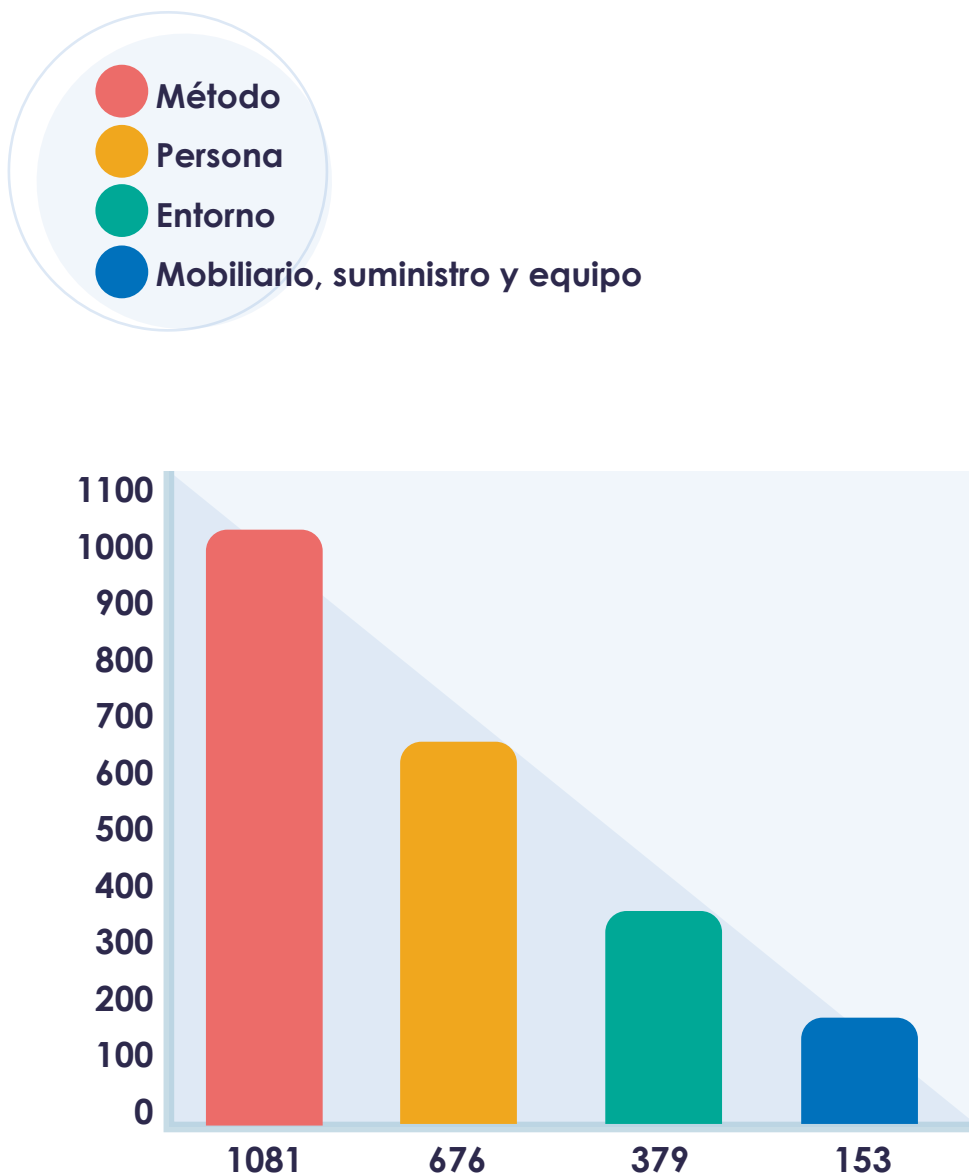
Con respecto al periodo de estudio, de las 4221 quejas recibidas en la Jurisdicción de Familia, en 1820 (43%) se identificó una deficiencia atribuible a la institución y en las 2401 restantes (57%) no se logró evidenciar con claridad. Seguidamente, se muestra la información:

DEFICIENCIAS ASOCIADAS A LA JURISDICCIÓN DE FAMILIA 2022 - 2023



En cuanto a los ámbitos de causa relacionados con las deficiencias identificadas, resulta necesario mencionar que, en una misma inconformidad pueden establecerse uno o dos ámbitos, así como una o dos posibles causas, por lo que, se podrían presentar variaciones con respecto a la cantidad de deficiencias identificadas. Seguidamente, se muestran los datos absolutos de los ámbitos de manera global:

CANTIDAD ABSOLUTA DE QUEJAS RELACIONADAS POR ÁMBITO 2022 - 2023



En lo que respecta a los ámbitos, el método se refiere a cuando se determina una deficiencia por la organización propia del trabajo de cada oficina, de la cual la institución sí tiene control sobre éste. Dentro de este ámbito se incluyen la cantidad de trabajo por cuello de botella, coordinación entre oficinas, falta de controles, proceso de inventarios, falta de estandarización en proceso, entre otras alternativas.

Con respecto al ámbito persona son factores internos, propiamente de las personas servidoras judiciales y la manera en la que éstas desempeñan sus funciones (factores propios de la persona) algunas de las posibles causas pueden ser descuido, falta de capacitación o inducción, asumir un trabajo atrasado, incumplimiento de planes de trabajo, una distribución inapropiada del tiempo, entre otras.

El entorno se refiere a cuando se identifica una deficiencia en el servicio causada por factores externos a la institución de los cuales no se tiene ningún tipo de control, pero cuando se presentan generan una afectación directa en la prestación del servicio, como, por ejemplo, los fallos en el servicio eléctrico, agua, telecomunicaciones, desastres naturales, elevada presentación de asuntos para fallo y de escritos, afluencia de personas usuarias, entre otras similares.

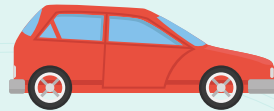
El mobiliario, equipo y suministros se refiera a una falta o desabastecimiento de estos que impacta en una deficiencia ya que implica no poder continuar brindando el servicio con normalidad, por ejemplo, fallo en los sistemas, cantidad de equipo insuficiente, herramientas obsoletas, etc.

ESTADÍSTICAS

por materia



En el presente apartado se profundiza el estado de las materias que conforman la Jurisdicción de Familia. Se analizará en cada una de ellas el perfil de la persona usuaria, las inconformidades planteadas, las categorías seleccionadas y las deficiencias identificadas en la prestación del servicio.



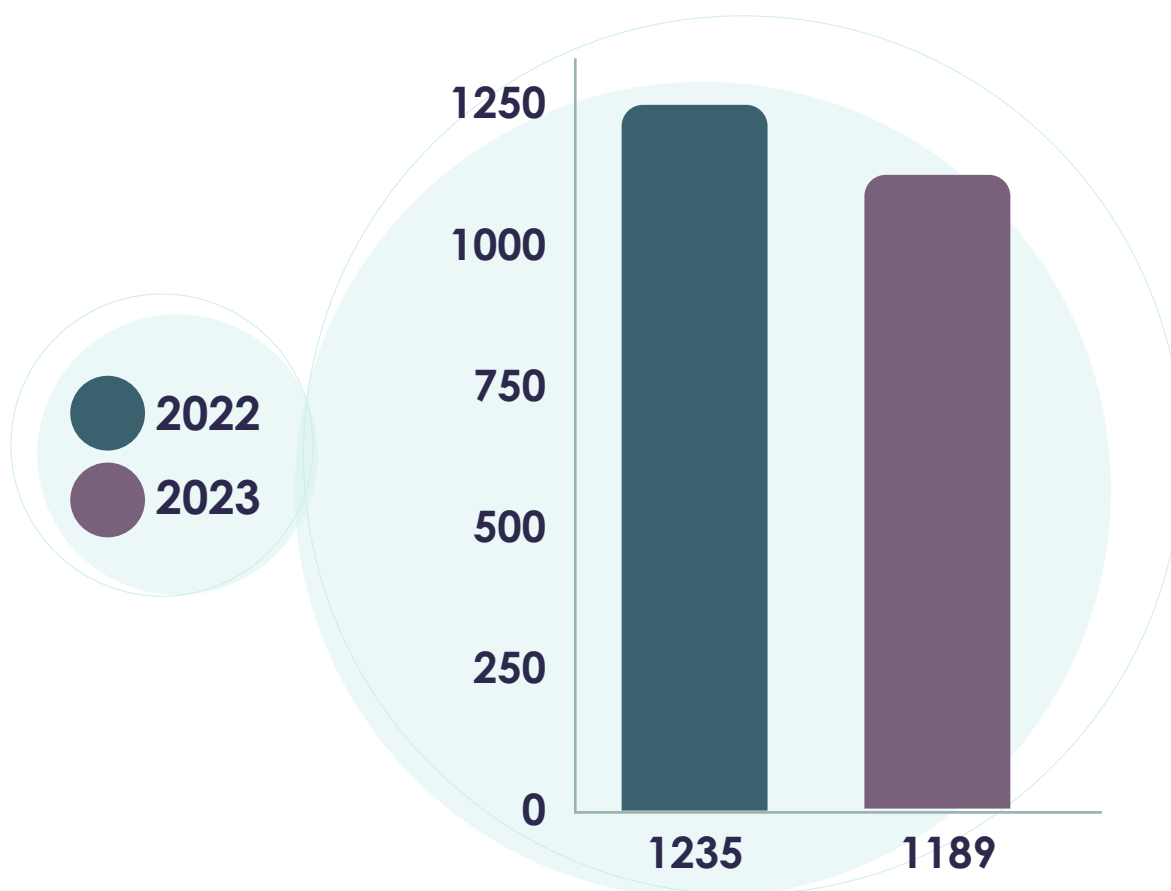
PENSIÓN ALIMENTARIA



INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR AÑO

Para la materia de Pensión Alimentaria se registraron 2424 inconformidades durante el periodo de estudio, lo que corresponde a un 57% del total de la Jurisdicción de Familia, siendo la materia con mayor cantidad de quejas. Anualmente se dividen de la siguiente manera:

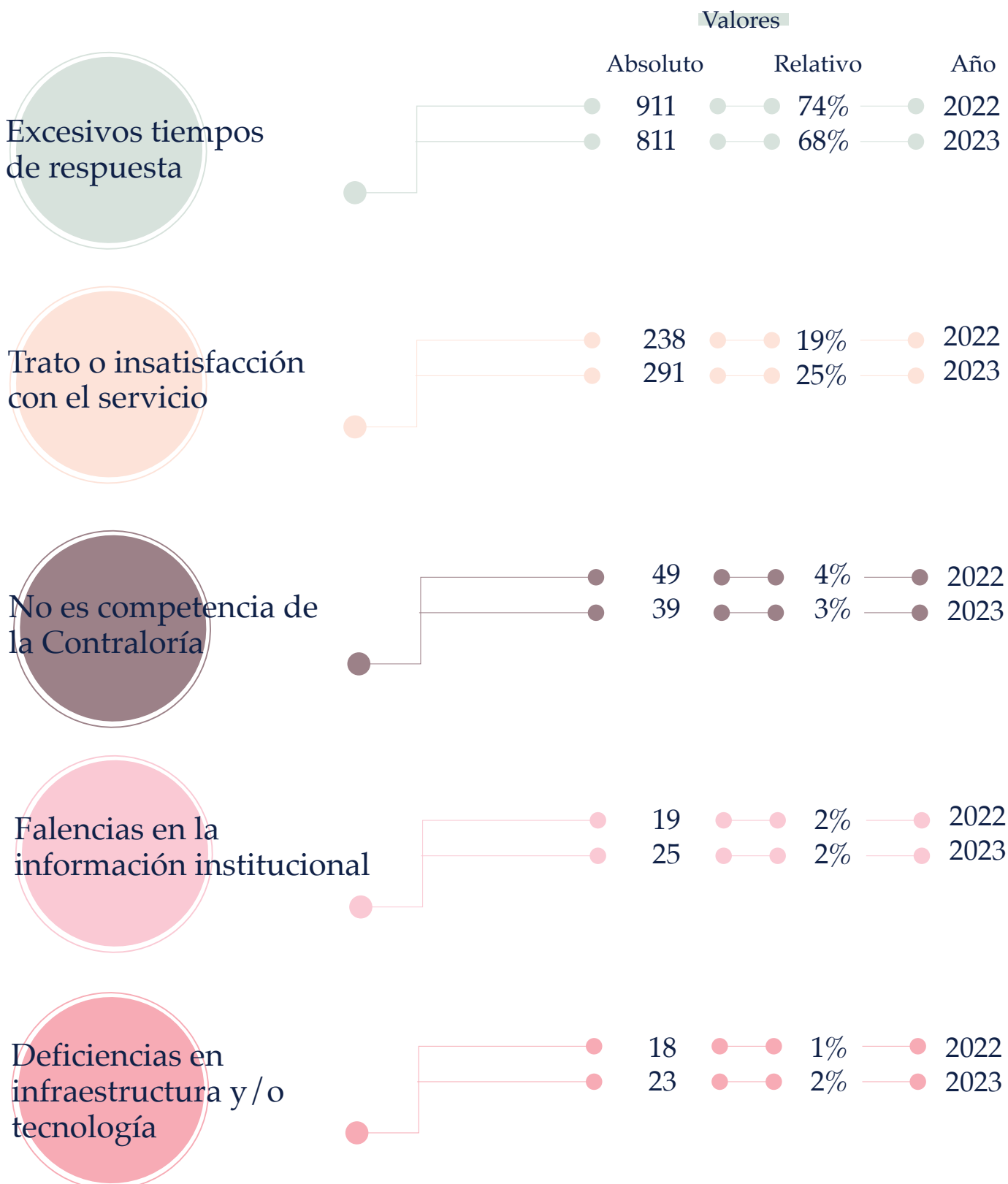
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES POR AÑO EN LA MATERIA DE PENSIÓN ALIMENTARIA 2022 - 2023



En el año 2022 se registraron 1235 quejas representando un 51% del total de quejas en pensión alimentaria durante el periodo en investigación y para el 2023 fueron 1189 gestiones (49%). Como se observa, existió una disminución de 46 quejas (4%) del año 2022 al 2023.

CATEGORÍA DE INCONFORMIDADES

En lo que respecta a las categorías en las cuales se registraron dichas inconformidades fueron las siguientes por año:



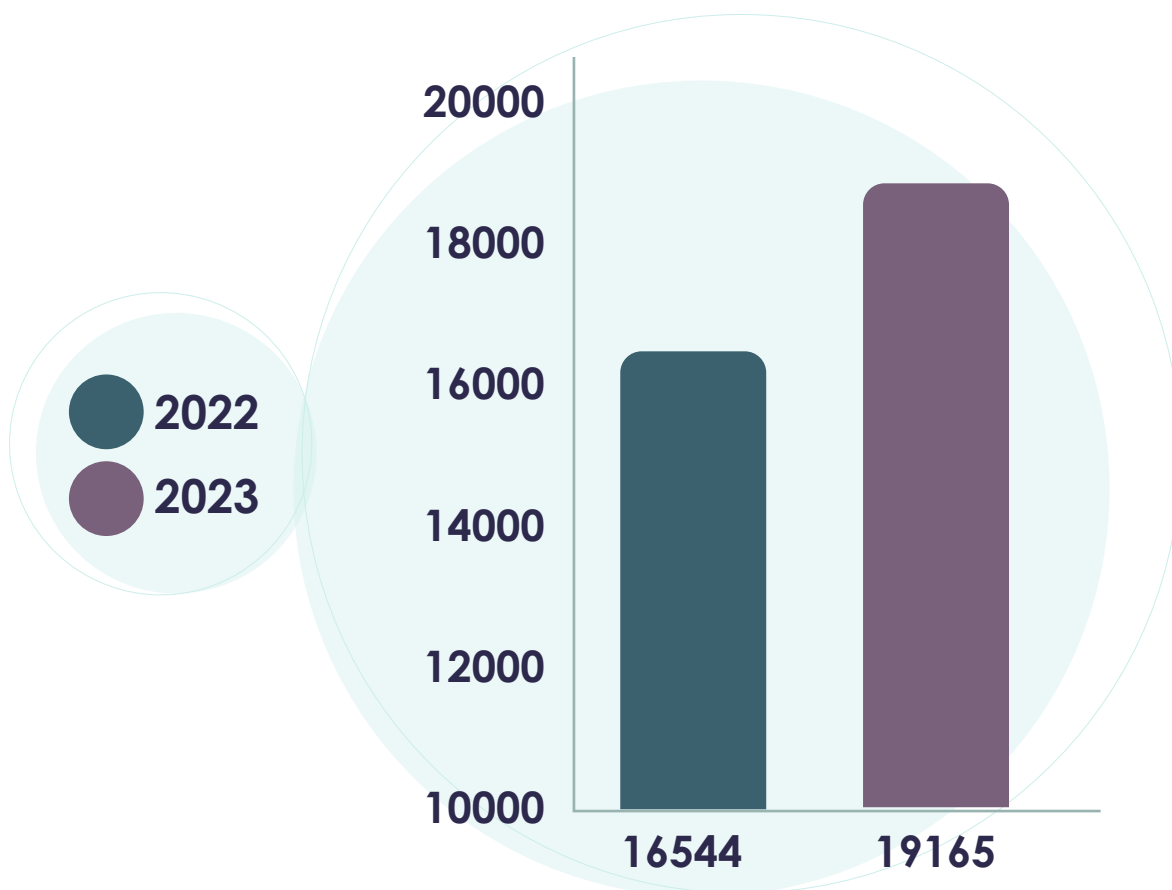
De conformidad con el gráfico anterior, se puede validar que la categoría que más generó insatisfacción a la persona usuaria durante ambos años fue los excesivos tiempos de respuesta institucionales representando más del 65% cada año, sin embargo, cabe destacar que, para el año 2023 se dio una disminución del 11% (100) en las quejas relacionadas a dicha categoría en comparación con el 2022.

Al profundizar en la categoría mencionada, se observa que el 42% (715) de las gestiones corresponden a tiempos excesivos en la atención de documentos, oficios y resoluciones, 22% (381) está relacionado a la demora en giros de dinero, el 13% (232) a atrasos en el dictado de sentencia, el 9% (155) a retrasos en remisiones, envíos o itineraciones, y el 6% (102) a retrasos en la remisión de órdenes de apremio. El 8% (137) restante corresponde a la demora presentada en las notificaciones a las partes, en señalamientos, en embargos y/o pericias.

La segunda categoría con mayor peso es el trato o insatisfacción con el servicio y como se muestra en el gráfico, para el año 2023 presentó un aumento en la cantidad de quejas del 22% (53). Al ahondar en esta categoría se determina que el 31% (166) corresponde a limitaciones de acceso a los servicios (rechazo administrativo, recepción de denuncias, la no atención de líneas telefónicas, etc.), el 27% (141) a errores humanos (en documentos, órdenes de apremio, notificaciones, señalamientos, giros, entre otros), el 20% (107) a un trato inadecuado de manera personal y telefónica, el 18% (93) a incumplimiento de deberes (circulares, directrices, leyes, etc.) y el 5% (22) restante se debió a una atención lenta.

En menor medida se encuentran las categorías de falencia de información (mala orientación, requisitos poco claros o inexistentes, etc.), deficiencias en la infraestructura y/o tecnología (implantación de sistemas, Gestión en Línea, grabación de expediente o documento, etc.), así como aquellas gestiones que no son competencia de la Contraloría de Servicios porque deben de ser atendidas por otra dependencia o instancia judicial.

En virtud de que se está analizando la materia de Pensión Alimentaria, resulta importante señalar, los datos relacionados con las consultas que recibe la Contraloría de Servicios en cuanto a depósitos judiciales. Al respecto, la oficina cuenta con diferentes canales de atención los cuales durante el periodo de estudio se recibieron un total de 133.818 consultas, de las cuales, el 27% (35.709) corresponden a consultas del Sistema de Depósitos Judiciales. Anualmente, la distribución es la siguiente:

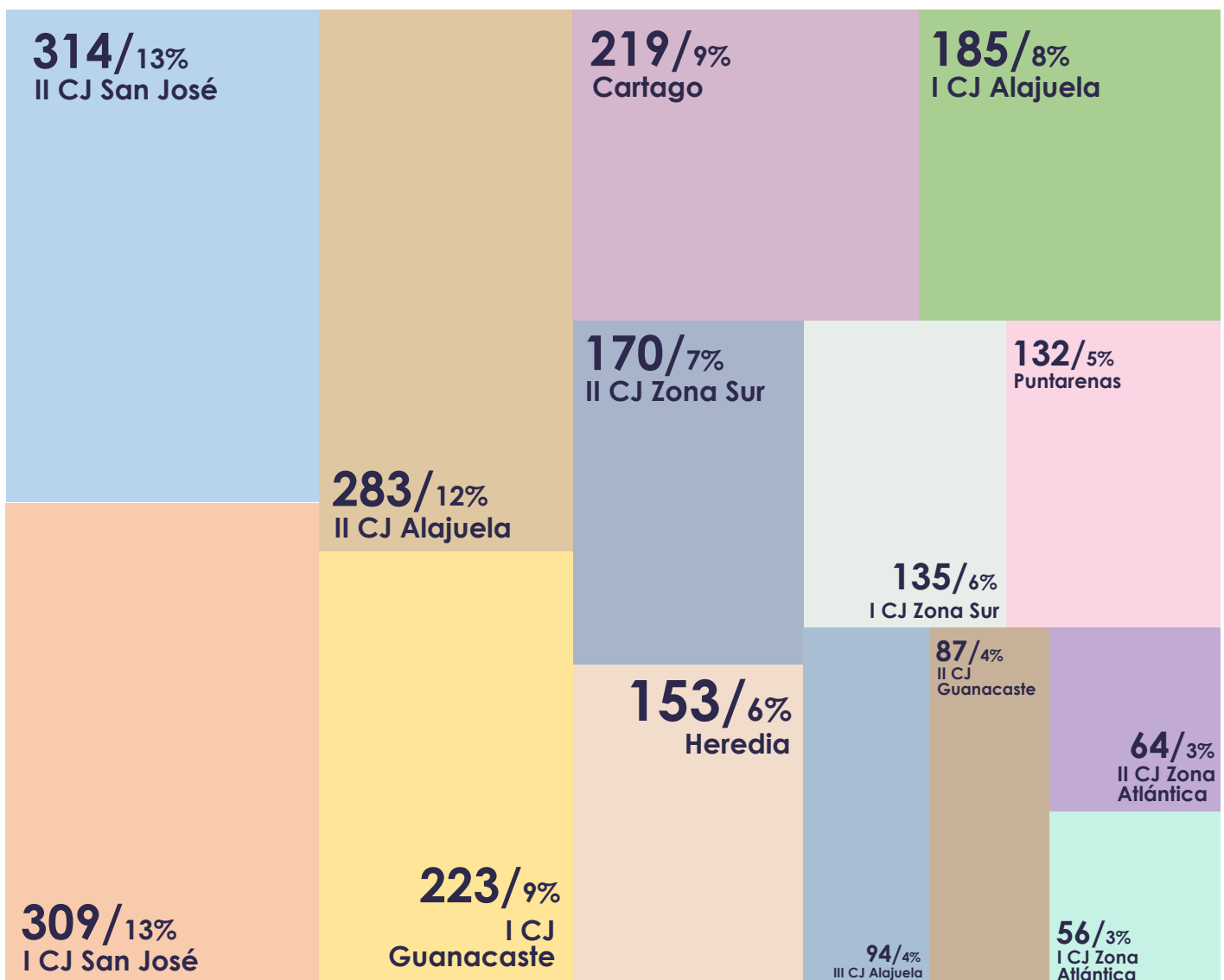


Como se observa, para el 2023 se dio un aumento del 16% (2621) consultas relacionadas a depósitos judiciales. Estas consultas son de gran valor para las personas usuarias, ya que, permite verificar si dentro de sus expedientes de Pensiones Alimentarias hay dineros depositados y el estado de estos, ya sea que estén retenidos o listos para ser retirados.

GESTIONES POR CIRCUITO JUDICIAL

En el siguiente apartado se desarrollará el detalle de las inconformidades por circuito judicial contemplando ambos periodos:

CANTIDAD DE QUEJAS EN PENSIÓN ALIMENTARIA POR CIRCUITO 2022-2023



Al realizar un análisis global, se puede observar, que en primer lugar se ubican tanto el Segundo Circuito Judicial de San José (Goicochea) (314) como el Primer y Tercer Circuito Judicial de San José (309), ambos con un 13%. Esta información se alinea con la cantidad de oficinas judiciales que posee la provincia y al ser la mayor poblada del territorio nacional.

En segundo lugar, se ubica el Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) con un 12% (283). En tercer lugar, se encuentra el Primer Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia) con un 9% (223), al igual que el Circuito de Cartago (219).

En el siguiente apartado se profundiza en aquellos despachos donde más inconformidades se presentan y las causas que provocan insatisfacción en las personas usuarias.

OFICINAS CON MAYOR ÍNDICE DE INCONFORMIDADES

En este apartado se mostrará la información de aquellos despachos judiciales con mayor índice de quejas, esto de manera global tomando, en cuenta los dos años del periodo de estudio a fin de que los datos sean más representativos.

La siguiente tabla muestra las cinco oficinas en las cuales se concentra el mayor número de inconformidades. Se sugiere verificar el anexo 1 en caso de requerir observar la distribución total de quejas por despacho.



OFICINAS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

Oficina Judicial	Cantidad	Porcentaje
 Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José	289	12%
 Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	179	7%
 Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias de San Carlos	179	7%
 Juzgado Contravencional del II Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)	128	5%
 Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de Alajuela	122	5%

Como se mencionó anteriormente, en total se tramitaron 2424 quejas relacionadas a la materia de Pensión Alimentarias durante el periodo de estudio, estas se distribuyeron en 142 oficinas pertenecientes a todos los circuitos judiciales del país.

Asimismo, de acuerdo con estudios realizados de años anteriores, el despacho con más cantidad de quejas continúa siendo el Juzgado del Segundo Circuito Judicial de San José.

Tal y como se observa, de las primeras cinco oficinas, tres se encuentran fuera de la GAM, en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Alajuela (San Carlos) y dos están ubicadas dentro de la GAM, en las provincias de San José y Alajuela.

Al realizar un análisis de las cinco oficinas con mayor cantidad de inconformidades fuera y dentro de la GAM, se obtiene lo siguiente:

OFICINAS DENTRO DE LA GAM

Oficina Judicial	Cantidad	Porcentaje
Juzgado del Segundo Circuito Judicial de San José (Goicochea)	289	12%
Juzgado de Pensiones Alimentarias del Primer Circuito Judicial de Alajuela	122	5%
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago	106	4%
Juzgado Contravencional de Aserri	59	2%
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia	54	2%

OFICINAS FUERA DE LA GAM

Oficina Judicial	Cantidad	Porcentaje
Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias del Primer Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	179	7%
Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)	179	7%
Juzgado Contravencional del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)	128	5%
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Puntarenas	96	4%
Juzgado Contravencional de Buenos Aires	91	4%

Para completar la información sobre el trámite de las gestiones en materia de Pensión Alimentaria, se destaca que, del total recibido para el periodo de estudio en 2328 expedientes judiciales se colocó alguna inconformidad. De estas, el 53% corresponden a expedientes entre los 2011 al 2020, un 29% del 2021 al 2023, un 17% del 2000 al 2010 y el restante 1% de 1975 a 1999.

Años de los expedientes judiciales	Cantidad Absoluta
1975 a 1999	27
2000 a 2010	393
2011 a 2020	1238
2021 a 2023	670

Del total de gestiones recibidas durante estos dos años, 11 de ellas fueron remitidas a otras instancias para su atención. A continuación, se muestra la distribución:

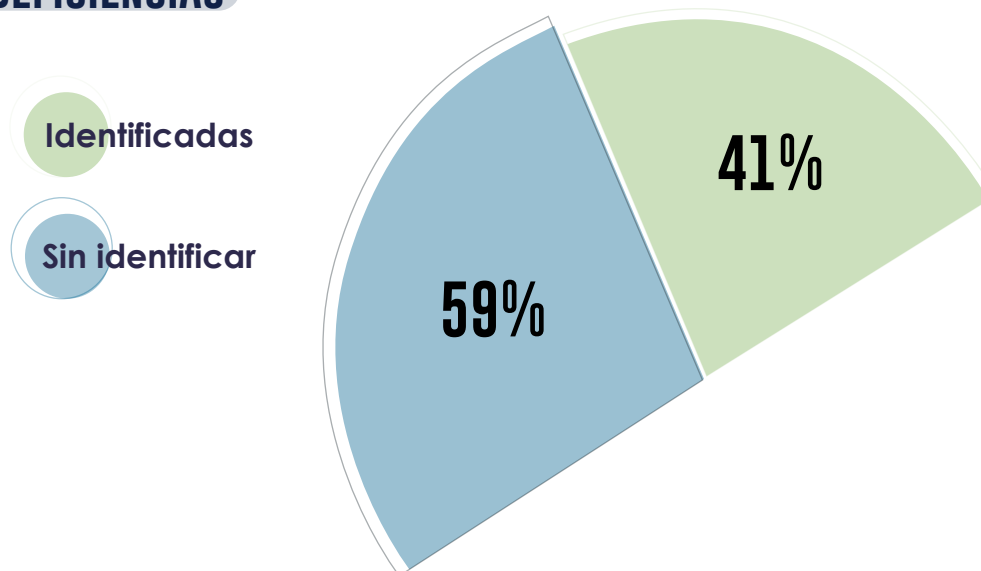
Remitidas a otras instancias		Cantidad Absoluta
	Inspección Judicial	8
	Unidad Disciplinaria de la Defensa Pública	2
	Consejo de Administración	1
Total		11

DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En este apartado, se detallarán aquellas inconformidades en las que se identificó una deficiencia en la prestación del servicio. Cabe señalar que, la deficiencia es determinada por la persona especialista del trámite de la queja, quien, posterior al análisis efectuado y la información recopilada, concluye si existió o no alguna deficiencia atribuible al despacho.

Del total de inconformidades recibidas en 984 (41%) se identificó una deficiencia en la prestación del servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

DEFICIENCIAS



A continuación, se muestran los ámbitos y las posibles causas que ocasionaron las deficiencias identificadas. Resulta importante mencionar que, en una misma inconformidad pueden establecerse una o más causas, por lo que, se podrían presentar variaciones con respecto a la cantidad de deficiencias identificadas.

ÁMBITOS Y POSIBLES CAUSAS DE LAS DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS

Ámbito de causa	Posibles causas	Cantidad	Cantidad por ámbito	Porcentaje por ámbito
MÉTODO	Cantidad de trabajo por cuello de botella	349	572	48%
	Falta de controles	64		
	Proceso de inventario	50		
	Mala planificación	40		
	Proceso de implantación	37		
	Falta de coordinación ente oficinas	10		
	Falta de estandarización de procesos	6		
	Falta de planes de contingencia	5		
	Falta de lineamientos	4		
	Saturación de agendas	4		
	Dificultad en la ubicación de personas	3		
PERSONA	Descuido	212	330	27%
	Imposibilidad de sustitución	24		
	Falta de personal	20		
	Negligencia	16		
	Falta de capacitación/inducción	13		
	Incumplimiento de cuotas de trabajo	10		
	Rotación de personal	7		
	Incumplimiento de planes de trabajo	6		
	Cumplimiento de labores administrativas	6		
	Asistencia a cursos o capacitaciones	4		
	Malas relacionadas interpersonales	4		
	Poca experiencia	3		
	Labres extra al puesto	2		
	Asume escritorio atrasado	2		
	Distribución inapropiada del tiempo	1		
ENTORNO	Temporada de aguinaldo	85	199	17%
	Elevada presentación de asuntos para fallo	47		
	Elevada presentación de escritos	26		
	Afluencia de personas usuarias	12		
	Afectación de luz, agua, telecomunicaciones	11		
	Cierre colectivo	6		
	Declaratoria de emergencias	5		
	Asueto	3		
	Cambios en leyes y normativas	2		
	Contratos institucionales	2		
MOBILIARIO, EQUIPO Y SUMINISTROS	Fallo en los sistemas o equipos	78	102	8%
	Cantidad de equipos insuficientes	10		
	Problemas con la logística	9		
	Herramientas obsoletas	3		
	Equipo inapropiado	1		
	Habilitación de usuarios y permisos	1		

El método es el ámbito con la mayor cantidad de causas seleccionadas representando un 48% (572) del total de deficiencias identificadas. Este ámbito hace referencia a problemas en la realización de un proceso. Como se observa, la cantidad de trabajo por cuello de botella es la principal posible causa dentro de este ámbito, así como también lo es a nivel de un análisis global. Seguido está la falta de controles y en tercer lugar los inventarios anuales.

El segundo ámbito es el relacionado con la persona con un 27% (330) del total. La principal posible causa es el descuido, seguido la imposibilidad de sustitución y la falta de recurso humano. Asimismo, existen problemas como la falta de capacitación, la rotación del personal, entre otros.

El entorno es el tercer ámbito con más causas con un 17% (199) se refiere a factores externos que afectan la prestación del servicio. La principal causa es la temporada de aguinaldo y bono escolar, seguido de la elevada presentación de asuntos para fallo y presentación de escritos. También existen problemas como la afluencia de personas usuarias, afectación en los servicios (luz, agua, telecomunicaciones), declaratoria de emergencia, entre otros.

De último, se encuentra el ámbito relacionado a los mobiliarios, equipos y suministros con un 8% (102). La principal causa son los fallos en los sistemas o equipos, seguido del equipo insuficiente y de problemas en la logística.

PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

En este apartado se detallará el perfil de la persona usuaria que hace uso del servicio de la Contraloría de Servicios para la presentación de quejas en la materia de pensión alimentaria.

Sobre el sexo de la persona usuaria, el 66% de las quejas fueron interpuestas por mujeres y el 34% por hombres.

SEXO DE LA PERSONA USUARIA 2022-2023

● Femenino	1608
● Masculino	815
● Desconocido	1



Con relación a la calidad de la persona usuaria, se obtuvo la siguiente información:

CALIDAD DE LA PERSONA USUARIA

● Parte Actora	2022 - 2023	1484	61%
● Parte Demandada		459	19%
● Personas Profesionales en Derecho		244	10%
● Otros		237	10%

*Otros: Insidentista, persona autorizada en el expediente, incidentado, beneficiario (a) intérprete, curador procesal, persona acreditada, persona servidora judicial testigo, quejoso (a)...

Las personas que más presentan quejas son las partes actoras representando un 61% (1484), seguido de las partes demandadas con un 19% (459). En menor cantidad están los profesionales en derecho (244) y otros (237) con un 10%, respectivamente.

Ahora bien, el 11% (264) de las quejas fueron interpuestas por personas que manifestaron alguna condición vulnerabilidad. A continuación, se detalla la información:

CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD 2022-2023

Menor de edad

124

47%

Persona adulta mayor

51

19%

Persona con discapacidad

34

13%

Otros

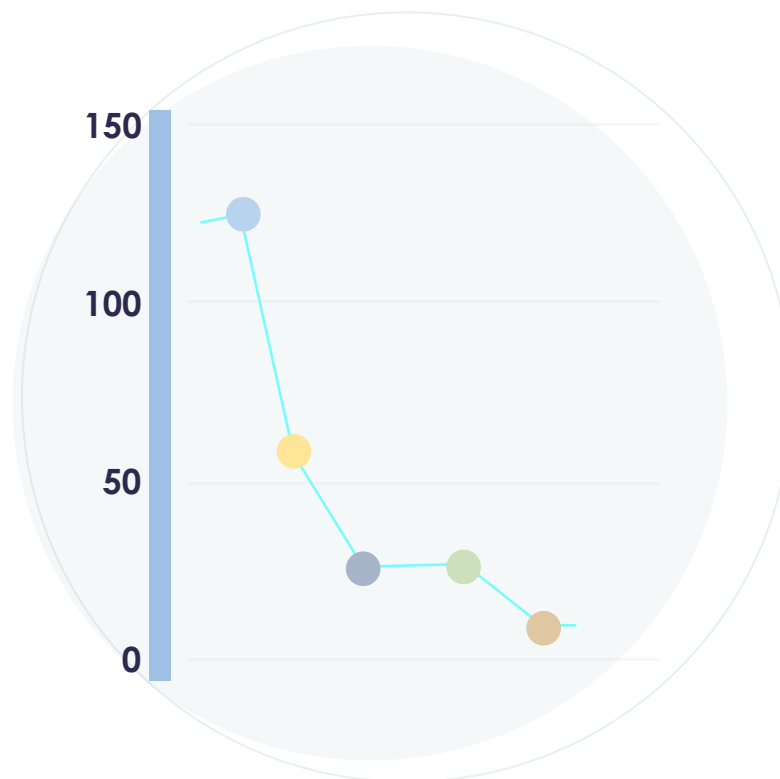
34

13%

Persona Indígena

21

8%



Otros: migrante, condición de pobreza, mujer embarazada, condición de género, privación de libertad, vulnerabilidad en salud, minoría.

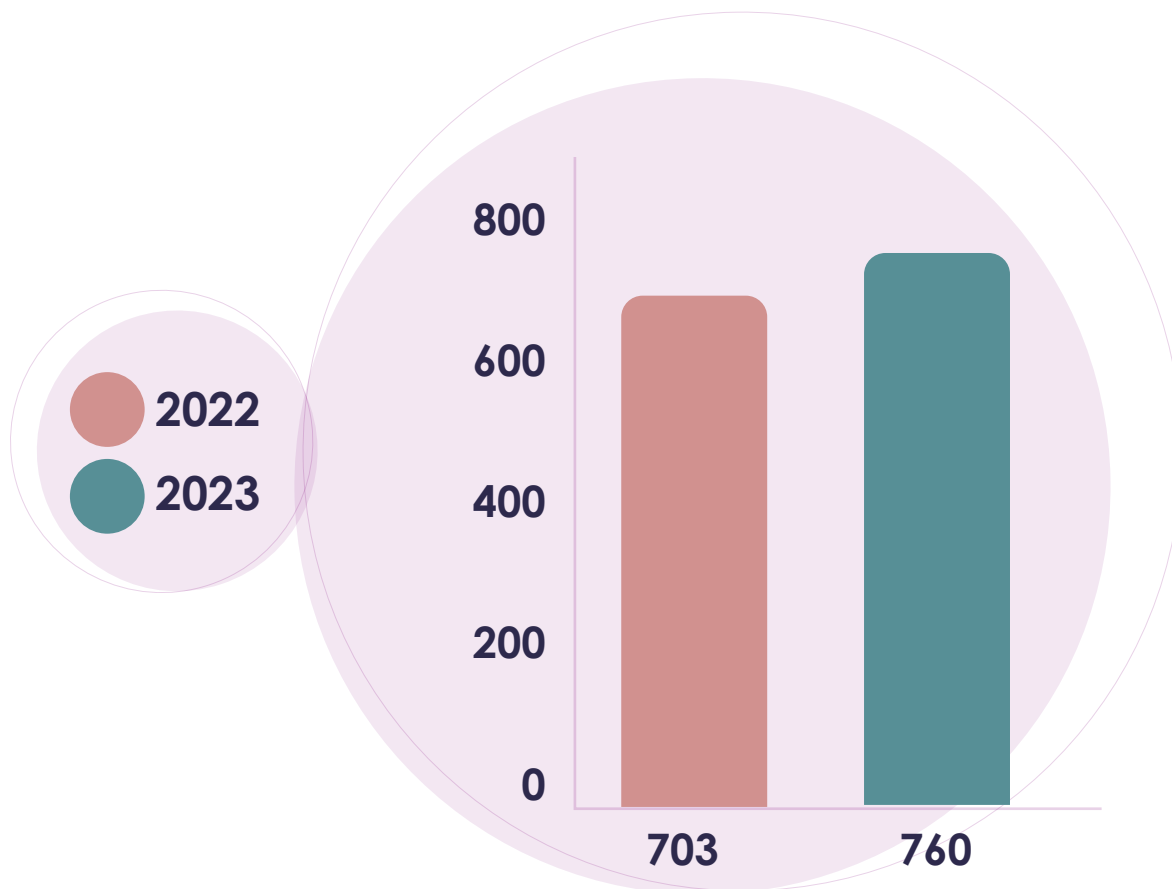
FAMILIA



INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR AÑO

Para la materia de Familia, se registraron 1463 inconformidades durante el periodo de estudio, lo que corresponde a un 35% del total de la jurisdicción, siendo la segunda materia con mayor cantidad de quejas. Anualmente se dividen de la siguiente manera:

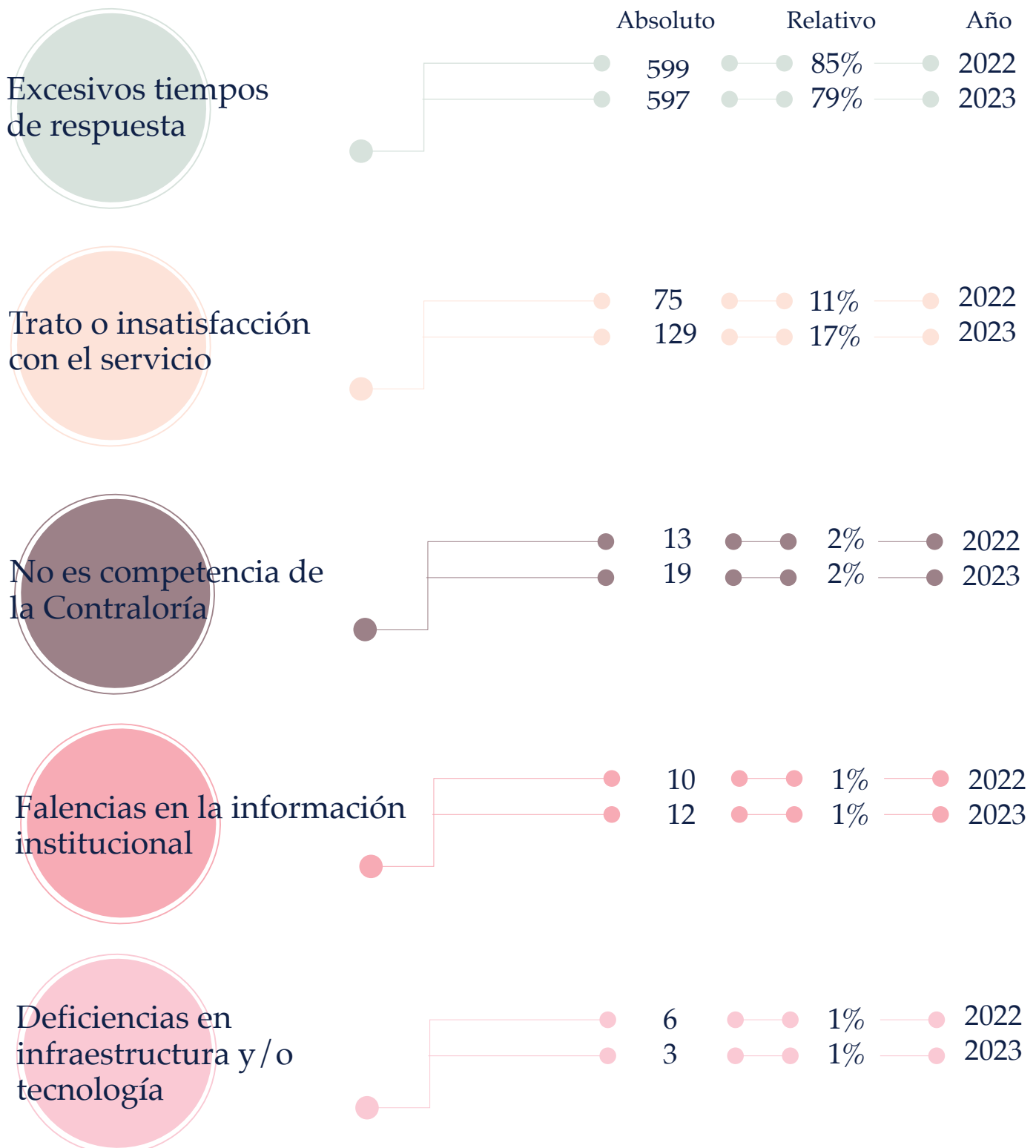
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES POR AÑO EN LA MATERIA DE FAMILIA 2022 - 2023



En el año 2022 se registraron 703 quejas representando un 48% del total de quejas durante el periodo en investigación y para el 2023 fueron 760 gestiones (52%). Como se observa, existió un aumento de 57 inconformidades (8%) en el 2023.

CATEGORÍA DE INCONFORMIDADES

En lo que respecta a las categorías en las cuales se registraron dichas inconformidades fueron las siguientes por año:



Como se observa, se puede validar que la categoría en la materia de familia que más generó insatisfacción a la persona usuaria durante ambos años fue los excesivos tiempos de respuesta institucionales representando más del 79% cada año.

Al profundizar sobre la categoría mencionada, se determina que el 54% (649) de las gestiones corresponden a tiempos excesivos en la atención de documentos, oficios y resoluciones, el 20% (245) a atrasos en el dictado de sentencia, el 8% (91) está relacionado a la demora en giros de dinero, el 7% (81) a retrasos en remisiones, envíos o itineraciones. El 11% (130) restante corresponde entre otros, a la demora presentada en las notificaciones a las partes, en señalamientos, en embargos y/o pericias.

La segunda categoría con mayor peso es el trato o insatisfacción con el servicio y como se muestra en el gráfico, para el año 2023 presentó un aumento en la cantidad de quejas del 72% (54).

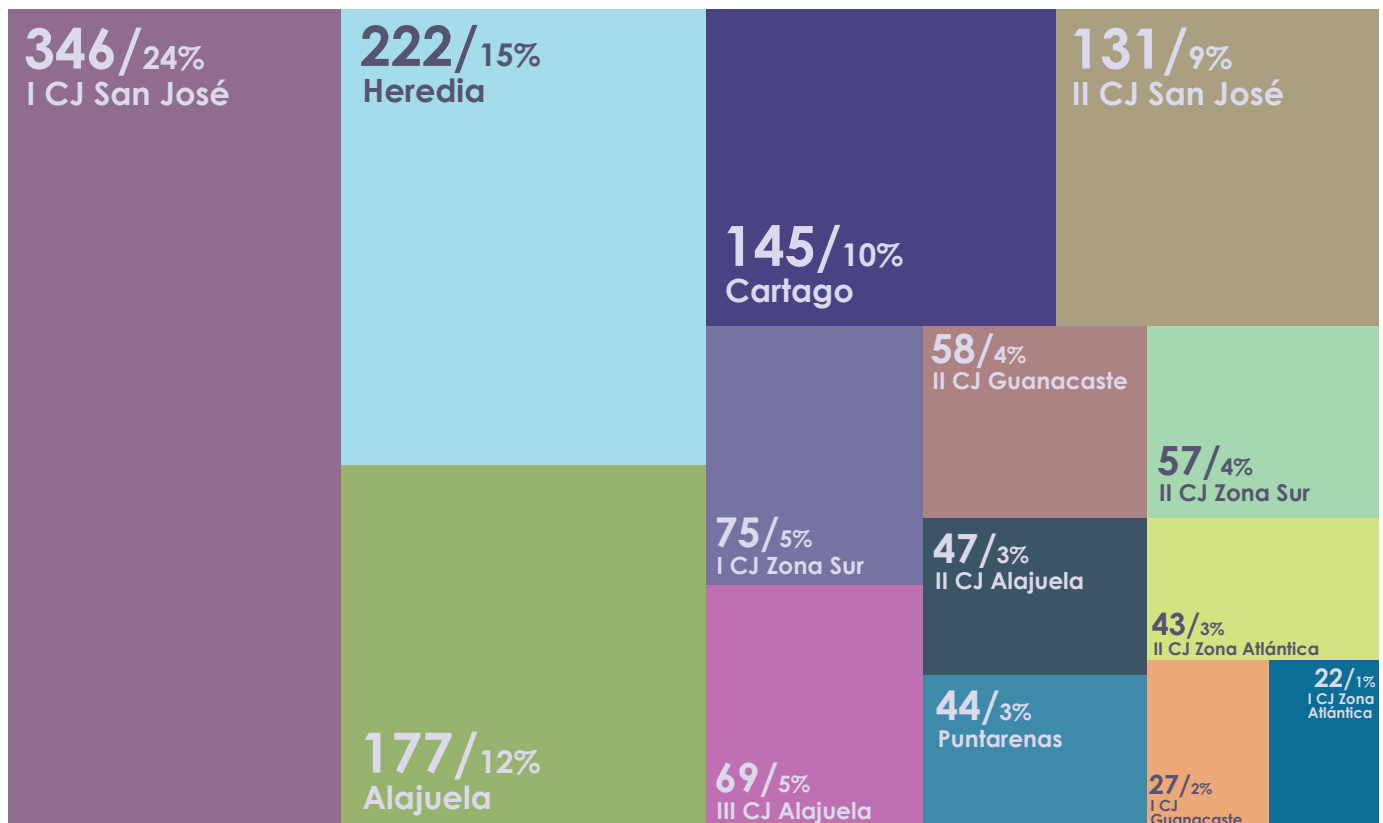
Al ahondar en esta categoría se determina que el 36% (74) corresponde a limitaciones de acceso a los servicios (rechazo administrativo, recepción de denuncias, la no atención de líneas telefónicas, etc.), el 24% (49) a errores humanos (en documentos, remisiones, pericias, notificaciones, señalamientos, giros, entre otros), el 18% (37) a incumplimiento de deberes (circulares, directrices, leyes, etc.), el 16% (33) a un trato inadecuado de manera personal y telefónica, y el 6% (11) restante se debió a una atención lenta.

En menor medida se encuentran las categorías de falencia de información (mala orientación, requisitos poco claros o inexistentes, etc.), deficiencias en la infraestructura y/o tecnología (implantación de sistemas, Gestión en Línea, grabación de expediente o documento, etc.), así como aquellas gestiones que no son competencia de esta instancia administrativa.

GESTIONES POR CIRCUITO JUDICIAL

En el siguiente apartado se desarrollará las inconformidades recibidas en la materia de Familia por circuito judicial. A continuación, se muestra la distribución contemplando ambos años:

CANTIDAD DE QUEJAS EN FAMILIA 2022-2023



De acuerdo con el gráfico, el Primer y Tercer Circuito de San José es que recibió mayor cantidad de quejas durante el periodo de estudio para la materia de Familia con un 24% (346) del total.

En segundo lugar, está el circuito de Heredia con 15% (222) y de tercero se posiciona el Primer Circuito Judicial de Alajuela con un 12% (177).

OFICINAS CON MAYOR ÍNDICE DE INCONFORMIDADES

A continuación, se detalla la información de aquellos despachos judiciales que tramitan la materia de familia con mayor índice de quejas durante el periodo de estudio. Se sugiere ver el anexo 2 que contiene la distribución total entre todas las oficinas.

OFICINAS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

Oficina Judicial	Cantidad	Porcentaje
 Juzgado de Familia de Heredia	193	13%
 Juzgado de Familia del I CJ de Alajuela	151	10%
 Juzgado de Familia de Cartago	120	8%
 Juzgado de Familia del II CJ de San José	113	8%
 Juzgado de Familia del III CJ de San José (Desamparados)	78	5%

Tal y como se visualiza, los primeros cinco despachos con más inconformidades están ubicados dentro de la GAM en la provincia de San José, lo que concuerda con los datos obtenidos de la cantidad de gestiones por circuito judicial.

Las 1463 quejas recibidas con relación a la materia de familia se distribuyeron en 87 oficinas pertenecientes a todos los circuitos judiciales del país.

De primer lugar está el Juzgado de Familia de Heredia con un 13% del total. Seguido del Juzgado de Familia de Alajuela con un 10% y de tercer lugar, el Juzgado de Familia de Cartago con 8%.

Ahora bien, a continuación, se muestra el listado de oficinas con mayor cantidad de inconformidades fuera de la GAM:

OFICINAS FUERA DE LA GAM

Oficina Judicial	Cantidad	Porcentaje
Juzgado de Familia de Pococí	42	3%
Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Contra la Violencia Doméstica de Santa Cruz	41	3%
Juzgado Civil, Familia y Trabajo de Buenos Aires	38	3%
Juzgado de Familia y Contra la Violencia Doméstica de Corredores	35	2%
Juzgado de Familia y Contra la Violencia Doméstica de Grecia	33	2%

De acuerdo con la tabla anterior, las oficinas fuera de la GAM con mayor índice de quejas están ubicadas en los cantones de Pococí, Santa Cruz, Buenos Aires, Corredores y Grecia.

Para completar la información sobre el trámite de las gestiones en materia de Familia, se destaca que, para el periodo de estudio en un total de 1454 expedientes judiciales se colocó alguna inconformidad. De estas, el 62% (899) corresponden a casos entre el 2021 al 2023, el 36% (523) del 2011 al 2020, un 2% (29) del 2000 al 2010. Tres quejas estuvieron relacionadas a expedientes del 1990 a 1999.

Años de los expedientes judiciales	Cantidad Absoluta
1975 a 1999	3
2000 a 2010	29
2011 a 2020	523
2021 a 2023	899

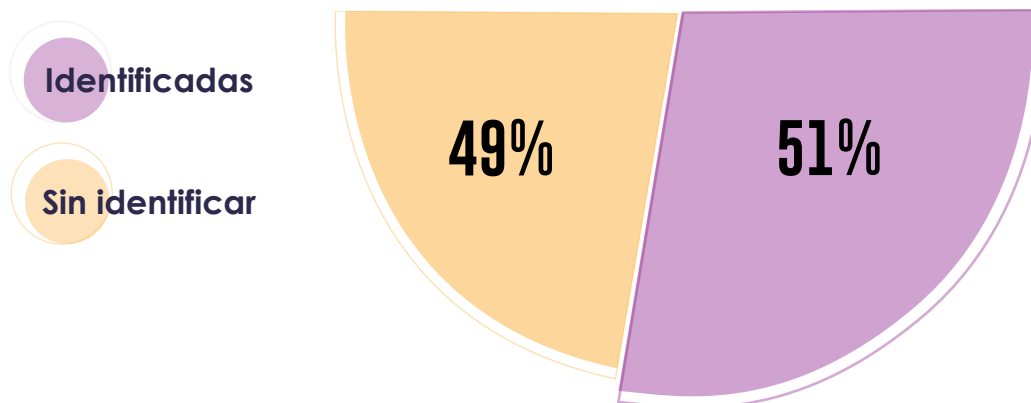
Del total de gestiones recibidas durante estos dos años, ocho de ellas fueron remitidas a otras instancias para su atención. A continuación, se muestra la distribución:

	Cantidad Absoluta
Remitidas a otras instancias	
Inspección Judicial	6
Consejo Superior	1
Consejo de Administración	1
Total	8

DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Del total de inconformidades recibidas en la materia de familia, en 739 (51%) se identificó una deficiencia en la prestación del servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

DEFICIENCIAS



A continuación, se muestran los ámbitos y las posibles causas que ocasionaron las deficiencias identificadas. Resulta importante mencionar que, en una misma inconformidad pueden establecerse una o más causas, por lo que, se podrían presentar variaciones con respecto a la cantidad de deficiencias identificadas.

ÁMBITOS Y POSIBLES CAUSAS DE LAS DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS

Ámbito de causa	Posibles causas	Cantidad	Cantidad por ámbito	Porcentaje por ámbito
MÉTODO	Cantidad de trabajo por cuello de botella	339	455	48%
	Falta de controles	47		
	Proceso de inventario	19		
	Proceso de implantación	11		
	Saturación de agendas	9		
	Falta de estandarización de procesos	8		
	Mala planificación del trabajo	7		
	Falta de coordinación entre oficinas	7		
	Falta de planes de contingencia	3		
	Proceso de rediseño	3		
	Falta de lineamientos	1		
	Dificultad en la ubicación de personas	1		
PERSONA	Descuido	162	302	32%
	Incumplimiento de planes de trabajo	24		
	Rotación de personal	19		
	Imposibilidad de sustitución	19		
	Falta de personal	18		
	Asume escritorio atrasado	13		
	Incumplimiento de cuotas de trabajo	10		
	Falta de capacitación/inducción	9		
	Poca experiencia	9		
	Negligencia	8		
	Malas relacionadas interpersonales	3		
	Cumplimiento de labores administrativas	3		
	Labres extra al puesto	2		
	Incumplimiento de horarios	2		
	Distribución inapropiada del tiempo	1		
ENTORNO	Elevada presentación de escritos	76	157	16%
	Elevada presentación de asuntos para fallo	67		
	Proceso de reforme	8		
	Afluencia de personas usuarias	2		
	Afectación de luz, agua, telecomunicaciones	2		
	Cierre colectivo	1		
	Cambios en leyes y normativas	1		
MOBILIARIO, EQUIPO Y SUMINISTROS	Fallo en los sistemas o equipos	36	42	4%
	Problemas con la logística	3		
	Habilitación de usuarios y permisos	1		
	Herramientas obsoletas	1		
	Cantidad de equipos insuficientes	1		

El método es el ámbito con la mayor cantidad de causas seleccionadas representando un 48% (455) del total de deficiencias identificadas. Este ámbito hace referencia a problemas en la realización de un proceso. Como se observa, la cantidad de trabajo por cuello de botella es la principal posible causa dentro de este ámbito, así como también lo es a nivel de un análisis global. Seguido está la falta de controles y en tercer lugar los inventarios anuales.

El segundo ámbito es el relacionado con la persona con un 32% (302) del total. La principal posible causa es el descuido, seguido de incumplimiento de cuotas de trabajo y la rotación de personal. Asimismo, existen problemas como la falta de capacitación, la falta de recurso humano, entre otros.

El entorno es el tercer ámbito con más causas con un 16% (157). La principal causa es la elevada presentación de escritos, seguido de la presentación de asuntos para fallo y los procesos de reforma. También existen problemas como la afluencia de personas usuarias, afectación en los servicios (luz, agua, telecomunicaciones), cierre colectivo, etc.

De último, se encuentra el ámbito relacionado a los mobiliarios, equipos y suministros con un 4% (42). La principal causa son los fallos en los sistemas o equipos, seguido de problemas en la logística y de cumplimiento de labores administrativas.

PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

En este apartado se detallará el perfil de la persona usuaria que hace uso del servicio de la Contraloría de Servicios para la presentación de quejas en la materia de Familia.

Sobre el sexo de la persona usuaria, el 54% de las quejas fueron interpuestas por mujeres y el 46% por hombres.



SEXO DE LA PERSONA USUARIA 2022-2023

● Femenino	794
● Masculino	668
● Desconocido	1



Con relación a la calidad de la persona usuaria, se obtuvo la siguiente información:

CALIDAD DE LA PERSONA USUARIA

● Profesional en Derecho	2022 - 2023	511	35%
● Parte Actora		506	35%
● Otros		125	9%
● Parte Demandada		117	8%
● Promovente		80	5%
● Perito Judicial		71	5%
● Curador Procesal		53	3%

Otros: persona acreditada, persona usuaria del servicio institucional, incidentista, quejoso (a), persona autorizada, albacea, intérprete, traductor, persona servidora judicial, incidentado, tercerista, ejecutor, tutor (a), estudiantes de derecho, testigo (a).

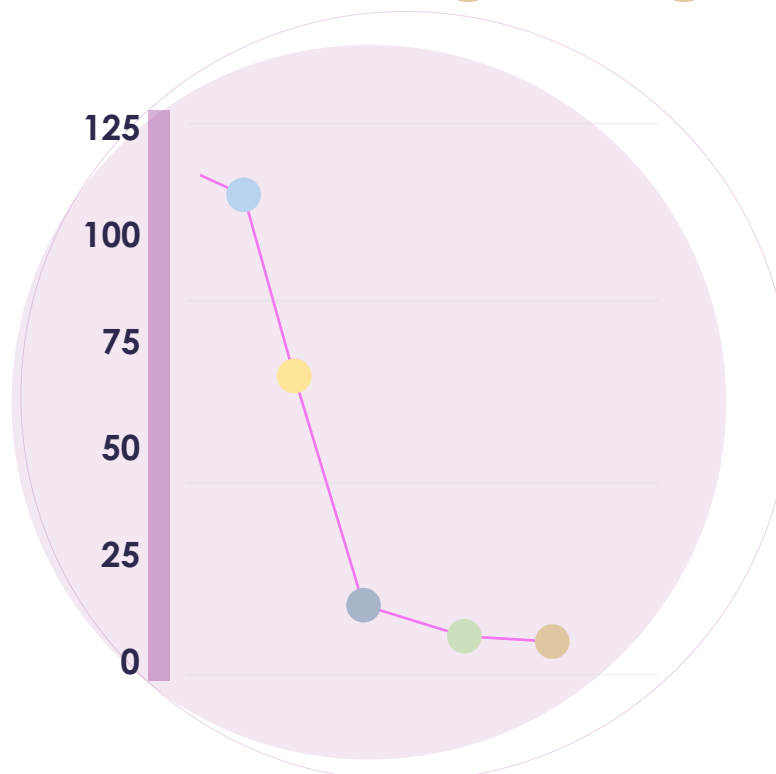
Las personas que más presentaron quejas durante el periodo de estudio fueron los profesionales en derecho (511), seguido de las partes actoras (506), representando cada uno el 35% del total.

Un 9% (125) de las gestiones fueron presentadas por aquellas personas incorporadas en la categoría “otros”, un 8% (117) por la parte demandada y un 5% (80) por la parte promovente. También los Peritos Judiciales y los Curadores plantearon inconformidades representando un 5% (71) y 4% (53), respectivamente.

El 15% (219) de las quejas fueron interpuestas por personas pertenecientes a la población vulnerable. A continuación, se detalla la información:

CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD 2022-2023

Menor de edad	104	47%
Persona adulta mayor	65	30%
Persona Indígena	21	10%
Otros	15	7%
Persona con discapacidad	14	6%



Otros: migrante, condición de pobreza, condición de género, privación de libertad, vulnerabilidad en salud, minoría

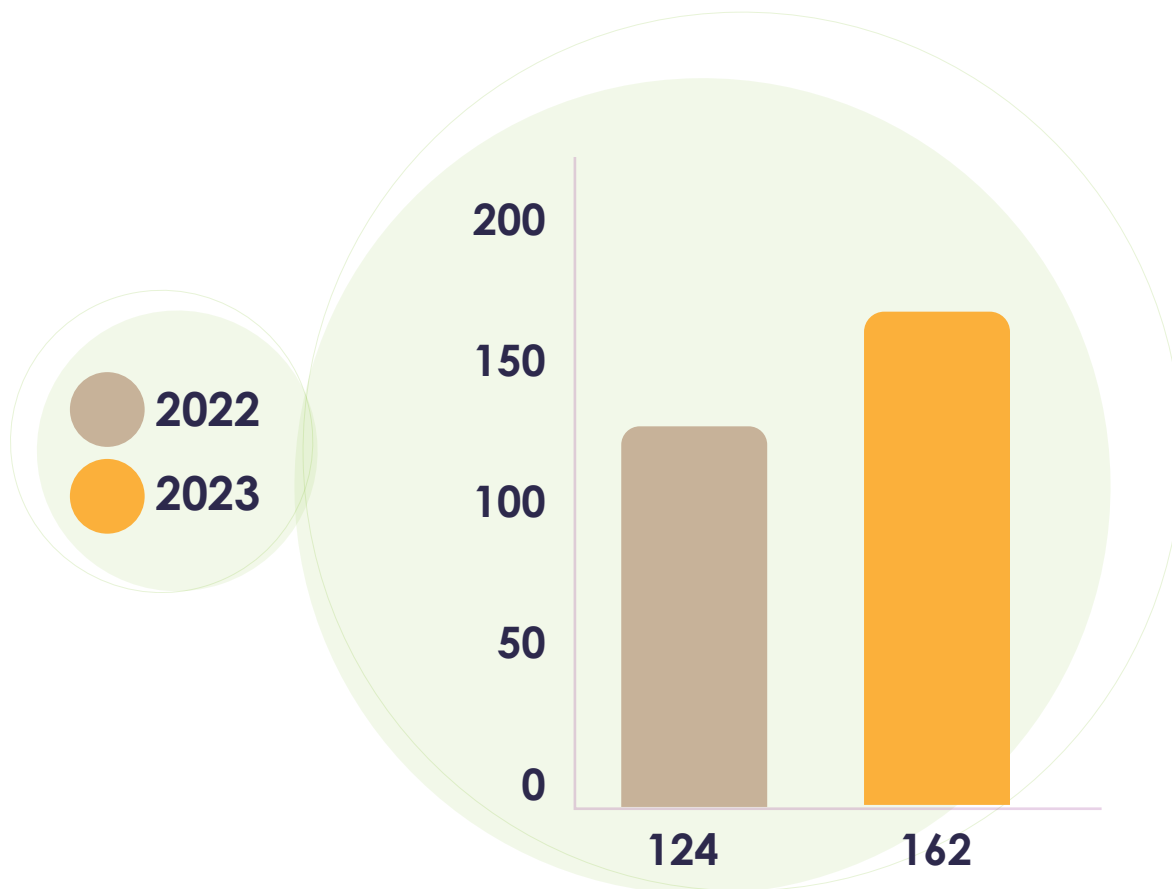
VIOLENCIA DOMÉSTICA



INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR AÑO

Durante el periodo de estudio se registraron 286 relacionadas con la materia Contra la Violencia Doméstica, representando un 7% del total, lo que la ubica en la posición tercera en la jurisdicción.

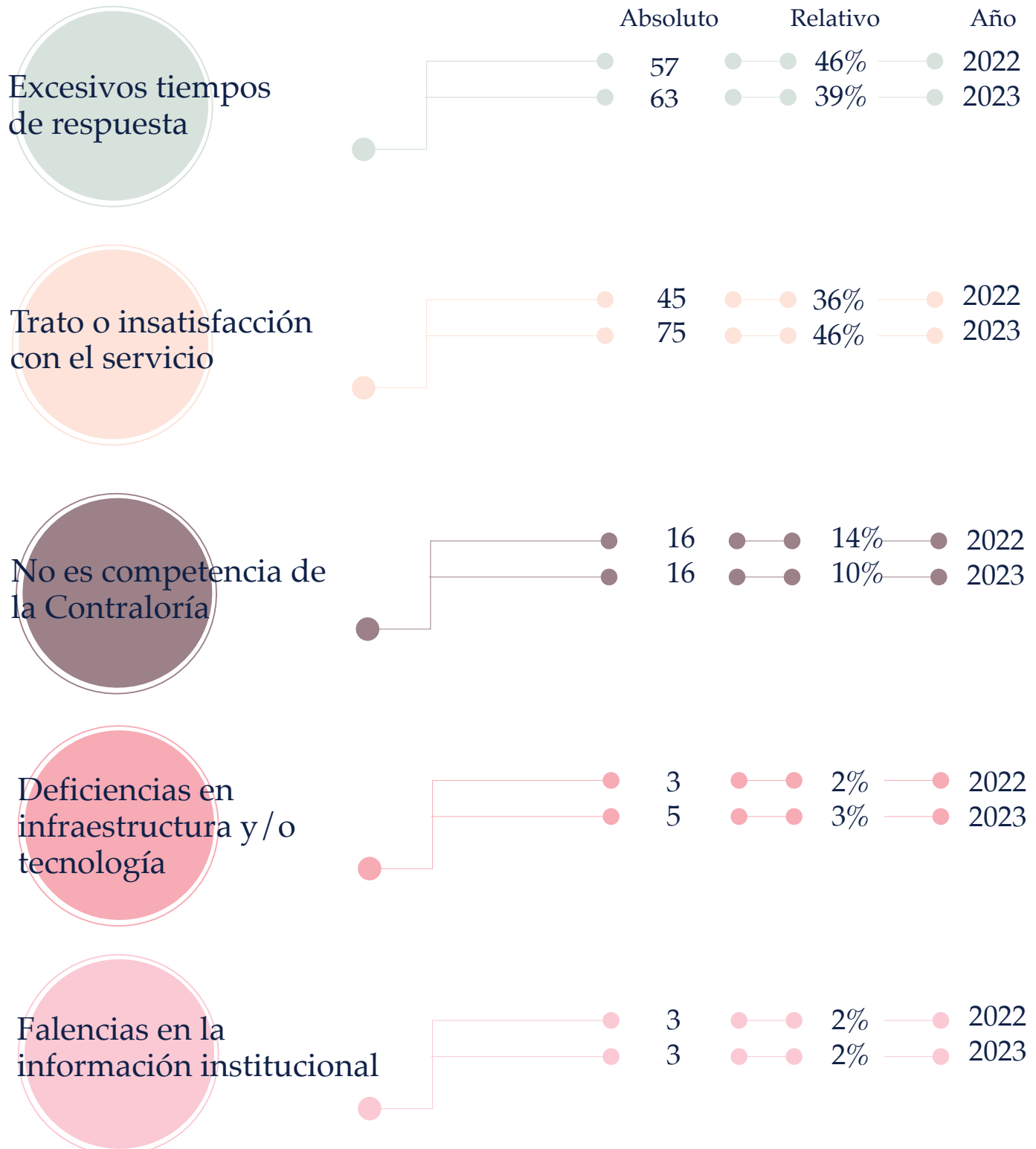
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES POR AÑO EN LA MATERIA DE VIOLENCIA DOMESTICA 2022 - 2023



En el año 2022 se registraron 124 quejas lo que corresponde a un 43% del total de quejas durante el periodo en investigación y para el 2023 se recibieron 162 gestiones (57%). Como se observa, existió un aumento de inconformidades 38 (31%) en el 2023.

CATEGORÍA DE INCONFORMIDADES

En lo que respecta a las categorías en las cuales se registraron dichas inconformidades fueron las siguientes por año:



Si se realiza un análisis por año, se determina que para el 2022 la categoría en la materia contra la Violencia Doméstica que más generó insatisfacción a la persona usuaria fueron los excesivos tiempos de respuesta representando un 46% (57), sin embargo, para el 2023 fue el trato o la insatisfacción con el servicio con un 46% (75). Para dicho año se dio un aumento del 67% (30) en la citada categoría, comportamiento que también se ha presentado en las dos anteriores materias.

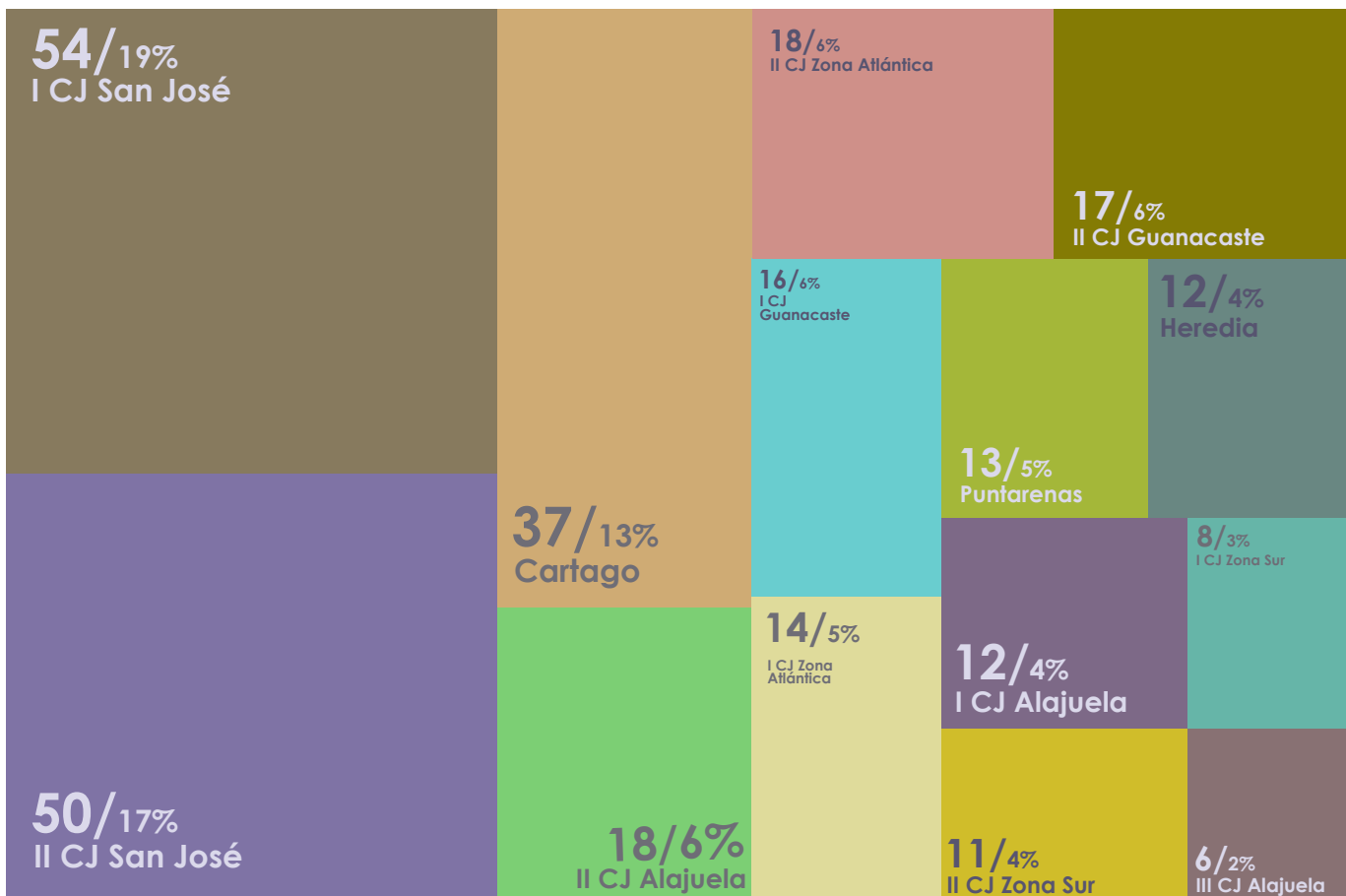
El trato o la insatisfacción con el servicio representa un 42% del total. Al ahondar en esta categoría, se determina que el 45% (54) corresponde a limitaciones de acceso a los servicios (rechazo administrativo, recepción de denuncias, la no atención de líneas telefónicas, etc.), el 29% (35) a un trato inadecuado de manera personal y telefónica. Los errores humanos y el incumplimiento de deberes representan cada uno el 11% (13), . El 4% (5) restante se debió a una atención lenta.

Los excesivos tiempos de respuesta también representan un 42% del total. Al profundizar la información, se determina que el 46% (55) de las gestiones corresponden a tiempos excesivos en la atención de documentos, oficios y resoluciones, el 20% (24) a atrasos en el dictado de sentencia. Se tiene un 10% (12) para los atrasos en las notificaciones y los señalamientos, respectivamente. El 14% (17) restante corresponde a la demora en pericias, giros o remisiones.

En menor medida se encuentran las categorías de falencia de información (mala orientación o requisitos poco claros o inexistentes), deficiencias en la infraestructura y/o tecnología (Gestión en Línea, grabación de audio o video, notificaciones electrónicas, etc.), así como aquellas gestiones que no son competencia de la Contraloría de Servicios debido a que eran de conocimiento de otras dependencias o que correspondían a otra institución.

GESTIONES POR CIRCUITO JUDICIAL

En el siguiente apartado se desarrollará las inconformidades recibidas en la materia de Contra la Violencia Doméstica por circuito judicial. A continuación, se muestra la distribución contemplando ambos años:



De acuerdo con el gráfico, el Primer y Tercer Circuito de San José es el recibió mayor cantidad de quejas durante el periodo de estudio para la materia contra la Violencia Doméstica con un 19% (54) del total.

En segundo lugar, está el Segundo Circuito de San José con 17% (50) y de tercero se posiciona el Circuito de Cartago con un 13% (37).

OFICINAS CON MAYOR ÍNDICE DE INCONFORMIDADES

A continuación, se detalla la información de aquellos despachos judiciales que tramitan la materia contra la Violencia Doméstica con mayor índice de quejas durante el periodo de estudio. Se sugiere ver el anexo 3 en caso de que se desee ver la distribución total entre todas las oficinas.

OFICINAS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

Oficina Judicial	Cantidad	Porcentaje
 Juzgado de Violencia Doméstica del II CJ de San José	 33	 12%
 Juzgado de Violencia Doméstica de Turno Extraordinario de San José	 12	 4%
 Juzgado de Violencia Doméstica del I CJ de San José	 11	 4%
 Juzgado de Familia, Penal, Juvenil y Violencia Doméstica de Turrialba	 10	 3%
 Juzgado de Violencia Doméstica de Hatillo, San Sebastián y Alajuelita	 10	 3%

Tal y como se visualiza, los primeros tres despachos con más inconformidades están ubicados dentro de la GAM en la provincia de San José, así como el quinto, lo que concuerda con los datos obtenidos de la cantidad de gestiones por circuito judicial.

Las 286 quejas recibidas se distribuyeron en 70 oficinas pertenecientes a todos los circuitos judiciales del país.

De primer lugar está el Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Goicochea con un 12% del total. Seguido del Juzgado Contra la Violencia Doméstica de Turno Extraordinario de San José, y el Juzgado Contra la Violencia Doméstica de San José con un 4%, respectivamente.

A continuación, se muestra el listado de oficinas con mayor cantidad de inconformidades fuera de la GAM:

OFICINAS FUERA DE LA GAM

Oficina Judicial	Cantidad	Porcentaje
 Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Contra la Violencia Doméstica de Turrialba	10	3%
 Juzgado Contra la Violencia Doméstica del I CJ de la Zona Atlántica	9	3%
 Juzgado Contravencional de Carrillo	9	3%
 Juzgado de Familia y Contra la Violencia Doméstica de Liberia	9	3%
 Juzgado de Familia y Contra la Violencia Doméstica de Puntarenas	8	3%

De acuerdo con la tabla anterior, las oficinas fuera de la GAM con mayor índice de quejas están ubicadas en los cantones de Turrialba, Limón Centro, Carrillo, Liberia y Puntarenas Centro.

Para completar la información sobre el trámite de las gestiones en materia de Contra la Violencia Doméstica, se destaca que, para el periodo de estudio en un total de 238 expedientes judiciales se colocó alguna inconformidad. De estas, el 97% (231) corresponden a casos entre el 2021 al 2023, y un 3% (7) del 2011 al 2020, el expediente más antiguo es del año 2016.

Años de los expedientes judiciales	Cantidad Absoluta	
	2011 a 2020	2021 a 2023
	7	231

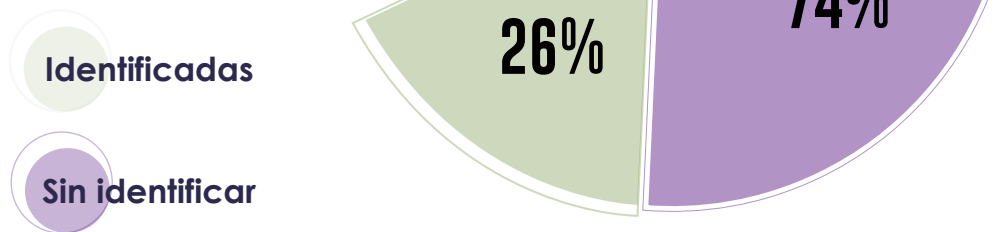
Ahora bien, del total de gestiones recibidas durante el periodo de estudio, dos de ellas fueron remitidas a la Inspección Judicial para su atención.



DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Del total de inconformidades recibidas en la materia Contra la Violencia Doméstica, en 75 (26%) se identificó una deficiencia en la prestación del servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

DEFICIENCIAS



A continuación, se muestran los ámbitos y las posibles causas que ocasionaron las deficiencias identificadas. Resulta importante mencionar que, en una misma inconformidad pueden establecerse una o más causas, por lo que, se podrían presentar variaciones con respecto a la cantidad de deficiencias identificadas.

ÁMBITOS Y POSIBLES CAUSAS DE LAS DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS

Ámbito de causa	Posibles causas	Cantidad	Cantidad por ámbito	Porcentaje por ámbito
MÉTODO	Cantidad de trabajo por cuello de botella Falta de coordinación entre oficinas Saturación de agendas Falta de estandarización de procesos Falta de planes de contingencia Proceso de inventario Falta de controles Mala planificación del trabajo Proceso de implantación	19 4 4 2 2 2 1 1 1	36	42%
PERSONA	Descuido Falta de capacitación/inducción Negligencia Malas relacionadas personales Cumplimiento de labores administrativas Imposibilidad de sustitución Poca experiencia Falta de personal Labres extra al puesto	14 5 4 3 2 2 1 1 1	33	38%
ENTORNO	Elevada presentación de asuntos para fallo Afluencia de personas usuarias Afectación de luz, agua, telecomunicaciones Elevada presentación de escritos Proceso de reforma	5 2 1 1 1	10	12%
MOBILIARIO, EQUIPO Y SUMINISTROS	Fallo en los sistemas o equipos Problemas con la logística	4 3	7	8%

El método es el ámbito con la mayor cantidad de causas seleccionadas representando un 42% (36) del total de deficiencias identificadas. Este ámbito hace referencia a problemas en la realización de un proceso. Como se observa, la cantidad de trabajo por cuello de botella es la principal posible causa dentro de este ámbito, así como también lo es a nivel de un análisis global. Seguido está la falta de coordinación entre oficinas y la saturación de agendas.

El segundo ámbito es el relacionado con la persona con un 38% (33) del total. La principal posible causa es el descuido, seguido de la falta de capacitación.

El entorno es el tercer ámbito con más causas con un 12% (10). La principal causa es la elevada presentación de presentación de asuntos para fallo, seguido de la afluencia de personas usuarias.

De último, se encuentra el ámbito relacionado a los mobiliarios, equipos y suministros con un 8% (7). La principal causa son los fallos en los sistemas o equipos, seguido de problemas en la logística.

PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

En este apartado se detallará el perfil de la persona usuaria que hace uso del servicio de la Contraloría de Servicios para la presentación de quejas en la materia Contra la Violencia Doméstica.

Sobre el sexo de la persona usuaria, el 55% de las quejas fueron interpuestas por mujeres y el 44% por hombres. En tres gestiones se consignó la opción “desconocido” (1%).

SEXO DE LA PERSONA USUARIA 2022-2023

● Femenino	158
● Masculino	125
● Desconocido	3



Con relación a la calidad de la persona usuaria, se obtuvo la siguiente información:

CALIDAD DE LA PERSONA USUARIA

2022 - 2023

● Presunta víctima	96	34%
● Presunto agresor	84	29%
● Otros	71	25%
● Profesional en derecho	35	12%

Otros: persona usuaria del servicio institucional, quejoso (a), persona acreditada, perito judicial, persona servidora judicial, testigo (a), persona autorizada.

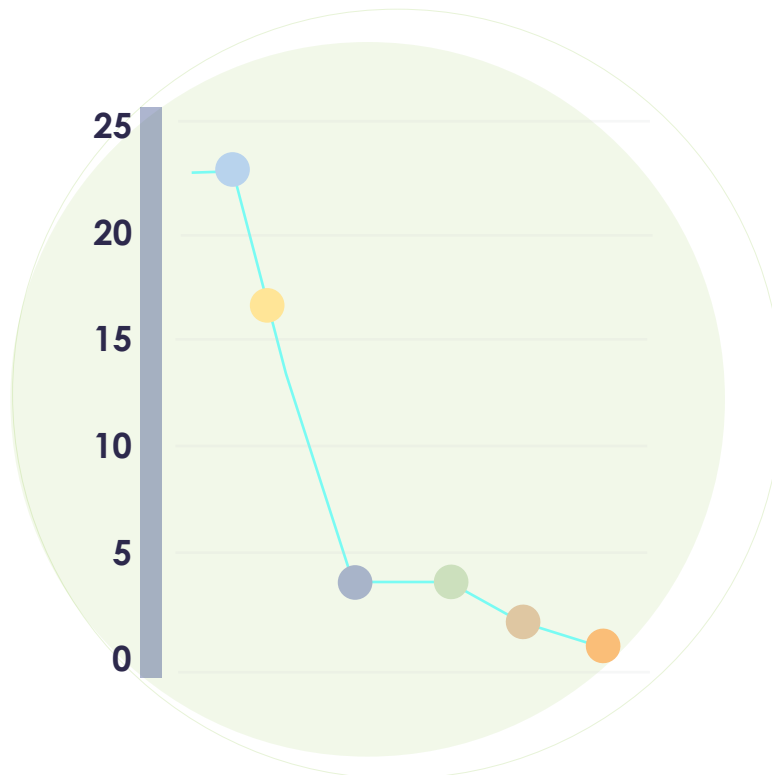
Las personas que más presentaron quejas durante el periodo de estudio fueron las presuntas víctimas con un 34% (96), seguido de los presuntos agresores (as) con un 29% (84).

En tercer lugar, están aquellas quejas formuladas por personas incorporadas en la categoría “otros” con un 25% (71), seguido de las planteadas por profesionales en derecho con un 12% (35).

El 18% (52) de las quejas fueron interpuestas por personas pertenecientes a la población vulnerable. A continuación, se detalla la información:

CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD 2022-2023

Persona adulta mayor	23	44%
Otros	16	31%
Persona con discapacidad	4	8%
Persona Indígena	4	8%
Menor de edad	3	6%
Privación de Libertad	2	3%



Otros: víctima, migrante, condición de pobreza, condición de género, vulnerabilidad en salud, minoría.

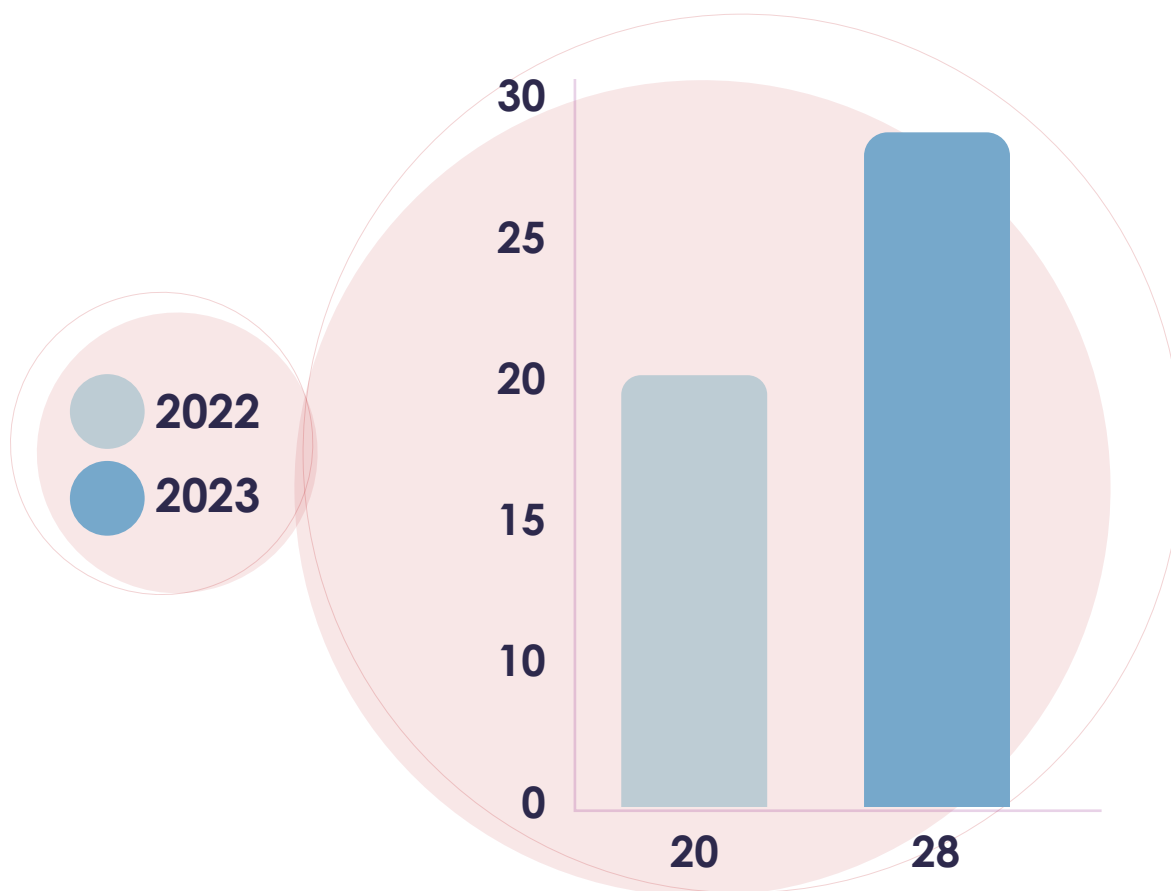
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR AÑO

Durante el periodo de estudio se registraron 48 relacionadas con la materia de Niñez y Adolescencia, representando un 1% del total, lo que la ubica en la cuarta posición en la jurisdicción.

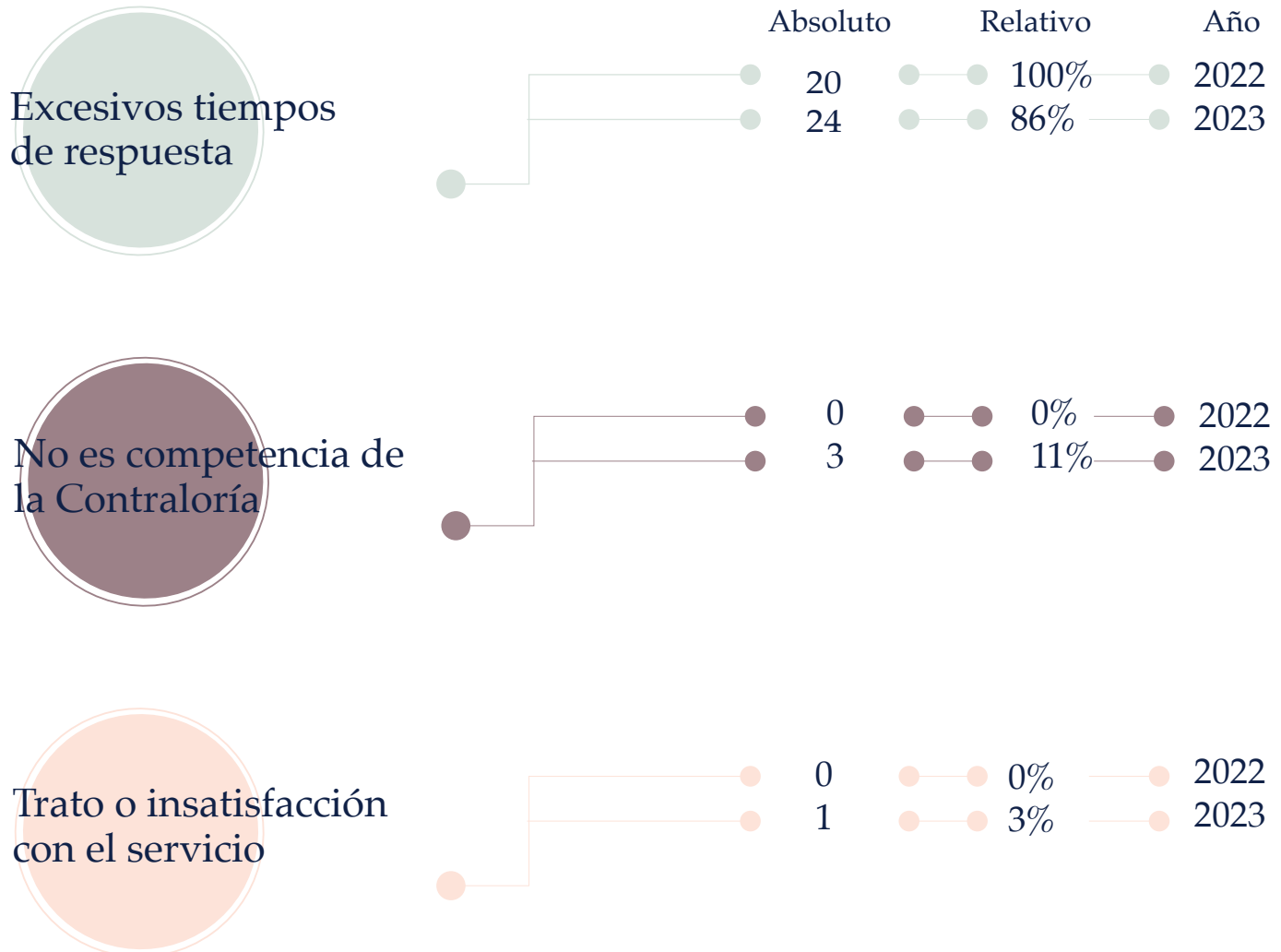
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES POR AÑO EN LA MATERIA DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA 2022 - 2023



En el año 2022 se registraron 20 quejas lo que corresponde a un 42% del total de quejas durante el periodo en investigación y para el 2023 se recibieron 28 gestiones (58%). Como se observa, existió un aumento de 8 (40%) de inconformidades en el 2023.

CATEGORÍA DE INCONFORMIDADES

En lo que respecta a las categorías en las cuales se registraron dichas inconformidades fueron las siguientes por año:



De manera general, la categoría en la que más se recibieron quejas durante el periodo de estudio fueron los excesivos tiempos de respuesta representando un 92% (44) del total. Al analizar los datos, se determina que 53% (23) corresponden a una demora en la atención de documentos y un 11% (5) en señalamientos. Con un 9% (4) se encuentra el atraso en giros, fallos y remisiones, respectivamente. Con un 7% (3) se encuentra el retraso en notificaciones y finalmente, un 2% (1) en pericias.

Asimismo, se recibió una queja (2%) relacionada a la categoría de trato o insatisfacción con el servicio debido a un error humano en señalamiento. Por otro lado, se validó la existencia de tres gestiones (6%) que se consignaron en la categoría de “No es competencia de la Contraloría de Servicios” de acuerdo con la manifestación de las personas usuarias.

GESTIONES POR CIRCUITO JUDICIAL

En el siguiente apartado se desarrollará las inconformidades recibidas en la materia de Niñez y Adolescencia por circuito judicial. A continuación, se muestra la distribución contemplando ambos años:



El Primer y Tercer Circuito Judicial de San José es el circuito en el que se recibió mayor cantidad de quejas durante el periodo de estudio con un 94% (45) del total. Se debe de tomar en cuenta que el Juzgado de Niñez y Adolescencia está ubicado únicamente en dicho circuito, lo que repercute que las gestiones estén concentradas en San José.

En segundo lugar, está el Primer Circuito Judicial de Alajuela con un 4% (2) y con un 2% (1) el Segundo Circuito Judicial de San José.

OFICINAS CON MAYOR ÍNDICE DE INCONFORMIDADES

A continuación, se detalla la información de aquellos despachos judiciales que tramitan la materia de Niñez y Adolescencia de los cuales se recibieron quejas durante el periodo de estudio.

OFICINAS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

Oficina Judicial	Cantidad	Porcentaje
 Juzgado de Familia, de Niñez y Adolescencia	42	88%
 Oficina de Trabajo Social del I CJ de Alajuela	2	4%
 Juzgado Trabajo y Familia de Hatillo, San Sebastián y Alajuelita	2	4%
 Oficina del Trabajo Social del II CJ de San José	1	2%
 Oficina de Trabajo Social de Desamparados	1	2%

Tal y como se visualiza, las 48 quejas recibidas se distribuyeron en cinco oficinas ubicadas dentro de la GAM. Dos despachos jurisdiccionales y tres oficinas del ámbito administrativo como lo son las Oficinas de Trabajo Social.

Para completar la información sobre el trámite de las gestiones en la presente materia, se destaca que, para el periodo de estudio en un total de 49 expedientes judiciales (en una queja se pueden incorporar dos procesos) se colocó alguna inconformidad.

De estas, el 57% (28) corresponden a casos entre el 2021 al 2023, y un 43% (21) del 2011 al 2020, el expediente más antiguo es del año 2018.

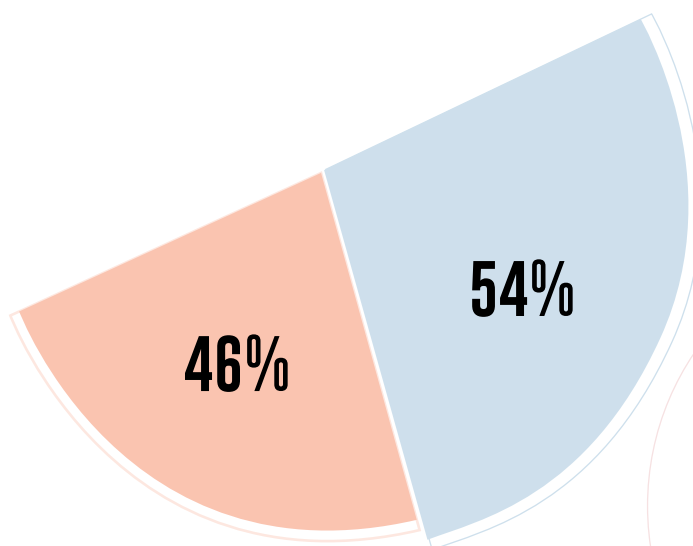
Años de los expedientes judiciales		Cantidad Absoluta
	2011 a 2020	21
	2021 a 2023	28

Finalmente, ninguna de las quejas atendidas en la materia de Niñez y Adolescencia se trasladó a otra instancia.

DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Del total de inconformidades recibidas en la materia de Niñez y Adolescencia, en 22 (46%) se identificó una deficiencia en la prestación del servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:

DEFICIENCIAS



A continuación, se muestran los ámbitos y las posibles causas que ocasionaron las deficiencias identificadas. Resulta importante mencionar que, en una misma inconformidad pueden establecerse una o más causas, por lo que, se podrían presentar variaciones con respecto a la cantidad de deficiencias identificadas.

ÁMBITOS Y POSIBLES CAUSAS DE LAS DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS

Ámbito de causa	Posibles causas	Cantidad	Cantidad por ámbito	Porcentaje por ámbito
MÉTODO	Cantidad de trabajo por cuello de botella Falta de controles Falta de coordinación entre oficinas Saturación de agendas	11 2 1 1	15	47%
ENTORNO	Elevada presentación de escritos Elevada presentación de asuntos para fallo Cierre colectivo Cambio en leyes y normativas	6 2 1 1	10	31%
PERSONA	Imposibilidad de sustitución Descuido Asume escritorio atrasado Falta de personal	2 2 1 1	6	19%
MOBILIARIO, EQUIPO Y SUMINISTROS	Fallo en los sistemas o equipos	1	1	3%
		32	32	100%

El método es el ámbito con la mayor cantidad de causas seleccionadas representando un 47% (15) del total de deficiencias identificadas. Este ámbito hace referencia a problemas en la realización de un proceso. Como se observa, la cantidad de trabajo por cuello de botella es la principal posible causa dentro de este ámbito, seguido de la falta de controles.

El segundo ámbito es el relacionado con el entorno con un 31% (10) del total. La principal posible causa es la elevada presentación de escritos. El ámbito persona es el tercer ámbito con más causas con un 19% (6).

De último, se encuentra el ámbito relacionado a los mobiliarios, equipos y suministros con un 3% (1) asociado a los fallos en los sistemas o equipos.

PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

En este apartado se detallará el perfil de la persona usuaria que hace uso del servicio de la Contraloría de Servicios para la presentación de quejas en la materia de Niñez y Adolescencia.

Sobre el sexo de la persona usuaria, el 71% (34) de las quejas fueron interpuestas por mujeres y el 29% (14) por hombres.

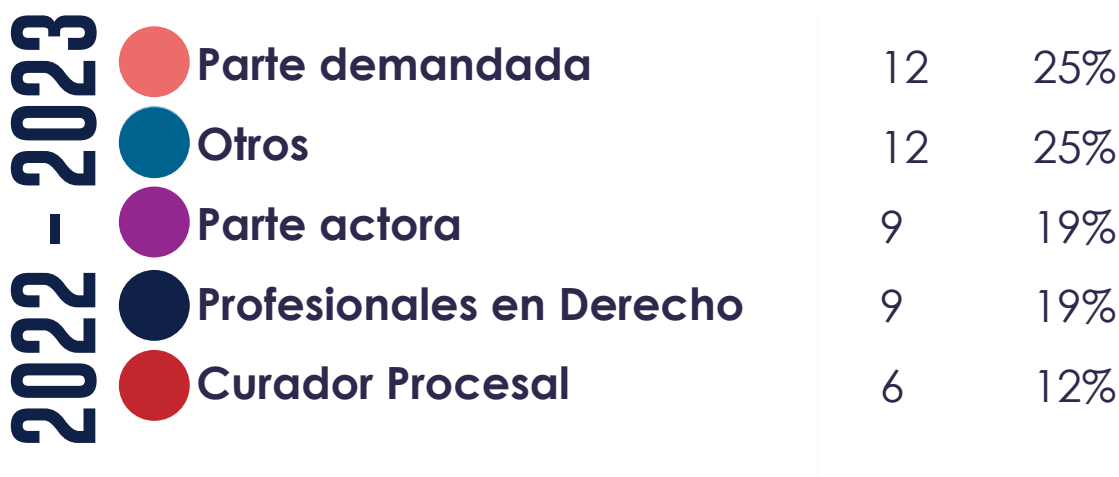
SEXO DE LA PERSONA USUARIA 2022-2023

	Femenino	34
	Masculino	14



Con relación a la calidad de la persona usuaria, se obtuvo la siguiente información:

CALIDAD DE LA PERSONA USUARIA



Otros: persona usuaria del servicio institucional, quejoso (a), persona acreditada, promovente.

Las personas que más presentaron quejas durante el periodo de estudio fueron las partes demandadas y aquellos incorporados en “otros”, representando cada uno un 25% (12) del total.

En segundo lugar, están las partes actoras y las personas profesionales en derecho con un 19% (9), respectivamente. Asimismo, se identificaron seis quejas (13%) presentadas por Curadores Procesales.

Ahora bien, todos los procesos relacionados a Niñez y Adolescencia poseen menores de edad involucrados. En lo que respecta a la información recabada para el estudio, en ocho quejas se mencionó la presencia de un menor de edad.

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

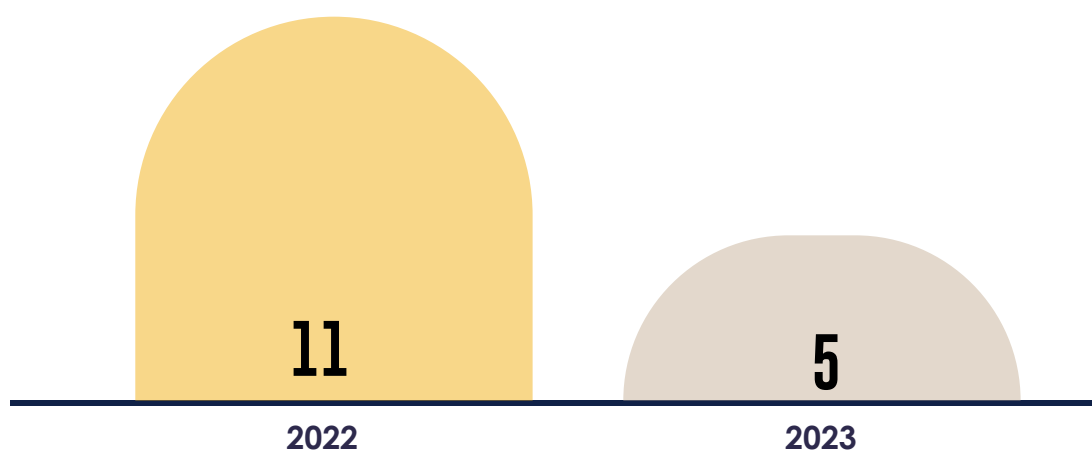
positivos emitidos por las
personas usuarias



Además de las inconformidades, las personas usuarias también pueden realizar sugerencias y comentarios positivos sobre la prestación del servicio del Poder Judicial, aspectos que permiten aportar al mejoramiento continuo. En el presente apartado, se desarrollarán los datos obtenidos relacionados a la Jurisdicción de Familia.

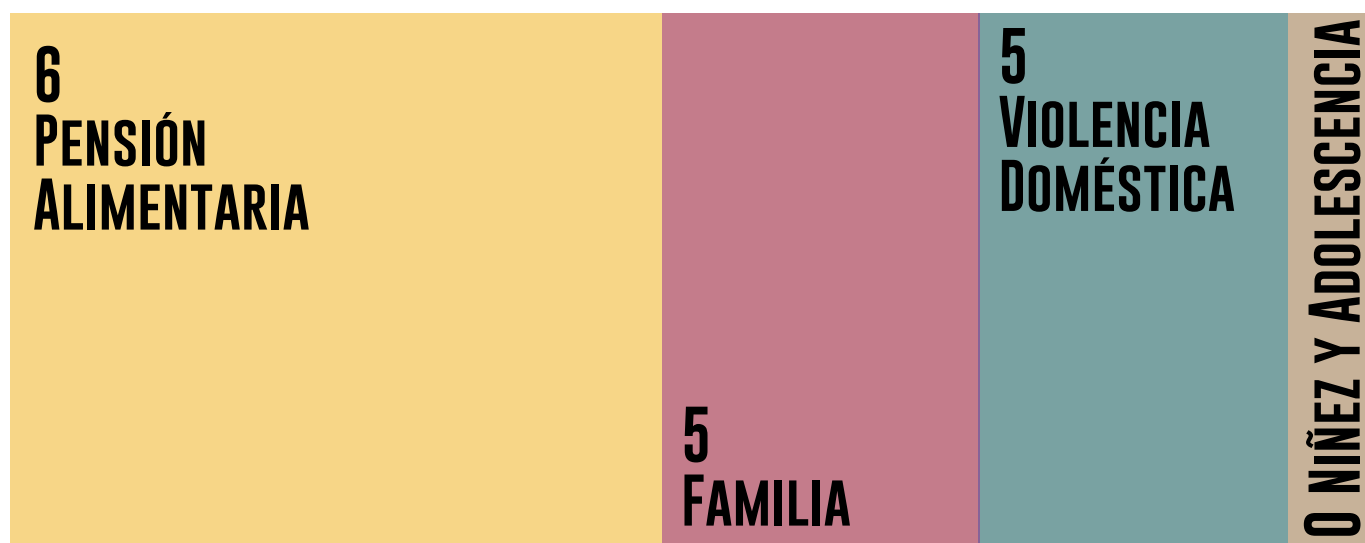
SUGERENCIAS

En total se obtuvieron 16 sugerencias durante el periodo de estudio. A continuación, se detalla la información anual:



En cuanto a la distribución de las sugerencias entre las materias de la Jurisdicción de Familia, estos fueron los resultados obtenidos contemplando ambos años:

CANTIDAD DE SUGERENCIAS POR MATERIA 2022 - 2023



Con relación a la categoría de las sugerencias, la Contraloría de Servicios también utiliza una clasificación interna, la cual se determina a partir de la manifestación de la persona usuaria. Seguidamente se muestra una tabla con la información de la categoría y subcategoría:

CATEGORÍAS DE LAS SUGERENCIAS

Categoría	Subcategoría	Cantidad Absoluta	Total	Porcentaje
Trato o insatisfacción con el servicio	- Tiempo de atención - Limitaciones de acceso - Trato inadecuado - Incumplimiento de deberes	4 3 1 1	9	56%
Excesivos tiempos de respuesta	Documentos oficios, resoluciones	3	3	18%
Deficiencia en la infraestructura y/o tecnología	- Grabación de expediente o documentos - Mantenimiento de instalaciones	1 1	2	13%
Falencia de información institucional	- Medios electrónicos - Medios impresos	1 1	2	13%

Como se observa, la primera categoría con más sugerencias es el trato o insatisfacción con el servicio con un 56% (9) del total, relacionada al tiempo de espera para ser atendido, el trato inadecuado, la limitación de acceso a los servicios y al incumplimiento de deberes.

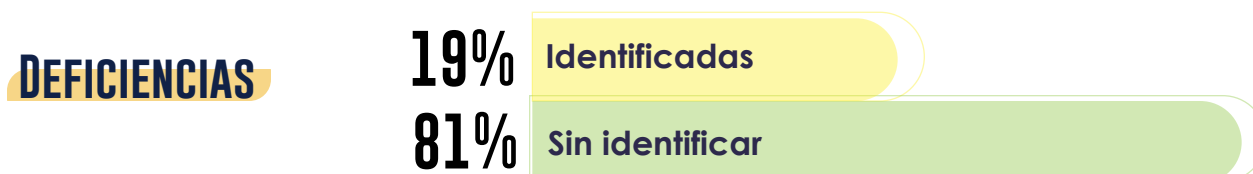
La categoría de excesivos tiempos de respuesta posee un 19% (3) con respecto a la demora en la atención de documentos, oficios o emisión de resoluciones.

Sobre la deficiencia en la infraestructura y/o tecnología, se recibió un 13% (2) al igual que la categoría de falencia en la información institucional.

Las sugerencias fueron distribuidas entre 12 oficinas a nivel del territorio nacional, según se muestra en la siguiente tabla:

Oficina Judicial	Cantidad Absoluta
Juzgado de Violencia Doméstica del II CJ de la Zona Atlántica	2
Juzgado de Pensiones Alimentarias del II CJ de SJ	2
Juzgado de Familia de Heredia	2
Juzgado de Familia del II CJ de SJ	2
Juzgado de Violencia Doméstica del II CJ de SJ	1
Juzgado de Violencia Doméstica del II CJ de Alajuela	1
Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago	1
Juzgado e Pensiones y Violencia Doméstica de San Joaquín de Flores (PISAV)	1
Juzgado Contravencional de Paraíso	1
Juzgado de Familia, Penal Juvenil, y Violencia Doméstica de Turrialba	1
Juzgado de Pensiones Alimentarias de San Carlos	1
Juzgado Contravencional de Guatuso	1

En cuanto a la identificación de deficiencias, únicamente en tres sugerencias se determinó la existencia de una deficiencia en la prestación del servicio, según se observa en el siguiente gráfico:



Con relación a las deficiencias, estos fueron los datos recopilados sobre los ámbitos de causa y las posibles causas:

ÁMBITOS Y POSIBLES CAUSAS DE LAS DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS

Ámbito de causa	Posibles causas	Cantidad Absoluta
MÉTODO	Falta de controles Falta de lineamientos	1 1
PERSONA	Descuido	1

COMENTARIOS POSITIVOS

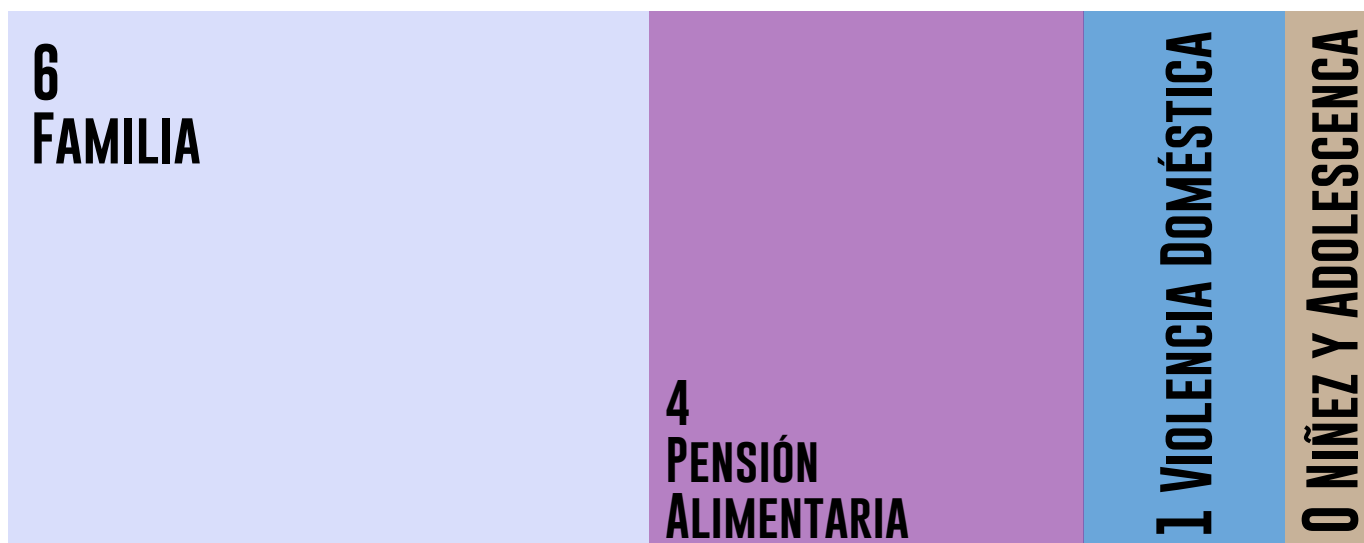
Se recibieron 11 comentarios positivos en total durante el periodo de estudio relacionados a la Jurisdicción de Familia. La distribución anual es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN ANUAL DE LOS COMENTARIOS POSITIVOS



En cuanto a la distribución de los comentarios positivos entre las materias de la Jurisdicción de Familia, estos fueron los resultados obtenidos contemplando ambos años:

CANTIDAD DE COMENTARIOS POSITIVOS POR MATERIA 2022 - 2023



A continuación, se muestran las oficinas de las cuales se recibieron los comentarios y su distribución:

Oficina Judicial	Cantidad Absoluta
Juzgado de Familia de Heredia	5
Juzgado de Pensiones Alimentarias del I CJ de Alajuela	2
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia	1
Juzgado de Violencia Doméstica de Turno Extraordinario de SJ	1
Juzgado Segundo de Familia de SJ	1
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago	1

El Juzgado de Familia de Heredia fue el despacho que más recibió comentarios positivos sobre el servicio brindado durante el periodo de estudio con un 45%. Seguido del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Alajuela con un 18%.

Algunos de los comentarios positivos recibidos por parte de las personas usuarias fueron los siguientes:

CATEGORÍAS DE LAS SUGERENCIAS

Año	Juzgado	Comentario Positivo
2022	Juzgado de Violencia Doméstica de Turno Extraordinario de SJ	Recibió un buen servicio y gran colaboración por parte del personal que le atendió
2022	Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago	La funcionaria que le atendió mostró interés en abordar sus consultas. Su trato fue cordial y respetuoso
2022	Juzgado de Familia de Heredia	Excelente servicio, atención y respuesta al trámite que requería realizar por parte del servidor que le atendió
2023	Juzgado Segundo de Familia de SJ	Excelente servicio brindado por la funcionaria que le atendió. Los pequeños detalles hacen la diferencia para una buena experiencia
2023	Juzgado de Pensiones Alimentarias de Alajuela	Se presentó a solicitar una constancia. Se le indicó que el despacho requería de tres días hábiles para la emisión del documento. Al respecto, se le brindó colaboración para que la constancia se le entregara el mismo día ya que debió raslarse de muy largo para poder realizar la diligencia
2023	Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia	Excelente servicio por parte de la Jueza y Técnica Judicial a cargo de su proceso por los tiempos de respuesta, ya que los escritos son atendidos el mismo día de su presentación

Como se resalta, los comentarios positivos están relacionados con el actuar del personal judicial, quienes brindan un servicio de acuerdo con los valores institucionales, el cual muestra vocación en sus quehaceres.

ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

realizados por la
Contraloría de Servicios



De conformidad con el artículo 14, inciso 13, del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento, la Contraloría de Servicios, como canal de contacto con la persona usuaria, debe elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios que reciben en el Poder Judicial, el grado de satisfacción y las oportunidades de mejora, a fin de contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país.

Para el 2022, la Contraloría de Servicios aplicó directamente el instrumento y para el 2023 se contrató una empresa externa especializada en investigaciones de mercado, en ambos estudios el objetivo lo fue aplicar encuestas a personas usuarias del Poder Judicial y conocer su percepción con respecto a la prestación del servicio judicial. A continuación, se desarrolla una síntesis de la información recabada en ambos estudios de percepción enfocada en temas de la Jurisdicción de Familia.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN 2022

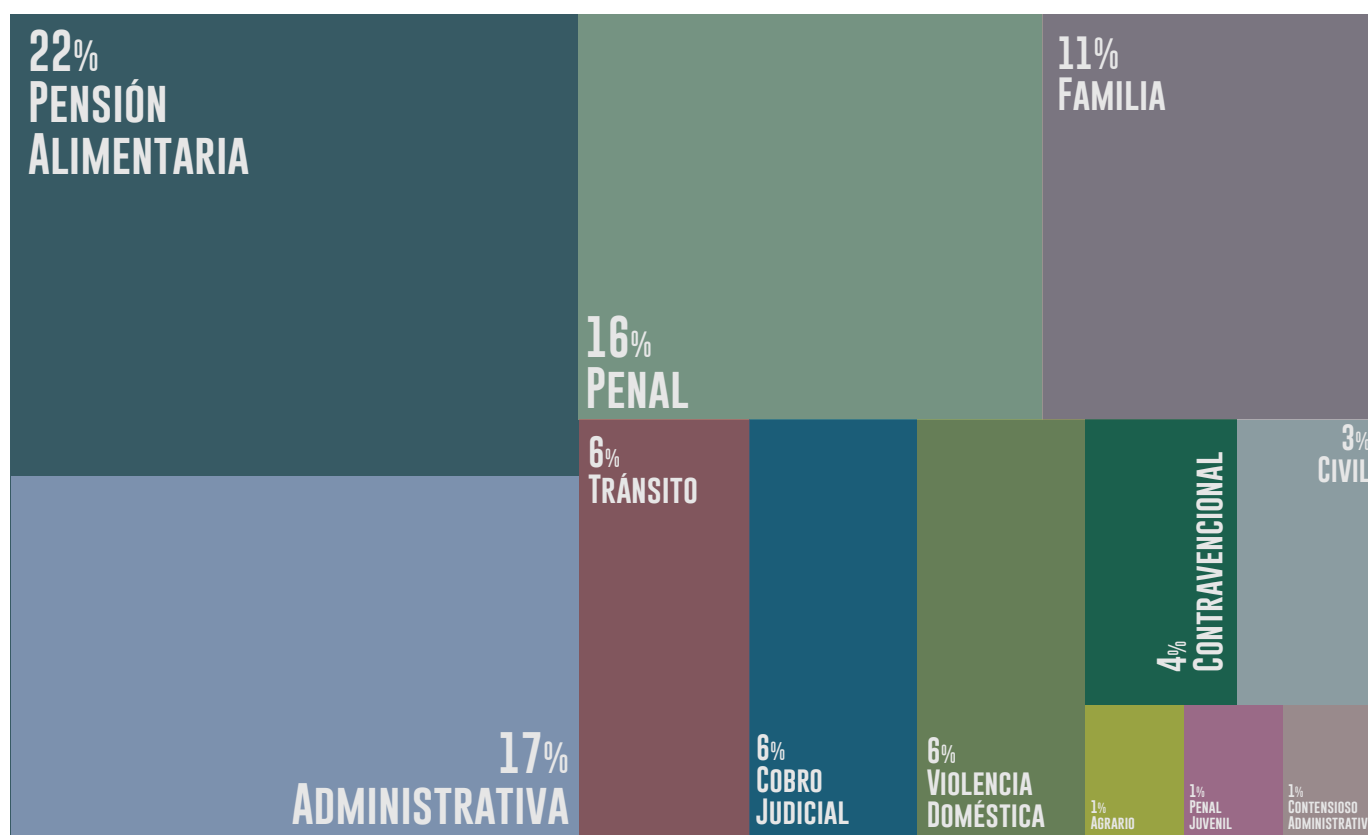
Se contemplaron las 18 sedes de Contraloría de Servicios en las 7 provincias del país. La aplicación de la encuesta fue propia de la oficina por parte del personal de cada sede. Seguidamente, se muestra la distribución:

Provincia	Sede de Contraloría de Servicios	Cantidad de encuestas aplicadas
San José	Sede Central	160
	Goicochea	81
	Pérez Zeledón	17
Alajuela	Alajuela	110
	San Carlos	54
Cartago	Cartago	78
	Turrialba	7
Heredia	Heredia	93
Guanacaste	Liberia	31
	Santa Cruz	24
	Nicoya	8
Puntarenas	Puntarenas	30
	Corredores	31
	Golfito	19
Limón	Limón	42
	Guápiles	36
Total		821

En total se recibieron 821 respuestas completas, un 52% mujeres y un 48% hombres, con edades principalmente entre los 26 y los 45 años, el 81% no presenta ninguna condición de vulnerabilidad y tienen niveles educativos variados principalmente de secundaria y universidad.

Al consultar a las personas usuarias el servicio por el cual visitaron el Poder Judicial se obtuvo que los más solicitados se asocian con demandas en un 40%, seguido de un 32% por denuncias y tercero con un 12% el relacionado con constancias y certificaciones.

En relación con lo anterior, se consultó por la materia en la cual realizan trámites, en cuanto a la Jurisdicción de Familia, se obtuvieron las siguientes respuestas: Pensiones Alimentarias con un 22% ocupa el primer lugar, Familia con un 11% se encuentra en la posición cuarta y Violencia Doméstica con un 6% ocupa el octavo lugar. No se recibieron datos relacionados a Niñez y Adolescencia. A continuación, se muestra la distribución total de respuestas en cuanto a materias:



Se realizaron consultas sobre percepción del tiempo de espera según la materia y estos fueron los resultados relacionados a la Jurisdicción de Familia.



De acuerdo con la percepción de las personas usuarias, para el año 2022 más del 84% consideraba que los tiempos de espera en los trámites de las materias de Pensión Alimentaria, Violencia Doméstica y Familia eran rápidos o muy rápidos.

En línea con lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados (se incluyen todas las materias) referentes a la percepción del tiempo de espera según el trámite:

Rápido o muy rápido Lento o muy lento

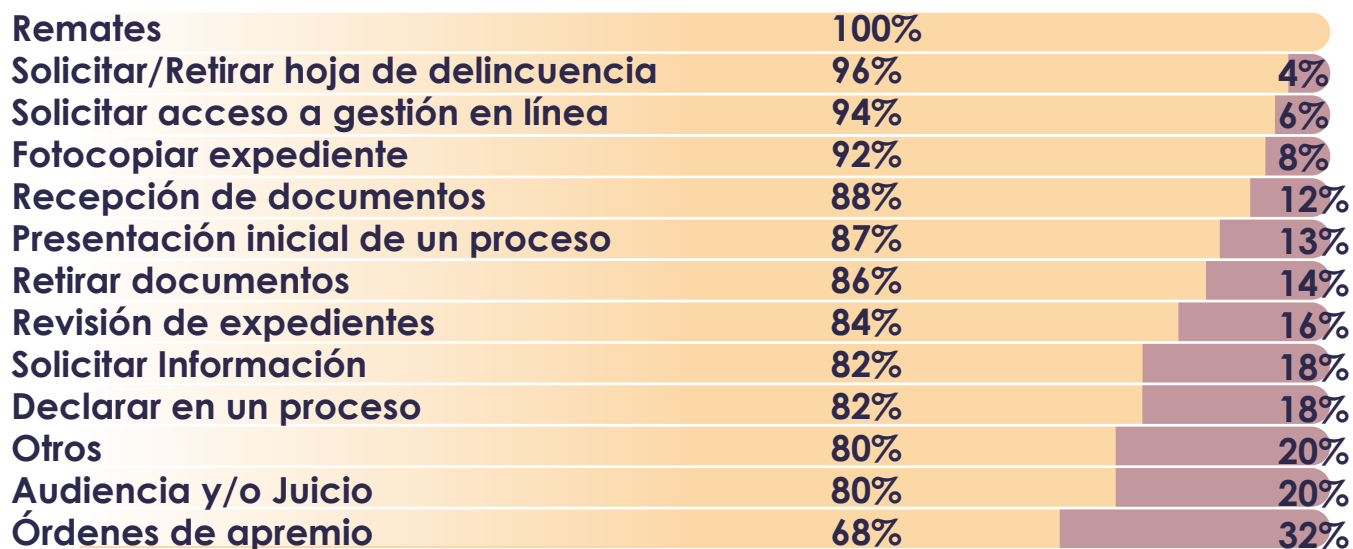
Solicitar acceso a gestión en línea	97%	3%
Solicitar/Retirar hoja de delincuencia	95%	5%
Solicitar Información	91%	9%
Órdenes de apremio	89%	11%
Retirar documentos	86%	14%
Otros	86%	14%
Remates	83%	17%
Recepción de documentos	82%	18%
Revisión de expedientes	76%	24%
Presentación inicial de un proceso	74%	26%
Audiencia y/o Juicio	70%	30%
Fotocopiar expediente	67%	33%
Declarar en un proceso	66%	34%

Por otro lado, se consultó sobre la realización del trámite con o sin errores. Al respecto, un 84% consideró que el servicio se brinda de forma correcta, sin errores.

El 16% de personas que indicaron que hubo errores administrativos realizaron trámites como orden de apremio, celebración de audiencia o juicio u otros. Cabe señalar que el resultado es la percepción de la persona usuaria y no se trata de errores de índole jurídico, sino administrativo.

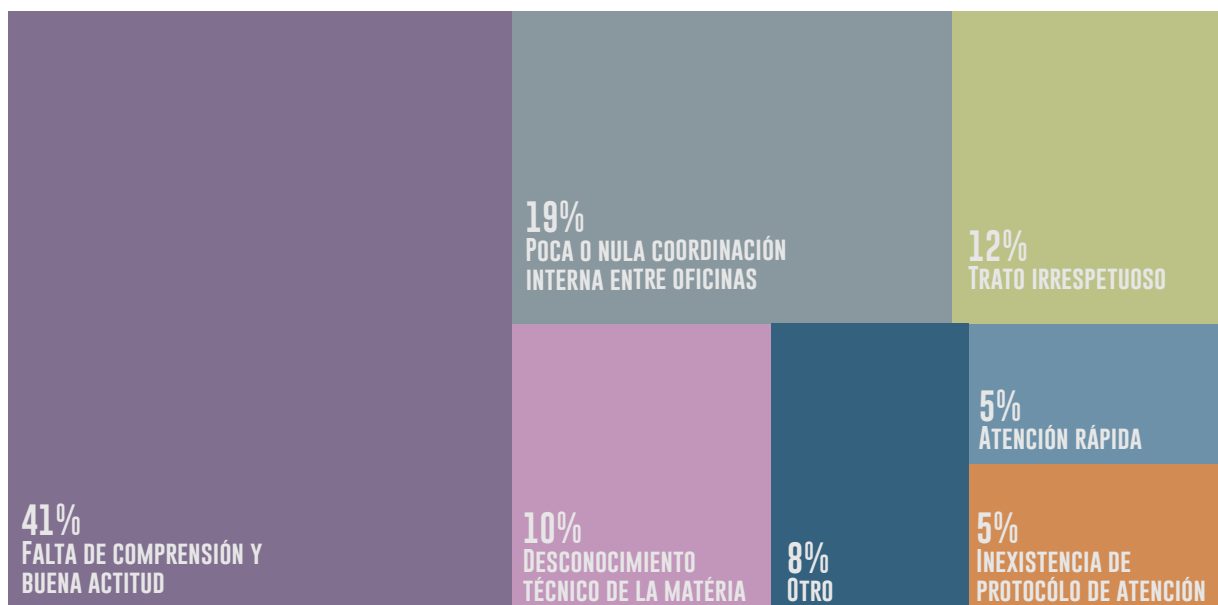
Con relación a lo anterior, resulta importante resaltar que de ese 16%, el 32% de las personas manifestaron errores en las órdenes de apremio, siendo el más mencionado. Estos fueron los resultados obtenidos de manera general:

Sin errores Con errores



Con relación a la atención y el trato recibido a nivel nacional, el 94% de las personas encuestadas consideran que la atención y el trato es adecuado o muy adecuado.

Al consultar los motivos de insatisfacción, se ubica en primer lugar la falta de comprensión y buena actitud, seguido de la poca o nula coordinación entre oficinas, de tercero se ubica el trato irrespetuoso, ente otros, lo cual puede ser observado a continuación:



Asimismo, a las personas usuarias encuestadas se les aplicó una pregunta abierta sobre sus percepciones con relación al servicio y se recopiló la siguiente información:

TIEMPOS DE ESPERA

- Mayor rapidez y mejorar el tiempo de espera de los procesos.
- Agilizar los tiempos en órdenes de apremio desde que se firma la solicitud hasta que es entregada a la Delegación Policial competente de su ejecución.
- Mejorar tiempos de espera para las valoraciones de Trabajo Social y Psicología.

ATENCIÓN, TRATO, COMUNICACIÓN Y ORIENTACIÓN

- Mayor orientación en los procesos.
- Mejorar el servicio al cliente. Que el personal labore con más amabilidad y cortesía.
- Mejorar la comunicación interna para definir lugares donde se realizan audiencias y/o juicios.
- Facilitar la ubicación de las oficinas que tramitan la materia de Pensión Alimentaria.
- Informar adecuadamente los cambios que se realicen en fechas de audiencias o citaciones.

MEJORAMIENTO DE CANALES ELECTRÓNICOS

- Mejorar la atención telefónica para realizar trámites o consultas.
- Adicionar pantallas de audiencias virtuales y sistemas informáticos.
- Que los sistemas institucionales sean más amigables y compatibles con diferentes sistemas operativos.

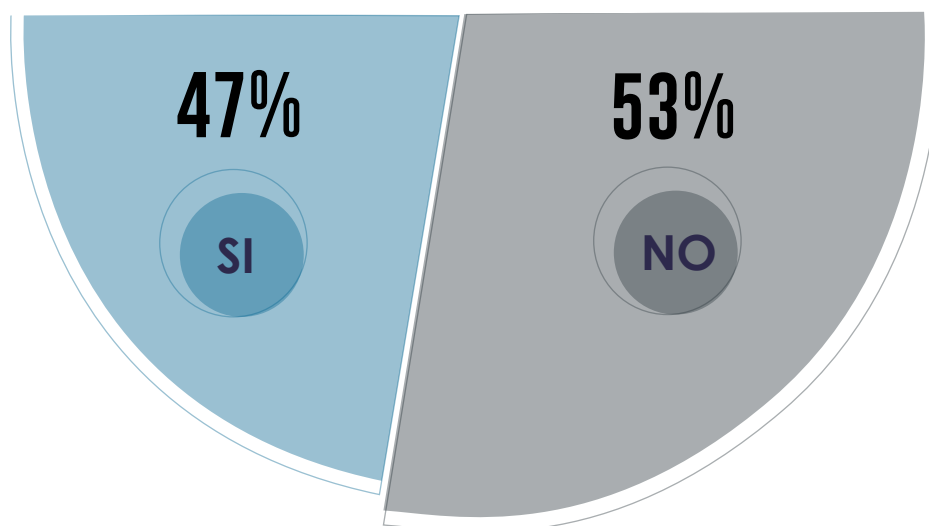
MOBILIARIO E INSTALACIONES

- Colocar más sillas en las zonas de espera de las oficinas.
- Mejorar la privacidad de los espacios para una adecuada atención.
- Habilitación de espacios de parqueo.
- Aplicar o renovar antideslizantes en las gradas y baños de las instalaciones.

Para el año 2022, se incluyó en la encuesta anual de satisfacción el componente de teletrabajo, esto con el propósito de conocer la percepción que tiene la población usuaria de los servicios acerca de esta modalidad.

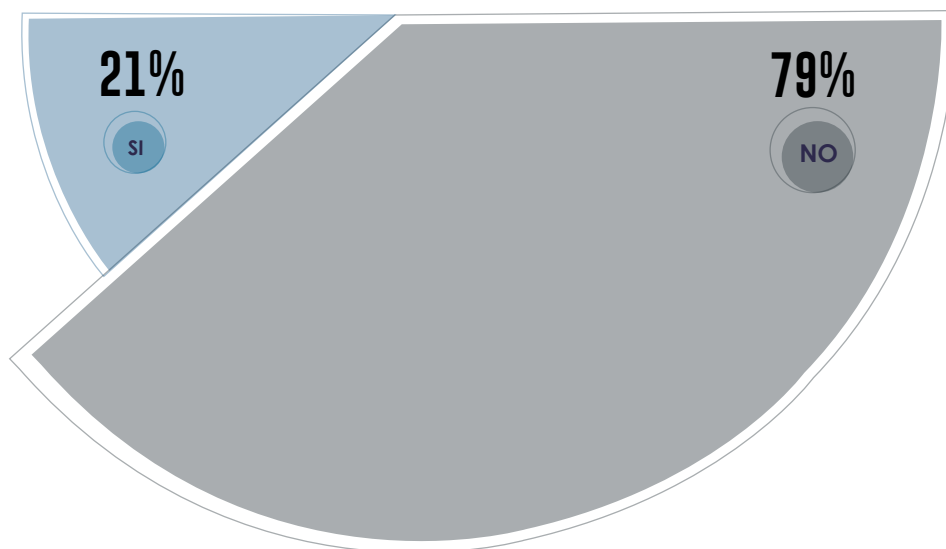
Del total de 821 personas encuestadas, el 47% (389) indicó que sabía que se estaba aplicando el teletrabajo en la institución:

CONOCIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL PODER JUDICIAL



De esas 389 personas que tenían conocimiento de la aplicación del teletrabajo en la institución, únicamente el 21% (80) mencionaron haber sido atendidas por personal judicial que laboraba bajo dicha modalidad.

PERSONAS QUE HAN SIDO ATENDIDAS BAJO MODALIDAD DE TELETRABAJO



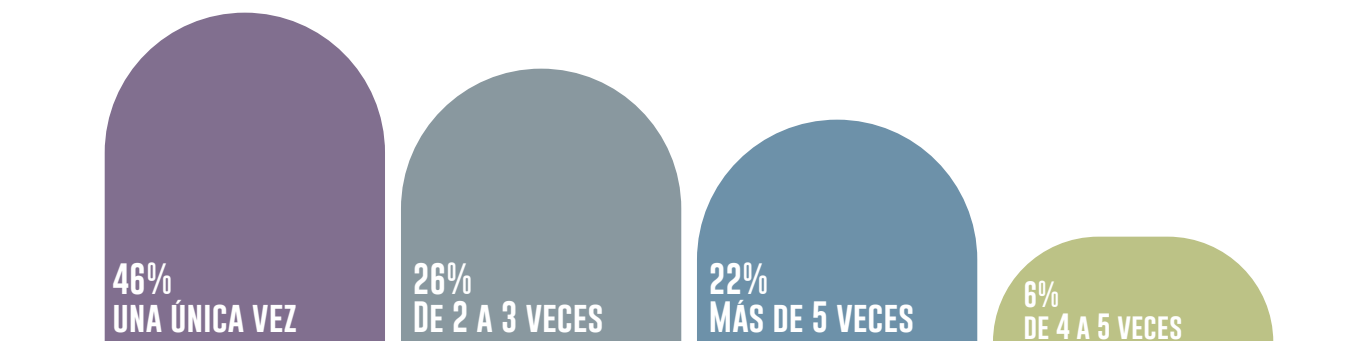
A las personas que indicaron conocer de la aplicación de esta modalidad de trabajo en la institución, se les realizaron una serie de preguntas para profundizar en la percepción que tienen de este tema, el 37% señaló que consideran que el teletrabajo sí influye en la prestación del servicio, al consultarles si de forma positiva o negativa, el 50% indicó que lo visualizan de manera positiva mientras el 40% señaló que negativa y en el restante 10% no se refirieron al respecto.

INFLUENCIA DEL TELETRABAJO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

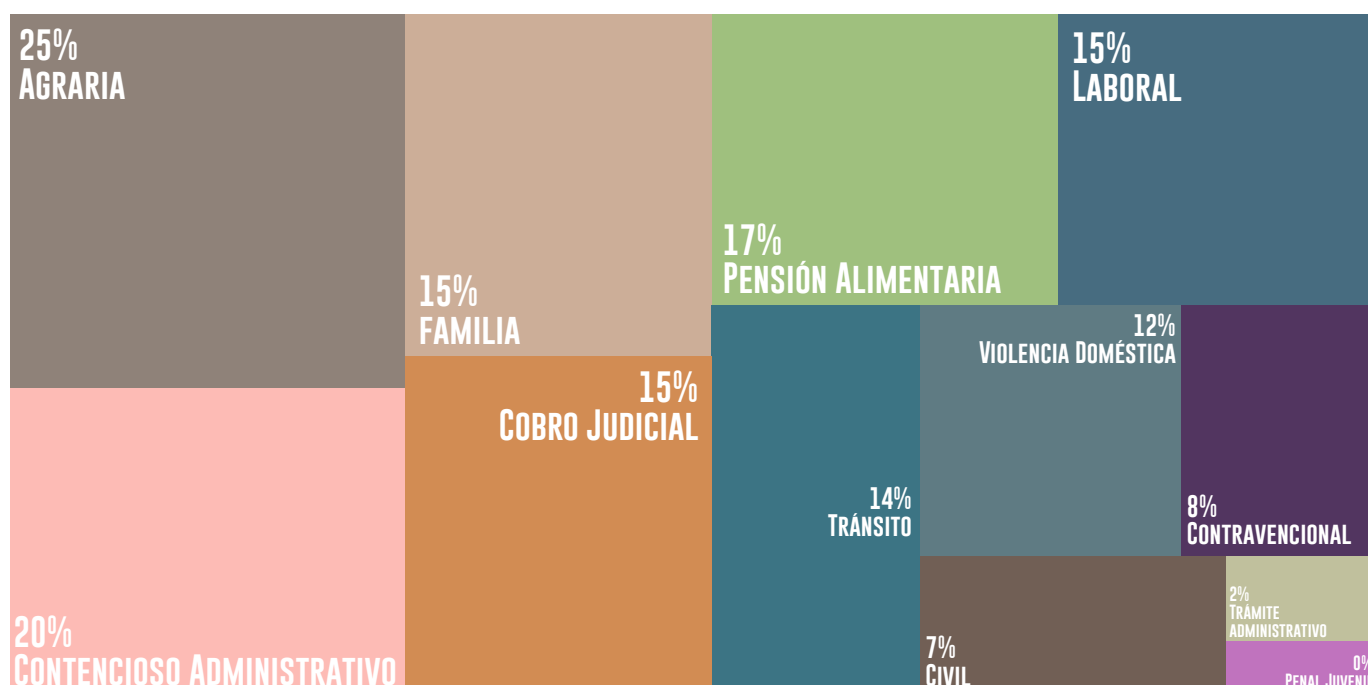


Al consultar si en alguna ocasión se les ha demorado la atención o no se les ha atendido por motivo del teletrabajo, el 14% indicó que sí le ha sucedido. Se les consultó con qué frecuencia les ha pasado obteniendo los siguientes resultados.

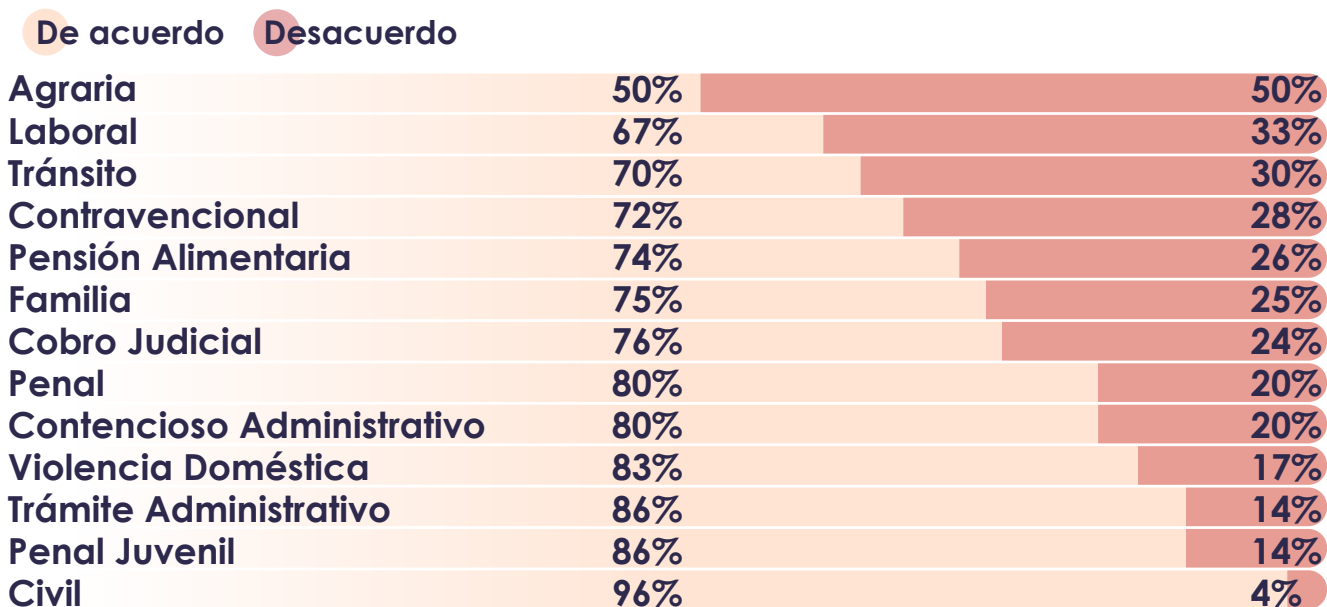
FRECUENCIA CON LA QUE SE LES HA INFORMADO QUE EL TELETRABAJO ES LA CAUSA POR LA CUAL NO SE ATIENDE



En línea con lo anterior, al preguntar a las personas usuarias en cual materia se le ha indicado o demorado la atención a causa del teletrabajo se obtienen los siguientes datos en cuanto la Jurisdicción de Familia: la materia de Familia se encuentra de tercer lugar igual que la Cobratoria con un 18%, Pensión Alimentaria de cuarta con un 17% y Violencia Doméstica de séptima con un 15%. A continuación, se detallan los datos obtenidos de todas las materias:



Por otro lado, a la totalidad de las 821 personas encuestadas se les consultó si están de acuerdo o no con la aplicación del teletrabajo en la institución, obteniendo que el 78% si lo está, lo cual corresponde en términos absolutos a un total de 637 personas y el 22% en desacuerdo, representando un total de 184 personas. A continuación, se muestran los resultados recabados según la materia:



Finalmente, mediante respuesta abierta, se señalaron las siguientes sugerencias sobre el teletrabajo:

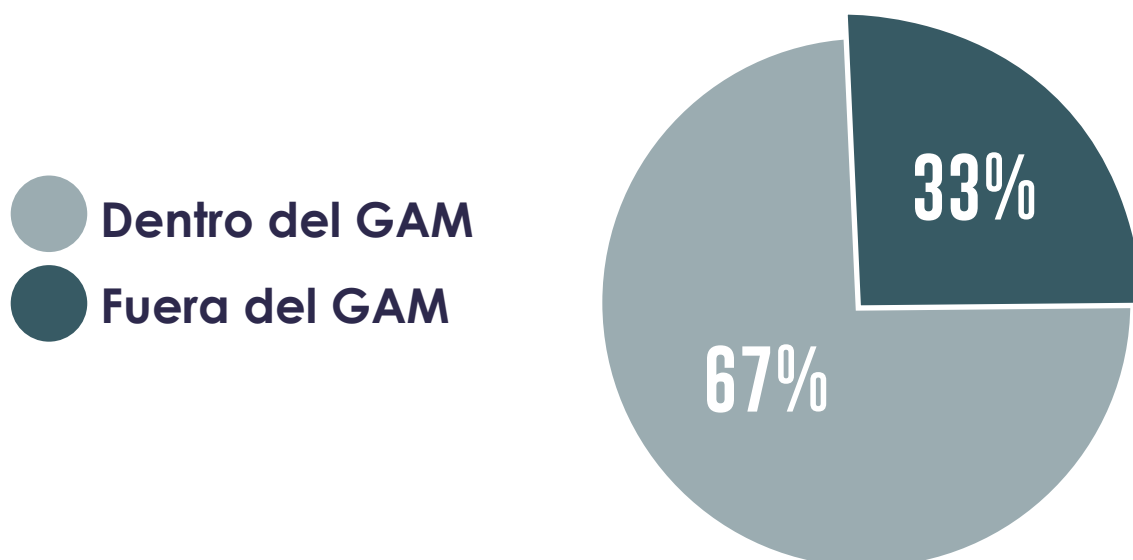
- Contar con acceso al correo electrónico y número de teléfono del personal que se encuentra laborando bajo teletrabajo.
- Estimular teletrabajo y trámites digitales.
- Mantener personal en las oficinas para atención del público y que no se generen atrasos.
- Que siempre se mantenga la atención presencial y vía telefónica.
- Que las consultas al personal en teletrabajo sean atendidas por el personal que se encuentra en la oficina
- Que si se dejan mensajes al personal en el teletrabajo estos les sean transmitidos.
- Establecer protocolos para el personal que realiza teletrabajo.
- Aumentar personal que atiende público.
- Mejorar disponibilidad de personas juzgadoras y jefaturas de oficina cuando se requiere contactarles, pues no se encuentran en las oficinas debido al teletrabajo.

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN 2023

Para la aplicación se contrató a la empresa BBS S.R.L. El cuestionario se aplicó mediante entrevista presencial y llamada telefónica. Se obtuvieron 793 encuestas de personas que han sido usuarias del Poder Judicial entre los años 2021 y 2022.

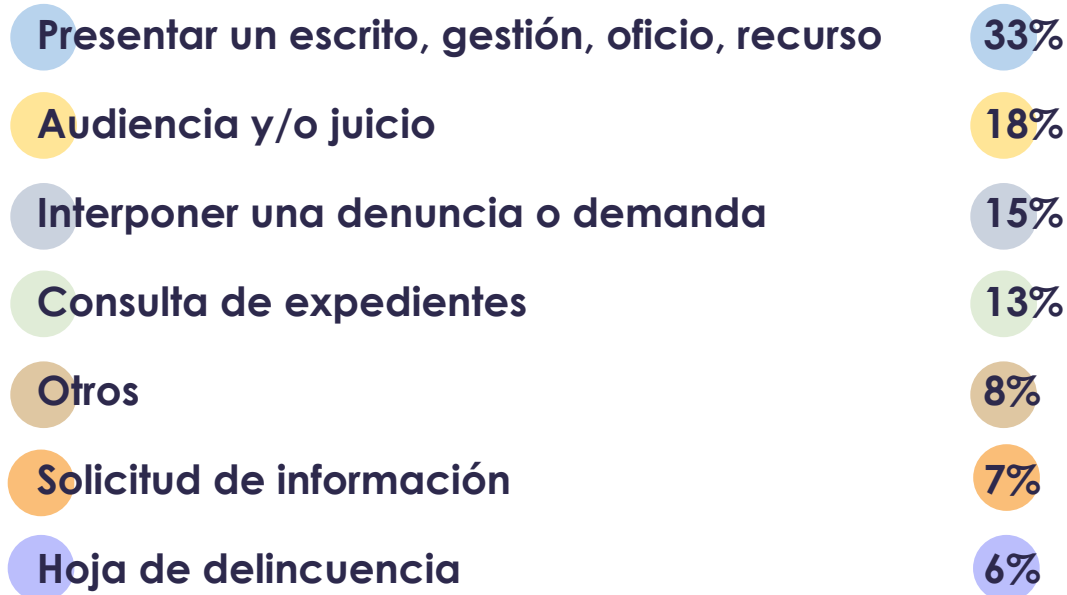
Sobre la ubicación geográfica de las personas usuarias, se obtuvo la siguiente información:

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PERSONAS USUARIAS ENTREVISTADAS

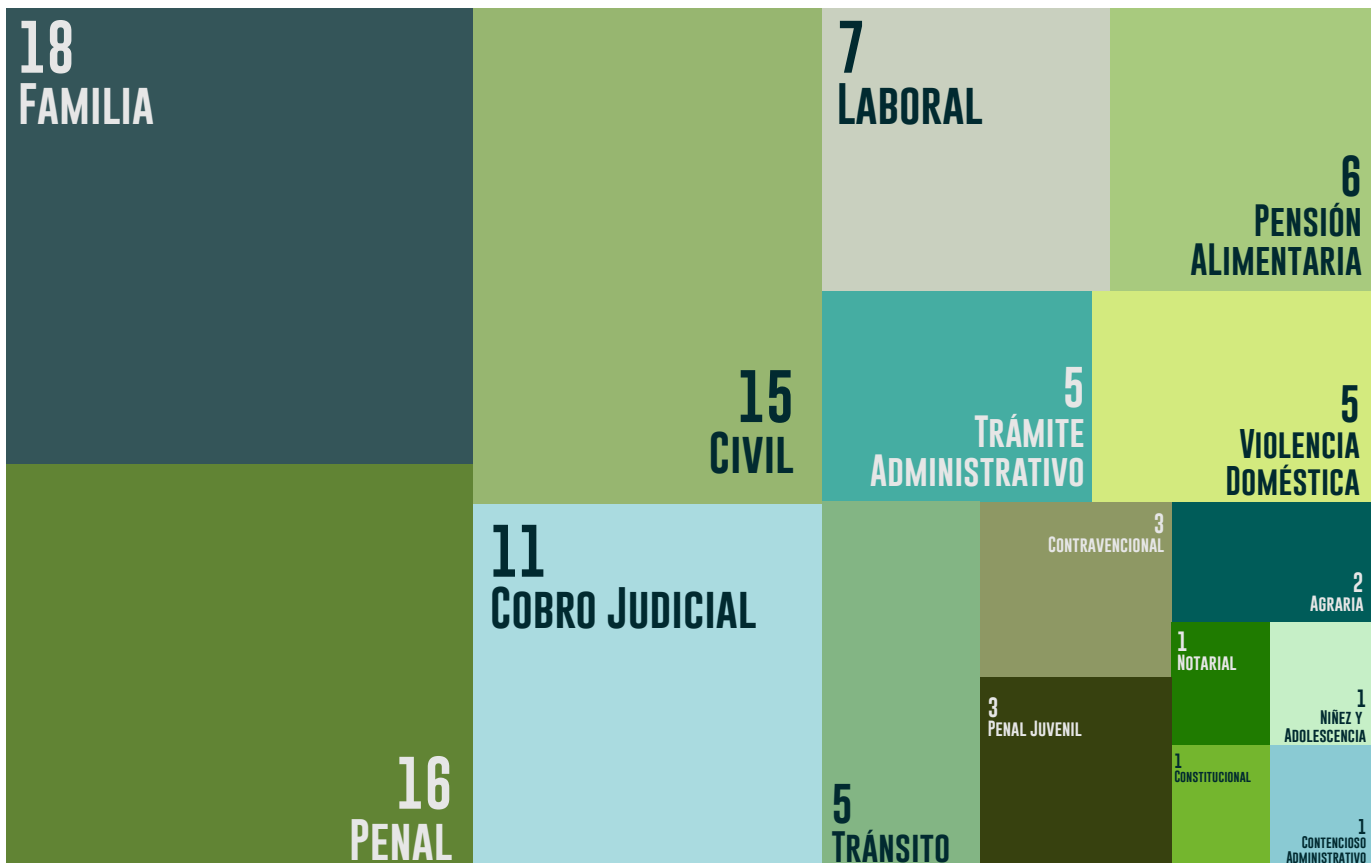


El 67% estaban ubicadas dentro de la GAM, predominando la provincia de San José. El 33% estaba fuera de la GAM, predominando la provincia de Puntarenas.

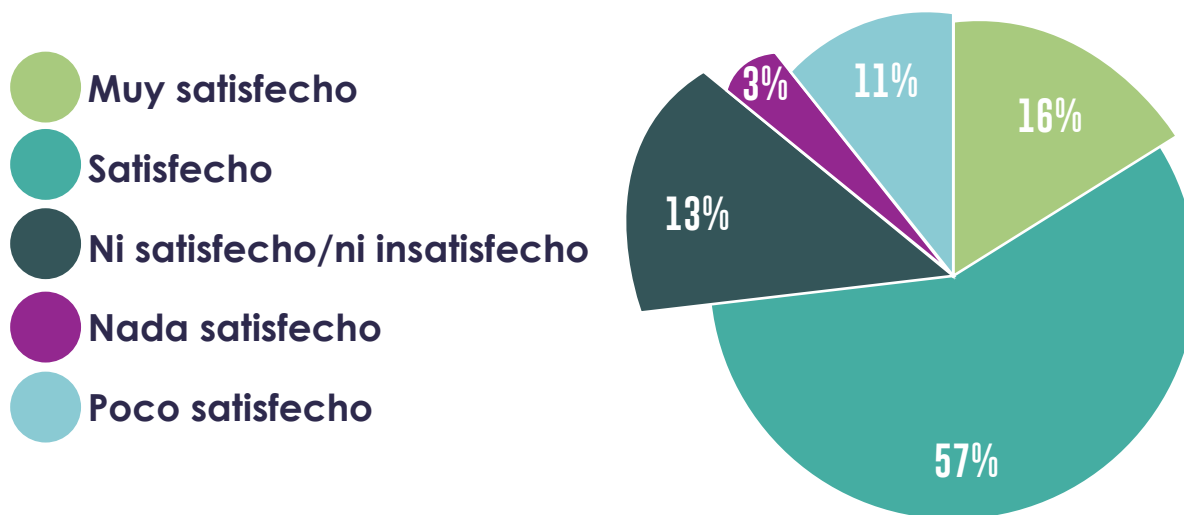
Al consultar sobre los trámites que más realizan, estos fueron los resultados:



Sobre las materias relacionadas con el trámite que se realizó, se tiene que las principales son familia con un 18%, con un 16% la materia penal y el 15% son trámites civiles. A continuación, se muestra la distribución:



En cuanto al grado de satisfacción con el servicio, estos fueron los resultados:



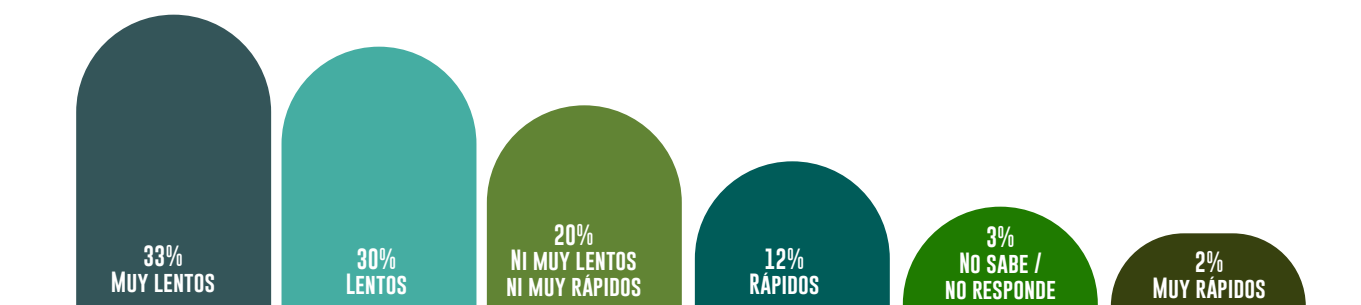
Como se observa, el 73% de las personas encuestadas manifestaron encontrarse satisfechas o muy satisfechas con el servicio.

Adicionalmente, se obtuvo 211 comentarios con las razones del por qué no hay satisfacción con los servicios recibidos, donde sobresale:

- Tiempo de espera para ser atendido en sus trámites con 68 opiniones
- Tiempo de trámite del proceso judicial (mora judicial) con 56 opiniones
- Atención y trato con 32 opiniones.

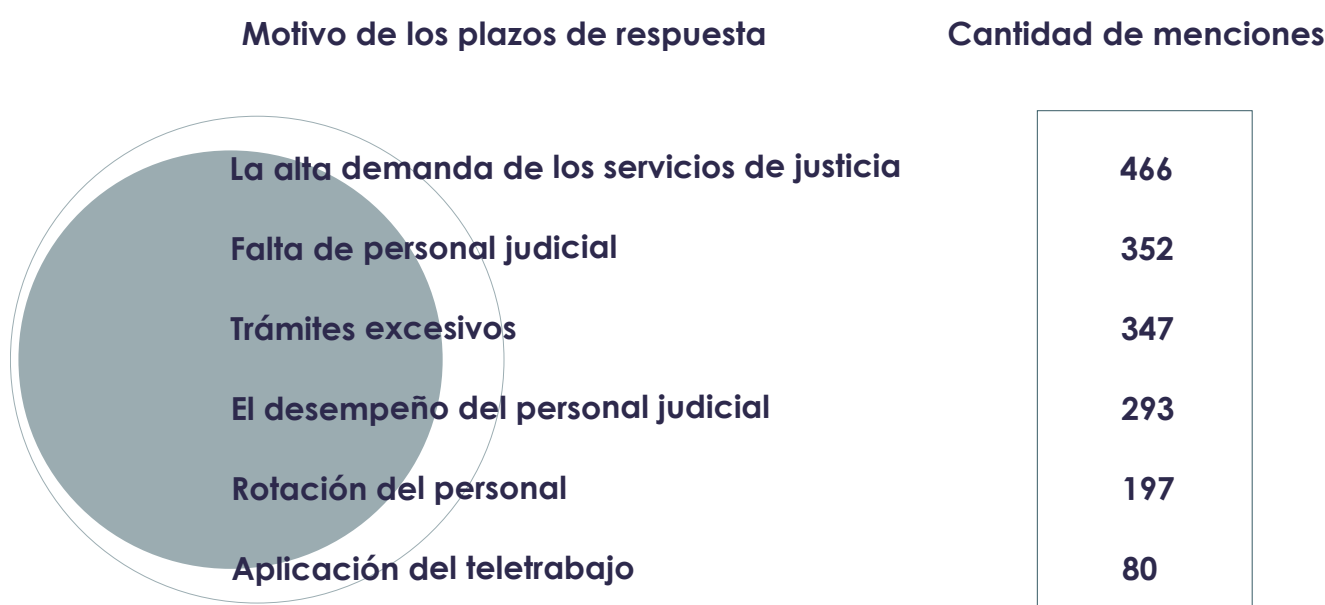
Con respecto al retardo judicial, se consultó por los plazos para resolver un caso y para la emisión de resoluciones y/o sentencias. Estos fueron los resultados obtenidos:

PERCEPCIÓN SOBRE LOS TIEMPOS PARA RESOLVER UN CASO Y PARA LA EMISIÓN DE RESOLUCIONES/SENTENCIAS



Como se observa, en el 63% de los casos las personas consideran que el tiempo para resolver un caso es lento o muy lento.

Se consultó sobre los motivos por los cuales consideran que los plazos de respuesta son muy lentos o lentos. Seguidamente se detalla la información recopilada:



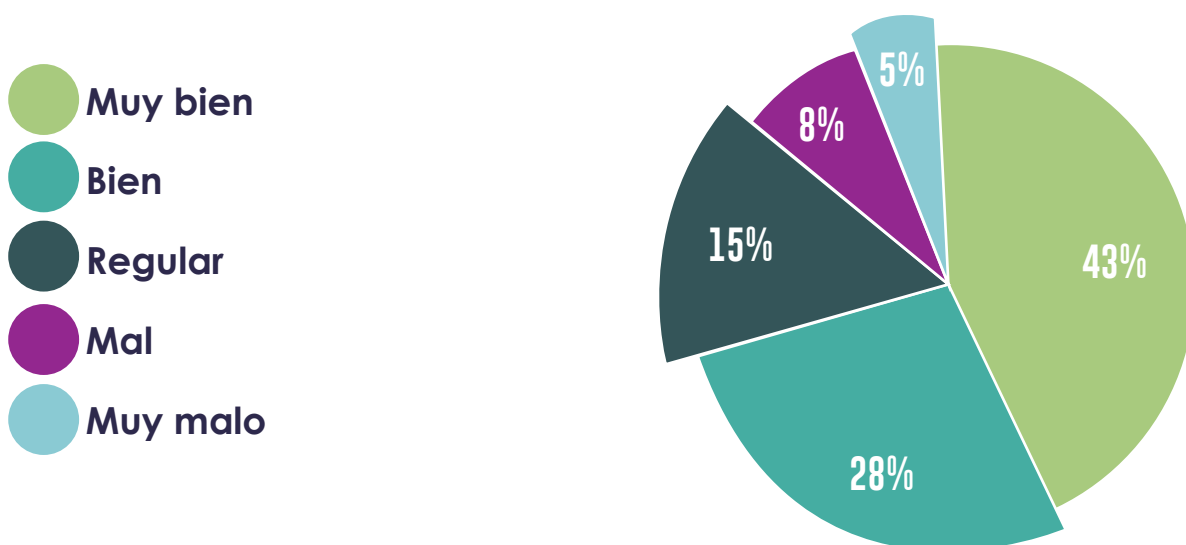
Además, se consultó sobre el tiempo que se considera “aceptable” para que el Poder Judicial resuelva un caso, desde que se interpone la denuncia y/o demanda hasta que se brinda una resolución final. Con respecto a la Jurisdicción de Familia, estos fueron los resultados obtenidos:

Materia	Menos de 1 año	De 1 a 2 años	De 2 a 3 años	Más de 5 años	No responde	Total
FAMILIA	81%	16%	1%	0%	2%	100%
PENSIÓN ALIMENTARIA	80%	20%	0%	0%	0%	100%
VIOLENCIA DOMÉSTICA	72%	28%	0%	0%	0%	100%
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	75%	25%	0%	0%	0%	100%

El 73% de las personas usuarias opina que el tiempo aceptable para que el Poder Judicial resuelva un caso es menos de un año, siendo Familia el área con más opiniones.

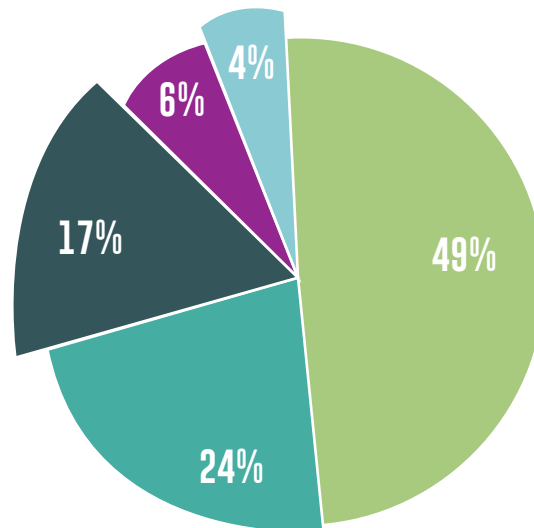
Con relación a la capacidad técnica, se consultó por errores en los trámites, a fin de validar si el trámite fue realizado de forma correcta y sin errores desde la primera vez. A continuación, se detallan los datos:

EL TRÁMITE FUE REALIZADO DE FORMA CORRECTA Y SIN ERRORES

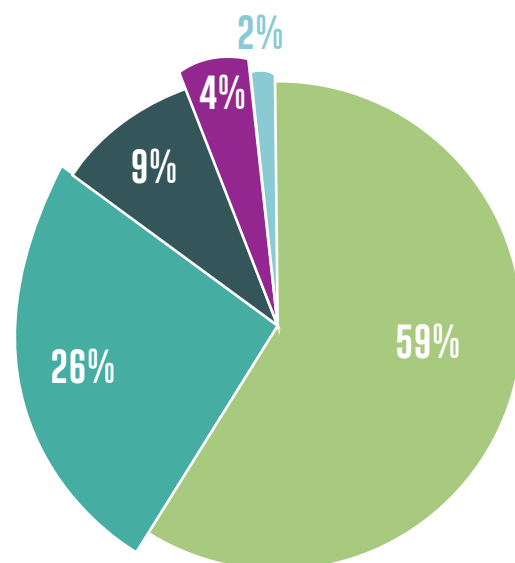


Sobre el trato brindado por el personal, se consultó a las personas usuarias si la atención es brindada con amabilidad y respeto, y si el personal mostró interés en el problema presentado. Al respecto, se obtuvieron los siguientes datos generales:

EL PERSONAL JUDICIAL MOSTRÓ INTERÉS EN EL PROBLEMA Y BUSCÓ UNA SOLUCIÓN

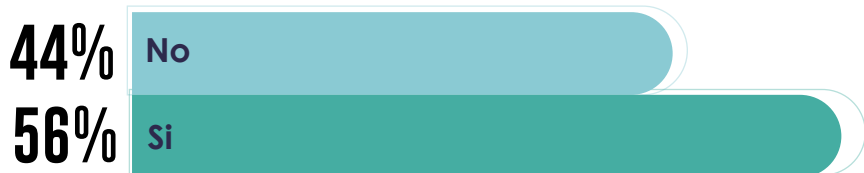


ATENCIÓN CON AMABILIDAD Y RESPETO



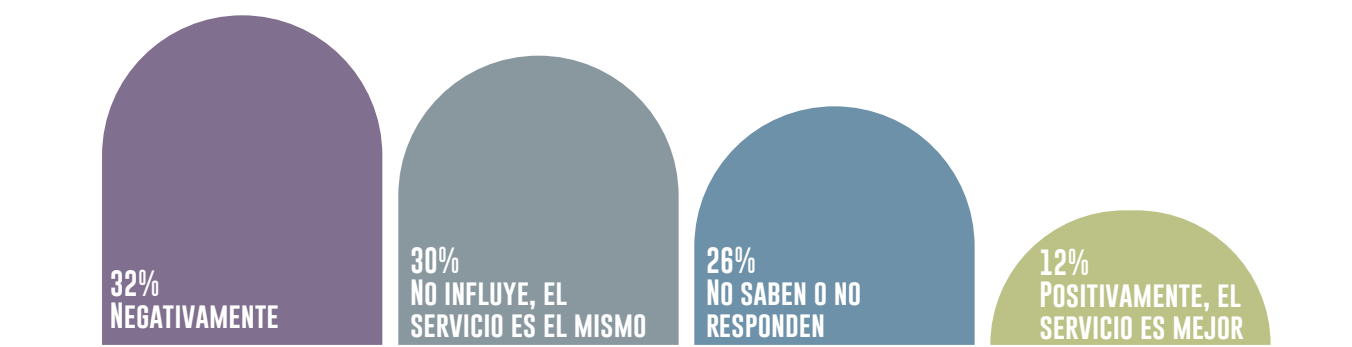
Por otro lado, del total de 793 personas encuestadas, el 56% (441) indicó tener conocimiento de que el Poder Judicial aplica la modalidad del teletrabajo.

CONOCIMIENTO DE QUE EL PODER JUDICIAL APLICA LA MODALIDAD DEL TELETRABAJO



De las 441 personas, el 64% (282) manifestó estar de acuerdo con que la institución labore bajo dicha modalidad. Sobre la influencia del teletrabajo en las labores del Poder Judicial, se obtuvo la siguiente información:

INFLUNCIA DEL TELETRABAJO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Aunado a lo anterior, se consultó por los motivos por los cuales consideran que el teletrabajo influye negativamente y esos fueron los resultados:

MOTIVOS	CANTIDAD
● El servicio puede ser más lento	156
● Porque no se pueden localizar las personas funcionarias	145
● Porque cree que en la casa las personas funcionarias judiciales no trabajan	123
● Porque ya no lo amerita y considera que era aplicable solo durante el inicio de la pandemia por COVID-19	109
● Ya ha tenido una mala experiencia con el Poder Judicial debido al teletrabajo	58

Ahora bien, en cuanto a los aspectos negativos o problemas que consideran que afectan la labor del Poder Judicial, estas fueron las menciones:

ASPECTOS NEGATIVOS	CANTIDAD
● Alta demanda de servicios	484
● Personas que “no hacen su trabajo”	336
● Rotación de personal	258
● Corrupción	231
● Falta de experiencia	193
● Falta de presupuesto	152

Finalmente, las personas usuarias brindaron las siguientes recomendaciones para mejorar el servicio y la atención:

- Mejorar los servicios de atención telefónica.
- Capacitar al personal en materias específicas que esta de cara al público.
- Automatización de procesos.
- Agilidad en los procesos.

PROBLEMAS

identificados por
materia



PENSIÓN ALIMENTARIA

Como se pudo observar a lo largo del estudio, Pensión Alimentaria es la primera materia de la Jurisdicción con más quejas tramitadas por año, para un total de 2424 del 2022 al año 2023, representando un 57% del total.

Al realizar un estudio integral de la información recopilada, se identifica que en los despachos judiciales que tramitan esta materia la principal causa de insatisfacción son los excesivos tiempos de respuesta, obteniendo 1722 (71%) quejas relacionadas a este tema.

Al analizar este problema en la prestación de servicio, es conveniente profundizar en cuales son aquellos inconvenientes o trámites que más les toma tiempo a las instancias resolver.

En diversos juzgados se ha identificado la demora en la atención de documentos u oficios, así como la emisión de resoluciones de trámite. También se valida un retraso en los giros de dinero, siendo la segunda subcategoría con más quejas, específicamente en tiempos de aguinaldo y bonos escolares, donde las personas usuarias manifestaron tener que llamar a los despachos a fin de que se les pueda liberar los dineros retenidos.

La tercera subcategoría con mayor cantidad de inconformidades es el atraso en los dictados de sentencia, tema relevante de mencionar, debido a que los procesos de pensión alimentaria se deben resolver con la mayor celeridad que se pueda a partir de la capacidad operativa de los despachos, ya que en ocasiones los beneficiarios en esta materia son personas pertenecientes a la población vulnerable, ya sea por tratarse de personas menores de edad, personas adultas mayores o personas con discapacidad.

Por otro lado, se validó que existió un aumento del 2022 al 2023 en las quejas relacionadas al trato o insatisfacción con el servicio correspondiente a un 22% (53). La subcategoría con más valor es la limitación de acceso de los servicios por rechazos en la recepción de denuncias o demandas, rechazo administrativo en trámites, la no atención de las líneas telefónicas, entre otros.

Otra subcategoría a considerar es la de errores humanos en documentos, resoluciones, órdenes de apremio, giros, etc. Resulta importante mencionar que, para el estudio de satisfacción realizado en el año 2022, el mayor error indicado por las personas usuarias fue en la confección y emisión de órdenes de apremio.



FAMILIA

Como se ha señalado a lo largo de este informe, la segunda materia con más quejas recibidas durante el periodo de estudio fue la de Familia, con 1463 inconformidades representando un 35% del total de la Jurisdicción.

A partir del análisis estadístico sobre el estado de esta materia, se observa que el principal problema es la demora en la atención de documentos y en la emisión de resoluciones, seguido del atraso en los dictados de sentencia, situación que genera insatisfacción en las personas usuarias.

En línea con lo anterior, en la encuesta de satisfacción aplicada para el 2023, la mayoría de los resultados fueron obtenidos con relación a la materia de familia. Al respecto, las personas usuarias manifestaron su disconformidad con los tiempos de respuesta y la mayoría considera que los procesos que se tramitan en dicha vía deberían de ser resueltos en un plazo menor a 1 año.

Por otro lado, con respecto a la categoría de trato o insatisfacción con el servicio, al igual que en Pensión Alimentaria, la materia de Familia presentó un aumento en la cantidad de quejas de un 72% (54). Se validaron problemas en limitaciones de acceso a los servicios, en el trato inadecuado por parte del personal, así como errores humanos en trámites, entre otros.

Esta categoría enmarca la atención que se brinda en cada despacho ya sea de manera presencial o por teléfono, siendo la atención presencial en la que más quejas se han recibido.



VIOLENCIA DOMÉSTICA

La tercera materia con más quejas en la Jurisdicción de Familia es Contra la Violencia Doméstica, la cual recibió un total de 286 (7%) quejas.

Las categorías de excesivos tiempos de respuesta y el trato o insatisfacción con el servicio representan un 84% (240) del total de las quejas recibidas en la materia.

Se observan retrasos en la atención de documentos y emisión de resoluciones, en los dictados de sentencia, en notificaciones a las partes y en señalamientos de audiencias. En menor cantidad, se muestran atrasos en giros, remisiones, y pericias.

Con relación al trato, resulta importante indicar que al igual que las materias de Familia y Pensión Alimentaria, esta categoría presentó un aumento en la cantidad de quejas correspondiente a un 67% (30) al año 2023.

La problemática con mayor cantidad de quejas en esta categoría es la referente al limitado acceso de las personas usuarias a los servicios judiciales. La queja más recurrente fue con relación al rechazo de diversos despachos en la recepción de denuncias. En este punto, resulta necesario mencionar que en esta materia la mayoría de las personas gestionantes presentan la condición de vulnerabilidad víctimas de violencia doméstica, por lo que estos rechazos se deben justificar de una manera adecuada, ya que, está de por medio la vida e integridad de las personas.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

La materia de Niñez y Adolescencia se posiciona en el último lugar dentro de la Jurisdicción de Familia como aquella en la que se recibieron menos inconformidades, durante el periodo estudiado únicamente se registraron 48 (1%) inconformidades del total.

Las quejas tramitadas en su mayoría hacen referencia a los tiempos de respuesta del Juzgado de Niñez y Adolescencia de San José, representando un 88% de las inconformidades, siendo en los tiempos de atención de escritos donde se presenta la principal demora, también se registran atrasos en giros de dinero, dictados de sentencia, remisiones, notificaciones, pericias y señalamientos.

Resulta importante indicar que, para al 2022 no se presentó ninguna queja relacionada a la categoría del trato o insatisfacción con el servicio, no obstante, para el 2023 representó el 11% (3) de las quejas recibidas. Como se observa, existe un comportamiento de aumento en todas las materias de la Jurisdicción con respecto a dicha categoría.



CONSIDERACIONES finales



- La jurisdicción de familia es la segunda con mayor cantidad de quejas en la Contraloría de Servicios durante el periodo de estudio.
- En cuanto al ámbito, el jurisdiccional es el que más posee quejas asociadas representando un 94% del total durante el periodo de estudio. Los juzgados son las oficinas contra las cuales más se reciben inconformidades.
- La mayoría de las quejas de la Jurisdicción se localizan en despachos ubicados dentro de la GAM, siendo San José la provincia con más cantidad de inconformidad y Guanacaste fuera de la GAM.
- La materia de Pensión Alimentaria es la que más recibió quejas durante los dos años de estudio.
- La mora judicial es el problema que más se replica en la investigación realizada, este se posiciona en el primer lugar en cuanto a causas de insatisfacción, sin embargo, se presentó una disminución del 6% (92) en las quejas para toda la Jurisdicción relacionadas a los excesivos tiempos de respuesta institucionales.
- La categoría de trato o insatisfacción presentó un comportamiento en aumento para los dos años estudiados dentro de las cuatro materias de la Jurisdicción, representando un aumento integral del 39% (138) para el total de la Jurisdicción. Es el segundo problema identificado en el análisis realizado.

RECOMENDACIONES



- Concentrar los esfuerzos en las oficinas del ámbito jurisdiccional para procurar una mejora continua en el servicio público y con esto incrementar la satisfacción de las personas usuarias.
- Debido al aumento en las quejas relacionadas al trato o la insatisfacción con el servicio, se debe de realizar un proceso de capacitación e inducción al personal que atiende público, a fin de que cuente con las habilidades necesarias para brindar el servicio bajo términos de calidad, respeto y amabilidad.
- Brindar capacitaciones o charlas a las personas que laboran en las oficinas que tramitan las materias de la Jurisdicción de Familia sobre la atención de la población vulnerable, ya que en su mayoría las personas usuarias poseen alguna condición de vulnerabilidad, al tratarse de menores de edad, personas adultas mayores, víctimas, personas con discapacidad, entre otras.
- Se recomienda capacitar al personal en el uso de los sistemas informáticos para que sean un canal eficiente de información y trámites. Asimismo, promocionar los sistemas de consulta como Gestión en Línea para que la persona usuaria pueda disponer de una herramienta de consulta y trámite.
- Se recomienda brindar capacitaciones continuas sobre la activación de credenciales del Sistema de Gestión en Línea para todo el personal de cada oficina y no únicamente para el personal de la manifestación.
- Para las oficinas que laboran bajo la modalidad híbrida (teletrabajo-presencial), se recomienda coordinar a lo interno de los despachos para que el teletrabajo no sea una limitante en la atención a persona usuarias, estableciendo roles de atención y vías de comunicación para las personas que atienden en modalidad de teletrabajo.

- Generar informes semanales en cada despacho a fin de identificar las necesidades de la oficina en tiempo real, ya que, si bien los indicadores de gestión aportan información valiosa sobre este tema, se generan con un mes de atraso.
- Que los indicadores de gestión cuenten con tiempos de tramitación prioritaria de acuerdo con la población, ya que los establecidos actualmente muestran rangos únicos de tiempo.
- Promover los procesos de capacitación constante del personal en aspectos técnicos.
- Analizar la implementación de reformas procesales encaminadas a que busquen alternativas que permitan reducir la mora judicial en las materias de la Jurisdicción.
- Que se realicen planes de contingencia para la materia de Pensión Alimentaria en las temporadas de aguinaldo y bono escolar a fin de reducir los tiempos en la atención de gestiones y en los giros de dinero.
- Las personas funcionarias judiciales que se encuentran en puestos de manifestación o atención al público deben contar con las habilidades blandas necesarias para poder brindar un servicio de calidad y respetuoso a las personas usuarias. Así como contar con una capacitación constante sobre el servicio al cliente.

ANEXOS



Anexo 1 Tabla de Oficinas con Inconformidad en la Materia de Pensión Alimentaria del 2022 al 2023.

Oficina Judicial	Cantidad Absoluta
Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José	289
Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	179
Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias de San Carlos	179
Juzgado Contravencional del II Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)	128
Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de Alajuela (Proceso oral-electrónico)	122
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Cartago	106
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Puntarenas	96
Juzgado Contravencional de Buenos Aires	92
Juzgado Contravencional de Aserri	59
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Heredia	54
Juzgado Contravencional de Santa Cruz	52
Juzgado Pensiones Alimentarias Sarapiquí	44
Juzgado Contravencional de Hatillo	43
Juzgado de Pensiones Alimentarias de Pococí	37
Juzgado de Pensiones Alimentarias del I CJ de la Zona Sur (Pérez Zeledón)	35
Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias del III Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón)	34
Juzgado Contravencional de la Fortuna	34
Juzgado de Pensiones y Violencia Domestica de Escazú	33
Juzgado Contravencional de Alajuelita	33
Juzgado Contravencional de Turrialba	32
Juzgado de Pensiones y Violencia Domestica de la Unión (PISAV)	30
Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de San José	29

Juzgado Contravencional de Upala	27
Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica	26
Juzgado Contravencional de Atenas	25
Juzgado de Pensiones Alimentarias del III Circuito Judicial de San José (Desamparados)	25
Juzgado de Pensiones y Violencia Domestica de San Joaquín de Flores (PISAV)	25
Juzgado Contravencional de Santa Ana	25
Juzgado Contravencional de Paraíso	25
Juzgado Contravencional de Naranjo	22
Defensa Pública del II Circuito Judicial de San José	19
Juzgado Contravencional y Pensiones de Grecia	17
Juzgado Contravencional de Los Chiles	17
Juzgado Contravencional de Golfito	16
Juzgado Contravencional de Puriscal	16
Juzgado Contravencional y Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)	15
Juzgado Contravencional de Matina	15
Juzgado Contravencional de Carrillo	15
Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Siquirres (PISAV)	15
Juzgado de Familia del I Circuito Judicial de Alajuela	14
Juzgado Contravencional de la Cruz	12
Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Guácimo	11
Juzgado de Familia del II Circuito Judicial de Alajuela	11
Juzgado Contravencional de Coto Brus	10
Juzgado Contravencional de Tilarán	10
Juzgado Contravencional de Tarrazú, Dota y León Cortez	9

Dirección de Tecnología de Información	9
Juzgado de Familia de Heredia	8
Juzgado Contravencional de Bagaces	8
Juzgado Contravencional de Guatuso	8
Juzgado Contravencional de Palmares	8
Juzgado Contravencional de San Rafael	8
Unidad de Deducciones	7
Juzgado de Pensiones y Violencia Domestica de Pavas (PISAV)	7
Juzgado Contravencional de Osa	7
Juzgado Contravencional de Bribri	7
Juzgado Contravencional de Cóbano	6
Defensa Pública de Pérez Zeledón	6
Juzgado de Familia de Cartago	6
Juzgado Contravencional de Cañas	5
Juzgado Contravencional de Orotina	5
Defensa Pública de Puntarenas	5
Juzgado Contravencional de Abangares	5
Juzgado Contravencional de Acosta	5
Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Monteverde	4
Defensa Pública del I Circuito Judicial de Alajuela	4
Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Esparza	4
Oficina Regional de Tecnología de la Información de Alajuela	4
Defensa Pública del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica	4
Juzgado Contravencional de Santo Domingo	4

Juzgado Contravencional de San Isidro	4
Oficina de Comunicaciones del I Circuito Judicial de la Zona Atlántica	4
Juzgado Contravencional de Garabito	3
Juzgado Contravencional de Montes de Oro	3
Defensa Pública de Grecia	3
Oficina de Comunicaciones del I Circuito Judicial de Alajuela	3
Juzgado de Familia del II Circuito Judicial de San José	3
Área de Informática de Heredia	3
Juzgado Contravencional de Quepos	3
Juzgado Contravencional de Poás	3
Juzgado Contravencional de Jicaral	3
Juzgado Contravencional de Jiménez (Turrialba)	3
Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Puerto Jiménez	3
Oficina de Comunicaciones Judiciales del I Circuito Judicial de San José	2
Defensa Pública de Cóbano	2
Defensa Pública del II Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)	2
Juzgado Contravencional de Valverde Vega	2
Oficina de Comunicaciones de Puntarenas	2
Defensa Pública de Hatillo	2
Juzgado Trabajo y Familia de Hatillo, San Sebastián y Alajuelita	2
Defensa Pública de los Chiles	2
Defensa Pública del III Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón)	2
Juzgado Contravencional de Parrita	2
Oficina de Comunicaciones de Cartago	2

Juzgado Contravencional de Alfaro Ruiz	2
Administración regional del II Circuito Judicial de Alajuela	2
Administración Regional del I Circuito Judicial de Alajuela	2
Oficina de Tecnología de la Información de San Carlos	2
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de San Ramón	2
Juzgado 1ro. de familia de San José	2
Juzgado Contravencional de Mora	2
Juzgado Contravencional de San Sebastián	2
Juzgado de Familia de Puntarenas	1
Oficina de Comunicaciones Judiciales de Buenos Aires	1
Administración Regional del II Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)	1
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Grecia	1
Juzgado de Familia de Pérez Zeledón	1
Juzgado de Familia y Violencia Domestica de Liberia	1
Defensa Pública de Coto Brus	1
Defensa Pública de Heredia	1
Defensa Pública de Siquirres	1
Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Turrialba	1
Oficina de Comunicaciones Judiciales de Heredia	1
Juzgado Contravencional de San Mateo	1
Oficina de Recepción y Distribución de Documentos Heredia	1
Defensa Pública de Turrialba	1
Administración del II Circuito Judicial de San José	1
Defensa Pública de Upala	1

Juzgado Contravencional de Alvarado	2
Defensa Pública	2
Administración Regional de Turrialba	2
Juzgado Contravencional de Turrubares	2
Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Buenos Aires	2
Defensa Pública de Atenas	2
Oficina de Comunicaciones Judiciales de Desamparados	2
Centro de Conciliación de Golfito	2
Oficina de Comunicaciones Judiciales de Puriscal	1
Administración Regional de Puntarenas	1
Oficina de Recepción y Distribución de Documentos Alajuela	1
Defensa Pública de Pavas	1
Oficina de Tecnología de la Información de Grecia	1
Delegación Regional de Cartago	1
Oficina de Trabajo Social del II Circuito Judicial de San José	1
Departamento Financiero Contable	1
Tribunal de familia	1
Defensa Pública de Cartago	1
Unidad de Localización, Citación y Presentación de Cañas	1
Defensa Pública de Cañas	1
Juzgado Civil y de Trabajo de Golfito	1
Oficina Central de Notificaciones de Santa Cruz	1
Juzgado de Familia y Contra la Violencia Doméstica del I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	1
Defensa Pública del II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)	1

Anexo 2 Tabla de Oficinas con Inconformidad en la Materia de Familia del 2022 al 2023.

Oficina Judicial	Cantidad Absoluta
Juzgado de Familia de Heredia	193
Juzgado de Familia del I Circuito Judicial de Alajuela	151
Juzgado de Familia de Cartago	120
Juzgado de Familia del II Circuito Judicial de San José	113
Juzgado de Familia del III Circuito Judicial de San José (Desamparados)	78
Juzgado 2do. de Familia de San José	56
Juzgado 1ro. de Familia de San José	56
Juzgado Trabajo y Familia de Hatillo, San Sebastián y Alajuelita	53
Juzgado de Familia de Pococí	42
Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Santa Cruz	41
Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Buenos Aires	38
Tribunal de Familia	37
Juzgado de Familia y Contra La Violencia Doméstica de Corredores	35
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Grecia	33
Juzgado de Familia de Puntarenas	33
Juzgado de Familia de Pérez Zeledón	27
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de San Ramón	26
Juzgado de Familia del II Circuito Judicial de Alajuela	23
Juzgado de Familia del I Circuito Judicial de La Zona Atlántica	22
Sala Segunda	20
Juzgado Mixto de Upala	20
Defensa Pública del I Circuito Judicial de Alajuela	17

Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Turrialba	16
Oficina de Trabajo Social del II Circuito Judicial de San José	14
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Nicoya	14
Juzgado Civil, Trabajo, Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Sarapiquí	12
Juzgado de Familia, de Niñez y Adolescencia	12
Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Osa	11
Centro de Conciliación, Sede I Circuito Judicial de La Zona Sur	9
Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Puriscal	9
Juzgado de Familia y Violencia Domestica de Liberia	8
Oficina de Trabajo Social de Heredia	7
Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Golfito	7
Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Domestica de Cañas	8
Dirección de Tecnología de Información	6
Secretaría de La Corte	5
Oficina de Trabajo Social del I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	5
Juzgado de Familia de Quepos	5
Departamento de Trabajo Social y Psicología (Sede Central)	5
Oficina de Trabajo Social de Puntarenas	5
Juzgado de Familia y Contra La Violencia Doméstica del I Circuito Judicial de Guanacaste	5
Oficina de Trabajo Social del I Circuito Judicial de Alajuela	4
Oficina de Trabajo Social de Cartago	4
Oficina de Trabajo Social del III Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón)	3
Administración Regional de Grecia	3
Corte Plena	2

Sección de Bioquímica	2
Oficina de Trabajo Social del II Circuito Judicial de La Zona Sur (Corredores)	2
Defesa Pública de San Joaquín de Flores	2
Oficina de Trabajo Social de Hatillo	2
Unidad de Medicina Legal de Cartago	2
Oficina de Trabajo Social del II Circuito Judicial de Alajuela	2
Oficina de Comunicaciones del II Circuito Judicial de San José	2
Oficina Regional de Tecnología de La Información de Alajuela	2
Oficina de Recepción y Distribución de Documentos Alajuela	2
Centro de Conciliación, Sede III Circuito Judicial de Alajuela (San Ramon)	1
Oficina de Trabajo Social del II Circuito Judicial de La Zona Atlántica	1
(PISAV) Juzgado de Pensiones y Contra La Violencia Domestica de San Joaquín de Flores	1
Oficina de Comunicaciones de Cartago	1
Oficina de Trabajo Social y Psicología de Golfito	1
Oficina de Comunicaciones del I Circuito Judicial de Alajuela	1
Oficina de Trabajo Social de Santa Cruz	1
Oficina de Comunicaciones del II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)	1
Oficina de Trabajo Social del I Circuito Judicial de La Zona Sur (Pérez Zeledón)	1
Área de Informática de Heredia	1
Defesa Pública de Heredia	1
Oficina de Comunicaciones Judiciales de Desamparados	1
Oficina de Comunicaciones Judiciales del I Circuito Judicial de San José	1
Oficina de Informática de Cartago	1
Oficina de Trabajo Social de Turrialba	1

Administración Regional del II Circuito Judicial de Alajuela	1
Sala Primera	1
Centro de Conciliación del Poder Judicial	1
Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de La Función Jurisdiccional	1
Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Cañas	1
Defesa Pública de Puntarenas	1
Unidad de Localización, Citación y Presentación de Upala-Guatuso	1
Administración Regional del III Circuito Judicial de Alajuela (San Ramon)	1
Oficina de Trabajo Social de Grecia	1
Administración Regional de Golfito	1
Oficina de Recepción y Distribución de Documentos de Nicoya	1
Sección de Psiquiatría y Psicología Forense	1
Oficina de Recepción y Distribución de Documentos Heredia	1
Administración Regional de Heredia	1
Oficina de Tecnología de La Información de Grecia	1
(O.A.P.V.D) Oficina de Atención y Protección A La Victima de Delitos. Programa Protección Goicoechea	1
Oficina de Administración del II Circuito Judicial de San José	1

Anexo 3 Oficinas de Violencia Doméstica del 2022 al 2023.

Oficina Judicial	Cantidad Absoluta
Juzgado de Violencia Doméstica del II Circuito Judicial de San José	33
Juzgado de Violencia Doméstica de Turno Extraordinario de San José	12
Juzgado de Violencia Doméstica del I Circuito Judicial de San José	11
Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Turrialba	10
Juzgado de Violencia Doméstica de Hatillo, San Sebastián y Alajuelita	10
Juzgado de Violencia Doméstica del I Circuito Judicial de La Zona Atlántica	9
Juzgado de Violencia Doméstica del I Circuito Judicial de Alajuela	9
Juzgado Contravencional de Carrillo	9
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Liberia	9
Juzgado de Violencia Doméstica de Cartago	9
Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia	8
Juzgado de Violencia Doméstica de Puntarenas	8
Juzgado de Violencia Doméstica del I Circuito Judicial de La Zona Sur (Pérez Zeledón)	7
Juzgado Contravencional de Paraíso	7
Juzgado de Violencia Doméstica del II Circuito Judicial de La Zona Atlántica	7
Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Escazú	7
Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de La Unión (PISAV)	7
Juzgado de Violencia Doméstica del II Circuito Judicial de Alajuela	6
Juzgado de Violencia Doméstica del III Circuito Judicial de San José (Desamparados)	6
Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Siquirres	6
Juzgado Contravencional de Santa Ana	5
Juzgado Contravencional y Menor Cuantía de Guácimo	5

Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Pavas (Pisav)	5
Juzgado Contravencional de Aserri	4
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Corredores	4
Juzgado Contravencional de Bagaces	4
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Nicoya	4
Juzgado Contravencional de Matina	3
Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Golfito	3
Oficina de Trabajo Social del II Circuito Judicial de San José	3
Juzgado Contravencional de La Fortuna	3
Tribunal de Familia	3
Juzgado Contravencional de Montes de Oro	2
Juzgado de Familia de Quepos	2
Juzgado Mixto de Upala	2
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de Grecia	2
Juzgado Contravencional de Jiménez (Turrialba)	2
Juzgado Contravencional de Atenas	2
Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Puriscal	2
Juzgado Contravencional de San Rafael	2
Oficina de Trabajo Social del II Circuito Judicial de Alajuela	2
Juzgado Contravencional de Guatuso	2
Administración del II Circuito Judicial de San José	2
Juzgado Contravencional de Los Chiles	2
Juzgado de Familia y Contra La Violencia Doméstica del I Circuito Judicial de Guanacaste	2
Oficina de TI de Grecia	1

Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Osa	1
Oficina de Trabajo Social del II Circuito Judicial de La Zona Sur (Corredores)	1
Juzgado Contravencional de Santa Cruz (Contravenciones-Pensiones Alimentarias-Transito)	1
Juzgado de Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Santa Cruz	1
Juzgado Contravencional de Tilarán	1
Oficina de Trabajo Social del I Circuito Judicial de La Zona Atlántica	1
Juzgado Contravencional y de Menor Cuanfía de Esparza	1
Oficina Regional de Tecnología de La Información de Alajuela	1
Administración Regional del II Circuito Judicial de Alajuela	1
Juzgado Contravencional de Nandayure	1
Juzgado Contravencional de Hojanha	1
Juzgado Contravencional de Naranjo	1
Juzgado Civil, Trabajo, Familia, Penal Juvenil y Violencia Doméstica de Sarapiquí	1
Oficina de Trabajo Social de Cartago	1
Juzgado Contravencional de Alvarado	1
Juzgado Contravencional de Palmares	1
Defensa Pública del II Circuito Judicial de La Zona Sur (Corredores)	1
Juzgado Contravencional de Bribri	1
Dirección de Tecnología de Información	1
Sección de Psiquiatría y Psicología Forense	1
Juzgado Civil, Trabajo y Familia de Buenos Aires	1
Juzgado Contravencional de Coto Brus	1
Juzgado de Familia y Violencia Doméstica de San Ramón	1
	1



Tipo de Documento:	Informe
Fecha:	Marzo 2023
Tema:	Problemas asociados a la Jurisdicción de Familia del 2022 y 2023
Dirección:	Erick Alfaro Romero
Recopilación de Datos:	Contraloría y Subcontralorías de Servicio del Poder Judicial.
Análisis de Datos:	Diana Castro Saborío
Revisión:	Ericka Chavarría Astorga
Diseño Gráfico:	Noilyn Quesada Valverde