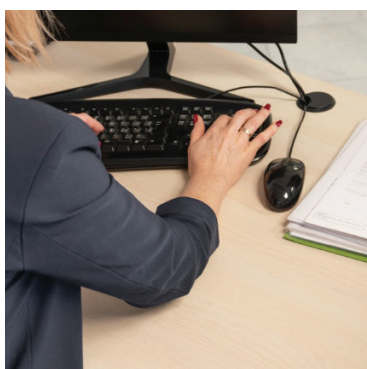
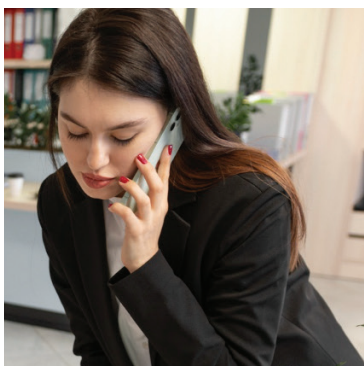
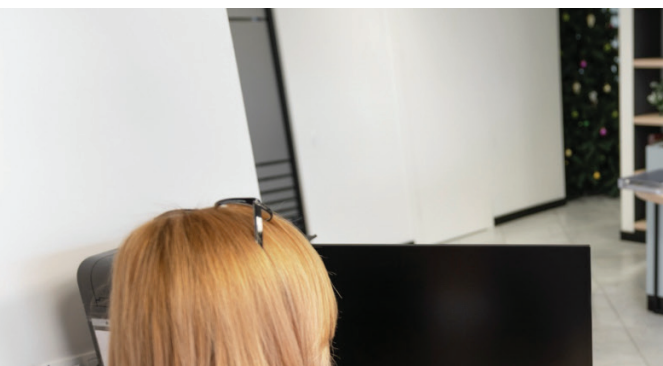


INFORME

2023

Verificación del servicio presencial en los despachos del Poder Judicial





1

INTRODUCCIÓN



2

METODOLOGÍA

- 2.1 Objetivo de la Evaluación
- 2.2 Modelo de evaluación de servicios del Poder Judicial
- 2.3 Estrategia metodológica de la evaluación
 - 2.3.1 Alcance de la evaluación
 - 2.3.2 Método de la evaluación



3

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

- 3.1 Resultados generales
- 3.2 Personas usuarias en espera de ser atendidas
- 3.3 Atención brindada a las personas usuarias
- 3.4 Observaciones



4

CONCLUSIONES



5

RECOMENDACIONES



INTRODUCCIÓN

En el marco del Proyecto Estratégico Institucional (PEI) Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense 0656-CTS-P01, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial aplicó un plan piloto de verificación de atención presencial en los despachos y oficinas judiciales con una serie de variaciones a la metodología aplicada en años anteriores.

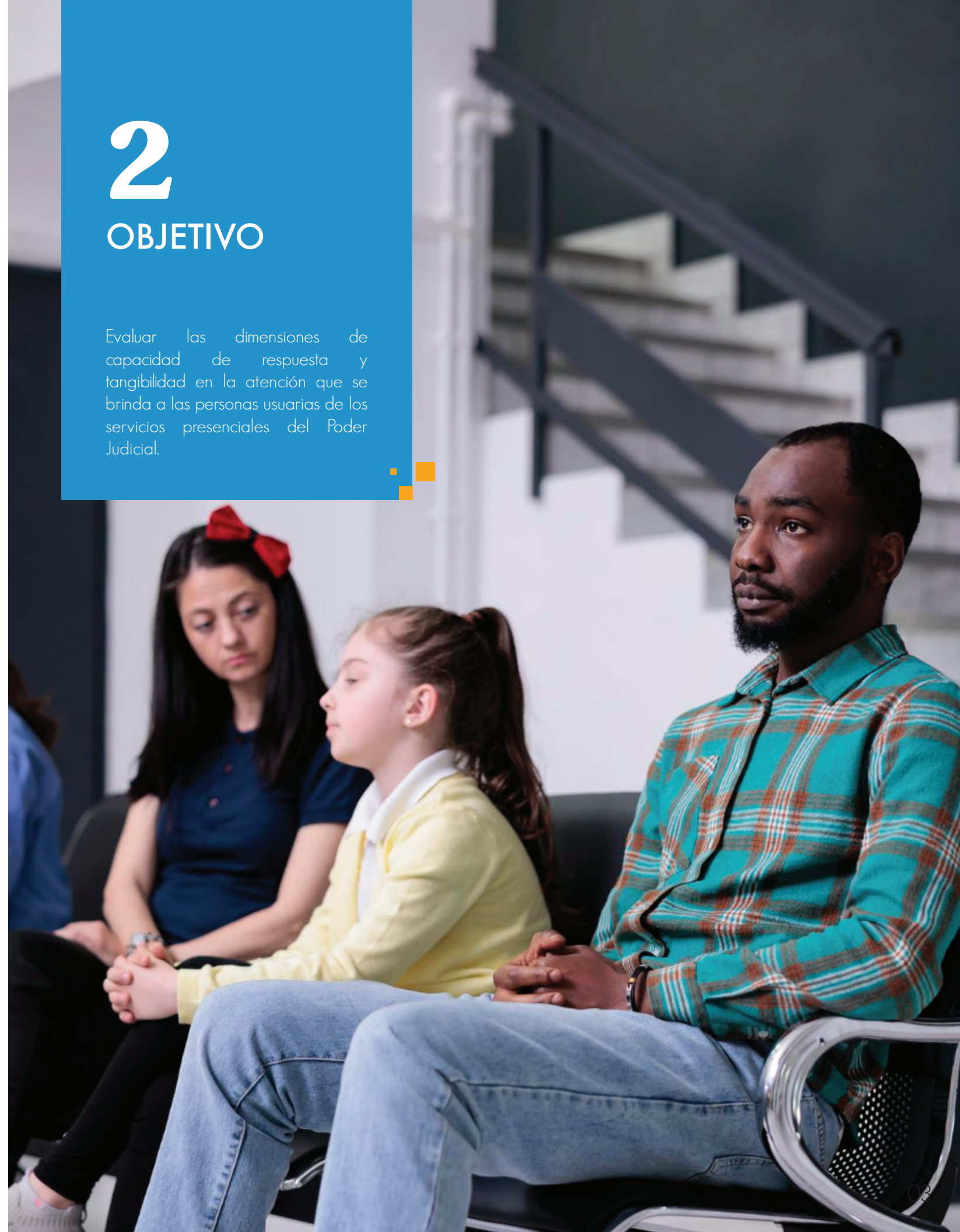
Pues, la elaboración de este tipo de estudios se originó en el contexto de la pandemia por la COVID-19 y, desde entonces, se le ha brindado continuidad en cumplimiento de lo acordado por el Consejo Superior en sesión N° 100-2021 celebrada el 23 de noviembre de 2021, artículo LXIV, el cual dispuso:

“Deberá la Contraloría de Servicios, mediante visitas a las diferentes oficinas y despachos judiciales, comprobar de forma más objetiva que se está atendiendo de forma satisfactoria el servicio público”.

Los resultados que se muestran en este informe son producto de los datos captados entre el 19 de junio y el 31 de agosto de 2023, periodo en el cual se efectuaron las visitas presenciales a los despachos y oficinas del ámbito jurisdiccional de doce de los quince circuitos judiciales existentes en todo el país. Este ejercicio evaluativo refleja el compromiso e interés de la institución para identificar sus oportunidades de mejora y aplicar medidas que impacten positivamente la prestación de sus servicios en a nivel nacional.

2 OBJETIVO

Evaluar las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad en la atención que se brinda a las personas usuarias de los servicios presenciales del Poder Judicial.





METODOLOGÍA

- 2.1 Modelo de evaluación de servicios del Poder Judicial.
- 2.2 Estrategia metodológica de la evaluación.
 - 2.2.1 Alcance de la evaluación.
 - 2.2.2 Método de la evaluación.

2.1 Modelo de evaluación de servicios del Poder Judicial.

El modelo de evaluación de servicios del Poder Judicial comprende, desde sus bases filosóficas, cuatro grandes pilares a los que aboca su funcionamiento, siendo estos la calidad del servicio, la cultura de servicio, el mandato constitucional y el servicio público. De forma consecuente, de dichas bases filosóficas se desprenden cuatro dimensiones de evaluación, las cuales hacen referencia a diferentes áreas que son susceptibles de ser evaluadas en relación con los servicios que presta la institución a la ciudadanía. Estas dimensiones son:



Capacidad de respuesta

Permite evaluar la respuesta que brinda la institución en razón del tiempo y la disposición del personal, a las diversas necesidades que presenta las personas usuarias cuando solicitan un servicio.



Tangibilidad

Permite evaluar la forma en que la institución brinda el servicio en términos de los aspectos tangibles (todo aquello que la personas puede ver y utilizar) de este.



Para su respectiva medición, estas dimensiones son divididas en distintas variables de evaluación que remiten a características propias, ya sean cuantitativas o cualitativas, que puedan ser objeto de análisis por medio del establecimiento de indicadores. Dichas variables e indicadores definidos por dimensión pueden consultarse de manera detallada en el anexo 1.

Finalmente, tales dimensiones guardan concordancia con temas transversales en las que se ve inmersa la institución para la prestación de servicios, los cuales se encuentran contenidos en tanto normativa nacional e internacional, como también en políticas y lineamientos institucionales. La siguiente imagen muestra la conformación del modelo de evaluación de servicios del Poder Judicial.



Capacidad Técnica

Es la dimensión que permite evaluar la respuesta que brinda la institución para garantizar servicios libres de errores.



Interacción con la persona usuaria

Permite evaluar la forma en la que la institución brinda el servicio en términos de interacciones directas del personal de la institución con las personas usuarias.

2.2.1 Alcance de la evaluación

La evaluación se enmarca dentro del Proyecto Estratégico Institucional (PEI) Metodología de evaluación de servicios del Sistema Judicial Costarricense, desde el cuál se ejecutó un plan piloto para verificar la atención presencial en las oficinas o despachos del ámbito jurisdiccional del Poder Judicial en el 2023. Al respecto, cabe indicar que en los siguientes años este ejercicio evaluativo será aplicado de forma alternada en los restantes ámbitos de la institución, siendo estos el Auxiliar de Justicia y el Administrativo.

Para la realización del plan piloto 2023, se consideraron doce de los quince circuitos judiciales existentes a nivel nacional, en los que además se valoró las oficinas o despachos en cado uno de estos de conformidad a lo siguiente:

A

Oficinas o despachos que podían ser visitadas con regularidad
En al menos tres veces por semana debido a su proximidad con las oficinas de la Contraloría de Servicios y Subcontralorías de Servicios a nivel regional.

B

Oficinas o despachos los cuales se dificultaba realizar visitas
Debido a que requerían una movilización mayor y, por tanto, no podrían ser visitados con la misma inmediatez.

De esta forma, los circuitos judiciales considerados para el estudio fueron los siguientes:

	A	B	
Circuito Judicial	Cantidad de oficinas que se pueden visitar con frecuencia	Cantidad de oficinas que no se pueden visitar con frecuencia	Estado para la evaluación
I Circuito Judicial de San José	33	7	Incluido.
II Circuito Judicial de San José	19	0	Incluido.
III Circuito Judicial de San José	0	28	Fuera del alcance*
I Circuito Judicial de Alajuela	15	5	Incluido.
II Circuito Judicial de Alajuela	11	8	Incluido.
III Circuito Judicial de Alajuela	0	21	Fuera del alcance*
I Circuito Judicial de Guanacaste	12	8	Incluido.
II Circuito Judicial de Guanacaste	17	4	Incluido.
I Circuito Judicial de Zona Atlántica	15	4	Incluido.
II Circuito Judicial de Zona Atlántica	13	4	Incluido.
I Circuito Judicial de Zona Sur	12	3	Incluido.
II Circuito Judicial de Zona Sur	8	12	Incluido.
Circuito Judicial de Cartago	21	7	Incluido.
Circuito Judicial de Heredia	13	11	Incluido.
Circuito Judicial de Puntarenas	15	13	Fuera del alcance*

*Fuera de alcance de la evaluación por motivo de la lejanía del Circuito Judicial y la dificultad para realizar visitas presenciales con alto grado de frecuencia por parte del personal de Contraloría de Servicios.

2.2 Estrategia metodológica de la evaluación

De los despachos identificados como posible objeto de estudio, se seleccionaron diez por circuito judicial para efectuar visitas, pudiendo ser estos juzgados o tribunales de cualquier materia tal como Familia, Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica, Civil, Cobro, Penal, Penal Juvenil, Contravencional, Tránsito, Laboral/Seguridad Social y Mixto.

Por otra parte, se estableció un mínimo de 25 visitas de verificación a cada oficina o despacho considerado, con una duración de aproximadamente de 1 a 3 minutos por visita. Dichas verificaciones presenciales debían alternar entre los horarios de I y II audiencia, los cuales se detallan a continuación:

Horario de llamadas		
Horario	Dentro de la GAM	Fuera de la GAM
Primera audiencia	7:30am a 12:00p.m.	7:00 a 11:30am
Segunda audiencia	1:00 a 4:30pm	1:00 a 4:30pm

Finalmente, es relevante indicar que el estudio evalúa el servicio en la dimensión de capacidad de respuesta, direccionando su interés en las siguientes variables e indicadores:

Capacidad de respuesta	Indicadores
Disposición de la organización para brindar el servicio	Personas funcionarias servidoras judiciales brindando atención en el área de manifestación (cantidad promedio)
Tiempo de respuesta	- Personas usuarias en espera para ser atendidos en las oficinas o despachos (cantidad promedio) - Personas usuarias que se observa que ameritan atención preferencial en espera para ser atendidas en las oficinas o despachos (proporción)

2.2.2 Método de evaluación

Periodo de la recopilación de datos: En un primer momento se estableció un periodo de ocho semanas para el cumplimiento de la etapa de recolección de datos, iniciando el 19 de junio de 2023 y finalizando el viernes 11 de agosto del mismo año. Sin embargo, con el objetivo de alcanzar el número esperado de visitas por oficinas en los circuitos judiciales, se brindó un plazo extraordinario que se extendió hasta el 31 de agosto de 2023. Para facilitar el control, se le proporcionó al personal encargado una propuesta en la que se indicaba día y hora en la que podían realizar las visitas.

Responsables de la recopilación de datos: Personal de la Contraloría de Servicios y Subcontralorías de Servicios a nivel regional.

Herramienta elaborada para la evaluación: Formulario en línea creado mediante la plataforma Survey Monkey. Dicho formulario contemplada preguntas referentes a:

Preguntas del formulario
1. Día de la semana en el que se realiza la visita.
2. Horario en la que se realiza la visita.
3. Hora en la que se realiza la visita.
4. Nombre del servidor judicial de quien visita.
5. Circuito Judicial.
6. Nombre de la oficina o despacho.
7. Cantidad de personas usuarias en espera para ser atendidas.
8. Cantidad de personas usuarias que se observa que ameritan atención preferencial en espera.
9. Condiciones de atención preferencial que presentan.
10. Cantidad de personas servidoras judiciales atendiendo.
11. Interrupciones en la atención presencial.
12. Motivo de la interrupción presencial.
13. Observaciones generales de la visita.

3

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN





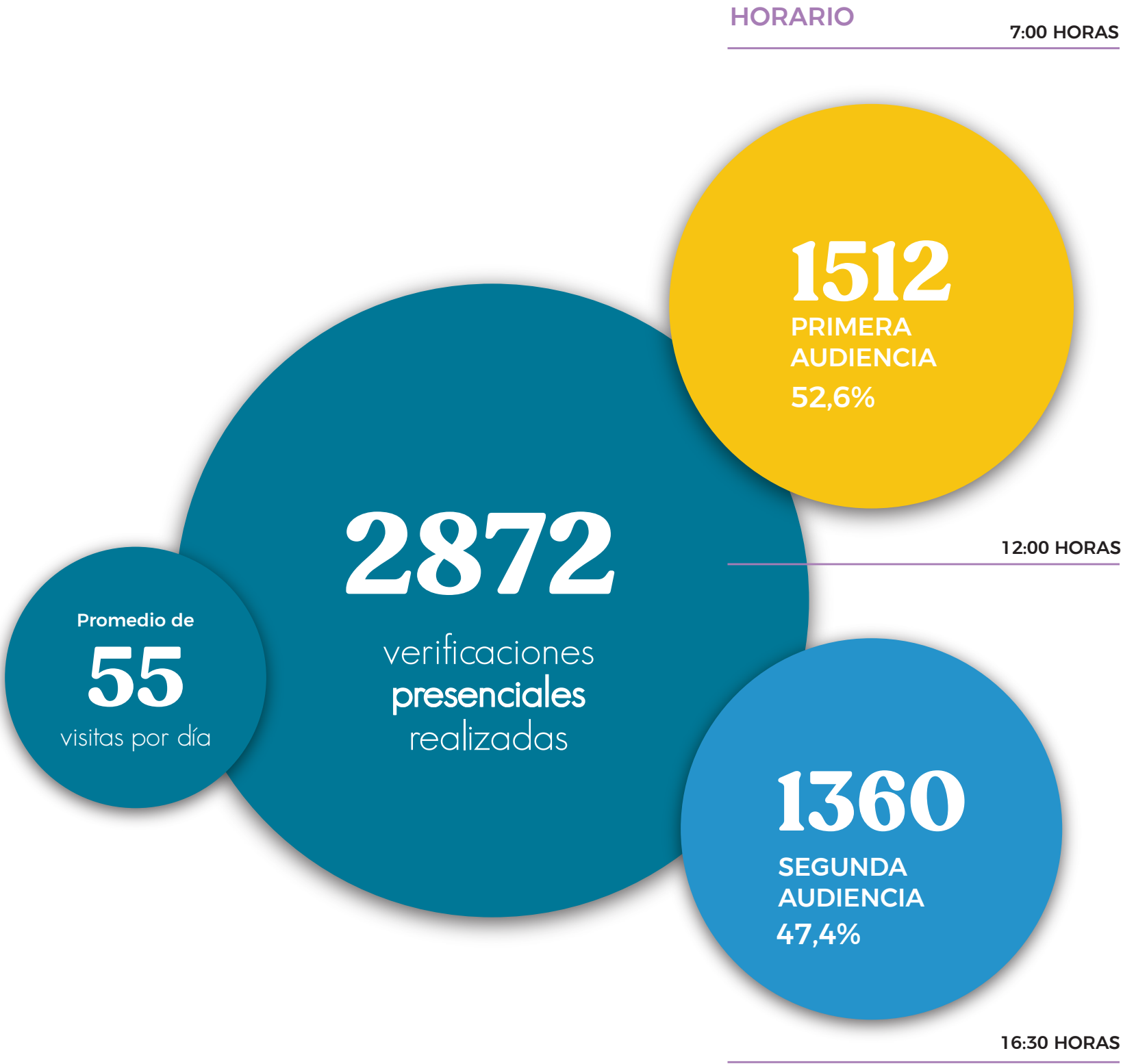
RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

3.1 Resultados generales

Durante la etapa de recopilación de datos, la cual que se extendió en total por 52 días hábiles (del 19 de junio al 31 de agosto), se efectuaron 2872 verificaciones presenciales a oficinas, lo que refleja que en promedio se realizaron 55 visitas por día.

Con respecto al horario de visita, se llevó a cabo 1512 verificaciones presenciales (52.6% en total) en horario de primera audiencia (7:00 a 12:00 hrs), mientras que en horario de segunda audiencia (13:00 a 16:30 hrs), se efectuaron 1360 visitas (47.4%).

Por otra parte, si se observa la realización de las visitas a lo largo del horario laboral, se denota que la mayoría se efectuó durante las horas de la mañana (de 10:30 a 12:00 hrs) y durante la tarde principalmente a las 14:00 horas.





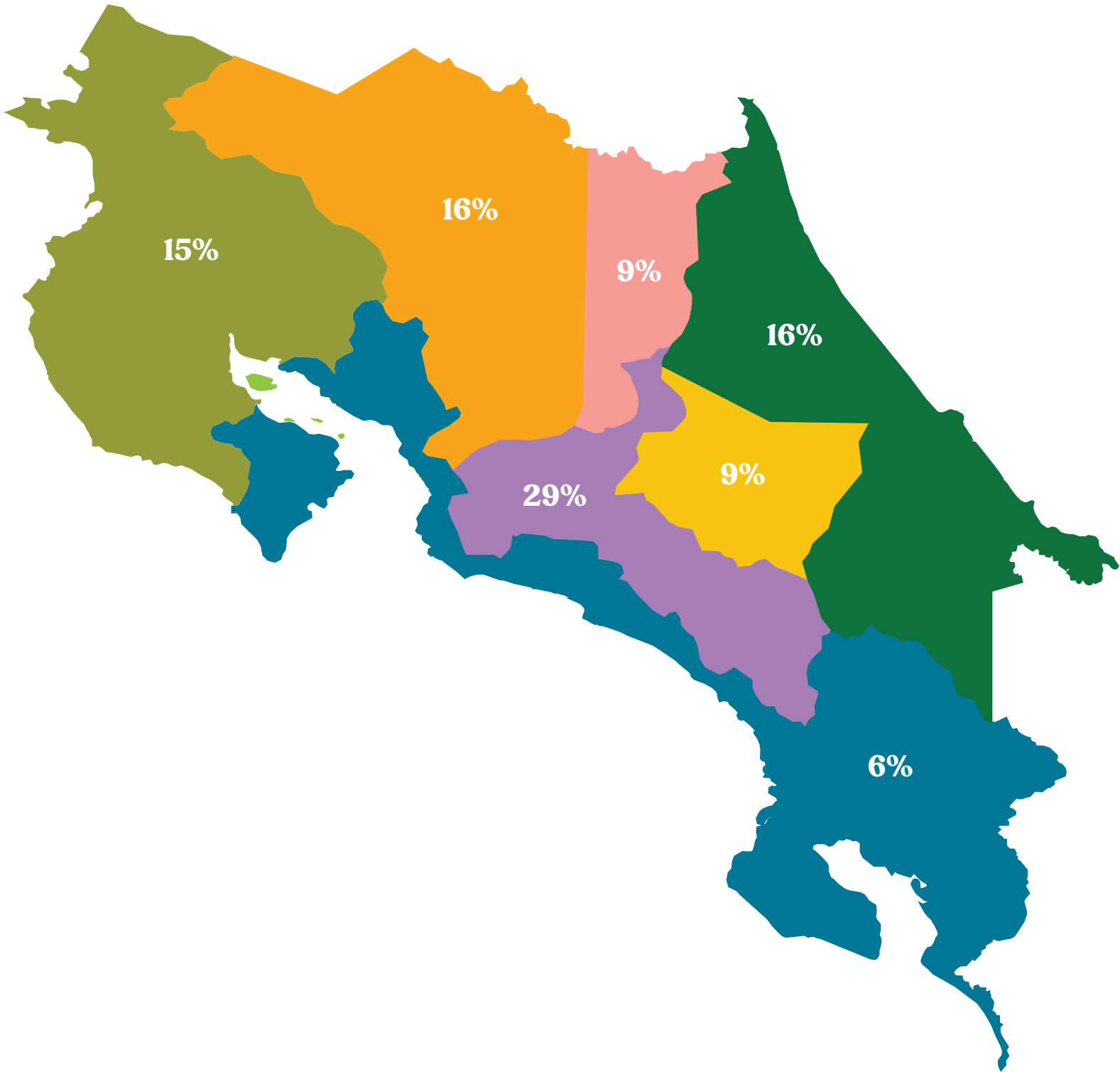
RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

‘Resultados por provincia: A nivel de provincia, de la totalidad de visitas efectuadas (2 872), se observa que la mayoría se realizaron en San José con 836 visitas (29% del total), seguido de Limón con 470 y Alajuela 461 de forma respectiva (equivalentes a aproximadamente un 16% en ambos casos), Guanacaste con 441 visitas (15%), Cartago y Heredia con 253 visitas en cada provincia (9% respectivamente) y, por último, se encuentra Puntarenas con 158 visitas (lo que es igual a un 6% del total), esto bajo el entendido que la cantidad de visitas siempre dependerá de la cantidad de oficinas de la zona, según se estableció en la metodología (25 visitas por oficina como mínimo).

Provincia	Circuitos Judiciales que incluyó	Cantidad de visitas realizadas	Cantidad de despachos* visitados
San José	I Circuito Judicial de San José	836	33
	II Circuito Judicial de San José		
	I Circuito Judicial Zona Sur		
Limón	I Circuito Judicial Zona Atlántica	470	20
	II Circuito Judicial Zona Atlántica		
Alajuela	I Circuito Judicial de Alajuela	461	20
	II Circuito Judicial de Alajuela		
Guanacaste	I Circuito Judicial de Guanacaste	441	22
	II Circuito Judicial de Guanacaste		
Cartago	Circuito Judicial de Cartago	253	10
Heredia	Circuito Judicial de Heredia	253	10
Puntarenas	II Circuito Judicial Zona Sur	158	6

* Y oficinas.

Distribución porcentual del total de
VISITAS REALIZADAS POR PROVINCIA





RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

3.2 Personas usuarias en espera para ser atendidas

Del total de visitas presenciales efectuadas, se registró que en el 41.7% de los casos (1 197 visitas) había personas usuarias esperando para ser atendidas, en contraposición con el 58.3% (1 675 visitas) en las no se dio dicha situación.

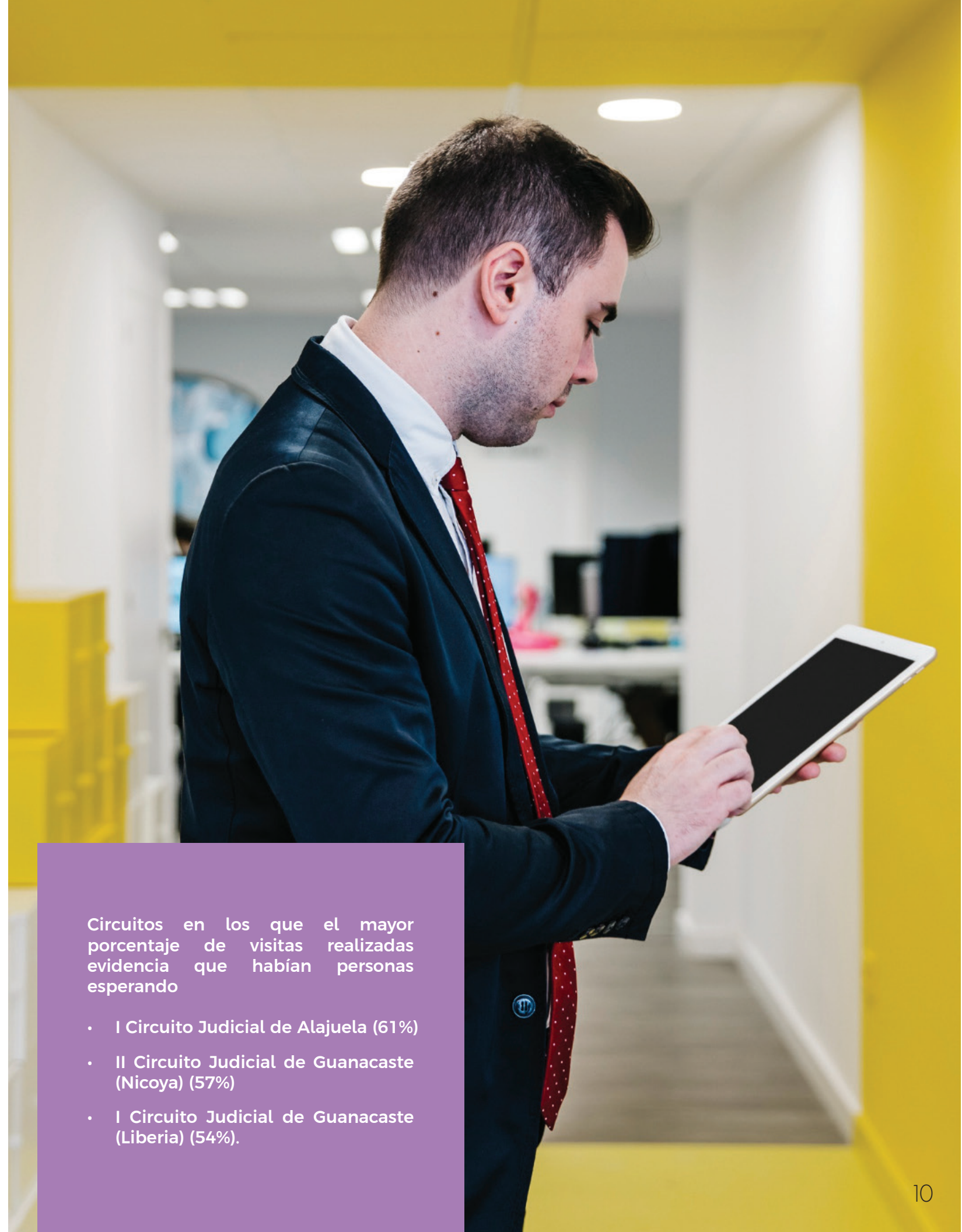
Análisis de personas usuarias en espera para ser atendidas según Circuito Judicial: A nivel de circuito judicial, los datos arrojan que los tres en los cuales el mayor porcentaje de visitas realizadas evidencia que habían personas esperando son: I Circuito Judicial de Alajuela (61%), el II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya) (57%) y el I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia) (54%). Por otra parte, los tres en los que menos porcentaje de visitas evidenció personas en espera fueron: I Circuito Judicial de Zona Sur (Pérez Zeledón) (32%), el II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz) (26%) y el II Circuito Judicial Zona Sur (Corredores) (23%).

Dentro del análisis de las personas usuarias en espera para ser atendidas, se obtuvo un promedio general de 1.2 personas usuarias a partirde todas aquellas visitas

en las que se observó dicha situación. Estos datos a nivel de circuito judicial evidencia que los promedios más altos los registraron el I Circuito Judicial de Alajuela con 2.5 personas usuarias en espera para ser atendida. A este le sigue el II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) en el que se calcula 2 personas usuarias en espera y, en tercer lugar, se halló el I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia) en el que se estima que en promedio había 1.8 personas en espera para ser atendidas cuando se visitaba las respectivas oficinas o despachos.

Circuitos en los que el mayor porcentaje de visitas realizadas evidencia que habían personas esperando

- I Circuito Judicial de Alajuela (61%)
- II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya) (57%)
- I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia) (54%).



Personas usuarias a la espera de ser atendidas

Según Circuito Judicial

Circuito Judicial	Cantidad total de visitas realizadas	Sí se observaron personas usuarias en espera	No se observaron personas usuarias en espera	Promedio de personas usuarias a la espera de ser atendidas*
I Circuito Judicial de Alajuela	263	61%	39%	2,5
II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)	116	57%	43%	0,6
I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)	150	54%	46%	1,8
II Circuito Judicial de San José (Goicoechea)	301	50%	50%	1,6
II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)	198	49%	51%	2,0
II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí)	197	45%	55%	1,8
Circuito Judicial de Cartago	253	40%	60%	1,2
Circuito Judicial de Heredia	253	40%	60%	0,9
I Circuito Judicial de San José	301	36%	64%	0,8
I Circuito Judicial Zona Atlántica (Limón)	273	32%	68%	0,7
I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón)	234	32%	68%	0,8
II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz)	175	26%	74%	0,5
II Circuito Judicial Zona Sur (Corredores)	158	23%	77%	0,6

*1.2 = Promedio general personas usuarias en espera para ser atendidas.

Personas usuarias a la espera de ser atendidas

Según Materia Judicial

Los datos muestran que las cinco materias con mayores porcentajes de personas usuarias en espera para ser atendidas en sus oficinas o despachos fueron Pensiones Alimentarias (79%), Tránsito (73%), Violencia Doméstica (55%), Mixto (55%) y Familia (41%). En contraposición, aquellas materias en las que menos se observó personas usuarias en espera fueron Civil (17%), Cobro (32%), Laboral y/o Seguridad Social (34%) y de lo Contencioso Administrativo (39%).

Materia	Cantidad de visitas efectuadas	Sí se observaron personas usuarias en espera	No se observaron personas usuarias en espera	Promedio de personas usuarias en espera de ser atendidas al momento de la visita
Pensiones Alimentarias	203	79%	21%	4.3
Tránsito	178	73%	27%	3.2
Violencia Doméstica	223	55%	45%	1.4
Mixto (más de una materia)	328	55%	45%	1.7
Familia	246	41%	59%	1.4
Contravenciones	173	41%	59%	0.9
Contencioso Administrativo	77	39%	61%	0.5
Laboral y/o Seguridad Social	203	34%	66%	0.6
Penal	653	32%	68%	0.6
Cobro	272	26%	74%	0.5
Civil	316	17%	83%	0.2

1.2 = Promedio general personas usuarias en espera para ser atendidas.

Dentro del análisis promedio las personas usuarias en espera según materia, se obtuvo que el valor más alto recae, de igual manera, en Pensiones Alimentarias con 4.3 personas usuarias en espera, a esta le sigue Tránsito con 3.2, Mixto con 1.7 y; finalmente, Violencia Doméstica y Familia, ambas materias con el mismo valor de 1.4 personas usuarias. Por el contrario, en el resto de las materias se presente un valor promedio por debajo de 1, siendo estas Contravenciones, Penal, Laboral y/o Seguridad Social, Contencioso Administrativo, Cobro y Civil.

Condición Preferencial

Análisis de personas usuarias en espera para ser atendidas

Análisis de personas usuarias con condición preferencial en espera para ser atendidas: De las 1197 visitas efectuadas en las que se hallaron personas usuarias en espera para ser atendidas, se observó que en el 13.4% (160 visitas) estas presentaban condición preferencial en la atención, mientras que en el 86.6% de los casos (1037 visitas) no se dio esta condición.

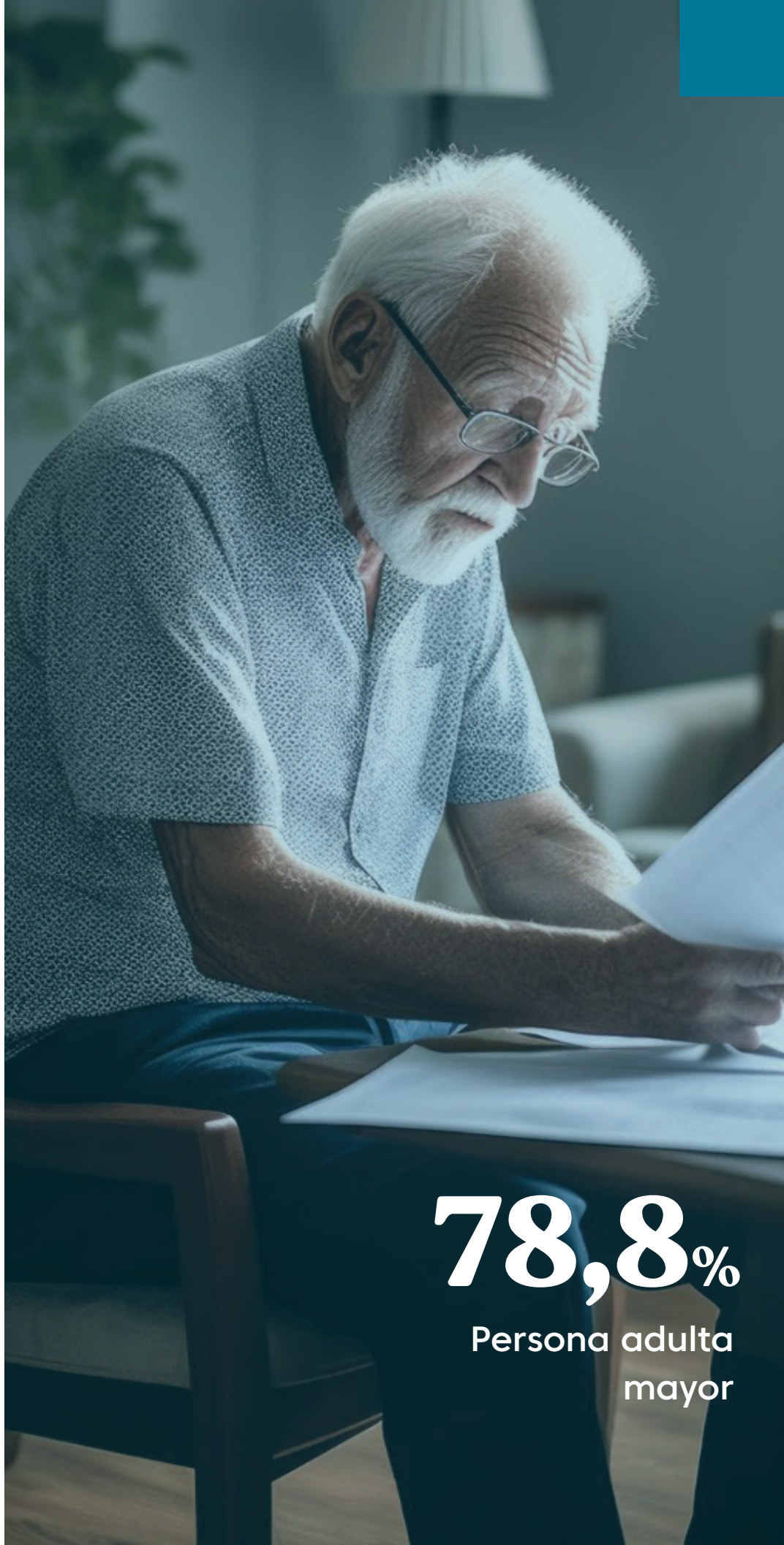
Del total de personas usuarias con condición preferencial en espera para ser atendidas (160), se denota que en las oficinas o despachos mixtos son los que más frecuentemente se observó tal situación con un 21.9% de las veces. A este le sigue la materia de Violencia Doméstica con 19.4% de los casos, Pensiones Alimentarias con 16.9% y Tránsito con 11.9%. En el resto de las materias, se registraron porcentajes relativos por debajo del 10%.

A nivel general, de estas 160 visitas en las que se hallaron personas usuarias con condición preferencial en espera para ser atendidas, se registró que en 78.8% de las veces se trataba de una persona adulta mayor, en el 14.4% de una mujer embarazada o con menor de edad

en brazos y en un 6.9% de una persona con discapacidad visible.

Los datos segregados por las materias muestran que en todas las oficinas o despachos predominó la observancia de personas usuarias adultas mayores en espera para ser atendidas, inclusive destacándose que, en materia Civil, Cobro y de lo Contencioso Administrativo solo esta condición se consignó en las visitas efectuadas. A pesar de esto, también se registró que, en materias como Pensiones Alimentarias, Mixta, Violencia Doméstica y Familia fueron en las que se observó presencia, además de personas usuarias adultas mayores, de mujeres embarazadas o con menores de edad en brazos. Finalmente, fue en materia Laboral/Seguridad Social, Contravenciones y Penal en las que se destacó la presencia de personas usuarias con una discapacidad visible.

Materia Judicial	Cantidad de personas usuarias en condición preferencial para ser atendidas	Porcentaje relativo por materia
Mixto (más de una materia)	35	21.9%
Violencia Doméstica	31	19.4%
Pensiones Alimentarias	27	16.9%
Tránsito	19	11.9%
Familia	10	6.3%
Penal	9	5.6%
Contravenciones	8	5%
Cobro	7	4.4%
Laboral y/o Seguridad Social	7	4.4%
Civil	6	3.8%
Contencioso Administrativo	1	0.6%
Total	160	100%

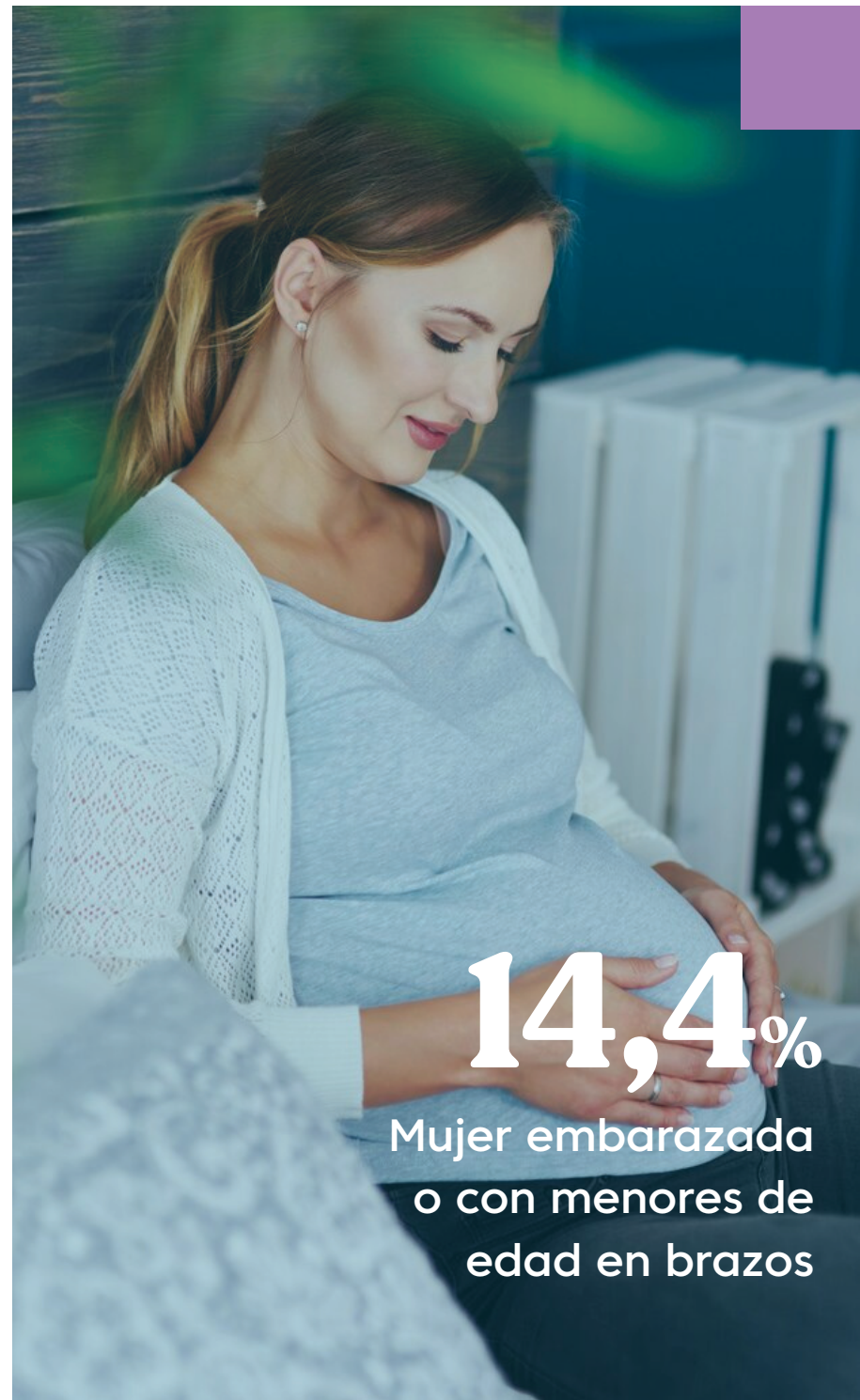


78,8%

Persona adulta
mayor

Porcentaje de observancia de personas usuarias con
Condición preferencial
en espera para ser atendidas al momento de la visita

Según Materia Judicial



14,4%

Mujer embarazada
o con menores de
edad en brazos

De las 160 visitas en las que se observó personas usuarias
en condición preferencial en espera para ser atendidas al
momento de la visita.



6,9%

Persona con
discapacidad
visible



RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

3.3 Atención brindada a las personas usuarias

Cantidad de personas servidoras judiciales en la atención según Circuito Judicial y materia: Dentro de la evaluación del servicio que se brinda a las personas usuarias, se constató con las visitas presenciales cuantas personas servidoras judiciales se encontraban atendiendo, con lo cual los datos promedio a escala general (considerando todas las visitas realizadas), fue de 1.1. Estos mismos datos a nivel de circuito arrojan que en el II Circuito Judicial de San José (Goicoechea) es el que presenta el valor más alto con 1.7 personas servidoras judiciales atendiendo, le sigue el I Circuito Judicial de San José con 1.6, el II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) con 1.2 y el Circuito Judicial de Heredia con 1.1. Por otro lado, en el resto de los circuitos judiciales se obtuvo un valor promedio igual o menor a 1.

Por materia reflejan que en Pensiones Alimentarias es en la que más personas servidoras judiciales se encontraban atendiendo con un promedio de 2, le sigue Tránsito con 1.7, Contencioso Administrativo con 1.5 y Contravencional con 1.1. En el resto de las materias se obtuvo en promedio valores iguales o menores a 1 con las visitas que se efectuaron a las respectivas oficinas o despachos.

Interrupción en la atención presencial: Del total de visitas efectuadas, se registró que en 2 780 de estas (96.8%) no se visualizó

interrupción alguna en la atención presencial, mientras que en 92 de los casos (3.2%) sí se observó situaciones que derivaron en la interrupción del servicio.

En cuanto a los motivos identificados para las visitas en los que se observó interrupción de la atención presencial, se tiene que en 20 de los casos (21.7%) se debió a “Atención de celular (llamada personal o texteadando)”, en 17 (18.5%) se trató de “Atención de teléfono institucional” y en 16 ocasiones (17.4%) fue relativo a “Conversando con compañeros/as”. Por otra parte, otras situaciones como “Atención de más de una persona usuaria a la vez” y “Ninguna persona servidora judicial en el área de manifestación” se consignaron en ambos casos en 15 veces respectivamente (compartiendo un 16.3% en cada motivo). Finalmente, dentro de la categoría “Otros”, se engloban 9 situaciones aisladas (equivalentes a un 9.8% del total) como interrupción por limpieza o reparación de la oficina, así como también por motivo de que las personas servidoras judiciales se encontraran ingiriendo alimentos o recibiendo paquetería.

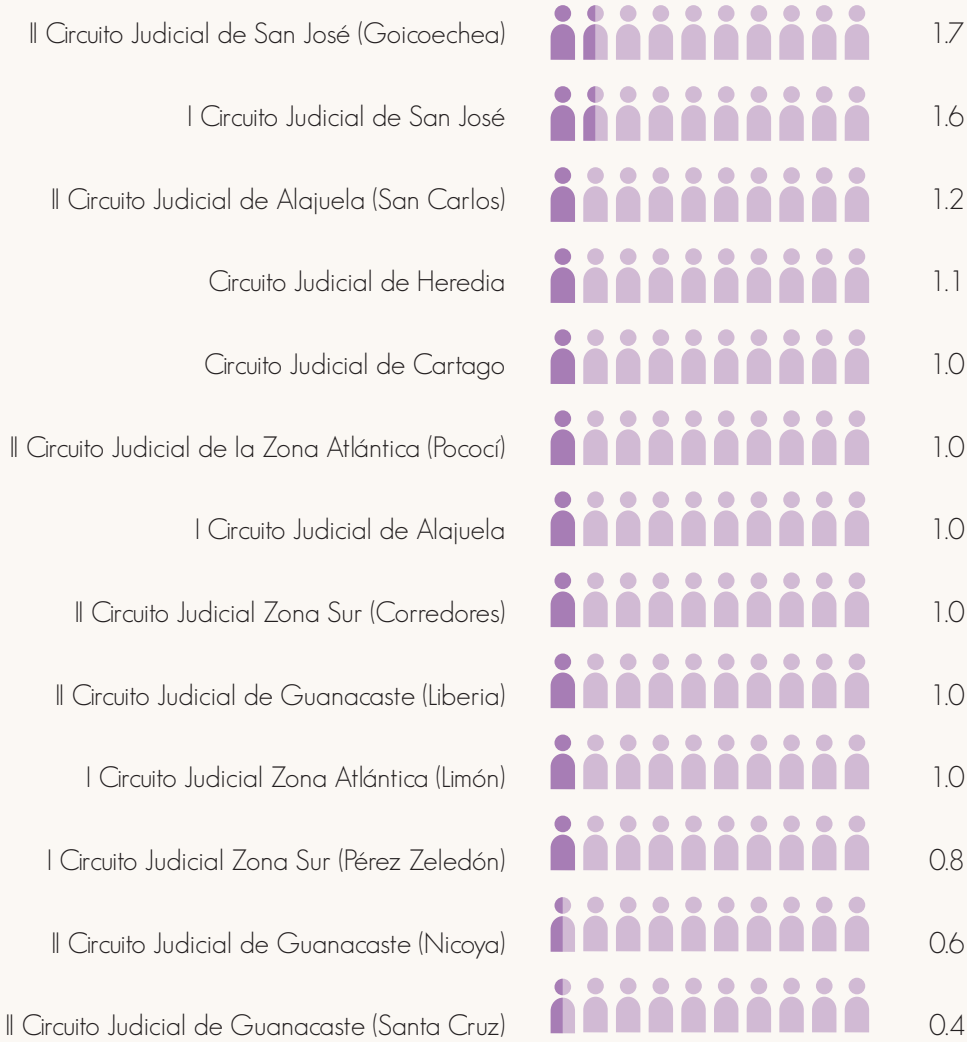
En las 20 ocasiones que se visualizó el uso de celular personal, es importante señalar que no se concentró en oficinas en particular sino que fue ocasional (en su mayoría una única vez).



Promedio de personas servidoras judiciales

Servidoras judiciales

atendiendo según Circuito Judicial



Promedio de personas servidoras judiciales

Servidoras judiciales

atendiendo según Materia Judicial



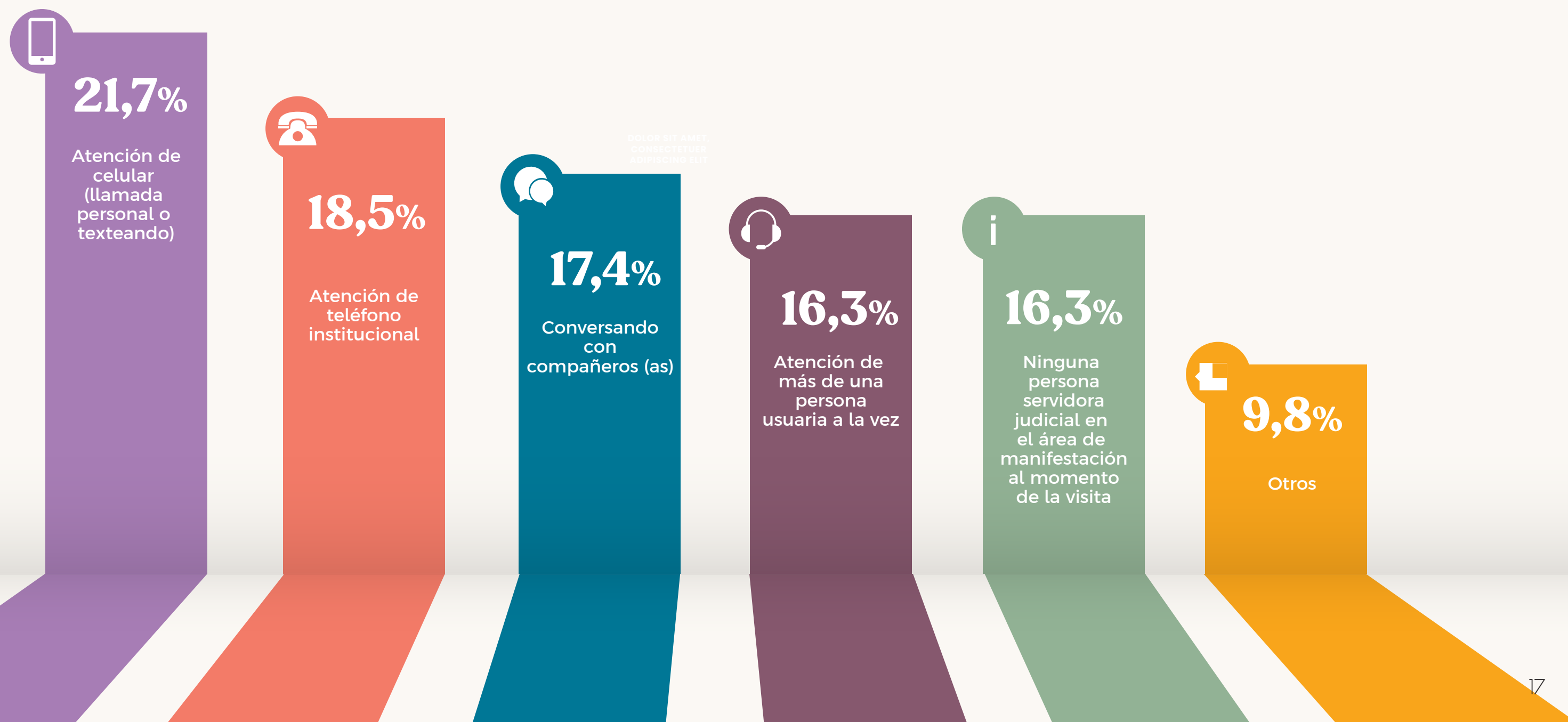
Porcentaje de

Motivos de interrupción

en la atención presencial

92 Visitas fueron en las que se observó interrupción en la atención presencial total (2872).

Los motivos de dichas interrupciones se muestra porcentualmente a continuación:





RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

3.4 Observaciones

Casos en los que no había personas servidoras judiciales en el área de atención y sí había personas en espera al momento de la visita: De las 2872 visitas que se efectuaron, solo en 40 de estas (lo cual representa 1.39% del total), se observó que al momento de acudir al despacho, no se encontraba personal servidor judicial atendiendo y, paralelamente, se visualizó personas usuarias en espera para ser atendidas.

No obstante, es preciso aclarar que estas observaciones solo representan el momento específico en que efectuaron las visitas y, por la metodología empleada, no fue posible indagar sobre los motivos de dichas situaciones, como lo podrían ser, que la persona servidora judicial se encontrara realizando una consulta, verificando información, o bien, imprimiendo documentación.

Estos datos a nivel de materia, reflejan que esto aconteció con mayor frecuencia en despachos de materias como Penal (en el 33% de los casos), Violencia

Doméstica (23%), Contravenciones (10%), Civil (8%), Pensiones Alimentarias (8%) y Laboral/Seguridad Social (8%).

Materia Judicial	Porcentaje de frecuencia según materia
Penal	33%
Violencia Doméstica	23%
Contravenciones	10%
Civil	8%
Pensiones Alimentarias	8%
Laboral y/o Seguridad Social	8%
Tránsito	5%
Cobro	5%
Familia	3%



Visitas en las que se observó

que no había personal servidor judicial

en la atención presencial de persona usuaria

Según Circuito Judicial



Circuito Judicial	Cantidad total de visitas realizadas	Cantidad total de visitas en las que observó
II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí)	197	10
Circuito Judicial de Heredia	253	6
I Circuito Judicial Zona Atlántica (Limón)	273	5
Circuito Judicial de Cartago	253	4
Circuito Judicial de Alajuela	263	4
I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón)	234	4
II Circuito Judicial de San José (Goicoechea)	301	2
I Circuito Judicial de San José	301	2
II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)	198	2
II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)	116	1

Indicadores de verificación de visitas presenciales



Capacidad de respuesta

Disposición de la organización para brindar el servicio

96,8%

Porcentaje de visitas en las que el servicio de atención presencial era prestado de forma habitual y sin interrupciones

Personas servidoras judiciales brindando atención en el área de manifestación (calificación promedio)



Tiempo de respuesta

41,7%

Porcentaje de visitas en las que habían personas usuarias esperando para ser atendidas

1,2

Cantidad promedio de personas usuarias en espera

Personas usuarias en espera para ser atendidas en las oficinas o despachos (calificación promedio)

5,57%

Porcentaje de visitas en las que había al menos una persona en condición de vulnerabilidad en espera de ser atendidas

Personas usuarias en condición de vulnerabilidad en espera para ser atendidas en los despachos visitados (porcentaje)

Lo cual corresponde a 160 visitadas de un total general de 2870 efectuadas. En total, 126 se trataban de personas adultas mayores, en 23 casos fueron mujeres embarazadas o con menor de edad en brazos y en 11 casos se relacionaba con personas usuarias alguna discapacidad física que se observa que requieren atención preferencial.



CONCLUSIONES

1. Del total de visitas efectuadas (2 872), en un 58.3% de estas no se observó personas usuarias en espera para ser atendidas, esto en contraposición al restante 41.7% de las veces en las que sí se constató tal situación. Este dato a la luz de los resultados arrojados en el informe 2022, evidencia una ligera variación ya que para dicho año se había alcanzado un 60% de los casos en los que no se visualizaba personas usuarias en espera para ser atendidas en oficinas o despachos del ámbito jurisdiccional. Además, si se hace una separación entre despachos y tribunales, en el caso de los tribunales únicamente en el 25% de los casos se observó personas esperando, mientras que en juzgados es el 45%.
2. Los circuitos judiciales en los que se registraron mayores porcentajes de personas usuarias en espera para ser atendidas corresponden aquellos ubicados dentro de provincia la Alajuela, Guanacaste y San José. Por otro lado, en los que los porcentajes fueron menores corresponden a las provincias de Puntarenas y Limón.
3. Las materias en las que se indicó mayor porcentaje de visitas con personas usuarias en espera para ser atendidas fueron Pensiones Alimentarias (61%) y en promedio 4.3 personas esperando, Tránsito (73%) y en promedio 3.2 personas esperando, Violencia Doméstica (55%) y en promedio 1.4 personas esperando, Mixto (55%) y en promedio 1.7 personas esperando y Familia (41%) con un promedio de 1.4 personas esperando.

Por otra parte, en aquellas materias en las que menos porcentaje de visitas se visualizó esta situación fue en Civil (17%), Cobro (32%), Laboral y/o Seguridad Social (34%) y Contencioso Administrativo (39%).

4. Del total de los casos en los que se halló personas usuarias en espera para ser atendidas al momento de la visita (1 197), solo en 160 (13.4%) estas correspondían a personas usuarias que presentaban alguna condición preferencial para ser atendidas. Estas personas usuarias con condición preferencial de atención se ubicaron con mayor frecuencia en oficinas o despachos Mixtos (21.9%), seguido de Violencia Doméstica (19.4%), Pensiones Alimentarias (16.9%) y Tránsito (11.9%).

5. Del total de visitas realizadas (2872) solo en 160 que representan el 5.60% se encontraron personas usuarias que presentaban alguna condición preferencial en espera para ser atendidas. De estas 160, en 126 de las ocasiones se trató de una persona adulta mayor, en 23 de casos de una mujer embarazada o con un menor de edad en brazos y, en 11 veces de una persona con discapacidad visible.

Estos datos a nivel de materia, evidenciaron que de las 160 visitas en las que se observó tal situación, se distribuyeron con mayor prevalencia en despachos de materia Mixta (35 veces), Violencia Doméstica (31), Pensiones Alimentarias (27) y Tránsito (19).

6. Del total de visitas realizadas (2 782), en el 96.8% de estas no se visualizó interrupción alguna en la atención presencial, mientras que en 92 de los casos (3.2%) sí se observó situaciones que derivaron en la interrupción del servicio.

**Del total de
visitas realizadas (2872)**

5,60%

se observó que habían personas usuarias que ameritaban **atención preferencial**.





RECOMENDACIONES

CONSEJO SUPERIOR

Remitir y comunicar este informe a las comisiones e instancias institucionales que se considere de utilidad informar acerca de afluencia de público en oficinas, para ser considerado en temas como cargas laborales y teletrabajo.

COMISIÓN DE LA JURISDICCIÓN DE FAMILIA

Incentivar el uso de canales electrónicos como Gestión en Línea y la Aplicación móvil del Poder Judicial en aquellas materias donde se presenta alta afluencia de personas usuarias como lo son las materias de Pensiones Alimentarias, Tránsito, Mixtos (entre ellos contravencionales), Violencia Doméstica y Familia, en el caso de Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica y Familia conviene indagar posibles causas para asistir presencialmente y caracterizar a la población de forma que se le pueda capacitar e incentivar de una mejor manera en el uso de canales electrónicos para trámites frecuentes.

ADMINISTRACIONES REGIONALES Y
DEPARTAMENTO DE PRENSA Y COMUNICACIONES

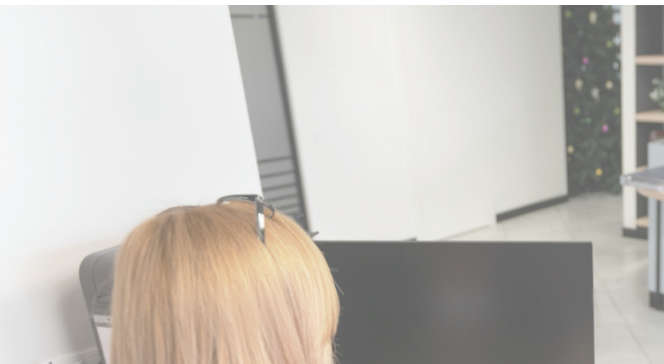
Incentivar el uso de las pantallas de información en los despachos, pues, aunque algunos cuentan con este recurso permanecen apagadas, esta información es de interés del proyecto de Juzgados Abiertos de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) para mostrar la agenda diaria de los despachos.

UNIDADES DE CAPACITACIÓN, ESCUELA JUDICIAL Y
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

Con respecto a la atención de poblaciones en condición de vulnerabilidad destaca la presencia de personas adultas mayores por lo que se recomienda a la institución mantener y promover las capacitaciones y sensibilizaciones al personal judicial con respecto a la atención de esta población. Asimismo, velar porque en los despachos de las materias de Pensiones Alimentarias, Familia y Violencia Doméstica se procure contar con espacios adecuados para la atención de mujeres embarazadas o personas con niños en brazos (disponibilidad de sillas y espacio), esto dado que en estas materias se identificó esta población.

DEPARTAMENTO DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Mantener los esfuerzos en desarrollo para sensibilizar al personal que atiende público en la importancia de evitar acciones como uso del teléfono celular, conversar, comer o hacer café en vista de las personas usuarias, pues estas situaciones se mencionan en las observaciones de las visitas realizadas.



Tipo de Documento: Informe

Tema: Verificación del servicio presencial en los despachos del Poder Judicial.

Dirección:
Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos:
Contraloría y Subcontralorías de Servicio del Poder Judicial.

Análisis de Datos:
Jonnathan Torres Oviedo
Rosibel Cerdas Ramírez

Diseño Gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar

