



Año Judicial 2021  
**INFORME DE LABORES**

**2020**

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA  
Transparencia Judicial:  
fortaleza de nuestra Democracia

**Plataforma Integrada de Servicios de  
Atención a la Víctima (PISAV)**



**República de Costa Rica**

Poder Judicial

Plantilla para el Informe de labores año 2019

**Datos de Contacto**

Nombre de la instancia judicial:	Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)
<b>Ámbito judicial:</b>	Jurisdiccional/Administrativo/Auxiliar de Justicia
Nombre la persona encargada:	MS.c. Sara Arce Moya, Coordinadora Técnica Licda. Karla Pamela Cascante Aguilar, Administradora
Correo electrónico:	<a href="mailto:sarcemo@poder-judicial.go.cr">sarcemo@poder-judicial.go.cr</a> <a href="mailto:kcascante@poder-judicial.go.cr">kcascante@poder-judicial.go.cr</a>
Teléfono:	2253-2944/2253-2253-2935

## TABLA DE CONTENIDO

I. Resumen ejecutivo .....	3
II. Proyectos ejecutados.....	5
III. Información estadística.....	7
<b>3.1. Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.1. Movimiento de trabajo en materia de Pensiones Alimentarias.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.2. Movimiento de trabajo en materia de Violencia Doméstica.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. Fiscalía, modalidad PISAV.....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, modalidad PISAV.....</b>	<b>9</b>
<b>3.4. Oficina de Trabajo Social y Psicología, modalidad PISAV.....</b>	<b>10</b>
<b>3.5. Defensa Pública, modalidad PISAV.....</b>	<b>11</b>
<b>3.5.1. Movimiento de trabajo en materia de Pensiones Alimentarias.....</b>	<b>11</b>
<b>3.5.2. Movimiento de trabajo en materia de Familia.....</b>	<b>11</b>
<b>3.6. Unidad Médico Legal, modalidad PISAV.....</b>	<b>12</b>
<b>3.7. Cantidad de personas usuarias atendidas en la PISAV.....</b>	<b>12</b>
<b>3.8. Defensa Social.....</b>	<b>13</b>
IV. Actividades realizadas.....	14
<b>4.1. Generales.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima de Pavas.....</b>	<b>17</b>
<b>4.3. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, de La Unión .....</b>	<b>17</b>
<b>4.4. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima de San Joaquín de Flores.....</b>	<b>18</b>
<b>4.5. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima de Siquirres.....</b>	<b>19</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

La PISAV, nace como plan piloto en función del marco de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana, realizada en el mes de marzo de 2011, cuando el Poder Judicial, consideró importante impulsar el desarrollo de un proyecto dirigido a fortalecer la confianza de la ciudadanía en el sistema judicial a través de acciones que garanticen el respeto a los derechos de las personas víctimas. El 23 de abril de 2014, por haberse obtenido resultados muy exitosos con la implantación del proyecto en la localidad de Pavas, de acuerdo a lo reflejado en informes realizados por la Contraloría de Servicios y la Dirección de Planificación, por ser este de interés institucional, el Consejo Superior aprobó la conversión a modelo ordinario de despacho judicial, de manera tal que se ha implementado en otras localidades del país; el 2 de marzo de 2015, se da la apertura de una nueva PISAV en La Unión, el 5 de diciembre de 2016 en San Joaquín de Flores y el 19 de noviembre 2018 en Siquirres, cantones de las provincias de Cartago, Heredia y Limón, en su orden.

Esta modalidad de trabajo se caracteriza por brindar un servicio integral a la persona usuaria, entendiendo que las necesidades públicas son las que nacen de la vida colectiva y que los servicios públicos son administrados por el Estado a través de las instituciones públicas, resultando en este caso un servicio público exclusivo lo que difiere de la forma de trabajo tradicional de otros despachos judiciales del país los cuales son separados.

Lo anterior se logra concentrando en un mismo lugar varias oficinas judiciales, con el fin de brindar un servicio interdisciplinario e interinstitucional a víctimas de violencia doméstica, intrafamiliar y sexual, así como a personas usuarias de la materia de pensiones alimentarias y familia, en procura de minimizar la revictimización. Las oficinas que se incorporan dentro de este modelo son las siguientes: Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, Fiscalía, Defensa Pública, Oficina de Trabajo Social y Psicología, Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito y Unidad de Médico Legal. De ahí que la persona usuaria, sin tener que invertir mucho tiempo y más recursos propios, tiene acceso a diligenciar en un mismo lugar, diversas necesidades, que se deriven del trámite que se presente a realizar.

También dentro de las Plataformas de Pavas, La Unión y Siquirres, las personas víctimas que tengan alguna condición de vulnerabilidad, tienen la oportunidad, de ser asesoradas y representadas por un Profesional en Derecho de la Defensa Social del Colegio de Abogadas de Costa Rica, como consecuencia de lo establecido en el convenio que se mantiene por parte de ese Colegio y el Poder Judicial.

En virtud de los resultados positivos que se continúan obteniendo como modelo PISAV, en las diversas localidades del país que se presta este servicio, dada la importancia que ocupa esta modalidad de trabajo, como sistema integrado que

instauró el Poder Judicial, orientado a fortalecer el respeto de los derechos de la ciudadanía y el acceso a la justicia a poblaciones en condición de vulnerabilidad, por parte de la Auditoría Judicial, se considera que el reto al que se enfrenta el Modelo en la actualidad, es establecer los mecanismos o políticas idóneas para lograr que los beneficios derivados de su efectiva aplicación logren generarse en todos los sectores que atienden a personas usuarias bajo dicha condición, para lograr asegurar la calidad del servicio público que se ofrece. Lo anterior, según estudio realizado, aprobado por el Consejo Superior, en sesión n° 83-19, del 24 de septiembre, del presente año, artículo XI.

La Coordinación Técnica está a cargo de la Jefatura Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito del Ministerio Público por su vinculación al tema de Víctimas, con el apoyo y respaldo también de la Comisión de Género, según lo aprobado por esa comisión, en sesión n° 02-2020, del 13 de febrero de 2020 y el grupo de seguimiento al modelo el cual está conformado por la representación de las instancias que integran el modelo de trabajo.-

## INFORME DE LABORES 2020

### **II: Proyectos ejecutados:**

	NOMBRE	OBJETIVO	LOGROS
<b>2.1.</b>	Creación del "Equipo de Seguimiento del Modelo PISAV"	Monitorear la labor de las Plataformas Integradas de Servicios de Atención a la Víctima, a fin de fortalecer el modelo PISAV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo está conformado por Jefaturas y Coordinaciones de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, Oficina de Trabajo Social y Psicología, Fiscalía Adjunta de Género, Unidad de Pensiones Alimentarias de la Defensa Pública, Administradora del Modelo PISAV, Secretaría Técnica de Género y personas juzgadoras coordinadoras de los Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, modalidad PISAV.</li> <li>• Se realizaron tres reuniones, mismas que se efectuaron el 5 de febrero, 21 de mayo y 16 de julio 2020, en las que se trataron temas relacionados con asuntos operativos y administrativos del modelo, en procura de la buena marcha de las PISAV. También se han definido estrategias, para cumplir con directrices emitidas Corte Plena y Consejo Superior, en cumplimiento de medidas sanitarias dadas por el Ministerio de Salud, en razón de la pandemia por COVID-19.</li> </ul>
<b>2.2.</b>	Atención de recomendaciones emitidas por la Dirección de Planificación.	Atender recomendaciones aprobadas por el Consejo Superior del Poder Judicial, en la sesión extraordinaria de presupuesto n° 45-2020, celebrada el 08 de mayo del 2020, artículo XVII.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la actualidad las Oficinas de Atención y Protección a la Víctima del Delito, Oficinas de Trabajo Social y Psicología y Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, disponen de indicadores de gestión.</li> <li>• Según lo informado por la Licda. Sandra Mora Venegas, Supervisora de la Unidad de Pensiones Alimentarias de la Defensa Pública, están trabajando en la construcción de indicadores, para las oficinas de la defensa pública modalidad PISAV, con el objetivo de definir</li> </ul>

	NOMBRE	OBJETIVO	LOGROS
			<p>parámetros de medición para monitorear la labor de cada despacho, en beneficio del buen servicio público que se presta. Disponen de propuesta que será presentada a la Jefatura por lo que una vez tengan el visto bueno implementarán plan piloto, en Pavas, labor que se estima atender en el 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa del personal administrativo del modelo PISAV, en los equipos de mejoras de los Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, modalidad PISAV, de tal manera que cuando se presentan incumplimientos en cuotas de trabajo, se revisan las causas y se confeccionan planes remediales en procura de mejores resultados en el periodo siguiente en conjunto con las personas integrantes de dichos equipos.</li> </ul>

### III. Información estadística:

A continuación, se muestran las principales variables estadísticas del movimiento de trabajo, efectuado en las oficinas que integran las Plataformas Integradas de Servicios de Atención a la Víctima, de Pavas, La Unión, San Joaquín de Flores y Siquirres, en el periodo que comprende del 1 de noviembre de 2018 al 31 de octubre de 2019 y del 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre del presente año, haciendo comparación entre periodos en las diferentes variables.

#### 3.1. Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica:

##### 3.1.1. Movimiento de trabajo en materia de Pensiones Alimentarias:

Tabla N° 1 Movimiento de trabajo efectuado en Pensiones Alimentarias						
Oficina	Entrados		Terminados		Circulante	
	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20
Pavas	753	957	494	386	3650	4188
La Unión	948	700	661	509	2246	2433
San Joaquín de Flores	633	593	383	379	3712	3928
Siquirres	851	1162	366	584	2967	3002

**Fuente:** SIGMA y registros estadísticos de la Administración del Modelo PISAV.

De la tabla anterior, se desprende que en La Unión y San Joaquín de Flores, disminuyó la cantidad de asuntos entrados, pasando de 948 a 700 y de 633 a 593, respectivamente, lo contrario sucedió en Pavas y Siquirres dónde aumentó de 753 a 957 y de 851 a 1162 asuntos.

En cuanto a de terminados; Pavas, La Unión y San Joaquín de Flores muestran disminución, siendo Siquirres el que refleja aumento, pasando de 366 a 584 asuntos.

Pavas, continúa siendo el de mayor circulante; sin embargo es importante indicar que al 31 de octubre, aún no se había realizado el inventario ninguno de los despachos.

### 3.1.2. Movimiento de trabajo en materia de Violencia Doméstica:

Tabla N° 2 Movimiento de trabajo efectuado en Violencia Doméstica						
Oficina	Entrados		Terminados		Circulante	
	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20
Pavas	988	1085	1244	1123	829	789
La Unión	740	862	875	963	751	647
San Joaquín de Flores	692	554	833	665	503	392
Siquirres	1000	760	954	898	730	590

**Fuente:** SIGMA y registros estadísticos de la Administración del Modelo PISAV.

En violencia doméstica, al cierre del mes de octubre se presentó decrecimiento en el ingreso de asuntos en San Joaquín y Siquirres, pasando de 692 a 554 y de 1000 a 760 asuntos, respectivamente, lo contrario sucedió en Pavas y La Unión, donde aumentó de 988 a 1085 y de 740 a 862, en su orden.

En todos los casos la tendencia de los asuntos terminados fue a bajar, siendo solo La Unión el que registra un incremento pasando de 875 a 963 asuntos finalizados.

El circulante en todos los casos disminuyó, siendo Pavas el que reporta mayor cantidad.

Tabla N° 3 Cantidad de Intervenciones De 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020				
PISAV	Penalización		Intrafamiliar	
	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20
Pavas	339	282	556	551
La Unión	251	140	477	669
San Joaquín de Flores	88	42	576	428
Siquirres	134	59	501	471
<b>Totales</b>	<b>812</b>	<b>523</b>	<b>2110</b>	<b>2119</b>

**Fuente:** Registros Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, modalidad PISAV.

De la tabla anterior, se observa que disminuyó la cantidad de intervenciones (entrevista única), a excepción de La Unión, donde pasó de 728 a 809, siendo la mayoría de violencia a intrafamiliar. Además, la cantidad total de intervenciones realizadas en todos los despachos descendió, siendo que pasó de 2.922 a 2.642.

Cabe indicar que según información extraída de los indicadores de gestión, al cierre del mes de octubre, cuando ingresa una demanda nueva, se resuelve en un plazo de veinte cuatro horas.

### 3.2. Fiscalía, modalidad PISAV:

Tabla N° 4 Movimiento de trabajo efectuado por la Fiscalía, modalidad PISAV								
Oficina	Entrados		Terminados		Circulante		Visitas Domiciliarias	
	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20
Pavas	1561	1270	1357	1288	533	517	15	1
La Unión	805	651	712	682	260	229	2	1
San Joaquín de Flores	417	314	417	337	141	117	6	1
Siquirres	681	387	376	386	297	315	4	1

\*Entrados incluye reentrados y TP.

**Fuente:** Informes estadísticos aportados por las Fiscalías, modalidad PISAV.

De lo anterior, se concluye que en las cuatro Fiscalías, modalidad PISAV, tanto la cantidad de asuntos entrados como terminados decreció, el circulante también presentó disminución en la mayoría de oficinas, con la excepción de Siquirres, en donde el comportamiento fue a la alza, ya que pasó de 297 a 315 expedientes.

En Pavas, las visitas domiciliarias pasaron de 15 a 1, como consecuencia de que desde el mes de marzo, en esa zona se han limitado la realización de este tipo de diligencias, en razón de medidas sanitarias generadas por COVID-19, ya que este distrito desde el mes de marzo aproximadamente está en alerta naranja.

### 3.3. Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, modalidad PISAV:

#### 3.3.1. Programa de Atención:

Tabla N° 5 Movimiento de trabajo efectuado en el programa de Atención				
Oficina	Entrados		Terminados	
	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20
Pavas	330	240	366	293
La Unión	457	275	601	288
San Joaquín de Flores	353	247	430	338
Siquirres	262	332	238	314

**Nota:** Entrados se incluyen reentrados.

**Fuente:** Informes estadísticos aportados por las Oficina de Atención y Protección a la Víctima, modalidad PISAV

La cantidad de asuntos entrados en el programa de atención, con respecto al periodo anterior, en Pavas, La Unión y San Joaquín de Flores, decreció puesto que pasó de 330 a 240, de 457 a 275, de 353 a 247, respectivamente, lo contrario sucedió Siquirres, donde incrementó de 262 a 332 asuntos.

En lo que se refiere a asuntos terminados se mostró un comportamiento similar, en el sentido de que disminuyó de 366 a 293, de 601 a 288 y de 430 a 338 siendo de igual manera Siquirres donde se presentó aumento de 238 a 314 los casos salidos.

### 3.3.2. Programa de Protección:

Oficina	Tabla N° 6 Movimiento de trabajo efectuado en el programa de Protección			
	Entrados		Terminados	
	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20
Pavas	20	45	17	38
La Unión	127	87	125	84
San Joaquín de Flores	12	39	9	39
Siquirres	63	121	62	107

**Nota:** Entrados se incluyen reentrados.

**Fuente:** Informes estadísticos aportados por las Oficina de Atención y Protección a la Víctima, modalidad PISAV

Al comparar datos en relación con el periodo anterior, los entrados en protección, en Pavas, San Joaquín y Siquirres, incrementaron, pasando de 17 a 38, de 9 a 39 y de 62 a 107 asuntos, respectivamente, caso contrario sucedió en La Unión donde disminuyó de 125 a 84 casos.

En Pavas, San Joaquín y Siquirres se terminaron más asuntos, con respecto al cierre del año anterior, en la Unión más bien disminuyó de 125 a 84 los asuntos cerrados.

### 3.4. Oficina de Trabajo Social y Psicología, modalidad PISAV:

Oficina	Tabla N° 7 Movimiento de trabajo efectuado en Pensiones Alimentarias			
	Entrados		Terminados	
	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20	Nov-18/Oct-19	Nov-19/Oct-20
Pavas	469	394	321	327
La Unión	568	302	238	286
San Joaquín de Flores	390	471	305	387
Siquirres	*	496	*	617

\*En este periodo aún no se trabajaba bajo la modalidad PISAV.

**Fuente:** Informes estadísticos aportados por la Oficina de Trabajo Social y Psicología, modalidad PISAV.

En Pavas y La Unión, en el ingreso se presentó decrecimiento, pasando 469 a 394 y de 568 a 302, respectivamente, caso contrario sucedió en San Joaquín dónde aumentó de 390 a 471. En relación con asuntos terminados se terminaron más asuntos que en el período anterior en todas las oficinas.

Es importante indicar que Siquirres, a pesar de haber información para hacer comparación con el periodo anterior, por no trabajarse en la modalidad PISAV, en ese momento, se puede concluir que es el que presenta mayor movimiento en ambas variables.

### **3.5. Defensa Pública, modalidad PISAV:**

#### **3.5.1. Movimiento de trabajo en materia de Pensiones Alimentarias:**

<b>Tabla N° 8</b>				
<b>Movimiento de trabajo efectuado en Pensiones Alimentarias</b>				
<b>Oficina</b>	<b>Entrados</b>		<b>Terminados</b>	
	<b>Nov-18/Oct-19</b>	<b>Nov-19/Oct-20</b>	<b>Nov-18/Oct-19</b>	<b>Nov-19/Oct-20</b>
Pavas	660	448	622	499
La Unión	778	433	674	514
San Joaquín de Flores	627	490	661	598
Siquirres	742	603	551	820

**Fuente:** Informes estadísticos aportados por las Defensas Públicas, modalidad PISAV.

De la información anterior, se extrae que la cantidad de asuntos terminados disminuyó en todas las Defensas, pasando Pavas de 660 a 448, La Unión de 778 a 433, San Joaquín de 627 a 490 y Siquirres de 742 a 603. La cantidad de asunto terminados también tendieron a bajar en la mayoría de las oficinas siendo que Pavas pasó de 622 a 499, La Unión de 674 a 524 y San Joaquín de 661 a 598, registrando aumento únicamente Siquirres, quien pasó de 551 a 820 asuntos concluidos.

#### **3.5.1. Movimiento de trabajo en materia de Familia:**

<b>Tabla N° 9</b>				
<b>Movimiento de trabajo efectuado en Familia</b>				
<b>Oficina</b>	<b>Entrados</b>		<b>Terminados</b>	
	<b>Nov-18/Oct-19</b>	<b>Nov-19/Oct-20</b>	<b>Nov-18/Oct-19</b>	<b>Nov-19/Oct-20</b>
Pavas	38	25	40	33
La Unión	46	24	47	35

San Joaquín de Flores	83	105	47	64
Siquirres	56	85	10	50

**Fuente:** Informes estadísticos aportados por las Defensas Públicas, modalidad PISAV.

En Pavas y La Unión, en pensiones alimentarias, en comparación con el periodo anterior, disminuyó la cantidad de asuntos entrados, pasando de 38 a 25 y de 46 a 24, respectivamente; sin embargo, en San Joaquín y Siquirres, aumentó de 83 a 105 y de 56 a 85, en su orden. En terminados se presentó el mismo comportamiento, como consecuencia de que Pavas y La Unión pasaron de 40 a 33 y de 47 a 35, San Joaquín y Siquirres, de 47 a 64 y 10 a 50 asuntos cerrados.

### **3.6. Unidad Médico Legal, modalidad PISAV:**

<b>Tabla N° 10</b>				
<b>Movimiento de trabajo efectuado en la Unidad Médico Legal</b>				
<b>Oficina</b>	<b>Entrados</b>		<b>Resueltos</b>	
	<b>Nov-18/Oct-19</b>	<b>Nov-19/Oct-20</b>	<b>Nov-18/Oct-19</b>	<b>Nov-19/Oct-20</b>
Pavas	1563	1430	1463	1566
La Unión	1206	1151	1101	1087

**Fuente:** Informes estadísticos aportados por la Unidad Médico Legal, modalidad PISAV

La cantidad de solicitudes ingresadas, con respecto al periodo anterior, presentó disminución, en razón de que Pavas pasó de 1563 a 1430 y La Unión de 1206 a 1151. En relación con asuntos terminados, en ese mismo orden pasó de 1463 a 1566 y de 1101 a 1087, lo resuelto.

### **3.7. Cantidad de personas atendidas:**

La siguiente información se obtiene de los registros que se mantienen en el área de manifestación de cada una de las plataformas, donde se ingresan los nombres de todas las personas se presentan a atender diligencias independiente de la oficina que le corresponda atender necesidad.

<b>Tabla N° 11</b>		
<b>Personas usuarias atendidas en la Plataforma</b>		
<b>PISAV</b>	<b>Nov-18/Oct-2019</b>	<b>Nov-19/Oct-2020</b>
Pavas	21,361	16,548
La Unión	18,466	19,471

San Joaquín de Flores	16,527	13,047
Siquirres	17,835	16,961

**Fuente:** Registro de personas usuarias Áreas de Manifestación.

Con respecto al periodo anterior, la afluencia de personas usuarias disminuyó, siendo que Pavas pasó de 21,361 a 16, 548, San Joaquín de 16,527 a 13,047 y Siquirres de 17,835 a 16,961, lo que se estima es consecuencia de las medidas sanitarias que emitió el Ministerio de Salud por COVID-19. Lo contrario ocurrió en La Unión, donde pasó de 18, 466 a 19, 471 visitas.

### 3.8. Defensa Social:

En este periodo se brindó asesoría y representación legal en procesos de violencia doméstica, divorcio por causal de sevicia, régimen de interrelación familiar, guarda crianza y educación, autonomía de la voluntad, pensión alimentaria y filiación en Pavas, La Unión y Siquirres. En San Joaquín de Flores aún no se cuenta con este servicio. En la siguiente tabla se muestra la cantidad de consultas atendidas y acompañamientos en audiencias de violencia doméstica.

<b>Tabla N° 12</b>				
<b>Movimiento de trabajo efectuado por las Defensorías Sociales</b>				
<b>Oficina</b>	<b>Consultas</b>		<b>Audiencias</b>	
	<b>Nov-18/Oct-2019</b>	<b>Nov-19/Oct-2020</b>	<b>Nov-18/Oct-2019</b>	<b>Nov-19/Oct-2020</b>
Pavas	408	297	10	5
La Unión	318	177	40	8
Siquirres	586	601	62	50
<b>Total</b>	<b>1312</b>	<b>1075</b>	<b>112</b>	<b>63</b>

**Fuente:** registros de las Defensorías Sociales.

De la tabla anterior, se observa que disminuyó significativamente, la cantidad de consultas evacuadas y audiencias atendidas, en todas las oficinas, situación que se le atribuye a las constantes interrupciones que se han presentado en el servicio que brindan las Defensorías Sociales, como consecuencia de medidas sanitarias emitidas por el COVID-19. En el caso de Pavas y La Unión, también se suma lo informado por la coordinación de las Defensorías Sociales, en relación con que el Colegio de Abogadas y Abogados de Costa Rica, ha tenido disminución en los ingresos presupuestarios lo que está generando dificultades para mantener el

personal destacado en esas localidades, situación se prevé se normalice en el 2021.

**IV: Actividades realizadas:**

**4.1. Generales (incluyen más de una plataforma):**

	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>4.1.1.</b>	Facilitación de Taller “Modelo de atención integral en la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)”.	Capacitar a las personas servidoras judiciales que se destacan en las plataformas, analizando la función que ejerce en beneficio de la atención que se le brindará a la persona usuaria.	En coordinación con la Escuela Judicial se brindaron dos talleres; el primero se realizó en noviembre 2019, de manera presencial y el segundo en el mes de octubre 2020, bajo la modalidad virtual en tiempo real, a través de Teams, donde participaron 10 y 14 personas servidoras judiciales, destacadas en las PISAV. Con la particularidad de que en el primero participaron jueces de familia supernumerarios. La facilitación de cada uno de los temas estuvo a cargo de personal integrante del equipo de personas formadoras del modelo.
<b>4.1.2.</b>	Realización de reuniones mensuales.	Promover la participación activa de las personas funcionarias de la plataforma, en procura de mejorar la articulación entre el personal integrante de cada equipo de trabajo y promover la aplicación de Protocolo de Atención de Personas Usuaria.	En Pavas, La Unión, Siquirres se realizaron 7 y en San Joaquín de Flores 8. Se dio seguimiento activo a temas operativos y administrativos de cada PISAV en los que se identificó la necesidad definir estrategias para fortalecer la articulación entre oficinas. También se analizaron estadísticas de cada oficina. Cabe indicar que la mayoría de las reuniones se llevaron a cabo de manera virtual, a través de Teams.
<b>4.1.3.</b>	Realización de audiencias de seguimiento masivas.	Verificar con la persona víctima que el demandado cumpla con las medidas de protección otorgadas por el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia	En Pavas se llevaron a cabo; el 13 de diciembre y 10 de junio, con la participación total de 36 personas. En La Unión; 21 de febrero, donde asistieron 8 personas, en San Joaquín de Flores; el 22 de

	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESULTADOS										
		Doméstica.	<p>noviembre y 21 de febrero, con la participación total de 6 personas y en Siquirres, el 27 de octubre y contó con la participación 2 personas. Dado las medidas sanitarias generadas por COVID-19, se realizaron menos actividades, en consecuencia de que estas actividades implican aglomeración de varias personas en un mismo espacio; sin embargo, se intentó al hacer convocatorias con menos cantidad de personas, de ahí lo resultados que se tuvieron en las actividades que se programaron posteriores al mes de marzo. Cabe mencionar que los diferentes Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, se apoyaron más en la referencias a la Oficina de Trabajo Social y Psicología, con el fin de que esa oficina aplicará el seguimiento en forma individual.</p>										
4.1.4.	Reuniones extraordinarias con Magistrada Roxana Chacón Artavia, Presidenta de la Comisión de Género.	Conocer la modalidad PISAV y transmitir el compromiso de la Comisión de Género en apoyar a las Plataformas Integradas de Servicios de Atención a la Víctima del Delito.	<p>Acercamiento con el personal adscrito a las plataformas, según el siguiente detalle:</p> <table border="1" data-bbox="1031 1281 1522 1503"> <thead> <tr> <th data-bbox="1031 1281 1275 1317">Fecha</th> <th data-bbox="1275 1281 1522 1317">PISAV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1031 1317 1275 1391">18/06/2020</td> <td data-bbox="1275 1317 1522 1391">San Joaquín de Flores</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1031 1391 1275 1426">26/06/2020</td> <td data-bbox="1275 1391 1522 1426">La Unión</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1031 1426 1275 1462">30/06/2020</td> <td data-bbox="1275 1426 1522 1462">Pavas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1031 1462 1275 1503">21/07/20</td> <td data-bbox="1275 1462 1522 1503">Siquirres</td> </tr> </tbody> </table> <p>En dichas reuniones participó al menos un representante por oficina destacada en cada PISAV, donde se transmitieron necesidades del modelo en general y de capacitación al personal. También se hace mención a la necesidad de divulgar los servicios que se ofrecen y fortalecer el abordaje integral que se</p>	Fecha	PISAV	18/06/2020	San Joaquín de Flores	26/06/2020	La Unión	30/06/2020	Pavas	21/07/20	Siquirres
Fecha	PISAV												
18/06/2020	San Joaquín de Flores												
26/06/2020	La Unión												
30/06/2020	Pavas												
21/07/20	Siquirres												

	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESULTADOS
			brinda a la persona víctima de violencia doméstica, intrafamiliar y sexual y la obligatoriedad de cumplir con el Protocolo de Atención de Personas Usuarias.
4.1.5.	Inclusión del personal en actividades promovidas por la Secretaría Técnica de Género, relacionadas con la atención de delitos sexuales.	Brindar herramientas para fortalecer el abordaje de la persona víctima de delitos sexuales.	Involucramiento del personal destacado en las plataformas, en las actividades denominadas “Delitos Sexuales facilitados por drogas y alcohol”, “Investigación de Delitos Sexuales” y “Valoración Médico Legal en personas Víctimas de Agresión Sexual”, realizadas el 28 de agosto, 1 y 10 de octubre, en su orden con la participación total de 39 personas servidoras de las diferentes oficinas que integran las PISAV.
4.1.6.	Monitoreo de resultados de indicadores de gestión.	Analizar resultados obtenidos en forma mensual para definir estrategias en caso de detectar desviaciones en el cumplimiento de parámetros establecidos.	Realización de reuniones en forma mensual de los “Equipos de Mejora”, de los Juzgados de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica modalidad PISAV, para el análisis de resultados e implementación de planes remediales, logrando al cierre del mes de octubre tener resultados positivos en la mayoría de los indicadores establecidos, información que se ampliará más adelante donde se analizan datos estadísticos.
4.1.7.	Realización de Taller “Modelo de atención integral en la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)”.	Capacitar a las personas servidoras judiciales que se destacan en las Plataformas Integradas de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV), en relación a las funciones y particularidades del modelo, analizando la función que ejerce en beneficio de la atención que se le brindará a la persona usuaria.	Se realizó en forma virtual a través de la plataforma Teams, en tiempo real, participaron 14 personas funcionaras de las PISAV del país, por lo que se dispone de más personal capacitado en el modelo.

#### 4.2. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, sede Pavas:

	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESULTADOS
4.2.1.	Divulgación de servicios de la PISAV en programa "Reinas Silenciadas".	Dar a conocer los servicios que ofrecen la PISAV y el Poder Judicial en el abordaje de delitos sexuales.	La actividad se realizó a través de la plataforma Microsoft Teams, el 14 de octubre, donde se brindó información general de los servicios que se prestan en la PISAV y se evacuaron consultas relacionadas con la atención de delitos sexuales. A la actividad se unieron más de 100 personas.
4.2.2.	Estudio de percepción y satisfacción de los servicios que se brindan.	Determinar el impacto en la calidad del servicio que se brinda a la persona usuaria en relación con los hallazgos detallados por Auditoría en estudio número 1064-54-SAO-2019, así como una valoración general de la calidad de los diferentes servicios que brinda la plataforma.	Por parte de la persona usuaria se tiene satisfacción en el servicio que recibe, puesto que obtuvo calificación promedio de satisfacción de 9.47 en una escala de 10. Además con la aplicación de la herramienta Happy or Not se orientan en la misma línea, pues la experiencia positiva asciende al 94.24% y en general el índice de felicidad alcanzó un 89 en una escala de 100. <b>(ver anexo 1)</b>

#### 4.3. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, sede La Unión:

	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESULTADOS
4.3.1.	Acercamiento con personal del Área de Salud de La Unión.	Dar a conocer los servicios que se prestan en la PISAV y ampliar sobre el alcance de la intervención de la OAPVD, modalidad PISAV.	Realización de reunión a través de Microsoft Teams, se realizó el 9 de junio, participó personal del Área de Trabajo Social y Psicología de la CCSS, de la OAPVD y Administración del Modelo PISAV, donde se conversaron asuntos relacionados con los tipos de referencias que se hacen dentro del programa de atención y los servicios que se prestan en la PISAV.

**4.4. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, sede San Joaquín de Flores:**

	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>4.4.1.</b>	Entrega de material informativo.	Dar a conocer los servicios que se ofrecen en la PISAV a personas usuarias.	Suministro de material informativo físico, en el Área de Salud de Belén y Flores y en la Municipalidad de Santa Bárbara, con el fin de que se entregué a personas que atiendan.
<b>4.4.2.</b>	Participación en Ciclo de charlas organizadas por la Red de Violencia Intrafamiliar de Flores y la Municipalidad.		Realización de charla virtual, en la que participaron 40 mujeres en condiciones de vulnerabilidad, donde se hizo referencia a los servicios que presta la PISAV y se brindaron herramientas entorno al tema "Vivir sin violencia es mi derecho".
<b>4.4.3.</b>	Donación de víveres a personas afectadas por la pandemia COVID-19.	Apoyar a personas afectadas por la pandemia COVID-19, con el suministro de víveres.	Donación de víveres a seis familias afectadas que manifestaron a personal de la Plataforma no haber recibido ayuda económica o especies de de ninguna otra institución.

**4.4. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, sede Siquirres:**

	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADOS</b>
--	--------------------	-----------------	-------------------

	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESULTADOS
4.4.1.	Promoción de servicios de la PISAV.	Divulgar los servicios que ofrece la Plataforma en el cantón de Siquirres y fortalecer la articulación interinstitucional.	<p>Participación en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con personal de la unidad de Trabajo Social de la CCSS, realizada el 22 de febrero.</li> <li>• Participación en actividad denominada “Día en familia en tiempos de COVID-19”, promovida por la Red de Violencia Intrafamiliar Siquirres.</li> <li>• Reunión con personal del Patronato Nacional de la Infancia, realizada el 30 de setiembre.</li> <li>• Publicación de nota informativa en red social de la Municipalidad de la localidad.</li> <li>• Se comparte por parte de la Contraloría de Servicios de la zona, video sobre servicios PISAV, por medio del chat de WhatsApp, de la Comisión de Personas Usuarias.</li> </ul>
4.4.2.	Habilitación de Cámara Gessell.	Ofrecer mejores condiciones para la toma de denuncias en materia de violencia doméstica y delitos sexuales en procura de minimizar la revictimización de la persona víctima.	Equipamiento de un espacio privado con área de observación y entrevista debidamente acondicionadas con su respectivo mobiliario y equipo de grabación de audio y video.