



# Año Judicial 2021 INFORME DE LABORES 2020

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Transparencia Judicial:  
fortaleza de nuestra Democracia

## Contraloría de Servicios



## República de Costa Rica

Poder Judicial

Plantilla para el Informe de labores año 2020

### Datos de Contacto

Nombre de la instancia judicial:	Contraloría de Servicios
Ámbito judicial (Jurisdiccional/Administrativo/auxiliar de Justicia):	Administrativo
Nombre la persona encargada:	Erick Alfaro Romero
Correo electrónico:	<a href="mailto:ealfaror@poder-judicial.go.cr">ealfaror@poder-judicial.go.cr</a>
Teléfono:	2295-4944

### Instrucciones Generales

Esta plantilla se realiza con la finalidad de facilitar la recolección de insumos, la redacción y revisión del documento que fungirá como informe de labores del año 2020 para ser expuesto en el primer trimestre del año 2021. Por esta razón, muy respetuosamente le solicitamos tomar en consideración lo siguiente:

**- El informe que se solicita se refiere a las acciones más relevantes que se han alcanzado en este año 2020.**

- Se debe tener presente que el informe será de acceso público, por lo que su redacción debe efectuarse en tercera persona singular, de manera simple, clara y comprensible para las personas usuarias.

-El informe contará con 2 páginas iniciales correspondientes a un informe ejecutivo donde se detallarán todos aquellos aspectos que consideren necesarios de resaltar por su gran relevancia en este 2020. Y seguidamente, se expondrá el informe de labores con una extensión máxima de 20 páginas.

**-Elementos de forma:** el texto del informe de 20 páginas será en Arial 12, a interlineado sencillo, se debe procurar que las imágenes que se adjunten sean de buena calidad, y verificar que los datos consignados en los gráficos sean correctos.

**-Elementos de fondo:** En caso de incluir cifras, se recomienda comparar los datos en relación con el año anterior (ejemplo: X cantidad de casos ingresados en relación con el 2019, etc.) para las instancias en el ámbito jurisdiccional y auxiliar de justicia, es importante la inclusión de cifras en torno a la cantidad de procesos judicial (casos entrados, etc.), y en el ámbito administrativo, la cantidad de acciones, proyectos, y de ser posible el impacto generado.

-Este documento deberá ser remitido a las direcciones [despacho\\_pre@Poder-Judicial.go.cr](mailto:despacho_pre@Poder-Judicial.go.cr) ; a más tardar el 27 de noviembre de 2020.

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1. DATOS ESTADÍSTICOS.....	6
<b>1.1 Generalidades.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Problemas de servicio .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Causas de los problemas de servicio.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Sugerencias y comentarios positivos.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Consultas.....</b>	<b>9</b>
<b>1.6 Informes.....</b>	<b>10</b>
2. PROYECTOS .....	11
<b>2.1 Percepción de los servicios bajo las medidas aplicadas debido al COVID-19.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Funcionamiento de los despachos judiciales durante la pandemia por COVID-19.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Percepción de los servicios del Poder Judicial por parte de población con discapacidad ...</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Percepción del servicio que se brinda a las personas afrodescendientes.....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Catálogo de Servicios.....</b>	<b>13</b>
<b>2.6 Indicadores de servicio.....</b>	<b>14</b>
<b>2.7 Modelo integral de atención al público.....</b>	<b>14</b>
<b>2.8 Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias .....</b>	<b>15</b>
<b>2.9 Perfil de la persona usuaria en situaciones de atención compleja.....</b>	<b>15</b>
<b>2.10 Simplificación del trámite de ayudas económicas dirigidas a personas indígenas.....</b>	<b>16</b>
<b>2.11 Seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en el Poder Judicial .....</b>	<b>16</b>
<b>2.12 Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense.....</b>	<b>16</b>
3. CONTACTO CON LA CIUDADANÍA .....	17
<b>3.1 Giras .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Materiales informativos.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Charlas y capacitaciones.....</b>	<b>18</b>
<b>3.4 Otras actividades de participación.....</b>	<b>19</b>
4. LOGROS .....	19

## RESUMEN EJECUTIVO

(Desglose de las principales acciones realizadas en el 2020 que considere de especial trascendencia)

Al 31 de octubre de 2020 la Contraloría de Servicios tramitó a nivel nacional un total de 6.995 gestiones interpuestas por personas usuarias. Comparativamente, esta cifra refleja una disminución del 17% con respecto a 2019.

En el 45% de esas gestiones fue posible identificar una afectación en la prestación del servicio ofrecido a la persona usuaria, esto por parte de las diferentes dependencias que componen la institución.

La distribución por circuito judicial permite evidenciar que un 47.48% del total de casos recibidos durante 2020 se concentran en los tres circuitos de San José, mientras que un 10.54% se concentra en los tres circuitos judiciales de Alajuela, para un total de 58% de concentración estas dos provincias solamente.

Aunque continúa siendo el principal motivo de insatisfacción, los tiempos de respuesta institucionales presentan una disminución porcentual de 4.62 puntos en relación con el año 2019, en tanto el trato o insatisfacción con el servicio tiende a aumentar en 2.53 puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo.

En cuanto a las sugerencias, durante este periodo se recibieron un total de 69 (26 menos que 2019), así como 18 comentarios positivos (37 menos que en 2019) en reconocimiento a la labor realizada de parte del personal judicial.

Así mismo, la Contraloría de Servicios atendió un total de 81.625 consultas presentadas por las personas usuarias a nivel nacional, lo cual representa un incremento del 24.10% (19,679) respecto al año anterior, evidenciándose una necesidad de orientación en un contexto de pandemia.

Sumado a lo anterior, se realizó la entrega de 20,077 (7,140 más que en 2019) accesos para el Sistema de Gestión en Línea, lo que demuestra el interés de las personas en continuar utilizando los servicios electrónicos que brinda la institución.

Actuando de conformidad con la normativa que nos rige y haciendo un especial énfasis en los artículos 11 y 14 de la Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios; así como los artículos 7 y 14 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, durante este año se remitieron 1.466 informes (511 más que 2019) a diferentes instancias judiciales.

El fin primordial de estos informes consiste en dotar de información valiosa para la toma de decisiones a las respectivas instancias que los soliciten, así como a aquellas oficinas a las cuales se remiten de manera periódica, como lo es el caso de los informes trimestrales.

Por otro lado, el desarrollo de proyectos sirvió como mecanismo para profundizar el análisis de los problemas de servicio y se constituyen en una herramienta valiosa que permite generar valor mediante las acciones que se concretan como consecuencia de su ejecución. En total se continuó con las fases de ejecución de tres proyectos PEI y nuevos proyectos de medición de los servicios.

En el transcurso de 2020, pese a las dificultades generadas a causa de la pandemia, se realizaron un total de 39 reuniones de Comisión de personas usuarias y se realizaron 29 giras (90 menos que en 2019) las cuales tuvieron como propósito atender requerimientos específicos de oficinas, realizar visitas de rutina a los despachos para verificar la efectiva prestación de los servicios, así como para propiciar un acercamiento para con las personas usuarias.

Finalmente, se coordinaron o impartieron 17 charlas al personal judicial o personas usuarias de los servicios institucionales y se participó en 40 actividades de acercamiento con la ciudadanía, entre las que se incluyen consejos ampliados, conversatorios, encuentros con sociedad civil, entrevistas televisivas y de radio, ferias de información institucionales, grupos focales, lanzamiento de campañas, entre otros.

## INFORME DE LABORES 2020

### 1. DATOS ESTADÍSTICOS

#### 1.1 Generalidades

En el transcurso de 2020, con corte al 31 de octubre, la Contraloría de Servicios tramitó un total de 6.995 gestiones interpuestas por personas usuarias a nivel nacional. Comparativamente, esta cifra refleja una disminución del 17% con respecto a 2019.

En el 45% de esas gestiones fue posible identificar una afectación en la prestación del servicio ofrecido a la persona usuaria, esto por parte de las diferentes dependencias que componen la institución.

Por otro lado, un 8.82% del total de las gestiones estuvieron asociadas a personas en condición de vulnerabilidad.

La distribución por circuito judicial permite evidenciar que un 47.48% del total de casos recibidos durante 2020 se concentran en los tres circuitos de San José, mientras que un 10.54% se concentra en los tres circuitos judiciales de Alajuela, para un total de 58% de concentración estas dos provincias solamente. El cuadro N°1 muestra la distribución de gestiones por circuito judicial.

**Cuadro N°1**  
**Distribución de gestiones por Circuito Judicial**

Circuito Judicial	Cantidad	Porcentaje
I y III Circuito Judicial de San José	2.108	30.13%
II Circuito Judicial de San José	1.214	17.35%
Circuito Judicial de Cartago	552	7.89%
I Circuito Judicial de Alajuela	462	6.60%
I Circuito Judicial de Guanacaste	360	5.14%
Circuito Judicial de Heredia	353	5.04%
Circuito Judicial de Puntarenas	269	3.84%
I Circuito Judicial de la Zona Sur	264	3.77%
I Circuito Judicial de la Zona Atlántica	229	3.27%
II Circuito Judicial de Zona Sur	215	3.07%
II Circuito Judicial de Guanacaste	201	2.87%
II Circuito Judicial de Alajuela	196	2.80%
II Circuito Judicial de la Zona Atlántica	181	2.58%
III Circuito Judicial de Alajuela	80	1.14%
Otros Circuitos Judiciales	311	4.44%
<b>TOTAL</b>	<b>6.995</b>	<b>100%</b>

Seguidamente, se muestra la distribución de gestiones considerando las cinco materias con mayor cantidad de registros, así como su comparativo con el periodo anterior.

**Cuadro N°2**  
**Distribución de gestiones por materias de mayor relevancia**

2019	Pensiones Alimentarias	2020
17.16% (1443)		17.12% (1198)
	↓	
	Penal	
13.53% (1138)		15.51% (1085)
	↓	
	Laboral	
17.71% (1489)		15.12% (1058)
	↓	
	Cobro Judicial	
13.39% (1210)		14.73% (1031)
	↓	
	Civil	
10.93% (919)		8.67% (607)

Si se compara el año 2020 con el anterior, Pensiones Alimentarias pasó de ocupar el segundo lugar en cuanto a relevancia numérica al primero. Por otra parte, la materia Penal subió del cuarto al segundo lugar, mientras que la materia Laboral del primero al tercero. Cobro Judicial bajó del tercero al cuarto puesto, en tanto la materia Civil permaneció en el quinto lugar.

Por ámbito judicial, las gestiones se dividen en un 78% (5.469) para el jurisdiccional, un 14% (952) el auxiliar de justicia y un 8% (574) el administrativo.

## 1.2 Problemas de servicio

Para efecto de análisis de la información, la Contraloría clasifica las gestiones recibidas en cuatro grandes categorías: excesivos tiempos de respuesta institucionales, trato o insatisfacción con el servicio, falencias de información institucional y deficiencias en infraestructura y tecnología.

De seguido se resume la distribución según las inconformidades atendidas durante 2020, en comparación con el periodo anterior.

**Cuadro N°3**  
**Distribución de gestiones motivo de la inconformidad**

Motivos de las Inconformidades	2020	Comparativo 2019
Excesivos tiempos de respuesta institucionales	71.95%	-4.62%
Trato o insatisfacción con el servicio	22.04%	+2.53%
Falencias de información institucional	2.03%	-0.21%
Deficiencias en infraestructura y tecnología	2.13%	+0.45%

\*En 2020, "Otros" corresponde a 1.84%

Aunque continúa siendo el principal motivo de insatisfacción, los tiempos de respuesta institucionales presentan una disminución porcentual de 4.62 puntos en relación con el año 2019, en tanto el trato o insatisfacción con el servicio tiende a aumentar en 2.53 puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo.

Estos resultados son particularmente interesantes a la luz de las adaptaciones institucionales al servicio como medida para abordar la pandemia por COVID-19 y deberán ser estudiados con mayor detenimiento para determinar acciones que permitan satisfacer requerimientos generados con base en esta nueva realidad.

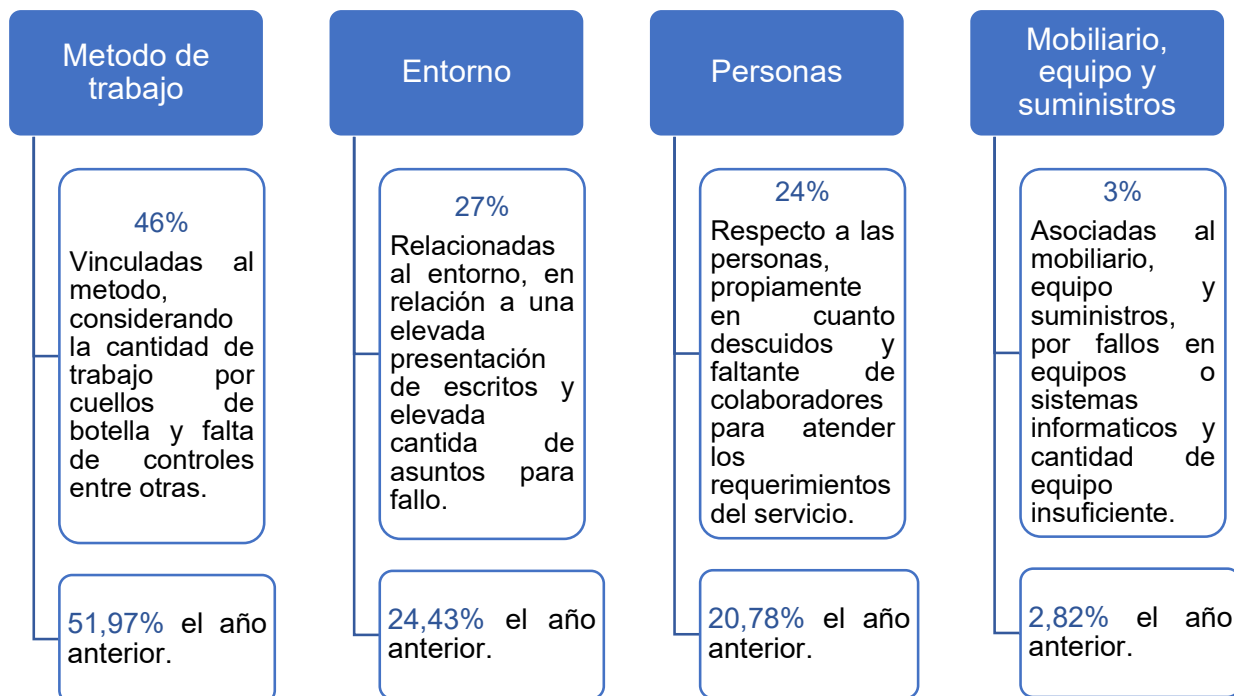
### 1.3 Causas de los problemas de servicio

Como parte del trámite de cada inconformidad se debe realizar un análisis profundo de las situaciones expuestas por las personas usuarias con el fin de identificar las causas que originan su insatisfacción, y así poder dirigir adecuadamente las respectivas recomendaciones para evitarlos. Estas causas pueden estar vinculadas al método de trabajo, a las personas, al entorno y al mobiliario, equipo y suministros.

La información se resume en la siguiente imagen figura:



**Figura N°1**  
**Causas de los problemas de servicio**



#### 1.4 Sugerencias y comentarios positivos

Uno de los medios por los cuales las personas usuarias pueden presentar sus propuestas para mejorar los servicios institucionales es a través de sugerencias. Durante los primeros 10 meses del 2020 se recibieron un total de 69 (26 menos que 2019) las cuales fueron debidamente atendidas.

También, en este año se han recibido 18 comentarios positivos (37 menos que en 2019) en reconocimiento a la labor realizada de parte del personal judicial.

#### 1.5 Consultas

En este periodo, la Contraloría de Servicios atendió un total de 81.625 consultas presentadas por las personas usuarias a nivel nacional, lo cual representa un incremento del 24.10% (19,679) respecto al año anterior, evidenciándose una necesidad de orientación en un contexto de pandemia.

En el siguiente cuadro, se muestran los principales canales utilizados por las personas usuarias, así como las consultas más recurrentes.

**Cuadro N°4**  
**Tipos de consultas por canal de atención**

Canales de atención		
Línea 800	58,742	72%
Formulario web	9,944	12%
Presencial	9,850	12%
Principales consultas		
Consulta Generales	43,748	54%
Consultas SDJ	14,646	18%
Consultas de Gestión en Línea	9,727	12%

Sumado a lo anterior, se realizó la entrega de **20,077 (7,140 más que en 2019)** accesos para el Sistema de Gestión en Línea, lo que demuestra el interés de las personas en continuar utilizando los servicios electrónicos que brinda la institución.

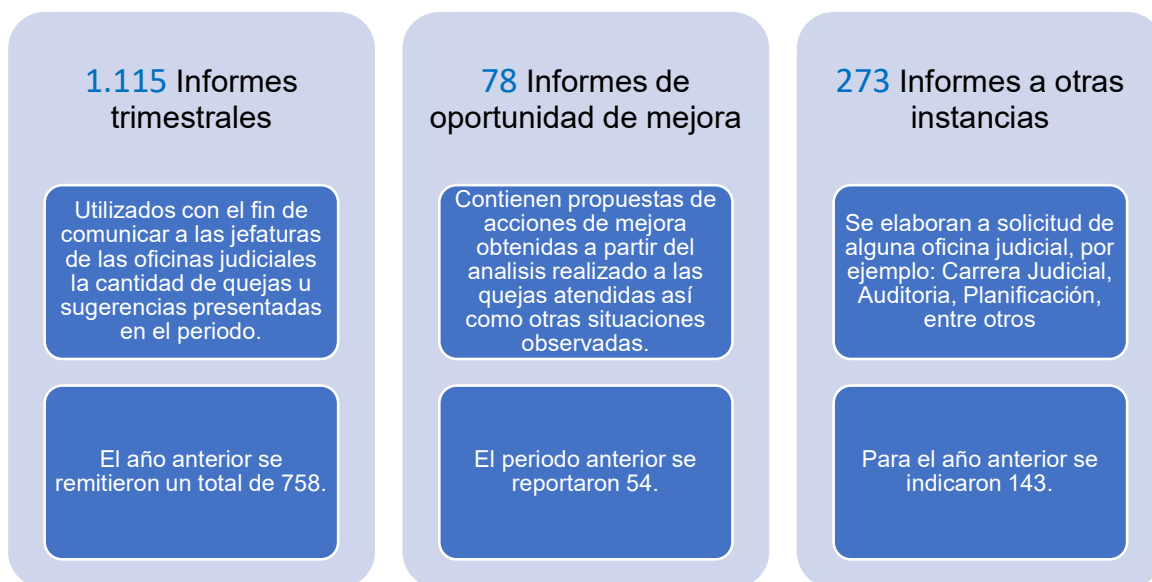
### 1.6 Informes

Actuando de conformidad con la normativa que nos rige y haciendo un especial énfasis en los artículos 11 y 14 de la Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios; así como los artículos 7 y 14 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, durante este año se remitieron **1.466 informes** (511 más que 2019) a diferentes instancias judiciales.

El fin primordial de estos informes consiste en dotar de información valiosa para la toma de decisiones a las respectivas instancias que los soliciten, así como a aquellas oficinas a las cuales se remiten de manera periódica, como lo es el caso de los informes trimestrales.

Al respecto, en la siguiente figura se brinda un breve desglose de los informes realizados durante este periodo.

**Figura N°2**  
**Informes elaborados**



## 2. PROYECTOS

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

Algunos de estos nacen de la necesidad de cumplir con los Proyectos Estratégicos Institucionales (PEI) asignados a la Contraloría de Servicios.

A continuación, se realiza una enumeración de estos y sus objetivos.

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

Su objetivo general es conocer la percepción de las personas usuarias acerca de la prestación de los servicios del Poder Judicial bajo las medidas aplicadas debido a la crisis sanitaria por COVID-19 entre marzo y agosto del año 2020.

Objetivos específicos:

- Identificar las principales medidas adoptadas para la prestación de los servicios del Poder Judicial debido a la crisis sanitaria por COVID-19.
- Valorar si las medidas implementadas afectan la prestación del servicio según las percepciones de las personas usuarias.
- Identificar si existen limitaciones tecnológicas por parte de las personas usuarias para acceder a los servicios bajo modalidades de atención virtuales.
- Determinar aspectos de mejora en la prestación de los servicios durante la crisis sanitaria a partir de la percepción de las personas usuarias

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

Su objetivo general es conocer el funcionamiento de los despachos judiciales durante la crisis sanitaria por COVID-19 entre marzo y noviembre del año 2020

Objetivos específicos:

- Identificar si se han generado cambios en la forma en que se atiende a las personas usuarias de los servicios de los despachos.
- Describir los principales retos y limitaciones que se han presentado en los despachos judiciales para llevar a cabo sus funciones.
- Determinar aspectos de mejora en la prestación de los servicios de los despachos judiciales durante la crisis sanitaria.

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

Su objetivo general es conocer la percepción de las personas con discapacidad acerca de la forma en que reciben los servicios del Poder Judicial.

Objetivos específicos:

- Describir la normativa y lineamientos internos que rigen el accionar institucional con respecto a la atención que se debe brindar a las personas con discapacidad en los servicios del Poder Judicial.
- Identificar si las instalaciones físicas y mobiliario facilitan o dificultan el acceso al servicio, según la percepción de las personas usuarias con discapacidad.

- Valorar el trato que se brinda a las personas usuarias con discapacidad a partir de la percepción de estas.
- Determinar el conocimiento que tienen las personas usuarias con discapacidad acerca de las ayudas técnicas y servicios de apoyo del Poder Judicial.
- Reconocer oportunidades de mejora en el servicio para las personas con discapacidad.

#### 2.4 Percepción del servicio que se brinda a las personas afrodescendientes

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

Objetivos específicos:

- Demostrar el impacto que suponen prácticas discriminatorias y racistas absolutamente toleradas en la cotidianidad que repercuten en el cumplimiento del acceso a la justicia y los derechos humanos de este tipo de población.
- Sensibilizar a funcionarios y funcionarias judiciales y población en general, sobre la discriminación racial y los derechos humanos de las comunidades afrodescendientes, fomentando un servicio de calidad, libre de prejuicios y estereotipos.

#### 2.5 Catálogo de Servicios

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

Objetivos específicos:

- Construir un marco conceptual y teórico alrededor del término de servicio.
- Identificar los servicios correspondientes a las materias de estudio.
- Crear un catálogo de servicios de las materias de estudio.

## 2.6 Indicadores de servicio

Su objetivo general es formular una propuesta de indicadores de servicio, que incluya la conceptualización y caracterización de estos; con la finalidad de fomentar la mejora continua en la prestación de servicios en el Poder Judicial y la toma de decisiones estratégicas basadas en datos.

Objetivos específicos:

- Identificar las características y definiciones teóricas de indicadores de servicios, adaptándose a las particularidades de la prestación de servicios del Poder Judicial.
- Elaborar un mapeo de los principales indicadores de servicio utilizados en el sector público costarricense.
- Estudiar los diversos indicadores de servicios utilizados en el Poder Judicial a septiembre 2020.
- Diseñar una propuesta de indicadores de servicio que permitan conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias con respecto a los servicios prestados por el Poder Judicial.

## 2.7 Modelo integral de atención al público

Su objetivo general es satisfacer las necesidades de servicio que brinda el Poder Judicial a las personas usuarias relacionadas a la atención y al trato brindado por parte de las personas servidoras judiciales, mediante el diseño de un modelo integral de atención a las personas usuarias, el cual considere los diferentes canales o puntos de contacto entre la institución y la ciudadanía, presentando un nuevo modelo que incorpore protocolos de actuación así como lineamientos que guiarán al personal judicial sobre el más apropiado abordaje de las personas usuarias de conformidad con las normas del ordenamiento jurídico

Objetivos específicos:

- Determinar el modelo de atención actual del Poder Judicial.
- Diseñar una propuesta para el nuevo Modelo Integral de Atención al Público.
- Validar el nuevo Modelo de Integral de Atención al Público.
- Informe final del Modelo Integral de Atención al Público.

## 2.8 Fortalecimiento de las Comisiones de Personas Usuarias

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

Objetivos específicos:

- Identificar las principales limitantes o factores que inciden para lograr un mejor funcionamiento de las CPU.
- Determinar qué actividades podría desarrollar las CPU para lograr un mayor nivel de participación ciudadana.
- Investigar qué cambios requiere el Reglamento de las Comisiones de Personas Usuarias del Poder Judicial para conseguir un mejor funcionamiento de estas.
- Analizar cuáles deben ser las instancias internas del Poder Judicial llamadas a servir de enlace o apoyo, para la efectiva participación de las Comisiones de Personas Usuarias.

## 2.9 Perfil de la persona usuaria en situaciones de atención compleja

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

Objetivos específicos:

- Identificar los retos institucionales y las necesidades del personal judicial en el abordaje de las atenciones complejas.
- Utilizar el perfil como herramienta base para que las instancias correspondientes puedan construir productos que faciliten la labor de atención que brindan las personas servidoras judiciales.

## 2.10 Simplificación del trámite de ayudas económicas dirigidas a personas indígenas

Su objetivo general es identificar oportunidades para la simplificación de trámites en el servicio de ayudas económicas que brinda el Poder Judicial, de manera colaborativa con la población indígena usuaria y el funcionariado de la institución.

Objetivos específicos:

- Determinar los principales obstáculos que se presentan en la prestación del servicio según la perspectiva de la población indígena.
- Describir el proceso para la realización de los trámites del servicio.
- Comparar los procesos para la realización de los trámites entre las diferentes instancias judiciales según territorio.
- Identificar si existen trámites innecesarios, duplicados o sin fundamento legal.

## 2.11 Seguimiento de la atención de llamadas telefónicas en el Poder Judicial

Su objetivo general es conocer el estado de la atención telefónica en los despachos del Poder Judicial en el contexto de la pandemia por COVID-19 durante el mes de octubre del año 2020.

Objetivos específicos:

- Identificar posibles hallazgos relacionados con la mejora en la atención telefónica de los despachos judiciales del país.
- Utilizar los resultados obtenidos para desarrollar acciones orientadas a mejorar la atención a la persona usuaria.

## 2.12 Metodología para la Evaluación de Servicios del Sistema Judicial Costarricense

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



Objetivos específicos:

- Desarrollar un modelo para evaluación de servicios basado en la teoría, que se ajuste a las particularidades del Poder Judicial.
- Crear una batería de herramientas que permita compilar información de las personas usuarias, según las necesidades informativas del Poder Judicial.
- Definir la estrategia de implementación de la metodología propuesta.

### **3. CONTACTO CON LA CIUDADANÍA**

Las personas deben estar incorporadas en los procesos de mejora de los servicios institucionales. Un canal de comunicación directo entre ciudadanía y Poder Judicial lo constituyen las Comisiones de Personas usuarias existentes a nivel nacional. Estas funcionan como un órgano asesor de la Contraloría para canalizar las necesidades específicas de las poblaciones que representan según su ubicación geográfica.

En el transcurso de 2020, pese a las dificultades generadas a causa de la pandemia, se realizaron un total de **39 reuniones** en todo el país, en las trataron diversos temas entre los cuales se pueden citar:

- Nuevo método de trabajo mediante el expediente electrónico, ventajas y procedimiento, así como las herramientas web que tiene la institución para facilitar la experiencia de servicio.
- Rendición de cuentas de la Contraloría de Servicios.
- Protocolos de ingreso a las instalaciones.
- Ampliación de las Comisiones de Personas Usuarias.
- Disposiciones generadas como consecuencia de la pandemia por el COVID-19.
- Videos informativos en los edificios.
- Impacto en el servicio generado por la pandemia.
- Implementación de la reforma al Código de Familia.
- Propuestas para encontrar una forma segura de entregar las claves de usuario de gestión en línea, sin tener que apersonarse a estrados judiciales.

- Información para las personas usuarias sobre cómo se presentan las denuncias en violencia doméstica.
- Análisis de indicadores de gestión de los despachos judiciales.
- Seguimiento al tema de delitos sexuales y penalización de la violencia contra la mujer.
- Revisión de los formularios que se entregan a las personas usuarias en los juzgados de pensiones alimentarias para realizar diversos trámites.
- Análisis del Reglamento de prevención de conflicto de intereses.
- Formulación del Plan Anual Operativo 2021.
- Revisión del acceso a la justicia en temas de los delitos cibernéticos por difusión de material sexual íntimo donde las víctimas han sido mujeres.

### 3.1 Giras

En virtud de las medidas adoptadas por el COVID-19 se realizaron **29 giras** (90 menos que en 2019) las cuales tuvieron como propósito atender requerimientos específicos de oficinas, realizar visitas de rutina a los despachos para verificar la efectiva prestación de los servicios, así como para propiciar un acercamiento para con las personas usuarias.

### 3.2 Materiales informativos

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

### 3.3 Charlas y capacitaciones

Pese a los retos enfrentados por la crisis sanitaria, se han coordinaron o impartieron 17 charlas dirigidas tanto para el personal judicial, como para personas usuarias de los servicios institucionales.

### 3.4 Otras actividades de participación

Como parte de los esfuerzos realizados para lograr un mayor acercamiento a la ciudadanía, pese a la crisis sanitaria, se participó en un total de **40 actividades**.

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

## 4. LOGROS

- Como parte de las funciones básicas de la oficina se tramitaron **6.995** requerimientos de servicio de las personas usuarias
- Se atendieron **19.679** consultas más que en 2019.
- Se crearon **7.140** accesos más que en 2019 de Gestión en Línea para personas usuarias.
- Se generaron **511** informes más que en 2019.
- Se participó en entrevistas y cuñas informativas que fueron divulgadas en **24** medios de comunicación masiva (radio y televisión).
- Se desarrollaron **12** proyectos, todos asociados a la mejora continua de los servicios que brinda la institución
- Se colaboró con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional en la elaboración conjunta de material informativo sobre servicios electrónicos que brinda el poder judicial, divulgado en *La Nación*.
- La Comisión de Gestión Integral de la Calidad de la Justicia aprobó la Reacreditación de la Contraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de San José en el Sello de Gestión Documental, Gestión de Procesos y Gestión Organizacional de noviembre 2020 a noviembre de 2021. Se inició a su vez el proceso para la acreditación de sedes regionales a nivel nacional.
- Se brindó apoyo a la Oficina de Control Interno para la elaboración de un material audiovisual como medio informativo para el personal judicial.
- Se participó activamente con observaciones y validación de los módulos del nuevo Sistema Gestión en Línea.
- Se propiciaron mejoras en la atención a las personas usuarias del Juzgado de Violencia Doméstica de turno extraordinario del Segundo Circuito Judicial de San José, mediante la colocación de rotulación y mecanismos de atención, así

como la coordinación para la mejora de la gestión administrativa del despacho.

- En el Segundo Circuito Judicial de San José, por medio del Subsistema Local de Protección de Niñez y Adolescencia y, debido a la pandemia, se logró impartir la Academia de Crianza por medio de Facebook Live, logrando un mayor alcance y exposición de los servicios que brinda el Poder Judicial en materia de Pensiones Alimentarias.
- En el Segundo Circuito Judicial de San José, se coordinó con la Administración para que se entreguen claves del sistema Gestión en Línea en las ventanillas de Recepción de Documentos, mejorando el acceso a las personas usuarias y agilizando su entrega.
- La Subcontraloría de Servicios de Puntarenas generó un informe a la Comisión de la Jurisdicción Laboral que obtuvo como resultado la emisión de la circular 186-2020 para aplicación a nivel nacional.
- La Subcontraloría de Servicios de Puntarenas generó un informe a la Comisión de la Jurisdicción Laboral que obtuvo como resultado la emisión de la circular 03-CDTI-2020.
- Se creó material gráfico y campañas de comunicación para apoyar la entrada en funcionamiento de los protocolos sobre audiencias virtuales en las diferentes materias.
- La Subcontraloría de Servicios de Guanacaste colaboró en la colocación y administración de pantallas led con información relevante sobre servicios tecnológicos que se brinda en la zona a las personas usuarias.
- Se creó una base de datos con indicadores de servicio de las oficinas rediseñadas de Guanacaste.
- Se colaboró activamente con el personal de Planificación destacado en Alajuela para el análisis de cantidad de inconformidades.
- En Corredores, se integraron cinco personas más a la Comisión de Personas Usuarias.
- Se creó material gráfico informativo para el Juzgado Contravencional de Corredores.
- Se contribuyó en la implementación de recomendaciones para mejorar la aplicación de la Ley 7600 en el área de espera de la fotocopidora que está en los Tribunales de Heredia. Rotulación y liberación de espacio para permanencia de sillas de ruedas.
- Implementación de mensajes oportunos para informar al personal judicial sobre la suspensión del servicio médico de empleados, a través del uso de comunicaciones locales que son remitidas por la Administración Regional de

Heredia.

- Se gestionó ante el Consejo Superior para brindar una solución que permita a las personas usuarias en materia de pensiones alimentarias redactar escritos desde el Sistema de Gestión en Línea, para evitar que se les solicite autenticación una persona abogada y/o la presentación de manera personal.
- Se gestionó ante el Consejo Superior para que se establezca y formalice el proceder en cuanto a la responsabilidad correspondiente a extravío de documentos, además, que se exima a las personas usuarias del pago que representaría la sustitución de fotocopias previamente presentadas.
- Por parte de la Subcontraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, se participó de forma activa con los equipos de mejora sobre Modelo de sostenibilidad de los Proyectos de Rediseño.
- Por parte de la Subcontraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur se logró la coordinación con Contralores y Contraloras regionales que atienden personas usuarias indígenas para generar acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 9593, Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas de Costa Rica.
- Por parte de la Subcontraloría de Servicios del Primer Circuito Judicial de la Zona Sur se participó en el proyecto de mejoramiento de las condiciones del Juzgado Contravencional de Buenos Aires.
- Se coordinó con la asociación indígena de Aditibri los permisos respectivos para el ingreso de jueces del Tribunal de Juicio de Limón, a la reserva indígena a efectos de poder atender los procesos en donde figuran personas privadas de libertad, durante el Covid-19.
- Se coordinó con la Contraloría con la Unidad de Acceso a la Justicia, Defensa Pública, sociedad civil y personas Facilitadoras Judiciales del cantón de Talamanca en el proceso de promoción y proyección de las reglas prácticas para el acceso a la justicia para población afrodescendiente.
- Se expuso ante el Consejo Administración de Pococí sobre problemática de la falta de personal la Unidad de Medicina Legal de la zona. Con la intervención de la Contraloría el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión N°46-2020 celebrada el 12 de mayo de 2020, acordó autorizar la visita de los médicos residentes al citado circuito judicial dos veces por semana.
- En el Circuito Judicial de Cartago se realizaron capacitaciones virtuales sobre atención al público en los despachos judiciales.