



23 de febrero de 2017

C84-2017

Licenciado
Randall Zúñiga López
Sub Jefe
Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)
rzunigal@poder-judicial.go.cr

Estimado señor:

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los resultados de las gestiones y/o sugerencias tramitadas por la oficina de Contraloría de Servicios en Sede Central, y en el caso particular, durante todo el año 2016, de manera que sea una herramienta de utilidad en el proceso de toma de decisiones y por ende se procure el fortalecimiento del servicio que brinda esa instancia judicial.

1. INFORMACION GENERAL

En este apartado se presentan los resultados numéricos obtenidos del Sistema informático SIEBEL.

1.1. Histórico de la cantidad de gestiones

En términos generales, la entrada de gestiones tiende a aumentar en el segundo trimestre en relación con el primer trimestre, asimismo, los dos últimos trimestres la recepción de gestiones, si bien bajo con respecto del segundo trimestre, se mantuvo constante en el tercer y cuarto trimestre.

Grafico N° 1
Cantidad de gestiones tramitadas por trimestre del año 2016 en relación con las diferentes dependencias del Organismo de Investigación Judicial



Fuente: Contraloría de Servicios, Poder Judicial



2. Cantidad de gestiones ingresadas:

A continuación se presenta un cuadro con la cantidad de gestiones interpuestas por la personas usuarias en esta Contraloría de Servicios y relacionadas con las diferentes oficinas que integra el Organismo de Investigación Judicial, correspondientes al I y III Circuito Judicial de San José.

Cuadro Nº 1
Gestiones tramitadas por la Contraloría de Servicios
Año 2016

Motivos	Accesibilidad a los servicios	Atención lenta	Improcedente	Múltiple	Otro	Pérdida docs / evid	Procedimientos administ.	Retardo administrativos	Retardo judicial	Trato inadecuado	Total general
Oficina de Recepción de Denuncias	3	3	-	1	1	-	-	-	3	2	13
Organismo de Investigación Judicial (General)	2	-	1	-	1	-	-	-	1	-	5
Sección de Cárceles y Transportes	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	3
Sección de Robo de Vehículos	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	3
Oficina de Asuntos Internos	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Oficina Regional de Puriscal	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2
Plataforma de Información Policial	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Sección de Delitos Varios	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2
Sección de Fraudes	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Sección de Homicidios	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2
Secretaría General del O.I.J.	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Archivo Criminal	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Dirección General	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Ofic. Central Nacional de Interpol - San José	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Ofic. de Depósito de Objetos y Museo Criminal	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Sección de Asaltos	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Sección de Cárceles	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Sección de Localización y Presentaciones	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Sección de Penal Juvenil	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Sección de Robos y Hurtos	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Sección de Transportes del OIJ	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Total general	10	3	2	1	6	1	5	6	10	4	48

Fuente: Sistema SIEBEL de la Contraloría de Servicios



De la información anterior, se puede observar que en el año 2016, a nivel de oficinas del Organismo de Investigación Judicial, se presentaron 48 gestiones, el 42% de las mismas, corresponden a los motivos de “Accesibilidad a los servicios” y “Retardo Judicial” (10 gestiones cada uno), seguidas con un 26%, se encuentran las que se clasificaron como “Otro” y “Retardo administrativo” (6 gestiones cada uno), en tercer lugar con un 10% están las de “Procedimientos administrativos” (5 gestiones). En cuarto lugar se encuentran las de “Trato inadecuado” con un 8% (4 gestiones). Los motivos restantes “Atención Lenta”, “Improcedente” “Múltiple” y “Pérdida de documentos y/o evidencias”, representan el 14% del total de gestiones presentadas con 3, 2, 1 y 1 respectivamente.

Asimismo, es importante mencionar que la oficina que presentó la mayor cantidad de gestiones fue la Oficina de Recepción de Denuncias (13 gestiones).

3. Gestiones ingresadas por motivo y valoración:

Es elemental indicar la valoración que han tenido las gestiones presentadas, para lo cual se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 2
Valoración de gestiones ingresadas en la Contraloría de Servicios
Año 2016

Rótulos de fila	Injustificada	Justificada	No Calificable	Valoración antigua ¹	Total general
Accesibilidad a los servicios	6	3	1	-	10
Atención lenta	2	1	-	-	3
Improcedente	1	-	1	-	2
Múltiple	-	1	-	-	1
Otro	3	2	1	-	6
Pérdida docs / evid	1	-	-	-	1
Procedimientos administrativos	4	1	-	-	5
Retardo administrativos	1	5	-	-	6
Retardo judicial	9	1	-	-	10
Trato inadecuado	-	-	-	4	4
Total general	27	14	3	4	48

Fuente: Sistema SIEBEL de la Contraloría de Servicios

Según se desprende de la información del cuadro anterior, según la calificación de las

¹ Valoración Antigua: Entiéndase aquellas gestiones que se clasificaron como Trato Inadecuado en las que no se pudo determinar si la persona usuaria llevaba razón en sus alegatos.



gestiones de acuerdo al motivo de las mismas, se determinó que el 56% de las personas usuarias no llevaban razón en las inconformidades planteadas, mientras que el 29% de los casos se determinó que había una afectación en el servicio, y en un 15% de los casos, no fue posible determinar si llevaba razón o no la persona usuaria en su inconformidad.

En el siguiente cuadro se presenta una descripción más detallada de las gestiones tramitadas como Justificadas por esta Contraloría de Servicios en el año 2016.

Cuadro Nº 3
Detalle de las gestiones tramitadas como “Justificadas” por la
Contraloría de Servicios
Año 2016

# Gestión	Fecha	Oficina	Motivo	Resumen de la gestión
16-34-SJ	08-01-16	Secc. De Localizaciones y Presentaciones	Accesibilidad a los servicios	Líneas Telefónicas sin ser atendidas.
16-503-SJ	04-04-16	Oficina de Recepción de Denuncias	Múltiple	Se recibió un trato inadecuado e inoportuno en Recepción de Denuncias en caso de menor de edad y al final no se dictaron medidas.
16-646-SJ	26-04-16	Secc. de Cárceles y Transportes	Procedimientos administrativos	La Sección de Cárceles no lleva a tiempo a los detenidos y en ocasiones hay que esperar hasta más de hora y media, esto perjudicando a las personas usuarias, asimismo, la sección de cárceles no comunica a los despachos el motivo del retardo, la cual indica que es por falta de personal y vehículos.
16-657-SJ	27-04-16	Sección de Fraudes	Retardo judicial	Usuario preocupado por tiempo que dura el investigador del caso
16-709-SJ	06-05-16	Sección Robo de Vehículos	Retardo administrativos	Usuario desesperado por informe que no presenta la sección de robo de vehículos
16-819-SJ	23-05-16	Oficina de Recepción de Denuncias	Accesibilidad a los servicios	Indicó que se encontraba en Recepción de Denuncias, sin embargo tenía más de una hora para ser atendido.
16-900-SJ	02-06-16	Interpol - San José	Retardo administrativos	Usuario inconforme porque Interpol no ha enviado información criminal al Registro Civil para naturalización



# Gestión	Fecha	Oficina	Motivo	Resumen de la gestión
16-981-SJ	16-06-16	Sección de Asaltos	Otro	Gestionante no tiene conocimiento en que despacho u oficina se tramita su causa y el estado de la misma.
16-1054-SJ	30-06-16	Oficina de Recepción de Denuncias	Atención lenta	Usuario inconforme con tiempo de atención en Oficina de Recepción de denuncias.
16-1318-SJ	19-08-16	Oficina de Asuntos Varios	Accesibilidad a los servicios	Indica el gestionante que desde 23/11/15 remitió solicitud a Asuntos Internos solicitando eliminar sanción disciplinaria del expediente personal, después de 8 meses desde que realizó la solicitud y lo único que le han indican es que los controles son manuales y hay que esperar.
16-1652-SJ	07-10-16	Archivo Criminal	Retardo administrativos	En espera hace más de un mes para la destrucción de su expediente cuando le habían indicado que el trámite dura de 15 a 22 días.
16-1876-SJ	28-11-16	Sección Robo de Vehículos	Otro	Funcionario del OIJ invadió carril de otro conductor y le enseñó la placa haciéndose valer de respeto.
16-2131-SJ	22-12-16	Secretaría General del O.I.J.	Retardo administrativos	Solicitud de certificación desde hace ocho días hábiles sin ser tramitada.
16-2128-SJ	22-12-16	Secc. de Cárceles y Transportes	Retardo administrativos	Indicó que su representado debía ser trasladado a las 7:30 a.m de Celdas del OIJ a la Fiscalía de Hatillo y que a las 10:00 a.m no lo habían trasladado, lo cual considera excesivo.

Fuente: Sistema SIEBEL de la Contraloría de Servicios



4. Boletas de Sugerencia correspondientes al año 2016.

En referencia a esta oficina, las personas usuarias presentaron un total de seis sugerencias o comentarios por medio de los buzones que para los efectos a colocado la Contraloría de Servicios en diferentes puntos del Primer Circuito Judicial de San José y su Periferia.

Cuadro N° 4
Cantidad de boletas de sugerencia tramitadas en la Contraloría de Servicios de San José, Poder Judicial de Costa Rica.
Año 2016

Nº Boleta	Fecha	Sugerencia o comentario	Oficina
16-128-SJ	08-08-16	Un agradecimiento por la atención tan profesional que recibimos en esta oficina es gratificante saber que aun hay funcionarios públicos entregados a su trabajo.	Deleg. Reg. de Puriscal
16-138-SJ	17-08-16	Indicó la usuaria que el servicio en Recepción de Denuncias es muy lento, que deben poner más personal para que servicio mejore.	Recepción de Denuncias
16-139-SJ	17-08-16	Indicó la usuaria que ha sufrido varios asaltos, razón por la cual ha interpuesto las denuncias correspondientes, sin embargo, indicó que el OIJ no ha resuelto nada aun con la información brindada por parte de ella.	Recepción de Denuncias
16-194-SJ	11-11-16	Mucho tiempo desperdiciado por algunos jercas del usuario costarricense, los extranjeros merecemos más fluides en la atención, muy lento, mucho protocolo.	Recepción de Denuncias
16-196-SJ	11-11-16	Existen ocho cubículos pero solo se utiliza el 50%.	Recepción de Denuncias
16-197-SJ	11-11-16	Indicó la gestionante que la muchacha del cubículo 1 da muchas vueltas, se la pasa tomando agua, llenando botellas y atiende cuando le da la gana.	Recepción de Denuncias

Fuente: Sistema SIEBEL de la Contraloría de Servicios



Quedo a su entera disposición para lo que estime conveniente

Saludos cordiales,

Erick Alfaro Romero
Contralor
Contraloría de Servicios de San José



ANEXO 1

MOTIVOS DE LAS GESTIONES QUE SE PRESENTAN ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Motivo	Detalle
Procedimientos administrativos	Molestia del usuario con aspectos ó trámites administrativos en un despacho.
Retardo administrativo	Gestiones en las que el usuario considera que existe un retardo en la resolución de alguna gestión administrativa.
Extravío de expediente	Cuando el usuario haya puesto en conocimiento al despacho y el expediente no aparece.
Retardo judicial	Retardo en resoluciones o actuaciones judiciales. Cuando el usuario manifieste que hay retardo.
Atención lenta	Cuando el usuario manifiesta que el tiempo de espera para ser atendido en excesivo.
Trato inadecuado	Cuando el usuario indica que fue atendido en forma grosera, indiferente, con vocabulario o modo inapropiado ya sea por acción o por omisión (que no le atienden).
Notificaciones	Cualquier inconveniente (defectos, ilegibilidad, etc.) con notificaciones, comisiones y citaciones.
Improcedentes	Se incluye en esta categoría, todas aquellas gestiones en las que la Contraloría no tiene competencia para actuar. Inconforme con resolución, solicitud de aplicación régimen disciplinario, etc.
Error material	Cuando se ha cometido algún error material, ej. Mal consignado un nombre, cédula, o que se consignó mal donde se tenía que enviar un documento, expediente, etc.
Extravío documentos / evidencias	Pérdida de documentos o evidencias. En este caso, es cuando no aparece un documento o evidencia que se haya presentado o que no aparezcan boletas de depósitos. Es posterior a que el usuario (a) realice la consulta respectiva ante el despacho.
Problemas información	Cuando el usuario manifieste que falta información, falta de rotulación, que le dieron información errónea o que tiene problemas para obtener la información, por ejemplo, comunicación telefónica.
Otro	Se registra cuando la gestión no corresponda a ninguna de las demás acepciones.
Múltiple	Cuando la gestión tenga relación con dos o más motivos. Debe ser en relación con la misma oficina judicial.
Problemas de audio y grabación	Referente a los problemas que se presentan con los equipos de audio y grabaciones en los diferentes juicios o debates que realizan las oficinas judiciales.
Accesibilidad a los servicios	Cuando la persona usuaria manifiesta que no fue atendida en el despacho u oficina judicial, Ley 7600.



VALORACIÓN DE LAS GESTIONES

Valoración	Detalle
Injustificada (I):	En esta categoría se incluyen los casos en los que concluyamos que el Poder Judicial no ha dado un servicio deficiente al usuario(a). Ejemplos: gestiones en las que la persona expresa que no se le ha notificado determinada resolución y constatamos que en el expediente consta que se efectuó la notificación; o que el usuario(a) manifieste que no se ha resuelto oportunamente una gestión pero determinemos que no ha transcurrido un tiempo razonable desde su presentación ante el despacho.
Justificada (J):	Esta categoría corresponde a los casos en los que constatemos que sí ha existido alguna deficiencia en la prestación del servicio. Ejemplo: la comprobación del extravío de un escrito o expediente.
No Calificable (NC):	Esta categoría se aplicará a las gestiones en las cuales no existan suficientes elementos para efectuar una determinación respecto a si son justificadas o no. Ejemplo de esto son aquellas en las que el usuario indica que recibió un mal trato por parte del servidor o funcionario judicial y el servidor presenta una versión distinta, sin que existan otros elementos para determinar quién tiene la razón.