

12 de abril de 2018  
C197-2018

**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 el segundo semestre del año 2017 y el primer trimestre del 2018, 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.

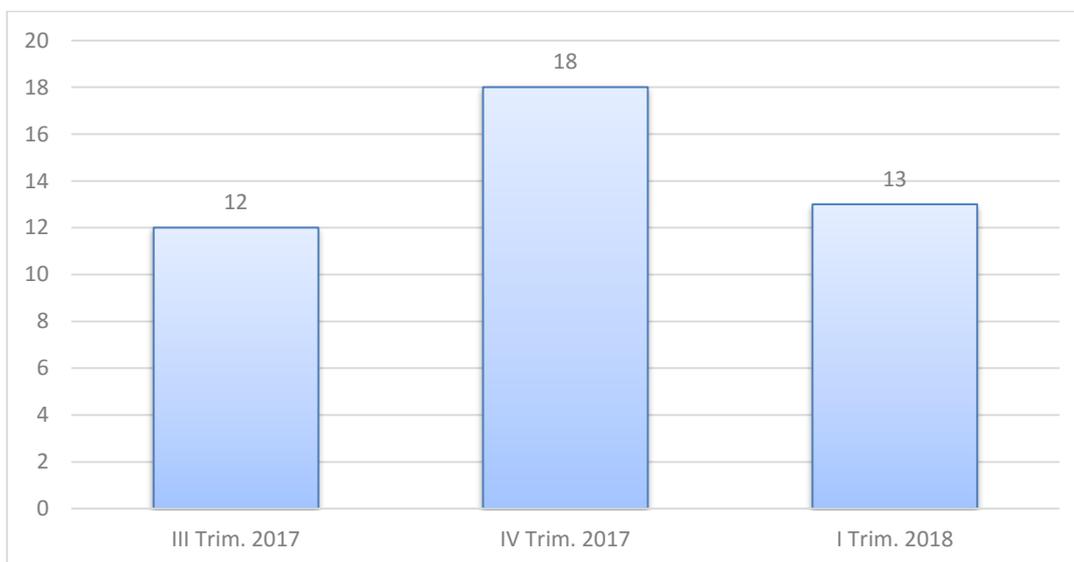
**1. Información General**

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

**1.1 Histórico de la cantidad de gestiones**

En términos generales, al considerar la cantidad de gestiones interpuestas por las personas usuarias durante el periodo en análisis, se puede observar que comportamiento presenta un comportamiento a la alza entre el III y el IV trimestre del 2017, con una considerable reducción I trimestre del 2018. Esta información se puede observar en el siguiente grafico.

**Grafico N° 1**  
**Gestiones tramitadas durante el segundo semestre de 2017 y el primer trimestre del 2018, tomando como referencia las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, correspondientes al I y III Circuito Judicial de San José.**



Fuente: Sistema ARANDA.

**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 N° 1**

**Clasificación de las gestiones tramitadas por la Contraloría de Servicios respecto a las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, correspondientes al I y III Circuito Judicial de San José, durante el segundo semestre del 2017 y el primer trimestre del 2018.**

Categorías	1.1.1) Documentos, oficinas o resoluciones.	1.2.1.1) Personal.	1.2.2.1) Espera para ser atendido.	1.2.3.5) Remisiones, envíos, traslados e itineraciones.	1.2.5.4) Directrices.	1.2.5.5) Labores propias del puesto.	1.3.1.1) Mala orientación personal.	2) Comentario positivo	Confección de informe	Procesos	Problema de accesibilidad del servicio	Problema de información	Problema en el factor humano	Problemas en procesos o procedimientos	Problema en los tiempos de respuesta	Total general
Archivo Criminal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Dirección General	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	1	1	1	8
Oficina de Asuntos Internos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	3
Oficina de Depósito de Objetos y Museo Criminal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Oficina de Recepción de Denuncias	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-	2	2	-	8
Plataforma de Información Policial	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Sección de Cárceles	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3

## CONTRALORIA DE SERVICIOS

Poder Judicial, República de Costa Rica

Categorías	1.1.1) Documentos, oficios o resoluciones.	1.2.1.1) Personal.	1.2.2.1) Espera para ser atendido.	1.2.3.5) Remisiones, envíos, traslados e itineraciones.	1.2.5.4) Directrices.	1.2.5.5) Labores propias del puesto.	1.3.1.1) Mala orientación personal.	2) Comentario positivo	Confección de informe	Procesos	Problema de accesibilidad del servicio	Problema de información	Problema en el factor humano	Problemas en procesos o procedimientos	Problema en los tiempos de respuesta	Total general
Sección de Delitos Contra la Integridad Física, Trata y Tráfico de Personas	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	1	4
Sección de Delitos Informáticos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
Sección de Delitos Varios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Sección de Fraudes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Sección de Homicidios	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	4
Sección de Localizaciones y Presentaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Sección de Robos y Hurtos	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Sección Especializada en Transito del O.I.J.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1

## CONTRALORIA DE SERVICIOS

Poder Judicial, República de Costa Rica

Categorías	1.1.1) Documentos, oficios o resoluciones.	1.2.1.1) Personal.	1.2.2.1) Espera para ser atendido.	1.2.3.5) Remisiones, envíos, traslados e itineraciones.	1.2.5.4) Directrices.	1.2.5.5) Labores propias del puesto.	1.3.1.1) Mala orientación personal.	2) Comentario positivo	Confección de informe	Procesos	Problema de accesibilidad del servicio	Problema de información	Problema en el factor humano	Problemas en procesos o procedimientos	Problema en los tiempos de respuesta	Total general
Sección Robo de Vehículos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2
Secretaria General del O.I.J.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>43</b>

Fuente: Sistema ARANDA.

De la información anterior, se puede observar que tomando como referencia el periodo comprendido entre el segundo semestre de 2017 y el primer trimestre de 2018, respecto a las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, se presentaron un total de 43 gestiones; de las cuales las categorías Problemas con los tiempos de respuesta y Problemas con el factor humano, corresponden a un 16% del total, cada una.

Por su parte, los Problemas de accesibilidad del servicio y los Problemas en procesos o procedimientos, cada una de estas categorías equivale a un 12% cada una.

Por otro lado, un 9% de las gestiones se deben a Problemas con documentos, oficios o resoluciones y otro 7% a Problemas de información; seguidamente con un 5% cada uno, están los casos en los que se dieron problemas con: Problemas con el personal, el tiempo de espera para ser atendido (a), y con las labores propias del puesto. Posteriormente, se detallan los demás indicadores con porcentajes inferiores, como lo son: un 2% por Problemas con remisiones, envíos, Traslados e itineraciones, Directrices, Mala orientación del personal, Comentarios positivos, Confección de informe y Procesos.

Asimismo, es importante mencionar que las oficinas que presentaron la mayor cantidad de gestiones corresponden a: la Dirección General y la Oficina de Recepción de Denuncias (con un total de 8 gestiones cada una).

Por otra parte, a efectos de interpretar con mayor facilidad la información anterior, a continuación se detallan cada una de las categorías indicadas.

**Cuadro N° 2**  
**Detalle por categoría**

<b>Categorías</b>	<b>Detalle</b>
1.1.1) Documentos, oficios o resoluciones.	Corresponde a las gestiones en las que las personas usuarias presentan inconformidades en razón de los excesivos tiempos de respuesta institucionales, a la espera de la emisión de documentos, oficios o resoluciones.
1.2.1.1) Personal.	Se refiere a aquellos casos en que se manifiesta una insatisfacción con el servicio, derivado de un trato inapropiado de parte del personal judicial.
1.2.2.1) Espera para ser atendido.	Cuando las personas usuarias indican insatisfacción con el servicio, derivado de los amplios tiempos de espera para ser atendidas.
1.2.3.5) Remisiones, envíos, traslados e itineraciones.	En los casos en que indican una insatisfacción con el servicio, al considerar que se pudiesen haber presentado inconvenientes relacionados a Remisiones, envíos, traslados e itineraciones; vinculados a errores humanos.

1.2.5.4) Directrices.	En los casos en que indican una insatisfacción con el servicio, al considerar un incumplimiento de deberes, derivado del no acatamiento de alguna directriz.
1.2.5.5) Labores propias del puesto.	En los casos en que indican una insatisfacción con el servicio, al considerar un incumplimiento de deberes, derivado de las funciones propias de los y las funcionarias.
1.3.1.1) Mala orientación personal.	Cuando la persona usuaria considera que la información que se le brindo en el despacho es deficiente u obsoleta.
2) Comentario positivo	En aquellos casos en que las personas usuarias expresan su agrado con el servicio que han recibido.
Confección de informe	En aquellos casos donde se manifiestan inconformidades con los plazos de espera para poder contar con algun informe de otra instancia, requerido para continuar el tramite de un caso.
Procesos	Se refiere a problemas tales como retardos por cuellos de botella, extravío de documentos, expedientes, o evidencia.
Problema de accesibilidad del servicio	Cuando la persona usuaria manifiesta que no fue atendida en el despacho u oficina judicial, cuando se presentan situaciones contrarias a lo normado en la Ley 7600.
Problema de información	Cuando el usuario manifieste falta información, falta de rotulación, que le dieron información errónea, o que tiene problemas para obtener la información, por ejemplo, comunicación telefónica.
Problema en el factor humano	Las inconformidades o sugerencias que tengan que ver directamente con el personal de la institución
Problemas en procesos o procedimientos	Se refiere a los distintos errores o problemas que se pudiesen presentar en los procedimientos que se usan en los despachos, sugerencias o inconformidades orientadas en el cambio de la forma de trabajo de los despachos judiciales ámbitos del poder judicial.
Problema en los tiempos de respuesta	Propiamente relacionados con la cantidad de tiempo que una oficina judicial tarda en garantizarle una respuesta a la persona usuaria.

### 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 N° 3**  
**Valoración de gestiones ingresadas en la Contraloría de Servicios respecto a las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, correspondientes al I y III Circuito Judicial de San José, durante el periodo en análisis.**

Categorías	Identificada	Sin identificar	En tramite
1.1.1) Documentos, oficios o resoluciones.		3	1
1.2.1.1) Personal.	1	1	
1.2.2.1) Espera para ser atendido.		2	
1.2.3.5) Remisiones, envíos, traslados e itineraciones.		1	
1.2.5.4) Directrices.		1	
1.2.5.5) Labores propias del puesto.		2	
1.3.1.1) Mala orientación personal.		1	
2) Comentario positivo		1	
Confección de informe		1	
Procesos		1	
Problema de accesibilidad del servicio		5	
Problema de información	2	1	
Problema en el factor humano	3	4	
Problemas en procesos o procedimientos	2	3	
Problema en los tiempos de respuesta	3	4	
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>31</b>	<b>1</b>

Fuente: Sistema ARANDA.

Según se desprende de la información del cuadro anterior, las gestiones que fueron calificadas como Identificadas corresponden a aquellas en las que fue posible determinar que efectivamente se presentó alguna afectación al servicio que se le brinda a la persona usuaria, las que corresponden a un 25.5% del total de las gestiones analizadas durante el periodo en estudio.

Por su parte, en los casos que se calificaron como "Sin Identificar", corresponden a las gestiones en las que no fue posible determinar si se presentó afectación en el servicio, las cuales corresponden a 72.3%. Finalmente, las gestiones calificadas como "En Tramite" corresponden a las gestiones que actualmente se encuentran siendo tramitadas y que no han sido calificadas, las que corresponden a un 2.2%.

Por otra parte, con el fin de brindar información más precisa respecto a las gestiones calificadas como "Identificadas", en el siguiente cuadro se presenta una descripción más detallada sobre las mismas.

**Cuadro N° 4**  
**Detalle de las gestiones calificadas como Identificadas durante el periodo en análisis.**

Código	Fecha de registro	Nombre de Oficina	Categoría	Resumen de la gestión
5297	09/02/2018	Plataforma de Información Policial	1.2.1.1) Personal.	La persona usuaria manifiesta su inconformidad respecto a la atención brindada por una servidora judicial no identificada
3751	04/12/2017	Dirección General	Problema de información	La usuaria se queja sobre el material difundido con fondos públicos en el que se perpetúa el machismo, la misoginia y la revictimización de la mujer.
3742	04/12/2017	Dirección General	Problema de información	Una usuaria en nombre de la Asociación Ciudadana ACCEDER presenta su inconformidad contra el OIJ por crear y difundir un material que lo consideran discriminatorio y revictimizante.
3720	01/12/2017	Oficina de Recepción de Denuncias	Problema en el factor humano	Persona usuaria presenta su inconformidad por la atención lenta.
3636	01/12/2017	Sección de Delitos Contra la Integridad Física, Trata y Tráfico de Personas	Problema en el factor humano	La usuaria expuso su inconformidad debido a que según indicó, la Sección de Delitos Sexuales no ha enviado el informe respectivo a la Fiscalía Adjunta de Goicoechea
2912	03/11/2017	Sección de Delitos Contra la Integridad Física, Trata y Tráfico de Personas	Problema en el factor humano	Indica la persona usuaria que la Sección de Delitos Sexuales no remitió el informe en el tiempo que indicaron (hace una semana)
2504	19/10/2017	Sección de Delitos Contra la Integridad Física, Trata y Tráfico de Personas	Problemas en los tiempos de respuesta	Manifiesta la persona usuaria que la Fiscalía Adjunta de Guadalupe solicito un informe a la sección hace 5 meses y no se ha recibido respuesta.
2816	31/10/2017	Sección de Delitos Varios	Problemas en los tiempos de respuesta	La persona usuaria indica su inconformidad, ya que considera que ha pasado mucho tiempo y no se le ha dado el tramite adecuado a su denuncia.
866	14/08/2017	Sección de Fraudes	Problemas en los tiempos de respuesta	Manifestó la usuaria que esta Fiscalía encomendó una gestión a la Sección de Fraudes del OIJ desde hace 5 meses, no obstante a la fecha no se ha tenido respuesta

3574	29/11/2017	Dirección General	Problemas en procesos o procedimientos	de lo encomendado. Manifiesta el gestionante, que ha participado en varios concursos para puestos del OIJ, que considera que se han presentado varias irregularidades en el proceso de reclutamiento y selección de estos puestos.
349	14/07/2017	Sección Robo de Vehículos	Problemas en procesos o procedimientos	Indica el usuario que los encargados del Dpto. de Troquelados de Medicatura Forense se presentaron a su domicilio a realizar una revisión de su vehículo, que han transcurrido casi 5 meses y no le han brindado respuesta; así mismo indica haber consultado en varias oficinas y no se le ha indicado donde se encuentra su expediente.

Fuente: Sistema ARANDA.

#### 4. Boletas de Sugerencias.

En referencia a esta oficina, las personas usuarias presentaron un total de 7 boletas con 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° 5

**Boletas de sugerencias tramitadas en la Contraloría de Servicios respecto a las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, correspondientes al I y III Circuito Judicial de San José, durante el periodo en análisis.**

Código	Fecha de registro	Nombre de Oficina	Categoría	Resumen de la gestión
3714	01/12/2017	Oficina de Recepción de Denuncias	Comentario positivo	Persona usuaria expresa sus felicitaciones por el trato brindado
3720	01/12/2017	Oficina de Recepción de Denuncias	Problema en el factor humano	Persona usuaria presenta su inconformidad por la atención lenta.
3718	01/12/2017	Oficina de Recepción de Denuncias	Problema de accesibilidad del servicio	Se demora más de 2.5 horas en atender población de prioridad Ley 7600, es pésimo el servicio para recibir una denuncia nueva. Guiselle de Recepción que entrega fichas dice que hay escasez de personal, lo cual es falso 3 funcionario tienen cubículo vacío.
3719	01/12/2017	Oficina de Recepción de Denuncias	Problema de accesibilidad del servicio	Indica la persona usuaria que hay varios cubículos (los N° 2, 6, 7 y otros) sin atender público, entre los digitadores pasan largo rato hablando.
3713	01/12/2017	Oficina de Recepción de Denuncias	Problema en el factor humano	Persona usuaria presenta su inconformidad por la atención lenta.

## CONTRALORIA DE SERVICIOS

Poder Judicial, República de Costa Rica

3712	01/12/2017	Oficina de Recepción de Denuncias	Problemas en procesos o procedimientos	Indica la usuaria que el 01/12/17 a eso de las 7:00am se presentó a interponer varias denuncias, el señor que me atiende no puso lo que declaro aduciendo que lo exponga en el juzgado otro día, al tratar de poner otra denuncia le dijo que debía coger otras fichas y que sólo él está atendiendo, ya que los otros funcionarios no están en los cubículos.
3716	01/12/2017	Oficina de Recepción de Denuncias	Problemas en procesos o procedimientos	Sugieren ser menos burocráticos al recibir una denuncia, indican estar recibiendo llamadas sospechosas de fraude al centro diurno San Antonio de Pavas. Expresa que perdieron 2 horas porque desde Pavas los mandaron a 3 partes diferentes sin resolver nada.

Fuente: Sistema ARANDA.

Sin más por el momento y quedando a su entera disposición para lo que estime conveniente.

Saludos cordiales,

**Erick Alfaro Romero**  
**Contralor**  
**Contraloría de Servicios de San José**