

30 de abril de 2019
C322-2019

Licenciado

Randall Zúñiga López, Sub Jefe

Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)

rzunigal@poder-judicial.go.cr

Estimado señor:

Con el presente informe se pretende proporcionar al Organismo de Investigación Judicial, datos estadísticos obtenidos del Sistema informático ARANDA, relacionados con las gestiones y sugerencias presentadas ante la Contraloría de Servicios del Poder Judicial a nivel nacional, tomando como referencia el periodo comprendido desde segundo trimestre de 2018 al primer trimestre de 2019.

1. Fecha de atención

A continuación se detallan los datos correspondientes a la cantidad de gestiones atendidas tomando como referencia las oficinas indicadas, esto con el fin de poder suministrar información que permita valorar la eventual existencia de factores presentados a lo largo del tiempo y que podrían propiciar un aumento en la cantidad de inconformidades recibidas.

Cantidad de gestiones tramitadas por trimestre

II 2018	III 2018	IV 2018	I 2019
74	70	62	68

2. Gestiones

Las gestiones se clasifican en inconformidades y sugerencias.

Para tal efecto se detalla que, durante el periodo en análisis se han tramitado un total de 274 gestiones, de las cuales se desprende que el 93% de ellas fueron inconformidades y 7% corresponden a sugerencias.

Asimismo, en la siguiente tabla se detallan las 8 oficinas sobre las cuales se recibieron la mayor cantidad de gestiones durante el periodo indicado.





Oficinas con mayor cantidad de gestiones según el tipo de gestión.

Oficina	Tipo de gestión		Total general
	Inconformidades	Sugerencias	
Delegación Regional del I Circuito Judicial de la Zona Sur (Pérez Zeledón)	20		20
Delegación Regional de Cartago	19		19
Sección de Patología Forense	15	3	18
Unidad de Medicina Legal de Cartago	12		12
Delegación Regional de Ciudad Neilly	12	3	15
Sección de Fraudes	9		9

Delegación Regional de Pococí y Guácimo	9	3	12
Delegación Regional de Heredia	9	2	11

3. Clasificación de gestiones:

Para una mejor comprensión en el tema, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial clasifica los problemas de servicio institucionales en cuatro categorías:

-  Excesivos tiempos de respuesta institucional.
-  Trato o insatisfacción con el servicio.
-  Falencias de información institucional.
-  Deficiencias en infraestructura y tecnología.

Con base a lo anterior en el siguiente cuadro se detallan las gestiones atendidas según la categoría respectiva, donde se evidencia que para el periodo en análisis el 56.6% de las mismas se encuentran asociadas a los Excesivos tiempos de respuesta institucional, principalmente en la tramitación de documentos, oficios y resoluciones, así como en la realización de pericias.

Clasificación de las inconformidades por categoría

Clasificación de las inconformidades por categoría				
Categoría	Tipo de gestión		Total general	Valor porcentual
	Inconformidades	Sugerencias		
Excesivos tiempos de respuesta institucional	153	2	155	56,6%
Trato o Insatisfacción con el servicio	83	12	95	34,7%
Falencias de información institucional	11	1	12	4,4%
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	2	1	3	1,1%
Comentario Positivo			4	1,5%
Corresponde a otra institución.			1	0,4%
Es de conocimiento de otra dependencia judicial			1	0,4%
Otro			3	1,1%
Total general	249	16	274	100%

Adicional al presente documento se adjunta como medio de consulta, los datos correspondientes a la distribución de gestiones por oficinas, categoría y calidades de las personas gestionantes.

Sin más por el momento, y quedando a su disposición en caso de requerir información adicional.

Lic. José Ignacio Méndez Solórzano
Profesional Administrativo 1 a.í.