

20 de mayo de 2020
C363-2020

Licenciado
Marco Zúñiga Alvarado
Unidad de Administración de Sistemas
Organismo de Investigación Judicial
mzunigaal@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 2019 al primer trimestre de 2020.

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 2019	III 2019	IV 2019	I 2020
79	81	68	50

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 278 gestiones, de las cuales se desprende que el 85% de ellas fueron inconformidades y 15% 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	
Sección de patología forense	11	15	26
Delegación regional de Alajuela	21	1	22
Delegación regional de Heredia	9	11	20
Delegación regional de Cartago	19	1	20
Unidad de medicina legal de Pérez Zeledón	14	0	14
Sección de Fraudes	12	0	12

Delegación regional de Ciudad Neilly	8	3	11
Subdelegación regional de Turrialba	10	0	10

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 60% 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	147	12	159	60%
Trato o Insatisfacción con el servicio	73	11	84	31%
Falencias de información institucional	5	1	6	2%
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología		11	11	4%
Comentario Positivo		8	8	3%
Corresponde a otra institución.	3		3	1%
Es de conocimiento de otra dependencia judicial	2		2	1%
Otro	5		5	2%
Total general	235	43	278	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.

Bach. Michael Andrés Garita Jiménez
Profesional Administrativo 1