

25 de mayo de 2021
CSJ327-2021

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 2020 al primer trimestre de 2021.

1. Fecha de atención

A continuación, se detallan los datos correspondientes a la cantidad de gestiones atendidas tomando como referencia las oficinas indicadas, y ordenados trimestralmente. Únicamente se debe contextualizar que a partir de marzo 2020 en la institución se giraron una serie de directrices debido a la pandemia COVID-19, lo que ha provocado modificaciones en la atención de personas usuarias por parte de la Contraloría de Servicios.

Cantidad de gestiones tramitadas por trimestre

II 2020	III 2020	IV 2020	I 2021
56	47	55	58

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 211 gestiones, de las cuales se desprende que el 94% de ellas fueron inconformidades y 6% corresponden a sugerencias. Con estos datos, se muestra una disminución de 67 gestiones con respecto al periodo anterior, e igualmente un cambio en la proporción, existiendo un aumento en las inconformidades.

Asimismo, en la siguiente tabla se detallan las 8 oficinas que 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 de Alajuela	17	0	17
Delegación regional de Ciudad Neilly	14	1	15
Oficina de recepción de denuncias	13	1	14





Delegación regional I CJ Zona Sur (Pérez Zeledón)	13	0	13
Delegación regional de Cartago	12	1	13
Delegación regional de Pococí-Guácimo	6	4	10
Delegación regional de Heredia	8	0	8
Sección de fraudes	8	0	8

En comparación a los resultados que se obtuvieron en el periodo anterior, existieron algunos cambios que son pueden destacarse:

- La oficina de patología forense pasó de la posición 1 hasta la 12, disminuyendo la cantidad de gestiones de 26 a 6.
- En el periodo anterior los primeros 4 lugares superaron las 20 gestiones, para este año decreció la cantidad total, e igualmente ninguna llegó ni siquiera a las 20.
- La Delegación regional de Alajuela se ha mantenido nuevamente dentro de las 2 primeras oficinas, aunque con una disminución en las gestiones.
- Ingresaron al top 8 oficinas como la Delegación regional del I CJ de la Zona Sur y la oficina de recepción de denuncias.
- También hubo disminuciones considerables como la Unidad de Medicina Legal de Pérez Zeledón que disminuyo de 14 gestiones a 1 para este periodo.

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	82	0	82	39%
Trato o Insatisfacción con el servicio	97	5	102	48%
Falencias de información institucional	10	0	10	5%
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	3	2	5	2%
Comentario Positivo	0	6	6	3%
Es de conocimiento de otra dependencia judicial	3	0	3	1,5%
Otro	3	0	3	1,5%

Total general	198	13	211	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