

11 de julio de 2022
CSJ-300-2022

Licenciado
Marco Zúñiga Alvarado
Unidad de Administración de Sistemas
Organismo de Investigación Judicial
mzunigaal@poderjudicial.go.cr

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo.

Con el presente informe se pretende proporcionar al Organismo de Investigación Judicial, datos estadísticos obtenidos del Sistema de Registro de la Contraloría ARANDA Service Desk, relacionados con las gestiones y sugerencias presentadas a nivel nacional, tomando como referencia el periodo comprendido desde el tercer trimestre de 2021 al segundo trimestre de 2022.

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.

Cantidad de gestiones tramitadas por trimestre

III 2021	VI 2021	I 2022	II 2022
46	29	33	52

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 160 gestiones, de las cuales se desprende que el 97% de ellas fueron inconformidades y 3% corresponden a sugerencias. Con estos datos, se muestra una disminución de 51 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 7 oficinas que recibieron la mayor cantidad de gestiones durante el periodo indicado.

Oficina	Tipo de Gestión		Total, General
	Inconformidades	Sugerencias	
Delegación Regional De Heredia	17	0	17
Delegación Regional De Alajuela	16	0	16
Delegación Regional De Ciudad Neilly	13	0	13
Delegación Regional De Cartago	11	0	11
Oficina De Recepción De Denuncias	9	0	9
Delegación Regional Del I Circuito Judicial De La Zona Sur	9	0	9
Oficina Regional De La Fortuna	6	0	6

Durante el periodo analizado en las restantes oficinas se tuvo un promedio de 4 inconformidades presentadas contra estas, y solamente se recibieron 5 sugerencias presentadas ante las siguientes oficinas:

Oficina	Cantidad de Sugerencias
Sección De Química Analítica	3
Sección De Psiquiatría Y Psicología Forense	1
Sección De Bioquímica	1

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

- La oficina contra la cual se colocaron más inconformidades fue la Delegación Regional de Heredia, pasando del séptimo lugar anteriormente con 8 inconformidades a 18 durante el presente periodo.
- En el periodo anterior los primeros cuatro 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 continua dentro de las dos primeras oficinas, aunque con una disminución de una gestión.
- Solamente ingreso una oficina al top 7 y esta fue la Oficina Regional de La Fortuna, las restantes oficinas se mantuvieron dentro de esta lista.

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 48% de estas se ubican en la categoría de trato o insatisfacción con el servicio y hacen referencia a tratos inadecuados que pudieron recibir las personas usuarias por teléfono o personal, el limitado acceso a las líneas telefónicas, la recepción de denuncias, los rechazos administrativos, entre otros.

En segundo lugar, con un 39% se identifican los excesivos tiempos de respuesta institucional, principalmente en la tramitación de documentos, oficios y resoluciones, así como en la realización de pericias y la remisión, envío o traslados de informes.

Clasificación de las inconformidades por categoría

Clasificación de las inconformidades por categoría				
Categoría	Tipo de gestión		Total, general	Valor porcentual
	Inconformidades	Sugerencias		
Trato o Insatisfacción con el servicio	73	3	76	48%
Excesivos tiempos de respuesta institucional	60	2	62	39%
Falencias de información institucional	8	0	8	5%
Es de conocimiento de otra dependencia judicial	5	0	5	3%
Otro	5	0	5	3%
Afectación en la continuidad de los servicios	2	0	2	1%
Deficiencias en infraestructura y/o tecnología	1	0	1	0.50%
Es de conocimiento de otra institución	1	0	1	0.50%
Total	155	5	160	100%

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

Atentamente,

Ericka Chavarría Astorga
Subcontralora de Servicios a.i.