

10 de julio de 2023  
CSJ-687-2023

**Asunto:** Inconformidades del Tercer Trimestre de 2022  
al Primer Semestre de 2023.

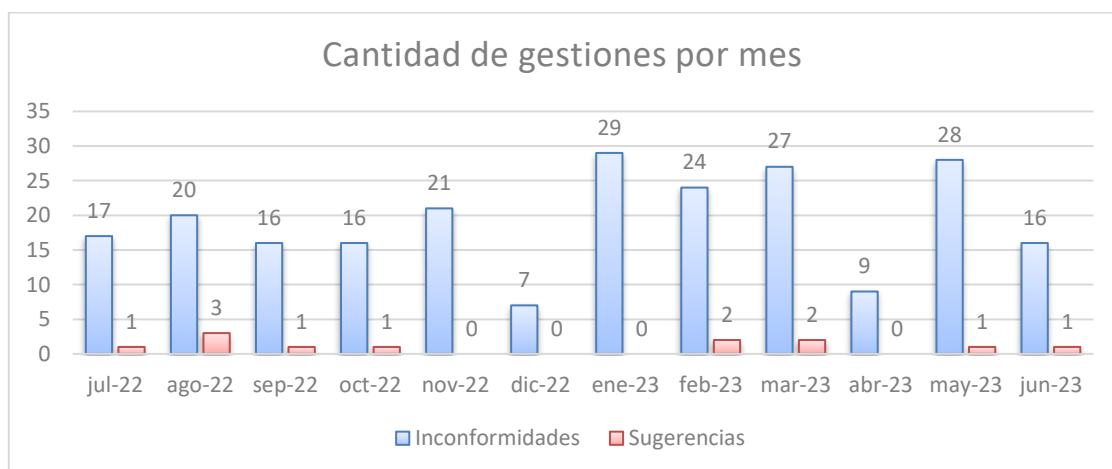
**Señora**  
**María José Rodríguez Cruz**  
**Oficina de Planes y Operaciones OIJ**  
**Poder Judicial**

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo.

Me permito dar respuesta a su comunicación electrónica remitida a esta oficina el pasado 29 de junio, mediante la cual, solicitó información relacionada con el reporte de inconformidades y sugerencias presentadas por parte de las personas usuarias relacionadas con las oficinas que pertenecen al Organismo de Investigación Judicial a nivel Nacional del tercer trimestre del año 2022 al primer semestre del 2023.

Al respecto, deseo hacer de su conocimiento que se realizó una verificación de nuestro sistema de registro de gestiones (Sistema Aranda Service Desk) manejando como parámetro las quejas y sugerencias ingresadas del 01 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023, identificando un total de 230 inconformidades y 12 sugerencias dentro del periodo estudiado. A continuación, se muestra un gráfico que permite evidenciar el comportamiento de las quejas y sugerencias durante los meses analizados.



Ahora bien, el sistema utilizado para el trámite de las gestiones permite clasificarlas por categoría y se realiza a partir de la manifestación planteada por la persona usuaria. Seguidamente, se presentará un cuadro por cada categoría y las subcategorías de las quejas tramitadas.

**Cuadro N°1**  
**Categorías y subcategorías de las Inconformidades**

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Cantidad de quejas</b>
<b>Excesivos tiempos de respuesta institucionales</b>	1.1.1 Documentos, oficios o resoluciones	46
	1.1.8 Pericias	24
	1.1.6 Remisiones, envíos, traslados o itineraciones	5
	1.1.7 Notificaciones o citaciones	2
	1.1.9 Señalamientos	2
<b>Subtotal</b>		<b>79</b>
<b>Trato o insatisfacción con el servicio</b>	1.2.1.1 Trato inadecuado de manera personal	25
	1.2.4.4 Otras limitaciones de acceso	22
	1.2.5.5 Labores propias del puesto	19
	1.2.4.1 Recepción de denuncias	17
	1.2.2.1 Espera para ser atendido	13
	1.2.4.2 Rechazo administrativo	9
	1.2.3.1 Errores humanos en documentos, oficios o resoluciones	6
	1.2.1.2 Trato inadecuado por teléfono	5
	1.2.2.2 Tiempo de atención	4
	1.2.4.3 Líneas telefónicas	3
	1.2.5.3 Políticas	2
1.2.5.1 Circulares	1	

	1.2.3.7 Errores humanos en pericias	1
	1.2.5.4 Directrices	1
<b>Subtotal</b>		<b>128</b>
<b>Falencias de información institucional</b>	1.3.1.1. Mala orientación del personal	5
	1.3.1.2 Medios electrónicos	2
	1.3.1.3 Medios impresos	1
<b>Subtotal</b>		<b>8</b>
<b>No es competencia de la Contraloría de Servicios</b>	3.4 Otro	10
	3.2 Es de conocimiento de otra dependencia judicial	4
	3.3 Conflicto de intereses	1
<b>Subtotal</b>		<b>15</b>
<b>Total general</b>		<b>230</b>

Partiendo de la información recabada, se puede observar que las mayores inconformidades de las personas usuarias son el trato o la insatisfacción con el servicio representando un 56% del total de las inconformidades recibidas durante el periodo estudiado. La segunda categoría con mayor peso son los excesivos tiempos de respuesta institucionales con un 34%.

Con relación a las sugerencias, estas fueron las categorías y subcategorías registradas:

**Cuadro N°2**  
**Categorías y subcategorías de las Sugerencias**

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Cantidad de quejas</b>
<b>Excesivos tiempos de respuesta institucionales</b>	1.1.8 Pericias	3
	<b>Subtotal</b>	<b>3</b>
<b>Trato o insatisfacción con el servicio</b>	1.2.2.1 Espera para ser atendido	3
	<b>Subtotal</b>	<b>3</b>
<b>Falencias de información institucional</b>	1.3.2 Requisitos poco claros o inexistentes	1
	<b>Subtotal</b>	<b>1</b>
<b>Deficiencia en la infraestructura/tecnología</b>	1.4.1.1 Notificaciones automáticas o electrónicas	1
	<b>Subtotal</b>	<b>1</b>

<b>Comentario positivo</b>	2. Comentario positivo	4
	<b>Subtotal</b>	<b>4</b>
<b>Total general</b>		<b>12</b>

Por otro lado, seguidamente se desglosa la cantidad de quejas recibidas durante el periodo estudiado en las oficinas del Organismo de Investigación Judicial a nivel nacional:

**Cuadro N°3**  
**Cantidad de inconformidades por oficina**

<b>NOMBRE DE LA OFICINA</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>
DELEGACIÓN REGIONAL DE ALAJUELA	34
DELEGACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	18
DELEGACIÓN REGIONAL DE HEREDIA	16
OFICINA DE RECEPCION DE DENUNCIAS	10
DELEGACION REGIONAL DE CIUDAD NEILLY	10
DELEGACION REGIONAL DE SAN CARLOS	9
OFICINA REGIONAL DE SANTA CRUZ	7
SECCION DE FRAUDES	7
DELEGACION REGIONAL DE CARTAGO	6
DELEGACION REGIONAL DE POCOCI-GUACIMO	5
OFICINA REGIONAL DE LA FORTUNA	5
CENTRO DE INFORMACION CONFIDENCIAL DEL OIJ	4
SECCION DE DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD FISICA, TRATA Y TRAFICO DE PERSONAS	4
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE SAN CARLOS	4
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE CARTAGO	4
DIRECCION GENERAL	4
DELEGACION REGIONAL DE LIBERIA	3
SUBDELEGACION REGIONAL DE TURRIALBA	3
SUBDELEGACION OIJ DE SIQUIRRES	3
ADMINISTRACION DEL OIJ	3
SUBDELEGACION REGIONAL DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMON)	3
SECCION DE PATOLOGIA FORENSE	3
SECCION DE DELITOS INFORMATICOS	3
SECCION DE SIQUIATRIA Y SICOLOGIA FORENSE	3

SECCION DE INSPECCIONES OCULARES Y RECOLECCION DE INDICIOS	3
UNIDAD REGIONAL DE BUENOS AIRES	2
OFICINA REGIONAL DE OSA	2
SECCION DE BIOQUIMICA	2
UNIDAD REGIONAL DE UPALA	2
DELEGACION REGIONAL DE PUNTARENAS	2
UNIDAD DE CARCELES DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	2
ARCHIVO CRIMINAL	2
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE PEREZ ZELEDON	2
SECCION DE QUIMICA ANALITICA	2
UNIDAD REGIONAL DE LIMÓN	2
OFICINA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE GOLFITO	2
SECCION ROBO DE VEHICULOS	2
SECCION CLINICA MEDICO FORENSE	2
(1) SECCION ESPECIALIZADA CONTRA EL CIBERCRIMEN	1
UNIDAD REGIONAL DE BRIBRI	1
OFICINA REGIONAL DE COBANO	1
SECCION DE DELITOS VARIOS	1
UNIDAD REGIONAL DE TARRAZU	1
SECRETARIA GENERAL DEL O.I.J.	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE LIMON	1
SECCION DE ESTUPEFACIENTES	1
UNIDAD MEDICO LEGAL DE SANTA CRUZ	1
SUBDELEGACION REGIONAL DE CAÑAS	1
SECCION DE PERICIAS FISICAS	1
SUBDELEGACION REGIONAL DE GARABITO	1
SECCION DE CARCELES	1
SUBDELEGACIÓN REGIONAL DE SARAPIQUI	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE CORREDORES	1
UNIDAD REGIONAL DEL OIJ DE ATENAS	1
SECCION DE MEDICINA DEL TRABAJO	1
SUBDELEGACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	1
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES CRIMINALES	1
CONSEJO MEDICO FORENSE	1
UNIDAD REGIONAL DE BATAN	1
UNIDAD DE ANTECEDENTES	1

DEPOSITO DE VEHICULOS	1
OFICINA DE PLANES Y OPERACIONES	1
UNIDAD REGIONAL DE OROTINA	1
UNIDAD DE CARCELES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
SECCION DE DELITOS ECONOMICOS Y FINANCIEROS	1
UNIDAD DE LOCALIZACION, CITACION Y PRESENTACION DE CAÑAS	1
UNIDAD DE LOCALIZACION, CITACION Y PRESENTACION DE CARTAGO	1
OFICINA REGIONAL DE GRECIA	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>230</b>

Seguidamente, se muestran las oficinas de las cuales se recibieron sugerencias:

**Cuadro N°4**  
**Cantidad de sugerencias por oficina**

<b>NOMBRE DE LA OFICINA</b>	<b>CANTIDAD DE SUGERENCIAS</b>
SECCION DE PATOLOGIA FORENSE	2
OFICINA DE RECEPCION DE DENUNCIAS	2
SECCION DE MEDICINA DEL TRABAJO	1
SECCION DE PERICIAS FISICAS	1
DELEGACIÓN REGIONAL DE HEREDIA	1
DELEGACIÓN REGIONAL DE ALAJUELA	1
DIRECCION GENERAL	1
SECCION CLINICA MEDICO FORENSE	1
OFICINA REGIONAL DE CÓBANO	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE PUNTARENAS	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>

Finalmente, del total de inconformidades tramitadas, en 30 gestiones (17% del total) se identificó una deficiencia en la prestación del servicio, del total de atenciones brindadas por la Contraloría de Servicios, según se detalla en el siguiente gráfico:



Cabe mencionar que, posterior al trámite de la inconformidad, la persona especialista realiza un análisis de las diligencias efectuadas, y es a partir del criterio de experto de éste, que se indica si hubo o no alguna causa atribuible a la oficina, la cual puede afectar la prestación del servicio.

Sin más por el momento, quedo a su disposición ante cualquier consulta o dato adicional.

Atentamente,

**Carmen Chang Ku**  
Subcontralora de Servicios a.i.

DCASTROSA