

CSJ-99-2024  
05 de marzo de 2024

Señora  
María José Rodríguez Cruz  
Socióloga, Unidad de Asesoría Operativa e Investigación Psicosocial  
Organismo de Investigación Judicial  
Poder Judicial

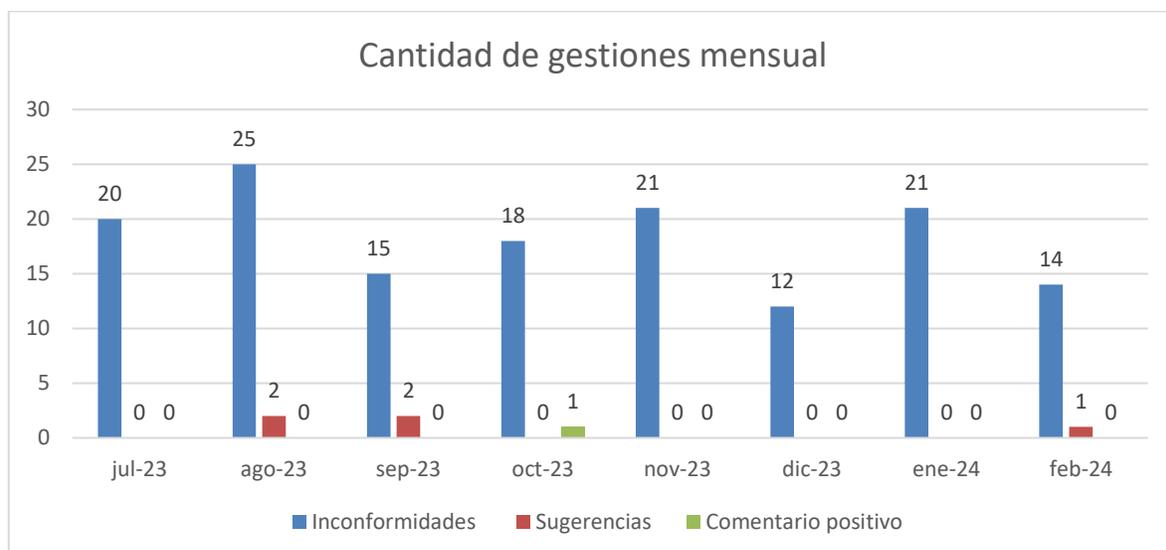
**Asunto:** Inconformidades Oficinas Pertencientes al  
Organismo de Investigación Judicial

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo.

Doy respuesta a su comunicación electrónica remitida a nuestra oficina el 20 de febrero, mediante la cual, solicitó un informe sobre las inconformidades y sugerencias ingresadas a partir del segundo semestre 2023 a la fecha, relacionadas con las oficinas pertenecientes al Organismo de Investigación Judicial.

Con el objetivo de atender su requerimiento, se procedió con un análisis de la base de datos del sistema utilizado para el registro de quejas (Sistema Aranda Desk), utilizando como parámetro las recibidas del 01 de julio de 2023 al 29 de febrero de 2024, obteniendo un total de 146 inconformidades, 5 sugerencias y 1 comentario positivo. A continuación, se muestra la distribución mensual durante el periodo estudiado:



Como se observa, agosto de 2023 fue el mes en el que más quejas se recibieron durante el periodo de análisis, representando un 17% del total. Seguido de este, están los meses de noviembre 2023 y enero 2024, con un 14% respectivamente.

En tercer lugar, se posiciona julio 2023 con un 13%. En menor cantidad están octubre, septiembre, diciembre de 2023 y febrero 2024.

Las sugerencias que ingresaron se recibieron en agosto y setiembre de 2023, así como en febrero 2024. Resulta necesario mencionar que, para octubre 2023 se recibió un comentario positivo (1%), por medio del cual, la persona usuaria destacó de forma positiva la atención recibida en la Unidad Médico Legal de Cartago.

Con relación a la categoría, la Contraloría de Servicios maneja una clasificación interna a partir de la manifestación que realiza la persona usuaria. A continuación, se presentará un cuadro sobre las categorías y subcategorías de las inconformidades y sugerencias, respectivamente.

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

Categoría	Subcategoría	Valor absoluto	Valor relativo
<b>Trato o insatisfacción con el servicio</b>	Limitación de acceso a los servicios	37	51%
	Trato inapropiado	28	
	Tiempo de atención	7	
	Errores humanos	3	
<b>Excesivos tiempos de respuesta institucionales</b>	Documentos, oficios o resoluciones	25	36%
	Pericias	20	
	Remisiones, envíos, traslados e itineración	4	
	Notificaciones o citaciones	3	
	Apremios corporales (orden de detención)	1	
<b>No es competencia de la Contraloría</b>	Otro	12	12%
	Es de conocimiento de otra dependencia judicial	4	
	Corresponde a otra institución	1	
<b>Falencia de información institucional</b>	Mala orientación del personal	1	1%
<b>Total</b>		<b>146</b>	<b>100%</b>

De conformidad con la tabla, se posiciona en primer lugar el trato o la insatisfacción con el servicio, representando un 51% del total de quejas. Esta insatisfacción está relacionada a las limitaciones de acceso a los servicios a las personas usuarias por parte de las oficinas, a tratos inadecuados, al tiempo de atención y espera, así como errores humanos.

La segunda categoría con mayor peso son los excesivos tiempos de respuesta institucionales con un 36%. Esta demora se presenta en la atención de documentos, pericias, notificaciones, remisiones.

En menor cantidad, se ubican las categorías de falencia de información institucional y aquellas quejas que debido a su naturaleza no son competencia de esta instancia administrativa.

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

Categoría	Subcategoría	Valor absoluto	Valor relativo
<b>Trato o insatisfacción con el servicio</b>	Trato inapropiado	1	60%
	Tiempo de atención	1	
	Limitación de acceso a los servicios	1	
<b>No es competencia de la Contraloría</b>	Otro	1	20%
<b>Falencia de información institucional</b>	Requisitos pocos claros o inexistentes	1	20%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Partiendo de la información anterior, el trato o insatisfacción con el servicio se encuentra también de primera posición en las sugerencias recibidas, seguido de aquellas quejas que no son competencia de esta oficina administrativa y de las falencias de información.

Ahora bien, del total de gestiones, el 16% (24) fueron presentadas por personas con alguna condición de vulnerabilidad. Seguidamente se detalla la información:

**Cuadro N°3**  
**Condición de vulnerabilidad de las personas usuarias**

Condición de vulnerabilidad	Valor absoluto
Persona adulta mayor	10
Persona privada de libertad	4
Vulnerabilidad de salud (enfermedad)	3
Menor de edad	3
Víctima	2
Persona con discapacidad	2
<b>Total</b>	<b>24</b>

Ahora bien, 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°4**  
**Distribución de inconformidades por oficinas**

NOMBRE DE LA OFICINA	CANTIDAD
DELEGACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PEREZ ZELEDON)	17
DELEGACIÓN REGIONAL DE HEREDIA	13
DELEGACIÓN REGIONAL DE ALAJUELA	10
SECCION DE DELITOS VARIOS	8
OFICINA DE RECEPCION DE DENUNCIAS	7
UNIDAD REGIONAL DE LIMÓN	5
DELEGACION REGIONAL DE SAN CARLOS	5
DELEGACION REGIONAL DE LIBERIA	4
DELEGACION REGIONAL DE PUNTARENAS	4
OFICINA REGIONAL DE SANTA CRUZ	4
SUBDELEGACION REGIONAL DE TURRIALBA	3
SECCION DE PATOLOGIA FORENSE	3
DELEGACION REGIONAL DE CARTAGO	3
OFICINA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS DE GOLFITO	3
SECCION DE PERICIAS FISICAS	3
OFICINA REGIONAL DE LA FORTUNA	3
UNIDAD REGIONAL DE BATAN	3
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE CARTAGO	3

ARCHIVO CRIMINAL	2
SECCION ROBO DE VEHICULOS	2
SECCION DE SIQUIATRIA Y SICOLOGIA FORENSE	2
DELEGACION REGIONAL DE CIUDAD NEILLY	2
SUBDELEGACION REGIONAL DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMON)	2
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE LIBERIA	2
DIRECCION GENERAL	2
DELEGACION REGIONAL DE POCOCI-GUACIMO	2
UNIDAD REGIONAL DE UPALA	2
UNIDAD REGIONAL DE BUENOS AIRES	2
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE LIMON	1
UNIDAD DE CARCELES DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	1
DEPOSITO DE VEHICULOS	1
OFICINA REGIONAL DE OSA	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE CORREDORES	1
OFICINA REGIONAL DE PURISCAL	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE POCOCI Y GUACIMO	1
SECCION DE ROBOS Y HURTOS	1
OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS	1
DELEGACION REGIONAL DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)	1
CENTRO DE INFORMACION CONFIDENCIAL DEL OIJ	1
SECCION ESPECIALIZADA CONTRA EL CIBERCRIMEN	1
DEPARTAMENTO DE MEDICINA LEGAL	1
SECCION DE ASALTOS	1
UNIDAD DE MEDICINA LEGAL DE PEREZ ZELEDON	1
SUBDELEGACION REGIONAL DE SIQUIRRES	1
UNIDAD MEDICO LEGAL LABORAL	1
SECCION DE BIOQUIMICA	1
SUBDELEGACION REGIONAL DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)	1
SECCION DE DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD FISICA, TRATA Y TRAFICO DE PERSONAS	1
UNIDAD REGIONAL DE OROTINA	1
ADMINISTRACION DEL OIJ	1
UNIDAD REGIONAL DEL OIJ DE ATENAS	1
SECCION DE INSPECCIONES OCULARES Y RECOLECCION DE INDICIOS	1
SECCION DE MEDICINA DEL TRABAJO	1

<b>TOTAL</b>	<b>146</b>
--------------	------------

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

**Cuadro N°5**  
**Distribución de sugerencias por oficinas**

NOMBRE DE LA OFICINA	CANTIDAD
OFICINA DE RECEPCION DE DENUNCIAS	1
SECCION CLINICA MEDICO FORENSE	1
SECCION DE BIOQUIMICA	1
SECCION DE SIQUIATRIA Y SICOLOGIA FORENSE	1
UNIDAD REGIONAL DE LIMÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Finalmente, del total de inconformidades tramitadas, en 18 gestiones (12% del total) se identificó una deficiencia en la prestación del servicio, según se detalla en el siguiente gráfico:



Espero que la información preliminar brindada sea de utilidad y me suscribo a su servicio en caso de duda o ampliación.

Atentamente,

**Ericka Chavarría Astorga**  
**Subcontralora de Servicios a.i.**

DCASTROSA