

**PROYECTO MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE COSTA RICA
AUSPICIADO POR LA AGENCIA DE LOS ESTADOS UNIDOS PARA EL
DESARROLLO INTERNACIONAL (USAID)
DPK CONSULTORES**

SALA III

**ENCUESTA DE ATENCION AL PUBLICO
EN MOSTRADOR Y TELEFONICA**

OCTUBRE, 1995

SALA TERCERA
ENCUESTA DE ATENCION AL PUBLICO EN MOSTRADOR Y
TELEFONICA

1 Observaciones acerca de la atención en el mostrador

1 1 Características de la atención en el mostrador

- Promedio de tiempo de espera por entrevistado 4 horas
- Numero de entrevistas realizadas 5 personas
- Afluencia
La encuesta se realizo en diferentes dias, a pesar de que se entrevisto 5 personas se invirtieron aproximadamente 20 horas de tiempo de espera. Esto puede parcialmente atribuirse a las condiciones de clima, ya que se hicieron en la estacion lluviosa.

La afluencia del publico como puede desprenderse de lo anterior, es de baja a moderada (partiendo del supuesto que las condiciones de clima afectaron sustancialmente la afluencia del publico), por lo tanto es de esperar que el servicio que se presto fuera de primera calidad. Sin embargo los comentarios de los entrevistados apuntaron falencias en el servicio al publico, como se vera en el analisis de la informacion
- Limitaciones para realizar la encuesta
La persona que realiza la encuesta debe sentarse en la sala destinada al publico, ya que desde los ascensores no se puede determinar de donde viene la gente que ha hecho gestiones. Esto permite que rapidamente los

PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA
Auspiciado por la Agencia Internacional para el Desarrollo (USAID)
DPK CONSULTORES - Contratista

funcionarios se percaten del trabajo que se esta realizando, pudiendo afectarse el tipo de atencion que normalmente se brinda

La encuesta fue enfocada al usuario externo y no al funcionario judicial que llega a hacer gestiones o consultas, ya que por su calidad de empleado del Poder Judicial tiene un mayor acceso y facilidades con que no cuenta el visitante externo

1 2 Resultados de la Encuesta

A continuacion se presenta un cuadro que resume las respuestas de la encuesta realizada En el mismo se incluyen las preguntas que se realizaron

PREGUNTA	RESPUESTAS
1 ¿Viene Ud con frecuencia a la Sala III ?	si 2 no 3
2 ¿Con que frecuencia?	Primera Vez 3 Una vez por mes 1 Dos veces por mes 1
3 ¿Que tipo de informacion solicito el dia de hoy?	Informacion sobre un expediente 3 Informacion sobre la votacion de un recurso 2
4 Califique en una escala de 1 al 10 el servicio	Promedio 9
5 ¿Tuvo que esperar que lo atendieron?	No 5 Promedio de duracion 5 minutos
6 ¿Habia otras personas delante de usted?	No 5
7 ¿Pudo realizar la gestion?	En forma incompleta 2 Si 3
8 En caso de que fuera en forma incompleta ¿le orientaron para conseguir lo que buscaba?	Si 5

PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA
Auspiciado por la Agencia Internacional para el Desarrollo (USAID)
DPK CONSULTORES - Contratista

9 ¿Que aspecto de la atencion al publico cambiaria ud?	1 El servicio de fotocopiado es muy limitado por lo que la gente tiene que venir a menudo 2 veces 2 La fotocopidora funciona por poco tiempo 3 Cuando se llega al mostrador se tiene la impresion de que se esta interrumpiendo a la gente que lo atiende a uno 4 Los empleados se vuelven a ver unos a otros a ver quien hace el sacrificio de atenderlo
10 Ocupacion	Ama de casa 2 Abogado 2 Asistente abogado 1

1.3 Conclusiones acerca de la encuesta

En general se atiende rapidamente a la gente, lo que puede parcialmente atribuirse a la escasa afluencia de publico al mostrador

Los funcionarios atienden bien y brindan la informacion requerida por la persona. El servicio se torna incompleto, cuando la persona no puede hacer fotocopias del expediente. Esta restriccion en el servicio de fotocopiado podria subsanarse ampliando el horario de atencion al publico, sobre todo tomando en cuenta lo escaso del mismo. El horario de fotocopiado es actualmente de 1 hora en la mañana (7:30 a 8:30 y 1 hora en la tarde 13:00 a 14:00 horas). Este horario probablemente es comodo para los funcionarios de la Sala, pero totalmente inadecuado para los usuarios del servicio.

En lo relativo a la actitud del personal, se podria afirmar que es mejor que la media tipica del sector publico, pero no puede calificarse de muy buena ni excelente.

Por experiencia de esta consultora, en todas las oportunidades que ha llegado a la ventanilla de la Sala III a traves de 16 meses, quizas solo 1 o 2 veces se ha encontrado otra persona en el mostrador, de lo que se deduce que efectivamente la afluencia es de poca a moderada.

2 Observaciones acerca de la atención por telefono

2 1 Características de la encuesta de atencion telefonica

- Se predefinio con el Lic Ricardo Salas, las 15 consultas que se iban a realizar causas y preguntas
- Se utilizaron 7 personas distintas para hacer las consultas
- Como maximo se realizaron dos encuestas diarias (en la mañana y en la tarde)
- El numero al cual se hicieron las consultas es 295-36-90 (telefono directo)

2 2 Conclusiones de la encuesta telefónica

En el anexo N° 1 se hace un cuadro resumen de todas las llamadas telefonicas Las observaciones que se hacen como producto de la encuesta se han dividido en tres partes limitantes, falencias y fortalezas

- a Limitantes se puede mencionar la dificultad de acceder por el numero directo o a traves de la central a la Sala, en el primer caso el numero pasa ocupado un alto porcentaje de tiempo y, en el segundo caso, tambien es de dificil acceso y en mas de una oportunidad pasaron la llamada a otra dependencia
- b Falencias De las quince encuestas realizadas en dos de ellas se dijo que no existia la causa y en otra se pregunto asumiendo ser la parte ofendida y se contesto que no se daba informacion solo a las partes, se insistio diciendo que la ofendida era parte y se negaron a dar informacion

En los casos en que contestaron que no existia el expediente no se hizo ningun esfuerzo por parte del funcionario en tratar de buscar posibilidades que impidieran encontrar la causa, por ejemplo la forma en que escribe el nombre sobre todo cuando estos son poco comunes

- c Fortalezas la atencion es muy rapida una vez que se accesa, en menos de cinco minutos se obtiene la informacion La informacion brindada es fidedigna

RECOMENDACIONES GENERALES

- 1 Ampliar el horario de servicio de fotocopiado
- 2 Discutir con los funcionarios la necesidad de tratar de dar un servicio completo en mostrador o telefonicamente Por ejemplo si no encuentran una causa en consulta, buscar por otros medios, verificar nombre, es decir mostrar interes en brindar un servicio optimo
- 3 Trabajar a traves de la tecnica de circulos de calidad u otra, las mejoras posibles para la atencion al publico en mostrador y telefonica
- 4 Instalar una linea telefonica solo para brindar informacion

ANEXO No 1

SALA III
ENCUESTA TELEFONICA
ATENCION AL PUBLICO

Informacion disponible	Pregunta	Información que se obtuvo	Cotejo de la informacion recibida	Fecha de consulta
O/ German Jimenez Alvarado	¿En que estado se encuentra?	Paso al Tribunal Superior de Casacion, 17/4/95 El expediente es el No 194195	V B	19/9/95
C/ Sandra Galeano Torres	¿Ya se devolvio el expediente?	No aparece Se busco bajo imputado y ofendido	El imputado es acusado por falso testimonio Se resolvió el 14/6/95	19/9/95
C/ Jimmy Rivera Perez	¿Se devolvio el expediente a Cartago?	Se remitió a la oficina de origen, es decir, al Tribunal Superior de San Carlos el 27/4/95	V B	20/9/95
O/ Bonnie Jimenez Alvarez	¿En que estado se encuentra?	No aparece	Asunto abusos desonestos	21/9/95
No exp 209-2-95	¿Ya se resolvió?	Ofendido Maximiliano Villalobos Vargas Se declaró sin lugar el recurso y se devolvio	V B	21/9/95
C/ Alexis Segura Zarate	¿Como se resolvió?	Asunto Robo agravado Se declaró sin lugar Se esta notificando	V B	26/9/95

PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA
 AUSPICIADO POR LA AGENCIA INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (USAID)
 DPK CONSULTORES

Informacion disponible	Pregunta	Información que se obtuvo	Revisión de la información obtenida	Fecha de consulta
O/ Alejandra Torres Cabalceta	¿Ya se voto el asunto?	A la fecha no se ha votado Esta para ser votado el proximo lunes	V B	27/9/95
No exp 405-2-95	¿Ya se resolvió?	C/ Liber Sibaja Campos Esta en estudio	V B	27/9/95
C/Edwin Porras Guerrero	¿Ya se devolvió el expediente?	Se informo que el Sr Porras tenia varios casos pendientes El funcionario suministro el numero de 2 expedientes (138-595 /543-293) e informo que ya habian sido devueltos a los Tribunales Superiores	V B	28/9/95
O/ Julio Fernandez Barboza	¿cuando se resolvió? ¿cuando fue notificado?	No de expe 578194 por uso de documento falso Se resolvió el 13/1/95 y fue notificado 23/01/95 Se devolvió a Alajuela	V B	28/9/95
C/ Hilario Cambronero Castro	¿Que numero de causa tiene?	Expediente No 596-495	V B	29/9/95
O/ Marianella Soto Arrieta	¿Cual es el estado del caso?	El ofendido no es parte No quisieron dar la informacion	No aparece en el sistema porque el apellido del ofendido es incorrecto (Salas en lugar de Soto)	2/10/95

8

PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA
 AUSPICIADO POR LA AGENCIA INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (USAID)
 DPK CONSULTORES

Información disponible	Pregunta	Información que se obtuvo	Cotejo de la información recibida	Fecha de consulta
C/ Luis Rivera Tabare	¿En que estado se encuentra?	El unico caso que aparece LRT es uno del año pasado por robo agavado Se declaro madmisible el 27/4/94 y se devolvio el 3/5/94	V B	3/10/95
Ruben Casaiz Lopez	¿Se devolvio el expediente?	Si el pasado 5 de setiembre de 1995 (Preguntaron si se tenia el No del expediente y se les informo que no)	V B	4/10/95