Encuesta de Evaluación de Servicios

PRIMER PERIODO DE APLICACIÓN

Observatorio de Violencia de Género Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
31 de enero de 2017

Tabla de contenido

Justificación 3

Objetivo 4

Metodología 4

Instrumento 5

Diseño y elaboración de material informativo: 5

Mapeo e identificación de oficinas donde se ubicarían los materiales: 7

Consideraciones durante el proceso 7

Resultados 8

Sexo de las personas encuestadas 9

Encuestas realizadas por provincia 9

Sexo, edad y estado civil de las personas encuestadas 10

¿Tiene hijos o hijas menores de edad? 11

¿Qué tipo de trámite realizó en el último mes? 12

¿Tuvo algún problema para ingresar al edificio o la oficina? ¿Cuáles problemas tuvo para ingresar al edificio? 13

¿Logró obtener el resultado esperado? 14

Comentarios finales 19

Justificación

En la sesión de Comisión de Género del 8 de junio del 2016, se planteó como punto único de agenda "*Acciones para abordar las desestimaciones en la aplicación de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres*", esto ante la preocupación de la Comisión de Género por los altos niveles de desestimaciones y sobreseimientos definitivos dictados en la aplicación de esta ley.

El objetivo de la sesión mencionada era poner en conocimiento de la Fiscalía General de la República los principales hallazgos y recomendaciones con respecto a la aplicación de la Ley.

Dichos hallazgos y recomendaciones son el producto del análisis de varios documentos y las sesiones de trabajo realizadas por un grupo conformado para tales efectos y liderado por la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia.

En un primer momento se presentan los principales hallazgos que inciden sobre la cantidad de desestimaciones por aplicación de la LPVCM: Principales nudos críticos hallados en los Juzgados de Violencia Doméstica, Ministerio Público y Juzgados Penales.

En segunda instancia, el equipo de trabajo referido estableció recomendaciones, para el conocimiento y análisis de la Fiscalía General, dentro de las que se enumeran las siguientes:

- Coordinación entre Juzgados de Violencia Doméstica y Fiscalías
- Recomendaciones a Juzgados Penales, Ministerio Público y recomendaciones para ser consultadas a la Comisión de Asuntos Penales
- Proceso de capacitación sostenible
- Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Directrices Existentes
- Estrategia de Comunicación

Dentro de este último punto, el grupo de trabajo menciona la necesidad de llevar a cabo acciones de rendición de cuentas, transparencia y autoevaluación institucional para la mejora del servicio y se menciona que dichas acciones serán coordinadas entre el Observatorio de Violencia de Género y Acceso a la Justicia, la Secretaría Técnica de Género, la Sección de Estadísticas y la Oficina de Prensa y Comunicación.

Es aquí donde se plasma, entre otras, la necesidad de “elaborar una herramienta informática sobre ´satisfacción de la persona usuaria´ con el fin de recoger información necesaria para valorar la atención a la víctima”.

Objetivo

Elaborar una herramienta informática sobre ´satisfacción de la persona usuaria´ con el fin de recoger información necesaria para valorar la atención a la víctima.

Metodología

Para la realización de esta tarea se conformó un grupo de trabajo liderado por el Observatorio de Violencia de Género contra las mujeres y Acceso a la Justicia e integrado por representantes de la Secretaría Técnica de Género, Contraloría de Servicios y la Dirección de Planificación.

Después de realizar varias sesiones de análisis y valorar las opciones más factibles a nivel de recursos disponibles, se optó por realizar una encuentra electrónica, ya que el instrumento en versión física requería de otro tipo de procesamiento que impedía iniciar lo antes posible haciendo uso de los recursos disponibles como es el hecho de que el Observatorio cuenta con su propia plataforma de información, lo que permitía iniciar con un proyecto en línea.

El punto de partida inicial fue el planteamiento de una autoevaluación de la aplicación de la Ley de Penalización de Violencia de Género, sin embargo, el grupo de trabajo concluye que, ante la dificultad de hacer la separación, se opta por ampliar al concepto general de violencia de género, elaborando un cuestionario que pretende conocer la opinión de las mujeres que se acercan a solicitar un servicio en las oficinas que atienden la materia de violencia de género:

- Juzgados de Violencia Doméstica, especializados, mixtos y contravencionales
- Fiscalías
- Juzgados Penales
- Oficinas de Atención y Protección a la Víctima
- Organismo de Investigación Judicial
- Departamento de Trabajo Social

Instrumento

La encuesta fue elaborada en formato digital, utilizando la herramienta SurveyMonkey que permite la creación de encuestas en línea. Esta herramienta ya había sido utilizada por el Poder Judicial en la elaboración de una encuesta del OIJ, por lo que se aprovechó que ya se contaba con las licencias de uso correspondientes.

El cuestionario tiene diferentes secciones: preguntas de control, datos sociodemográficos, oficina a la que se presentó y trámite que realizó. A partir de estas últimas, el sistema lleva a la persona por preguntas específicas de acuerdo con el trámite realizado, esto quiere decir que la encuesta contempla varias rutas para diferentes procesos, en diferentes oficinas, dando como resultado que la persona tenga que contestar en promedio 25 preguntas en línea para un tiempo aproximado de 10 minutos por encuesta.

Después de elaborada la encuesta se procedió a realizar pruebas con diferentes personas, definido el instrumento, se continuó con la etapa de comunicación y divulgación que se describe a continuación:

Diseño y elaboración de material informativo: banners, tarjetas y dispensadores: este trabajo se llevó a cabo con la colaboración de la Dirección de Tecnología para el diseño, la Contraloria de Servicios con el suministro de papelería y el Departamento de Artes Gráficas con la elaboración de materiales.

Además, con el apoyo de Departamento de Prensa y Comunicación, se elaboraron cuatro vídeos informativos sobre la Encuesta con participación de una persona usuaria, representantes de la Secretaría Técnica de Género y del Observatorio y la coordinadora de la Comisión de Violencia Doméstica. Estos recursos están disponibles a través de los enlaces que se muestran a continuación:

https://www.youtube.com/watch?v=uGawLZYCeiM

https://www.youtube.com/watch?v=5B4wXAUhsK0

https://www.youtube.com/watch?v=tV3ml45xZiM

https://www.youtube.com/watch?v=_2kwAp9znWw

¿Realizó recientemente algún trámite judicial en materia de violencia de género?
Evalúe el servicio en el siguiente enlace:
www.poder-judicial.go.cr/encuestagenero
Es confidencial.
Dudas o comentarios al teléfono 2295-3059
o al correo: obsgenero@poder-judicial-go.cr
Comisión de Género
Contraloría de Servicios
Dirección de Planificación
OBSERVATORIO
de violencia de género
contra las mujeres
y acceso a la justicia

¿Realizó recientemente algún trámite judicial en materia de violencia de género?
Evalúe el servicio en el siguiente enlace:
www.poder-judicial.go.cr/encuestagenero
Es confidencial.

<u>Mapeo e identificación de oficinas donde se ubicarían los materiales:</u> este trabajo se realizó en coordinación con Contraloría de Servicios de la institución y ésta, a su vez, con las contralorías a nivel Nacional, de manera que la distribución de materiales se realizó mediante las contralorías a las siguientes oficinas nacionales:

- Juzgados de Violencia Doméstica
- Especializados, mixtos y contravencionales
- Fiscalías
- Juzgados Penales
- Oficinas de Atención y Protección a la Víctima
- Organismo de Investigación Judicial
- Departamento de Trabajo Social y Psicología

También, se llevaron a cabo las siguientes acciones de comunicación:

- Correo electrónico a cada persona contralora y sub contralora regional, explicando todo lo relacionado con la Encuesta, se convoca además a reunión por videoconferencia.

- Correo electrónico masivo mediante Prensa y Comunicación a toda la población judicial.

- Distribución de afiche y videos mediante sitio Web del Observatorio, canal de YouTube y Facebook.

La encuesta estuvo disponible mediante el enlace www.poder-judicial.go.cr/encuestagenero a partir del 15 de febrero, hasta el 22 de diciembre de 2017.

Consideraciones durante el proceso

Durante el proceso de implementación de la Encuesta se dieron diferentes circunstancias que repercuten en los resultados de este primer año de implementación. Estos ya se habían identificado previamente, sin embargo, se continuó con la propuesta aprovechando los recursos disponibles y como experiencia piloto de aprendizaje.

Se identifican los siguientes:

-Disponibilidad de la Encuesta únicamente en formato electrónico, lo que implica que la persona usuaria, para tener acceso a la misma, debe contar con alfabetización básica en el uso de aparatos tecnológicos (computadora o teléfono con acceso a Internet)

-Contar con un aparato tecnológico (computadora o teléfono) con acceso a Internet para hacer la encuesta.
-Dado el alto volumen de trabajo en algunos despachos, se cuenta con poca disponibilidad del personal judicial para orientar a las personas con la realización de la encuesta.

-En la mayoría de los despachos judiciales se cuenta con la anuencia y disposición del personal para apoyar a las personas usuarias interesadas en llenar la encuesta, sin embargo, a nivel institucional se presentan algunas limitaciones:

- No tienen computadoras disponibles
- El equipo de cómputo no cuenta con acceso a Internet
- En las computadoras que si tienen acceso a internet solo se puede llenar una encuesta, ya que cada dirección de IP puede ingresar una única vez, esto como filtro de seguridad para evitar el llenado falso de encuestas.

Resultados

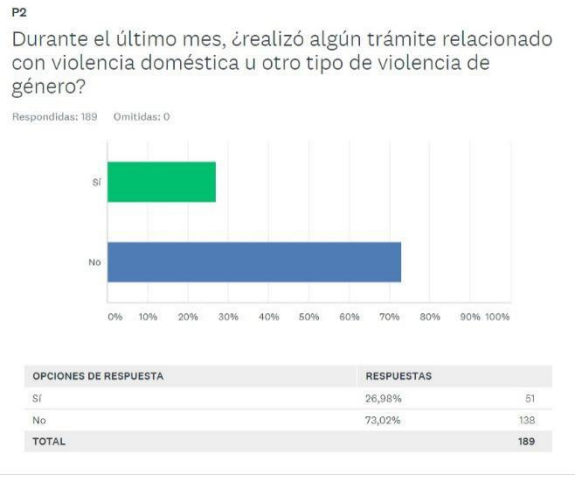
Periodo de aplicación de la Encuesta: del 15 de febrero al 22 de diciembre de 2017

Despachos Judiciales a nivel Nacional:

- Juzgados de Violencia Doméstica
- Especializados, mixtos y contravencionales
- Fiscalías
- Juzgados Penales
- Oficinas de Atención y Protección a la Víctima
- Organismo de Investigación Judicial
- Departamento de Trabajo Social y Psicología

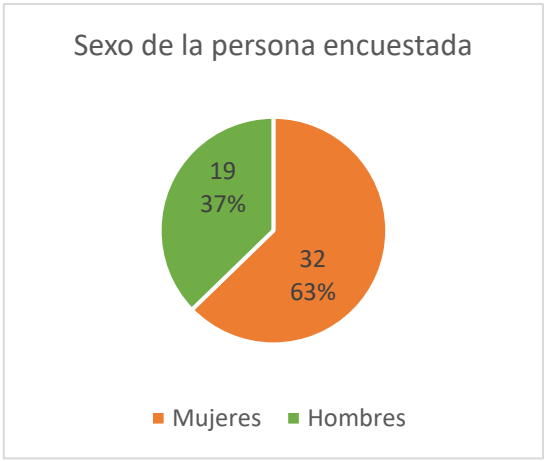
El número de encuestas completas fueron 187, sin embargo, ante la pregunta: Durante el último mes ¿Realizó algún trámite relacionado con violencia doméstica u otro tipo de violencia de género? Únicamente 51 personas responden afirmativamente.

Estas 51 encuestas con las que se retoman para la realización de este informe.



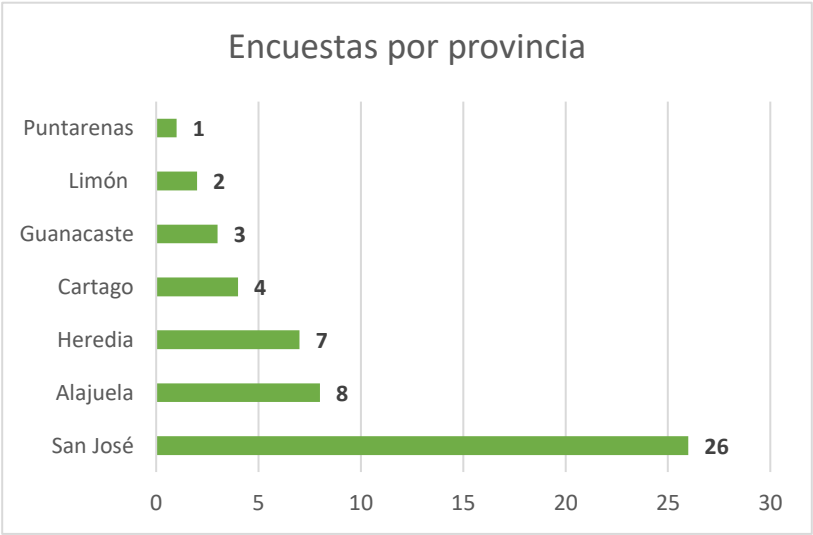
Sexo de las personas encuestadas

Como se muestra a continuación, 32 personas son mujeres para un 63% y 19 personas son hombres para un 37%.



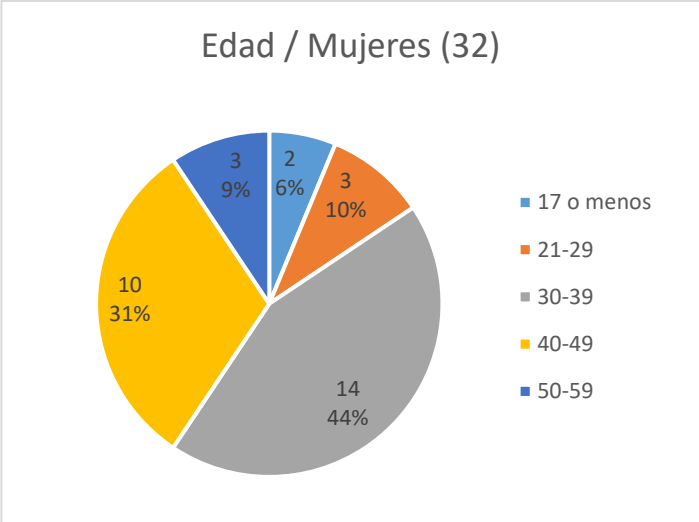
Encuestas realizadas por provincia

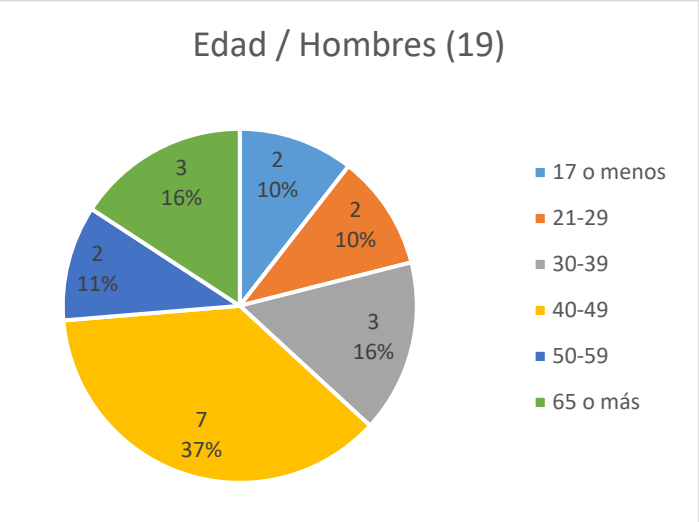
Como se puede ver en el gráfico siguiente, se realizaron encuestas en todas las provincias. De las 51 personas que respondieron la encuesta, 26 reportaron haber realizado algún trámite en San José, siendo esta la provincia con mayor número de encuesta, seguido por Alajuela con 8 y Heredia con 7 encuestas.

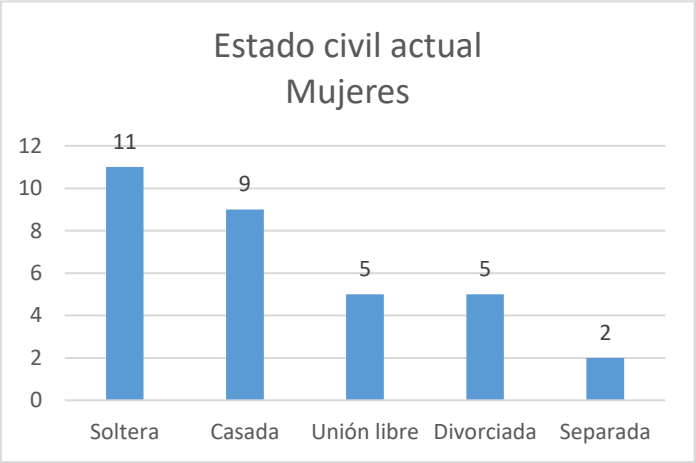


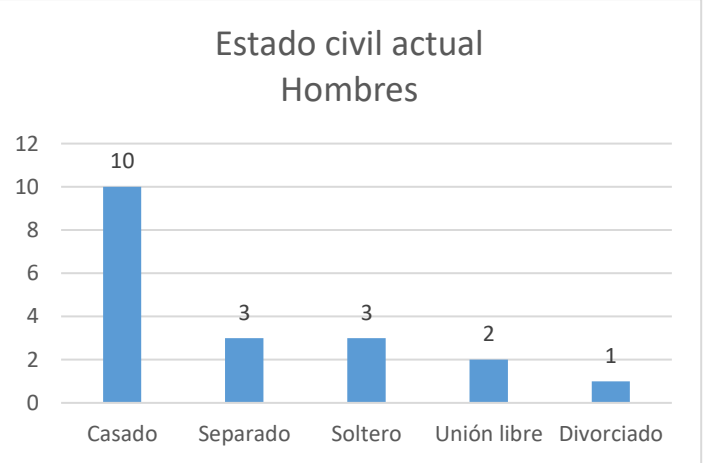
A continuación, se presentan algunas de las variables más significativas

<u>Sexo, edad y estado civil de las personas encuestadas</u>

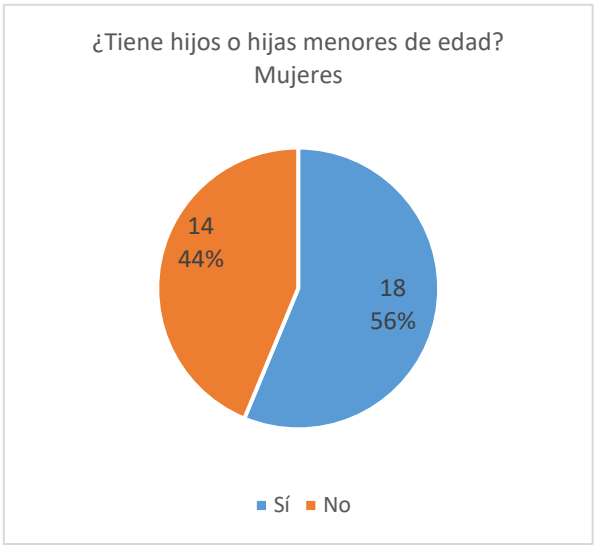


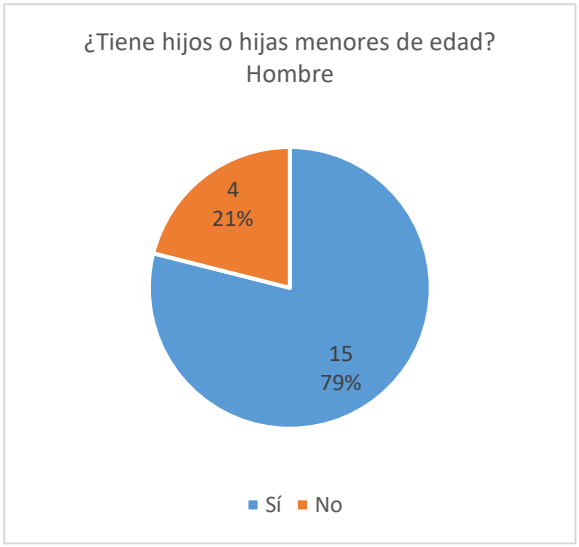




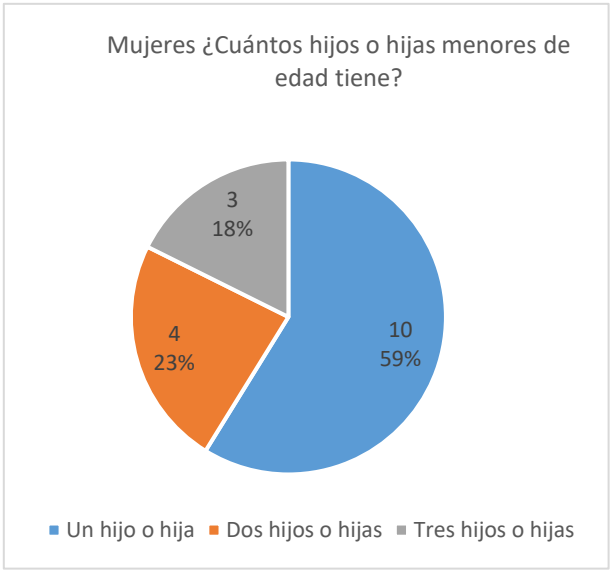


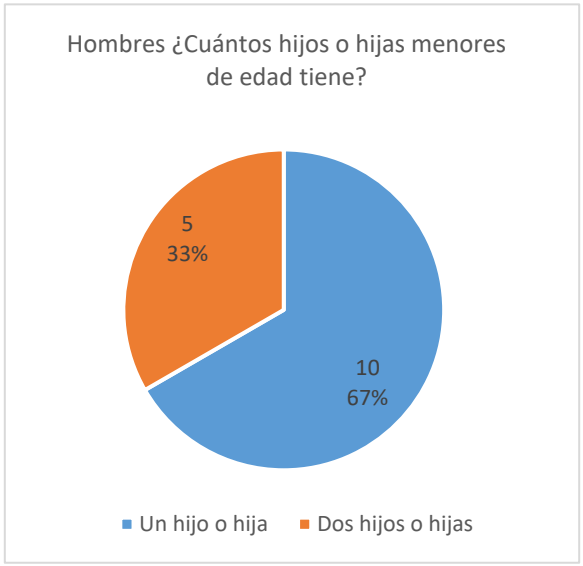
¿Tiene hijos o hijas menores de edad?



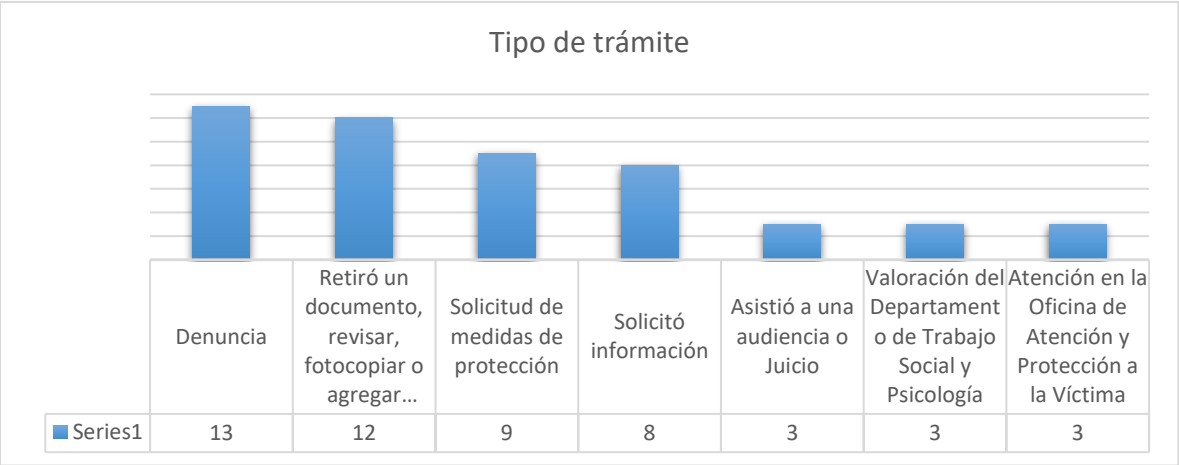


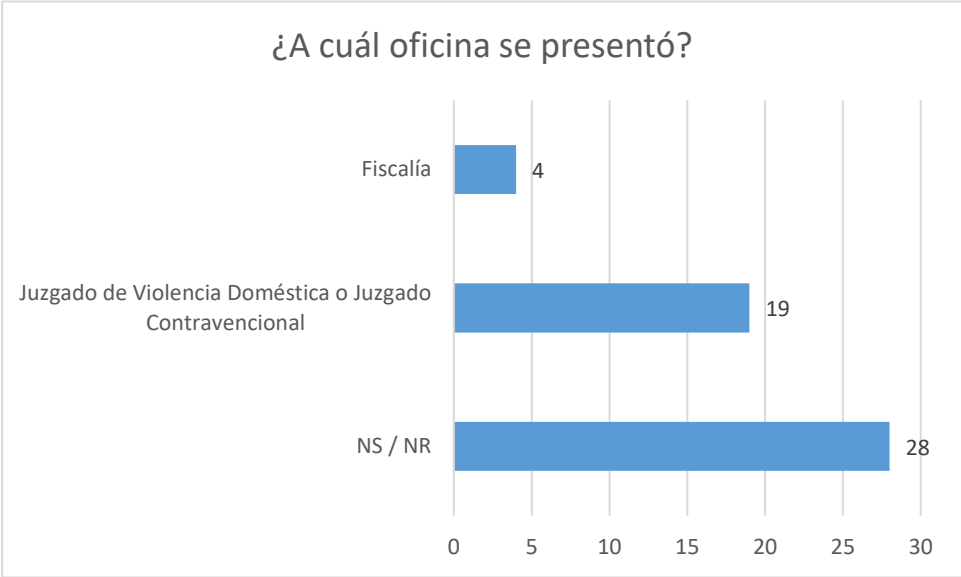
¿Cuántos hijos o hijas menores de edad tienen?





¿Qué tipo de trámite realizó en el último mes?





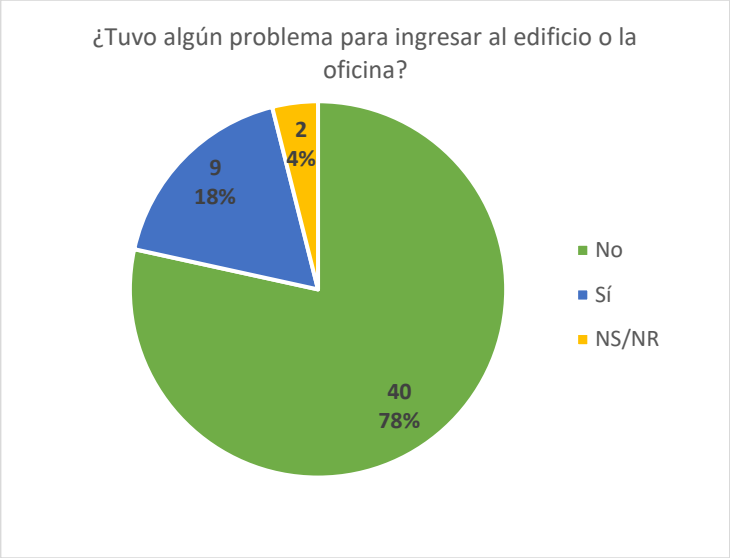
De las 19 personas que se presentaron a realizar trámite ante el Juzgado de Violencia Doméstica o Juzgado Contravencional, 12 personas solicitaron medidas de protección, 1 solicitó ampliación o prórroga de estas medidas y 6 más indicaron hacer Otro trámite, indicando los siguientes:

1. Denunciar una contravención por acoso sexual callejero
2. Denuncia por acoso sexual callejero

3. En forma maliciosa, se me acusó por medio de mi esposa, de violencia, para tener libertinaje de toda índole. Por eso deseo con todo mi ser el divorcio; ya no quiero tener más cuernos.
4. Denuncia acoso sexual
5. Acompañé a una persona denunciada injustamente
6. Maltrato a niña

Otros de los ítems que mayor cantidad de respuestas y comentarios presentaron, son los relacionados con acceso y obtención de resultado.

¿Tuvo algún problema para ingresar al edificio o la oficina? ¿Cuáles problemas tuvo para ingresar al edificio?



Comentarios (se registran textualmente, según lo anotado por la persona usuaria)
Debí esperar durante 4 horas al sol
Sí
Sí. no me querían dejar entrar por que la bb llevaba un jugo de caja, me hicieron tirarlo a la basura!!
Sí. Puntualidad, mi cita en atención a la víctima era a la 1 pm, pasan 20 min y no me atienden.
Todos
Sí. Las personas al ingreso al edificio.
Sí. Mala actitud de los vigilantes no saber guiar ni responder adecuada entre, se moles tan por q se les pide información
Sí. Con los encargados de seguridad
Sí. trato desigual

¿Logró obtener el resultado esperado?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	31,58%	6
No, porqué	68,42%	13
TOTAL		19

COMENTARIOS (se registran textualmente, según lo anotado por la persona usuaria)

No. Me hacían falta los datos personales para realizar la denuncia
No. Porque me enviaron a la UCR a conseguir defensor público y al juzgado de familia. Me dijeron finalmente que era más lo que tenía que perder denunciando que no poniendo la denuncia. Me asustaron mucho sobre las medidas que podría tomar el padre de mi hijo. No sentí en ningún momento que la ley estuviera de mi lado. El padre de mi hijo me hostigaba y trabajaba para un narco que lo tenía amenazado. GUI a pedir la patria potestad y medidas y me dijeron que el podría afectarle demandandome y cobrarme los gastos de abogado y yo no tengo ni para comer. Me dio miedo mandara a alguien. Sólo me dijeron que me escondiera y me fuera de dodne vivo, pero eso junca arreglo el problema. Me hablaron más de los derechos de el que los míos y los de mi hijo ante amenazas.
No. Llegué a solicitar una ampleación y me dijeron que no era necesario, solo si ocurria otra agreción.
No me dieron las medidas
No. Porqué fue inducidas por la persona maliciosamente
No. La jueza no permitio que explicarála situación y setencio sin tener las pruebas correspondients. Le falta mucha capacictación desdeuan perspectiva d eg´nero y destruyo una familia
No. Por que la information y las medidas earn para protégér a un hombre de las agresiones de una mujer hacia el.asi que Nadie se inner eso ni ayudo por que era un hombre el agredido
No hicieron nada
No. El juez me insistia en que fuera a la fiscalia a denunciar a mi pareja, pero lo que teniamos era una discusion, y me obligaba a que dijera que me habia agredido y muchas veces, no es es cierto
No. Me aseguraron que no podían recibir mi denuncia por ser hombre. Se burlaron de mi situación.
No. Porque al ser hombre no tomaron en serio que estaba siendo agredido, simplemente me invitaron a no poner la denuncia
No. Por ser hombre no.califica

No. Porque dejarón pasar el año de medidas de protección y no realizaron señalamiento para audiencia
No fui escuchada mas bien fui burlada, se nota caro trafico de influencia, discrimicacion por nacionalidad y ser madre de un hombre
Han pasaso dos semanas ya y no han hecho nada
No se realizó la audiencia porque cuando la llamaron le informaron una fecha que no correspondía al día fijado para la audiencia.
No. Falta de información en torno a mis derechos y discriminación por mi condición de hombre, dicho expresamente así por la funcionaria que me atendió.
No. La información que se la dio cuando la llamaron para informarle el día de la audiencia de seguimiento fue incorrecto.

Ante la pregunta ¿desea dejar un comentario?, 25 personas anotaron sus impresiones. A continuación, se transcriben textualmente:

Mi expediente es el 14-000906-277-PE y este lleva 3 años en proceso, ha sido largo y traumático, muy molesta porque no me notifican para la audiencia de juicio y me llaman con localizadores del OIJ como si fuese la imputada, luego el 4 de noviembre era la audiencia de juicio la cancelan por que al imputado hasta este momento se le ocurrió solicitar un abogado litigante por que el defensor no le causaba confianza, y me tocó ver a este, ya que la fiscala no me explico que podía solicitar una audiencia sin el y sin público, el 14 de noviembre es la nueva fecha y a través del INAMU y la oficina de protección a la victima acuerdan que mi testimonio sea vía videoconferencia y después de 3 horas que espere para que empezara la audiencia la fiscala pretendía que me fuera a testimoniar en físico al tribunal, este día no se terminó la audiencia, ya que la madre del imputado no se presenta y me pregunto por que no la fueron a traer con fuerza pública? Pasan los días la señora va y el 1 de diciembre se suponía que era la lectura de sentencia y llamo a la fiscala Yadira Fonseca y me dice "que en el camino aparecieron testigos novedosos" y no dictaron la sentencia si no hasta en teoría el día de hoy 4 de diciembre, mi pregunta es si ya cerrado el debate porque recibe testigos? Por que desde un inicio del proceso no se contempló a la Dra de medicatura forense que vio mis lesiones, incluso al dr de CCSS que me vio también o la psicóloga del INAMU por que no la llamaron? Por que el día de mi audiencia hacen preguntas tan irrelevantes y no en si de los hechos en concreto? Por que se configuró tan mal los delitos que fueron sólo dos por maltrato cuando existió tentativa de homicidio? Porque la jueza no los valoro y no me hizo preguntas el día de la audiencia? El daño que el me hizo más este largo y feo proceso ha sido realmente duro espero que tomen en cuenta este aporte y mi número es el 84325863 para cualquier duda gracias. Natalia Cedeño Vargas

Creo que deberían ampliar la rncuesta. No sólo en estos espacios de las cortes una sufre violencia en cuanto a atencion. S una le hacen recorrer una ruta crítica que en cualquier momento puede implicar una muerte. Fui a denunciar que estaba siendo hostigada, chantajear y amenazada por el padre de mi hijo porque sabía las actividades a las que se dedicaba. Fui a pedir medidas Dr protección la custodia total de mi hijo y lo que hicieron fue remitirse a pensiones cuando ni siquiera era el caso. De ahí me mandaron a la UCR a hablar a consultorios jurídicos. Nuevamente ahí no me dieron respuesta me indicaron todo iría mal para mi y mi hijo si denunciaba, perdí la esperanza en poder sentirme tranquila y aquí estoy en las mismas condiciones e intentando lograr que nunca pase a más a pesar que tenga que perder libertad. Ha sido muy triste no sentirme apoyada por quienes se supone deberían protegernos. Nunca revisan pruebas y toman decisiones sin revisarla cuando estás son acusatorias. Y favorecen al hombre porque quienes están de jueces son hombres y mujeres sumamente machistas que hasta para un escrito reflejan los juicios de valor a quienes estudiamos y tenemos una actividad económica que no cubre todas nuestras necesidades. Desde entonces no he vuelto a poner un pie en los juzgados, ni pienso volverlo a hacer, me hicieron sentir como culpable y no como la victima.
q el jusgano nunca me notifico y yo no se q pasa con mi hija y tienen mi telefono y direcion
la fiscal Estefani Rojas obvio cosas importantes en un proceso de presunto abuso sexual contra menor de edad, ya que devolvio a la menor a la madre y sometiendo a la bb a estar en el lugar y con las personas que la estan molestando, todo por que es un hombre el pap de la bebe el que interpuso la demanda se estan aprovechando de que hay un faliar cercano a la beb que trabaja ahi en la cort y quien se acerco durante todo el proceso entrando como pedro por su casa y con toda familiaridad con la fiscal, y todo desconociendo que el deber de los adultos es velar por la seguridad de la menor,lo que les importa es dañar alhombre estan ciegos solo pueden d¿ver el odio y repudio que tienen hacia los hombres no importando que no todos los hombres son malos, y de paso violentando sus derechos y mis derechos yo tambien estoy siendo violentada por ser madre de un hombre y por ser extranjera, se aferran a estas cosas y lo que hacen es dañar a la niña la pusieron denuevo en riesgo
La audiencia fue efectuada a inicios del mes de marzo del 2017. Hoy, 5 de setiembre, aun no hay sentencia de dicho proceso. Pienso que para mi protección como ciudadana es importante que se dicte sentencia y que el agresor sea agregado a la lista de agresores. Yo siento que como víctima de violencia necesito el fallo y sentencia y que de esta forma el Estado haga justicia. Las medidas se vencen el 13 de Octubre, falta casi 1 mes y aun no hay fallo. Me parece que esto es inaudito. Cuando voy al juzgado a preguntar me dicen "ya esta en el escritorio de la jueza para fallo" y esto mismo me lo dicen hace 2 meses. Mi papa y mi hermana también tienen medidas contra la misma persona y del proceso de ellos tampoco ha habido sentencia.

Siento en la mayoría de veces, por se hombre, no se nos atiende debidamente, como si tuvieramos que soportarlo por ser hombre. No veo en mi caso una igualdad de género.
Defit, del juzgado de violencia doméstica, un pobre criterio del o los jueces de esa. En juzgado de pensiones la infima percepeccion en leer y valor las mentiras en las declaraciones; tal como una persona como dicen los mentirosos de "levantar un sillón un borracho, y lanzarlo tres metros" "cómo no se investigó una declaración de un irresponsable de decir que tenía una menor de edad de dieciséis años embarazada" y no se investigó? Pobre criterios contenidos en los juzgados de pensiones de Heredia.
Es importante que las juezas y jueces tenganuna sesnisbilización en el tema de perspectiva d eg´nero y no solo en derechos d elas mujeres. El actuar precipitadamente provoca daños familiares irreparables en temas que no son de violencia contra una mujer sino asuntos de violencia familiar. La juez condena a un hombre solopor el hecho de ser hombre sin saber o indagar previamente que es el hecho que se le eimputa y si efectivamente es o no violenciacontra una mujer.
lo que creo es que si una persona no está capacitada para atender teléfonos o atender al público que lo pongan a hacer otra cosa para que no sucedan estas cosas. Gracias.
Que las leyes son sesgadas feminist as descriminatorias h a e irre sponsables no todos son iguales,late tambien hay mujeres agresoras acosadoras manipulator as mentirosas y q estan am parades por la ley y los hombres buenos y responsables estan solos no hay leyes justas soy mujer made de dos Hijos y he visto como las mujeres tienen la protested y el amparo de las leyes para Danar a Los pocos hombres desentes q hay
Ustedes violentan el principio de igualdad al darle a las mujeres TODAS las herramientas y no asi a los hombres.
El Juez me obligaba a que pusiera una demanda por plata, y una demanda en la fiscalia, y yo no queria, ya despues fui a buscar al juez pero me dijeron que se habia pensionado
Me quedó claro cómo el Poder Judicial está discriminando a los ciudadanos únicamente en razón de su sexo.
la entrevista es algo limitada hubieron respuewstas que debi dar por default puesto que no venian posibilidades como no aplica,,, xq me piden que evalue el tiempo de escaneo de documentos cuando éstos se entrgean en fisico en la oficina en cuestion por ejemplo...

A los hombres no nos toman en serio, ni siquiera me pusieron la denuncia
Los hombres no pagan la pensión de los menores de edad y como madre le toca a uno muy duro pagar todo
al hombre no se le ayuda se le niega la atención.
ni pronta ni cumplida la justicia
Procesos lentos y con grandes inconsistencias como archivar un expediente y no resolver el problema de una manera expedita
Cuando hagan esto.por los hombres habra pazy un alto a las denuncias falsas , ya que estan facil para las mujeres manipular el sistema .
Creo que la encuesta tiene problemas de diseño y de sesgo.
Me encuentro muy agradecida con la trabajadora social y las sicólogas y todo el personal en general.
Los temas de violencia domestica, pensión y regimen de visitas deben de verse y contemplarse en forma integral a la hora de tomar decisiones, evaluar casos, atender a situaciones.
1)No brindan información a la persona usuaria. 2) No señalan audiencia con prontitud y notifican mal. 3) Las juezas no son amanles ni empáticas
un gran agradecimiento para el personal del despacho

Comentarios finales

Los resultados obtenidos deben leerse desde el contexto de cada Circuito Judicial y en el caso por caso, es decir no son generalizables puesto que confluyen múltiples circunstancias en cada caso. A pesar de eso, la información suministrada en la encuesta, sobre todo a nivel cualitativo, puede dar pauta de áreas de cuidado y de mejora en la atención de personas usuarias, especialmente porque cerca de un 70% no logró el resultado que esperaba y, además, porque casi la totalidad de los comentarios finales deja entrever la insatisfacción de las personas usuarias con el sistema judicial.

Esta experiencia ha demostrado que el cuestionario es extenso por lo que muchas personas optan por no responder todas las preguntas, esto se suma a la dificultad de acceso tecnológico que se menciona en la introducción de este documento y que se perfilaba como posible dificultad para el acceso a la encuesta.

Con respecto al fondo y contenido de la encuesta, le corresponderá a cada oficina identificar posibles elementos de interés para mejorar el acceso a la justicia, brindar un servicio público de calidad y contrarrestar la revictimización a personas víctimas de violencia, con especial atención a las mujeres.

Además de lo anterior, se recogen algunas recomendaciones desde el punto de vista práctico y de aplicación:

- Se recomienda mantener la Encuesta disponible y habilitada, de manera que periódicamente, mensual o trimestralmente, se revisen los resultados y comentarios de las personas, que sin duda pueden ser una guía en la mejora continua de los procesos de trabajo.

- Aprovechar el trabajo y el material elaborado para continuar con el proceso de difusión de la encuesta.

- Comunicar a las oficinas correspondientes las observaciones de las personas usuarias sobre la percepción del servicio brindado, de manera que se implementen lo antes posible, las acciones necesarias para mejorar la atención de las personas y por ende el acceso a la justicia.

- Es recomendable reestructurar el cuestionario, de manera que se facilite el llenado del mismo a la persona usuaria. Se podrían identificar 10 preguntas generales con los elementos clave que interesan ser conocidos.

- Trabajar estos elementos clave con la Contraloria de Servicios como garante del servicio que se brinda en la institución.

- Se puede acceder al cuestionario completo mediante el siguiente enlace: https://es.surveymonkey.com/results/SM-XPTPZ77X8/?manage=true