



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

## Valoración de Buena Práctica

**Fecha:** 06/09/2021

**Realizado:** Administración Regional de Cartago (Central Telefónica)

**Presentes:** Karol Navarro Montoya

**Nombre de la Buena Práctica:** Control de atención telefónica

**Objetivo:** Mantener un control del ingreso de las llamadas telefónicas a las diferentes oficinas y despachos del Circuito Judicial de Cartago

**En qué consiste la Buena Práctica:** Se registra y canaliza de manera adecuada mediante el control establecido el de ingreso de todas las llamadas que se atienden por medio de la Central telefónica

**Logro o beneficios tenidos:** Permite tener y dar un seguimiento a las diferentes oficinas que reciben llamadas telefónicas a nivel del Circuito Judicial y se les comunica los resultados de la cantidad de llamadas atendidas y rechazadas por los despachos.

**Se podría replicar:** si. Las Administraciones regionales de los diferentes circuitos judiciales, deberán implementar en las centrales telefónicas el mismo control de atención del ingreso de llamada, lo cual permite cotejar entre oficinas el porcentaje de ingreso de llamadas recibidas y las rechazadas (por falta de atención o por estar la línea ocupada).

Se llena un formulario de Control de Llamadas telefónicas por cada llamada que ingresa, mensualmente y posteriormente se genera un reporte estadístico en POWER BI con los resultados obtenidos.

**Contactos:** [knavarrom@poder-judicial.go.cr](mailto:knavarrom@poder-judicial.go.cr)



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

**Dirección: Circuito Judicial de Cartago**

**Responsables: Karol Navarro Montoya**

**Elaborado por:** Dennis Madrigal Quesada, Dirección de Planificación.