



Poder Judicial

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

Valoración de Buena Práctica

Fecha: 30 de agosto de 2021

Realizado: Fiscalía Adjunta de Puntarenas

Presentes: señor Bernal Rodriguez Méndez y Andreina Nicolás Jiménez

Nombre de la Buena Práctica: Formulario de atención a la persona usuaria

Objetivo: El problema que se ha mejorado es en la atención pronta al usuario, evitando que se traslade de despacho en despacho sin tener conocimiento donde le corresponde realizar la diligencia.

En qué consiste la Buena Práctica: El despacho donde llega el usuario no corresponde, implica que el funcionario que lo atiende se compromete a llamar al despacho correspondiente a fin de asegurarle al usuario que donde lo está dirigiendo lo atenderán de inmediato sin enviarlo a otro lugar, esto haciendo una constancia firmada la cual incida el trámite, el despacho correspondiente y el nombre del usuario.

Logro o beneficios tenidos: el usuario tiene una atención pronta y cumplida

Se podría replicar: En caso de que otras oficinas y despachos deseen replicar su buena práctica, mencione los aspectos que deberían tomar en consideración para replicarla. realizar boleta de formulario y compartir la misma con despacho anexos, esto para encontrarse todo en la misma sintonía y provocar un gran impacto positivo en la atención al usuario. Las razones por las cuales recomendaría a otras oficinas que consideren esta buena práctica y la repliquen esta enfocada principalmente en la atención integral de la persona usuaria. Como funcionarios y funcionarias judiciales debemos brindar un correcto y adecuado servicio público, principalmente porque muchísimas personas usuarias desconocen la multiplicidad de trámites que se realizan en el Poder Judicial. El orientar a una persona hacia la oficina correcta donde debe dirigirse, y garantizarse mediante un documento que la persona va segura al lugar que le



Poder Judicial

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

corresponde, donde una persona la recibirá y le realizará el trámite garantiza una mejor atención, un adecuado seguimiento, un acompañamiento integral y sobre todo una orientación y guía enfocada en un servicio público de excelencia.

Contactos: anicolas@poder-judicial.go.cr

Dirección: Fiscalía Adjunta de Puntarenas

Responsables: señor Bernal Rodríguez Méndez

Elaborado por: Dennis Madrigal Quesada, Dirección de Planificación.