

C o l l e c t o r:W e b L i n k 1 (W e b L i n k)

S t a r t e d: F r i d a y , J u l y 1 9 , 2 0 1 9 1 1 : 4 1 : 2 3 A M

L a s t M o d i f i e d: F r i d a y , J u l y 1 9 , 2 0 1 9
1 : 2 9 : 2 1 P M

T i m e S p e n t: 0 1 : 4 7 : 5 8

I P A d d r e s s: 2 0 1 . 1 9 3 . 4 3 . 1 9

212 / 225

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

Q1 Indique el nombre de la buena práctica

Encuesta de percepción de OIJ

Q2 Circuito Judicial al que pertenece **Primer Circuito Judicial de San José**

Q3 La Buena Práctica que inscribe en representación de su despacho u oficina, ¿a qué ámbito judicial corresponde?

Ámbito Auxiliar de Justicia (Ministerio Público, Defensa Pública, OIJ, OAPVC Y UPROV)

Q4 Nombre de la oficina

Unidad de Asesores Operativos e Investigación Psicosocial

Q5 Número telefónico

25289608

Q6 La Buenas Práctica que inscribe se presenta en conjunto con otras oficinas

No

Q7 ¿Indique el tipo de despacho al que pertenece?

Q8 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q9 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q10 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q11 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q12 Indique el órgano al cual pertenece la oficina que inscribe la Buena Práctica

Organismo de Investigación Judicial

Q13 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q14 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

956 UNIDAD DE INVESTIGACION Y DESARROLLO SOCIAL

Q15 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q16 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q17 Seleccione el nombre de la oficina

Q18 Seleccione su oficina

Q19 Detalle la situación actual o problema que se desea mejorar o que se ha mejorado

Las encuestas de opinión son fundamentales en las instituciones para poder saber qué opinan las personas usuarias del servicio que se les brinda, a fin de incentivar la mejora continua en los procesos y poder realizar variaciones y/o ajustes en los ámbitos que tengan oportunidad de mejora.

Por lo tanto, la situación que se pretende mejorar es en general el servicio que brinda el Organismo de Investigación Judicial, según la opinión de las personas a nivel nacional.

Q20 Explique en detalle la buena práctica propuesta.

A partir de la necesidad identificada por parte de la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) de tener elementos objetivos para medir la percepción ciudadana con respecto a la misión del Organismo "Ser reconocidos como un Organismo Judicial de investigación criminal, técnico, científico, objetivo e independiente, respetuoso del ordenamiento jurídico, con capacidad de respuesta tecnológica y operacional ante las modalidades delictivas, que contribuye con el desarrollo y mantenimiento de la seguridad, igualdad y paz de Costa Rica", desde el año 2015 se ha realizado una encuesta telefónica, con una periodicidad de dos años, la cual permite determinar la percepción de la ciudadanía sobre el OIJ.

Esta consulta se realiza de manera telefónica a una muestra significativamente representativa de números fijos, en un periodo de

aproximadamente seis semanas; utilizando un cuestionario realizado en un programa informático que permite dar seguimiento en vivo del avance de la recolección de los datos y facilita la realización del informe de resultados final.

Q21 ¿Cuál es el impacto o resultados observados en la solución del problema?
Los resultados de la encuesta han permitido desarrollar acciones para informar a la población que reside en el territorio nacional sobre el quehacer institucional, las formas que tiene para obtener servicios, los canales de contacto (redes sociales, página web, CICO, entre otras). Esto se traduce en personas más informadas y con más criterio para interponer denuncias y seguir un proceso judicial. Además, se han implementado acciones que permiten el mejoramiento de la atención al público y de acercamiento a la comunidad (transparencia, rendición de cuentas).

Q22 En caso de que otras oficinas y despachos deseen replicar su buena práctica, mencione los aspectos que deberían tomar en consideración para replicarla.
Es importante contar con personal sensible, con don de gente y buen servicio al cliente, que tenga conocimiento suficiente para responder las inquietudes de la ciudadanía y brindar información respecto al quehacer institucional. Además se requiere de equipo de computo básico con acceso a Internet y al sistema donde se ingresan las respuestas; así como a líneas telefónicas en horario de 7:00 am a 5:00 pm para que puedan hacer uso sin interrupciones y contactar a la mayor cantidad de personas en el periodo de tiempo estipulado para la recolección de datos.

Q23 Mencione las razones del por qué recomendaría a otras oficinas o despachos que consideren esta buena práctica y la repliquen.
Este tipo de consultas da insumos de primera mano para que las oficinas o despachos conozcan la impresión que tiene la ciudadanía de ellos y da argumentos para implementar medidas correctivas que permitan mejorar el servicio que se brinda.

Q24 ¿Cuáles son los mecanismos o instrumentos de medición del éxito de la práctica propuesta?
El éxito de esta iniciativa se evidencia en dos vías, primero por la cantidad de encuestas efectivas que se logran y en segundo lugar se realiza un análisis de los datos obtenidos, en los cuales se refleja la percepción de la ciudadanía y de donde surgen sugerencias para mejorar los servicios que se brindan.

Q25 Agregue en este punto los documentos asociados a su Iniciativa