



2025

Talleres de Experiencia Usuaría: Informe de Resultados para la Mejora de los Tableros de *Rezago Judicial* e *Indicadores de Gestión*

*Elaborado por: Gabriel Salas Gutiérrez
Profesional de Conamaj*

Índice

1. Introducción	2
2. Metodología	3
3. Resultados	5
3.1. Concepto de “rezago judicial”	5
3.2. Evaluación de la experiencia usuaria	7
3.3. Principales aciertos y dificultades por tablero.....	10
4. Conclusiones.....	11
5. Recomendaciones recopiladas para mejorar la experiencia usuaria.....	12
5.1. Personalización de la experiencia usuaria:	12
5.2. Claridad y soporte a la persona usuaria	12
5.3. Accesibilidad	13
5.4. Mejoras específicas para el tablero de Rezago Judicial.....	13
5.5. Mejoras específicas para el tablero de Indicadores de Gestión	14
5.6. Funcionalidades transversales.....	15
6. Propuesta plan de implementación	15
7. Ejemplo de referencia	15
8. Reunión de presentación de resultados a equipo interno de trabajo	16
9. Bibliografía	16
10. Anexos.....	16
10.1. Anexo 1: Formulario de evaluación de experiencia usuaria	16
10.2. Anexo 2: Resultados de los talleres	17
1.1. Anexo 3: Funcionalidades de referencia de la Contraloría General de la República.....	17
1.2. Anexo 4: Fotografías	18

1. Introducción

En cumplimiento del 5to compromiso del Poder Judicial de Costa Rica con la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), titulado: “Estrategia de abordaje del rezago judicial para el fortalecimiento del acceso a la justicia en Costa Rica”, se presenta el siguiente informe de resultados de dos talleres de experiencia usuaria realizados con población funcionaria judicial y organizaciones usuarias externas

al Poder Judicial, ambas perfiladas como solicitantes frecuentes de datos relacionados con el rezago judicial e indicadores de gestión de los despachos jurisdiccionales.

El objetivo de los talleres consistió en evaluar y mejorar la usabilidad y funcionalidad de los tableros de datos de "Estadísticas de Rezago Judicial e Indicadores de Gestión" de la Dirección de Planificación mediante la interacción directa con los usuarios finales frecuentes de requerir datos de justicia.

Los hallazgos revelan percepciones distintas: mientras que las personas externas valoraron positivamente aspectos como la utilidad de los tableros y la navegación, el personal interno, identificó mayores desafíos, especialmente en el tablero de *Indicadores de Gestión*.

2. Metodología

La metodología de los talleres se basó en el uso de 2 métodos para garantizar una evaluación rigurosa y complementaria que, juntas, proporcionan una visión completa de la experiencia usuaria:

1. **Testeo con personas usuarias, mediante tareas dirigidas:** para revelar problemas concretos de interacción con la plataforma, evitando caer en suposiciones de que la plataforma por sí sola es intuitiva, así como identificar errores silenciosos (errores que se revelan hasta tener que completar una tarea específica) (Nielsen, 2000).
2. **Uso de encuestas de escala para medir la percepción subjetiva:** para medir cuantitativamente la claridad, facilidad, comprensión y utilidad subjetiva de la información presentada en la plataforma (Sauro, 2011).

Considerando que los tableros en estudio se dirigen a distintos perfiles de personas usuarias internas y externas, se procedió a invitar a personas que frecuentan la consulta de datos de justicia, tales como: personas periodistas, académicas, investigadoras externas, así como oficinas judiciales que requieren este tipo de información para su trabajo diario.

A continuación, se explica la dinámica aplicada en ambos talleres:

1. Se les consultó a las personas participantes lo que entienden por "rezago judicial" y anotaron sus respuestas en un Menti.com.
2. La Dirección de Planificación presentó una contextualización de la transformación digital que ha atravesado la institución. Asimismo, presentó los tableros de *Rezago judicial e Indicadores de gestión*.
3. Se les solicitó a las personas participantes que, individualmente, navegaran por la [Plataforma integral de información y estadística e indicadores del Poder Judicial](#) para completar cada una de las siguientes misiones:

- a. **Misión 1:** *Una persona usuaria requiere localizar su expediente, pues ha estado en diversas oficinas y le ha perdido el rastro. Por lo tanto, deberá buscar el expediente 21-000003-0431-PE e indicar en qué oficina aparece como última ubicación.*
 - b. **Misión 2:** *Está realizando un análisis sobre la antigüedad de los expedientes, y de las materias. En eso, se interesa por conocer cuál es el expediente más antiguo en la Sala Segunda. Por lo tanto, la misión será ubicarlo e indicar el número de expediente.*
 - c. **Misión 3:** *Nos interesa conocer cómo está el Juzgado Agrario de Cartago en el tema de las sentencias, y específicamente, ver cuántos expedientes han tenido pendientes de fallo durante el 2025, esto en los meses de enero y febrero. Por lo tanto, hay que buscar cuántas son esas cantidades. (tip: 0-8 Cantidad total de expedientes pendientes de fallo)*
 - d. **Misión 4:** *Tenemos un caso en el Juzgado de Trabajo de Heredia, y queremos conocer cuánto está durando en promedio esa oficina, para tener una idea de aproximadamente cuántos días vamos a esperar. Por lo tanto, se requiere encontrar el promedio de espera para realización de audiencia para febrero 2025 del Juzgado de Trabajo de Heredia. (tip: P-4 Promedio de espera para la realización de las audiencias)*
4. Una vez completadas las misiones, cada persona participante completó un formulario de evaluación de experiencia usuaria por cada misión. Los criterios de evaluación fueron los siguientes:
- a. Claridad de los términos utilizados en los tableros
 - b. Facilidad para encontrar la información.
 - c. Comprensión de los gráficos y tablas.
 - d. Utilidad de los gráficos y tablas

El formulario de consulta utilizado se encuentra disponible en el anexo 1.

5. Finalmente, se realizó una ronda de participación en la que cada persona tuvo la oportunidad de comentar su experiencia navegando en la plataforma y añadir otras oportunidades de mejora identificadas para mejorar la experiencia usuaria en la plataforma.

En ambos talleres se contó con la siguiente asistencia:

Taller de consulta interna con personal judicial, 11 de marzo de 2025

Nombre	Oficina PJ
Katherine Hernández Molina	Dirección Ejecutiva
Gabriel Mena Araya	Dirección de Gestión Humana
Carlos Chinchilla	Auditoría
Minor Delgado Sánchez	Gestoría Civil
Jorge Quesada Villalobos	Contraloría de Servicios

Jorge Morales	Presidencia
Silvia Calvo Solano	Dirección Jurídica
Lucía Víquez	CACMFJ
Carmen Cerdas	Centro de Conciliación
Carmen Díaz Rojas	Observatorio de Violencia de Género
Zaira Sánchez Coto	Auditoría
Mellisa Benavides	Acceso a la Justicia
Estrellita Orellana Guevara	Inspección Judicial
Ana García Rodríguez	CACMFJ
Stephannie Phillips Ash	Prensa y Comunicación
Mónica Chavarría Bianchini	Prensa y Comunicación
Alonso Mata	Presidencia
Israel Araya	Subproceso de Estadística- Poder Judicial
Michael Garita Jiménez	Subproceso de Estadística- Poder Judicial
Sara Castillo Varas	Conamaj
Daniella Guevara Walker	Conamaj
Gabriel Salas Gutiérrez	Conamaj

Taller de consulta con personas usuarias externas, 26 de marzo de 2025

Nombre	Organización
Karlissa Calderón Zúñiga	Programa Estado de la Nación
Karolina Guevara Hernández	Colegio de Periodistas
Dahiana Vargas Jiménez	Datos Abiertos, Universidad Nacional
María Lourdes Montes de Oca	Universidad Latina
Mariana Víquez Santamaría	Innovaap-UCR
Ramsés Gamboa Carvajal	Innovaap-UCR
Stephannie Phillips Ash	Prensa y Comunicación
Israel Araya	Subproceso de Estadística- Poder Judicial
Michael Garita Jiménez	Subproceso de Estadística- Poder Judicial
Sara Castillo Varas	Conamaj
Daniella Guevara Walker	Conamaj
Gabriel Salas Gutiérrez	Conamaj

3. Resultados

3.1. Concepto de “rezago judicial”

A partir de la consulta a las personas participantes de ambos talleres, se identificaron los siguientes patrones comunes entre el personal judicial y las organizaciones usuarias externas respecto a lo que entendían por “rezago judicial”:

- a) **Demora en tramitación de expedientes:** Ambos grupos coinciden en que el rezago judicial implica retrasos en la resolución de casos, ya sea por el incumplimiento de plazos, la saturación del sistema o la falta de capacidad operativa.

- b) **Impacto en la persona usuaria:** Se reconoce que el rezago judicial afecta directamente a las personas usuarias, quienes experimentan tiempos de espera prolongados e incertidumbre sobre sus procesos.
- c) **Factores estructurales y operativos:** Se mencionan causas como la carga de trabajo, la capacidad instalada de los despachos y la falta de automatización de procesos como elementos que contribuyen al rezago judicial.

Adicionalmente, se destacan las siguientes diferencias clave en la percepción del rezago judicial entre ambos grupos:

- a) **Énfasis en la responsabilidad institucional (personal judicial):** El personal judicial destaca que el rezago está relacionado con la falta de avance en los expedientes cuando dependen exclusivamente del Poder Judicial. También mencionan que la falta de automatización y la limitada capacidad instalada de los despachos son factores que inciden en el rezago.
- b) **Foco en la experiencia y expectativa de la persona usuaria (población usuaria externa):** Las personas usuarias externas ponen mayor énfasis en la demora como una “inefectividad” del sistema, resaltando la frustración por la falta de resolución oportuna. Se refieren a plazos incumplidos en la entrega de información o resoluciones, lo que afecta su acceso a la justicia. Ven la saturación del sistema judicial como una causa estructural del rezago.

A partir de lo anterior, se determina que mientras que el personal judicial tiende a describir el rezago en términos más técnicos y estructurales, las personas usuarias externas lo experimentan más desde su impacto directo en el acceso a la justicia y la efectividad del sistema. A continuación, el detalle de las respuestas obtenidas en ambos talleres:

Cuadro 1

¿Qué entiende por rezago judicial?

Respuestas del taller con personal judicial			
<i>Expedientes o casos sin avance o trámite por parte del PJ</i>	<i>Cuando los procesos tardan y no se cumplen los plazos</i>	<i>Atrasos en la carga de trabajo del despacho</i>	<i>Es el tiempo de espera de la persona usuaria</i>
<i>Conozco los tres términos. Se refieren al atraso en la tramitación y resolución de casos.</i>	<i>Una lenta respuesta de institución hacia una necesidad de las personas usuarias</i>	<i>Limitación para atender la carga de trabajo que ingresa a cada oficina por un lapso determinado</i>	<i>Demora considerable en los plazos de respuesta de la atención de expedientes judiciales</i>
<i>Cantidad de expedientes no resueltos en un plazo determinado, cuando el avance de dichos expedientes dependa exclusivamente del PJ</i>	<i>El rezago judicial es un efecto de aún contar procesos que carecen de una verdadera automatización y que se han quedado en simple digitalización</i>	<i>El rezago judicial entendido como expedientes inactivos, bien sea sin justificación alguna y el que se genera por estar agotada la capacidad instalada del despacho</i>	<i>No dar respuesta a la persona usuaria en un tiempo oportuno y razonable. Dejar rezagos sin ningún plan remedial. No tener respuesta ante sentencias sin dictar con</i>

			<i>finalización del nombramiento.</i>
<i>Es el tiempo que transcurre después del plazo legal para atender un proceso.</i>	<i>La mora es la ausencia de respuesta oportuna a los casos judicializados por motivos adjudicables o no al despacho responsable</i>	<i>Procesamiento de los casos con un tiempo mayor al que espera la persona usuaria</i>	<i>Puede tener varios orígenes: ante la inercia del despacho responsable, resultados propios de litigio o por la interrelación a otro proceso</i>
<i>El público externo entiende rezago o mora como los expedientes no resueltos que llevan años “trabados” en el sistema judicial</i>	<i>Rezagado: expediente de vieja data sin sentencia. Retardado o mora: no necesariamente son de vieja data, pero su resolución está tardando.</i>	<i>El rezago judicial debe verse como una situación multifactorial, que afecta la aplicación real de la justicia con estándares de calidad dentro de plazos razonables.</i>	
Respuestas del taller con personas externas			
<i>Un plazo excedido en la entrega de informes u otras informaciones o atenciones o casos</i>	<i>Retrasos excesivos en el trámite de causas judiciales</i>	<i>Es la ineffectividad de la resolución pronta y cumplida. También plazos que son largos para el usuario</i>	<i>Duración no justificada en la atención y resolución de un caso</i>
<i>Es cuando un proceso en materia judicial, dura más que el estándar de tiempo establecido que tiene para cumplirse</i>	<i>Demora en la resolución de los trámites judiciales</i>	<i>Saturación en el sistema judicial</i>	

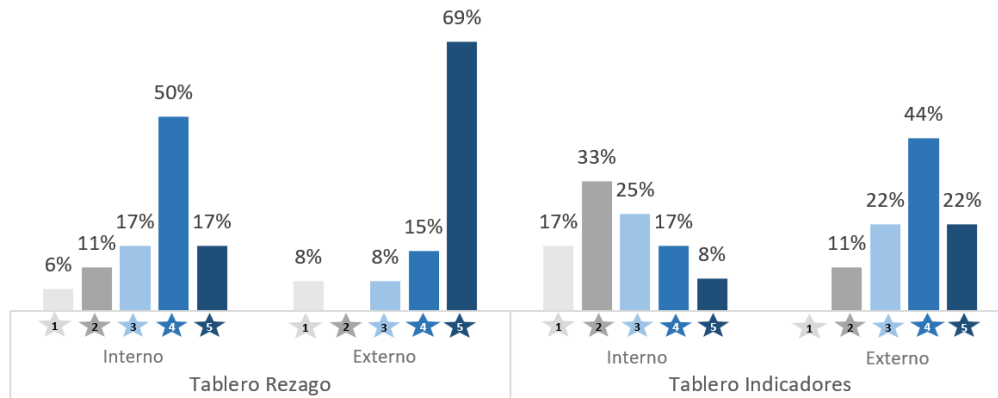
3.2. Evaluación de la experiencia usuaria

Los resultados muestran diferencias significativas en la experiencia de uso entre el personal interno del Poder Judicial y las personas usuarias externas. En cuanto a la **claridad de los términos** del tablero de *Rezago Judicial*, mientras el 69% de las personas usuarias externas considera claros los términos utilizados (calificación de 5 estrellas), apenas el 17% del personal interno comparte esta percepción. Los resultados positivos se reducen notablemente en el tablero de *Indicadores de Gestión*, donde el 22% de las personas externas reporta comprensión adecuada del lenguaje técnico (calificación de 5 estrellas), frente a un 8% del personal interno, tal como se muestra en el Gráfico 1.

Una posible explicación a la brecha entre ambos grupos podría deberse al perfil de personas usuarias externas que participaron en el taller de validación (personas periodistas, académicas, investigadoras, estudiantes y abogadas) que probablemente ya tenían familiaridad con los términos legales. Posiblemente el resultado hubiese sido diferente si al taller externo hubiesen participado personas con un perfil sin ningún conocimiento jurídico.

Gráfico 1

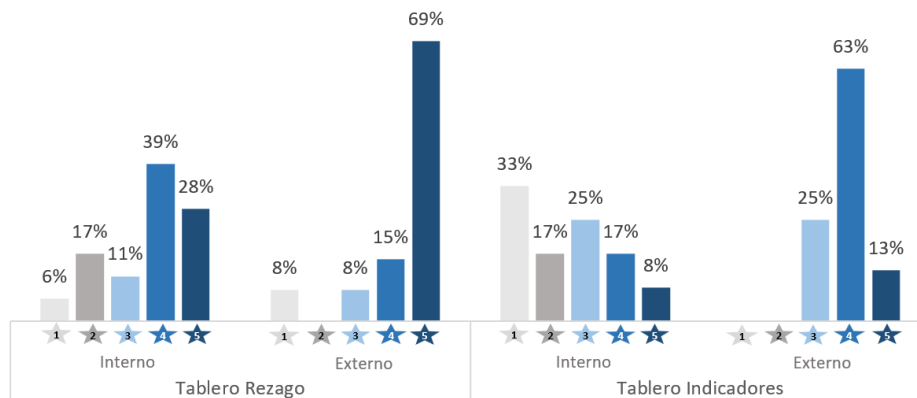
¿Qué tan claros considera que son los términos utilizados en el tablero?



La **facilidad para localizar información** muestra patrones similares (ver gráfico 2). En el tablero de *Rezago Judicial*, el 69% de las personas usuarias externas y el 28% del personal interno reportan una experiencia de navegación satisfactoria (5 estrellas). Para el tablero de *Indicadores de Gestión*, estas proporciones disminuyen al 13% y 8% respectivamente, lo que sugiere que la arquitectura de información y diseño de interfaz presentan mayores desafíos en este último caso.

Gráfico 2

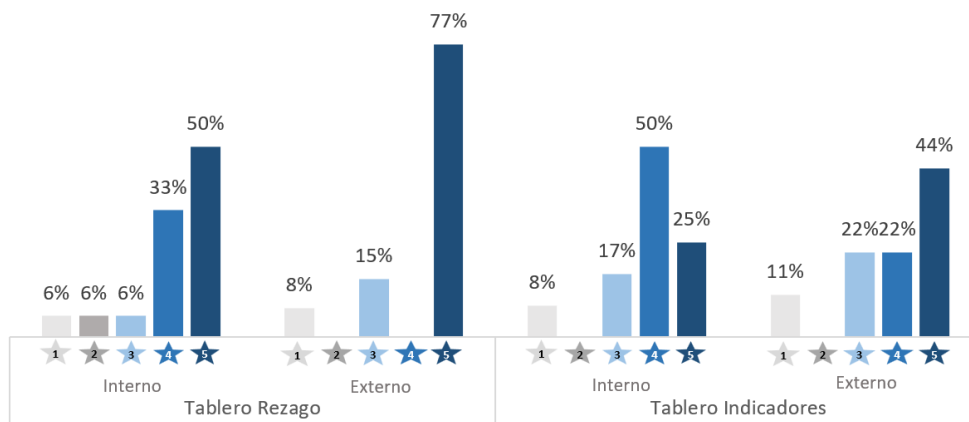
¿Es fácil encontrar la información deseada?



Respecto a la **comprensión de los elementos visuales**, el tablero de *Rezago Judicial* presenta mejores resultados: el 77% de las personas usuarias externas y el 50% del personal interno manifiestan entender adecuadamente los gráficos y tablas. Sin embargo, en el tablero de *Indicadores de Gestión* estas cifras descienden al 44% para las personas externas y a apenas el 25% para el personal interno, evidenciando mayores dificultades con este tipo de visualizaciones.

Gráfico 3

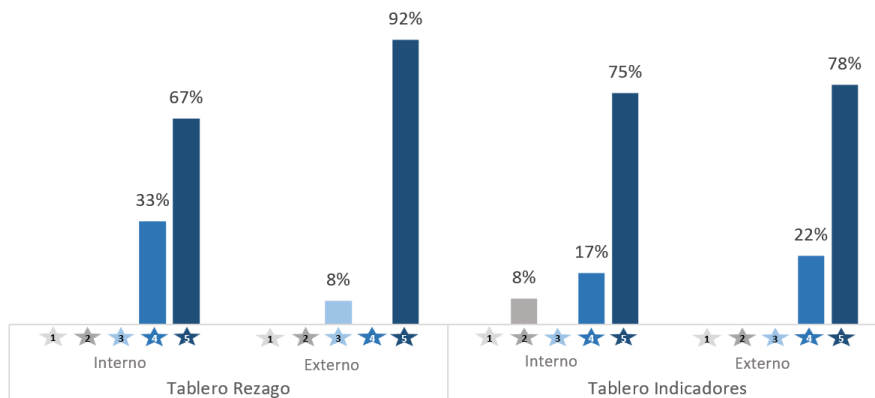
¿Los gráficos y tablas son comprensibles?



Sobre la **utilidad percibida de los recursos visuales**, los datos revelan que las personas usuarias externas valoran más positivamente ambos tableros (92% en *Rezago Judicial* y 78% en *Indicadores de Gestión*) en comparación con el personal interno (67% y 75% respectivamente), tal como se muestra en el gráfico 4:

Gráfico 4

¿Los gráficos y tablas son útiles?



Los resultados globales indican que, si bien ambos grupos encuentran más accesible el tablero de *Rezago Judicial*, el personal interno presenta mayores obstáculos en todos los aspectos evaluados, particularmente en el tablero de *Indicadores de Gestión*. Estas diferencias resaltan la importancia de considerar el diseño y capacitación que se pueda brindar internamente en la institución.

3.3. Principales aciertos y dificultades por tablero

3.3.1. Tablero de *Rezago Judicial*

Aciertos	Dificultades
<p>a) Interfaz intuitiva: Algunas personas encontraron la plataforma fácil de navegar y comprender, especialmente para aquellos con conocimientos previos en temas judiciales.</p> <p>b) Funcionalidad básica: La capacidad de filtrar información y acceder a datos específicos fue destacada como positiva.</p> <p>c) Visualización de datos: Algunas personas apreciaron la organización de los datos en tablas y gráficos.</p>	<p>a) Terminología técnica: Varias personas señalaron que los términos como "Instancia I", "Instancia II", y "Años de actividad" no son claros para personas no especializadas.</p> <p>b) Accesibilidad: Se mencionó la necesidad de reducir pasos para acceder a la información y mejorar la visibilidad de los filtros.</p> <p>c) Diseño visual: Solicitudes de letras más grandes, colores más contrastantes y una mejor organización visual para facilitar la navegación.</p> <p>d) Público no especializado: Dificultad para personas usuarias externos que no están familiarizados con los procesos judiciales.</p>

3.3.2. Tablero de *Indicadores de Gestión*

Aciertos	Dificultades
<p>a) Información detallada: Algunas personas valoraron la profundidad de los datos disponibles.</p> <p>b) Herramientas de filtrado: La capacidad de filtrar por plazos, materias y despachos fue considerada útil.</p>	<p>c) Complejidad: El tablero fue descrito como demasiado técnico y poco amigable para personas no expertas.</p> <p>d) Falta de guías: Se solicitó incorporar manuales, videos explicativos o mensajes emergentes para orientar a la persona.</p> <p>e) Problemas de visualización: Dificultad para leer datos debido al tamaño pequeño</p>

de las letras y la falta de contraste en los colores.

- f) **Actualización de datos:** Algunas personas notaron que la información no estaba actualizada o era incompleta.
- g) **Navegación en dispositivos móviles:** Problemas para usar la plataforma en *tablets* o celulares, como la imposibilidad de seleccionar meses específicos.

4. Conclusiones

Los resultados de los talleres revelan una paradoja interesante: las personas usuarias externas (periodistas, académicas, estudiantes y abogadas) evaluaron más positivamente ambos tableros que el personal judicial, en especial el tablero de *Rezago Judicial*. Posiblemente su perspectiva externa les permitió valorar más los recursos disponibles, mientras que el personal interno, con mayor conocimiento de los procesos y recursos, podría tener expectativas más altas, críticas y específicas sobre los detalles técnicos.

Sin embargo, es importante destacar que ambos grupos coincidieron en señalar desafíos similares, particularmente en el tablero de *Indicadores de Gestión*, donde la complejidad técnica afectó la experiencia de todas las personas usuarias. Esto refuerza la necesidad de implementar mejoras en el diseño de visualizaciones y la estructura de la información, especialmente para los indicadores más especializados.

Los hallazgos resaltan la importancia de:

1. Aprovechar los aspectos mejor evaluados por las personas usuarias externas (como la claridad en la presentación de datos y la utilidad percibida de los gráficos) para identificar qué elementos funcionan bien en la plataforma, extender estas buenas prácticas a otros posibles grupos de usuarios y desarrollar estándares de diseño basados en los aspectos mejor valorados.
2. Desarrollar capacitaciones específicas para el personal interno sobre los tableros de datos.
3. Mantener el enfoque en mejorar la usabilidad del tablero de *Indicadores de Gestión*, que fue el que presentó mayores desafíos para todos los perfiles.

La plataforma tiene una base sólida según lo demuestran las evaluaciones positivas de las personas, pero requiere ajustes para satisfacer plenamente las necesidades de todas sus diferentes personas usuarias.

5. Recomendaciones recopiladas para mejorar la experiencia usuaria

A partir de la realimentación recibida en el formulario de evaluación de experiencia usuaria (ver detalle en anexo 2), se sistematizan las siguientes recomendaciones obtenidas de ambos talleres:

5.1. Personalización de la experiencia usuaria:

5.1.1. **Perfiles de usuario diferenciados:** Establecer perfiles de personas usuarias con diferentes niveles de acceso y visualización de la información:

- a) **Persona ciudadana:** Interfaz simplificada con búsqueda por número de expediente y plazos estimados en lenguaje claro.
- b) **Profesional en derecho:** Acceso avanzado con filtros por materia, instancia y herramientas de análisis.
- c) **Periodista:** Opciones de descarga de *datasets* completos y visualización de tendencias.
- d) **Investigación/académico:** Tableros completo con todas las variables y filtros.

5.1.2. **Página de inicio inteligente:** Generar una guía contextual, según perfil, con instrucciones para navegar la plataforma. Considerar preguntas frecuentes o priorizar la presentación de datos más consultados o funcionalidades más requeridas según el perfil. Ej.: "¿Qué necesita hacer?" con opciones prioritarias (ej.: "Consultar mi caso" vs. "Analizar indicadores").

5.2. Claridad y soporte a la persona usuaria

5.2.1. **Glosario interactivo:** Elaborar un manual de persona usuaria detallado y un glosario de términos, especialmente en el área de conceptos judiciales, para clarificar la información y evitar ambigüedades. Que explique la información que se podrá consultar en la plataforma y tips de uso:

- a) Explicaciones emergentes al pasar el cursor sobre términos técnicos (ej.: "I Instancia = Primera fase de un proceso judicial").
- b) Sección de "Preguntas Frecuentes" con ejemplos prácticos y screenshots.

5.2.2. **Recursos multimedia:** Crear recursos visuales y multimedia que guíen a las personas en el proceso de acceso y navegación por los distintos tableros, por ejemplo:

- a) Manual en PDF.
- b) Videos tutoriales breves (1-2 min) por funcionalidad (ej.: "Cómo consultar mi expediente en 3 pasos").

5.3. Accesibilidad

5.3.1. **Formato, estructura y diseño:** Revisar y ajustar el diseño de los tableros para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad, prestando especial atención a: colores, tipografía y tamaño de los elementos. Así como:

- a) Destacar los filtros con colores más fuertes.
- b) En ocasiones, la información que se despliega se ve borrosa.
- c) Es recomendable utilizar recursos visuales como las letras en **negrita** para diferenciar la palabra clave, por ejemplo: **promedio**.
- d) Contraste de colores verificable (ej.: texto negro sobre fondo blanco).
- e) Opción de aumentar tamaño de fuente (+/-) en toda la plataforma.
- f) Botones principales con colores llamativos (ej.: verde para "Consulta de expediente").
- g) Habilitar funcionalidad de pantalla completa.

5.4. Mejoras específicas para el tablero de Rezago Judicial

- a) La consulta del expediente debería ubicarse en un botón llamado "Consulta de expediente", no "Rezago judicial", ya que se enfoca en lo negativo y de plano da una percepción negativa, como si todos los casos estuvieran en rezago.
- b) Cuando se hace clic el dato de una oficina se podría mostrar los datos de la oficina, teléfono dirección, correo electrónico, etc., y no las coordenadas geográficas como se hace actualmente (ligar información con GIO).
- c) Destacar más la especificación, colores y hacer más llamativos los títulos de "I instancia", "II instancia" y "sala". Describir qué significa cada uno. Se podría colocar con un color diferente de fondo por Instancia y sala para separar y facilitar la

visualización, o en su defecto, habilitar habilitación un solo botón para antigüedad, ya que pareciera que aparece 3 veces repetido.

- d) En Agenda de Cronos y apuntes de Cobro Judicial debe separarse los remates, ya que los remates no son audiencias.
- e) Incluirse fecha exacta de los movimientos del expediente.
- f) Explicar el término "Años de actividad".
- g) Agregar un color diferente para el espacio de cada oficina donde estuvo el expediente, si bien está dividido por líneas, en caso de ser muchas, visualmente puede confundir. Quizá una línea sombreada y otra no.
- h) Eliminar Juzgado Civil de Menor Cuantía (Ya no existe por ley desde el año 2018) Arts. 95 bis Ley Orgánica del Poder Judicial.
- i) Habilitar la consultar por tipo de carpeta en el historial (solo permite el principal).

5.5. Mejoras específicas para el tablero de Indicadores de Gestión

- a) El orden numérico de los indicadores puede llegar a confundir, ya que no es secuencial.
- b) El gráfico inferior en el tablero de Indicadores de Materia Laboral no tiene relación con el dato de los cuadros superiores celestes.
- c) Se debe incluir una nota sobre los datos que se muestran vacíos en los datos de Indicadores de Gestión.
- d) El menú de abajo en el Tablero de Indicadores para pasar de página no se ve bien.
- e) Poner alguna leyenda que explique por qué aparecen datos vacíos, ej: el juzgado agrario de Cartago.
- f) Investigar y solucionar los problemas de lentitud en la carga de información.
- g) Visualizar la materia concursal.
- h) Separar los remates de las audiencias en materia de cobro judicial.

5.6. Funcionalidades transversales

- a) **Descarga de datos:** en formatos como Excel (para análisis), PDF (para reportes), PNG (para gráficos).
- b) **Transparencia:** Incluir la fecha de última actualización visible en todas las pantallas (ej.: footer).
- c) **Retroalimentación:** Incluir un botón: "¿Encontré lo que buscaba?" con opción para comentarios.

6. Propuesta plan de implementación

Se presenta la siguiente propuesta de implementación de las mejoras identificadas:

Prioridad	Acción
Alta	Corrección de términos y accesibilidad visual
Alta	Página de inicio con perfiles y guía rápida
Media	Desarrollo de videos tutoriales
Media	Rediseño de filtros y menús (ej.: rezago)
Baja	Integración con GIO (datos de oficinas)

7. Ejemplo de referencia

Inspiración en Contraloría General de la República:

La plataforma de la [Contraloría General de la República](#) se destacó en una de las respuestas del formulario de evaluación de los talleres. Su portal se destaca por un diseño accesible y organización clara de información pública. Su estructura modular presenta los contenidos en categorías intuitivas ("Gasto Público", "Proyectos"), con iconos y colores que facilitan la navegación. Cumple rigurosamente con estándares de accesibilidad (WCAG), ofreciendo ajustes de tamaño de texto y compatibilidad con lectores de pantalla.

En la pantalla de inicio se puede filtrar información de interés según el perfil (Auditor Interno, Ciudadano, Estudiante, Oferente y Periodista). Las personas usuarias pueden [descargar datos](#) según

sus necesidades. La plataforma muestra en la parte inferior las fechas de actualización y explica sus metodologías de recolección de datos. Incluye [recursos de ayuda](#) como tutoriales en PDF/video y un sistema de retroalimentación mediante botones de valoración.

Este modelo demuestra cómo presentar información técnica manteniendo usabilidad para diversos perfiles, desde ciudadanos hasta especialistas, equilibrando complejidad y claridad en la visualización de datos públicos.

8. Reunión de presentación de resultados a equipo interno de trabajo

El 31 de marzo de 2025 se presentaron los resultados de los talleres al equipo de trabajo institucional, con representación de las siguientes oficinas del Poder Judicial: Presidencia; Dirección de Planificación; Conamaj; Prensa y Comunicación; Contraloría de Servicios.

En la reunión se destacó la importancia de coordinar con otras oficinas para la ejecución de algunas recomendaciones, tales como DTIC para el enlace de sitios web como el portal de datos abiertos y GIO, así como la Escuela Judicial para la elaboración de videos. En el anexo 2 se encuentra la minuta de la reunión.

9. Bibliografía

Nielsen, J. (2000). Why You Only Need to Test with 5 Users.
<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

Sauro, J. (2011). *Measuring Usability with the System Usability Scale (SUS)*.
<https://measuringu.com/sus/>

10. Anexos

10.1. Anexo 1: Formulario de evaluación de experiencia usuaria

Formulario utilizado para la evaluación de la experiencia usuaria:



Formulario de
evaluación.pdf

10.2. Anexo 2: Resultados de los talleres

Respuestas obtenidas en los dos talleres de evaluación de experiencia usuaria con personal judicial (11 de marzo) y población usuaria externa (26 de marzo):



Taller de Experiencia Observaciones
Usuaría sobre Tableros mencionados en rondos

1.1. Anexo 3: Funcionalidades de referencia de la Contraloría General de la República

Opción para descargar datos:

Límites generales de Contratación Administrativa (excluye obra pública), año 2022


Estrato*	Presupuesto para compra de bienes y servicios no personales Artículos 27 y 84		Límites de Contratación Administrativa Artículo 27				Recurso de Apelación Artículo 84
			Licitación Pública	Licitación Abreviada		Contratación Directa	
	Más de	Igual a o menos de	Igual a o más de	Menos de	Igual a o más de	Menos de	A partir de
A	80.900.000.000,00		701.000.000,00	701.000.000,00	101.100.000,00	101.100.000,00	350.000.000,00
B	53.900.000.000,00	80.900.000.000,00	605.000.000,00	605.000.000,00	31.390.000,00	31.390.000,00	249.200.000,00
C	27.000.000.000,00	53.900.000.000,00	423.000.000,00	423.000.000,00	28.260.000,00	28.260.000,00	178.400.000,00
D	13.480.000.000,00	27.000.000.000,00	302.300.000,00	302.300.000,00	25.120.000,00	25.120.000,00	130.500.000,00
E	2.700.000.000,00	13.480.000.000,00	211.800.000,00	211.800.000,00	21.980.000,00	21.980.000,00	94.000.000,00
F	1.348.000.000,00	2.700.000.000,00	181.400.000,00	181.400.000,00	18.840.000,00	18.840.000,00	80.600.000,00
G	809.000.000,00	1.348.000.000,00	120.900.000,00	120.900.000,00	15.700.000,00	15.700.000,00	55.700.000,00
H	270.000.000,00	809.000.000,00	90.700.000,00	90.700.000,00	9.420.000,00	9.420.000,00	40.300.000,00
I	80.900.000,00	270.000.000,00	60.500.000,00	60.500.000,00	6.280.000,00	6.280.000,00	26.870.000,00
J		80.900.000,00	30.230.000,00	30.230.000,00	3.100.000,00	3.100.000,00	13.430.000,00

*Los estratos corresponden con los incisos de los artículos 27 y 84 de la Ley de Contratación Administrativa.

Descargar: 

Recursos de ayuda (botón para subir el tamaño de la letra y explicación de gráficos):


Menú
Buscador (es)


Seleccionar idioma

+
-
🔍

La Contraloría General de la República pone a disposición del público en general una serie de consultas en línea con los que pueden ver el detalle de temas relacionados con la materia de **Presupuesto Público** a nivel nacional y por institución de interés.

Todo esto con el fin de colaborar y contribuir con la vigilancia proactiva del uso de los fondos públicos y para mejorar la gestión de la Hacienda Pública, contribuyendo al control político y ciudadano.



Conozca en qué se gasta su dinero

Transparencia presupuestaria

▼
Ingresar a la consulta

Muestra los grandes grupos de ingresos y de gastos, de cada una de las instituciones del Sector Público y su comportamiento histórico.

Transparencia - Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP) - Contraloría General de la República

Ingresos presupuestados vs recibidos en millones

Año	PRESUPUESTADO	EJECUTADO
2016	20,000,000	18,000,000
2017	20,000,000	18,000,000
2018	20,000,000	18,000,000
2019	20,000,000	18,000,000
2020	20,000,000	18,000,000
2021	20,000,000	18,000,000

Egresos presupuestados vs recibidos en millones

Año	PRESUPUESTADO	EJECUTADO
2016	20,000,000	18,000,000
2017	20,000,000	18,000,000
2018	20,000,000	18,000,000
2019	20,000,000	18,000,000
2020	20,000,000	18,000,000
2021	20,000,000	18,000,000

Ingresos por cuenta y por sector en millones 2021

Egresos por cuenta y por sector en millones 2021

1.2. Anexo 4: Fotografías

18

Taller con personal judicial, 11 de marzo de 2025:





Taller con personas usuarias externas, 26 de marzo de 2025:



