

Avance del V Compromiso: Encuentros ciudadanos para presentar el Modelo de Mejora Continua (MMC) en Alajuela y Pérez Zeledón

En el marco del V Compromiso del Poder Judicial ante la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), y como parte del plan de trabajo interinstitucional, se realizaron dos encuentros ciudadanos los días 6 y 7 de noviembre del 2025 en Alajuela y Pérez Zeledón.

Objetivo: Presentar el Modelo de Mejora Continua (MMC) y recoger percepciones y propuestas de la ciudadanía usuaria y de actores locales.

Programa:

1. **Bienvenida y encuadre (15 min, Conamaj):** Saludo, explicación del propósito y presentación de cada persona.
2. **Presentación breve del MMC (20 min, a cargo de DIPLA):** Explicación sencilla, con ejemplos claros, usando recursos visuales amigables y evitando el uso excesivo de tecnicismos.
3. **Dinámica participativa (45 min, a cargo de Conamaj):** Se les solicitó a las personas responder las preguntas en notas adhesivas: Según lo que vimos del Modelo de Mejora Continua, ¿qué les parece de más valor?, ¿Qué otras ideas o experiencias conocen que podrían fortalecer el Modelo de Mejora Continua?
4. **Cierre y compromisos (15 min):** Recolección de insumos, agradecimiento y explicación de cómo se usará la retroalimentación.

Principales hallazgos en ambos territorios

Participaron 22 personas en ambos encuentros (14 en Pérez Zeledón y 8 en Alajuela).

La ciudadanía valoró positivamente el acercamiento del Poder Judicial y destacó:

- La importancia de abrir espacios para escuchar directamente a la comunidad.
- La transparencia que brindan los tableros del MMC, especialmente para rendir cuentas sobre el rezago judicial.
- La necesidad de mayor socialización del MMC y sus resultados, en lenguaje accesible y a través de canales locales.
- El fortalecimiento de la comunicación entre los despachos judiciales y las personas usuarias para reducir la incertidumbre.
- Una atención más humanizada, tanto en el trato como en el acceso a la información.
- El impacto del clima laboral y la carga emocional del personal judicial en la calidad del servicio.

Situaciones específicas por territorio

En Alajuela:

- Aumento en los tiempos de resolución en el Juzgado de Cobro y demoras en trámites simples como giros de dinero.
- Preocupación por expedientes antiguos en materia de familia (“expedientes viejitos”).
- Percepción de deshumanización del servicio y ambiente laboral tenso, asociado a metas y carga de trabajo.
- Aprecio por los tableros del MMC, con solicitud de mayor difusión y explicaciones para comprenderlos.

En Pérez Zeledón:

- Valoración positiva de la incorporación de los principios de Justicia Abierta (participación, transparencia y colaboración) en el MMC.
- Reconocimiento de mejoras verificadas en juzgados como Buenos Aires.
- Solicitud de mayor accesibilidad digital, incluyendo herramientas para personas usuarias que utilizan lectores de pantalla.
- Importancia de generar estímulos para el personal judicial, reconociendo su rol en la mejora continua.

Próximos pasos

A partir de la retroalimentación ciudadana, se propone:

1. Incorporar formalmente estos insumos en los procesos de mejora del MMC, especialmente en accesibilidad y comunicación de la información.
2. Definir mecanismos de devolución de resultados a las comunidades participantes, como parte de la rendición de cuentas.
3. Socializar los tableros y avances del MMC con mayor regularidad en espacios comunitarios.
4. Evaluar si se requiere apoyo adicional para sistematizar o profundizar en los hallazgos.

Anexos:

Invitaciones a las actividades:





**café y comunidad:
conversemos sobre el rezago judicial**

Le invitamos a compartir un café y un espacio de diálogo para conversar sobre el Modelo de Mejora Continua, una herramienta que busca enfrentar el rezago judicial.

06 | 1:00
Noviembre | pm

 Biblioteca Pública de Atajuela

¡Sus ideas y experiencias son clave para construir una justicia más ágil y cercana!







**café y comunidad:
conversemos sobre el rezago judicial**

Le invitamos a compartir un café y un espacio de diálogo para conversar sobre el Modelo de Mejora Continua, una herramienta que busca enfrentar el rezago judicial.

06 | 9:00
Noviembre | am

 Pérez Zeledón (por definir)

¡Sus ideas y experiencias son clave para construir una justicia más ágil y cercana!



Fotografías de las actividades:

