

Informe Plan de Acción Gobierno Abierto: Observatorio Judicial

Antecedentes

En el año 2012 Costa Rica se unió a la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership, OGP por sus siglas en inglés), una iniciativa multilateral que promueve compromisos nacionales para el fortalecimiento del gobierno abierto, el empoderamiento a la ciudadanía, luchar contra la corrupción y utilizar las nuevas tecnologías para fortalecer la gobernanza.

Como parte de esos compromisos, Costa Rica debe desarrollar Planes de Acción Nacionales de Estado Abierto bianuales, en los cuales el Poder Judicial ha participado activamente con compromisos vinculados a la participación ciudadana y a la justicia abierta. Hasta el momento el país ha desarrollado e implementado cuatro planes de acción bianuales (2013-2014, 2015-2017, 2017-2019, 2020-2022). El órgano responsable del desarrollo de los planes de acción es la Comisión Nacional para un Estado Abierto, creada mediante el Decreto Ejecutivo N° 38994 del 29 de abril del 2015, la cual funciona como un foro multiactor compuesto por representantes de sociedad civil, academia, sector privado y el sector público.

Actualmente está en ejecución el IV Plan de Acción de Gobierno Abierto 2019-2022, en el cual el Poder Judicial adquirió el compromiso de desarrollar una plataforma web que permitiera la consulta y facilite la fiscalización de la gestión institucional por parte de la ciudadanía, con énfasis en el retraso en la solución de casos judiciales.

Objetivo y principales actividades del compromiso

El impacto esperado a mediano y largo plazo del compromiso es el mejoramiento de los procesos de rendición de cuentas, fiscalización, apertura de datos, toma de decisiones y el control de la gestión del Poder Judicial mediante la creación de una herramienta tecnológica que permita generar una mayor transparencia activa de la institución.

En el proceso de cocreación de los compromisos de Gobierno Abierto y el análisis interno de los recursos institucionales se definieron las siguientes actividades:

1. Definición, análisis, diseño y desarrollo del Observatorio Judicial.

2. Cocreación de una estrategia de divulgación y promoción con fin de que las personas usuarias puedan tener conocimiento sobre la existencia de este sitio web.
3. Facilitación de espacios de consulta para que la ciudadanía pueda brindar seguimiento y control de los procesos judiciales, con el fin de que emitan recomendaciones y propuestas de mejora.

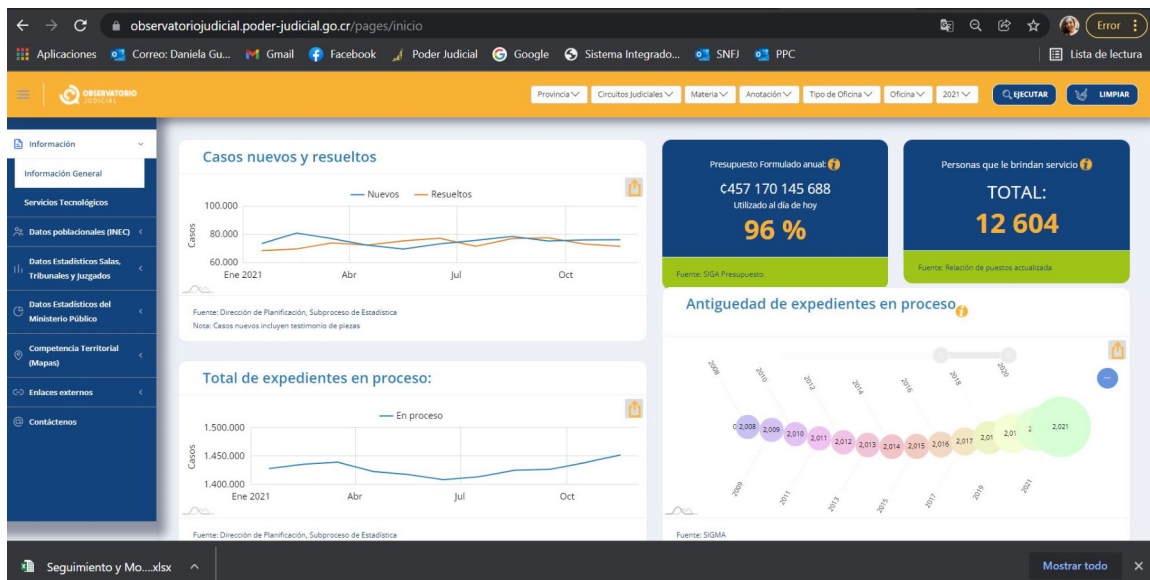
Asimismo, en el plan de trabajo creado para responder al compromiso de Gobierno Abierto se establecieron los siguientes procesos:

1. Desarrollo del Observatorio Judicial (creación de la solución tecnológica, inclusión de la información y portabilidad de la información del Sistema Georeferencial al Observatorio).
2. Puesta en marcha del Observatorio Judicial del Poder Judicial de Costa Rica.
3. Cocreación y puesta en marcha de una estrategia de divulgación y promoción de la plataforma digital del Observatorio.
4. Implementación de mecanismos de participación para recibir retroalimentación sobre los aspectos que se consideran que pueden ser mejorados y las necesidades de información existentes, y apertura de espacios de consulta para que las poblaciones interesadas en la gestión judicial puedan brindar seguimiento y control de los procesos judiciales, a fin de que emitan recomendaciones y propuestas de mejora."
5. Análisis, sistematización y valoración de las recomendaciones ciudadanas, así como su viabilidad para ser implementadas.
6. Implementación de las recomendaciones hechas por la ciudadanía, que son técnicamente viables, según el cronograma del proyecto.

Con el fin de transparentar el proceso y rendir cuentas sobre el desarrollo de dichas actividades se detalla el avance de la plataforma del Observatorio Judicial y las acciones realizadas.

1. Desarrollo y puesta en marcha del Observatorio

La plataforma digital denominada Observatorio Judicial fue diseñada, desarrollada y está en proceso de mejora constante, se ubica en la dirección <https://observatoriojudicial.poder-judicial.go.cr/>



El Poder Judicial incorporó este proyecto dentro de la cartera de proyectos institucionales. De manera que contó con un equipo interdisciplinario liderado por la Dirección de Tecnologías de la Información, la Dirección de Planificación y el Despacho de Presidencia, quienes han desarrollado diferentes dashboards, han priorizados la validación interna de los datos, atendido nuevos requerimientos técnicos y actualizado la información.

El día 26 de marzo del 2021 se presentó la herramienta durante la inauguración del Año Judicial, de forma que don Fernando Cruz, quien ejercía la presidencia para la fecha, reforzó el compromiso del Poder Judicial en transparentar su quehacer. En ese sentido durante el año 2021, se priorizó revisar la calidad de la información para la ciudadanía lo que retardó la apertura de la plataforma a lo externo. Sin embargo, durante ese tiempo se realizaron diferentes actividades:

- Reuniones para analizar y encauzar la publicación de los acuerdos del Consejo Superior con la Secretaria de la Corte, Órganos Administrativos y de control de la Corte Suprema de Justicia y coordinar los requerimientos respectivos con la Dirección de Planificación.
- Campaña interna para informar de la herramienta tecnológica antes de su lanzamiento: Tramitación de encuesta de transparencia, análisis de videos sobre qué es y cómo se utiliza la herramienta, análisis de spots y cuñas por radio, redacción de frases para Magistrados para ser difundidas antes del lanzamiento, colaboración en la elaboración de afiches, campaña de publicidad testimonial, diseño de *brochure* informativo, videos de guía de uso de herramienta, eslogan del Observatorio Judicial.
- Coordinación y presentación de la herramienta a las diferentes Salas de la Corte Suprema de Justicia.

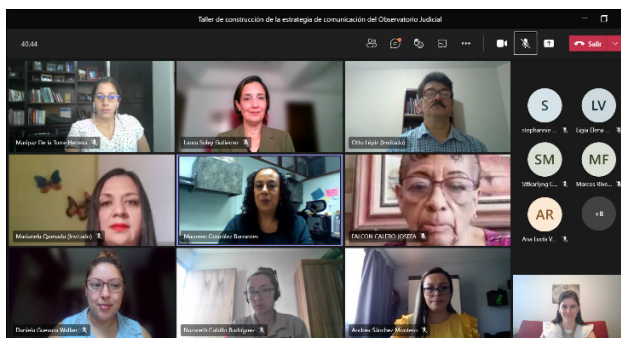
- Análisis jurídico para que se proteja la base de datos propiedad del Poder Judicial, que da información en formato abierto siendo los datos de acceso público y gratuito.
- Análisis jurídico sobre datos sensibles relacionados con la información accesible desde el Observatorio Judicial (Dirección Jurídica y Centro de Información Jurisprudencia).
- Coordinación de proyección a Centro Nacional para Tribunales Estatales y al Estado de la Nación (Justicia).
- Coordinación con el programa Estado de la Nación para valorar la oportunidad de poner enlaces de esa organización en el observatorio sobre datos estadísticos en el área de justicia a nivel regional.
- Diseño de fachada de la página del Observatorio.
- Acceso a la herramienta a algunos sectores clave de la sociedad civil para intercambiar opiniones y valorar propuestas de mejora.
- Coordinación de la estrategia y metodología para la inducción de uso de la herramienta tecnológica a toda la población judicial con el apoyo del NCSC.
- Coordinación y desarrollo de actividad de inducción del uso de la herramienta.
- Redacción de parte introductoria a líderes institucionales para ser grabados en actividades de inducción de uso de la herramienta dirigida a población institucional.
- Coordinación de la estrategia y metodología para la capacitación autoformativa del Observatorio Judicial a la población Judicial con el apoyo de la Escuela Judicial, así mismo coordinación para elaboración de videos que sirvan al usuario del Observatorio.
- Estrategia para incluir al Observatorio datos del OIJ.
- Coordinación de estrategia de divulgación de la herramienta tecnológica de transparencia en conjunto con la oficina de Cumplimiento.
- Coordinación y elaboración de texto para calendario judicial del año 2022
- Coordinación con la Dirección de Planificación para que la Contraloría de Servicios sirva de canal de comunicación de dudas o comentarios de usuarios del Observatorio.
- Seguimiento a la calidad y seguridad de producto, detectar vacíos de la información con el apoyo de la Departamento de Prensa y Comunicación y la DTI.
- Generación de glosario del Observatorio Judicial en conjunto con la Dirección de Planificación.

La plataforma fue lanzada para el público externo en setiembre del año 2021 y con ello se pudo realizar las acciones de validación y revisión ciudadana que se detallan más adelante.

2. Cocreación de una estrategia de divulgación y promoción

El Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional del Poder Judicial, quienes tienen experiencia en el desarrollo de estrategias de comunicación participativas, diseñaron y ejecutaron una serie de talleres para definir la estrategia adecuada de divulgación y promoción del Observatorio Judicial. De esta forma las actividades realizadas fueron:

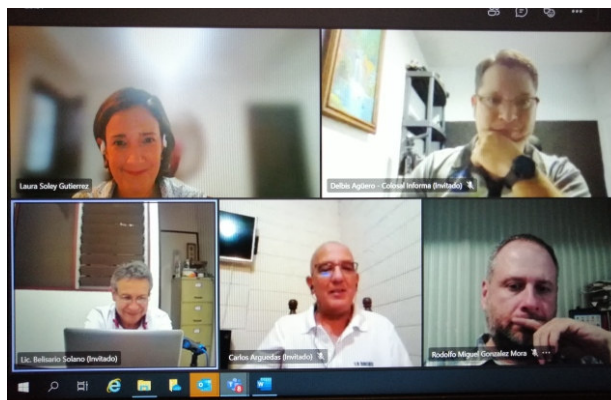
- a) Taller de cocreación de estrategia de comunicación sobre el Observatorio Judicial con fuerzas vivas de la comunidad, realizado el día 9 de junio de 2021 por medio de la plataforma Teams



- b) Taller de cocreación para la construcción de la estrategia de comunicación de la herramienta digital "Observatorio Judicial" con Abogados y Abogadas, realizado el 10 de junio de 2021 de forma bimodal.



- c) Taller de cocreación para la construcción de la estrategia de comunicación de la herramienta digital "Observatorio Judicial" con Periodistas, realizado el día 14 de julio de 2021 por medio de la plataforma Teams.



Entre las principales recomendaciones aportadas en los talleres por las personas asistentes se pueden identificar:

- Desarrollar materiales llamativos, texto corto y mucho apoyo visual, con explicación de gráficos.
- Utilizar medios de difusión variados, tanto digitales como impresos. (brochoures, afiches, volantes, spots para WhatsApp y otros medios)
- Trabajar con alianzas interinstitucionales para la distribución de material impreso.
- Destacar los beneficios para las comunidades de contar con la información del Observatorio Judicial.
- Aprovechar los conceptos de “transparencia”, “información”, “estadísticas” y “veracidad” para informar de qué se trata el Observatorio Judicial.
- Tomar en cuenta para la estrategia de divulgación del Observatorio Judicial los medios digitales y otros alternativos que permitan que la información pueda estar a disposición de la mayoría de la población tomando en cuenta la brecha digital existente.
- Tener presente al elaborar la estrategia de comunicación que el primer paso es definir claramente las audiencias a las que se desea comunicar y de ahí definir los medios de difusión más idóneos.
- Se validó una propuesta de cuña radial, la cual tuvo muy buena aceptación por parte de las personas participantes.



Asimismo, estos talleres permitieron recibir realimentación ciudadana de la plataforma. Entre las principales observaciones se detallan:

- Valorar la necesidad de que la herramienta se encuentre disponible en otros idiomas.
- Realizar capacitaciones para conocer los diversos tipos de búsquedas que se pueden realizar.
- Elaborar manuales y guías cortas sobre cómo hacer variedad de consultas, así como tutoriales (videos).
- Valorar incluir una capacitación virtual, en coordinación con el Colegio de Profesionales en Periodismo, para periodistas que cubren la fuente judicial.
- Revisar aspectos técnicos de accesibilidad para garantizar que la información esté disponible para todos los públicos.

A partir de este proceso de consulta y realimentación, el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional desarrolló una propuesta de Estrategia de Comunicación que derivó de las recomendaciones señaladas por las personas participantes.

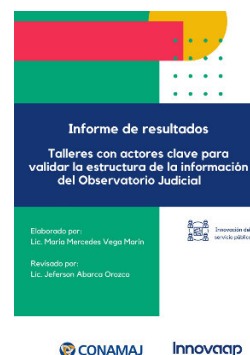
3. Proceso participativos de consulta y validación

Para el desarrollo de esta etapa se contó con la alianza estratégica del Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública de la Universidad de Costa Rica -INNOVAAP, quienes con su experiencia en propuestas creativas en la administración pública acompañaron este proceso.

Grupos claves a los que se dirigió el taller

Grupo	Fecha	Hora
Organizaciones de Sociedad Civil	Martes 19 de octubre, 2021	2:00 pm
Académicas y periodistas	Jueves 21 de octubre, 2021	2:00 pm
Profesionales en Derecho	Miércoles 10 de noviembre, 2021	2:00 pm

INNOVAAP desarrolló los talleres bajo la metodología de *experiencia de usuario*, la cual busca presentar a grupos de potenciales personas usuarias la plataforma del Observatorio de Justicia, y validar con ellas la forma en que se ha presentado y estructurado la información, así como la pertinencia o utilidad de la información disponible. Con los insumos de los talleres se elaboró un informe con las principales recomendaciones y observaciones de parte de las personas participantes. Documento adjunto.



4. Análisis, sistematización y valoración de las recomendaciones ciudadanas, así como su viabilidad para ser implementadas

Con base al informe presentado por INNOVAAP, Conamaj desarrolló una matriz en la cual detalló puntualmente las observaciones y posibles respuestas desde Justicia Abierta, de forma que el equipo

técnico pudiera realizar una evaluación de la viabilidad técnica y presupuestaria.

Observaciones taller ciudadanía

Primera parte	
1. ¿Le queda claro cuál es el objetivo del sitio del Observatorio Judicial?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Necesita una explicación adicional ya que no le queda claro para qué sirve el sitio del observatorio.	Desarrollo de material informativo o una pestaña con información en lenguaje claro sobre el fin del Observatorio, lo que se va a encontrar en esta página, manual de usuario, el glosario. Agregar un espacio para consultas.
No se ve dónde una persona usuaria puede comentar o enviar consultas.	Agregar una pestaña de consultas
Tiene mucha información graficada y entendible.	NA
Como persona ciudadana no entiende cómo interpretar la información tan técnica.	Desarrollo de material informativo o una pestaña con información en lenguaje claro sobre el fin del Observatorio, lo que se va a encontrar en esta página, manual de usuario, el glosario. Agregar un espacio para consultas.
La parte gráfica está muy bien, se presentan las aplicaciones, pero nadie le dice a la gente cómo usarlas.	Desarrollo de material informativo o una pestaña con información en lenguaje claro sobre el fin del Observatorio, lo que se va a encontrar en esta página, manual de usuario, el glosario. Agregar un espacio para consultas.
Brindan información oportuna mediante la estadística descriptiva e incluyen gráficos y datos.	NA
El objetivo está claro, es una forma de transparentar la información estadística.	NA
No me gusta el nombre.	NA
El botón de acceder es un paso que no aporta.	Requiere respuesta técnica
No hay un enlace para descargar datos y los datos están protegidos por derechos de autor.	La información del Observatorio se va a abrir como conjuntos de datos abiertos en el portal institucional. Agregar un banner que lleve a la página para las personas que deseen el dato abierto
2. Describa los elementos que encontró al revisar la página	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Página ágil y dinámica, agradable a la vista.	NA
Consideran que es una página agradable a la vista, los colores, clara, bastante información. Aunque le costó utilizar la barra de la derecha para bajar y subir. No la encuentra.	NA
Logró visualizar el buscador de datos, algo que grafica resultados, cantidad de casos reportados y atendidos, considera que en el de correos hay un error.	NA
No hay información sobre la calidad de la atención de los casos.	Desarrollo de material informativo o una pestaña con información en lenguaje claro sobre el fin del Observatorio, lo que se va a encontrar en esta página, manual de usuario, el glosario. Agregar un espacio para consultas.
Me parece comprensible.	NA
Hay un botón de acceder que agrega un paso extra	Requiere respuesta técnica
Los datos sí son bastante entendibles en cuanto a lo que quieren transmitir	NA

Tal vez hacen falta algunas medidas de dispersión, ya que sólo vi medidas de tendencia central como promedios.	Requiere respuesta técnica
Utilizar lenguaje común para que todas las personas lo entiendan.	La información del Observatorio se va a abrir como conjuntos de datos abiertos en el portal institucional. Agregar un banner que lleve a la página para las personas que deseen el dato abierto
Me preocupa que están protegidos por derechos de autor y se prohíbe la descarga masiva.	La información del Observatorio se va a abrir como conjuntos de datos abiertos en el portal institucional. Agregar un banner que lleve a la página para las personas que deseen el dato abierto
3. ¿Es comprensible para usted la forma en que se presenta la información?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Lograron comprender a nivel general.	NA
Les pareció comprensible.	NA
4. Describa su primera impresión sobre el sitio web	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Como primera impresión, la página cumple fines de entendimiento, es eficiente, rápida y ágil, quizá adaptar o ampliar un poco más la explicación del contenido de las gráficas, pero por lo demás, excelente.	NA
Se puede encontrar información estadística de cómo funciona el sistema judicial, no espere ver opiniones del ciudadano, pero nos da un acercamiento a realidad del Poder Judicial. Ojalá le pongan más para ciudadano no expertos en palabras legales.	NA
El primer borrador de la rendición de cuentas online del poder Judicial está disponible para su revisión. Aun espero ver la parte de evaluación de la función junto a esta información.	La información del Observatorio se va a abrir como conjuntos de datos abiertos en el portal institucional. Agregar un banner que lleve a la página para las personas que deseen el dato abierto
Por fin hay información. Muy bien. No soy abogada y entiendo muy bien.	NA
Si ya la vi , me pareció importante ya que la ciudadanía debe saber dónde obtener rendición de cuentas	NA
Segunda parte	
1. Ejercicio práctico	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Solo 2 personas sí lograron generar el archivo con la información indicada.	Desarrollo de material informativo o una pestaña con información en lenguaje claro sobre el fin del Observatorio, lo que se va a encontrar en esta página, manual de usuario, el glosario. Agregar un espacio para consultas.
Otras 2 personas lograron generar la información, pero no descargarla.	
Solamente 1 persona supo cómo generar la información.	
2 personas no lograron generar la información	
A 1 personas la opción de descarga le dio error.	
Se realizó la siguiente sugerencia: El ícono es confuso ya que la descarga (download) es una flecha hacia arriba, que es usual en upload, cargar.	Requiere respuesta técnica
2. ¿Le queda claro el propósito y cómo funcionan los menús?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta

No fue tan intuitivo, el menú de la izquierda fue hasta después que lo encontró.	Desarrollar un manual de usuario
Después de utilizar los filtros, no entienden el menú de la izquierda.	Requiere respuesta técnica
Los menús están bien, solo que algunos no se entienden bien. No se logró encontrar uno que genere la información de todas las oficinas.	Desarrollar un manual de usuario
3. ¿Considera que cualquier persona puede entender la información disponible?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Sobre la información disponible se indicó: Un participante expresó que no cree que pueda conseguir información útil de la plataforma como datos de efectividad.	NA
Sobre la información disponible se indicó: Preocupación sobre la fiabilidad de los datos. Algunos de los tiempos indicados son exagerados.	Se podría desarrollar un video corto o una cápsula informativa sobre de donde se toman los datos del PJ, a manera general. Esto puede ir ligado a la sugerencia de crear una pestaña con materiales informativos.
Tercera parte	
1. ¿Este sitio web puede agregar valor a sus tareas profesionales o laborales?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Por el poco tiempo que lo he usado no puedo emitir un criterio al respecto. Tiene potencial pero podría validar más la información.	NA
Genera gran valor a cualquier consulta que uno genere. Se puede mejorar, y correlacionar algunos gráficos como por ejemplo la duración de los procesos por circuitos.	Vincular la página con la de datos abiertos
3. ¿Qué tan útil considera que es esta herramienta?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Se requiere más tiempo para emitir criterio, es necesario utilizarla más y generar información para ver su utilidad real.	NA
Si es una herramienta muy útil, le doy un 5.	NA
4. ¿Qué elementos podrían incluirse en el observatorio?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Accesibilidad: menú de los filtros, revisar el filtro de materia. En algunos menús en el teléfono se ven cortados.	Requiere respuesta técnica
Incluir números telefónicos y correos de los despachos. Ponerles atención a los datos. Mayor granularidad de los datos.	Como vincular el observatorio con el link de la información de los despachos? Crear algún vínculo
Poner atención a los colores ya que rojo se interpreta como malo y verde como bueno.	Desarrollo de material informativo o una pestaña con información en lenguaje claro sobre el fin del Observatorio, lo que se va a encontrar en esta página, manual de usuario, el glosario. Agregar un espacio para consultas.
5. ¿Qué elementos podrían incluirse en el observatorio?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Incluir cuantas personas pertenecen al ámbito administrativo, cantidad de oficiales de seguridad por zona.	Requiere respuesta técnica

Territorios indígenas por reserva.	Requiere respuesta técnica
Recursos con los que cuenta un circuito judicial.	NA
Recursos vrs. Cantidad de expedientes que se procesan en cada jurisdicción.	NA

Observaciones taller profesionales en Derecho

Primera parte	
1. ¿Le queda claro cuál es el objetivo del sitio del Observatorio Judicial?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Sí hay claridad. Sobre todo la parte de los mapas y las regiones y cómo se llevan las estadísticas de los casos.	NA
Muy interesante con un uso amigable, posee mucha información, pero aún necesita más tiempo para analizarla.	NA
Hay dudas sobre si se cancela una audiencia o se lleva esa estadística, y cuánto atraso causa cada una de las situaciones.	Requiere respuesta técnica
Indicar la estadística de cómo afectan las cancelaciones de las audiencias.	Requiere respuesta técnica
La función de la plataforma es brindar un acceso más facilitador, justicia más eficaz y cercana a la población.	NA
Obtener acceso a la justicia por medios tecnológicos y sin la necesidad de trasladarse a una sede.	NA
Gradualmente ha mejorado, se ha logrado incluir información óptima y adecuada, la cual obtendrá buenos resultados con los cambios de la AP. Implicará un reto para el Poder Judicial, principalmente en el aspecto de la Mora Judicial.	NA
2. ¿Es comprensible para usted la forma en que se presenta la información?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
La información visualmente da buenas sensaciones. Resulta agradable	NA
Les gusto la información que se presento	NA
Visualmente atractiva en su parte gráfica, es interactiva, sin embargo, no presenta varios filtros que ciertos grupos puedan utilizar o llegar a comprender.	NA
Es comprensible, pero les preocupa que no sea comprensible por un público en general, falta indicar si fue adaptada para las poblaciones vulnerables, con alguna discapacidad o si la cantidad de filtros puedan ser manejables por dichos grupos	informativo o una pestaña con información en lenguaje claro so- prio, lo que se va a encontrar en esta página, manual de usuario, espacio para consultas.

3. Describa su primera impresión sobre el sitio web	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Resulta interesante	NA
Los colores son muy llamativos, muy bonitos gráficos	NA
Aún que la duda de cómo se va realizar la publicidad para los demás	Reforzar la estrategia de comunicación
Segunda parte	
1. Ejercicio práctico	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Solo 3 Personas lograron obtener la información, pero presentaron los siguientes problemas: Tuvieron que salirse y volver a cargar la página, el anuncio del campo Circuito Judicial es molesto para la persona usuaria.	Requiere respuesta técnica
Únicamente 1 Persona no logro hacer el ejercicio, compartió la pantalla, pero no pudo hacerlo ya que la página no le devolvió la información.	Requiere respuesta técnica
Todas las personas lograron utilizar la información, pero se presentaron estos problemas: No se ven los aspectos sobre la Sala Constitucional, que se puede desagregar en Amparos, Habeas Corpus, acciones de inconstitucionalidad, tampoco se encuentra la Sala Tercera	Requiere respuesta técnica
2. ¿Le queda claro el propósito y cómo funcionan los menús?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Son complicados de entender	Desarrollo de material informativo o una pestaña con información en lenguaje claro sobre el fin del Observatorio, lo que se va a encontrar en esta página, manual de usuario, el glosario. Agregar un espacio para consultas.
Se recomienda que se simplifique la opción de volver al default, para que vuelva a quedar en oficina Que queden grabadas las opciones utilizadas.	Requiere respuesta técnica
El cuadro emergente encima de oficinas, es incomodo	Requiere respuesta técnica
Una parte expresó no gustarle el color establecido, otros indican que los colores dan una impresión llamativa	NA
Es claro	NA
Tercera parte	
1. ¿Este sitio web puede agregar valor a sus tareas profesionales o laborales?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Resulta ser muy valioso ya que no se limita a lo judicial, sino facilitar tener la información del INEC para no tener que ubicarse en otro sitio WED, posee aspectos georeferencial lo que me permite ver aspectos de criminalidad, tranquilidad, turístico de algunos terrenos. Incluso en aspectos de orden político	NA

Cuando se ocupe realizar trabajos de investigación, es muy practico	NA
Puede analizar problemáticas, para buscar poblaciones para ejecutar proyectos	NA
3. ¿Qué tan útil considera que es esta herramienta?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Todas las personas de la sala opinaron que sí era útil, en una escala del 1 al 5 le dieron un 4.	NA
Es muy útil en el aspecto de la transparencia, mucha gente se pregunta qué pasa con abogados o expedientes y no se comprende la recarga de trabajo de la institución.	NA
Consideran que es útil, pero requiere ajustes que le permita ser más accesible.	NA

5. Implementación de las recomendaciones hechas por la ciudadanía, que son técnicamente viables, según el cronograma del proyecto

Con respecto a este último punto hay que resaltar que el equipo técnico del Observatorio Judicial, liderado por el Despacho de la Presidencia, ha trabajado desde el inicio de la plataforma en incluir las realimentaciones que han surgido del trabajo regular en el desarrollo de la herramienta. Puntualmente, a partir del cuadro de sistematización de resultado de los talleres, se valoraron las mejoras informáticas desde un criterio técnico de los profesionales de Tecnologías de la Información y se incluyeron otros aspectos cualitativos con respecto a la experiencia de usuario de la herramienta. En ese sentido se detallan las mejoras a continuación:

Observaciones ciudadanía

Primera parte	
1. ¿Le queda claro cuál es el objetivo del sitio del Observatorio Judicial?	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Necesita una explicación adicional ya que no le queda claro para qué sirve el sitio del observatorio.	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria
No se ve dónde una persona usuaria puede comentar o enviar consultas.	Se dispuso una dirección electrónica desde la cual se pueden dirigir consulta observatoriojud_consultas@poder-judicial.go.cr
Tiene mucha información graficada y entendible.	NA

Como persona ciudadana no entiende cómo interpretar la información tan técnica.	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria
La parte gráfica está muy bien, se presentan las aplicaciones, pero nadie le dice a la gente cómo usarlas.	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria
Brindan información oportuna mediante la estadística descriptiva e incluyen gráficos y datos.	NA
El objetivo está claro, es una forma de transparentar la información estadística.	NA
No me gusta el nombre.	NA
El botón de acceder es un paso que no aporta.	Se toma nota, la pantalla inicial tiene como objetivo aclarar el objetivo de la plataforma
No hay un enlace para descargar datos y los datos están protegidos por derechos de autor.	Se incluyó un botón para la descarga toda la información en diferentes formatos, de manera que pueda ser reutilizada
2. Describa los elementos que encontró al revisar la página	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Página ágil y dinámica, agradable a la vista.	NA
Consideran que es una página agradable a la vista, los colores, clara, bastante información. Aunque le costó utilizar la barra de la derecha para bajar y subir. No la encuentra.	NA
Logró visualizar el buscador de datos, algo que grafica resultados, cantidad de casos reportados y atendidos, considera que en el de correos hay un error.	NA
No hay información sobre la calidad de la atención de los casos.	Se valora adoptar la sugerencia porque es oportuno medir la satisfacción del usuario.
Me parece comprensible.	NA
Hay un botón de acceder que agrega un paso extra	El botón acceder es necesario para tener acceso a la información
Los datos sí son bastante entendibles en cuanto a lo que quieren transmitir	NA
Tal vez hacen falta algunas medidas de dispersión, ya que sólo vi medidas de tendencia central como promedios.	Es una valoración, no responde a una propuesta más definida
Utilizar lenguaje común para que todas las personas lo entiendan.	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria

Me preocupa que están protegidos por derechos de autor y se prohíbe la descarga masiva.	Se incluyó un botón para la descarga toda la información en diferentes formatos, de manera que pueda ser reutilizada
3. ¿Es comprensible para usted la forma en que se presenta la información?	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Lograron comprender a nivel general.	NA
Les pareció comprensible.	NA
4. Describa su primera impresión sobre el sitio web	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Como primera impresión, la página cumple fines de entendimiento, es eficiente, rápida y ágil, quizá adaptar o ampliar un poco más la explicación del contenido de las gráficas, pero por lo demás, excelente.	NA
Se puede encontrar información estadística de cómo funciona el sistema judicial, no espere ver opiniones del ciudadano, pero nos da un acercamiento a realidad del Poder Judicial. Ojalá le pongan más para ciudadano no expertos en palabras legales.	NA
El primer borrador de la rendición de cuentas online del poder Judicial está disponible para su revisión. Aun espero ver la parte de evaluación de la función junto a esta información.	Se toma nota como parte de la rendición de cuentas institucional.
Por fin hay información. Muy bien. No soy abogada y entiendo muy bien.	NA
Si ya la vi , me pareció importante ya que la ciudadanía debe saber dónde obtener rendición de cuentas	NA
Segunda parte	
1. Ejercicio práctico	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Solo 2 personas sí lograron generar el archivo con la información indicada.	La descarga depende de la conexión por internet. En preguntas frecuentes se aclara que el navegador que debe utilizarse es Chrome o Firefox.
Otras 2 personas lograron generar la información, pero no descargarla.	
Solamente 1 persona supo cómo generar la información.	
2 personas no lograron generar la información	
A 1 personas la opción de descarga le dio error.	
Se realizó la siguiente sugerencia: El ícono es confuso ya que la descarga (download) es una flecha hacia arriba, que es usual en upload, cargar.	Se toma en cuenta la recomendación y se observa si otras personas a futuro presentan la misma dificultad.
2. ¿Le queda claro el propósito y cómo funcionan los menús?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta

No fue tan intuitivo, el menú de la izquierda fue hasta después que lo encontró.	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria
Después de utilizar los filtros, no entienden el menú de la izquierda.	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria
Los menús están bien, solo que algunos no se entienden bien. No se logró encontrar uno que genere la información de todas las oficinas.	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria
3. ¿Considera que cualquier persona puede entender la información disponible?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Sobre la información disponible se indicó: Un participante expresó que no cree que pueda conseguir información útil de la plataforma como datos de efectividad.	NA
Sobre la información disponible se indicó: Preocupación sobre la fiabilidad de los datos. Algunos de los tiempos indicados son exagerados.	A partir de la sugerencia se redactó una pregunta en el apartado de preguntas frecuentes que responda a la inquietud
Tercera parte	
1. ¿Este sitio web puede agregar valor a sus tareas profesionales o laborales?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Por el poco tiempo que lo he usado no puedo emitir un criterio al respecto. Tiene potencial pero podría validar más la información.	NA
Genera gran valor a cualquier consulta que uno genere. Se puede mejorar, y correlacionar algunos gráficos como por ejemplo la duración de los procesos por circuitos.	Actualmente se está desarrollando requerimiento de duración total de los casos.
3. ¿Qué tan útil considera que es esta herramienta?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Se requiere más tiempo para emitir criterio, es necesario utilizarla más y generar información para ver su utilidad real.	NA
Si es una herramienta muy útil, le doy un 5.	NA
4. ¿Qué elementos podrían incluirse en el observatorio?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Accesibilidad: menú de los filtros, revisar el filtro de materia. En algunos menús en el teléfono se ven cortados.	Ya se generó la mejora. En preguntas frecuentes se aclara que el navegador que debe utilizarse es Chrome o Firefox.

Incluir números telefónicos y correos de los despachos. Ponerles atención a los datos. Mayor granularidad de los datos.	Se incorporaron mapas con direcciones y teléfonos de los despachos.
Poner atención a los colores ya que rojo se interpreta como malo y verde como bueno.	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria
5. ¿Qué elementos podrían incluirse en el observatorio?	
Observación ciudadana	Sugerencia desde Justicia Abierta
Incluir cuantas personas pertenecen al ámbito administrativo, cantidad de oficiales de seguridad por zona.	A nivel de cada oficina se detalla la cantidad de funcionarios y funcionarias que conforman cada Despacho.
Territorios indígenas por reserva.	La herramienta despliega información por pueblos y reservas en los mapas.
Recursos con los que cuenta un circuito judicial.	Se detalla la información presupuestaria por cada despacho.
Recursos vrs. Cantidad de expedientes que se procesan en cada jurisdicción.	Se tiene información del personal y cantidad de expedientes según su estado, por despacho.

Observaciones profesionales en Derecho

Primera parte	
1. ¿Le queda claro cuál es el objetivo del sitio del Observatorio Judicial?	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Sí hay claridad. Sobre todo la parte de los mapas y las regiones y cómo se llevan las estadísticas de los casos.	NA
Muy interesante con un uso amigable, posee mucha información, pero aún necesita más tiempo para analizarla.	NA
Hay dudas sobre si se cancela una audiencia o se lleva esa estadística, y cuánto atraso causa cada una de las situaciones.	Se desarrolló el requerimiento de audiencias.
Indicar la estadística de cómo afecta las cancelaciones de las audiencias.	Se desarrolló el requerimiento de audiencias.
La función de la plataforma es brindar un acceso más facilitador, justicia más eficaz y cercana a la población.	NA
Obtener acceso a la justicia por medios tecnológicos y sin la necesidad de trasladarse a una sede.	NA
Gradualmente ha mejorado, se ha logrado incluir información óptima y adecuada, la cual obtendrá buenos resultados con los cambios de la AP. Implicará un reto para el Poder Judicial, principalmente en el aspecto de la Mora Judicial.	NA

2. ¿Es comprensible para usted la forma en que se presenta la información?	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
La información visualmente da buenas sensaciones. Resulta agradable	NA
Les gusto la información que se presento	NA
Visualmente atractiva en su parte gráfica, es interactiva, sin embargo, no presenta varios filtros que ciertos grupos puedan utilizar o llegar a comprender.	NA
Es comprensible, pero les preocupa que no sea comprensible por un público en general, falto indicar si fue adaptada para las poblaciones vulnerables, con alguna discapacidad o si la cantidad de filtros puedan ser manejables por dichos grupos	Se toma nota, aún no se ha incluido una aplicación para que sea accesible por personas en condición de vulnerabilidad.
3. Describa su primera impresión sobre el sitio web	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Resulta interesante	NA
Los colores son muy llamativos, muy bonitos gráficos	NA
Aún que la duda de cómo se va realizar la publicidad para los demás	Se realizó una campaña publicitaria en buses, radio, prensa escrita y redes sociales para dar publicidad al Observatorio Judicial.
Segunda parte	
1. Ejercicio práctico	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Solo 3 Personas lograron obtener la información, pero presentaron los siguientes problemas: Tuvieron que salirse y volver a cargar la página, el anuncio del campo Circuito Judicial es molesto para la persona usuaria.	Depende del navegador que utilice para acceder a la herramienta. Se recomienda en la página usar Chrome o Firefox. Se incluyó la información en preguntas frecuentes.
Únicamente 1 Persona no logro hacer el ejercicio, compartió la pantalla, pero no pudo hacerlo ya que la página no le devolvió la información.	NO se tienen datos suficientes para dar una solución al problema que enfrentó el usuario.
Todas las personas lograron utilizar la información, pero se presentaron estos problemas: No se ven los aspectos sobre la Sala Constitucional, que se puede desagregar en Amparos, Habeas Corpus, acciones de inconstitucionalidad, tampoco se encuentra la Sala Tercera	Aún no se ha logrado desarrollar la información de esa manera en el Observatorio. Se puede pedir la información por el canal de contacto y se le brinda al usuario.
2. ¿Le queda claro el propósito y cómo funcionan los menús?	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Son complicados de entender	Se está desarrollando una mejora en la plataforma para incluir una pestaña que contenga un glosario que está en producción actualmente. Se agregaron notas explicativas de términos para la persona usuaria
Se recomienda que se simplifique la opción de volver al default, para que vuelva a quedar en oficina Que queden grabadas las opciones utilizadas.	Se toma nota, en este momento no es viable técnicamente,
El cuadro emergente encima de oficinas, es incomodo	Se toma nota, sin embargo se aclara que el cuadro e necesaria para guiar a la persona usuaria.

Una parte expresó no gustarle el color establecido, otros indican que los colores dan una impresión llamativa	NA
Es claro	NA
Tercera parte	
1. ¿Este sitio web puede agregar valor a sus tareas profesionales o laborales?	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Resulta ser muy valioso ya que no se limita a lo judicial, sino facilitar tener la información del INEC para no tener que ubicarse en otro sitio WED, posee aspectos georeferencial lo que me permite ver aspectos de criminalidad, tranquilidad, turístico de algunos terrenos. Incluso en aspectos de orden político	NA
Cuando se ocupe realizar trabajos de investigación, es muy practico	NA
Puede analizar problemáticas, para buscar poblaciones para ejecutar proyectos	NA
3. ¿Qué tan útil considera que es esta herramienta?	
Observación ciudadana	Respuesta institucional
Todas las personas de la sala opinaron que sí era útil, en una escala del 1 al 5 le dieron un 4.	NA
Es muy útil en el aspecto de la transparencia, mucha gente se pregunta qué pasa con abogados o expedientes y no se comprende la recarga de trabajo de la institución.	NA
Consideran que es útil, pero requiere ajustes que le permita ser más accesible.	NA

Resumen de avance del compromiso “Observatorio Judicial”

En resumen los avances del compromiso del Observatorio Judicial se detallan a continuación:

Detalle	Fecha inicio	Fecha finalización	Indicador	Avance	Meta
1. Desarrollo del Observatorio Judicial (creación de la solución tecnológica, inclusión de la información y portabilidad de la información del sistema georeferencial al Observatorio).	01-01-2020	30-06-2021	Desarrollo del Sistema Observatorio Judicial, con aporte ciudadano, disponible en la página web del Poder Judicial de Costa Rica.	100%	Al menos un portal web que permita agrupar información de interés para la ciudadanía en torno al quehacer jurisdiccional del Poder Judicial de Costa Rica.
2. Puesta en marcha del Observatorio Judicial del Poder Judicial de Costa Rica.	01-07-2020	30-11-2021	Una plataforma digital (portal web) desarrollada para el Poder Judicial de Costa Rica.	100%	Que a Julio de 2022 el observatorio judicial cuente con al menos tres de los indicadores institucionales, propuestos inicialmente.

3. Cocreación y puesta en marcha de una estrategia de divulgación y promoción de la plataforma digital del Observatorio.	01-03-2020	31-08-2021	Una estrategia cocreada e implementada a agosto de 2021.	100%	Que a agosto de 2021 se encuentre una estrategia cocreada para la divulgación y promoción de la plataforma digital del Poder Judicial de Costa Rica.
4. Implementación de mecanismos de participación para recibir retroalimentación sobre los aspectos que se consideran que pueden ser mejorados y las necesidades de información existentes, y apertura de espacios de consulta para que las poblaciones interesadas en la gestión judicial puedan brindar seguimiento y control de los procesos judiciales, a fin de que emitan recomendaciones y propuestas de mejora.	01-03-2020	30-04-2022	Cantidad de mecanismos de participación ciudadana implementados.	100%	Que a abril 2022 se hayan implementado al menos tres mecanismos de participación ciudadana para obtener retroalimentación.
5. Análisis, sistematización y valoración de las recomendaciones ciudadanas, así como su viabilidad para ser implementadas.	01-04-2020	31-07-2022	Porcentaje de recomendaciones ciudadanas valoradas.	100%	Gestionar el 100% de las recomendaciones ciudadanas sobre los datos valorando la viabilidad de su implementación.
6. Implementación de las recomendaciones hechas por la ciudadanía, que son técnicamente viables, según el cronograma del proyecto.	01-06-2020	31-7-2022	Un documento que comunique a la ciudadanía sobre las recomendaciones que son técnicamente factibles de implementar.	100%	Que al finalizar el mes de julio 2022 se haya comunicado a la ciudadanía la factibilidad de las recomendaciones analizadas.

Es de esta manera que, en seguimiento al cierre del periodo de implementación del IV Plan de Acción se realizó este informe, el cual será colgado en la página web de Justicia Abierta para la revisión y

fiscalización de la ciudadanía y grupos de interés. Con dichas acciones se dará por finalizado el compromiso de Gobierno Abierto por parte del Poder Judicial. Nos obstante, se aclara que la herramienta de Observatorio Judicial es un producto de rendición de cuentas activo que permanecerá y se fortalecerá con el tiempo.