



Informe de resultados

Talleres con actores clave para validar la estructura de la información del Observatorio Judicial

Elaborado por:
Lic. María Mercedes Vega Marín

Revisado por:
Lic. Jeferson Abarca Orozco



Innovación del
servicio público

Índice

| | |
|--|----|
| Introducción | 1 |
| Metodología | 2 |
| Resultados del taller con organizaciones de la sociedad civil | 4 |
| a. Primera parte | 4 |
| b. Segunda parte | 7 |
| c. Tercera parte | 8 |
| Resultados del taller con personas profesionales en derecho | 10 |
| a. Primera parte | 10 |
| a. Segunda parte | 12 |
| a. Tercera parte | 14 |
| Apreciaciones generales del proceso de validación de la información del Observatorio de Justicia | 16 |

Introducción

Durante los meses de octubre y noviembre del 2021 la Comisión Nacional para el Mantenimiento de la Administración de la Justicia (CONAMAJ) y el Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública de la Universidad de Costa Rica (Innovaap UCR) llevaron a cabo una serie de talleres con el objetivo de mostrarle a la ciudadanía la información disponible en Observatorio de Justicia.

Los talleres se dirigieron a tres grupos potenciales de actores claves, previamente seleccionados por el CONAMAJ para presentarles el Observatorio de Justicia a saber: organizaciones de la sociedad civil, academia, periodistas y personas profesionales en derecho.

Además de presentar el Observatorio de Justicia, el taller buscaba crear un espacio de intercambio y diálogo para validar la información que se muestra en el sitio web. Por lo que, se trabajó una serie de preguntas orientadoras con las personas del público que asistieron al taller para conocer su opinión general del sitio.

El presente informe, presenta los resultados del trabajo desarrollado durante los talleres para mostrar lo que opinaron las potenciales personas usuarias de la información del Observatorio de Justicia.

Metodología

a) 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 |

b) Agenda para la sesión virtual

| Tiempo | Actividad |
|---------------------|--|
| Inicio | Apertura por parte de Daniela Guevara |
| 5 minutos | Bienvenida por Laura Soley |
| 5 minutos | Palabras de CONAMAJ por Sara Castillo |
| 15 minutos | Presentación <u>general</u> de la plataforma: Graciela Lugo, Departamento de Planificación |
| 2 minutos | Breve presentación de Innovaap como equipo facilitador |
| 5 minutos | Revisión individual del sitio |
| 1 hora y 10 minutos | Ejercicios grupales (en salas) dividido en tres bloques |
| 10 minutos | Plenaria con principales apreciaciones de cada grupo |
| 5 minutos. | Cierre y despedida |

c) Aspectos relevantes del taller

Duración: Una hora y 45 minutos

Objetivo: 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.

A partir de la presentación inicial del Observatorio Judicial por parte del CONAMAJ se trabajó en la dinámica para validar la información.

Para desarrollar cada uno de los talleres el equipo de Innovaap conformó 2 grupos de trabajo o sub salas dentro de la sesión de Zoom. Las salas estaban conformadas por las personas invitadas al taller en representación del grupo clave o sector, además se encontraban las personas del equipo de Innovaap quienes fueron las responsables de desarrollar la discusión y estaban a cargo de la dinámica.

Como aspecto particular, las personas representantes del CONAMAJ también fueron parte del desarrollo de la actividad, ya que para ese momento el sitio web del Observatorio de Justicia no se les había mostrado antes a las personas por lo que colaboraron para atender requerimientos técnicos o consultas más especializadas sobre el uso de la plataforma.

El taller se dividió en 3 etapas. Para cada una de ellas se tenían preguntas orientadoras para iniciar el intercambio con las personas participantes.

Para poder sistematizar todo lo conversado durante el trabajo en grupos, se utilizó una herramienta para incluir las ideas y opiniones que se dieron en las sesiones.

Resultados del taller con organizaciones de la sociedad civil

a. Primera parte

En esta primera parte se buscó que las personas participantes del taller contestaran a las preguntas generadoras, con el propósito de determinar si comprendían la utilidad del sitio, la información que se puede encontrar en él, si la información se presenta de la mejor manera o si por el contrario requiere que cambie su estructura.

A continuación se muestran algunas de las ideas que se recolectaron durante la sesión para cada una de las preguntas:

| ¿Le queda claro cuál es el objetivo del sitio del Observatorio Judicial? | |
|--|---|
| Sala 1 | Sala 2 |
| Necesita una explicación adicional ya que no le queda claro para qué sirve el sitio del observatorio. | Brindan información oportuna mediante la estadística descriptiva e incluyen gráficos y datos. |
| No se ve dónde una persona usuaria puede comentar o enviar consultas. | El objetivo está claro, es una forma de transparentar la información estadística. |
| Tiene mucha información graficada y entendible. | No me gusta el nombre. |
| Como persona ciudadana no entiende cómo interpretar la información tan técnica. | El botón de acceder es un paso que no aporta. |
| La parte gráfica está muy bien, se presentan las aplicaciones, pero nadie le dice a la gente cómo usarlas. | No hay un enlace para descargar datos y los datos están protegidos por derechos de autor. |

| Describe los elementos que encontró al revisar la página | |
|---|--|
| Sala 1 | Sala 2 |
| Página ágil y dinámica, agradable a la vista. | Me parece comprensible. |
| 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. | Hay un botón de acceder que agrega un paso extra |
| 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. | Los datos sí son bastante entendibles en cuanto a lo que quieren transmitir |
| No hay información sobre la calidad de la atención de los casos. | Tal vez hacen falta algunas medidas de dispersión, ya que sólo vi medidas de tendencia central como promedios. |
| | Utilizar lenguaje común para que todas las personas lo entiendan. |
| | Me preocupa que están protegidos por derechos de autor y se prohíbe la descarga masiva. |

| ¿Es comprensible para usted la forma en que se presenta la información? | |
|--|---------------------------|
| Sala 1 | Sala 2 |
| Lograron comprender a nivel general. | Les pareció comprensible. |

| Describe su primera impresión sobre el sitio web |
|--|
| Sala 1 |
| 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. |
| 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. |
| 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. |
| Por fin hay información. Muy bien. No soy abogada y entiendo muy bien. |
| Si ya la vi , me pareció importante ya que la ciudadanía debe saber dónde obtener rendición de cuentas |

En este caso, solo se presentan los comentarios que realizaron las personas participantes en la Sala 1, ya que en la Sala 2 por cuestiones de tiempo no se pudo profundizar en la pregunta.

b. Segunda parte

Para la segunda parte del taller, se realizó un ejercicio práctico. Se les solicitó a las personas que participaron en el taller ingresar al sitio web del Observatorio de Justicia y que generaran “las estadísticas judiciales por oficina” para el Circuito Judicial de Cartago en 2020.

Finalmente se les solicitó que descargaran la información en formato PDF.

A partir de ese ejercicio se les pregunto lo siguiente:

| ¿Lograron generar la información? | |
|---|---|
| Sala 1 | Sala 2 |
| Solo 2 personas sí lograron generar el archivo con la información indicada. | 2 personas no lograron generar la información. |
| Otras 2 personas lograron generar la información, pero no descargarla. | A 1 personas la opción de descarga le dio error. |
| Solamente 1 persona supo como generar la información. | 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. |

| ¿Le queda claro el propósito y cómo funcionan los menús? | |
|---|--|
| Sala 1 | Sala 2 |
| <p>Sobre los menús se indicó:</p> <p>No fue tan intuitivo, el menú de la izquierda fue hasta después que lo encontró.</p> <p>Después de utilizar los filtros, no entienden el menú de la izquierda.</p> | <p>Sobre los menús se indicó:</p> <p>Los menús están bien, solo que algunos no se entienden bien. No se logró encontrar uno que genere la información de todas las oficinas.</p> |

| ¿Considera que cualquier persona puede entender la información disponible? | |
|---|--|
| Sala 1 | Sala 2 |
| <p>Sobre la información disponible se indicó:</p> <p>Un participante expresó que no cree que pueda conseguir información útil de la plataforma como datos de efectividad.</p> | <p>Sobre la información disponible se indicó:</p> <p>Preocupación sobre la fiabilidad de los datos. Algunos de los tiempos indicados son exagerados.</p> |

c. Tercera parte

Para esta última parte del taller se les realizó preguntas orientadoras sobre el valor que puede tener una herramienta como el Observatorio de Justicia para la ciudadanía.

Por cuestiones de tiempo, solamente se realizó el ejercicio con uno de los grupos.

¿Este sitio web puede agregar valor a sus tareas profesionales o laborales?

Sala 2

Por el poco tiempo que lo he usado no puedo emitir un criterio al respecto. Tiene potencial pero podría validar más la información.

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.

¿Qué tan útil considera que es esta herramienta?

Sala 2

Se requiere más tiempo para emitir criterio, es necesario utilizarla más y generar información para ver su utilidad real.

Si es una herramienta muy útil, le doy un 5.

¿Qué elementos podrían incluirse en el observatorio?

Sala 2

Accesibilidad: menú de los filtros, revisar el filtro de materia. En algunos menús en el teléfono se ven cortados.

Incluir números telefónicos y correos de los despachos.

Ponerles atención a los datos. Mayor granularidad de los datos.

Poner atención a los colores ya que rojo se interpreta como malo y verde como bueno.

| ¿Qué elementos podrían incluirse en el observatorio? | |
|--|--|
| Sala 2 | |
| Utilizar su propia información y datos para explicarle a la ciudadanía y a la prensa los datos. | |
| Incluir cuantas personas pertenecen al ámbito administrativo, cantidad de oficiales de seguridad por zona. | |
| Territorios indígenas por reserva. | |
| Recursos con los que cuenta un circuito judicial. | |
| Recursos vrs. Cantidad de expedientes que se procesan en cada jurisdicción. | |

Resultados del taller con personas profesionales en derecho

a. Primera parte

Del mismo modo que en el taller con personas representantes de organizaciones de sociedad civil, en la primera parte se buscó que las personas participantes del taller contestaran a las preguntas generadoras.

A continuación, se muestran algunas de las ideas que se recolectaron durante la sesión para cada una de las preguntas:

| ¿Le queda claro cuál es el objetivo del sitio del Observatorio Judicial? | |
|---|---|
| Sala 1 | Sala 2 |
| Sí hay claridad. Sobre todo la parte de los mapas y las regiones. y cómo se llevan las estadísticas de los casos. | Gradualmente ha mejorado, se ha logrado incluir información óptima y adecuada, la |

| ¿Le queda claro cuál es el objetivo del sitio del Observatorio Judicial? | |
|---|--|
| Sala 1 | Sala 2 |
| | <p>cual obtendrá buenos resultados con los cambios de la AP.</p> <p>Implicará un reto para el Poder Judicial, principalmente en el aspecto de la Mora Judicial.</p> |
| <p>Muy interesante con un uso amigable, posee mucha información, pero aún necesita más tiempo para analizarla.</p> <p>Hay dudas sobre si se cancela una audiencia o se lleva esa estadística, y cuánto atraso causa cada una de las situaciones.</p> <p>Indicar la estadística de cómo afectan las cancelaciones de las audiencias.</p> | <p>La función de la plataforma es brindar un acceso más facilitador, justicia más eficaz y cercana a la población.</p> <p>Obtener acceso a la justicia por medios tecnológicos y sin la necesidad de trasladarse a una sede.</p> |
| Queda claro el objetivo del Observatorio | |

| ¿Es comprensible para usted la forma en que se presenta la información? | |
|---|--|
| Sala 1 | Sala 2 |
| No pudo contestar en su totalidad | 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 manejables por dichos grupos |
| La información visualmente da buenas sensaciones. Resulta agradable | Visualmente atractiva en su parte gráfica, es interactiva., sin embargo, no presenta varios filtros que ciertos grupos puedan utilizar o llegar a comprender. |
| Les gusto la información que se presento | |

| Descripción de la primera impresión | |
|---|--|
| Sala 2 | |
| Resulta interesante | |
| Los colores son muy llamativos, muy bonitos gráficos | |
| Aún que la duda de cómo se va realizar la publicidad para los demás | |

a. Segunda parte

Para la segunda parte del taller, se realizó el mismo ejercicio práctico. Se les solicitó a las personas que participaron en el taller ingresar al sitio web del Observatorio de Justicia y que generaran “las estadísticas judiciales por oficina” para el Circuito Judicial de Cartago en 2020.

Finalmente, se les solicitó que descargaran la información en formato PDF.

A partir de ese ejercicio se les pregunto lo siguiente:

| ¿Generaron la información? | |
|---|---|
| Sala 1 | Sala 2 |
| <p>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.</p> <p>Únicamente 1 Perona no logro hacer el ejercicio, compartió la pantalla, pero no pudo hacerlo ya que la página no le devolvió la información.</p> | <p>Todas las personas lograron utilizar la información, pero se presentaron estos problemas</p> <p>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</p> |

| ¿Le queda claro el propósito y cómo funcionan los menús? | |
|---|--|
| Sala 1 | Sala 2 |
| <p>Sobre los menús se indicó:</p> <p>Son complicados de entender</p> <p>Se recomienda que se simplifique la opción de volver al default, para que vuelva a quedar en oficiina Que queden grabadas las opciones utilizadas.</p> <p>En general quedo todo claro</p> | <p>Sobre los menús se indicó:</p> <p>No le gusta el color establecido</p> <p>Los colores dan una impresión llamativa</p> |

| ¿Le queda claro el propósito y cómo funcionan los menús? | |
|--|---|
| Sala 1 | Sala 2 |
| Es claro | El botón de descarga no que se usa usualmente |
| El cuadro emergente encima de oficinas, es incomodo | |
| Todo quedo claro | |

a. Tercera parte

Para esta última parte del taller se les realizó preguntas orientadoras sobre el valor que puede tener una herramienta como el Observatorio de Justicia para la ciudadanía.

| ¿Este sitio web puede agregar valor a sus tareas profesionales o laborales? | |
|--|---|
| Sala 1 | Sala 2 |
| 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 | Puede analizar problemáticas, para buscar poblaciones para ejecutar proyectos |
| Cuando se ocupe realizar trabajos de investigación, es muy practico | |

| ¿Qué tan útil considera que es esta herramienta? | |
|--|---|
| Sala 1 | Sala 2 |
| Todas las personas de la sala opinaron que sí era útil, en una escala del 1 al 5 le dieron un 4. | Consideran que es útil, pero requiere ajustes que le permita ser más accesible. |
| | 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. |

Apreciaciones generales del proceso de validación de la información del Observatorio de Justicia

Durante el desarrollo de este proceso, se lograron determinar las siguientes limitaciones:

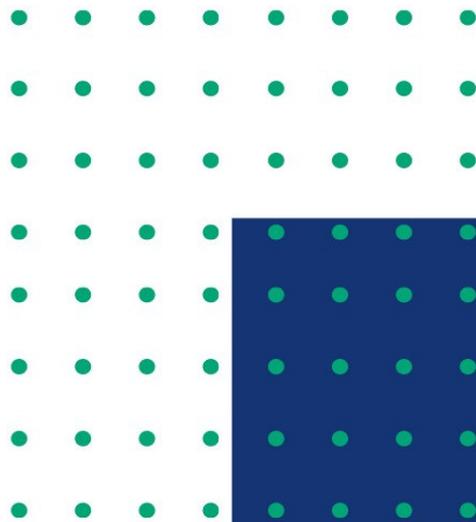
- No se logró realizar el taller con el grupo con la Academia y Periodistas, debido a que no se logró el mínimo de personas para desarrollar las dinámicas en grupo. Se recomienda que para futuros talleres se realicen en horarios más flexibles, así como reforzar la convocatoria.
- El Observatorio de Justicia es un sitio web que posee gran cantidad de información, por lo que en una primera impresión las personas que participaron en el taller requieren más tiempo para interactuar con la plataforma antes de generar reportes o estadísticas. En ese sentido, se recomienda al CONAMAJ trabajar en la divulgación de la plataforma y acompañarlo con material audiovisual tipo “tutorial” para que se vean las diferentes opciones del sitio web.
- La información que suministra el Observatorio de Justicia fue considerada por las personas participantes de los talleres como muy “técnica”, por lo que se recomienda lanzar una serie de definiciones que le permitan a la persona usuaria familiarizarse con la información y pueda interpretarla mejor.
- Las personas de CONAMAJ realizaron múltiples intervenciones durante las dinámicas en donde se consultó la opinión de las personas potenciales usuarias de la plataforma. En dinámicas de este estilo no es recomendable que se condicionen las respuestas de las personas que opinan, ya que no tuvieron una participación durante el proceso de creación y solo ven el producto final.

Para futuras presentaciones del Observatorio de Justicia, se hace la recomendación de que permitan que las personas expresen sus consultas y observaciones, de esta manera se puede comprender mejor la experiencia de quienes utilizaran la información.



Laboratorio Colaborativo de Innovación
Pública

Allison Quesada Agüero
Coordinadora
allison.quesada@ucr.ac.cr



Innovaap



Innovaap



@ap_innova



innovaap@ucr.ac.cr

Sede Universitaria Rodrigo Facio, San Pedro de
Montes de Oca, San José, Costa Rica