

Ref.: MEMORANDUM DTA 136/2025

MEMORANDUM OAC No. 37/2025

A : **Widilfo Arévalo Acevedo, Dirección De Gestión Interna**

De : **Javier Antonio Martínez Benítez, Departamento De Atención A La Ciudadanía**

Cc:

Asunto: **Solicitud de datos – cantidad de personas atendidas en OAC – (primer semestre 2025)**

Fecha : **08 de agosto de 2025**

Me dirijo a Ud. en el marco del *Plan Anual de Transparencia e Integridad Pública 2025 del JEM, Componente: Participación Ciudadana*, a fin de informar las atenciones correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio de 2025, a saber:

1. Atenciones Proporcionadas

• **Total de Atenciones Registradas: 231**

Del total de atenciones, 97 fueron presenciales, 130 se realizaron mediante llamadas telefónicas y mensajes vía WhatsApp y 4 se efectuaron a través del correo electrónico institucional.

Este desglose refleja que, si bien una parte significativa de la ciudadanía optó por acercarse físicamente, la mayoría prefirió canales de atención remota, priorizando medios digitales y telefónicos.

Durante el mismo periodo del año anterior se registraron 334 atenciones, lo cual **implica una disminución de 103 atenciones**.

La reducción en el número de atenciones no obedece a una merma en la capacidad operativa de esta oficina ni a fallas en los mecanismos de atención implementados.

Por el contrario, se mantiene la disposición institucional para responder a las demandas ciudadanas.

Sin embargo, es importante precisar que el número de atenciones **depende directamente de la voluntad de la ciudadanía de acercarse, comunicarse o formular consultas**, lo cual constituye un factor externo no atribuible a esta dependencia.

2. Encuestas de Satisfacción

- **Total de Encuestas Completadas: 67**

Durante el mismo periodo del año anterior, se completaron 77 encuestas.

Al igual que en el caso anterior, la variación negativa responde a un componente exógeno, ya que las encuestas se ofrecen a los ciudadanos tras recibir la atención, y su participación en las mismas es voluntaria.

Por tanto, la menor cantidad de formularios completados no refleja una falta de gestión ni de seguimiento, sino una menor receptividad o interés por parte de los usuarios en participar del instrumento de evaluación.

DOCUMENTO PRESENTADO ELECTRÓNICAMENTE CON FECHA DE SELLO DE CARGO: 08 de August de 2025 A LAS 12:15:37, CONFORME EL PROTOCOLO DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DEL JURADO DE ENJUICIAMIENTO DE MAGISTRADOS. QUEDA CERTIFICADA SU RECEPCIÓN
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 900720

Registrado electrónicamente por: Javier Antonio Martínez Benítez, Departamento De Atención A La Ciudadanía

