



### **Visión**

Ser reconocidos como un Organismo Judicial de Investigación criminal, técnico, científico, objetivo e independiente, respetuoso del ordenamiento jurídico, con capacidad de respuesta tecnológica y operacional ante las modalidades delictivas, que contribuye con el desarrollo y mantenimiento de la seguridad, igualdad y paz de Costa Rica.

### **Misión**

Ser un organismo auxiliar, asesor y de consulta de los Tribunales de Justicia y del Ministerio Público de Costa Rica en la investigación, descubrimiento y verificación científica de los delitos y de sus presuntos responsables contando para ello con recurso humano calificado, con vocación de servicio, efectivo e imparcial.

### **Valores**

Mística, Disciplina, Objetividad, Lealtad, Efectividad, Honradez, Excelencia.

## **Organismo de Investigación Judicial**

### **Oficina de Planes y Operaciones**

### **Unidad de Asesoría Operativa e Investigación Psicosocial**



### **Informe Nº 25-OPO/UAOIP-2015**

**Solicitado por: Michael Soto Rojas**

**Elaborado por:**

**Diego Rodríguez Zumbado**

**María José Rodríguez Cruz**

**Yesenia Murillo Picado**

**VB° Lic. Carlos Herrera Solís**

**Encargado UAOIP**

**Agosto, 2015**

## Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Colaboración TCU.....	3
3. Objetivo general .....	5
2.1 Objetivos específicos .....	5
4. Ficha técnica .....	5
5. Diseño de muestra .....	6
4.1 Encuesta piloto .....	6
4.2 Tamaño de muestra .....	7
6. Cuestionario .....	8
7. Trabajo de campo .....	10
7.1 Requerimientos mínimos .....	10
7.2 Recursos disponibles .....	10
8. Resultados obtenidos.....	11
8.1 Caracterización de la muestra .....	11
8.2 Resultados de la consulta .....	13
9. Conclusiones.....	24
10. Recomendaciones.....	26

## **Encuesta de opinión del Organismo Investigación Judicial**

### **1. Introducción**

Las encuestas de opinión son fundamentales en las instituciones para poder saber qué opinan los usuarios del producto o servicio que se ofrece, a fin de incentivar la mejora continua en los procesos implementados, según los intereses de las personas usuarias y poder aplicar mejoras (cambios, variaciones, ajustes) en los ámbitos identificados como deficientes (mejorables)

A partir de la necesidad identificada por parte de la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) de tener elementos objetivos para medir la percepción ciudadana con respecto a la misión del Organismo *“Ser reconocidos como un Organismo Judicial de investigación criminal, técnico, científico, objetivo e independiente, respetuoso del ordenamiento jurídico, con capacidad de respuesta tecnológica y operacional ante las modalidades delictivas, que contribuye con el desarrollo y mantenimiento de la seguridad, igualdad y paz de Costa Rica”*, se pretende realizar realizó una encuesta telefónica que permita permitió determinar la percepción de los ciudadanos costarricenses sobre el OIJ.

En esta línea, se exponen a continuación los apartados en que se divide el documento, donde se exponen los objetivos de la investigación, la ficha técnica del proyecto, los aspectos de diseño de la muestra, el cuestionario, los aspectos generales de trabajo de campo, así como los resultados obtenidos y las conclusiones que se desprendan de la consulta.

### **2. Colaboración TCU**

Tal como se indica en la introducción del documento, las encuestas de opinión son fundamentales en las instituciones para poder saber qué opinan los usuarios del producto o servicio que se ofrece, a fin de incentivar la mejora continua en los procesos implementados, según los intereses de las personas usuarias y poder aplicar mejoras en los ámbitos identificados como deficientes. En este sentido, el Trabajo Comunal Universitario (TCU) que se propone por

parte de la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial, solicita la colaboración de estudiantes de la carrera de Criminología y Derecho, para que a partir del conocimiento adquirido en el desarrollo de su área profesional, colaboren en la recolección de los datos, que les permita palpar la realidad que expresa la ciudadanía y los usuarios del servicio en particular, para posteriormente elaborar propuestas de acción encaminadas a implementar mejoras del servicio brindado por la institución, como una forma de fomentar la proyección social, entendida como el conjunto de actividades planificadas que persiguen objetivos académicos, de investigación y de servicio; con el fin de poner a los miembros de la comunidad universitaria en contacto con la realidad, para obtener una toma de conciencia ante la problemática social e incidir en la transformación y superación de la sociedad.

Puntualmente la colaboración de los estudiantes se enfocaría en tres acciones:

- 1. Recolección de datos:** mediante la encuesta telefónica, los estudiantes podrán conversar con la ciudadanía, lo que les permitirá obtener de una fuente primaria, la percepción de la seguridad nacional y sobre el quehacer institucional, lo que les dará bases para posteriormente formular acciones puntuales de mejora.
- 2. Procesamiento de la información:** a partir de los datos recolectados, se realizarán cruces de información, que permitirán identificar tendencias según áreas geográficas, edad, ocupación y sexo de las personas entrevistadas.
- 3. Formulación de acciones de mejora:** posterior al análisis de los datos obtenidos y apoyados en la relación telefónica que se tuvo con la ciudadanía, los estudiantes estarán en capacidad de formular acciones de mejora del servicio, que previo análisis de los tomadores de decisiones, se implementarán en las sedes a nivel nacional en el OIJ.

### 3. Objetivo general

Conocer la percepción que tiene la población que habita en el territorio costarricense sobre el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), para que permitan formular estrategias de implementación a corto plazo para a fin de mejorar los servicios brindados por la institución.

#### 2.1 Objetivos específicos

- Diseñar un cuestionario que permita conocer la opinión que tienen las personas entrevistadas sobre el Organismo de Investigación Judicial.
- Realizar la recolección de información mediante la aplicación de la encuesta de manera telefónica.
- Tabular y analizar la información recolectada, a fin de determinar la opinión que tiene la población que habita en el territorio nacional sobre el Organismo de Investigación Judicial.
- Formular estrategias de implementación a corto plazo para mejorar los servicios brindados por la institución.

#### 4. Ficha técnica

- **Realizada por:** Oficina de Planes y Operaciones, Organismos de Investigación Judicial (OIJ).
- **Método de recolección:** los datos de esta encuesta serán recolectados mediante encuesta telefónica.
- **Población objetivo:** personas de 18 años o más, residente habitual en Costa Rica, que tengan servicio de telefonía fija con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
- **Cobertura:** nacional.
- **Tamaño de muestra:** 980 encuestas.

- **Fecha de recolección de datos:** lunes 06 de abril al viernes 08 de mayo.

## 5. Diseño de muestra

La encuesta está dirigida a personas mayores de 18 años, que tengan acceso al menos a un servicio de telefonía residencial brindado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), al 31 de mayo 2015. Para efectos de selección, la persona podrá ser contactada en un horario de 8:00am a las 6:00pm, de lunes a sábado.

La persona informante será cualquiera que resida habitualmente en la vivienda, que tenga al menos 18 años de edad. Para el caso de viviendas que posean 2 o más informantes con las categorías de interés, la prioridad estará definida inversamente por los criterios de sexo, edad y nivel de estudios.

**Tabla 1. Cantidad y porcentaje de viviendas con servicio de telefonía residencial y telefonía celular por zona según cantidad de líneas. Julio 2014**

Cantidad de líneas	Total	
	Viviendas	%
<b>Total de viviendas de Costa Rica</b>	<b>1 399 271</b>	<b>100,0</b>
<b>Servicio residencial:</b>		
Con un servicio telefónico residencial	678 726	48,5
Con dos servicios telefónicos residenciales	21 537	1,5
Con mas de dos servicios telefónicos residenciales	2 600	0,2
Sin servicio residencial	696 408	49,8
<b>Servicio celular:</b>		
Con un servicio telefónico celular	291 905	20,9
Con dos servicios telefónicos celulares	445 515	31,8
Con mas de dos servicios telefónicos celulares	578 060	41,3
Sin servicio celular	83 791	6,0

Fuente: INEC, Encuesta Nacional de Hogares, 2014:  
<http://www.inec.go.cr/enaho/result/tics.aspx>

### 4.1 Encuesta piloto

Para el levantamiento de la información se realizó una encuesta piloto, la cual se aplicó a un total de 106 personas, para medir la efectividad del cuestionario,

el tiempo de respuesta del mismo, la estimación de la no respuesta y la anuencia de las personas para responder a la consulta, entre otros aspectos metodológicos de interés para el adecuado desarrollo de la encuesta.

#### 4.2 Tamaño de muestra

Se determinó un tamaño de muestra de 800 personas, distribuidas de manera proporcional según: sexo, grupo de edad y nivel educativo, de acuerdo con los datos de la Encuesta de Hogares 2014 realizada por el INEC. Se esperaría una representatividad del 96% de la población cubierta por el servicio de telefonía del ICE y un error inferior al 5%, esto en concordancia con los resultados de la Encuesta Sociopolítica realizada por la Escuela de Ciencias Políticas de la Universidad de Costa Rica, en noviembre 2014 (Pignataro y Fournier, 2014).

Por tanto, según el diseño estadístico utilizado, se seleccionaron:

**Tabla 2. Muestra para la encuesta de percepción del OIJ, 2015.**

Sexo y grupo edad	Primaria o menos	Secundaria	Superior	Total
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>290</b>	<b>188</b>	<b>800</b>
18 a 24	23	83	34	140
25 a 39	75	95	76	246
40 y +	224	111	78	414
<b>Masculino</b>	<b>155</b>	<b>139</b>	<b>87</b>	<b>381</b>
18 a 24	13	43	15	71
25 a 39	38	47	35	120
40 y +	103	49	37	190
<b>Femenino</b>	<b>168</b>	<b>150</b>	<b>101</b>	<b>419</b>
18 a 24	10	41	18	69
25 a 39	37	48	41	126
40 y +	121	62	41	224

Sexo y grupo edad	Primaria o menos	Secundaria	Superior	Total
<b>Total</b>	<b>40%</b>	<b>36%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>
18 a 24	3%	10%	4%	18%
25 a 39	9%	12%	9%	31%
40 y +	28%	14%	10%	52%
<b>Masculino</b>	<b>48%</b>	<b>48%</b>	<b>46%</b>	<b>48%</b>
18 a 24	3%	11%	4%	19%
25 a 39	10%	12%	9%	32%
40 y +	27%	13%	10%	50%
<b>Femenino</b>	<b>52%</b>	<b>52%</b>	<b>54%</b>	<b>52%</b>
18 a 24	2%	10%	4%	16%
25 a 39	9%	11%	10%	30%
40 y +	29%	15%	10%	54%

## 6. Cuestionario

El cuestionario diseñado para este efecto contempla 10 preguntas puntuales, a fin de hacer expedita la consulta telefónica y lograr la mayor cantidad de encuestas completas.

Se introduce la consulta ubicando si las personas identifican la institución, posteriormente se hacen una serie de preguntas que permiten determinar si han utilizado los servicios del Organismo y en caso de que así sea se le consulta la opinión acerca del servicio recibido.

Los datos fueron incluidos en un sistema denominado *SharePoint*, gracias a la colaboración de personal de la UTI y el ECU, mismos que lo diseñaron de manera que resultara amigable para la utilización de todo el personal involucrado, tanto en la recolección como en la supervisión.

Este sistema a la vez permitió dar seguimiento en tiempo real a todas las encuestas realizadas, desagregadas por entrevistador, lo que facilitó la corrección de errores sistemáticos del personal, así como el monitoreo del avance en cuanto a las cuotas establecidas en la muestra.



Figura 1. Instrumento de recolección de datos

**ENCUESTA OIJ**

TELEFONO \*

Fecha de Aplicación

ENTREVISTADOR(A)

SUPERVISOR(A)

PROVINCIA

CANTON \*

DISTRITO \*

SEXO \*

EDAD \*

ESCOLARIDAD  
 Ninguna  
 Primaria  
 Secundaria  
 Superior

OCUPACION \*

1. Como considera usted la situación actual en materia de seguridad del país? \*  
 Muy buena  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Muy mala

2. Considera que la situación actual en el tema de seguridad es mejor o peor que en enero del 2014? \*  
 Mejor  
 Peor  
 Igual

3. Por qué?  
  
 Especifique un valor propio:

4. Ha escuchado hablar del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)?  
 Si  
 No (Fin)

5. Sabe usted a qué se dedica el Organismo de Investigación Judicial (OIJ)?  
 Si  
 No

5.1 Explique

6. Usted o algún miembro de su familia ha sido víctima de algún delito?  
 Si  
 No (Pase pregunta 10)

6.1. Cual delito?

7. Por el delito que me comentó, pusieron la denuncia ante el OIJ?  
 Si (Pase pregunta 8)  
 No

7.1 Por qué?

7.2. Sabe QUIEN puede poner una denuncia ante el OIJ?  
 Si  
 No

7.3. Sabe DONDE puede poner una denuncia ante el OIJ?  
 Si  
 No (Pase pregunta 10)

8. Donde interpusieron la Denuncia?

9. Como calificaría la atención que recibió al presentar la denuncia?  
 Muy Buena  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Muy Mala

9.1 Por qué?

10. Como considera en general la labor que realiza el OIJ en el país?  
 Muy Buena  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Muy Mala

10.1. Por qué?

## **7. Trabajo de campo**

La recolección de los datos se realizó de manera telefónica, esto porque a pesar de que existen algunas limitaciones, resultan ser más las ventajas para los recursos con los que cuenta la institución.

Estas encuestas tienen siempre un costo menor que el de la encuesta presencial, también son de gran utilidad cuando se desea obtener resultados en un período corto de tiempo, permiten aclarar adecuadamente las dudas de las personas encuestadas, lo que no es posible cuando la encuesta es auto-administrada. En las encuestas telefónicas existe la posibilidad de re-llamar a la persona encuestada, consultar a terceros, etc.; se emplea un número menor de personas en el trabajo de campo, disminuyendo costos y facilitando el flujo de la información y la operatividad de toda la investigación.

La duración de esta recolección se estimó en aproximadamente 28 días naturales, trabajando en horario de lunes a sábado de 8:00am a 4:00pm.

### **7.1 Requerimientos mínimos**

Para realizar el trabajo de campo en el plazo indicado, se requieren al menos los siguientes ítems:

- Seis líneas telefónicas fijas.
- Se requieren al menos 6 personas dedicadas tiempo completo y una persona que realice labores de supervisión de la recolección de datos.
- Seis computadoras donde se pueda instalar el programa en el que se recogerá la información.

### **7.2 Recursos disponibles**

Para esta labor se disponen de:

- Seis líneas telefónicas fijas: ubicadas en el Edificio Torre Z, distribuidas en aposentos diferentes (en el SERT y el tercer piso).
- El trabajo de campo lo realizaron alumnos del bachillerato de la carrera de criminología y derecho, como parte de su Trabajo Comunal Universitario

(TCU), así como personal meritorio del Poder Judicial y personal de planta de la Oficina de Planes y Operaciones.

- La supervisión del trabajo de campo estará a cargo de personal de planta de la Unidad de Asesores Operativos e Investigación Psicosocial (UAOIP).
- El procesamiento lo realizará realizó personal de la UAOIP, dirigidos por el estadístico de la Unidad.

## **8. Resultados obtenidos**

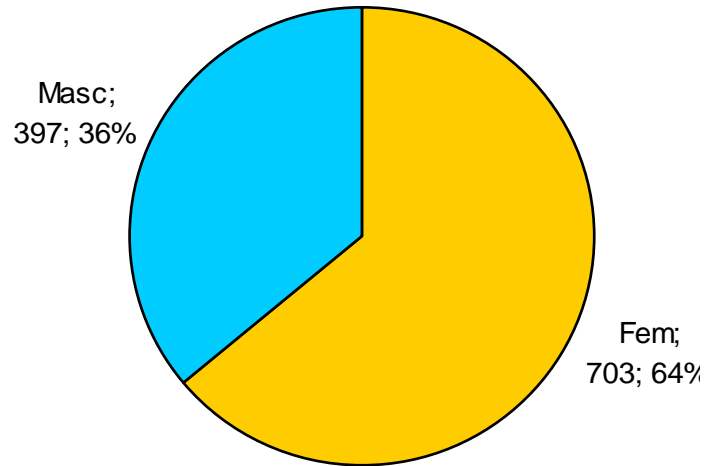
Del procesamiento de los datos se obtienen diferentes resultados, los cuales serán fueron agrupados para efecto de este informe en dos apartados puntuales: en el primero se caracterizará a la población que respondió la encuesta, como marco de referencia para la interpretación de los mismos, y en el segundo apartado se muestran los resultados de las preguntas relacionadas con la percepción que tiene la población nacional sobre el quehacer institucional.

### **8.1 Caracterización de la muestra**

La selección de la muestra encuestada se realizó bajo los lineamientos establecidos por la persona profesional en estadística de la Unidad de Asesoría Operativa e Investigación Psicosocial, según las especificaciones que se indican en apartados anteriores.

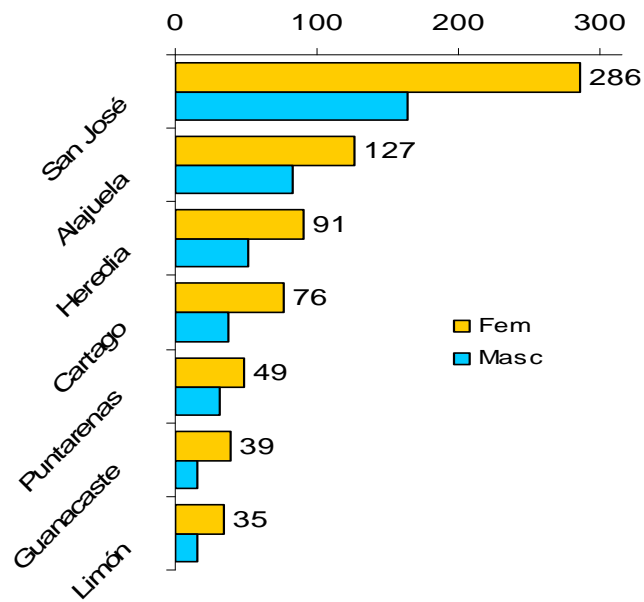
De esta selección se tiene que el 36% de las personas encuestadas son varones y el 64% mujeres, la mayoría de la provincia de San José, seguidos de Alajuela y Heredia.

**Gráfico 1**  
**Distribución de la muestra por sexo**



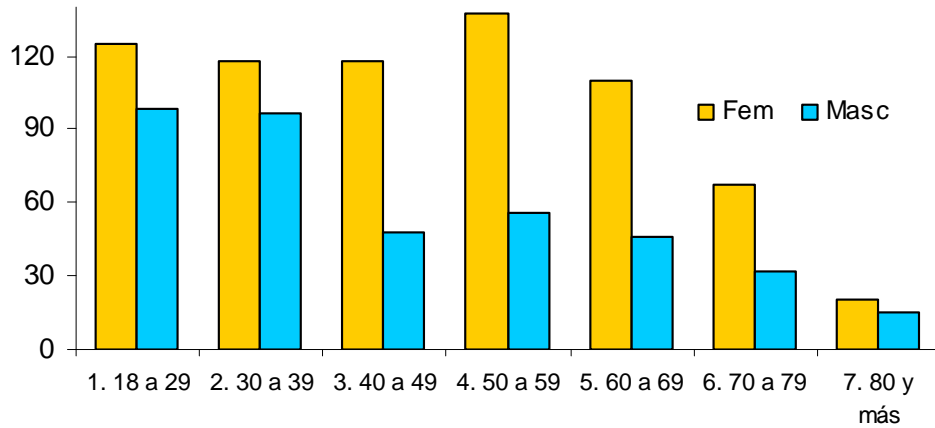
Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Gráfico 2**  
**Distribución de la muestra por provincia y sexo**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Gráfico 3**  
**Distribución de la muestra por edad y sexo**

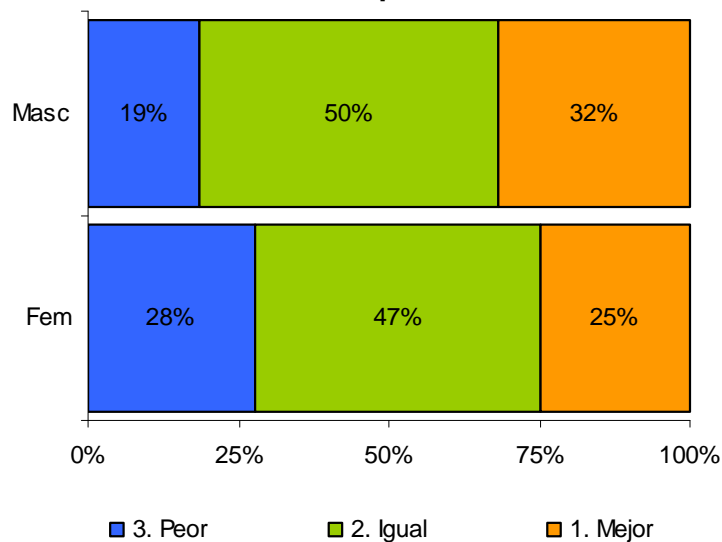


Fuente: Elaboración propia, 2015.

### 8.2 Resultados de la consulta

Para introducir la encuesta se realizaron preguntas sobre la seguridad nacional en general, se consultó puntualmente “¿cómo considera la situación del país en materia de seguridad con respecto a enero del 2014?”, de lo cual se obtuvo que aproximadamente el 50% de la población considera que las condiciones se mantienen, mientras que el 23% considera que ha empeorado.

**Gráfico 4**  
**Percepción ciudadana sobre la seguridad nacional con respecto al año anterior, por sexo**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Las razones que las personas indican para justificar que su percepción en materia de seguridad es mejor que el año anterior, se agrupan básicamente en tres grupos: hay más seguridad, mayor presencia policial y menor delincuencia. Y las justificaciones de la percepción de que la situación ha empeorado se debe principalmente a que las personas consideran que hay más violencia (delitos, inseguridad y homicidios) y a la ineficiencia policial.

**Tabla 3. Situación de seguridad hace un año según motivo de dicho cambio**

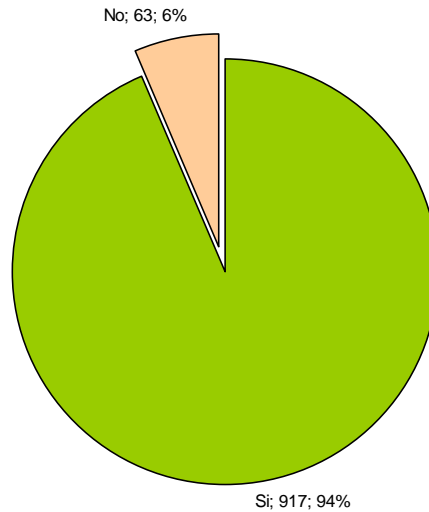
<b>Situación de seguridad hace un año según motivo de dicho cambio</b>		
<b>Mejor</b>	Hay más seguridad	34
	Mayor presencia y actuaciones policiales	234
	Hay menor delincuencia	11
	Otro, sin especificar	21
<b>Total</b>		<b>300</b>
<b>Igual</b>	Corrupción	9
	No se ven mejoras	349
	Mayor presencia y actuaciones policiales	12
	Falta de aplicación de las leyes	24
	Más violencia, delitos e inseguridad	61
	Ineficiencia policial	43
	Otro, sin especificar	32
<b>Total</b>		<b>530</b>
<b>Peor</b>	No se ven mejoras	59
	Muchos problemas de droga	10
	Falta de aplicación de las leyes	29
	Más violencia, más delitos e inseguridad	97
	Más homicidios	20
	Ineficiencia policial	32
	Otro, sin especificar	23
<b>Total</b>		<b>270</b>
<b>Total general</b>		<b>1100</b>

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Una vez que la persona encuestada es introducida en el tema de seguridad nacional, se consulta si en alguna ocasión “¿Ha escuchado hablar del OIJ?”; de lo cual se desprende que únicamente el 6% de las personas encuestadas **no**

sabe nada del Organismo, lo que evidencia (a grandes rasgos), que es una institución ampliamente conocida en el país.

**Gráfico 5**  
**¿Ha escuchado hablar del OIJ?**



**Fuente:** Elaboración propia, 2015.

A pesar de que el 94% de la población consultada afirma haber escuchado hablar del OIJ en algún momento de su vida, resulta importante conocer si en efecto la población civil conoce “¿A qué se dedica el OIJ?”, de lo cual se desprende que la mayoría de la población consultada indica que su labor principal es “Investigar y capturar a personas que comenten delitos” y aproximadamente el 6% no sabe exactamente a qué se dedica el Organismo.

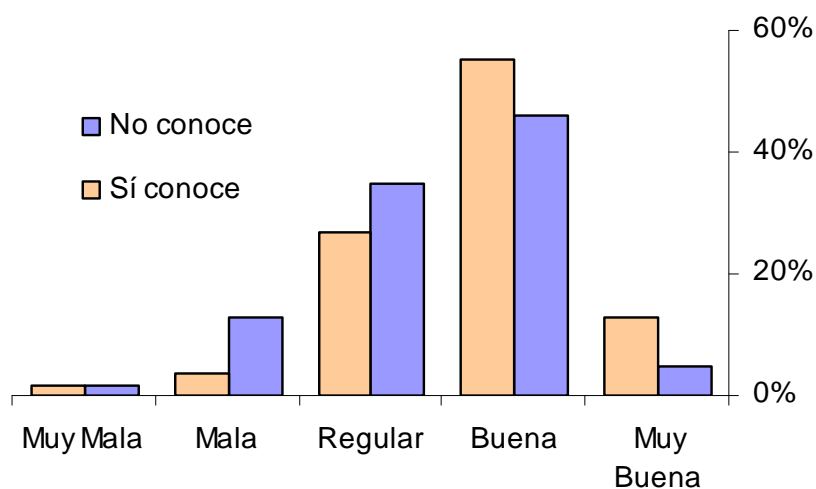
**Tabla 4. Función principal del OIJ**

<b>¿Qué hace el OIJ?</b>	
Investigar y capturar a personas que cometen delitos	802
Velar por la seguridad del país	39
Atender casos de drogas y otros delitos	31
Otro, sin especificar	53
No sabe	59
<b>Total general</b>	<b>984</b>

**Fuente:** Elaboración propia, 2015.

Con respecto a “¿Cómo califica en general la labor del Organismo?”, se obtuvo que aproximadamente el 67% de la población consultada indica que la labor del OIJ es “Muy buena” o “Buena” y únicamente el 5,6% califica como “Mala o Muy mala”.

**Gráfico 6**  
**Opinión sobre la labor de OIJ, según conoce o no su labor**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 5. Calificación de la labor general del OIJ**

Calificación de la labor general del OIJ según criterio		Total
Muy Buena	Según lo que muestran los medios	24
	Hacen muy bien su trabajo	22
	Por los resultados observados	58
	Arriesgan su vida por los demás	3
	Atrapan a los delincuentes	7
	Por el trato que brindan	2
	Otro, sin especificar	5
	<b>Total</b>	<b>121</b>
Buena	Según lo que muestran los medios	76
	Hacen muy bien su trabajo	105
	Por los resultados observados	283
	Arriesgan su vida por los demás	8
	Atrapan a los delincuentes	23
	Por el trato que brindan	4
	Mejorar las leyes, liberan a los criminales muy rápido	3
	Pueden mejorar la labor que realizan	9
	Delincuencia va en aumento	1
	Otro, sin especificar	23



<b>Total</b>		<b>535</b>
Regular	Según lo que muestran los medios	19
	Faltan recursos	19
	Mejorar las leyes, liberan a los criminales muy rápido	37
	Son vagos	9
	Pueden mejorar la labor que realizan	89
	Delincuencia va en aumento	25
	No resuelven los casos	35
	Otro, sin especificar	36
<b>Total</b>		<b>269</b>
Mala	Faltan recursos	1
	No mostraron interés	5
	Mejorar las leyes, liberan a los criminales muy rápido	2
	Son vagos	12
	Pueden mejorar la labor que realizan	10
	Delincuencia va en aumento	1
	No resuelven los casos	4
	Otro, sin especificar	5
<b>Total</b>		<b>40</b>
Muy Mala	Pueden mejorar la labor que realizan	10
	No resuelven los casos	2
	Otro, sin especificar	3
<b>Total</b>		<b>15</b>
<b>Total general</b>		<b>980</b>

Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Tabla 6**  
**Opinión sobre la labor de OIJ, según conoce o no su labor**

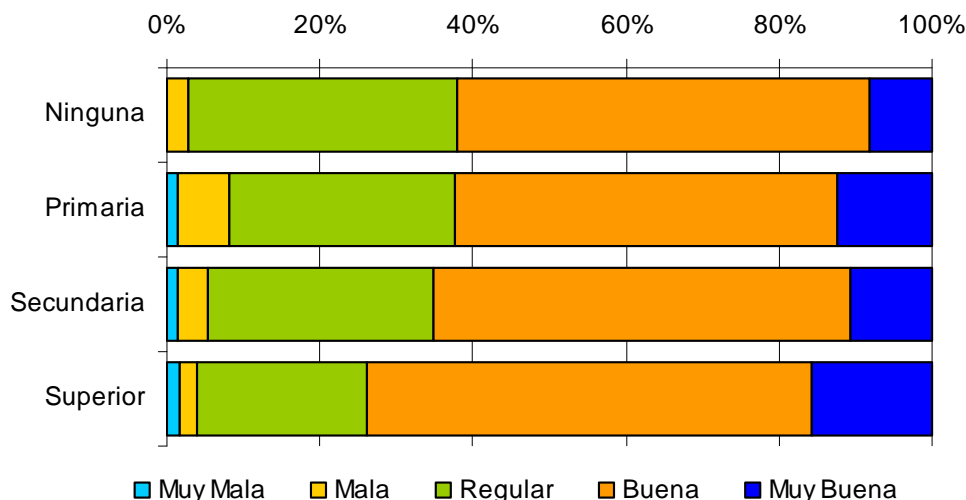
Categoría	No conoce		Sí conoce		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Buena	3	4,8	118	12,9	121	12,3
Buena	29	46,0	506	55,2	535	54,6
Regular	22	34,9	247	26,9	269	27,4
Mala	8	12,7	32	3,5	40	4,1
Muy Mala	1	1,6	14	1,5	15	1,5
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>	<b>917</b>	<b>100,0%</b>	<b>980</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia, 2015.

En el **Gráfico 7**, se puede observar como la opinión de las personas consultadas es mejor con respecto a la labor del OIJ según incrementa su nivel de escolaridad, ya que aproximadamente el 75% de las personas con

escolaridad “superior” considera que la labor es “Buena o Muy buena”, en contraposición a las personas sin escolaridad, quienes únicamente el 10% consideran que la labor ha sido “Muy buena”.

**Gráfico 7**  
**Opinión sobre la labor de OIJ, según nivel de escolaridad**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

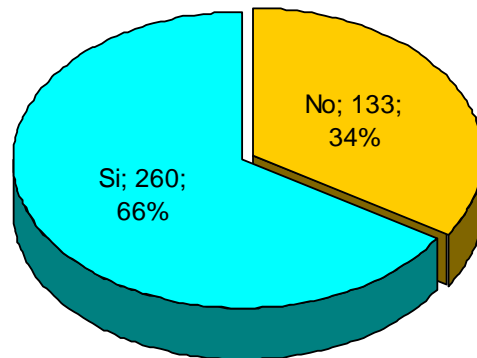
Para conocer la opinión del servicio que brinda el OIJ, se consultó primero si la persona encuestada o algún miembro de su familiar ha sido víctima de algún delito, de lo cual se obtuvo como respuesta positiva aproximadamente el 40%, pero únicamente la tercera parte acude a alguna dependencia del OIJ para interponer la denuncia respectiva, como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 7**  
**Población consultada según si ha sido víctima de algún delito e interposición de denuncia**

Persona o familiar víctima de delito	Denunciaron delito		
	No	Sí	Total
No	591	-	591
Sí	133	260	393
<b>Total</b>	<b>724</b>	<b>260</b>	<b>984</b>

Fuente: Elaboración propia, 2015.

**Gráfico 8**  
**Personas que han sido víctimas de algún delito, según interposición de denuncia**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

Como se indicó anteriormente, el 34% de la población que ha sido víctima de algún delito decide **no denunciar** el hecho, esto por múltiples razones, de las que se consideran en mayor medida: la **falta de tiempo para hacerlo**; porque manifiestan que **creen que no van a hacer nada**, o bien, se sienten **muy asustados** para hacerlo.

**Tabla 8. Razones para no denunciar el delito del que fueron víctimas**

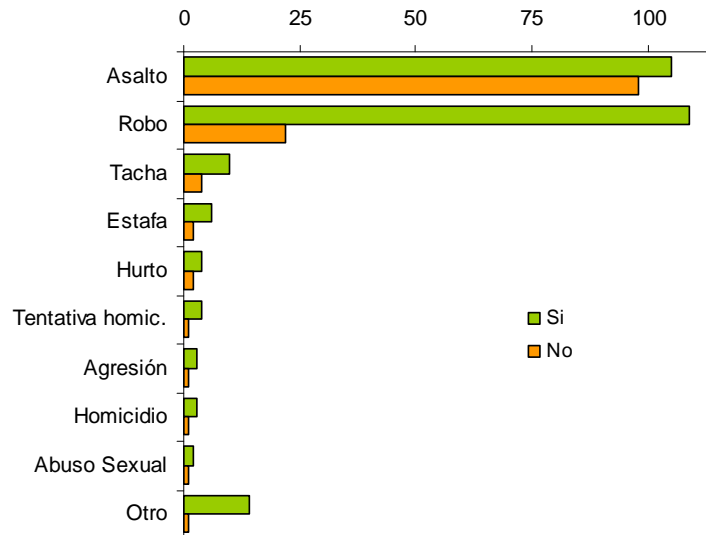
Razón para no denunciar	
Falta de tiempo, es más el costo	43
No espera que hagan nada	14
Por estar asustado/a	13
Por el monto de lo sustraído	9
No sabían cómo denunciar	9
Amenazas, temor a represalias	8
Denunciaron en Fuerza Pública	3
Otro, no especifica	34
<b>Total</b>	<b>133</b>

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Según el tipo de delito que manifiestan haber sufrido las personas entrevistadas, se destaca que los delitos más frecuentes son el **Robo** y el **Asalto**; a pesar de lo anterior, se evidencia que por **Asalto** no se interponen tantas denuncias como cantidad de delitos ocurridos (de las 105 delitos de

asalto reportados en la encuesta, únicamente 7 personas interpusieron la denuncia).

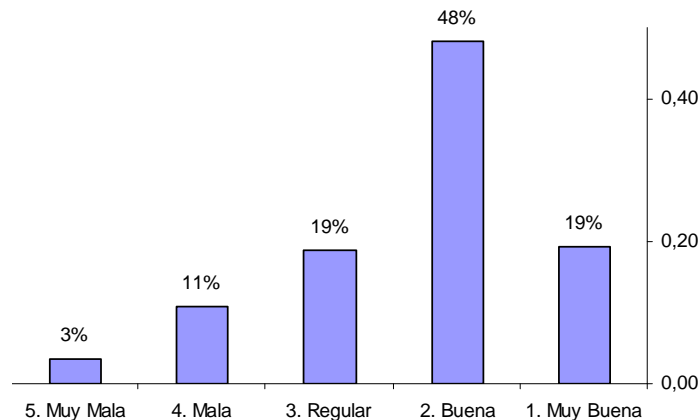
**Gráfico 9**  
**Personas que han sido víctimas de algún delito, según tipo de delito e interposición de denuncia**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

De acuerdo a la calificación que hacen las personas encuestadas sobre la **atención recibida en el OIJ** al momento de interponer una denuncia, se tiene que el 67% de las personas califican la atención como “Buena” o “Muy buena”, y el 14% de las personas encuestadas perciben la atención como “Muy mala” o “Mala”.

**Gráfico 10**  
**Calificación de la atención recibida al interponer la denuncia en OIJ**



Fuente: Elaboración propia, 2015.

En la tabla al pie pueden observarse los motivos que la población encuestada manifiesta (según el criterio de calificación de la atención recibida al momento de interponer la denuncia), de lo cual se desprende que los criterios que se utilizan para la categoría “*Muy Buena*” y “*Buena*”, se relacionan particularmente con el **trato** recibido y con la **prontitud y efectividad** de la respuesta.

Sin embargo, se resaltan aspectos por mejorar, entre los cuales se destaca la inadecuada atención (*no mostraron interés, el servicio fue lento*) y que el *caso denunciado no fue resuelto*.

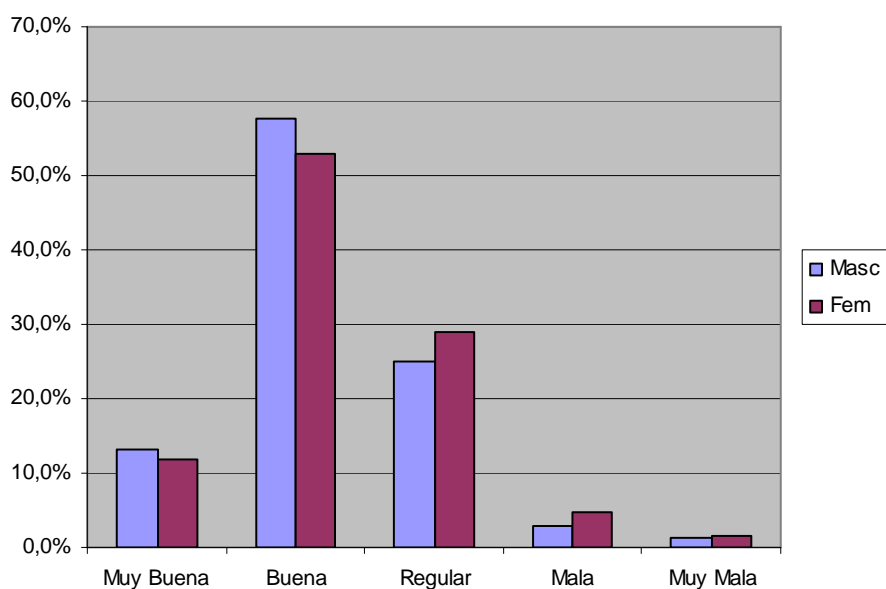
**Tabla 9. Calificación de la atención recibida al momento de interponer la denuncia en el OIJ**

<b>Atención recibida al denunciar según criterio</b>		
Muy Buena	Muy buen trato y atención	38
	Dieron una pronta y efectiva respuesta	5
	Otro, sin especificar	3
<b>Total</b>		<b>46</b>
Buena	Muy buen trato y atención	91
	Dieron una pronta y efectiva respuesta	11
	Otro, sin especificar	13
<b>Total</b>		<b>115</b>
Regular	No mostraron interés	16
	No los atendieron de manera adecuada	5
	El servicio brindado fue lento	5
	No resolvieron el caso	11
	Otro, sin especificar	8
<b>Total</b>		<b>45</b>
Mala	No mostraron interés	11
	No los atendieron de manera adecuada	6
	No dieron una pronta y efectiva respuesta	1
	No resolvieron el caso	4
	Otro, sin especificar	4
<b>Total</b>		<b>26</b>
Muy Mala	No mostraron interés	3
	No los atendieron de manera adecuada	2
	El servicio brindado fue lento	2
	Otro, sin especificar	1
<b>Total</b>		<b>8</b>
<b>Total general</b>		<b>240</b>

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Al consultar sobre la **labor en general que realiza el OIJ** en el país, se muestra que la mayoría de las personas encuestadas consideran que realiza una “Buena o Muy buena” labor (66,9%) y que las opiniones negativas representan únicamente el 5,6% de las respuestas (*Mala y muy mala*), tendencia que se repite tanto en hombres como en mujeres, tal como puede apreciarse en el gráfico al pie donde se detalla el resumen de las respuestas desagregadas por sexo.

**Gráfico 11**  
**¿Cómo considera en general la labor que realiza el OIJ en el país?**



**Fuente:** Elaboración propia, 2015.

Con respecto a los motivos por los cuales las personas indican que la labor del OIJ a nivel nacional es “**Buena o Muy buena**”, manifiestan que se ven los resultados, por lo que muestran los medios de comunicación y porque en general se percibe que hacen bien su trabajo.

Por otra parte, la calificación negativa corresponde a que algunas personas consideran que los investigadores son vagos, que pueden mejorar su labor y que no resuelven los casos, tal como se muestra en la tabla al pie.

**Tabla 10. Motivos de calificación de la labor del OIJ**

<b>Labor general del OIJ</b>	<b>Motivo</b>	<b>Total</b>
<b>Muy Buena</b>	Por los resultados observados	58
	Según lo que muestran los medios	24
	Hacen muy bien su trabajo	22
	Atrapan a los delincuentes	7
	Otro, sin especificar	5
	Arriesgan su vida por los demás	3
	Por el trato que brindan	2
<b>Total</b>		<b>121</b>
<b>Buena</b>	Por los resultados observados	283
	Hacen muy bien su trabajo	105
	Según lo que muestran los medios	76
	Atrapan a los delincuentes	23
	Otro, sin especificar	23
	Pueden mejorar la labor que realizan	9
	Arriesgan su vida por los demás	8
	Por el trato que brindan	4
	Mejorar las leyes, liberan a los criminales muy rápido	3
	Delincuencia va en aumento	1
<b>Total</b>		<b>535</b>
<b>Regular</b>	Pueden mejorar la labor que realizan	89
	Mejorar las leyes, liberan a los criminales muy rápido	37
	Otro, sin especificar	36
	No resuelven los casos	35
	Delincuencia va en aumento	25
	Según lo que muestran los medios	19
	Faltan recursos	19
	Son vagos	9
<b>Total</b>		<b>269</b>
<b>Mala</b>	Son vagos	12
	Pueden mejorar la labor que realizan	10
	No mostraron interés	5
	Otro, sin especificar	5
	No resuelven los casos	4
	Mejorar las leyes, liberan a los criminales muy rápido	2
	Faltan recursos	1
	Delincuencia va en aumento	1
<b>Total</b>		<b>40</b>
<b>Muy Mala</b>	Pueden mejorar la labor que realizan	10
	Otro, sin especificar	3
	No resuelven los casos	2
<b>Total</b>		<b>15</b>
	No aplica	120
<b>Total general</b>		<b>1100</b>

Fuente: Elaboración propia, 2015.

## 9. Conclusiones

- De esta selección se tiene que el 36% de las personas encuestadas son varones y el 64% mujeres, la mayoría de la provincia de San José, seguidos de Alajuela y Heredia.
- Aproximadamente el 50% de la población encuestada considera que las condiciones de seguridad se mantienen respecto al año 2014, mientras que el 23% considera que ha empeorado, esto principalmente porque **hay más violencia** (delitos, inseguridad y homicidios) y por la **ineficiencia policial**.
- Las razones que las personas indican para justificar que su percepción en materia de seguridad es **mejor** que el año anterior, se agrupan básicamente en tres: **hay más seguridad, mayor presencia policial y menor delincuencia**.
- El OIJ es una institución ampliamente conocida a nivel nacional, (únicamente el 6% de las personas encuestadas no ha escuchado nada del Organismo de Investigación Judicial).
- Del 94% de las personas que indicaron conocer del OIJ, la mayoría indicó que la labor principal del Organismo es *“Investigar y capturar a personas que comenten delitos”*.
- Al calificar la labor del Organismo, se obtuvo que aproximadamente el 67% de la población consultada indica que es *“Muy buena”* o *“Buena”*, esto porque **se ven los resultados** (según lo que muestran los medios de comunicación), **atrapan a los delincuentes y arriesgan su vida por los demás**. Únicamente el 5,6% califica como *“Mala o Muy mala”*, debido a que consideran (principalmente) que **no se resuelven los casos** y que **se puede mejorar la labor que realizan**.



- De la población encuestada el 40% ha sido víctima de algún delito, pero únicamente la tercera parte acudió al OIJ para interponer la denuncia, esto principalmente porque **no tienen tiempo para hacerlo**, porque **creen que no van a hacer nada** o se sienten **muy asustados** para hacerlo.
- De las personas que interpusieron denuncia en el OIJ, el 67% califican la atención recibida como “Buena” o “Muy buena”, esto principalmente por el **trato** recibido y la **prontitud y efectividad** con que los atendieron. El 14% percibió la atención como “Muy mala” o “Mala”, porque **no mostraron interés, el servicio fue lento y que el caso denunciado no fue resuelto**.
- A nivel nacional, las personas no logran identificar la diferencia entre la policía judicial y el resto de cuerpos policiales, por lo que al consultar sobre la labor del OIJ, no necesariamente se tiene claridad de las funciones que este organismo realiza, razón por la que la opinión en general de la institución podría ser afectada por el accionar de otros cuerpos policiales.

## **10. Recomendaciones**

- Realizar acciones de proyección social que permitan mostrar a la población las labores propias del OIJ, de forma que se logren visibilizar acciones propias del quehacer institucional que no se muestran en los medios de comunicación.
- Involucrar a las sedes regionales en la promoción de la imagen institucional, de forma que el esfuerzo se realice a nivel nacional.
- Monitorear periódicamente la percepción ciudadana con respecto a la institución (cada 2 años mínimo), de forma que se logren identificar cambios relacionados con las acciones que se implementen a partir de las recomendaciones que surjan en cada monitoreo.