



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 26-OPO/UAOIP-2017

Solicitado por: Randall Zúñiga López

Elaborado por:

María José Rodríguez Cruz

José Edo. Flores García

Diciembre, 2017

Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Colaboración TCU.....	3
3. Objetivo general	4
3.1 Objetivos específicos	5
4. Ficha técnica	5
5. Diseño de muestra	5
5.2 Tamaño de muestra	6
6. Cuestionario	7
7. Trabajo de campo	9
7.1 Requerimientos mínimos	9
7.2 Recursos disponibles	9
8. Resultados obtenidos.....	10
8.1 Caracterización de la muestra	10
8.2 Resultados de la consulta	12
9. Conclusiones.....	23
10. Recomendaciones	25

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 realizó una encuesta telefónica que permitió determinar la percepción de los ciudadanos costarricenses sobre el OIJ. Cabe mencionar que este esfuerzo se realiza como parte de las acciones desarrolladas por OIJ para garantizar la transparencia en la gestión policial, por lo que a partir del 2015 se realiza esta consulta, con una periodicidad de 2 años.

Los apartados en que se divide el documento, contempla 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 desprenden de la consulta.

2. Colaboración TCU

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 de la ULICORI, 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 dos 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. 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 formular estrategias de implementación a corto plazo a fin de mejorar los servicios brindados por la institución.

3.1 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:** 918 encuestas.
- **Fecha de recolección de datos:** martes 20 de junio al jueves 27 de julio del 2017.

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 2017. Para efectos de

selección, la persona podrá ser contactada en un horario de 8:00 AM a las 4:00 PM, 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	%
Total de viviendas de Costa Rica	1 399 271	100,0
Servicio residencial:		
Con un servicio telefónico residencial	678 726	48,5
Con dos servicios telefónicos residenciales	21 537	1,5
Con más de dos servicios telefónicos residenciales	2 600	0,2
Sin servicio residencial	696 408	49,8
Servicio celular:		
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>

***Nota:** Los datos de telefonía utilizados son del año 2014, pues son los más recientes de los que se dispone para estos efectos.

5.2 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 esperaba 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 2017

Sexo y grupo edad	Primaria o menos		Secundaria		Superior		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Total	322	40%	290	36%	188	24%	800	100%
18 a 24	23	3%	83	10%	34	4%	140	18%
25 a 39	75	9%	95	12%	76	9%	246	31%
40 y +	224	28%	111	14%	78	10%	414	52%
Hombre	155	48%	139	48%	87	46%	381	48%
18 a 24	13	3%	43	11%	15	4%	71	19%
25 a 39	38	10%	47	12%	35	9%	120	32%
40 y +	103	27%	49	13%	37	10%	190	50%
Mujer	168	52%	150	52%	101	54%	419	52%
18 a 24	10	2%	41	10%	18	4%	69	16%
25 a 39	37	9%	48	11%	41	10%	126	30%
40 y +	121	29%	62	15%	41	10%	224	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 Unidad Tecnológica Informática (UTI) y del Expediente Criminal Único (ECU), quienes 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
 Mal
 Muy mal

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 comenté, 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
 Mal
 Muy Mal

9.1 Por qué?

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

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 en función de 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.

7.1 Requerimientos mínimos

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

- Tres líneas telefónicas fijas.
- Al menos 3 personas encuestadoras dedicadas tiempo completo y una persona que realice labores de supervisión de la recolección de datos.
- Tres computadoras donde se pueda instalar el programa en el que se recogerá la información.

7.2 Recursos disponibles

Para esta labor se disponen de:

- Tres líneas telefónicas fijas: ubicadas en el Edificio Torre Z.
- El trabajo de campo lo realizaron alumnos del bachillerato de la carrera de Criminología, como parte de su Trabajo Comunal Universitario (TCU).
- La supervisión del trabajo de campo estuvo a cargo de personal de planta de la Unidad de Asesores Operativos e Investigación Psicosocial (UAOIP) y Análisis Criminal (UAC).
- El procesamiento lo realizó personal de la UAOIP, dirigidos por el estadístico de la Unidad.

8. Resultados obtenidos

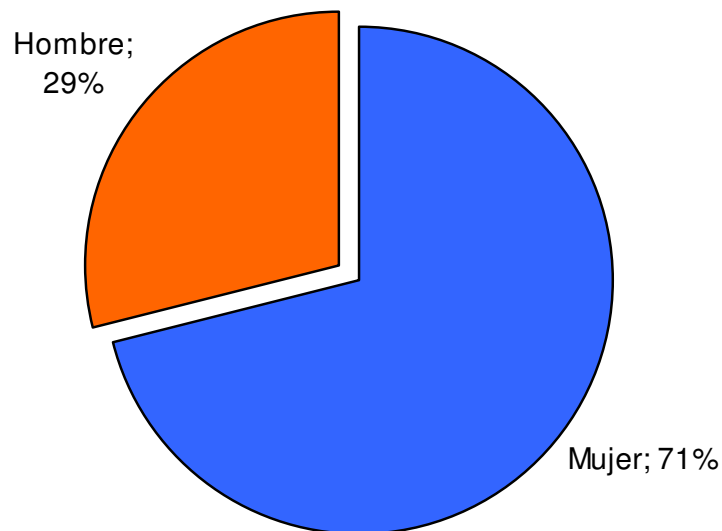
Del procesamiento de los datos se obtienen diferentes resultados, los cuales fueron agrupados para efecto de este informe en dos apartados puntuales: en el primero se caracterizó a la población que respondió la encuesta, como marco de referencia para la interpretación de los mismos, y en el segundo apartado 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 **29,3%** de las personas encuestadas son **varones** y **el 70,6% mujeres**, la mayoría de la provincia de San José, seguidos de Heredia y Cartago.

Gráfico 1. Distribución de la muestra por sexo

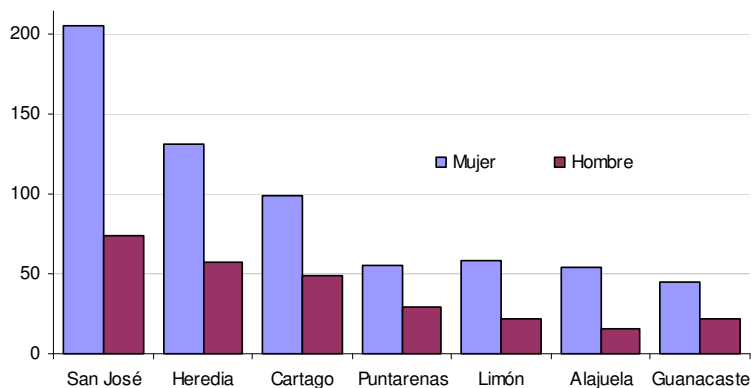


Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla 3. Distribución de la muestra por provincia y sexo

Provincia	Mujer	Hombre	Total
Alajuela	54	16	70
Cartago	99	49	148
Guanacaste	45	22	67
Heredia	132	57	189
Limón	58	22	80
Puntarenas	55	29	84
San José	206	74	280
Total	649	269	918

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Gráfico 2. Distribución de la muestra por provincia y sexo

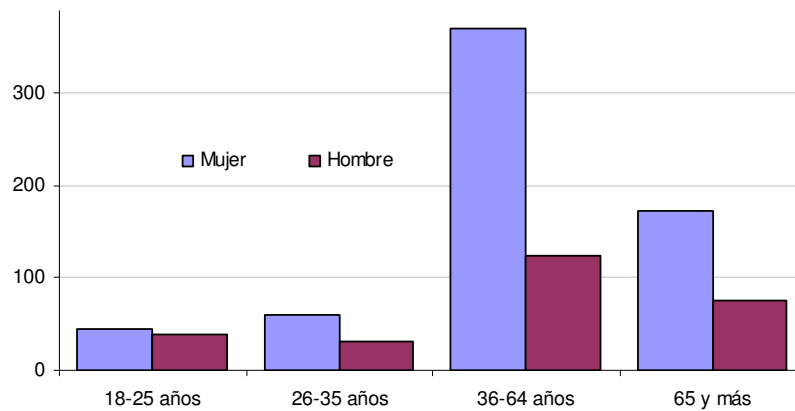
Fuente: Elaboración propia, 2017.

Tabla 4. Distribución de la muestra por edad y sexo

Edad	Femenino	Masculino	Total
18-25 años	45	38	83
26-35 años	60	31	91
36-64 años	371	125	496
65 y más	173	75	248
Total	649	269	918

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Gráfico 3. Distribución de la muestra por edad y sexo

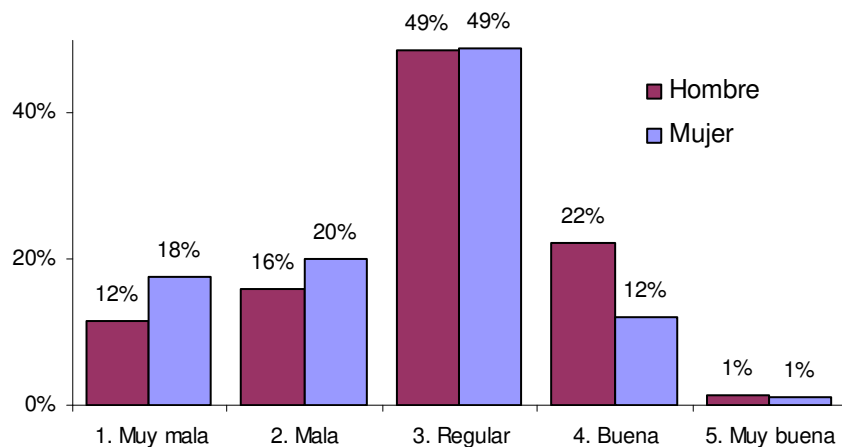


Fuente: Elaboración propia, 2017.

8.2 Resultados de la consulta

Para introducir la encuesta se realizaron preguntas sobre la seguridad nacional en general, se consultó puntualmente “¿cómo considera usted la situación actual del país en materia de seguridad?”, de lo cual se obtuvo que aproximadamente el 48,8% de la población considera que las condiciones son *regulares*, el 16,3% considera que es *buena* o *muy buena*, mientras el 34,9% tiene una opinión pesimista de la seguridad del país.

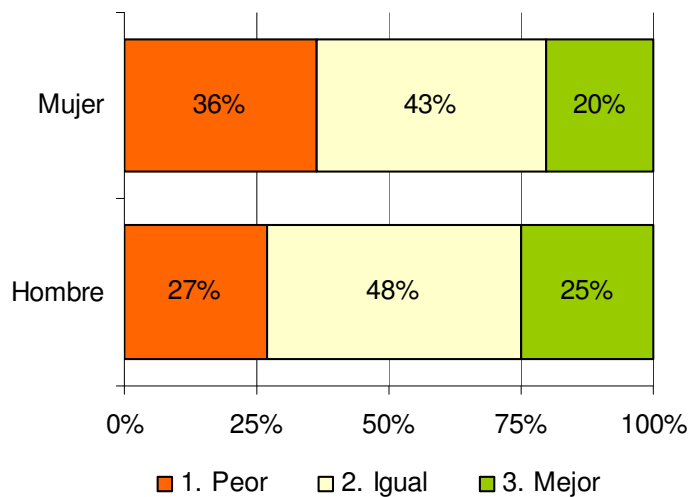
Gráfico 4. Percepción ciudadana sobre la seguridad nacional por sexo



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Al comparar la situación actual de la seguridad en el país con lo vivido en el 2016, la mayoría de las personas encuestadas dice que está **igual** (44,0%), seguidas del 33,2% que consideran que es **peor** este año y únicamente el 21,4% afirma que está **mejor**.

Gráfico 5. Percepción ciudadana sobre la seguridad nacional respecto al año anterior, por sexo



Fuente: Elaboración propia, 2017.

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 categorías: **“mayor eficiencia policial, información en medios de comunicación y menor incidencia criminal”**. En comparación al 2015, se muestran justificaciones similares, pues la eficiencia policial es lo que más resaltan las personas; un elemento que se menciona en 2017 y no había sido mencionado anteriormente es la influencia de los medios de comunicación, aspecto que en apariencia ha favorecido la percepción de la ciudadanía, pues hacen referencia a las noticias sobre los trabajos como allanamientos y detenciones, mismos que son vistos con buenos ojos para la opinión pública. Sobre las justificaciones para indicar que la situación ha empeorado, las personas principalmente señalan una mayor violencia (delitos, inseguridad y homicidios) y a la ineficiencia policial, lo cual coincide plenamente con lo indicado en el 2015. Los datos según sexo no muestran mayores diferencias.

Tabla 5. Situación de seguridad hace un año según motivo del cambio

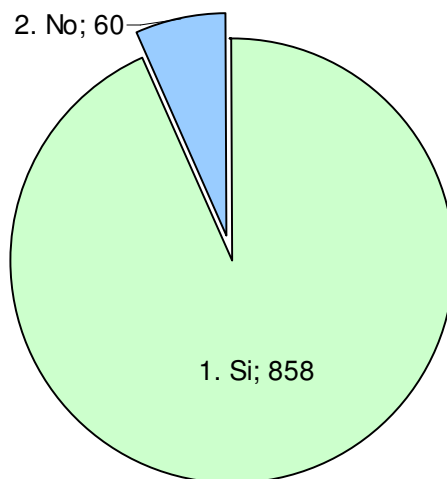
Situación de seguridad hace un año según motivo del cambio		Cantidad
Mejor	Mayor eficiencia policial	141
	Información en medios de comunicación	5
	Menor incidencia criminal	5
	<i>No sabe o no indica (NS/NI)</i>	10
	Otro	35
Total		196
Igual	No se ven mejoras	224
	Alta percepción de inseguridad	93
	Ineficiencia de instituciones estatales	12
	Drogas y corrupción	12
	Información en medios de comunicación	11
	Mayor eficiencia policial	9
	Poca presencia policial	8
	<i>NS/NI</i>	13
	Otro	23
	Total	
Peor	Alta percepción de inseguridad	200
	No se ven mejoras	22
	Drogas y corrupción	22
	Información en medios de comunicación	15
	Ineficiencia de las instituciones estatales	12
	Poca presencia policial	5
	<i>NS/NI</i>	4
Otro	25	
Total		305
Total general		905

NOTA: Trece personas indicaron que no sabían cómo considerar la situación entre ambos años.

Fuente: Elaboración propia, 2017.

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 **6,5%** de las personas encuestadas ***no sabe nada de este Organismo***, lo que hace inferir que es una institución ampliamente conocida en el país.

Gráfico 6. ¿Ha escuchado hablar del OIJ?



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Si bien la mayoría de la población consultada (93,5%) 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?”, resultando que la mayoría de la población consultada indica que su labor principal es “**Investigar delitos y detener personas**” y aproximadamente el 8,9% no sabe exactamente a qué se dedica el Organismo. En 2015 las respuestas fueron similares y la principal función indicada también fue la investigación.

Por otro lado, al analizar el conocimiento de la labor del OIJ según la provincia de residencia, se encontró que la primera posición la ocupa Limón (99%) y en segundo lugar se ubican -empatadas- San José y Heredia, con 96%. Las últimas casillas las ocupan Puntarenas (88%) y Cartago (87%).

Tabla 6. Función principal del OIJ

¿Qué hace el OIJ?	Cantidad
Investigar delitos y detener personas	666
Velar por la seguridad del país	36
Atender casos de drogas	20
Otro	59
No sabe	77
Total general	858

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Con respecto a “¿Cómo califica en general la labor del Organismo?”, se obtuvo que aproximadamente el 47,7% de la población consultada indica que la labor del OIJ es “Muy buena” o “Buena” y el 9,3% califica como “Mala o Muy mala”. En comparación con los datos de la encuesta 2015, se nota una desmejora en la calificación del Organismo, siendo que casi un 20% menos opina algo positivo de la institución.

Tabla 7. Comparación de la calificación de la labor de OIJ, 2015-2017

Labor de OIJ	2015	2017
Muy buena/Buena	67,0	47,8
Regular	27,4	13,3
Muy mala/Mala	5,6	9,4
NS/NI	0	29,5

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Es importante aclarar que para el 2017 se abrió una categoría adicional, dando oportunidad a las personas de responder “No Sabe o No Indica”, la cual agrupó casi el 30% de las opiniones, por lo que podría decirse que no necesariamente empeoró la percepción sobre el OIJ. En este sentido, si se excluye la categoría NS/NI, se tendría que la opinión positiva de la institución pasaría a un **68%**, presentando una leve mejoría en comparación con el 2015.

Tabla 8. Calificación de la labor general del OIJ

Calificación de la labor general del OIJ según criterio		Cantidad
Muy Buena	Trabajan bien	80
	Personal competente y/o eficiente	69
	Sistema judicial y leyes ineficientes	17
	Información en medios de comunicación	15
	NS/NI/NA	6
	Otro	6
Total		193
Buena	Trabajan bien	159
	Personal competente y/o eficiente	111
	Sistema judicial y leyes ineficientes	46
	Información en medios de comunicación	41
	Mejores resultados	24
	NS/NI/NA	24
Otro	49	
Total		454

Calificación de la labor general del OIJ según criterio		Cantidad
Regular	Falta mejorar	102
	Sistema Judicial y leyes ineficientes	27
	Corrupción interna	19
	Trabajan bien	15
	Información en medios de comunicación	9
	NS/NI/NA	25
	Otro	31
Total		228
Mala	Sistema judicial y leyes ineficientes	5
	Corrupción interna	4
	Personal ineficiente / desinteresado	4
	Falta mejorar	3
	Alta incidencia	2
	NS/NI/NA	2
	Otro	3
Total		23
Muy Mala	Falta de recursos	2
	Personal ineficiente / desinteresado	2
	Sistema judicial y leyes ineficientes	2
	NS/NI/NA	4
	Otro	4
Total		14
Total general		912

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Para conocer la opinión del servicio que brinda el OIJ, se consultó primero si la persona encuestada o algún miembro de su familia ha sido víctima de algún delito, de lo cual se obtuvo una respuesta positiva de aproximadamente el 36%, aunque de ellos solamente la tercera parte acude a alguna dependencia del OIJ a interponer la denuncia respectiva, como se aprecia en la siguiente tabla:

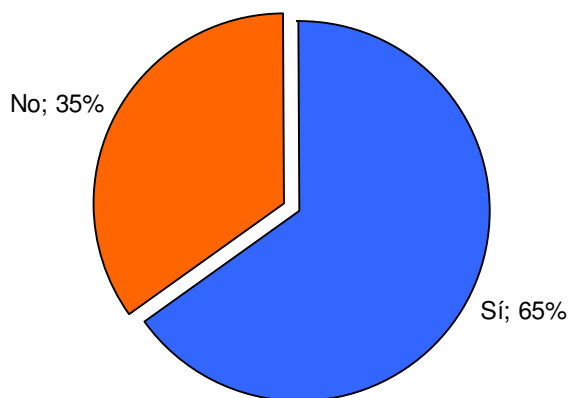
Tabla 9. Población consultada según si ha sido víctima de algún delito e interposición de denuncia

Persona o familiar víctima de delito	Denunciaron delito			Total
	No	Sí	NS/NR	
No	572			572
Sí	115	213	10	338
NS/NR			8	8
Total	687	213	18	918

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Esta tendencia es similar a la observada en el 2015, pues cerca del 40% de la población entrevistada manifestó haber tenido una experiencia como víctimas de la delincuencia, en tanto las personas que decidieron denunciar representaron el 65% -excluyendo los NS/NI-, es decir, 2 de cada 3 casos.

Gráfico 7. Personas que han sido víctimas de algún delito, según interposición de denuncia



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Como se indicó anteriormente, el 35% de la población víctima de algún delito decide **no denunciar**, esto por múltiples razones, entre las que destacan en mayor medida: **consideran que son delitos menores o que lo sustraído es de poco valor**; tienen **desconfianza en el sistema judicial**, o bien, **no tenían pruebas ni testigos**.

Tabla 10. Razones para no denunciar el delito del que fueron víctimas

Razón para no denunciar	Cantidad
Delito menor (poco valor de lo sustraído)	27
Desconfianza en el sistema judicial	19
No tenía pruebas ni testigos	9
Denunciaron en otra institución	9
Desconocimiento o desinterés	8
Flagrancia (recuperó el bien)	6
No indica	13
Otro	22
Total	104

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Respecto a los motivos que se indicaron en el 2015, se evidencia que la **desconfianza** que las personas tienen en el sistema es un motivo recurrente en ambos años, pero en el 2017 se incluyen algunas motivaciones que resultan importantes de trabajar en la población civil, porque parecen reproducirse mitos dentro de la cultura popular, al mencionarse aspectos como el **poco valor de lo sustraído** y el **no tener pruebas o testigos**.

Según el tipo de delito que manifiestan haber sufrido las personas entrevistadas, se destaca que los más frecuentes fueron el **Asalto** y el **Robo**; seguido de los relacionados con **Robo y tacha de vehículos**.

A diferencia del 2015, se observa un aumento en la cantidad de denuncias que realizan las víctimas: en el 2017 un 52,5% indicó haber denunciado ante OIJ el asalto del que fueron objeto, en tanto en el robo el rubro fue del 73,5%. En el caso de los delitos relacionados con vehículos, se obtuvo la mayor relación de hechos ocurridos versus denunciados, pues solamente 1 persona no denunció.

Tabla 11. Personas que han sido víctimas, según tipo de delito

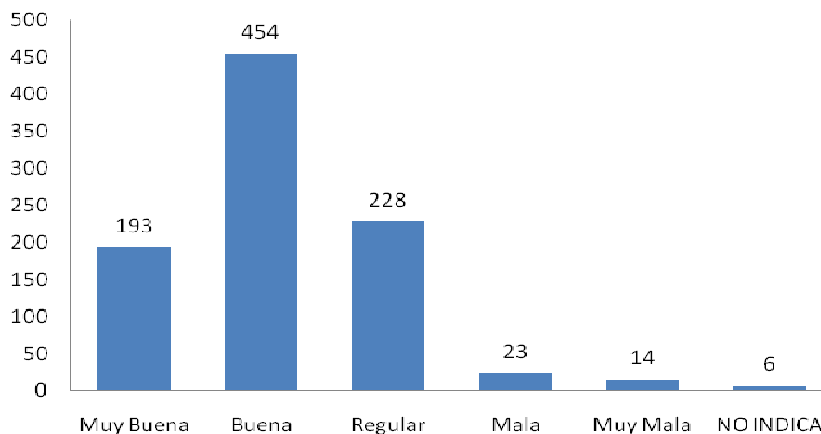
Delito	Cantidad
Asalto	139
Robo	117
Robo / Tacha vehículo	25
Homicidio / Tentativa de homicidio	14
Estafa	10
Agresión	4
Amenazas /calumnias	3
Abuso sexual	2
Otro	14
NS/NI	10
Total	338

Fuente: Elaboración propia, 2017.

En ambos años los delitos mencionados son los mismos y ocupan prácticamente las mismas frecuencias, sin embargo se ve un aumento en la categoría de “*Homicidio /Tentativa de homicidio*”, lo cual podría deberse a la reagrupación que se hizo para el 2017, pues en el 2015 se contabilizaron por aparte los homicidios y las tentativas.

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 71% de las personas califican la atención como “Buena” o “Muy buena”, en tanto el 4% la califican como “Muy mala” o “Mala”. En el cálculo de estos valores no está considerada la categoría “No indica”.

Gráfico 8. Calificación de la atención recibida al interponer la denuncia



Fuente: Elaboración propia, 2017.

En la tabla 12 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 las categorías “Muy Buena” y “Buena” se relacionan particularmente con el **trato** recibido y con la **resolución efectiva del caso**. 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**.

Para el 2015 las opiniones fueron muy similares, lo que evidencia que las personas dan alto valor a la atención que reciben, más que a la mera resolución de casos, aunque cuando califican de mala manera la atención recibida este aspecto (no resolución de casos) es mencionado.

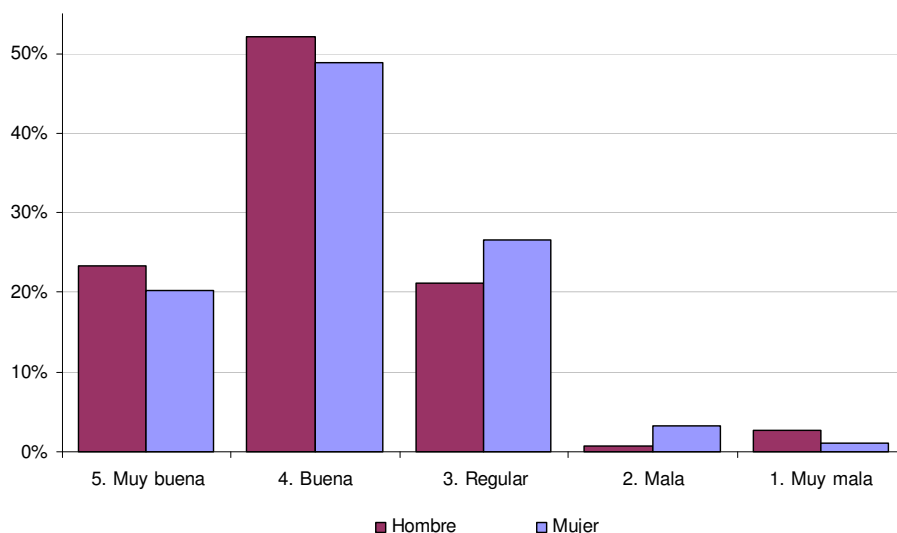
Tabla 12. Calificación de la atención recibida al momento de interponer la denuncia en el OIJ

Calificación	Atención recibida al denunciar según criterio	Cantidad
Muy Buena	Buena atención / personal eficiente	29
	Resolvieron el caso	4
	No indica	3
Total		36
Buena	Buena atención / personal eficiente	46
	Resolvieron el caso	1
	Otro	8
	No indica	3
Total		58
Regular	No resolvieron el caso	15
	Buena atención	5
	No los atendieron de manera adecuada	3
	No indica	2
Total		25
Mala	No resolvieron el caso	5
	No los atendieron de manera adecuada	3
	No indica	1
Total		9
Muy Mala	No resolvieron el caso	6
	No los atendieron de manera adecuada	5
Total		11
Total general		139

Fuente: Elaboración propia, 2017.

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 (70,4%) y que las opiniones negativas representan únicamente el 4,0% 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; tendencia muy similar a la encuesta anterior, con una leve tendencia a la baja respecto a las opiniones negativas del año 2015, cuando representó el 5,6%.

Gráfico 9. ¿Cómo considera en general la labor que realiza el OIJ en el país? (valores porcentuales)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

NOTA: Cuatro hombres (1,5%) y seis mujeres (9,2%) no indicaron su opinión en esta pregunta.

Con respecto a los motivos por los cuales las personas indican que la labor del OIJ a nivel nacional es “**Buena o Muy buena**”, se basan en que: **trabajan bien**, tienen **personal competente** y por lo que muestran los **medios de comunicación**.

Tabla 13. Motivos de calificación de la labor del OIJ

Calificación	Motivo	Cantidad
Muy Buena	Trabajan bien	80
	Personal competente y/o eficiente	69
	Información en medios de comunicación	15
	No indica	6
	Otro	23
Total		193
Buena	Trabajan bien	159
	Personal competente y/o eficiente	111
	Sistema judicial y leyes ineficientes	45
	Información en medios de comunicación	41
	Mejores resultados	24
	No indica	24
	Otro	49
Total		453

Calificación	Motivo	Cantidad
Regular	Falta mejorar	102
	Sistema judicial y leyes ineficientes	27
	Corrupción interna	19
	Trabajan bien	15
	Información en medios de comunicación	9
	No indica	25
	Otro	31
Total		228
Mala	Sistema judicial y leyes ineficientes	5
	Personal ineficiente/desinteresado	4
	Corrupción interna	4
	Falta mejorar	3
	No indica	2
	Otro	5
Total		23
Muy Mala	Sistema judicial y leyes ineficientes	2
	Personal ineficiente/desinteresado	2
	Falta de recursos	2
	No indica	4
	Otro	4
Total		14
Total general		911

Fuente: Elaboración propia, 2017.

9. Conclusiones

- De esta selección se tiene que el 29,3% de las personas encuestadas son varones y el 70,6% mujeres, la mayoría de la provincia de San José, seguidos de Heredia y Cartago.
- Aproximadamente el 44,0% de la población encuestada considera que las condiciones de seguridad se mantienen respecto al año 2015, mientras que el 33,2% considera que ha empeorado y únicamente el 21,4% indica que ha mejorado.
- 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 categorías: “mayor eficiencia policial, información en medios de comunicación y menor incidencia criminal”.
- El Organismo de Investigación Judicial es una institución ampliamente conocida a nivel nacional, (únicamente el 6,5% de las personas

encuestadas no ha escuchado nada del OIJ), característica que está presente aun si se desagregan los datos a nivel de provincia.

- Del 93,5% de las personas que indicaron conocer del OIJ, la mayoría señaló que la labor principal del Organismo es “*Investigar delitos y detener personas*”.
- Al calificar la **labor** del Organismo, se obtuvo que aproximadamente el 71% de la población consultada indica que es “*Muy buena*” o “*Buena*”, esto porque trabajan bien y tienen personal competente y/o eficiente. Únicamente el 4% la califica como “*Mala*” o “*Muy mala*”, debido a que consideran (principalmente) que: no se resuelven los casos, se puede mejorar la labor que realizan y hay corrupción interna.
- De la población encuestada, el 37% ha sido víctima de algún delito, pero únicamente la tercera parte no acudió al OIJ para interponer la denuncia, esto principalmente porque: consideran que es un delito menor lo que les ocurrió (poco valor de lo sustraído); desconfían del sistema; y no tenían pruebas ni testigos.
- De las personas que interpusieron denuncia en el OIJ, el 68% 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 13% percibió la atención como “*Muy mala*” o “*Mala*”, porque no resolvieron el caso o no los atendieron de manera adecuada.
- De la consulta se desprende que a nivel nacional las personas no logran identificar la diferencia entre la policía judicial y el resto de cuerpos policiales (Fuerza Pública, Policía Municipal, entre otros), por lo que al consultar sobre la labor del OIJ, no necesariamente dichas personas tendrán claridad de las funciones que este Organismo realiza, razón por la que la opinión general sobre la institución podría verse 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.
- Fortalecer el uso de la línea de información confidencial 800-8000-645, pues uno de los motivos que las personas señalan para no denunciar es que los delincuentes los tienen en los mismos barrios y esto hace que se tema al interponer una denuncia.
- 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.
- Continuar con la capacitación constante del personal de investigación, con el propósito de generar conocimiento que permita hacer frente a las nuevas formas de criminalidad reportada por la ciudadanía.
- Generar opciones que faciliten a la persona usuaria el acceso a la institución, de forma que puedan habilitarse opciones en línea que permitan realizar gestiones desde la casa o trabajo y muestren a la institución accesible y sin trabas para utilizar sus servicios.