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 46-OPO/UAOIP-2019

Encuesta de percepción sobre el Organismo Investigación Judicial (2019)

Solicitado por: Randall Zúñiga López, Jefe a.i. Oficina de Planes y Operaciones

Elaborado por: María José Rodríguez Cruz, Socióloga de la Unidad de Asesoría Operativa e Investigación Psicosocial

Agosto, 2019

Tabla de contenido

1. Introducción 3
2. Objetivo general 3
2.1 Objetivos específicos 4
3. Colaboración TCU 4
4. Ficha técnica 5
5. Diseño de muestra 5
5.1 Tamaño de muestra 6
6. Cuestionario 7
7. Trabajo de campo 12
7.1 Requerimientos mínimos 12
8. Resultados obtenidos 13
8.1 Caracterización de la muestra 13
8.2 Resultados de la consulta 17
9. Conclusiones 26
10. Recomendaciones 28
11. Recomendaciones de los estudiantes de TCU 29

Encuesta de percepción sobre el Organismo Investigación Judicial (2019)

1. Introducción

Las encuestas de opinión son fundamentales en las instituciones para poder saber qué opinan las personas usuarias del servicio que se les brinda, a fin de incentivar la mejora continua en los procesos, según los intereses de las personas y poder realizar variaciones y/o 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", desde el año 2015 se ha* realizado una encuesta telefónica, con una periodicidad de dos años, la cual permite determinar la percepción de la ciudadanía sobre el OIJ. Cabe mencionar que este esfuerzo se realiza como parte de las acciones desarrolladas por la institución para garantizar la transparencia en la gestión policial.

Los apartados en que se divide el documento incluyen 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, las conclusiones que se desprenden de la consulta y las recomendaciones que se consideran pertinentes para mejorar la imagen a nivel nacional.

2. Objetivo general

Conocer la percepción de la población nacional sobre el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), para formular estrategias de implementación a corto plazo que permitan mejorar la gestión e imagen institucional.

2.1 Objetivos específicos

- Diseñar un cuestionario que permita conocer la opinión de las personas entrevistadas sobre el Organismo de Investigación Judicial.
- Realizar la recolección de información mediante la aplicación de la encuesta de manera telefónica.
- Analizar la información recolectada, para conocer 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 y la imagen institucional.

3. Colaboración TCU

Para realizar la recolección de datos (trabajo de campo), fue necesaria la dedicación a tiempo completo y exclusivamente a estas labores, por lo que se recibió colaboración siete estudiantes de Criminología de la Universidad Libre de Costa Rica, mediante el Trabajo Comunal Universitario (TCU), mismo que se solicita mediante la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial.

A partir del conocimiento adquirido en el desarrollo de su área profesional, los estudiantes no solo colaboraron en la recolección de los datos, que les permite palpar la realidad que expresa la ciudadanía y los usuarios del servicio en particular, sino que les da la oportunidad de brindar información sobre el quehacer institucional, para posteriormente elaborar propuestas de acción encaminadas a implementar mejoraras del servicio brindado.

Puntualmente la colaboración de los estudiantes se enfocó en dos acciones:

1. **Recolección de datos:** mediante la encuesta telefónica, los estudiantes pudieron conversar con la ciudadanía, lo que les permitió conocer de manera directa la percepción de la ciudadanía sobre la seguridad nacional y el quehacer institucional, lo que les dio bases para posteriormente formular acciones de mejora puntuales.

2. **Formulación de acciones de mejora:** posterior al análisis de los datos obtenidos y apoyados en la relación telefónica que tuvieron con la ciudadanía, los estudiantes tuvieron la capacidad de formular acciones de mejora del servicio que brinda OIJ, que previo análisis de los tomadores de decisiones, se implementarán en las sedes a nivel nacional.

4. Ficha técnica

- **Realizada por:** Oficina de Planes y Operaciones, Organismos de Investigación Judicial (OIJ).
- **Método de recolección:** consulta telefónica.
- **Población objetivo:** personas de 15 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:** 1800 encuestas efectivas.
- **Fecha de recolección de datos:** lunes 27 de mayo al lunes 08 de julio del 2019.

5. Diseño de muestra

La encuesta está dirigida a personas mayores de 15 años, que tengan acceso al menos a un servicio de telefonía residencial brindado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), al 27 de mayo del 2019. Para efectos de selección, la persona podrá ser contactada en un horario de 7:30 a 16:30, de lunes a viernes.

La persona informante será cualquiera que resida habitualmente en la vivienda, que tenga al menos 15 años.

Tabla 1. Cantidad y porcentaje de viviendas con servicio de telefonía residencial y telefonía celular 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 residencial	678 726	48,5
Con dos servicios residenciales	21 537	1,5
Con más de dos servicios residenciales	2 600	0,2
Sin servicio residencial	696 408	49,8
Servicio celular:		
Con un servicio celular	291 905	20,9
Con dos servicios celulares	445 515	31,8
Con más de dos servicios 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.

5.1 Tamaño de muestra

Se determinó un tamaño de muestra de 1800 encuestas, distribuidas de manera proporcional según provincia, de acuerdo con los datos de la Encuesta de Hogares 2014 realizada por el INEC. Se esperaría una representatividad del 95% de la población cubierta por el servicio de telefonía del ICE y un error inferior al 5%. Por tanto, según el diseño estadístico utilizado, se seleccionaron:

Tabla 2. Muestra para la Encuesta de Percepción 2019

Provincia	Población	% Población	Encuestas esperadas
San José	1.254.215,4	33,8	608
Alajuela	740.867	20,0	359
Cartago	400.815	10,8	194
Heredia	383.932	10,3	186
Puntarenas	345.765	9,3	168
Limón	311.098	8,4	151
Guanacaste	275.999	7,4	134
Costa Rica (total)	**3.712.690**	**100**	**1800**

Fuente: Elaboración propia, 2019.

6. Cuestionario

El cuestionario diseñado para este efecto contempla 26 preguntas, sin embargo, no todas ellas se aplican a todas las personas, pues depende de las respuestas que vayan indicando, se omiten algunas que no aplican, a fin de hacer expedita y lógica la secuencia de la consulta.

Se introduce la consulta con una presentación adecuada de las personas encuestadoras, esto para garantizar a quienes responden que no se trata de una estafa o timo, posteriormente se consulta el distrito donde se ubica la vivienda, la edad, sexo, escolaridad y ocupación de la persona que brinda los datos, información que posteriormente será utilizada para mostrar los resultados.

Las preguntas siguientes introducen a las personas entrevistadas en el tema de seguridad, se les consulta cómo consideran la situación nacional en este ámbito y posteriormente se hacen una serie de preguntas que permiten determinar si han utilizado los servicios del Organismo, en caso de que así sea, se les consulta la opinión acerca del servicio recibido.

Los datos fueron incluidos en una aplicación informáticas denominada *Google Forms,* gracias a la colaboración de personal de la Unidad Tecnológica Informática (UTI) del Organismo, quienes programaron el cuestionario en un sistema amigable, tanto para la recolección de datos como en la supervisión del trabajo de campo y en el posterior análisis de la información.

Este sistema también permitió dar seguimiento en tiempo real a todas las encuestas realizadas, desagregadas por entrevistador, provincia, fecha y teléfono al que llamaban, 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 (cuestionario)

8. Sexo *

Selecciona la respuesta

9. Edad *

El número debe estar entre 10 ~ 99

10. Escolaridad *

Ninguna

11. Ocupación *

Escriba su respuesta

12. ¿Cómo considera usted la situación actual en materia de seguric

Selecciona la respuesta

13. ¿Considera que la situación actual en el tema de seguridad es m
2016? *

Selecciona la respuesta

15. ¿Ha escuchado hablar del Organismo de Investigación Judicial (C

- Sí
- No

16. ¿Sabe usted a qué se dedica el Organismo de Investigación Judic

- Sí
- No

17. Explique *

Escriba su respuesta

19. ¿Para qué la ha visitado? *

Escriba su respuesta

20. ¿Sabe en cuáles redes sociales tiene perfil el OIJ? *

- Sí
- No

21. ¿Cuáles? *

22. ¿Usted o algún miembro de su familia ha sido víctima de algún

- Sí
- No

23. ¿Cuál delito? *

Escriba su respuesta

24. Por el delito que me comentó, ¿interpuso la denuncia ante el OI

- Sí

26. ¿Cómo calificaría la atención que recibió al presentar la denuncia

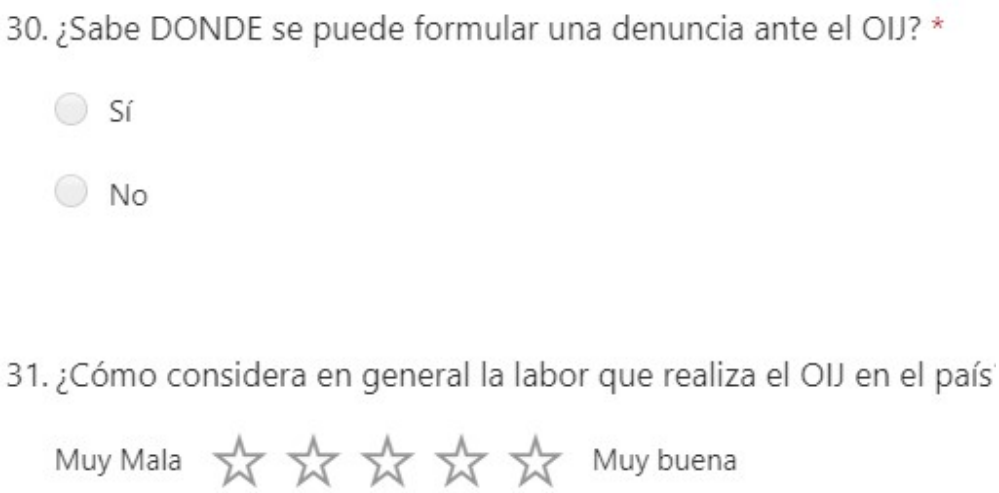
Pésima ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Excelente

27. ¿Por qué? *

Escriba su respuesta

28. ¿Por qué NO interpusieron la denuncia? *

Escriba su respuesta



7. Trabajo de campo

La recolección de los datos la realizaron siete estudiantes del último cuatrimestre del bachillerato en Criminología, los cuales de manera telefónica contactaron a más de 4000 personas para conseguir 1843 encuestas efectivas.

Se utilizó la modalidad telefónica porque a pesar de que existen algunas limitaciones (principalmente no hay contacto cara a cara), resultan ser más las ventajas en función de los recursos con los que cuenta la institución, ya que estas encuestas tienen siempre un costo menor que el de las presenciales, son de gran utilidad cuando se desea obtener resultados en un período de tiempo corto, permiten aclarar adecuadamente las dudas de las personas encuestadas y brindarles información adicional respecto a los servicios que se brindan o los medios de contacto con los que cuenta la institución (redes sociales, página web, etc.). Además, en las encuestas telefónicas se emplean menos 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 utilizaron los siguientes ítems:

- Tres líneas telefónicas fijas.
- Tres personas encuestadoras por día dedicadas tiempo completo a la recolección de datos.
- Una persona por día para labores de supervisión de la recolección de datos (funcionario/a judicial).
- Tres computadoras donde se pueda instalar el programa en el que se recogerá la información y con acceso a internet.
- Un espacio en el edificio de la Oficina de Planes y Operaciones con condiciones ambientales adecuadas (ruido) para evitar la desconfianza de quienes responden.

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 estos, y en el segundo 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 se realizó bajo los lineamientos establecidos por la persona profesional en estadística de la Unidad de Asesoría Operativa e Investigación Psicosocial, guardando la proporcionalidad según la cantidad de población por provincia.

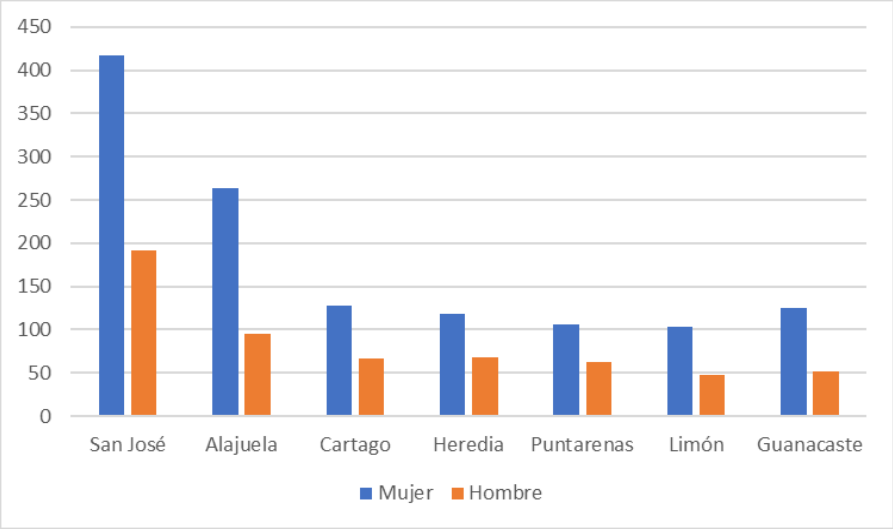
Tabla 3. Distribución de la muestra por provincia y sexo

Provincia	Mujer	Hombre	Total
San José	417	191	608
Alajuela	264	95	359
Cartago	128	66	194
Heredia	118	68	186
Puntarenas	106	62	168
Limón	103	48	151
Guanacaste	125	52	177

Total	1261	582	1843

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Gráfico 1. Distribución de la muestra por provincia y sexo



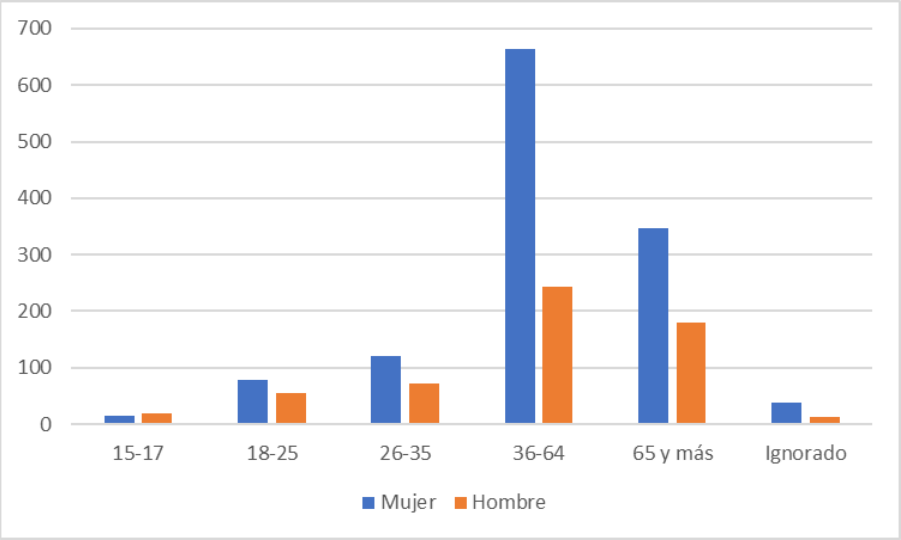
Fuente: Elaboración propia, 2019.

Tabla 4. Distribución de la muestra por edad y sexo

Edad	Mujer	Hombre	Total
15-17 años	14	19	33
18-25 años	79	56	135
26-35 años	120	72	192
36-64 años	663	243	906
65 y más	347	180	527
Total	**1261**	**582**	**1843**

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Gráfico 2. Distribución de la muestra por edad y sexo



Fuente: Elaboración propia, 2019.

La ocupación de las personas encuestadas es una variable para considerar, pues como se realizaron llamadas telefónicas a números fijos en horario de 7:30am a 4:30pm, la mayoría de las personas que contestaron se dedican a oficios domésticos, eran pensionados o estudiantes; sin embargo, hubo bastantes respuestas de diferentes sectores ocupacionales.

Para una adecuada presentación de los datos, se utilizó la Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica, realizada por el INEC, específicamente la desagregación por Grupos Mayores:

- **Grupo 1 (Directores y gerentes):** dentro de sus tareas principales son planificar, dirigir y coordinar la actividad general de las empresas, gobiernos y otras organizaciones, así como formular y revisar la estrategia de las empresas (leyes y reglamentos de los gobiernos).

- **Grupo 2 (Profesionales científicos e intelectuales):** Comprende las ocupaciones cuyas tareas principales requieren para su desempeño conocimientos profesionales de alto nivel y experiencia en materia de ciencias físicas y biológicas o ciencias sociales, humanidades y artísticas.

- **Grupo 3 (Técnicos y profesionales de nivel medio):** las tareas principales requieren conocimientos de carácter técnico y la experiencia necesaria para servir de apoyo en labores de carácter administrativo con cierto grado de responsabilidad.

- **Grupo 4 (Personal de apoyo administrativo):** requieren conocimiento y experiencia para ordenar, almacenar, procesar y encontrar información; considera algunos trabajos relacionados con secretariado, contabilidad, producción, almacenamiento y transporte, reservas de viajes, servicio de correos y recepción.

- **Grupo 5 (Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados):** las tareas que realiza requieren conocimientos y experiencia para la prestación de servicios y cuidados personales, servicios de protección y seguridad o la venta de mercancías en comercios.

- **Grupo 6 (Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros):** las tareas requieren conocimiento para la obtención de productos de agricultura, la ganadería, la silvicultura y la pesca.

- **Grupo 7 (Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios):** requieren conocimiento y experiencia para ejercer oficios y profesiones tradicionales en la industria y construcción.

- **Grupo 8 (Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores):** pueden atender y vigilar el funcionamiento de máquinas e instalaciones industriales de gran tamaño, el esfuerzo físico no es tanto (orientadas al conocimiento y manejo de máquinas).

- **Grupo 9 (Ocupaciones elementales):** comprende tareas sencillas y rutinarias, realizadas con la ayuda de herramientas manuales y en ocasiones se necesita esfuerzo físico y escasa iniciativa.

Tabla 5. Distribución de la muestra según ocupación (grandes grupos de la Clasificación de Ocupaciones de Costa Rica, 2011)

Ocupación	Cantidad	%
Ocupaciones elementales	829	45,0
Pensionado/a	302	16,4
Desempleado/a	211	11,4
Trabajadores de servicios y vendedores	160	8,7
Profesionales científicos e intelectuales	128	6,9
Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios	53	2,9
Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas	47	2,6
Técnicos y profesionales de nivel medio	37	2,0
Personal de apoyo administrativo	27	1,5
No indica	49	2,7
Total	**1843**	**100**

Fuente: Elaboración propia, 2019.

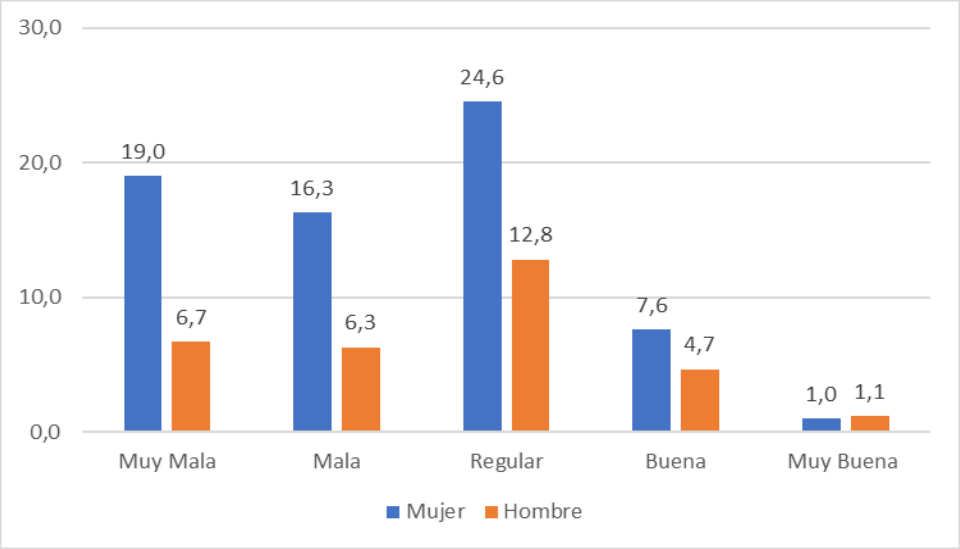
8.2 Resultados de la consulta

El cuestionario utilizado en esta encuesta se diseñó tratando de seguir un orden lógico para las personas, por lo tanto, el orden de presentación de los datos se mostrará siguiendo este orden.

8.2.1 Percepción ciudadana

Para introducir la encuesta se realizaron preguntas sobre la seguridad ciudadana, se consultó puntualmente *"¿Cómo considera usted la situación actual del país en materia de seguridad?"*, de lo cual se obtuvo que aproximadamente el 37,4% de la población considera que las condiciones son ***regulares***, el 14,4% considera que es ***buena o muy buena***, mientras el 48,2% tiene una opinión pesimista de la seguridad del país (***Mala o Muy mala***).

Gráfico 3. Percepción ciudadana sobre la seguridad nacional por sexo

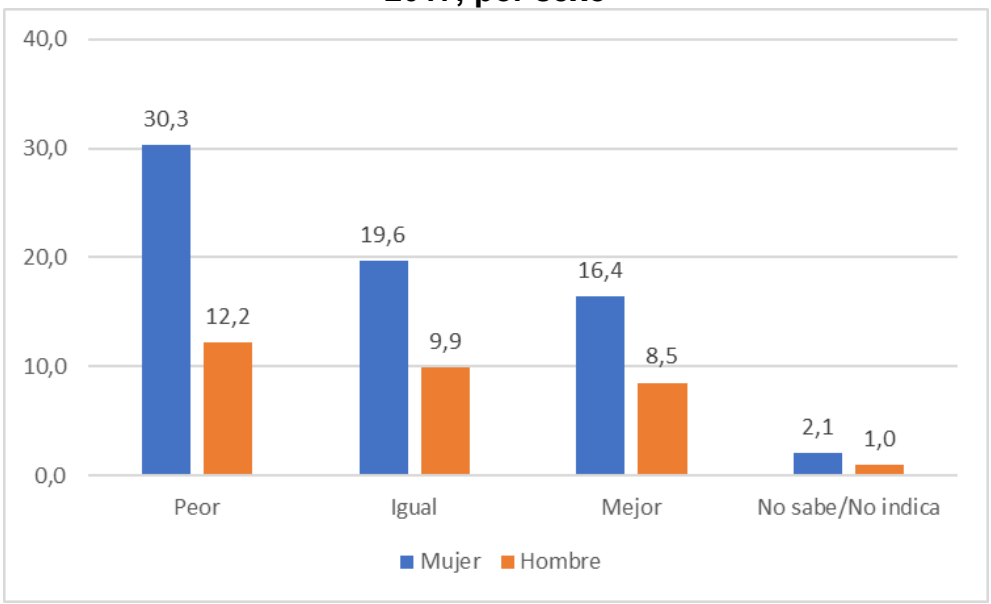


Fuente: Elaboración propia, 2019.

Al comparar la situación actual de la seguridad en el país con lo vivido en el 2017, la mayoría de las personas encuestadas dice que está ***peor*** (42,5%), seguidas del 29,5% que consideran que es ***igual*** este año y únicamente el 25,0% afirma que está ***mejor***.

Este año se introdujo una nueva categoría "No sabe/No indica", la cuál fue referida únicamente por el 3,0% de la población.

Gráfico 4. Percepción ciudadana sobre la seguridad nacional respecto al 2017, por sexo



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Sobre las justificaciones para indicar que la situación ha empeorado, las personas principalmente señalan una ***mayor incidencia criminal*** (manifiestan que en lugares que anteriormente eran seguros, ahora se están presentado diferentes tipos de delito, principalmente el asalto), además indican que tienen ***alta percepción de inseguridad***, porque "ya no se sienten seguros ni en la casa", igualmente señalan que ese razonamiento es por lo que indican los ***medios de comunicación*** y el aumento del ***consumo y venta de drogas***.

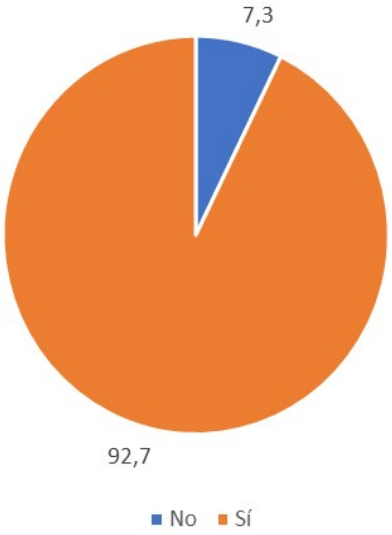
Las personas que consideran la situación de seguridad igual indican que se debe a que la ***incidencia criminal se mantiene o ha aumentado***, por lo que ***no se ven mejoras***. En cuarto lugar, se ubicaron las opiniones fundamentadas en lo que muestran los ***medios de comunicación***, incluyéndose en esta ocasión las redes sociales.

Para quienes el panorama es mejor que en años anteriores, se agrupan básicamente en tres categorías: ***mayor eficiencia y/o presencia policial, menor incidencia criminal y por la información en medios de comunicación***; esto es completamente coincidente con los datos que se obtuvieron en la anterior encuesta.

8.2.2 Conocimiento de OIJ

Posterior a que las personas encuestadas han emitido su opinión respecto a la seguridad del país, se consulta si en alguna ocasión *"¿Ha escuchado hablar del OIJ?";* de lo cual se desprende que únicamente el **7,3%** de las personas encuestadas ***no sabe*** nada de este Organismo, lo que hace inferir que es una institución ampliamente conocida; sin embargo vale la pena poner atención a este dato, pues en la anterior encuesta el porcentaje de desconocimiento sobre la institución fue menor (*6,5%).*

Gráfico 5. ¿Ha escuchado hablar del OIJ?



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Si bien la mayoría de la población consultada (92,7%) afirma haber escuchado hablar del OIJ en algún momento, resulta importante conocer si en efecto la población civil conoce *"¿A qué se dedica el OIJ?"*. A esta pregunta la mayoría de la población consultada indica que su labor principal es ***velar por la seguridad del país, investigar delitos y detener personas.*** Aproximadamente el 7,1% no sabe exactamente a qué se dedica el Organismo, respuestas que fueron similares a las de la encuesta del 2017.

Con respecto a *"¿Cómo califica en general la labor del Organismo?"*, se obtuvo que aproximadamente el 71,8% de la población consultada indica que la labor del OIJ es ***Muy buena*** **o** ***Buena*** y el 4,0% califica como ***Mala o Muy mala***. En comparación con los datos de la encuesta 2017, se nota una amplia mejoría en la calificación del Organismo, pues el aumento en percepción positiva es de aproximadamente 24%.

Tabla 6. Comparación de la calificación de la labor de OIJ, 2017-2019

Labor de OIJ	2017	2019
Muy buena/Buena	47,8	71,8
Regular	13,3	22,5
Muy mala/Mala	9,4	4,0
NS/NI	**29,5**	**1,7**

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Este año se incluyeron dos preguntas, las cuales consultan si las personas visitan la página web del Organismo y la otra consulta sobre el conocimiento que tienen de los perfiles en redes sociales oficiales de la institución.

De la página web se obtuvo que únicamente el 3,5% la ha visitado (64 personas), de las cuales manifiestan que lo han hecho para consultar ***información general*** de la institución como su estructura y los datos de contacto (34,4%), seguido de las personas que la utilizaron para buscar información sobre el ***reclutamiento*** (23,4%) y en tercer lugar para ***asuntos académicos*** (12,5%).

Tabla 7. Razón por la que han visitado la página web OIJ

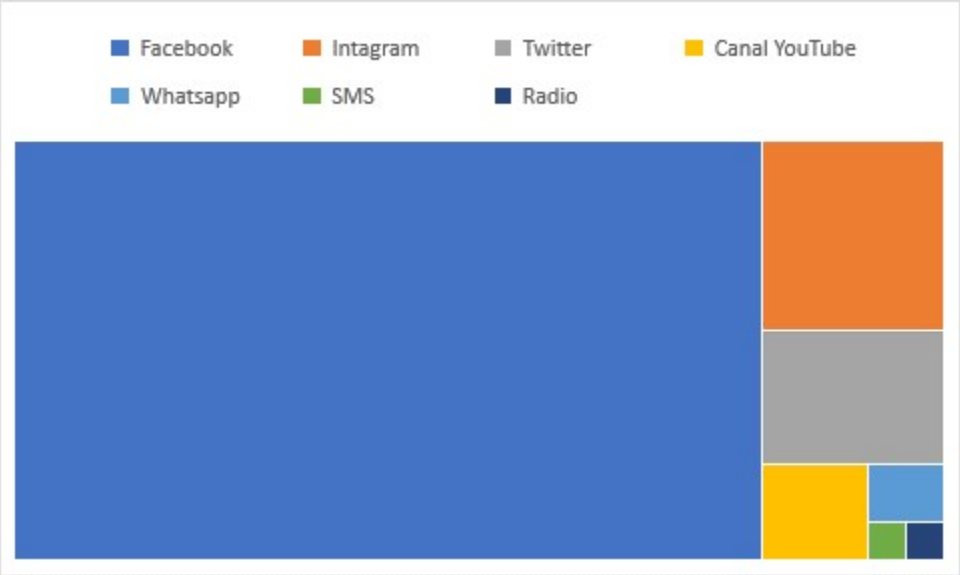
Por qué la ha visitado	Cuenta	%
Información general	22	34,4
Reclutamiento	15	23,4
Académico	8	12,5
Hoja de delincuencia	4	6,3
Para denunciar	4	6,3
Revisar las personas más buscadas	3	4,7
Estadísticas	2	3,1
Otro	6	9,4
Total	**64**	**100,0**

De esta consulta se desprende la necesidad de que la institución realice esfuerzos significativos para informar a la ciudadanía sobre esta herramienta, pues es un recurso institucional que demanda inversión de recurso humano y está siendo subutilizado por la población civil.

Al consultar sobre los perfiles oficiales que tiene el OIJ en redes sociales, también es poco el porcentaje que contestó de manera positiva (12,3%, 227 personas).

El perfil más conocido es el de ***Facebook*** (217 personas), seguido de ***Instagram*** (24 personas), ***Twitter*** (17 personas) y el canal de ***YouTube*** (7 personas). Estos resultados son insumos para la institución y especialmente para la Oficina de Prensa, pues podrían generarse estrategias para dar a conocer la institución por estos canales de comunicación.

Gráfico 6. Conocimiento de los perfiles oficiales del OIJ en redes sociales



Fuente: Elaboración propia, 2019.

8.2.3 Servicio que brinda OIJ

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 ***30,7%*** (aproximadamente la tercera parte de la población consultada, 565 casos).

Tabla 8. Población consultada según si ha sido víctima de algún delito e interposición de denuncia

Persona o familiar víctima de delito	Denunciaron			
	Si	No	Total	%
No	0	1278	1278	69,3%
Si	381	184	565	30,6%
Total	381	1462	1843	100%

Fuente: Elaboración propia, 2019.

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

Tabla 9. Personas que han sido víctimas, según tipo de delito

Delito	Cantidad
Robo	284
Asalto	161
Estafa	34
Robo de vehículo	27
Homicidio (incluye tentativa)	18
Accidente de tránsito	4
Agresión	4
Fraude	4
Robo de ganado	4
Hurto	3
Secuestro	3
Violación	3
Otro	16
Total	**565**

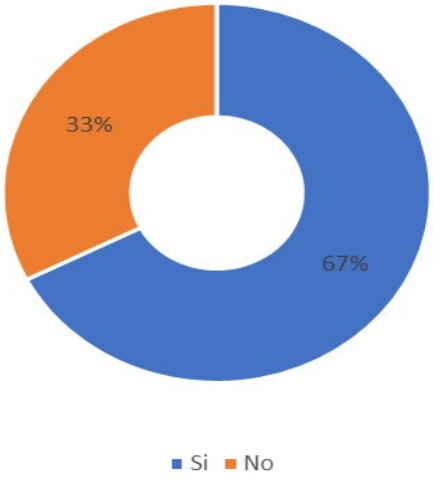
Fuente: Elaboración propia, 2019.

En los tres años analizados los asaltos y robos se han ubicado en las primeras posiciones de la tabla, lo cual es consecuente con el total de denuncias que se reciben a nivel nacional, pues en su mayoría están relacionadas con delitos contra la propiedad.

A las víctimas de algún delito se les consultó si habían interpuesto la denuncia ante el OIJ y el dato se mantiene relativamente estable respecto al 2017, ya que aproximadamente el 67,4% lo hizo (para el 2017 el dato fue 65%).

Si bien esta encuesta no tiene como propósito dar un dato respecto a la cifra oculta a nivel nacional, podríamos aproximar un dato cercano al 30%; ya que según lo manifiesta la ciudadanía, no se presentan a denunciar delitos ocurridos.

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



Fuente: Elaboración propia, 2019.

A las 184 personas que decidieron ***no denunciar***, se le consultó por qué no lo hicieron, indicando múltiples razones, entre las que destacan la ***desconfianza en el sistema judicial***, el ***desinterés y/o desconocimiento*** o ***porque lo sustraído era de poco valor***.

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

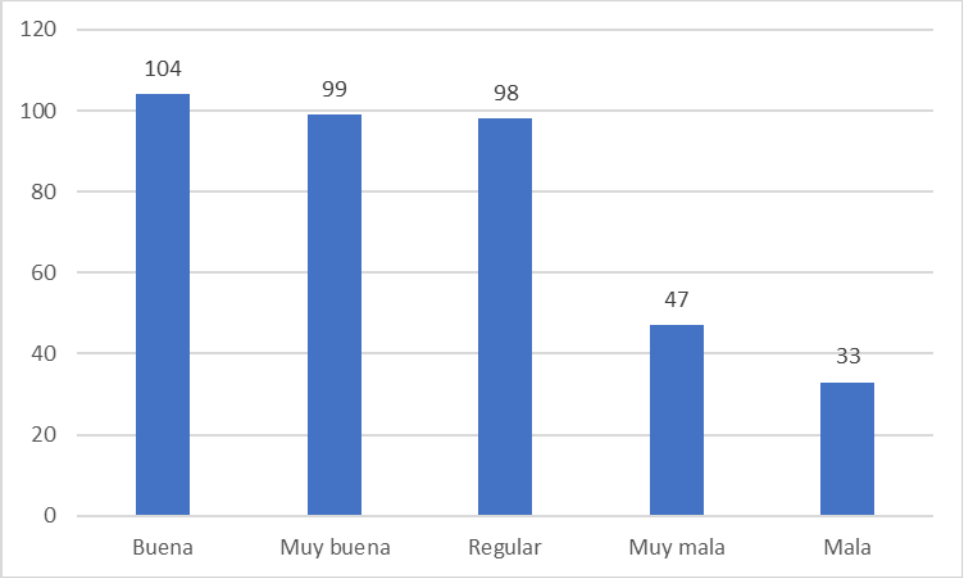
Razón para no denunciar	Cantidad	%
Desconfianza en el sistema judicial	43	23,4
Desinterés o desconocimiento	38	20,7
Poco valor de lo sustraído	27	14,7
No tenía pruebas y/o testigos	12	6,5
Temor a represalias	11	6,0
Denunciaron en otra institución	5	2,7
Servicio deficiente en atención de denuncias (tiempo)	3	1,6
Otro	13	7,1
No indica	32	17,4
Total	**184**	**100,0**

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Con respecto a las respuestas del 2017 se observa una congruencia en los datos, sin embargo, cambia la primera posición, pues actualmente se evidenció más la ***desconfianza en el sistema judicial***, ya que fue común escuchar que no denunciaron porque “era más el tiempo que invertían haciendo la denuncia que el que duraba el delincuente detenido”.

A las 381 personas que interpusieron denuncia ante el OIJ, se les consultó cómo les pareció la atención recibida en ese trámite, de lo cual se obtuvo que el 53,3% califican la atención como ***Buena* o *Muy buena***, en tanto el 21,0% la califican como ***Muy mala* o *Mala***. Este dato sorprende, pues dista mucho del 4% que en 2017 reportaron haber recibido una deficiente atención.

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



Fuente: Elaboración propia, 2019.

En la siguiente tabla se pueden observar los motivos que la población encuestada manifiesta (según el criterio de calificación de la atención recibida al momento de interponer la denuncia).

Tabla 11. Motivo de calificación del servicio recibido en el OIJ

Calificación del servicio en OIJ		Cantidad
Muy mala	**Muy mala**	**53**
	Atención deficiente/inadecuada	26
	No resolvieron el caso	22
	Otro	5
Mala	**Mala**	**35**
	No resolvieron el caso	20
	Atención deficiente/inadecuada	14
	Desconfianza en el sistema	1
Regular	**Regular**	**105**
	No resolvieron el caso	41

	Atención deficiente/inadecuada	33
	Otro	23
	No indica	4
	Desconfianza en el sistema	4
Buena	**Buena**	**113**
	Buena atención / personal eficiente	59
	Buena atención, pero no resolvieron el caso	40
	Otro	12
	No indica	2
Muy buena	**Muy buena**	**102**
	Buena atención / personal eficiente	46
	Resolvieron el caso	43
	Otro	13

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Las categorías "*Muy Buena*" y "*Buena*" se relacionan particularmente con el ***trato*** recibido y con la ***resolución 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 ***no recibieron información del proceso del caso*** o el ***caso denunciado no fue resuelto***.

En las valoraciones negativas (Mala y Muy mala) se mencionaron múltiples explicaciones, sin embargo, sobresale la ***atención deficiente/inadecuada***, la cual contempla comentarios como que no les tomaron denuncia por el poco valor de lo sustraído, se reían mientras le tomaban la denuncia, no les informaron nada del proceso y la no resolución del caso.

Para el 2015 y 2017 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 continuamente mencionado.

9. Conclusiones

- Para este año, se modificó levemente el cuestionario utilizado en 2015 y 2017, agregando dos preguntas que indagan sobre el conocimiento de la población de los perfiles que tiene el Organismo en redes sociales y

sobre la página Web oficial, datos que evidenciaron información importante para implementar acciones a corto plazo.

- Aproximadamente el 37,4% de la población considera que las condiciones en cuanto a la seguridad ciudadana son ***regulares***, el 14,4% considera que es ***buena o muy buena***, mientras el 48,2% tiene una opinión pesimista de la seguridad del país (***Mala o Muy mala***).
- Sobre las justificaciones para indicar que la situación ha empeorado, las personas principalmente señalan una ***mayor incidencia criminal*** (manifiestan que en lugares que anteriormente eran seguros, ahora se están presentado diferentes tipos de delito, principalmente el asalto), además indican que tienen ***alta percepción de inseguridad***, porque "ya no se sienten seguros ni en la casa", igualmente señalan que ese razonamiento es por lo que indican los ***medios de comunicación*** y el aumento del ***consumo y venta de drogas***.
- Las razones que las personas indican para justificar que su percepción en materia de seguridad es mejor que en años anteriores, se agrupan básicamente en tres categorías: ***mayor eficiencia y/o presencia policial, menor incidencia criminal y por la información en medios de comunicación***; esto es completamente coincidente con los datos que se obtuvieron en la anterior encuesta.
- El Organismo de Investigación Judicial es una institución ampliamente conocida a nivel nacional, (únicamente el 7,3% de las personas encuestadas no ha escuchado nada del OIJ).
- De las personas que indicaron conocer del OIJ, la mayoría señaló que la labor principal del Organismo es *"Velar por la seguridad del país, Investigar delitos y detener personas*".
- Aproximadamente el 71,8% de la población consultada indica que la labor del OIJ es ***Muy buena* o *Buena*** y el 4,0% califica como ***Mala o Muy mala***. En comparación con los datos de la encuesta 2017, se nota una amplia mejoría en la calificación del Organismo, pues el aumento en percepción positiva es de aproximadamente 24%.

- Aproximadamente la tercera parte de la población consultada (565 casos), fue víctima de algún tipo de delito. ***Robo*** y ***Asalto,*** seguido por las ***Estafas*** y ***Robo de vehículos***, son los más comunes según lo indicado por las personas consultadas.
- El porcentaje de interposición de la denuncia ante el OIJ se mantiene relativamente estable respecto al 2017, ya que aproximadamente el 67,4% lo hizo (para el 2017 el dato fue 65%).
- Respecto a la atención recibida al interponer la denuncia ante el OIJ el 53,3% califican la atención como ***Buena*** **o** ***Muy buena***, en tanto el 21,0% la califican como ***Muy mala*** **o** ***Mala****.* Este dato sorprende, pues dista mucho del 4% que en 2017 reportaron haber recibido una deficiente atención.
- Al igual que en años anteriores, se evidencia que a nivel nacional las personas no logran identificar la diferencia entre la policía judicial y el resto de los 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

- A todas las oficinas de OIJ, continuar realizando acciones de proyección social que permitan mostrar a la población las labores propias del Organismo, de forma que se logren visibilizar acciones propias del quehacer institucional que no se muestran en los medios de comunicación.
- A todas las oficinas de OIJ, 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 viven en los mismos barrios y esto genera temor y resistencia para interponer una denuncia.

- A la Dirección General, se le recomienda fomentar ante las sedes regionales la promoción de la imagen institucional, de forma que el esfuerzo se realice a nivel nacional.
- A la Oficina de Prensa se le recomienda diseñar una estrategia de comunicación donde se informe de los diferentes medios de contacto con los que se cuenta, ya que los resultados de esta encuesta evidencian un gran desconocimiento en este tema (tanto perfiles en redes sociales como la página web oficial).
- A las personas encargadas de la administración de la página web, se les recomienda valorar el diseño gráfico de la misma y tratar de hacer una propuesta que resulte más intuitiva para las personas usuarias, ya que de lo manifestado por las personas consultadas que han visitado la página, se repite que no es fácil consultar la información porque no es fácil "llegar" o saber dónde está la información que buscan.
- A la Oficina de Planes y Operaciones, 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.
- A la Dirección General se le recomienda remitir nuevamente la directriz relacionada con la recepción de denuncias, pues las personas manifiestan que el personal no les ha recibido una denuncia por factores como el monto de lo sustraído y otros que ya se habían indicado no deben ser impedimento para tomarla.

11. Recomendaciones de los estudiantes de TCU

Como parte de los aportes de los estudiantes que realizaron TCU por medio de este proyecto se recibieron algunas sugerencias que se consideran importantes de transmitir, pues fueron ellos los que tuvieron contacto directo con la ciudadanía. Tales sugerencias se enlistan a continuación:

- Antes de realizar la recolección de los datos, publicar en medios de comunicación que se va a realizar la Encuesta de Percepción de OIJ, pues muchas personas creían que podrían convertir en víctimas de estafa telefónica. A pesar de que se utilizaron las redes sociales de la institución y la página web oficial, se considera que sería más eficiente si se comunicara por un canal de televisión.

  Al analizar los datos esto es considerado sumamente importante por parte de quienes estuvieron a cargo de la encuesta, porque se evidenció un gran desconocimiento tanto de la página web como de los perfiles en redes sociales, lo que obviamente impactó en que no sirviera de mucho la información que se transmitió por esas vías.

- Actualizar la base de datos telefónica, porque se encontraron gran cantidad de números inexistentes y esto generó pérdida de tiempo al sustituirlos.

- Valorar la ubicación de algunas preguntas, especialmente edad, escolaridad y distrito, pues en ocasiones esto provocaba que las personas no quisieran seguir respondiendo.

- Dar a conocer la existencia de la página web del OIJ, pues son muy pocas las personas que la visitan y en la mayoría de los casos de quienes la han consultado es para verificar si existen puestos disponibles o por trabajos universitarios.

- Reforzar la importancia de atención al cliente en el momento de interponer una denuncia, pues de las personas que respondieron la encuesta comentaron que no se les trató adecuadamente, incluso que se les había negado el derecho de denunciar, con argumentos como que el valor de lo sustraído no era tan importante. Otra de las molestias indicadas es que a pesar de que sí les tomaron la denuncia, nunca más tuvieron comunicación, pues no se les contactó por ningún medio en el proceso de investigación y menos para indicar el estado del caso.

- Realizar con mayor frecuencia este tipo de encuestas, especialmente por el contacto directo que se tiene con la población, lo cual permite brindar información sobre el quehacer institucional, información

relacionada con casos específico y con la interposición de las denuncias, así como de otros servicios que puede obtener del OIJ.

- Utilizar números que no sean privados para realizar la encuesta, ya que esto generaba desconfianza en las personas a la hora de atender la llamada, no creen que sea de parte de una institución pública.