Encuesta de percepción OIJ-2022

ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL

SAN JOSÉ, COSTA RICA
2022

Organismo de Investigación Judicial

Oficina de Planes y Operaciones

Unidad de Asesoría Operativa e Investigación Psicosocial

Informe Nº 35-OPO/UAOIP-2022

Encuesta de percepción sobre el Organismo Investigación Judicial 2022

Solicitado por: Randall Zúñiga López, subdirector general a.í. de OIJ

María José Rodríguez Cruz

Firmado digitalmente por María José Rodríguez Cruz
Fecha: 2022.10.28 09:25:38 -06'00'

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

WILLIAM GERARDO ODIO ALFARO (FIRMA)

Firmado digitalmente por WILLIAM GERARDO ODIO ALFARO (FIRMA)
Fecha: 2022.10.27 18:03:39 -06'00'

V°B° Lic. William Odio Alfaro
Coordinador

Octubre, 2022

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 encuesta 16
9. Conclusiones 28
10. Recomendaciones 30
11. Recomendaciones de los estudiantes de TCU 31

Encuesta de percepción sobre el Organismo Investigación Judicial 2022

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 seis estudiantes 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 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 06 de junio al martes 16 de agosto del 2022.

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 30 de mayo del 2022. 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. Porcentaje de viviendas con servicio de telefonía residencial y telefonía celular según cantidad de líneas, Julio 2021

Tipo de servicio y % de líneas	Jul 2014	Jul 2020	Jul 2021
Residencial			
Un servicio telefónico	48,5	28,1	23,6
Dos servicios telefónicos	1,5	0,3	0,3
Más de dos servicios telefónicos	0,2	0,0	0,0
Sin servicio	49,8	71,6	76,1
Celular			
Un servicio telefónico	20,9	20,9	22,5
Dos servicios telefónicos	31,8	35,7	34,2
Más de dos servicios telefónicos	41,3	39,6	39,8
Sin servicio	6,0	3,7	3,5

Fuente: INEC, Encuesta Nacional de Hogares, 2021.

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 2021 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 2022

Provincia	2021		Diferencia 2019-2021	Tamaño de muestra
	Población	%		
Costa Rica	**4 050 946**	**100%**		**1 800**
San José	1 351 362	33,4%	-0,4%	608
Alajuela	814 055	20,1%	0,1%	359
Cartago	432 248	10,7%	-0,1%	194
Heredia	420 340	10,4%	0,0%	186
Guanacaste	303 917	7,5%	-1,8%	168
Puntarenas	382 511	9,4%	1,1%	151
Limón	346 513	8,6%	1,1%	134

Fuente: Elaboración propia, 2022.

6. Cuestionario

El cuestionario diseñado para este efecto contempla 34 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.

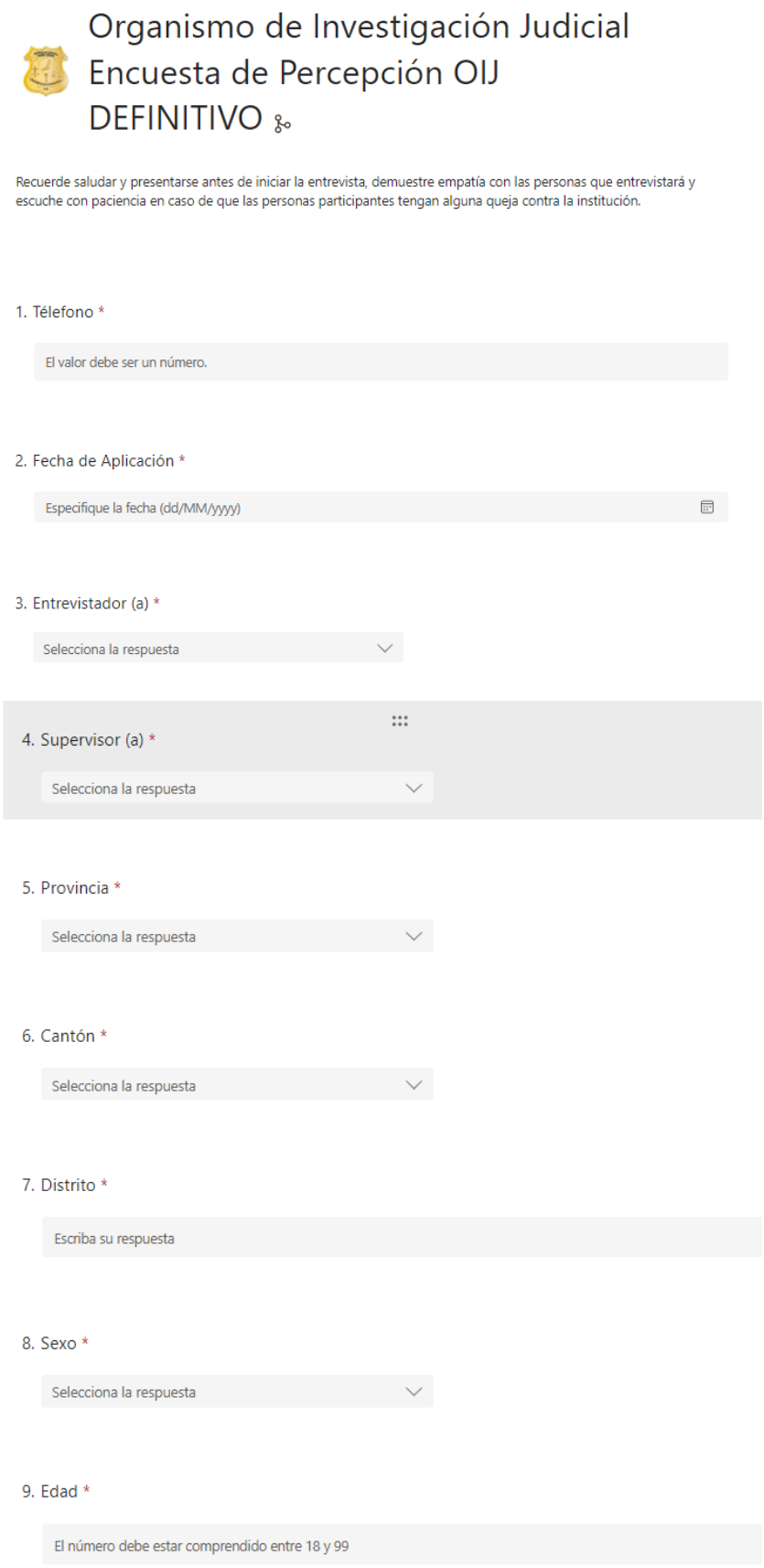
Se introduce la llamada con una presentación adecuada de las personas encuestadoras, esto para garantizar a quienes responden que es una consulta oficial y que no se trata de una estafa o timo, posteriormente se consulta el distrito donde se ubica la vivienda, la edad, sexo, escolaridad y ocupación de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

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 informática de Microsoft Office denominada *Forms,* lo que permite generar un 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 persona entrevistadora, provincia, fecha y teléfono al que llamaron, 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)



Organismo de Investigación Judicial
Encuesta de Percepción OIJ
DEFINITIVO

Recuerde saludar y presentarse antes de iniciar la entrevista, demuestre empatía con las personas que entrevistará y escuche con paciencia en caso de que las personas participantes tengan alguna queja contra la institución.

1. Télefono *

El valor debe ser un número.

2. Fecha de Aplicación *

Especifique la fecha (dd/MM/yyyy)

3. Entrevistador (a) *

Selecciona la respuesta

4. Supervisor (a) *

Selecciona la respuesta

5. Provincia *

Selecciona la respuesta

6. Cantón *

Selecciona la respuesta

7. Distrito *

Escriba su respuesta

8. Sexo *

Selecciona la respuesta

9. Edad *

El número debe estar comprendido entre 18 y 99

10. Escolaridad *

- ◯ Analfabeta
- ◯ Primaria incompleta
- ◯ Primaria completa
- ◯ Secundaria incompleta
- ◯ Secundaria completa
- ◯ Parauniversitaria
- ◯ Universitaria
- ◯ No Indica

11. Ocupación *

Escriba su respuesta

12. ¿Cómo considera usted la situación actual en materia de seguridad del país? *

Selecciona la respuesta

13. ¿Considera que la situación actual en el tema de seguridad es mejor o peor que en ENERO del 2020? *

14. ¿Por qué? *

Escriba su respuesta

15. ¿Ha escuchado hablar del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)? *

- ◯ Sí
- ◯ No

16. ¿Sabe usted a qué se dedica el Organismo de Investigación Judicial (OIJ)? *

- ◯ Sí
- ◯ No (pase a la pregunta 21)

17. Explique

Escriba su respuesta

18. ¿Considera que la labor que realiza el OIJ contribuye a mejorar la situación de inseguridad que genera el CRIMEN ORGANIZADO?? *

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No sabe

19. ¿El trabajo que realiza el OIJ para combatir la CORRUPCIÓN le genera confianza? *

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No sabe

20. ¿Por qué el trabajo que realiza el OIJ contra la corrupción le genera/no le genera confianza?

Escriba su respuesta

21. ¿Ha consultado la página web oficial del OIJ? *

- ◯ Sí
- ◯ No (pase a la pregunta 23)

22. ¿Para qué la ha consultado?

Escriba su respuesta

23. ¿Sabe cuáles redes sociales tiene el OIJ? *

- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ Twitter
- ☐ Canal YouTube
- ☐ No sabe
- ☐ Otras

24. ¿Usted o algún miembro de su familia ha sido víctima de algún delito? *

- ◯ Sí
- ◯ No (pase a la pregunta 27)

25. ¿Cuál delito?

26. Por el delito que me comentó, ¿interpuso la denuncia ante el OIJ?

- ◯ Sí
- ◯ No (pase a la pregunta 30)

27. ¿Donde formularon la denuncia?

Escriba su respuesta

28. ¿Cómo calificaría la atención que recibió al presentar la denuncia?

Pésima ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Excelente

29. ¿Por qué?

Escriba su respuesta

30. ¿Por qué NO interpusieron la denuncia?

31. ¿Sabe QUIEN puede formular una denuncia ante el OIJ? *

- ◯ Sí
- ◯ No

32. ¿Sabe DONDE se puede formular una denuncia ante el OIJ? *

- ◯ Sí
- ◯ No

33. ¿Cómo considera en general la labor que realiza el OIJ en el país?

Muy Mala ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Muy buena

34. ¿Por qué? *

Escriba su respuesta

7. Trabajo de campo

La recolección de los datos implicó más de 5000 llamadas telefónicas para conseguir 1812 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:

- Cinco líneas telefónicas fijas.
- Seis personas encuestadoras dedicadas tiempo completo a la recolección de datos.
- Una persona por día para labores de supervisión de la recolección de datos (funcionario/a judicial).
- Seis computadoras de escritorio 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 y en el segundo se muestran los resultados de las preguntas relacionadas con la percepción que tiene la población nacional sobre el quehacer institucional y el tema de la seguridad ciudadana.

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, de tal manera, en San José se concentró aproximadamente el 33% de las encuestas, seguido de Alajuela con un 20% aproximado y en tercer lugar la provincia de Cartago con un 11% aproximadamente.

Tabla 3. Distribución de la muestra por provincia y sexo

Provincia	Mujer	Hombre	Total	%
San José	415	193	608	33,6
Alajuela	274	85	359	19,8
Cartago	147	54	201	11,1
Heredia	130	59	189	10,4
Guanacaste	120	48	168	9,3
Puntarenas	111	41	152	8,4
Limón	96	39	135	7,5
Total	**1293**	**519**	**1812**	**100,0**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con respecto a la edad, la mayor cantidad de personas entrevistadas se ubica en el rango de los 36 a 64 años (46,1%), seguido del rango que contempla a la población adulta mayor que representó un 41,5%.

Tabla 4. Distribución de la muestra por edad y sexo

Edad	Mujer	Hombre	Total	%
18-25 años	62	38	100	5,5
26-35 años	79	46	125	6,9
36-64 años	622	213	835	46,1
65 y más	530	222	752	41,5
Total	**1293**	**519**	**1812**	**100**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con respecto al nivel de escolaridad, el 32,5% de la población encuestada reportó tener al menos un año de educación universitaria, por su parte el 26,8% tiene algún grado de educación secundaria y menos de un 1% reportó ser analfabeta.

Tabla 5. Distribución de la muestra por nivel de escolaridad

Nivel de escolaridad	Mujer	Hombre	Total	%
Analfabeta	11	5	16	0,9
Parauniversitaria	54	32	86	4,7
Primaria completa	321	93	414	22,8
Primaria incompleta	152	47	199	11,0
Secundaria completa	212	87	299	16,5
Secundaria incompleta	131	55	186	10,3
Universitaria	397	192	589	32,5
No Indica	15	8	23	1,3
Total	**1293**	**519**	**1812**	**100,0**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

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

Ocupación	Cantidad	%
Ocupaciones elementales	785	43,3
Pensionado	405	22,4
Profesionales científicos e intelectuales	219	12,1
Desempleado	157	8,7
Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados	126	7,0
Personal de apoyo administrativo	47	2,6
Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios	26	1,4
Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas	24	1,3
Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores	13	0,7
Técnicos y profesionales de nivel medio	10	0,6
Total		**100**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

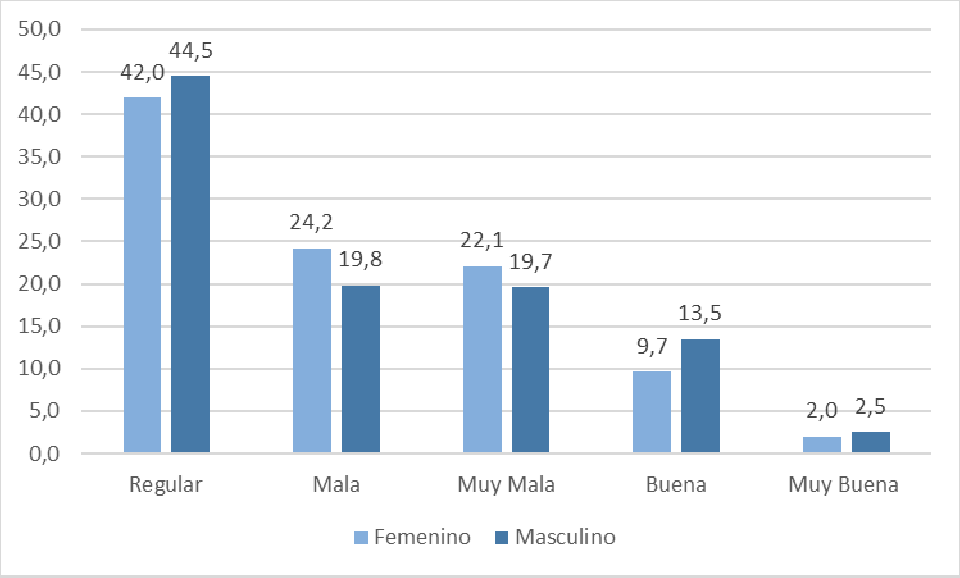
8.2 Resultados de la encuesta

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

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 42,7% de la población considera que las condiciones son ***regulares***, el 12,9% considera que es ***buena o muy buena***, mientras el 44,4% tiene una opinión pesimista de la seguridad del país (***Mala o Muy mala***).

Gráfico 1. Percepción ciudadana sobre la seguridad nacional por sexo

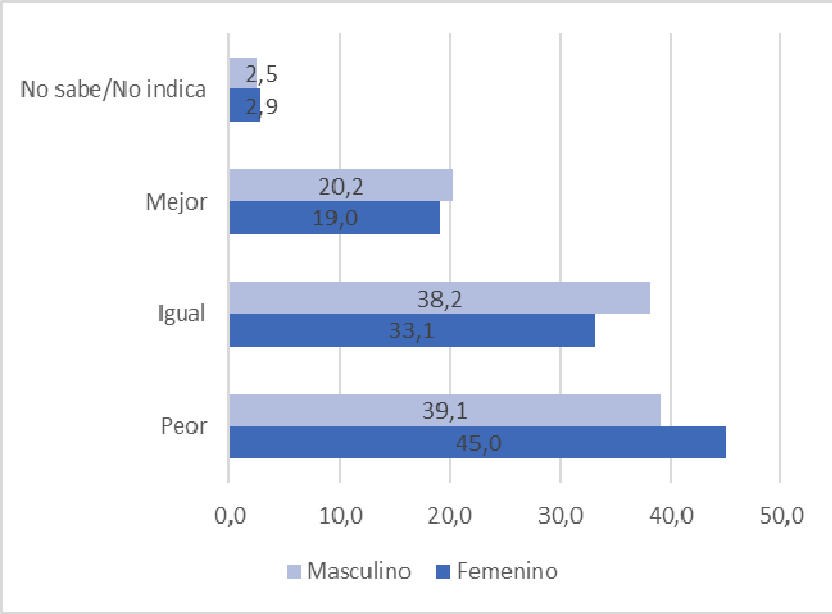


Fuente: Elaboración propia, 2022.

Al comparar la situación actual de la seguridad en el país con lo vivido en enero del 2020 (antes de la pandemia por el COVID-19), la mayoría de las personas encuestadas dice que está ***peor*** (43,3%), seguidas del 34,5% que consideran que es ***igual*** este año y únicamente el 19,4% afirma que está ***mejor***.

Al igual que en la versión 2019, se consignó la categoría "No sabe/No indica", la cuál fue referida únicamente por el 2,8% de la población.

Gráfico 2. Percepción ciudadana sobre la seguridad nacional respecto al 2020, por sexo



Fuente: Elaboración propia, 2022.

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), además indican que tienen ***alta percepción de inseguridad***, y en tercer lugar señalan que tiene que ver con lo que indican los ***medios de comunicación***.

Las personas que consideran la situación de seguridad **igual** indican que se debe a que la ***percepción personal***, a la ***incidencia criminal*** constante y en cierta medida a la ***actuación del ámbito judicial***.

Para quienes el panorama es **mejor** que en años anteriores, se agrupan básicamente en tres categorías: ***mayor eficiencia y/o presencia policial, percepción personal y por la influencia del ámbito político***.

Tabla 7. Percepción sobre seguridad con respecto a enero 2020

Situación	Motivo	Cantidad
Igual (626)	Percepción personal	335
	Delincuencia (estadística)	101
	Ámbito judicial	73
	Medios de comunicación	26
	Falta de recursos	24

	Situación económica (desempleo)	11
	Pandemia	9
	No sabe/No indica	5
	Otros	42
Mejor (401)	Actuación policial	110
	Percepción personal	76
	Ámbito político	29
	Medios de comunicación	26
	Disminución delincuencia	11
	Recursos	9
	Delincuencia (estadística)	8
	Actuación ciudadana	7
	Corrupción	2
	No sabe/No indica	93
	Otros	30
Peor (785)	Delincuencia (estadística)	277
	Inseguridad (percepción)	118
	Medios de comunicación	61
	Situación económica (desempleo)	57
	Actuación policial	84
	Femicidios/ Homicidios	44
	Pandemia	32
	Falta de recursos	28
	Narcotráfico	20
	Ámbito político	10
	Corrupción	13
	No sabe/No indica	3
	Otros	38
Total		**1812**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

8.2.2 Conocimiento y calificación 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 **9,3%** 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 (*7,3%).*

Si bien la mayoría de la población consultada (90,7%) 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 ***investigar delitos, brindar seguridad ciudadane y detener personas.*** Aproximadamente el 9,3% no sabe exactamente a qué se dedica el Organismo.

Con respecto a *"¿Cómo califica en general la labor del Organismo?"*, se obtuvo que aproximadamente el 58,4% de la población consultada indica que la labor del OIJ es ***Muy buena* o *Buena*** y el 7,5% califica como ***Mala o Muy mala***. En comparación con los datos de la encuesta 2019, aumentó la percepción negativa, sin embargo, no alcanza los valores del 2017, lo cual en cierta medida se explica porque se amplía la cantidad de personas que consideran la labor de OIJ como ***regular*** (29,9%).

Tabla 8. Comparación de la calificación de la labor de OIJ, de las encuestas 2017, 2019 y 2022

Labor de OIJ	2017	2019	2022
Muy buena/Buena	47,8	71,8	58,4
Regular	13,3	22,5	29,9
Muy mala/Mala	9,4	4,0	7,5
NS/NI	**29,5**	**1,7**	**4,2**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En esta edición del 2022, se incorporaron a solicitud de la Dirección General, dos preguntas que permiten valorar la percepción de la ciudadanía con respecto al impacto del crimen organizado y los actos de corrupción.

La primera de ellas consultó puntualmente ¿Considera que la labor que realiza el OIJ contribuye a mejorar la situación de inseguridad que genera el CRIMEN ORGANIZADO?, a lo que la mayoría de las personas consultadas indicó que sí (66,7%), el 14,8% indicó que no y un porcentaje cercano a la quinta parte de las personas consultadas dijo que no saber o no poder brindar una respuesta a esta consulta (18,5%).

Tabla 9. Contribución de OIJ contra el Crimen Organizado

Crimen Organizado	Cantidad	%
Sí	1208	66,7
No	268	14,8
NS/NI	336	18,5
Total	1812	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022.

La otra pregunta incorporada para este año indagó si ¿El trabajo que realiza el OIJ para combatir la CORRUPCIÓN le genera confianza?, de la cual se obtuvo que menos de las personas que respondieron, consideran que la labor realizada por OIJ le genera confianza en la lucha para combatir la corrupción (46,7%), el 15,0% indicó que no le generaba en confianza y aproximadamente el 40% no supo o no quiso responder al respecto.

Tabla 10. Contribución de OIJ contra la corrupción

Corrupción	Cantidad	%
Sí	846	46,7
No	272	15,0
NS/NI	694	38,3
Total	1812	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Al consultar sobre la razón por la cual considera que el trabajo de OIJ para combatir la corrupción le genera o no confianza, se obtuvieron múltiples explicaciones, entre las cuales sobre sale la percepción que tienen las personas sobre la ***buena labor que realiza la institución***, así como los ***resultados que se ven*** de la intervención en casos de corrupción; mencionan casos muy mediáticos como “Cochinilla”, “Cementazo” y “Diamante”, lo cual está asociado con la percepción que adquieren por la ***información que brindan los medios de comunicación***.

Tabla 11. Confianza que genera el trabajo del OIJ contra la corrupción

Confianza en el trabajo contra corrupción	Cantidad
Buena labor	394
Ve resultados/resuelven casos	108
OIJ da confianza	77
Medios de comunicación	56
Desconfianza en el sistema	38
Corrupción interna	32
Capacitación del personal	28
Falta mejorar	13
Otro	100
Total	**846**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

8.2.3 Redes sociales y página web de OIJ

Para conocer sobre la presencia en redes sociales y la visitación de la página web de OIJ, se realizaron dos preguntas, de las cuales se obtuvo que únicamente el 4,9% la ha visitado (88 personas), lo cual es un número bajo, sin embargo, se nota un incremento con respecto al año anterior en que se realizó la encuesta (3,5% en 2019).

Sobre las razones por las cuales han visitado la página, se enumeran las siguientes: para consultar ***información general*** de la institución como su estructura y los datos de contacto (36,4%), seguido de las personas que la utilizaron para buscar información sobre el ***proceso para interponer una denuncia*** (12,5%) y en tercer lugar para ***conocer el proceso de reclutamiento*** (10,2%).

Tabla 12. Razón por la que han visitado la página web OIJ

Por qué la ha visitado	Cuenta	%
Información general	32	36,4
Proceso de denuncia	11	12,5
Reclutamiento	9	10,2
Motivos laborales	8	9,1
Temas académicos	6	6,8
Personas desaparecidas y requeridas	5	5,7
Curiosidad	4	4,5
Estadísticas	4	4,5
No indica	9	10,2
Total	**88**	**100,0**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

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 y está siendo subutilizado al no ser utilizado por la población civil de manera frecuente.

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*** (224 personas), seguido de ***Instagram*** (32 personas), el canal de ***YouTube*** (18 personas) y ***Twitter*** (10 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. Sin embargo, el dato más sobresaliente en esta consulta es que ***1410 personas indicaron no conocer*** en cuáles redes sociales tenía perfil el OIJ.

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 ***35,7%*** (aproximadamente la tercera parte de la población consultada, 647 casos), lo cual significó un aumento en comparación con los datos de la encuesta anterior donde el 30,7% había reportado ser víctima de algún delito.

Según el tipo de delito que manifiestan haber sufrido las personas entrevistadas, se destaca que los más frecuentes fueron el ***Robo*** y ***Asalto (67,5%),*** seguido por las ***Estafas (9,6%)*** y ***Robo de vehículos (8,3%)***.

Tabla 13. Personas que han sido víctimas según tipo de delito

Delito*	Cantidad	%
Robo	288	44,5
Asalto	149	23,0
Estafa	62	9,6
Robo de vehículo y tacha	54	8,3
Homicidio	22	3,4
Fraude	17	2,6
Hurto	8	1,2

Violación (incluye abuso sexual)	7	1,1
Robo de ganado	7	1,1
Agresión	6	0,9
Secuestro	5	0,8
Amenaza	2	0,3
Otro	20	3,1
Total	**647**	**100**

Fuente: Elaboración propia, 2022.

*Se incluye la tentativa en cada delito reportado.

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.

Un dato relevante para la encuesta de este año, es que la cantidad de personas que interpusieron denuncia por el delito que les sucedió, aumentó significativamente respecto al 2019, pues aproximadamente el ***74,0% realizaron este proceso***, lo que significa un aumento del ***6,6%*** aproximadamente.

Tabla 14. Población consultada según interposición de denuncia

Interposición denuncia	2022		2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%
No	168	26,0	184	32,6
Sí	479	74,0	381	67,4
Total	647	100,0	565	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2022.

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

A las 168 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 15. Razones para no denunciar el delito del que fueron víctimas

Razón para no denunciar	Cantidad	%
Poco valor de lo sustraído	31	18,5
Desconfianza en el sistema judicial	29	17,3
Desinterés o desconocimiento	26	15,5
Temor a represalias	13	7,7
No tenía pruebas y/o testigos	11	6,5
Denunciaron en otra institución	10	6,0
Servicio deficiente en atención de denuncias (tiempo)	8	4,8
Otro	40	23,8
Total	**168**	**100,0**

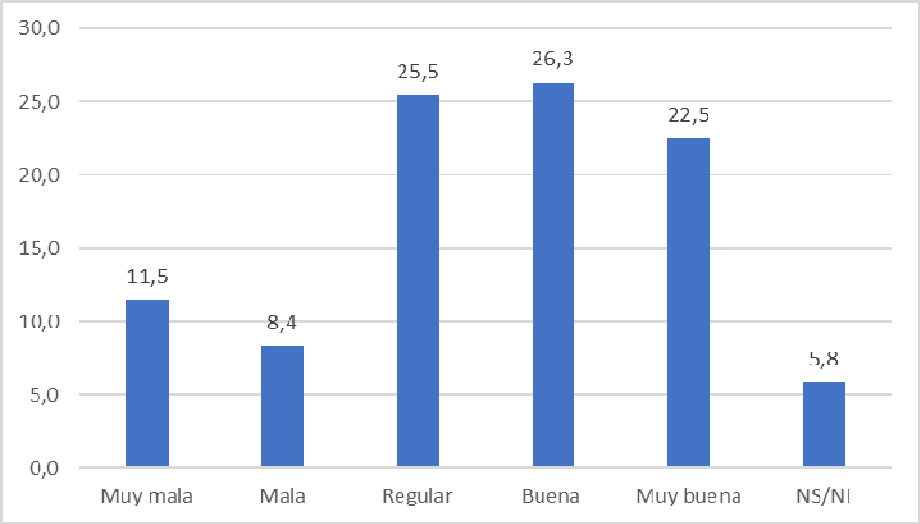
Fuente: Elaboración propia, 2022.

*Incluye las personas que indicaron no saber el motivo porque la víctima fue otra persona de la familia que no estaba en el momento para responder.

Con respecto a las respuestas del 2019 se observa una congruencia en los datos, sin embargo, cambia la primera posición, pues actualmente se evidenció con mayor representación la idea que tienen las personas de que si es ***poco el valor de lo sustraído***, no vale la pena denunciar (18,5%) lo cual concuerda con que la mayoría de los hechos reportados son contra la propiedad.
La segunda respuesta más frecuente se agrupa en la categoría ***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" o que "no vale la pena porque nunca hacen nada".

A las 479 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 48,9% califican la atención como ***Buena* o *Muy buena***, en tanto el 19,8% la califican como ***Muy mala* o *Mala***.

Gráfico 3. Calificación de la atención recibida al interponer la denuncia



Fuente: Elaboración propia, 2022.

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 16. Motivo de calificación del servicio recibido en el OIJ

Calificación del servicio OIJ		Cantidad
Muy mala	**Muy mala**	**52**
	No resolvieron el caso	16
	Atención deficiente/inadecuada	15
	Corrupción interna	6
	Desconfianza en el sistema	3
	Otro	12
Mala	**Mala**	**83**
	Atención deficiente/inadecuada	31
	No resolvieron el caso	14
	Desconfianza en el sistema	11
	Corrupción interna	5
	Medios de comunicación	3
	Falta de capacitación personal	2
	Otro	17
Regular	**Regular**	**542**
	Falta mejorar	94
	Otro	93
	Atención deficiente/inadecuada	88
	Falta de recursos	70
	Desconfianza en el sistema	59

	No resolvieron el caso	37
	Corrupción interna	32
	Incidencia criminal	20
	Medios de comunicación	15
	Ineficiencia	12
	Inseguridad ciudadana	11
	Impunidad	4
	Burocracia	4
	Falta de capacitación personal	3
Buena	**Buena**	**621**
	Buen trabajo	156
	Falta mejorar	145
	Falta de recursos	79
	Buen trabajo de OIJ/Sistema deficiente	60
	Atención deficiente/inadecuada	39
	Corrupción interna	26
	Medios de comunicación	20
	No resolvieron el caso	16
	Incidencia criminal	7
	Buen trabajo, pero deben mejorar	6
	Desconfianza en el sistema	2
	Impunidad	2
	Otro	63
Muy buena	**Muy buena**	**437**
	Buen trabajo	368
	Buen trabajo de OIJ/Sistema deficiente	38
	Medios de comunicación	25
	Otro	6

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Las categorías "*Muy Buena*" y "*Buena*" se relacionan particularmente con el ***buen trabajo que realizan*** y con la ***información que publican los medios de comunicación***. Sin embargo, es recurrente la mención que hacen sobre la falta de recursos (humano y material), así como a la corrupción interna y a las deficiencias del sistema, porque reconocen que la labor de investigación es buena, pero no se logran las condenas.

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 o no les informaron nada del proceso y la ***no resolución del caso***. Para esta encuesta se menciona como respuesta la ***corrupción***

interna, aunque no es un valor muy representativo, pero si vale la pena poner atención, pues es un hecho que influye en la percepción de la ciudadanía.

9. Conclusiones

- Para este año, se modificó levemente el cuestionario utilizado en la encuesta del 2019, agregando dos preguntas que indagan sobre el trabajo que realiza el OIJ contra la Corrupción y el Crimen Organizado.
- Aproximadamente el 42,7% de la población considera que al momento de la encuesta, las condiciones en cuanto a la seguridad ciudadana son ***regulares***, el 12,9% considera que es ***buena o muy buena***, mientras el 44,4% tiene una opinión pesimista de la seguridad del país (***Mala o Muy mala***).
- Al comprar las circunstancias en materia de seguridad con lo que sucedía en enero del 2020 (antes de la pandemia por el COVID-19), la mayoría de las personas consideraron que es peor (43,3%), y las justificaciones para indicar que la situación ha empeorado, principalmente señalan una ***mayor incidencia criminal***, además indican que tienen ***alta percepción de inseguridad***, y en tercer lugar señalan que ese razonamiento es por lo que indican los ***medios de comunicación***.
- Cerca del 20% de las personas indicaron que la situación en comparación con lo que acontecía 2 años atrás está mejor y las razones que indicaron para justificar que su percepción, se agrupan básicamente en tres categorías: ***mayor eficiencia y/o presencia policial, percepción personal y por la influencia del ámbito político***.
- El Organismo de Investigación Judicial es una institución ampliamente conocida a nivel nacional, únicamente el 9,3% de las personas encuestadas no ha escuchado nada del OIJ. Este dato llama la atención, pues a pesar de que es un porcentaje bajo, es mayor que el reportado en la encuesta del 2019 (7,3%).

- De las personas que indicaron conocer del OIJ, la mayoría señaló que la labor principal del Organismo es *"investigar delitos, brindar seguridad ciudadana y detener personas*".
- Aproximadamente el 58,4% de la población consultada indica que la labor del OIJ es ***Muy buena* o *Buena*** y el 7,5% califica como ***Mala o Muy mala***. En comparación con los datos de la encuesta 2019, se nota una desmejora en la calificación del Organismo, pues la percepción negativa aumentó cerca del 13%.
- Con respecto a la labor que realiza el OIJ para mejorar la inseguridad que genera el Crimen Organizado, la mayoría de las personas consultadas indicó que si creen que las acciones implementadas contribuyen en la atención de este fenómeno y solamente el 14,8% dijo que no creía en el trabajo realizado por la institución.
- Sobre el tema de Corrupción, aproximadamente la mitad de las personas encuestadas indicó que si le genera confianza la labor que hace el OIJ para combatirla (46,7%); esto debido a que consideran que el Organismo realiza una buena labor y se ven los resultados del trabajo en los diferentes medios de comunicación. Sin embargo, llama la atención que aproximadamente el 40% indicó que no sabía o no deseaba responder esta pregunta.
- Aproximadamente la tercera parte de la población consultada (35,7%), 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, lo cual es coincidente con los datos de la encuesta del 2019.
- El porcentaje de interposición de la denuncia ante el OIJ aumentó considerablemente con respecto a los datos reportados en el 2019 (74,0%), lo cual representa aproximadamente un 6% (para el 2017 el dato fue 65%). Quienes decidieron no denunciar indican que se debe principalmente a la ***desconfianza que tienen en el sistema judicial, el desinterés y/o desconocimiento como afectados sobre el proceso o***

porque consideran que el valor de lo sustraído es poco para el proceso que implica.

- Respecto a la atención recibida al interponer la denuncia ante el OIJ el 48,9% califican la atención como ***Buena* o *Muy buena***, en tanto el 19,8% la califican como ***Muy mala* o *Mala,*** principalmente porque ***no resolvieron el caso denunciado*** o porque la ***atención fue deficiente e inadecuada***.
- 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.
- Sobre el uso de la ***página web*** y los perfiles en ***redes sociales*** que tiene el OIJ, se evidencia que son recursos no muy conocidos por la población civil, ya que únicamente el 4,9% de las personas consultadas ha visitado la página web, particularmente para revisar información general de la institución, para conocer el proceso para interponer una denuncia y conocer el proceso de reclutamiento de personal. El porcentaje de personas que reporta conocer alguno de los perfiles en redes sociales es mayor (12,3%), sin embargo, no resulta ser muy significativo (sobresale como red más conocida el Facebook, Instagram y en tercer lugar YouTube).

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 remitir nuevamente la directriz relacionada con la recepción de denuncias, pues las personas manifiestan que el personal de OIJ no les ha recibido una denuncia por factores como el monto de lo sustraído.
- 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 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.

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:

- Generar una base de datos con números de teléfono celular, ya que la mayoría de los números que se utilizaron en esta ocasión no existían o eran comercios, lo cual tomó más tiempo de lo programado para concluir con el total de encuestas que se requerían para la representatividad de la muestra.

- Utilizar números de teléfono institucionales que no sean privados al realizar la encuesta, ya que esto generó desconfianza en las personas al atender la llamada, no creen que sea una llamada de parte de una institución pública.
- Detallar de forma específica la labor y los progresos científicos que realiza el OIJ en medios televisivos y no solo en redes sociales, para lograr evacuar las dudas generadas principalmente por adultos mayores que no tienen acceso a internet.
- Disminuir el tiempo entre la interposición de la denuncia y el primer contacto del personal de investigación, ya que a las personas les resulta insatisfactorio y se quejan de que no reciben información sobre el estado de su caso.
- Generar, aumentar y fortalecer espacios informativos vinculados con las escuelas y colegios, donde las personas asistentes puedan conocer y obtener información del Organismo, promoviendo que las personas sepan identificar sus derechos y donde pueden realizar una denuncia o cómo la pueden hacer, esto con el objetivo de disminuir el desconocimiento sobre el OIJ, sus funciones y beneficios.