



Informe de resultados Encuestas de satisfacción Justicia Restaurativa 2021

A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a las personas usuarias de Justicia Restaurativa durante el 2021.

I. Antecedentes

La Oficina Rectora de Justicia Restaurativa, en atención a las recomendaciones de la Dirección de Planificación, en un trabajo conjunto con la Judicatura, el Ministerio Público, la Defensa Pública y el Departamento de Trabajo Social y Psicología, por medio de los equipos interdisciplinarios de Justicia Restaurativa a nivel nacional, aplica la encuesta de satisfacción y calidad a las personas usuarias de Justicia Restaurativa, en aras de disponer de un insumo, que permite determinar la calidad del servicio brindado, tal como se presentó mediante oficios N° 1073-PLA-ES-2020 y N° 666-PLA-ES-2021, del Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación.

El instrumento utilizado fue avalado por el Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación y se aplicó de manera digital a través de la plataforma Office Forms. Una vez finalizada la Reunión Restaurativa, los equipos interdisciplinarios de Justicia Restaurativa en materia penal y penal juvenil, solicitan a las personas usuarias llenar la encuesta de satisfacción y calidad del servicio, a través del enlace que se les hace llegar al correo electrónico o al teléfono mediante la aplicación WhatsApp, o propiamente en las oficinas, en atención a las limitaciones o barreras tecnológicas de la persona usuaria, con el apoyo de la persona técnica judicial, de ser necesario.

II. Resultados

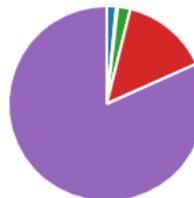
Durante el 2021, se recibió un total de 388 encuestas, de las cuales 317 corresponden a Justicia Penal Restaurativa y 71 a Justicia Juvenil Restaurativa. Conforme se muestra en la siguiente imagen, que se capturó del formulario que se utilizó durante el año 2021:



El resultado general establece, **un 96% de satisfacción** de las personas usuarias con la atención recibida, conforme se desprende de la siguiente imagen, capturada del formulario que se aplicó en el año 2021:

11. En términos generales, la atención que usted recibió en la Oficina de Justicia Restaurativa donde se le atendió fue:

🟡 😞	Muy insatisfactoria	6
🟠 😞	Insatisfactoria	1
🟢 😐	Neutro	8
🔴 😊	Satisfactoria	56
🟣 😄	Muy satisfactoria	317

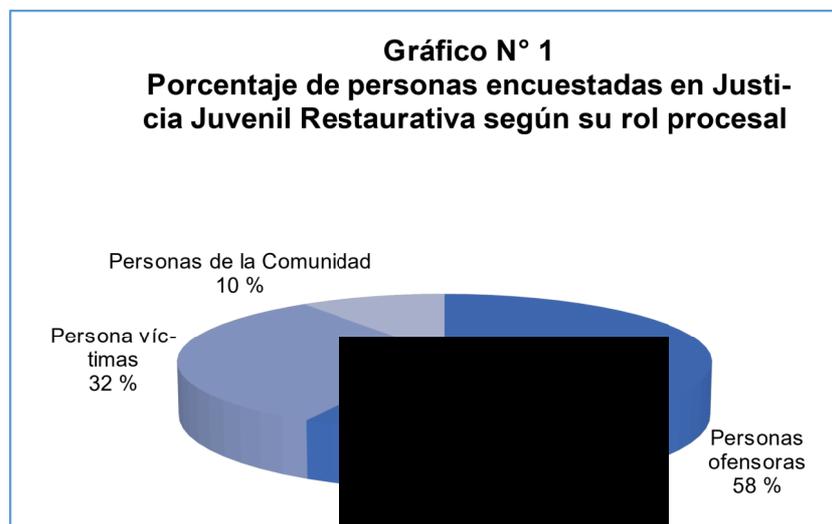


A continuación, se presentan gráficamente los resultados obtenidos de las encuestas por materia y segregados:

A. JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA

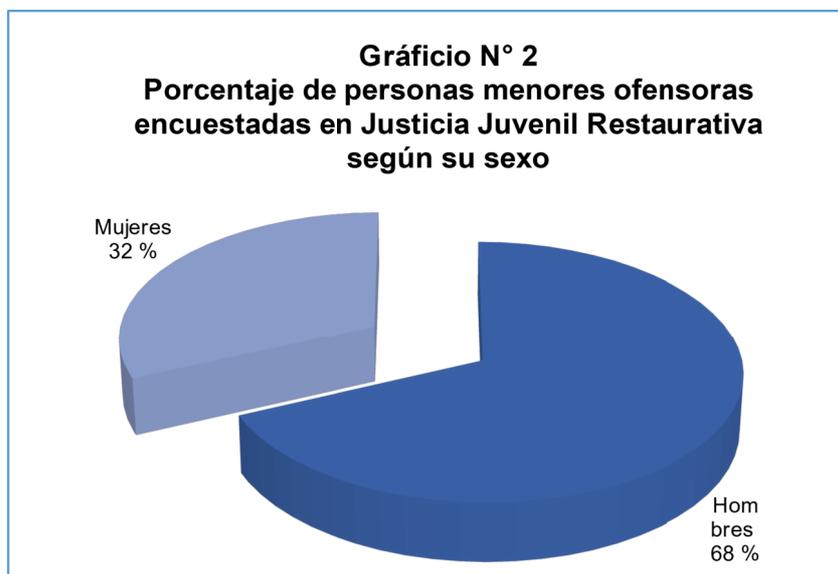
En Justicia Juvenil Restaurativa se recibieron 71 encuestas, de las cuales 41 fueron completadas por personas ofensoras, 23 personas víctimas y 7 personas de la Comunidad.

Como se aprecia en el Gráfico N° 1, del total de personas encuestadas en Justicia Juvenil Restaurativa, el 58% fueron personas ofensoras, el 32% personas víctimas y el 10% personas de la Comunidad, entendida como personas de apoyo o personas expertas que participaron durante la Reunión Restaurativa.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

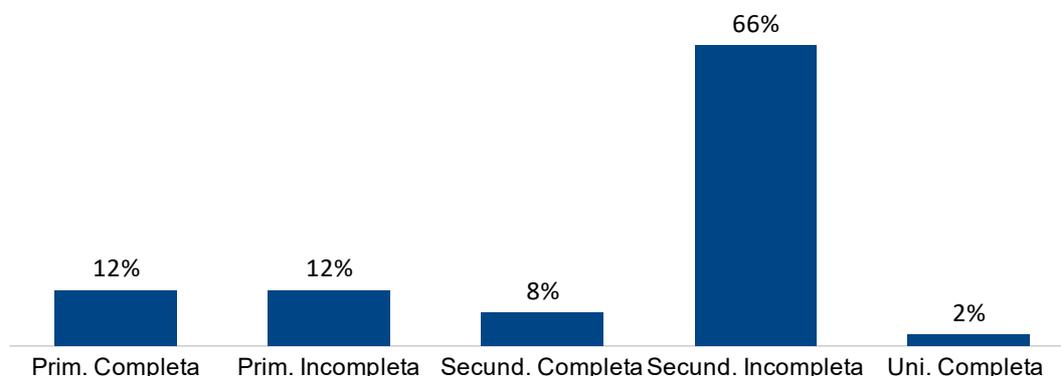
Con relación a las **personas menores de edad ofensoras**, se puede observar en el Gráfico N° 2 que de las 41 personas encuestadas, 28 son hombres y 13 son mujeres, lo que representan un 68% y un 32% del respectivamente.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

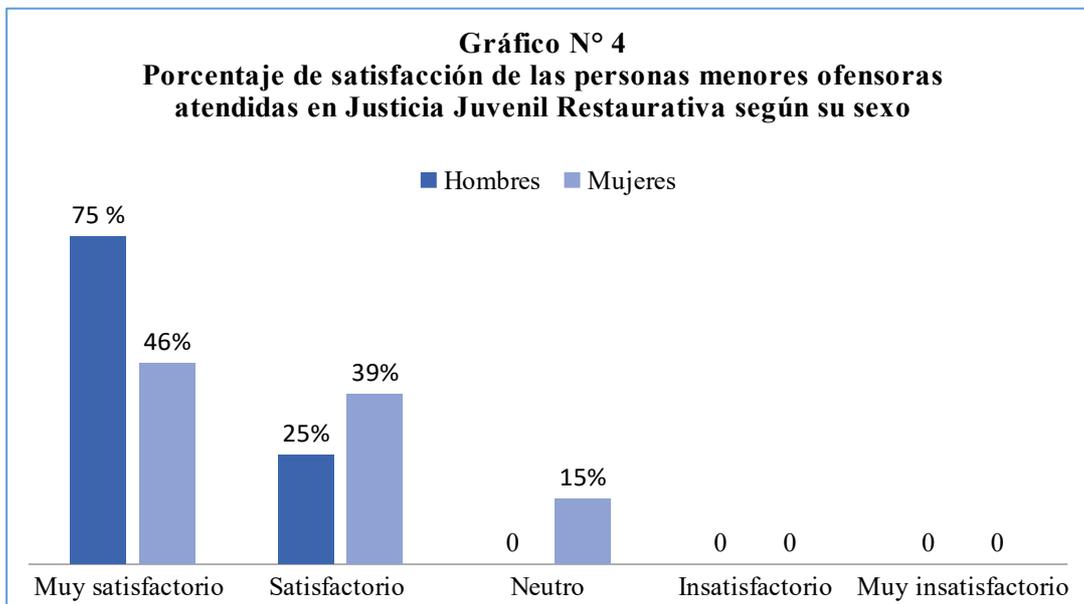
Además, las personas menores de edad ofensoras que fueron encuestadas reportaron, en su mayoría, tener una secundaria incompleta, lo que corresponde a un 65% frente a un 8% con secundaria completa, datos que se reflejan en el Gráfico N°3.

Gráfico N° 3 Porcentaje de personas menores ofensoras según nivel de escolaridad



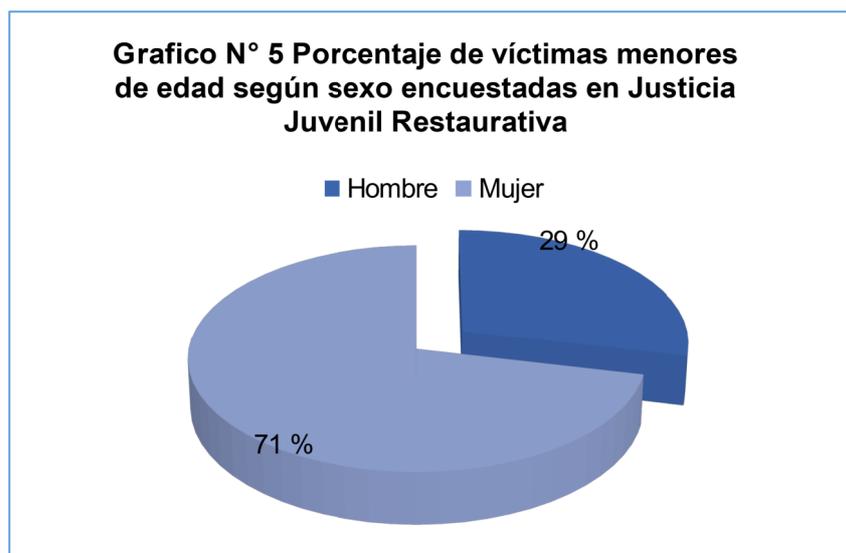
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Por otra parte, respecto al nivel de satisfacción con el servicio durante el procedimiento restaurativo, el Gráfico N° 4 muestra que el 100% de los hombres menores de edad ofensores se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida, mientras que el 85% de las mujeres menores de edad ofensoras calificaron como satisfactorio o muy satisfactorio el servicio brindado frente a un 15% que se mantuvo neutro.



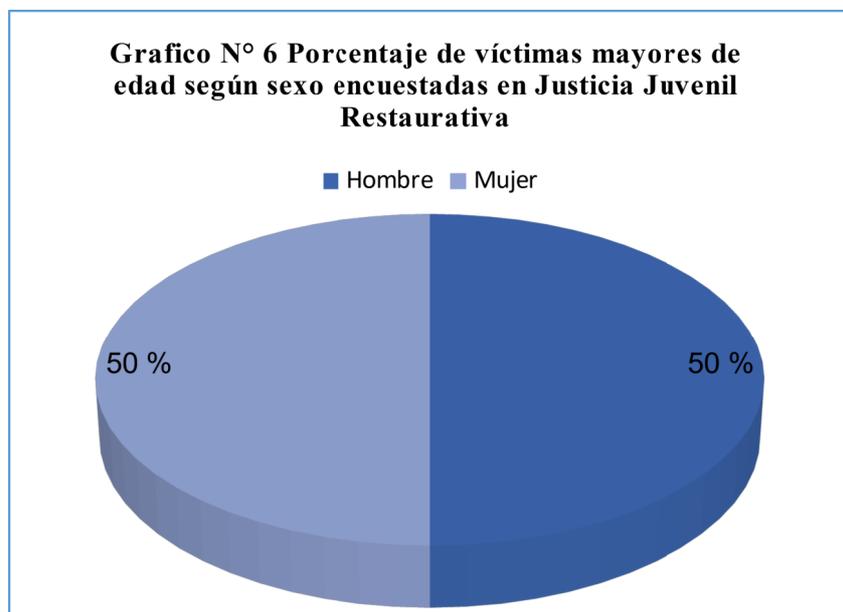
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Con relación a las **personas víctimas**, como se observa en el Gráfico N° 5, de las 23 personas encuestadas, 7 son menores de edad, 2 hombres y 5 son mujeres, lo que porcentualmente representa un 29% hombres y 71% mujeres respectivamente.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

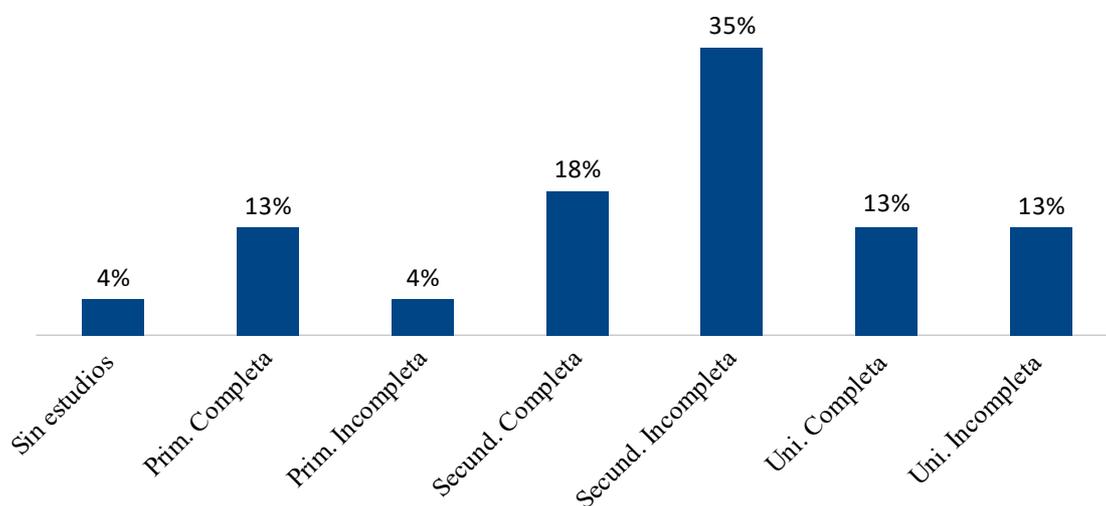
Además, se reportan 16 personas víctimas mayores de edad, que según el Gráfico N°6, se segregan en 8 hombres y 8 mujeres, es decir un 50% por cada sexo.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Además, las personas víctimas encuestadas reportaron diferentes niveles de escolaridad, las cuales van de un 4% sin estudios y un 35% con secundaria incompleta, hasta un 26% con estudios universitarios, datos que se reflejan en detalle en el Gráfico N°7.

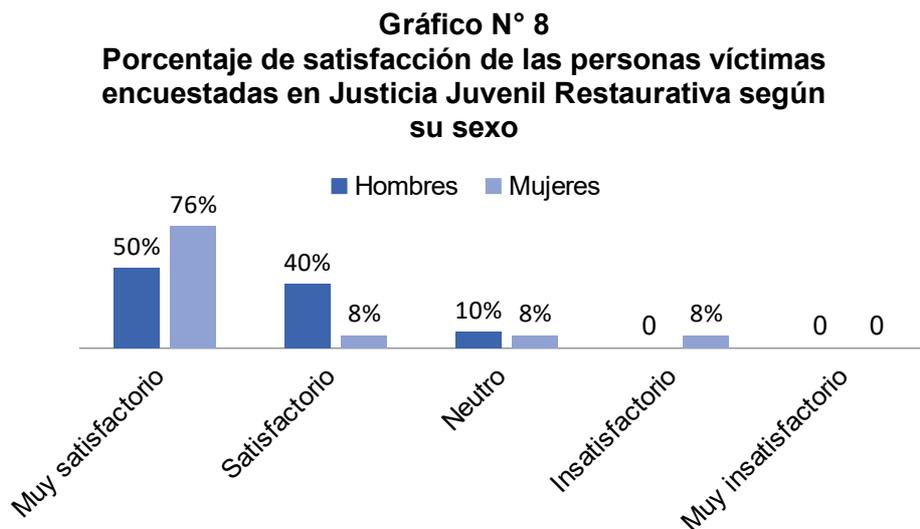
**Gráfico N° 7
Porcentaje de escolaridad de personas víctimas encuestadas en Justicia Juvenil Restaurativa**



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Acerca del nivel de satisfacción, de las personas víctimas con el servicio durante el procedimiento restaurativo, el Gráfico N° 8 muestra que el 90% de los hombres se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida frente a un 10% que se mantuvo neutro,

mientras que el 84% de las mujeres calificaron como satisfactorio o muy satisfactorio el servicio brindado, un 8% se mantuvo neutro y un 8% lo catalogó como insatisfactorio.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

B. JUSTICIA PENAL RESTAURATIVA

En Justicia Penal Restaurativa se recibieron 317 encuestas, de las cuales 199 fueron completadas por personas ofensoras, 77 personas víctimas y 41 personas de la Comunidad.

Como se aprecia en el Gráfico N° 9, del total de personas encuestadas en Justicia Penal Restaurativa, el 63% fueron personas ofensoras, el 24% personas víctimas y el 13% personas de la Comunidad, entendida como personas de apoyo o personas expertas que participaron durante la Reunión Restaurativa.

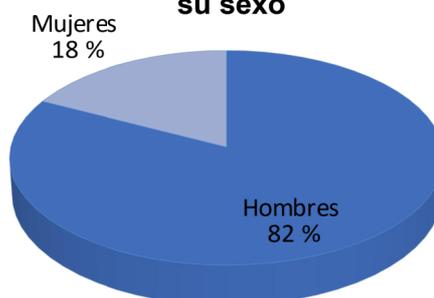
Gráfico N° 9
Porcentaje de personas encuestadas en Justicia Penal Restaurativa según su rol



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Con relación a las **personas ofensoras**, podemos observar en el Gráfico N° 10 que de las 199 personas encuestadas, 164 son hombres y 35 son mujeres, lo que representan un 82% y un 18% del respectivamente.

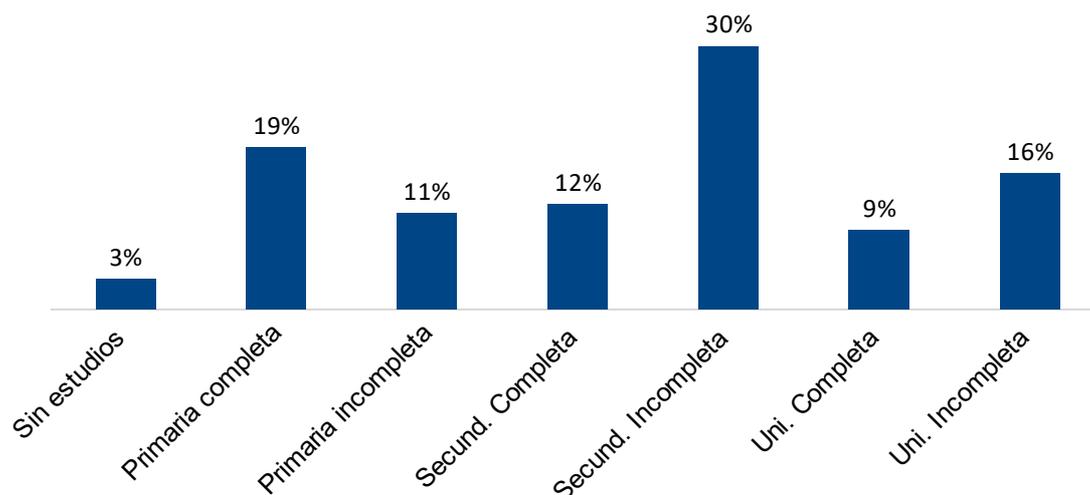
Gráfico N° 10
Porcentaje de personas ofensoras encuestadas en Justicia Penal Restaurativa según su sexo



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Además, las personas ofensoras encuestadas reportaron, en su mayoría, que tienen una secundaria incompleta, lo que corresponde a un 30%, mientras el 25 % tiene estudios universitarios, datos que se reflejan en detalle en el Gráfico N°11.

Gráfico N° 11
Porcentaje de personas ofensoras según escolaridad

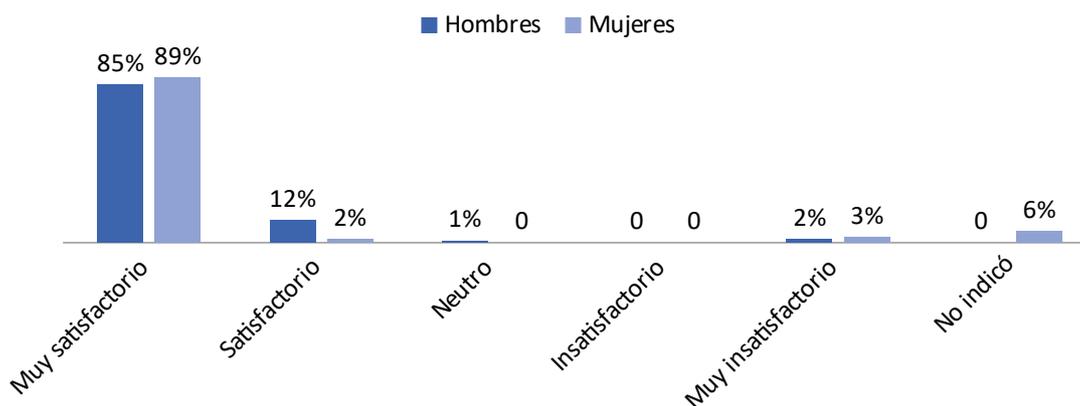


Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021

Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Por otra parte, respecto al nivel de satisfacción con el servicio durante el procedimiento restaurativo, el Gráfico N° 12 muestra que el 97% de los hombres ofensores se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida y el 2% muy insatisfechos, mientras que el 91% de las mujeres ofensoras calificaron como satisfactorio o muy satisfactorio el servicio brindado, un 3% la calificó como muy insatisfactorio y el 6% no contestó la pregunta.

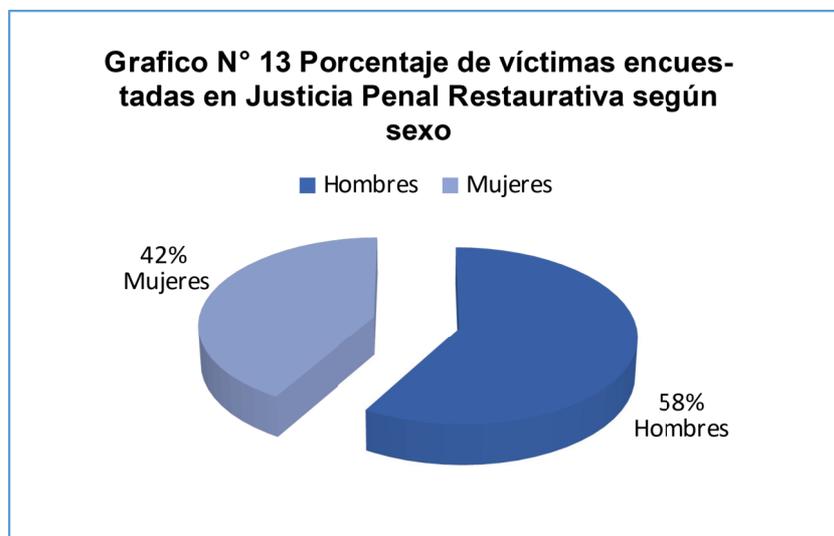
Gráfico N° 12
Porcentaje de satisfacción de las personas ofensoras atendidas en Justicia Penal Restaurativa según su sexo



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021

Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

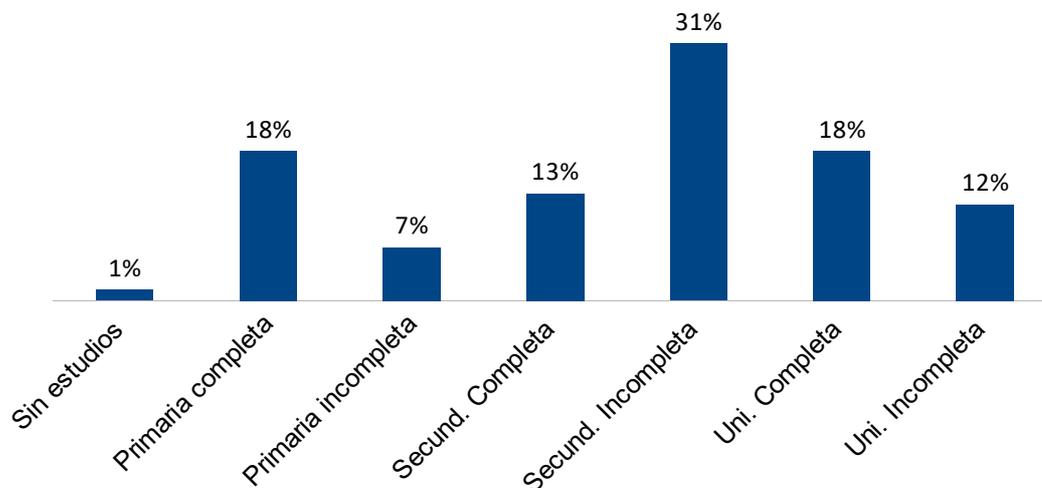
Con relación a las **personas víctimas** encuestadas, como se observa en el Gráfico N° 13, de las 77 personas encuestadas, 45 son hombres y 32 son mujeres, lo que porcentualmente representa un 58% hombre y 42% mujeres respectivamente.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

En el Gráfico N° 14 se puede observar el nivel educativo de las personas víctimas que fueron encuestadas, de las cuales el 31% tiene secundaria incompleta y un 30% cuenta con estudios universitarios.

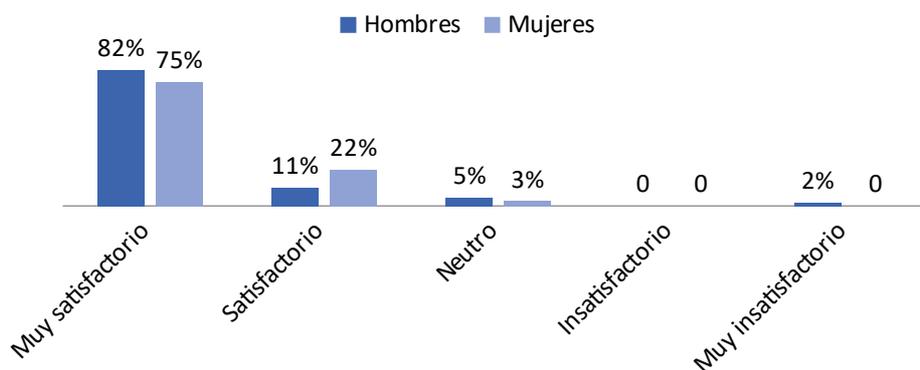
Gráfico N° 14
Porcentaje de satisfacción de personas víctimas según escolaridad



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Finalmente, acerca del nivel de satisfacción de las personas víctimas con el servicio durante el procedimiento restaurativo, el Gráfico N° 15 muestra que el 93% de los hombres se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida frente a un 5% que se mantuvo neutro y un 2% que señaló que fue muy insatisfactorio. Por su parte, el 97% de las mujeres calificó como muy satisfactorio o satisfactorio el servicio brindado y un 3% se mantuvo neutro.

Gráfico N° 15
Porcentaje de satisfacción de las personas víctimas
atendidas en Justicia Penal Restaurativa según su
sexo



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2021
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

III. Comentarios de las personas usuarias de Justicia Restaurativa

“Agradezco la oportunidad que nos brinda justicia restaurativa me parece un plan de buena fe para las personas que califican para justicia restaurativa, cometí un error y con esta experiencia he aprendido y no volveré a cometer tal delito como el que hice.”

“Externo mi satisfacción sobre el proceso y es meritorio resaltar que este espacio permite el establecimiento de una verdadera conciliación y concientización por parte del ofensor de tal manera que la persona ofendida siente una justicia pronta y cumplida con resultados positivos para las partes.”

“Seguir brindando estas oportunidades a las personas que por alguna situación en especial cometan algún error, estas oportunidades de restauración ayuda a la persona en mejorar y tomar confianza y cambio.”

