



Informe de resultados Encuestas de satisfacción Justicia Restaurativa 2022

A continuación, se presenta el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a las personas usuarias de Justicia Restaurativa durante el 2022.

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.

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 2022, se recibió un total de 896 encuestas, de las cuales 570 corresponden a Justicia Penal Restaurativa y 326 a Justicia Juvenil Restaurativa. Conforme se muestra en la siguiente imagen, que se capturó del formulario que se utilizó durante el año 2022:

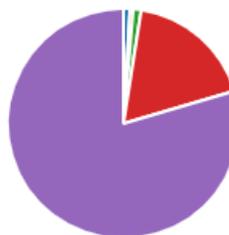
2022-ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE JUSTICIA RESTAURATIVA

896 Respuestas 04:54 Tiempo medio para finalizar Cerrado Estado

El resultado general establece, **un 97.5% 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 2022:

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

● 😞	Muy insatisfactoria	8
● 😞	Insatisfactoria	4
● 😐	Neutro	10
● 😊	Satisfactoria	161
● 😄	Muy satisfactoria	713



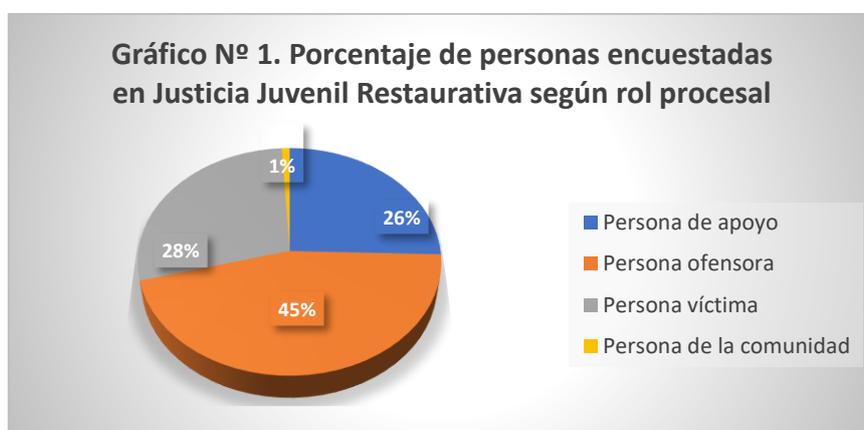
😊	Muy satisfactoria	80%
😊	Satisfactoria	18%
😐	Neutro	1%
😞	Insatisfactoria	0%
😞	Muy insatisfactoria	1%

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 326 encuestas, de las cuales 148 fueron completadas por personas ofensoras, 92 personas víctimas, 83 persona de apoyo y 3 personas de la Comunidad.

Como se aprecia en el Gráfico N° 1, del total de personas encuestadas en Justicia Juvenil Restaurativa, el 45% fueron personas ofensoras, el 28% personas víctimas, el 26% persona de apoyo y el 1% personas de la comunidad, entendida como personas expertas que participaron durante la Reunión Restaurativa.



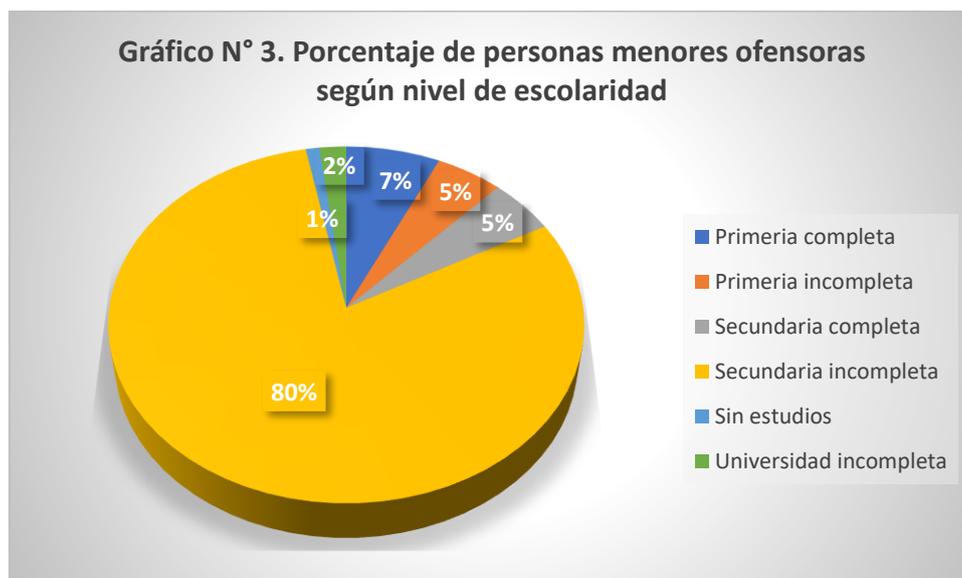
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Con relación a las **personas menores de edad ofensoras**, se puede observar en el Gráfico N° 2 que, de las 148 personas encuestadas, 95 son hombres y 53 son mujeres, lo que representan un 64% y un 36% respectivamente.



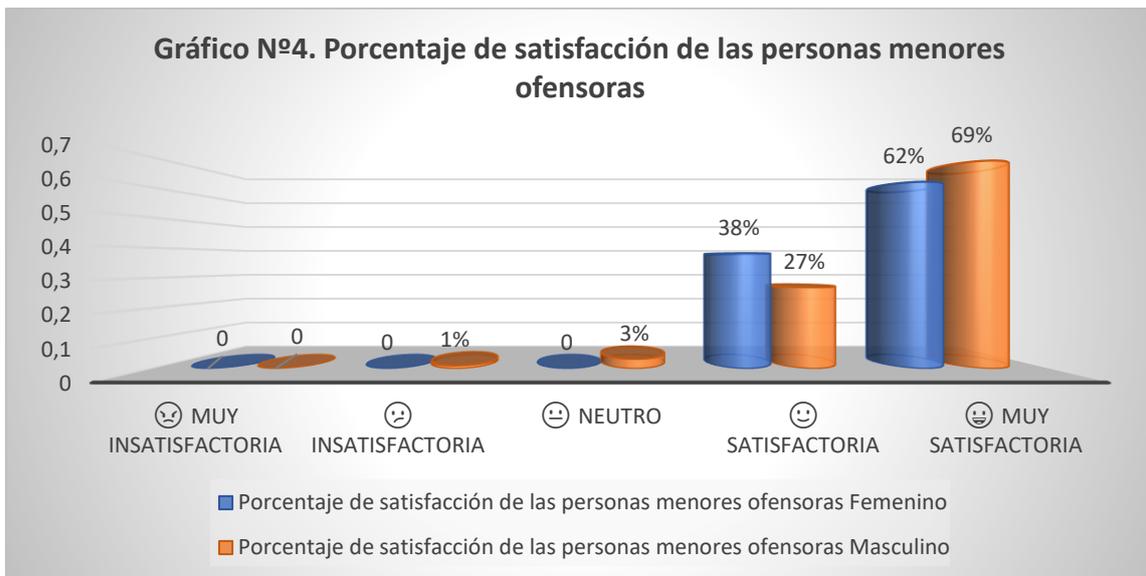
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Además, las personas menores de edad ofensoras que fueron encuestadas reportaron, en su mayoría, tener una secundaria incompleta, lo que corresponde a un 80% frente a un 5% con secundaria completa, mientras solo el 1% no reporta estudios, datos que se reflejan en el gráfico N°3.



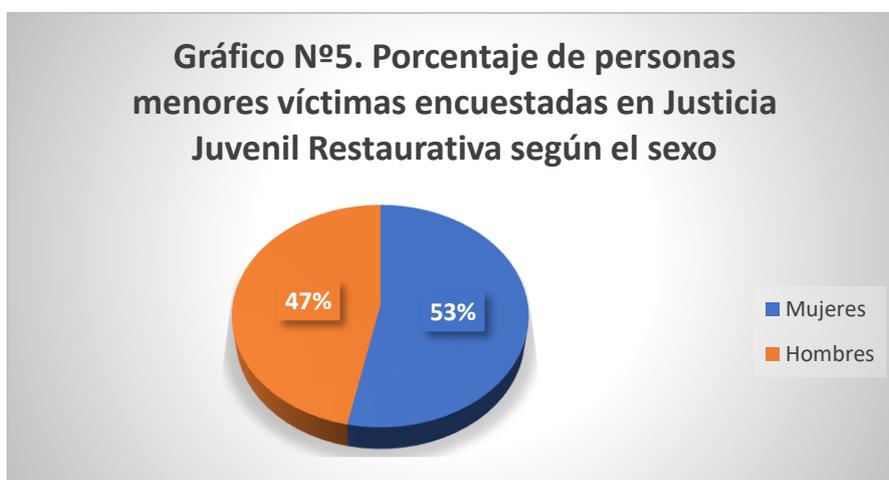
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Por otra parte, respecto al nivel de satisfacción con el servicio durante el procedimiento restaurativo, el Gráfico N° 4 muestra que el 100% de las mujeres menores de edad ofensoras se sintieron satisfechas o muy satisfechas con la atención recibida, mientras que el 96% de los hombres menores de edad ofensores calificaron como satisfactorio o muy satisfactorio el servicio brindado frente a un 3% que se mantuvo neutro y un 1% insatisfecho.



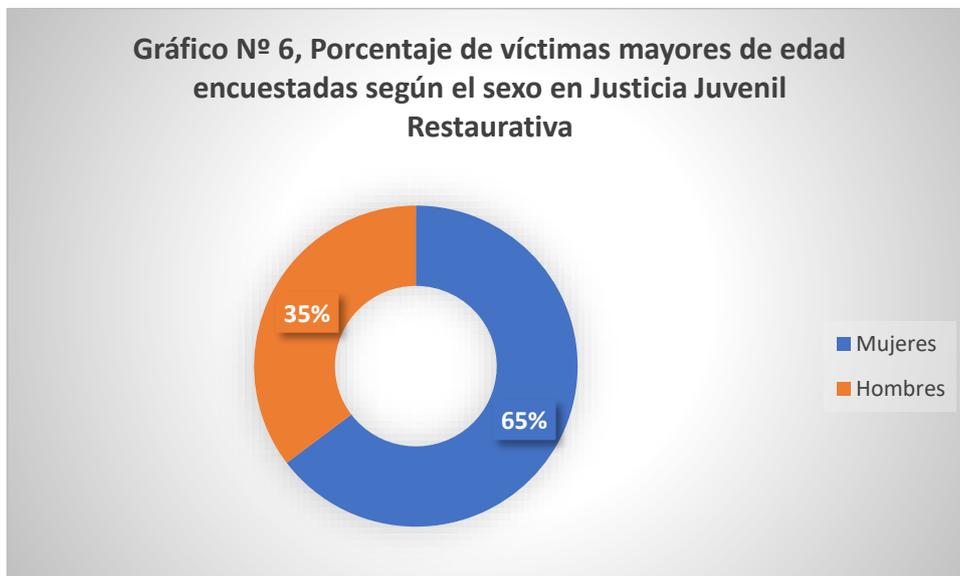
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Con relación a las **personas víctimas**, como se observa en el Gráfico N° 5, de las 92 personas encuestadas, 75 son personas menores de edad, 40 son mujeres menores de edad y 35 son hombres menores de edad, lo que porcentualmente representa en menores de edad un 47% hombres y 53% mujeres respectivamente.



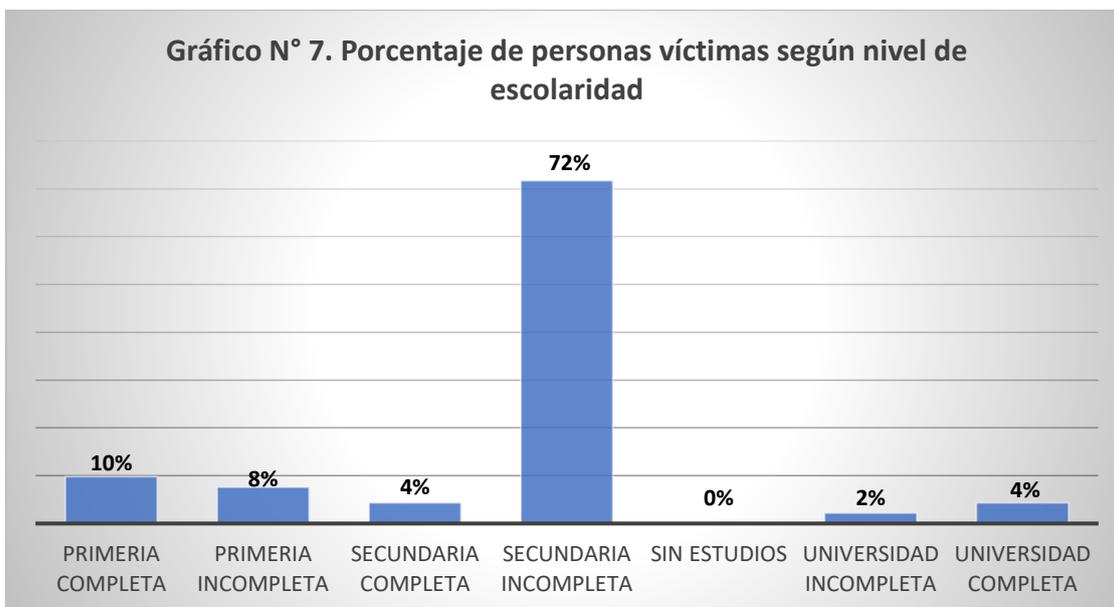
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Además, se reportan 17 personas víctimas mayores de edad, que según el Gráfico N°6, se segregan en 6 hombres y 11 mujeres, es decir un 65% de mujeres y un 35% de hombres.



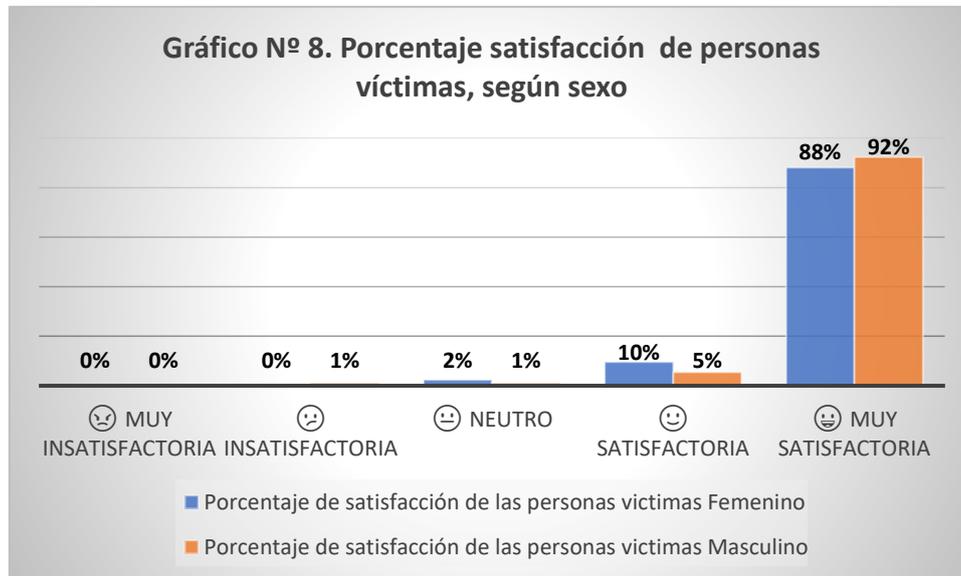
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Además, las personas víctimas encuestadas reportaron diferentes niveles de escolaridad, las cuales van de un 0% sin estudios y un 72% con secundaria incompleta, hasta un 4% con estudios universitarios, datos que se reflejan en detalle en el Gráfico N°7.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Acercas del nivel de satisfacción, de las personas víctimas con el servicio durante el procedimiento restaurativo, el Gráfico N° 8 muestra que el 97% de los hombres se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida frente a un 1% que se mantuvo neutro y 1% insatisfecho, mientras que el 98% de las mujeres calificaron como satisfactorio o muy satisfactorio el servicio brindado, y un 2% lo catalogó como neutro.



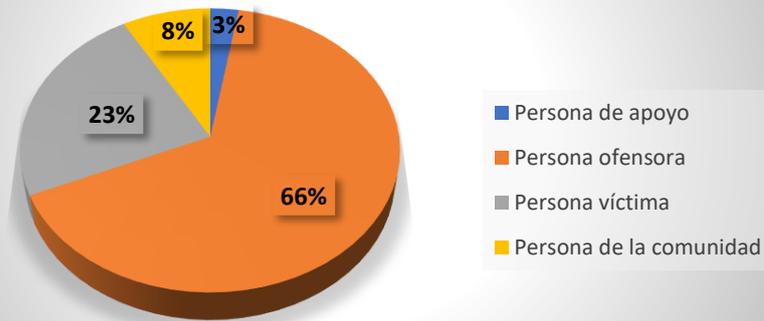
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

B. JUSTICIA PENAL RESTAURATIVA

En Justicia Penal Restaurativa se recibieron 570 encuestas, de las cuales 375 fueron completadas por personas ofensoras, 133 personas víctimas, 15 personas de apoyo y 47 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 expertas que participaron durante la Reunión Restaurativa.

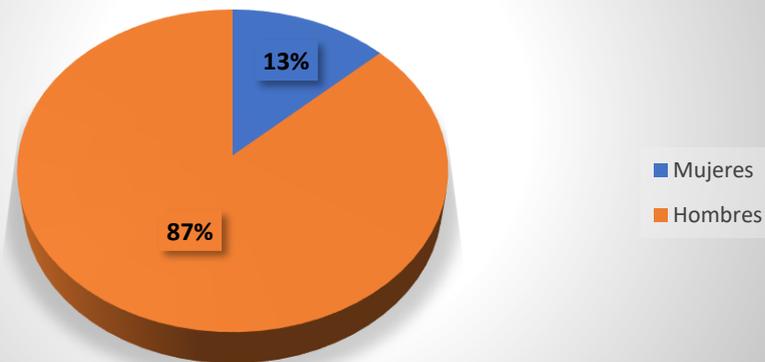
Gráfico N° 9. Porcentaje de personas encuestadas en Justicia Restaurativa según rol procesal



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

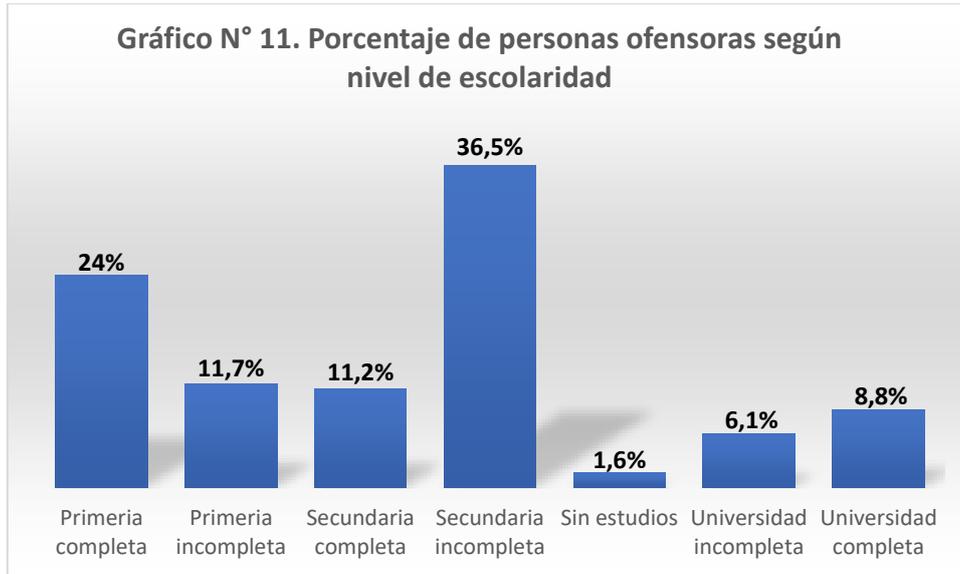
Con relación a las **personas ofensoras**, podemos observar en el Gráfico N°10 que de las 375 personas encuestadas, 326 son hombres y 49 son mujeres, lo que representan un 87% y un 13% respectivamente.

Gráfico N°10. Porcentaje de personas menores ofensoras encuestadas en Justicia Restaurativa según el sexo



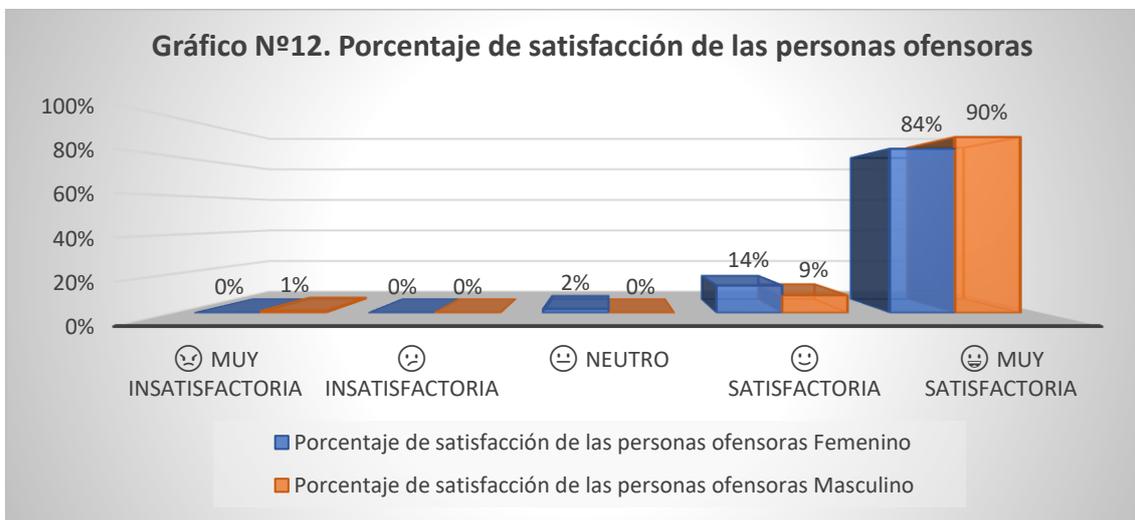
Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

Además, las personas ofensoras encuestadas reportaron, en su mayoría, que tienen una secundaria incompleta, lo que corresponde a un 36.5%, mientras el 8.8% tiene estudios universitarios, datos que se reflejan en detalle en el Gráfico N°11.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

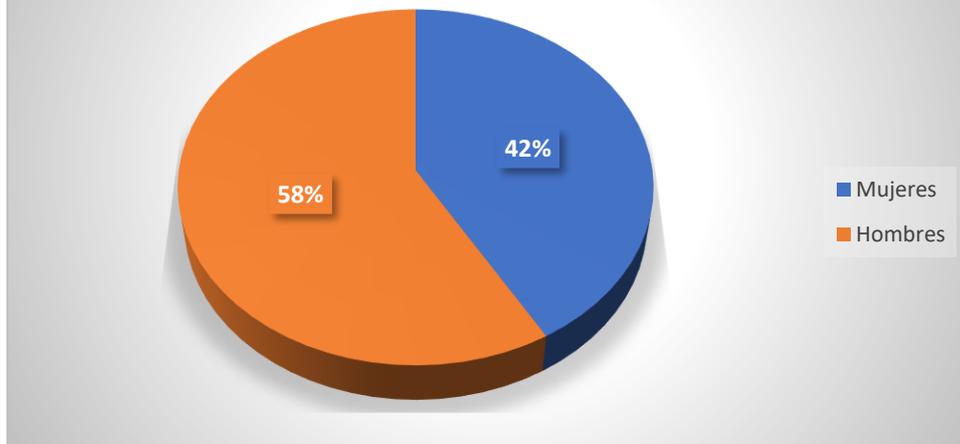
Por otra parte, respecto al nivel de satisfacción con el servicio durante el procedimiento restaurativo, el Gráfico N° 12 muestra que el 99% de los hombres ofensores se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida y el 1% muy insatisfechos, mientras que el 98% de las mujeres ofensoras calificaron como satisfactorio o muy satisfactorio el servicio brindado, un 2% la calificó el servicio como neutro.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 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.

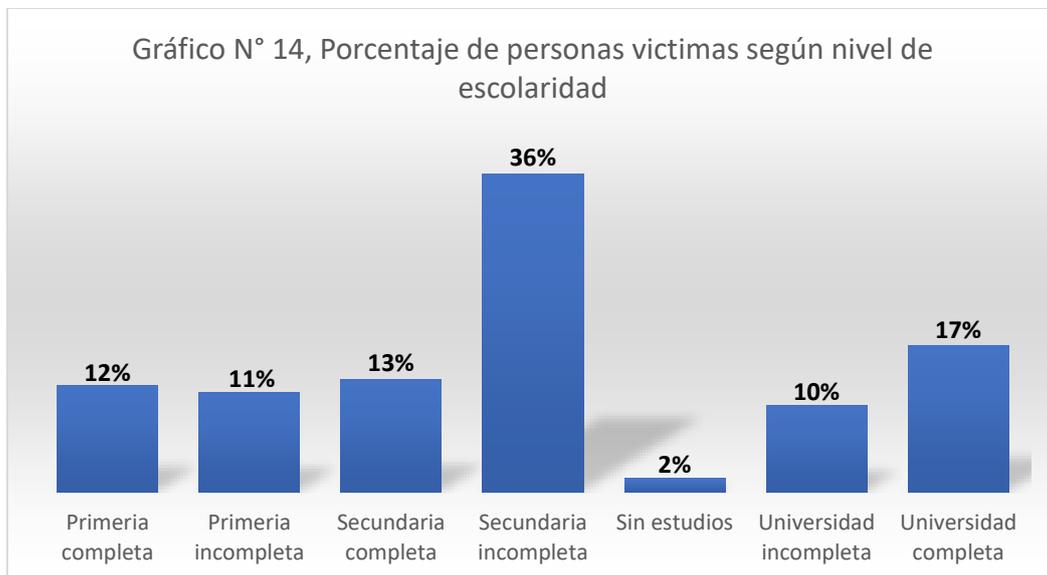
Gráfico N°13. Porcentaje de personas víctimas encuestadas en Justicia Penal Restaurativa según el sexo



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 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 36% tiene secundaria incompleta y un 17% cuenta con estudios universitarios.

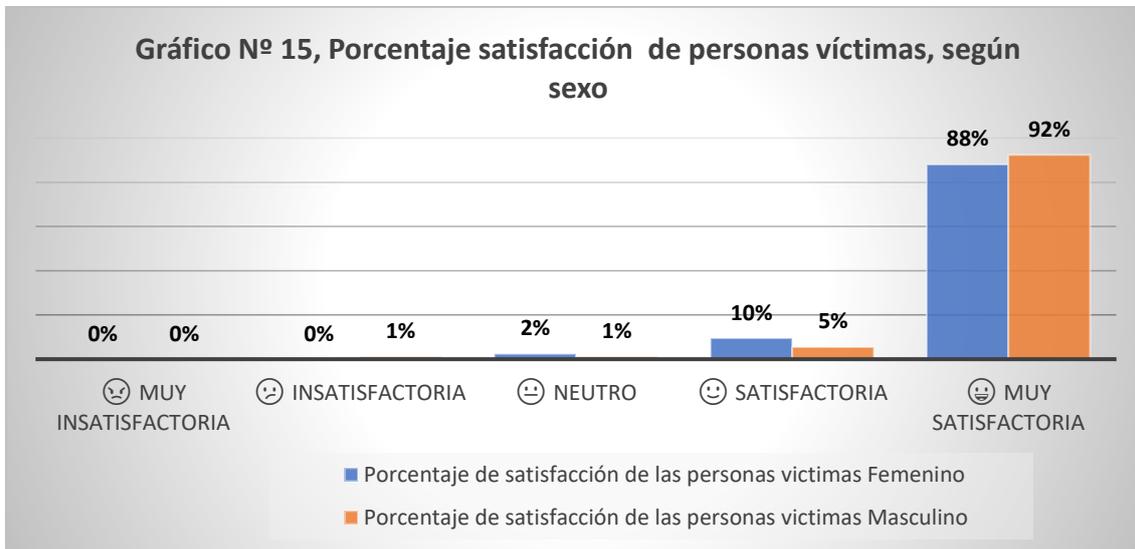
Gráfico N° 14, Porcentaje de personas víctimas según nivel de escolaridad



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 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 97% de los hombres se sintieron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida frente a un 1% que se mantuvo neutro y

un 1% que señaló que fue insatisfactorio. Por su parte, el 98% de las mujeres calificó como muy satisfactorio o satisfactorio el servicio brindado y un 2% se mantuvo neutro.



Fuente: Formulario de encuesta de satisfacción aplicado en el año 2022
 Elaboración: Oficina Rectora de Justicia Restaurativa

III. Comentarios de las personas usuarias de Justicia Restaurativa

“Me parece excelente que las personas puedan resolver los problemas de una forma con educación y llegar a acuerdos, es algo nuevo.”

“Agradecer todo el consejo y ayuda que me han brindado es una experiencia que he vivido y espero no volverla a pasar. Estoy contento con la ayuda que me han brindado y es un ejemplo para muchas personas también.”

“Me parece muy bien la oportunidad que se le da a las personas, somos seres humanos cometemos errores, nos equivocamos y me parece muy bien esto de Justicia Restaurativa.”

“Verdaderamente es un espacio y medio muy eficaz e interesante, que brinda seguridad y confianza frente al proceso en curso.”

“Sinceramente este proceso es muy excelente; es una oportunidad muy valiosa para mi persona. A la vez le agradezco a todo el equipo que me está ayudando que están haciendo el esfuerzo para que yo obtenga una nueva vida. Me siento muy bien.”

