2097-PLA-2016

Ref. SICE: 1159-2016

10 de noviembre de 2016

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

Le remito el informe 237-EST-2016-Bde hoy, suscrito por la Licda. Ana Ericka Rodríguez Araya, Jefa a.i. de la Sección de Estadística, relacionado con los movimientos de trabajo ocurridos en el Programa de Justicia Restaurativa del Poder Judicial, durante el 2015 y el último cuatrienio.

Con el fin de que se manifestara al respecto, mediante oficio 1386-PLA-2016, del 13 de agosto del año 2016, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Magistrada Doris Arias Madrigal, Coordinadora del Programa de Justicia Restaurativa. Se recibió respuesta mediante oficio 101-PJR-16 y correo electrónico de la Máster Vanessa Villalobos Montero, Jefa a.i. del Departamento de Trabajo Social y Psicología, del pasado 31 de agosto. Las observacionesse consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta.

Atentamente,

Elías Muñoz Jiménez

Subdirector a.i. de Planificación

***Se adjuntan respuestas recibidas***

Copias:

* Magistrada Doris Arias Madrigal, Coordinadora

Programa de Justicia Restaurativa

* Inspección Judicial
* Depto. de Prensa y Comunicación Organizacional
* Archivo

EMJ/pvv

REF. **1159-2016**

237-EST-2016-B

10 de noviembre de 2016

Máster

Elías Muñoz Jiménez, Sub Director

Dirección de Planificación

Estimado señor:

Por este medio remito siete cuadros estadísticos y análisis, relacionados con los movimientos de trabajo ocurridos en el Programa de Justicia Restaurativa del Poder Judicial durante el 2015 y el último cuatrienio, para su inclusión en el Anuario Estadístico correspondiente a ese año.

En este sentido, sobresale la creación de este proyecto de interés institucional en el 2012, en los circuitos judiciales Primero de San José y Tercero de San José (Pavas), como un ejercicio piloto, el cual se consolidó en forma posterior en los circuitos judiciales de Heredia, Primero de la Zona Sur (Pérez Zeledón) y Segundo de la Zona Atlántica (Pococí), de cuyas sedes se consignan las estadísticas hasta la presente edición.

De esta exploración sobresalen -en esencia- los incrementos relacionados con las diversas variables, en virtud de lo expuesto en el párrafo anterior, así como el interés por promover la armonía y la paz social, a través de la recuperación de las personas ofensoras, de las víctimas y de las comunidades, ofreciendo una segunda oportunidad a las personas que cometen un delito menor por primera vez, para efectos de lograr la reparación de los daños causados a las víctimas y a la sociedad.

Finalmente, cabe indicar que la versión preliminar del presente informe fue sometida a conocimiento de la Magistrada Doris Arias Madrigal, Coordinadora del Programa de Justicia Restaurativa, mediante oficio Nº 1386-PLA-2016, cuyas observaciones se plasmaron mediante oficio N° 101-PJR-16, que se incluyen en la presente edición.

Este análisis fue desarrollado por el Máster Manuel Gilberto Sotomayor Solano, Profesional en Estadística de la Sección a mi cargo.

Cordialmente,

Licda. Ana Ericka Rodríguez Araya, Jefa a.i.

Sección de Estadística

Aera/pvv

**PROGRAMA DE JUSTICIA RESTAURATIVA**

1. **INTRODUCCIÓN**

A continuación se presenta el segundo informe estadístico, relacionado con los movimientos de trabajo en el Programa de Justicia Restaurativa del Poder Judicial durante el 2015 y el último cuatrienio.

Este importante proyecto de interés institucional experimentó su inicio en el 2012, de conformidad con lo acordado por el Consejo Superior, en sesión N° 85-11, celebrada el 6 de octubre de 2011, artículo XXIX.

Asimismo, mediante acuerdo de Corte Plena, en sesión N° 38-12, realizada el 5 noviembre de 2012, artículo XV, se incluyó este seguimiento en el Plan Estratégico del Poder Judicial, correspondiente al período 2013-2017.

Por otro lado, resulta pertinente indicar que el Programa de Justicia Restaurativa consiste -en esencia- en la conformación de un equipo de profesionales de la Institución[[1]](#footnote-1), para efectos de promover la armonía y la paz social, a través de la recuperación de las personas ofensoras, de las víctimas y de las comunidades, a nivel nacional.

De esta manera, se pretende ofrecer una segunda oportunidad a las personas que cometen un delito menor por primera vez, así como lograr la reparación de los daños causados a las víctimas.

Del mismo modo, las comunidades afectadas por la comisión de estos delitos son invitadas a participar en la resocialización y en la reintegración de las personas ofensoras, para atenuar las consecuencias negativas de los hechos.

En resumen, el Programa de Justicia Restaurativa tiene como objetivo convertirse en un instrumento que contribuya a la paz social. Pretende ser una herramienta generadora de cambios en la forma de resolver los conflictos penales, con soluciones integrales y realistas, para obtener mejores resultados y mayor eficiencia en el tratamiento del delito, en el marco de la humanización y mayor racionalización, a la cual debe orientar todos los esfuerzos de la Administración de la Justicia.

1. **MOVIMIENTOS GENERALES**

La siguiente tabla contiene los movimientos generales de trabajo de este proyecto, desde su implementación durante el 2012.

|  | **Año** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variable** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015\*** |
|  |  |  |  |  |
| Circulante Inicial | 0 | 46 | 70 | 82 |
| Casos Entrados | 231 | 341 | 490 | 1.491 |
| Casos Reentrados | 0 | 4 | 8 | 51 |
| Casos Terminados | 185 | 315 | 526 | 1.437 |
| Circulante Final | 46 | 72 | 42 | 187 |
|  |  |  |  |  |
| (\*) En el 2015 se incorpora el seguimiento estadístico de las sedes | | | | |
| de los circuitos judiciales Heredia, Primero de la Zona Sur | | | | |
| (Pérez Zeledón) y Segundo de la Zona Atlántica (Pococí). | | | | |

Un aspecto sobresaliente en este particular se refiere a que hasta el año anterior, únicamente se registraron las cifras de la sede con competencia en el Primer Circuito Judicial de San José, además de la localidad de Pavas, esta última perteneciente al Tercer Circuito Judicial de San José, como parte de un proyecto piloto, en materia Penal.

Sin embargo, en la actualidad estas labores se visibilizaron para los circuitos judiciales de Heredia, implementado en el 2014, así como del Primero de la Zona Sur (Pérez Zeledón) y del Segundo de la Zona Atlántica (Pococí), que iniciaron labores en el 2015.

En los siguientes apartados se profundizará sobre el comportamiento de cada una de las variables concretas.

1. **CASOS ENTRADOS**

El Programa de Justicia Restaurativa registró el ingreso de 1.491 procesos en el 2015, de los cuales 765 se recibieron en la sede del Primer Circuito Judicial de San José y Tercer Circuito Judicial de San José, Pavas (51,3%), 398 en la de Heredia (26,7%), 122 en la del Primero de la Zona Sur (Pérez Zeledón, 8,2%) y 206 en la del Segundo de la Zona Atlántica (Pococí, 13,8%).

|  | **Casos Entrados** | |
| --- | --- | --- |
| **Sede u Oficina** | **Absolutos** | **Porcentajes** |
|  |  |  |
| **Total** | **1.491** | **100,0** |
| I y III Circuito Judicial San José (Pavas) | 765 | 51,3 |
| Heredia | 398 | 26,7 |
| I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón) | 122 | 8,2 |
| II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí) | 206 | 13,8 |
|  |  |  |

Por consiguiente, la entrada asociada a este Programa expresó un substancial incremento de 1.001 unidades versus lo recibido el año previo, para un repunte porcentual de 204,3% (es decir, poco más del triple); esto debido a la inclusión de las últimas tres oficinas, durante este período.

El detalle de los expedientes acogidos en esta ocasión, de acuerdo al título de los delitos en el Código Penal, establece la ocurrencia de 546 eventos relacionados con infracciones a la Ley de Tránsito (36,6%), de 368 con faltas contra la propiedad (24,7%), de 332 contra la vida (22,3%), de 108 infracciones a la Ley de Armas y Explosivos (7,2%), de 71 hechos contra la fe pública (4,8%), 19 contra la libertad (1,3%), otros 19 contra el ámbito de la intimidad (1,3%) y 28 casos se vinculan a otros tipos de delito (1,9%).

| **Título del Delito en el** | **Casos Entrados** | | | |  | **Porcentajes** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código Penal** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |  | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Total** | **231** | **341** | **490** | **1.491** |  | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Contra la vida | 58 | 102 | 117 | 332 |  | 25,1 | 29,9 | 23,9 | 22,3 |
| Contra la libertad | 4 | 5 | 9 | 19 |  | 1,7 | 1,5 | 1,8 | 1,3 |
| Contra el ámbito de la intimidad | 2 | 2 | 3 | 19 |  | 0,9 | 0,6 | 0,6 | 1,3 |
| Contra la propiedad | 67 | 105 | 147 | 368 |  | 29,0 | 30,8 | 30,0 | 24,7 |
| Contra la seguridad común | 55 | 86 | 0 | 1 |  | 23,8 | 25,2 | 0,0 | 0,1 |
| Contra la autoridad pública | 0 | 3 | 1 | 5 |  | 0,0 | 0,9 | 0,2 | 0,3 |
| Contra la administración de justicia | 0 | 1 | 5 | 7 |  | 0,0 | 0,3 | 1,0 | 0,5 |
| Contra la buena fe de los negocios | 1 | 3 | 0 | 2 |  | 0,4 | 0,9 | 0,0 | 0,1 |
| Contra la fe pública | 10 | 10 | 34 | 71 |  | 4,3 | 2,9 | 6,9 | 4,8 |
| Contra los deberes de la función pública | 0 | 0 | 0 | 1 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 |
| Infracción Ley de Tránsito | 0 | 0 | 152 | 546 |  | 0,0 | 0,0 | 31,0 | 36,6 |
| Infracción Ley de Armas y Explosivos | 11 | 17 | 19 | 108 |  | 4,8 | 5,0 | 3,9 | 7,2 |
| Contra Ley Penalizac. Violenc. Ctra. Mujer | 0 | 3 | 1 | 1 |  | 0,0 | 0,9 | 0,2 | 0,1 |
| Infracción Ley de Protección Adulto Mayor | 0 | 2 | 0 | 2 |  | 0,0 | 0,6 | 0,0 | 0,1 |
| Infracción a leyes especiales | 0 | 0 | 0 | 5 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 |
| Contravenciones | 0 | 2 | 2 | 4 |  | 0,0 | 0,6 | 0,4 | 0,3 |
| Ignorado | 23 | 0 | 0 | 0 |  | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **CASOS TERMINADOS**

Como parte de las labores desarrolladas por el equipo de profesionales de este proyecto, en el presente año se terminaron 1.437 casos, atendiéndose 753 en la sede de los circuitos judiciales Primero y Tercero de San José, Pavas (52,4%), 414 en la de Heredia (28,8%), 118 en la del Primero de la Zona Sur (Pérez Zeledón, 8,2%) y 152 en la del Segundo de la Zona Atlántica (Pococí, 10,6%).

|  | **Casos Terminados** | |
| --- | --- | --- |
| **Sede u Oficina** | **Absolutos** | **Porcentajes** |
|  |  |  |
| **Total** | **1.437** | **100,0** |
| I y III Circuito Judicial San José (Pavas) | 753 | 52,4 |
| Heredia | 414 | 28,8 |
| I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón) | 118 | 8,2 |
| II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí) | 152 | 10,6 |
|  |  |  |

En virtud de lo anterior, la resolución mostrada en este Programa reflejó ahora un nada despreciable ascenso de 911 causas versus lo finiquitado en el 2014, lo que corresponde a una variación relativa de 173,2% (poco menos del triple), como consecuencia de la creación de las tres oficinas más recientes.

Las principales razones que motivaron a la culminación de estas demandas en el 2015 conciernen a la devolución de 599 asuntos al despacho de origen (41,7%), a 501 suspensiones del proceso a prueba (34,9%), a 258 conciliaciones entre las partes (18,0%), mientras que en 36 casos no existió un acuerdo entre las partes (2,5%), en 25 no se presentó alguna de las partes a la audiencia (1,7%) y 28 demás casos se atribuyen a otros motivos (1,3%).

|  | **Casos Terminados** | | | |  | **Porcentajes** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Motivo de Término** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |  | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Total** | **185** | **315** | **526** | **1.437** |  | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Suspensión proceso a prueba | 40 | 102 | 179 | 501 |  | 21,6 | 32,4 | 34,0 | 34,9 |
| Conciliación | 13 | 50 | 94 | 258 |  | 7,0 | 15,9 | 17,9 | 18,0 |
| Reparación integral del daño | 0 | 4 | 1 | 5 |  | 0,0 | 1,3 | 0,2 | 0,3 |
| Casos devueltos | 78 | 56 | 118 | 599 |  | 42,2 | 17,8 | 22,4 | 41,7 |
| No hubo acuerdo entre las partes | 0 | 5 | 13 | 36 |  | 0,0 | 1,6 | 2,5 | 2,5 |
| No se presentó una de las partes | 0 | 0 | 0 | 25 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,7 |
| Desestimado | 0 | 0 | 0 | 1 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 |
| Acumulado | 0 | 0 | 0 | 2 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 |
| Otros motivos | 54 | 98 | 121 | 10 |  | 29,2 | 31,1 | 23,0 | 0,7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Al profundizar sobre los motivos por los cuales se devolvieron las 599 causas actuales a las dependencias de origen se tiene que en 270 procesos no existió aceptabilidad por parte de la persona imputada (45,1%), en 131 no se cumplió con los requisitos de admisibilidad (21,9%), en 75 no se logró ubicar a la persona imputada (12,5%), en 47 no hubo aceptación por parte de la víctima (7,8%), en 33 se devolvió el asunto por estrategia de la defensa (5,5%), en 23 se emitió un criterio técnico psicosocial (3,8%), en 14 faltó viabilidad probatoria (2,3%) y en seis no fue posible ubicar a la persona ofendida (1,0%), según se desprende de la próxima tabla.

|  | **Casos Terminados** | | | |  | **Porcentajes** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Motivo del Caso Devuelto** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |  | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Total** | **78** | **56** | **118** | **599** |  | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| a. Por criterio técnico-psicosocial | 2 | 3 | 2 | 23 |  | 2,6 | 5,4 | 1,7 | 3,8 |
| b. No acepta persona imputada | 30 | 18 | 49 | 270 |  | 38,5 | 32,1 | 41,5 | 45,1 |
| c. No acepta la víctima | 5 | 8 | 12 | 47 |  | 6,4 | 14,3 | 10,2 | 7,8 |
| d. Devueltos por estrategia de la defensa | 41 | 7 | 20 | 33 |  | 52,6 | 12,5 | 16,9 | 5,5 |
| e. Falta viabilidad probatoria | 0 | 10 | 0 | 14 |  | 0,0 | 17,9 | 0,0 | 2,3 |
| f. No cumple con los requisitos de admisibilidad | 0 | 10 | 35 | 131 |  | 0,0 | 17,9 | 29,7 | 21,9 |
| g. No se logró ubicar a la persona ofendida | 0 | 0 | 0 | 6 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 |
| h. No se logró ubicar a la persona imputada | 0 | 0 | 0 | 75 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 12,5 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **CIRCULANTE AL FINALIZAR EL AÑO**

El Programa de Justicia Restaurativa acumuló un circulante de 187 expedientes al finalizar el 2015, por lo que su pendencia señala un crecimiento de 145 asuntos, en comparación con las existencias registradas hace un año exacto, para un crecimiento porcentual de 345,2% (poco más del cuádruple).

Como se ha comentado en los apartados previos, estas importantes variaciones se encuentran explicadas por la inserción de las sedes ubicadas en los circuitos judiciales de Heredia, Primero de la Zona Sur (Pérez Zeledón) y Segundo de la Zona Atlántica (Pococí), agregadas en la presente edición, que mantuvieron en ese momento 36, nueve y 57 causas activas respectivamente, para el 19,3%, el 4,8% y el 30,5%, además de la sede competente desde el 2012 en el Primer Circuito Judicial de San José y en el Tercer Circuito Judicial de San José (Pavas), con la cual inició el proyecto piloto, que aglutinó ahora 85 causas en trámite (45,5%).

|  | **Circulante al 31-12-15** | |
| --- | --- | --- |
| **Sede u Oficina** | **Absolutos** | **Porcentajes** |
|  |  |  |
| **Total** | **187** | **100,0** |
| I y III Circuito Judicial San José (Pavas) | 85 | 45,5 |
| Heredia | 36 | 19,3 |
| I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón) | 9 | 4,8 |
| II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí) | 57 | 30,5 |
|  |  |  |

En la siguiente gráfica se ilustra la evolución del circulante asociado a este proyecto, al culminar cada uno de los períodos, del cuatrienio estudiado.

1. **PERSONAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMA**

En el Programa de Justicia Restaurativa se brindaron 3.528 atenciones a las personas usuarias durante el 2015, de las cuales 1.769 se registraron en la sede competente en los circuitos judiciales Primero y Tercero de San José, Pavas (50,2%), 974 en la de Heredia (27,6%), 322 en la del Primero de la Zona Sur (Pérez Zeledón, 9,1%) y 463 en la del Segundo de la Zona Atlántica (Pococí, 13,1%).

|  | **Atenciones brindadas por** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sede u Oficina** |  | **Dupla** | **Fiscal o** | **Defensa** |
|  | **Total** | **Psicosocial** | **Fiscala** | **Pública** |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | **3.528** | **1.529** | **920** | **1.079** |
| I y III Circuito Judicial San José (Pavas) | 1.769 | 726 | 428 | 615 |
| Heredia | 974 | 449 | 319 | 206 |
| I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón) | 322 | 142 | 76 | 104 |
| II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí) | 463 | 212 | 97 | 154 |
|  |  |  |  |  |

De manera análoga, el detalle de estas atenciones según el tipo de profesional que brindó su colaboración indica que 1.529 casos fueron atendidos por una dupla psicosocial (43,3%), 920 por un fiscal o una fiscala del Ministerio Público (26,1%) y 1.079 por un o una profesional en Derecho de la Defensa Pública (30,6%).

En este sentido, se debe aclarar que el número de atenciones no corresponde a la cantidad de personas atendidas, por cuanto una misma persona puede ser atendida por varias de estas tres áreas, en forma simultánea.

Las características de estas especialidades evidencian para el último año que de las 1.529 personas tratadas por una dupla psicosocial, 372 atañen a víctimas (24,3%), 889 a la parte imputada (58,1%), 258 a personas de apoyo (16,9%) y 10 se refieren a remisiones a la Oficina de Atención de las Víctimas (0,7%).

Por su parte, de las 920 personas abordadas por un fiscal o una fiscala, 363 apuntan a víctimas (39,5%), 224 a la persona imputada (24,3%), 87 a personas de apoyo (9,5%) y 246 a abogados o abogadas particulares (26,7%).

Finalmente, de los 1.079 casos intervenidos por un o una profesional de la Defensa Pública, 933 corresponden a la persona imputada (86,5%) y 146 a personas de apoyo (13,5%).

La siguiente tabla contiene el detalle de las personas atendidas en el Programa, por cada uno de estos tres estratos profesionales, durante el trienio 2013-2015.

|  | **Año** | | |  | **Porcentajes** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Personas atendidas por** | **2013** | **2014** | **2015** |  | **2013** | **2014** | **2015** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Dupla Psicosocial** | **345** | **560** | **1.529** |  | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| a. Víctimas | 88 | 147 | 372 |  | 25,5 | 26,3 | 24,3 |
| b. Persona imputada | 194 | 319 | 889 |  | 56,2 | 57,0 | 58,1 |
| c. Persona de apoyo | 51 | 80 | 258 |  | 14,8 | 14,3 | 16,9 |
| d. Remisión Oficina Atención Víctimas | 12 | 14 | 10 |  | 3,5 | 2,5 | 0,7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Fiscal (a)** | **286** | **430** | **920** |  | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| a. Víctimas | 156 | 195 | 363 |  | 54,5 | 45,3 | 39,5 |
| b. Persona imputada | 66 | 94 | 224 |  | 23,1 | 21,9 | 24,3 |
| c. Persona de apoyo | 39 | 26 | 87 |  | 13,6 | 6,0 | 9,5 |
| d. Abogados particulares | 25 | 115 | 246 |  | 8,7 | 26,7 | 26,7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Defensa Pública** | **174** | **382** | **1.079** |  | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| a. Persona imputada | 127 | 331 | 933 |  | 73,0 | 86,6 | 86,5 |
| b. Persona de apoyo | 47 | 51 | 146 |  | 27,0 | 13,4 | 13,5 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **REUNIONES RESTAURATIVAS**

Para impulsar este proyecto de índole institucional, durante el 2015 se programaron 914 reuniones restaurativas, de las cuales 490 se pactaron en la sede de los circuitos judiciales Primero de San José y Tercero de San José, Pavas (53,6%), 258 en la de Heredia (28,2%), 67 en la del Primero de la Zona Sur (Pérez Zeledón, 7,3%) y 99 en la del Segundo de la Zona Atlántica (Pococí, 10,9%).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sede u Oficina** | **Reuniones Restaurativas** | | | | |
| **Progra-**  **madas** | **Realizadas** | | | **No Efectivas** |
| **Total** | **Con Acuerdo** | **Sin Acuerdo** |
|  |  |  |  |  |  |
| **Total** | **914** | **776** | **696** | **80** | **138** |
| I y III Circuito Judicial San José (Pavas) | 490 | 436 | 427 | 9 | 54 |
| Heredia | 258 | 196 | 140 | 56 | 62 |
| I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón) | 67 | 63 | 55 | 8 | 4 |
| II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí) | 99 | 81 | 74 | 7 | 18 |
|  |  |  |  |  |  |

Por su parte, el resultado de las 914 reuniones programadas manifiesta su realización en 776 casos (84,9%) y la no celebración en 138 ocasiones (15,1%), destacando del grupo de reuniones restaurativas el hecho de que en 696 casos se logró un acuerdo entre las partes (76,1% del total programado), mientras que 80 no se logró ese acuerdo (8,8% del total programado).

Al profundizar en cuanto a la efectividad de las reuniones restaurativas realizadas, se tiene que en un 89,7% de los casos se logró llegar a un acuerdo satisfactorio, mientras que en el 10,3% restante no se obtuvo el acuerdo.

En la próxima tabla se presentan los resultados de las reuniones restaurativas programadas, durante el último trienio.

|  | **Año** | | |  | **Porcentajes** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reuniones Restaurativas** | **2013** | **2014** | **2015** |  | **2013** | **2014** | **2015** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Reuniones Programadas** | **141** | **302** | **914** |  | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Realizadas** | **133** | **275** | **776** |  | **94,3** | **91,1** | **84,9** |
| *a. Con acuerdo* | *---* | *---* | *696* |  | *---* | *---* | *76,1* |
| *b. Sin acuerdo* | *---* | *---* | *80* |  | *---* | *---* | *8,8* |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **No Efectivas** | **8** | **27** | **138** |  | **5,7** | **8,9** | **15,1** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **AUDIENCIAS TEMPRANAS**

En forma similar al apartado anterior, en el Programa de Justicia Restaurativa se señalaron 744 audiencias tempranas en el presente período, de las cuales 385 se calendarizaron en la sede de los circuitos judiciales Primero de San José y Tercero de San José, Pavas (51,8%), 206 en la de Heredia (27,7%), 56 en la del Primero de la Zona Sur (Pérez Zeledón, 7,5%) y 97 en la del Segundo de la Zona Atlántica (Pococí, 13,0%).

| **Sede u Oficina** | **Audiencias Tempranas** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Señaladas** | **Realizadas** | | | **No Realizadas** |
| **Total** | **Homologado** | **No Homologado** |
|  |  |  |  |  |  |
| **Total** | **744** | **664** | **625** | **39** | **80** |
| I y III Circuito Judicial San José (Pavas) | 385 | 354 | 342 | 12 | 31 |
| Heredia | 206 | 182 | 167 | 15 | 24 |
| I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón) | 56 | 49 | 49 | 0 | 7 |
| II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí) | 97 | 79 | 67 | 12 | 18 |
|  |  |  |  |  |  |

Sin embargo, se debe advertir que el número de audiencias tempranas no coincide con la cantidad de reuniones restaurativas en las que se logró llegar a un acuerdo entre las partes (696, en el apartado anterior).

Esta salvedad se expone considerando que las audiencias tempranas se realizan posteriores a la reunión restaurativa y por lo tanto, se realiza la audiencia temprana si hubo un acuerdo en la reunión restaurativa.

Por lo tanto, estas diferencias serán cotejadas mensualmente en lo sucesivo, dado que el control estadístico de esta variable se ha desarrollado hasta ahora en forma manual, lo cual imposibilita la revisión y la verificación de las cifras ligadas a períodos anteriores.

Hecha esta aclaración, de las 744 audiencias tempranas señaladas en el 2015 se realizaron 664 (89,2%), mientras que 80 no se celebraron (10,8%), destacando del grupo de audiencias realizadas la homologación de los acuerdos en 625 casos (94,1% de efectividad), mientras que en 39 no se llegó al acuerdo (5,9% de no efectividad).

De seguido se presentan los registros relacionados con esta variable en el último bienio, dada la reciente disponibilidad de los datos.

|  | **Año** | |  | **Porcentajes** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Audiencias Tempranas** | **2014** | **2015** |  | **2014** | **2015** |
|  |  |  |  |  |  |
| **Señaladas** | **281** | **744** |  | **100,0** | **100,0** |
|  |  |  |  |  |  |
| **Realizadas** | **279** | **664** |  | **99,3** | **89,2** |
| *a. Homologado* | *---* | *625* |  | *---* | *84,0* |
| *b. No Homologado* | *---* | *39* |  | *---* | *5,2* |
|  |  |  |  |  |  |
| **No Realizadas** | **2** | **80** |  | **0,7** | **10,8** |
|  |  |  |  |  |  |

1. **PLAN REPARADOR**

El plan reparador surge de la reunión restaurativa. Se constituye en las condiciones que la persona ofensora, en consenso con la víctima y con la comunidad, acuerdan reparar el daño causado.

El plan reparador puede consistir en la prestación de servicios a la comunidad, así como en el abordaje socioeducativo, el abordaje terapéutico y en donaciones monetarias.

Este plan tiene como objetivo reparar el daño causado por la comisión del delito contra la víctima y la comunidad, en el proceso penal.

A partir de lo anterior, en la siguiente tabla se desglosan las acciones concretas realizadas, por parte de las personas ofensoras, durante el 2015.

| **Sede u Oficina** | **Plan Reparador** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicio** | **Socio** | **Trata-** | **Trata-** | **Dona-** |
| **Comunal** | **Educativo** | **mientos** | **mientos** | **ciones** |
| **(Horas)** | **(Horas)** | **(Horas)** | **(Meses)** | **(Colones)** |
|  |  |  |  |  |  |
| **Total** | **64.913** | **9.712** | **6.891** | **6,5** | **49.464.000** |
| I y III Circuito Judicial San José (Pavas) | 39.355 | 7.762 | 0 | 0,0 | 26.950.000 |
| Heredia | 17.306 | 1.912 | 120 | 6,5 | 15.825.000 |
| I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón) | 3.780 | 38 | 273 | 0,0 | 3.415.000 |
| II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí) | 4.472 | 0 | 6.498 | 0,0 | 3.274.000 |
|  |  |  |  |  |  |

De este detalle sobresale la prestación del servicio a la comunidad por 64.913 horas, así como el recuento de 9.712 horas en obras de carácter socio-educativo, de 6.891 horas de abordajes a tratamientos para la recuperación de la persona infractora, o de seis meses y medio para tales efectos, además de la concesión de donaciones económicas por ¢49.464.000 (cuarenta y nueve millones, cuatrocientos sesenta y cuatro mil colones), de lo cual se especifican las cifras, para cada una de las oficinas del Programa.

En forma complementaria, se muestran los registros de estas variables a partir del 2014, considerando la reciente disponibilidad de los insumos.

|  | **Año** | |  | **Variación** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plan Reparador** | **2014** | **2015** |  | **Absoluta** |
|  |  |  |  |  |
| Servicio comunal (Horas) | 21.681 | 64.913 |  | 43.232 |
| Socioeducativo (Horas) | 2.054 | 9.712 |  | 7.658 |
| Tratamientos (Horas) | 169 | 6.891 |  | 6.722 |
| Tratamientos (Meses) | 0,0 | 6,5 |  | 6,5 |
| Donaciones (Colones) | 13.325.000 | 49.464.000 |  | 36.139.000 |
|  |  |  |  |  |

1. **SEGUIMIENTO DE MEDIDAS**

Las acciones de seguimiento, apoyo y control de los acuerdos judicializados constituyen el eje principal del procedimiento restaurativo, con el fin de garantizar la satisfacción de la persona ofendida y de la comunidad, así como de procurar la reinserción de la persona ofensora, en aras de restaurar el ámbito social.

El seguimiento del plan reparador, por parte de las personas ofensoras, estará a cargo del personal profesional en las ramas del Trabajo Social y de la Psicología de las oficinas del Programa de Justicia Restaurativa, quienes realizarán un monitoreo psicosocial a las personas ofensoras, “*in situ*” o en el lugar de las organizaciones o de las instituciones donde se está ejecutando el plan reparador.

De forma simultánea, este personal deberá mantener una comunicación constante con las instituciones, para garantizar el efectivo cumplimiento de las condiciones impuestas por la autoridad judicial.

Como parte de este seguimiento, el equipo psicosocial comunicará de forma inmediata a la autoridad judicial competente, así como a la defensa técnica y a la Fiscalía de Justicia Restaurativa, en caso de incumplimiento de las condiciones, con el fin de que la persona juzgadora proceda a realizar el señalamiento de una audiencia de verificación oral.

En virtud de lo expuesto, la siguiente información responde a una fase de seguimiento, en la cual el equipo psicosocial reporta la cantidad de medidas alternas sobre las cuales brindó su seguimiento, siendo de 285 para el 2015.

|  | **Seguimientos de Medidas** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sede u Oficina** | **Medidas** | **Audiencias** | **Seguimientos** |
|  | **Alternas** | **Seguimiento** | **de Acuerdos** |
|  |  |  |  |
| **Total** | **285** | **128** | **4.964** |
| I y III Circuito Judicial San José (Pavas) | 218 | 100 | 4.043 |
| Heredia | 60 | 22 | 538 |
| I Circuito Judicial Zona Sur (Pérez Zeledón) | 2 | 2 | 246 |
| II Circuito Judicial Zona Atlántica (Pococí) | 5 | 4 | 137 |
|  |  |  |  |

Del mismo modo, en ese año se realizaron 128 audiencias orales de seguimiento con la persona juzgadora, mientras que los 4.964 seguimientos de acuerdos se relacionan con las víctimas y con las personas imputadas.

El detalle específico de las 285 medidas alternas determina el conteo de 162 cumplimientos del plazo de suspensión del proceso a prueba (56,8%), así como de 105 conciliaciones entre las partes (36,8%) y de 18 incumplimientos de las medidas alternas (6,3%).

Finalmente, del seguimiento a los 4.964 acuerdos alcanzados entre las partes se deducen 3.763 monitoreos aplicados a las personas imputadas (75,8%), además de 715 seguimientos a las víctimas atendidas (14,4%) y la participación de 486 organizaciones contactadas (9,8%).

|  | **Año** | | |  | **Porcentajes** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Seguimientos de Medidas** | **2013** | **2014** | **2015** |  | **2013** | **2014** | **2015** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Resultado de la medida alterna** | **---** | **177** | **285** |  | **---** | **100,0** | **100,0** |
| Cumplimiento de plazo de susp. proceso a prueba JR | --- | 112 | 162 |  | --- | 63,3 | 56,8 |
| Conciliación JR | --- | 51 | 105 |  | --- | 28,8 | 36,8 |
| Incumplimiento de medidas alternas | --- | 14 | 18 |  | --- | 7,9 | 6,3 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Número. de audiencias de seguimiento** | **30** | **77** | **128** |  | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Seguimiento de acuerdos** | **895** | **1.926** | **4.964** |  | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Número de seguimientos a personas imputadas | 662 | 1529 | 3.763 |  | 74,0 | 79,4 | 75,8 |
| Número de seguimientos a víctimas atendidas | 179 | 307 | 715 |  | 20,0 | 15,9 | 14,4 |
| Organizaciones contactadas | 54 | 90 | 486 |  | 6,0 | 4,7 | 9,8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

De la información anterior se demuestra el substancial crecimiento de las redes de apoyo, tanto en forma individual como a nivel nacional, considerando la tendencia creciente de las organizaciones contactadas en el último bienio, que experimentaron un incremento de 396 casos en el presente año, para una variación porcentual de 440%; es decir, más del quíntuple de lo consignado en el 2014.

En el cuadro Nº 7 del conjunto de cuadros estadísticos anexos al presente informe, se especifica con todo detalle el seguimiento de las medidas, por parte del Programa de Justicia Restaurativa durante el 2015, para cada una de las sedes existentes.

1. **ENCUESTAS DE OPINIÓN HACIA LAS PERSONAS USUARIAS**

Durante el 2015 se desarrollaron algunas encuentras de opinión, en las cuales se entrevistó a las personas usuarias del Programa de Justicia Restaurativa que acudieron a las distintas sedes, sobre la percepción del servicio brindado.

**Sede Heredia**:

A partir de ello, en la sede ubicada en la localidad Heredia se abordó a 142 personas, de las cuales 89 corresponden a varones (62,7%), 51 a mujeres (35,9%) y en dos casos se desconoce la información (1,4%).

|  |  | **Sexo** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Persona usuaria** | **Total** | **Hombre** | **Mujer** | **Ignorado** |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | **142** | **89** | **51** | **2** |
|  |  |  |  |  |
| Imputado/a | 43 | 35 | 7 | 1 |
| Ofendido/a | 35 | 19 | 16 | 0 |
| Persona de apoyo | 36 | 13 | 22 | 1 |
| Representante de la comunidad | 5 | 3 | 2 | 0 |
| Representante legal | 20 | 16 | 4 | 0 |
| No indica | 3 | 3 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

Asimismo, el perfil de la población consultada señala que 43 personas se refieren a la parte imputada (30,3%), 36 a personas de apoyo (25,4%), 35 a la parte ofendida (24,6%), 20 a la representación legal (14,1%), cinco a representantes de la comunidad (3,5%) y en tres casos no se dispone de este detalle (2,1%).

El detalle de los aspectos consultados determina escenarios muy optimistas, de acuerdo a los resultados obtenidos para la escala de medición utilizada, con cinco niveles, en orden descendente, a saber:

* TAC = Totalmente de acuerdo.
* AC = De acuerdo.
* NA / NDS = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
* DS = En desacuerdo.
* TDS = Totalmente en desacuerdo.
* NI = No indica.

|  |  | **Opinión** | | | | | |  | **Porcentajes** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Afirmación** | **Total** | **TAC** | **AC** | **NA / NDS** | **DS** | **TDS** | **NI** |  | **TAC** | **AC** | **NA / NDS** | **DS** | **TDS** | **NI** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Los funcionarios/as de la Oficina de Justicia Restaurativa brindaron un trato amable y respetuoso, tomándose el tiempo para atender sus necesidades. | 142 | 131 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 92,3 | 4,9 | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 0,7 |
| La información ofrecida de manera verbal y escrita a través del consentimiento informal por los funcionarios/as del Programa de Justicia Restaurativa es clara y sencilla para su compresión. | 142 | 121 | 15 | 1 | 3 | 1 | 1 |  | 85,2 | 10,6 | 0,7 | 2,1 | 0,7 | 0,7 |
| Considera que la Reunión Restaurativa es un espacio que contribuye a la comunicación entre la persona imputada, las victimas y la comunidad. | 142 | 119 | 19 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 83,8 | 13,4 | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 0,7 |
| Considera que la participación en la Reunión Restaurativa de todos/as los/as involucrados/as, permitió la igualdad de condiciones para construir conjuntamente un acuerdo para solucionar el conflicto. | 142 | 117 | 18 | 1 | 4 | 1 | 1 |  | 82,4 | 12,7 | 0,7 | 2,8 | 0,7 | 0,7 |
| En términos generales la atención brindad dentro del Programa de Justicia Restaurativa permite un servicio público de calidad. | 142 | 117 | 19 | 1 | 1 | 1 | 3 |  | 82,4 | 13,4 | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 2,1 |
| Considera que el dialogó utilizado a través de las preguntas que se realizan en la Reunión Restaurativa, permite dirigir los acuerdos judiciales hacia una efectiva reparación del daño. | 142 | 107 | 25 | 4 | 2 | 1 | 3 |  | 75,4 | 17,6 | 2,8 | 1,4 | 0,7 | 2,1 |
| Considera satisfactoria la forma en que se resolvió el conflicto, a través del programa de Justicia Restaurativa | 142 | 100 | 31 | 5 | 1 | 1 | 4 |  | 70,4 | 21,8 | 3,5 | 0,7 | 0,7 | 2,8 |
| Considera que el período de un mes utilizado en Justicia Restaurativa para resolver su caso cumple con sus expectativas de satisfacción. | 142 | 100 | 33 | 2 | 1 | 2 | 4 |  | 70,4 | 23,2 | 1,4 | 0,7 | 1,4 | 2,8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \* **TAC** = Totalmente de acuerdo; **AC** = De acuerdo; **NA / NDS** = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; **DS** = En desacuerdo; **TDS** = Totalmente en desacuerdo; **NI** = No indica. | | | | | | | | | | | | | | |

En específico, la apreciación máxima (TAC) se refirió a lo relacionado con el trato del personal del Programa con el 92,3% de los casos, seguido de la información que brinda el Programa (85,2%), de la comunicación que se facilita hacia las partes (83,8%), de la igualdad de condiciones otorgadas (82,4%), de la atención brindada por el personal (82,4%), del diálogo utilizado en el abordaje (75,4%), de la forma con la que resolvió el conflicto (70,4%) y del tiempo requerido para la resolución (70,4%).

Estas bondades se ilustran en la siguiente gráfica, que presenta la composición porcentual de los aspectos evaluados, según la calificación que suministraron las personas consultadas, en el presente año.



**Sede Pérez Zeledón**:

Por su parte, en la sede ubicada en la localidad **Pérez Zeledón** se abordó a 58 personas, de las cuales 43 se refieren a hombres (74,1%), 13 a mujeres (22,4%) y en dos casos se ignora este detalle (3,4%).

|  |  | **Sexo** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Persona usuaria** | **Total** | **Hombre** | **Mujer** | **Ignorado** |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | **58** | **43** | **13** | **2** |
|  |  |  |  |  |
| Imputado/a | 24 | 22 | 1 | 1 |
| Ofendido/a | 17 | 11 | 5 | 1 |
| Persona de apoyo | 9 | 4 | 5 | 0 |
| Representante de la comunidad | 6 | 4 | 2 | 0 |
| Representante legal | 2 | 2 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

El perfil de esta población indica que 24 personas conciernen a la parte imputada (41,4%), 17 a la parte ofendida (29,3%), nueve a personas de apoyo (15,5%), seis a representantes de la comunidad (10,3%) y dos a la representación legal (3,4%).

|  |  | **Opinión** | | | | | |  | **Porcentajes** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Afirmación** | **Total** | **TAC** | **AC** | **NA / NDS** | **DS** | **TDS** | **NI** |  | **TAC** | **AC** | **NA / NDS** | **DS** | **TDS** | **NI** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Los funcionarios/as de la Oficina de Justicia Restaurativa, brindaron un trato amable y respetuoso, tomándose el tiempo para atender sus necesidades. | 58 | 54 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |  | 93,1 | 3,4 | 1,7 | 0,0 | 0,0 | 1,7 |
| Considera que la Reunión Restaurativa es un espacio que permite expresar la opinión y participar conjuntamente en la resolución del conflicto. | 58 | 53 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 |  | 91,4 | 3,4 | 5,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| La información ofrecida de manera verbal y escrita por los funcionarios/as del Programa de Justicia Restaurativa es clara y sencilla para su comprensión. | 58 | 51 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 |  | 87,9 | 10,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,7 |
| En términos generales la atención brindada dentro del Programa de Justicia Restaurativa permite un servicio público de calidad. | 58 | 48 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 82,8 | 17,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| El tiempo de respuesta empleado en Justicia Restaurativa para resolver su caso ha sido rápido. | 58 | 46 | 6 | 3 | 1 | 0 | 2 |  | 79,3 | 10,3 | 5,2 | 1,7 | 0,0 | 3,4 |
| Considera que las instalaciones físicas de esta oficina, reúnen las condiciones para brindar un servicio de calidad. | 58 | 40 | 12 | 1 | 3 | 1 | 1 |  | 69,0 | 20,7 | 1,7 | 5,2 | 1,7 | 1,7 |
| Considera satisfactoria la forma en que se resolvió el conflicto, a través del Programa de Justicia Restaurativa. | 58 | 40 | 8 | 7 | 3 | 0 | 0 |  | 69,0 | 13,8 | 12,1 | 5,2 | 0,0 | 0,0 |
| Cree que la rotulación externa de la oficina permite ubicar su localización. | 58 | 26 | 17 | 9 | 3 | 2 | 1 |  | 44,8 | 29,3 | 15,5 | 5,2 | 3,4 | 1,7 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \* **TAC** = Totalmente de acuerdo; **AC** = De acuerdo; **NA / NDS** = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; **DS** = En desacuerdo; **TDS** = Totalmente en desacuerdo; **NI** = No indica. | | | | | | | | | | | | | | |

En forma análoga, la calificación máxima (TAC) concernió a lo referente con el trato del personal con el 93,1% de los casos, seguido de la participación que promueve el Programa para la resolución del conflicto (91,4%), de la información que brinda el Programa (87,9%), de la atención brindada por el personal (82,8%), del tiempo requerido para la resolución (79,3%), de las condiciones de las instalaciones físicas de las oficinas (69,0%), de la forma con la que resolvió el conflicto (69,0%) y de la rotulación de las oficinas para facilitar su ubicación (44,8%).

Estos escenarios se visualizan en el próximo gráfico, que presenta la composición porcentual de los aspectos evaluados, según la calificación que suministraron las personas consultadas, en el último año.



**Sede Pavas**:

Por último, en la sede ubicada en la localidad Pavas se abordó a 85 personas, de las cuales 61 se refieren a varones (71,8%), 23 a mujeres (27,1%) y en un caso se desconoce el dato (1,2%).

|  |  | **Sexo** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Persona usuaria** | **Total** | **Hombre** | **Mujer** | **Ignorado** |
|  |  |  |  |  |
| **Total** | **85** | **61** | **23** | **1** |
|  |  |  |  |  |
| Imputado/a | 40 | 31 | 9 | 0 |
| Ofendido/a | 20 | 11 | 8 | 1 |
| Persona de apoyo | 5 | 4 | 1 | 0 |
| Representante de la comunidad | 8 | 7 | 1 | 0 |
| Representante legal | 9 | 7 | 2 | 0 |
| No indica | 3 | 1 | 2 | 0 |
|  |  |  |  |  |

El perfil de esta otra población externa que 40 personas corresponden a la parte imputada (47,1%), 20 a la parte ofendida (23,5%), nueve a la representación legal (10,6%), ocho a representantes de la comunidad (9,4%), cinco a personas de apoyo (5,9%) y en tres casos no se especifica este registro (3,5%).

|  |  | **Opinión** | | | | | |  | **Porcentajes** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Afirmación** | **Total** | **TAC** | **AC** | **NA / NDS** | **DS** | **TDS** | **NI** |  | **TAC** | **AC** | **NA / NDS** | **DS** | **TDS** | **NI** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Los funcionarios/as de la Oficina de Justicia Restaurativa brindaron un trato amable y respetuoso, tomándose el tiempo para atender sus necesidades. | 85 | 79 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 |  | 92,9 | 4,7 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,4 |
| Considera que la participación en la Reunión Restaurativa de todos/as los/as involucrados/as, permitió la igualdad de condiciones para construir conjuntamente un acuerdo para solucionar el conflicto. | 85 | 78 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 |  | 91,8 | 5,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,4 |
| La información ofrecida de manera verbal y escrita a través del consentimiento informal por los funcionarios/as del Programa de Justicia Restaurativa es clara y sencilla para su compresión. | 85 | 77 | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 |  | 90,6 | 7,1 | 1,2 | 0,0 | 0,0 | 1,2 |
| Considera que la Reunión Restaurativa es un espacio que contribuye a la comunicación entre la persona imputada, las victimas y la comunidad. | 85 | 76 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 |  | 89,4 | 8,2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,4 |
| En términos generales la atención brindad dentro del Programa de Justicia Restaurativa permite un servicio público de calidad. | 85 | 75 | 7 | 1 | 0 | 0 | 2 |  | 88,2 | 8,2 | 1,2 | 0,0 | 0,0 | 2,4 |
| Considera satisfactoria la forma en que se resolvió el conflicto, a través del programa de Justicia Restaurativa | 85 | 73 | 9 | 1 | 0 | 0 | 2 |  | 85,9 | 10,6 | 1,2 | 0,0 | 0,0 | 2,4 |
| Considera que el dialogó utilizado a través de las preguntas que se realizan en la Reunión Restaurativa, permite dirigir los acuerdos judiciales hacia una efectiva reparación del daño. | 85 | 73 | 10 | 1 | 0 | 0 | 1 |  | 85,9 | 11,8 | 1,2 | 0,0 | 0,0 | 1,2 |
| Considera que el período de un mes utilizado en Justicia Restaurativa para resolver su caso cumple con sus expectativas de satisfacción. | 85 | 67 | 14 | 1 | 0 | 0 | 3 |  | 78,8 | 16,5 | 1,2 | 0,0 | 0,0 | 3,5 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \* **TAC** = Totalmente de acuerdo; **AC** = De acuerdo; **NA / NDS** = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; **DS** = En desacuerdo; **TDS** = Totalmente en desacuerdo; **NI** = No indica. | | | | | | | | | | | | | | |

Similar a las poblaciones anteriores, la calificación máxima (TAC) competió al trato facilitado por el personal del Programa con el 92,9% de los casos, seguido de la igualdad de condiciones otorgadas (91,8%), de la información que brinda el Programa (90,6%), de la comunicación que se promueve hacia las partes (89,4%), de la atención brindada por el personal (88,2%), de la forma como se resolvió el conflicto (85,9%), del diálogo utilizado en el abordaje (85,9%) y del tiempo requerido para la resolución (78,8%).

La siguiente gráfica evidencia la composición porcentual de estos aspectos, según la calificación otorgada por las personas consultadas, en el 2015.



1. Entiéndase: personal profesional de la Judicatura, del Ministerio Público, de la Defensa Pública y del Departamento de Trabajo Social y Psicología. [↑](#footnote-ref-1)