



Servicio
Nacional de
Reinserción
Social Juvenil
Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

Consulta Ciudadana Participativa Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

Agosto-Septiembre 2025

Índice

I.	ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD	3
II.	OBJETIVO DE LA CONSULTA CIUDADANA PARTICIPATIVA	4
III.	PLAZO DE EJECUCIÓN	4
IV.	CONTENIDO	5
V.	METODOLOGÍA PARA LA CONSULTA CIUDADANA PARTICIPATIVA	5
VI.	INSTRUMENTO PROPUESTO	5
VII.	RESULTADOS ESPERADOS	7
VIII.	ANEXO RESULTADOS CONSULTA ANTICIPADA 2024	8

**MINUTA DE POSICIÓN
CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL**

I. ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD

FECHA DE EJECUCIÓN	Agosto – Septiembre 2025
MODALIDAD	Virtual, con Forms de Microsoft
PARTICIPANTES	Ciudadanía en general
ORGANIZA	Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

En el marco de la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; el Instructivo Presidencial N° 007 del 18 de agosto del 2022, la Resolución Exenta N° 210 del 19 de enero del 2024, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que aprueba la Norma General de Participación Ciudadana del citado ministerio (párrafo 4 de las consultas ciudadanas); y la Resolución Exenta N° 295, del 09 de octubre de 2024, del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil que aprueba la Norma General de Participación Ciudadana del citado servicio (ítem 3, consultas ciudadanas art. 22 al 26); el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, da respuesta a las normas e indicaciones antes mencionadas con el objetivo de incorporar a la ciudadanía con sus consultas, opiniones u observaciones de las políticas públicas de este organismo, permitiendo que actúe como un ente fiscalizador de la ejecución de dichas políticas, fomentando la transparencia de la institución.

El año 2024 se desarrolló un proceso de recolección de solicitudes de temas, a través de un llamado en la página web institucional, se buscó consultar sobre materias de importancia del servicio y en sintonía con las políticas de gobierno. Debido a que este servicio se encuentra en etapa de implementación gradual hasta el año 2026, el mecanismo de consulta ciudadana resultó pertinente para conocer las materias de interés de la ciudadanía, relacionadas con justicia juvenil y que serán consideradas para el proceso de consulta del presente año.

Los resultados de la consulta anticipada permitieron concluir que el proceso tuvo participación de todo el país a través de un alcance territorial amplio, recibiendo 133 respuestas de todas las regiones, con un mínimo de dos personas por cada una. También hubo participación en términos de género, alcanzando la opción "femenino" un 66% del total de respuestas.

Respecto del objetivo principal de conocer la opinión de la ciudadanía para elaborar el futuro mecanismo de participación, debería estar relacionado con los tres principales resultados que fueron:

- a. Intervención personalizada alcanzó un 21%
- b. Coordinación pública alcanzó un 17%
- c. Orientación de la gestión hacia el sujeto de atención alcanzó un 17%

Estos principios orientadores servirán de guía para el desarrollo del mecanismo de participación ciudadana de este año. Así mismo, se debe considerar una difusión más amplia para alcanzar mayor nivel de respuesta, de acuerdo con los resultados obtenidos en este primer ejercicio virtual.

De esta forma, el nuevo proceso mantendrá los criterios de representatividad, diversidad y pluralismo y será informado a las personas interesadas y ciudadanía en general a través del sitio web y las redes sociales del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

Las respuestas serán recibidas hasta el 18 de septiembre del 2025 y serán evaluadas para su publicación durante el segundo semestre.

El mecanismo de consulta tendrá tres etapas, que, en términos generales se resume de la siguiente manera: Presentación de argumentos (minuta de posición), Consulta y deliberación ciudadana; y Respuesta pública de la autoridad.

Las preguntas estarán enfocadas en los tres principios sugeridos por la ciudadanía en la consulta realizada el año 2024. Lo anterior, de acuerdo con el siguiente detalle:

- ÍTEM 1 Intervención personalizada: Toda intervención deberá centrarse en el sujeto de atención del servicio, orientándose a la satisfacción de los fines descritos en el artículo 20¹ de la ley N° 20.084. El servicio deberá orientar toda su gestión destinada a su implementación, control, seguimiento de casos y demás pertinentes, en el mismo sentido (Art. 30°, Ley N°21.527).
- ÍTEM 2 Coordinación pública: En el cumplimiento de sus objetivos el servicio propenderá a la unidad de la acción estatal. Con este objeto, coordinará la atención adecuada y oportuna de los órganos de la administración del Estado competentes que se requiera para el cumplimiento de las medidas y sanciones de la Ley N° 20.084, los que serán responsables de la provisión y pertinencia de las prestaciones requeridas (Art. 8°, Ley N°21.527).
- ÍTEM 3 Orientación de la gestión hacia el sujeto de atención: El servicio orientará su gestión a la atención de las personas sujetas a las medidas y sanciones de la Ley N° 20.084, implementándolas, supervisándolas y dando seguimiento a los casos, con la finalidad de lograr su integración social. Para estos efectos, deberá tomar en consideración sus condiciones sociales y familiares (Art. 6°, Ley N°21.527).

II. OBJETIVO DE LA CONSULTA CIUDADANA PARTICIPATIVA

Conocer la opinión y sugerencias de la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil, sobre la labor del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Este proceso será informado a las personas interesadas y ciudadanía en general a través del sitio web <https://www.reinsercionjuvenil.gob.cl/> y las redes sociales del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

III. PLAZO DE EJECUCIÓN

18 de agosto al 18 de septiembre del 2025.

¹ De la determinación de las sanciones: Art. 20.- Finalidad de las sanciones y otras consecuencias. Las sanciones y consecuencias que esta ley establece tienen por objeto hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes por los hechos delictivos que cometan, de tal manera que la sanción forme parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social.

IV. CONTENIDO

- a. Elaborar Minuta
- b. Elaborar Pauta de preguntas
- c. Realizar Proceso de recolección
- d. Elaborar Reporte con resultados
- e. Difundir resultados del mecanismo

V. METODOLOGÍA PARA LA CONSULTA CIUDADANA PARTICIPATIVA

Se aplicará un formulario digital, elaborado en Microsoft Forms, que se difundirá mediante las bases de datos institucional, así como también en redes sociales y página web del servicio.

VI. INSTRUMENTO PROPUESTO

Pregunta inicial de consentimiento

- 1. ¿Estás dispuesto a completar el cuestionario que será presentado a continuación? Sí es así, por favor haz clic en la opción correspondiente.**
 - a. Acepto participar.
 - b. No acepto participar.

Sección 1: Datos sociodemográficos, previos a la encuesta

2. Correo electrónico
3. Edad: menor de 13 años, 14-17 años, 18-20 años, 21-30 años, 31-40 años, 41-50 años, 51-60 años, 61-70 años, 71-o más.
4. Género: masculino, femenino, transmascuino, transfemenino, no binario, no sabe, prefiero no responder.
5. Región: todas.
6. Escolaridad: básica, media, técnica, universitaria, postgrado, sin escolaridad.
7. Ocupación: empleador/a, trabajador/a por cuenta propia, trabajador/a del sector público (gobierno central, regional o municipal), trabajado/a de una empresa pública, trabajador/a del sector privado, trabajador/a de casa particular (puertas adentro), trabajador de casa particular (puertas afuera), persona cuidadora no remunerada (no recibe sueldo), fuerzas armadas y de orden, estudiante, desempleado.
8. Pertenencia a pueblo indígena u originario: Mapuche, Aymara, Rapa Nui, Atacameños o Lickan Antai, Quechua, Colla, Chango, Diaguita, Selknam, Kawésqar, Yagan, No pertenezco a algún pueblo indígena u originario.
9. Situación de discapacidad: discapacidad visual, discapacidad auditiva, discapacidad cognitiva o mental, discapacidad física o motora.
10. Adolescente/joven atendido o referente significativo de adolescente / joven atendido

Sección 2: Pauta de preguntas

- 1. ¿Sabías que existe un servicio público que se dedica exclusivamente a coordinar todas las tareas relacionadas con la reinserción social juvenil?**
- 2. Actualmente existen centros privativos de libertad y programas no privativos que atienden a adolescentes y jóvenes que han cometido delitos. En ellos se realizan intervenciones para que se reinserten socialmente.**

¿Considera que el trabajo que se hace es efectivo para ayudar a los jóvenes y adolescentes a reintegrarse a la sociedad?

3. ¿Cómo se podría mejorar la calidad de la intervención en centros y programas para la reinserción social de adolescentes y jóvenes que han cometido delitos? Selección hasta dos.

- Personas trabajadoras más especializadas en la materia.
- Reforzamiento educacional más personalizado.
- Capacitaciones acordes a los requerimientos laborales del mercado.
- Mayor acceso a tratamientos oportunos de salud mental.

4. ¿Qué es para ti la reinserción de un adolescente/joven?

- a. Que deje de delinquir.
- b. Que pueda estudiar.
- c. Que tenga un trabajo.
- d. Todas las anteriores.

5. ¿Cuáles son los mayores desafíos u obstáculos que enfrentan las y los jóvenes al reintegrarse a la sociedad? Selección hasta dos.

- Deserción escolar (adolescente/joven no asiste a la escuela).
- Falta de oportunidades laborales.
- Prejuicios asociados a personas que han cometido delitos (estigmatización).
- Falta de tratamiento oportuno para salud mental (incluidas adicciones).

6. Para ti ¿Quién o quiénes son los responsables de la reinserción social de un adolescente/joven que ha cometido algún delito? Selección hasta dos.

- Familia.
- Sector público (instituciones estatales/servicios públicos).
- Sector privado (empresas privadas).
- Establecimientos educacionales (escuelas, institutos, universidades).
- La misma persona adolescente/joven.

7. ¿Sabías que existen...? (Columnas con sí y no.)

	¿Sabías que existen (...)?	Sí	No
	Escuelas al interior de los centros privativos de libertad que aseguran a los/las jóvenes su derecho a la educación.		
	Talleres certificados en oficios al interior de los centros privativos de libertad para apoyar la empleabilidad.		
	Tratamientos para adicciones y otros problemas de salud mental para adolescentes y jóvenes que cumplen condenas.		
	Coordinaciones entre ministerios y servicios públicos para apoyar la reinserción social juvenil.		

8. ¿Crees que es necesario que se destinen recursos para apoyar durante un tiempo a un adolescente/joven una vez que terminó de cumplir su condena?

- 9. ¿Sabías que existen delitos de menor gravedad cometidos por jóvenes, que pueden ser resueltos por un acuerdo denominado mediación?**
- 10. La mediación es un acuerdo reparatorio entre víctima y victimario, previo al juicio, que es una de las innovaciones que tiene el Servicio de Reinserción ¿Crees es que es un mecanismo que beneficia a las partes involucradas?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Totalmente en desacuerdo
- 11. ¿Conoces de alguna campaña de difusión sobre jóvenes atendidos en el Servicio de Reinserción Social Juvenil?**
- a. Sí
 - b. No
- Si es Sí ¿dónde? (Selección múltiple)
- Radio
 - Diario
 - Página Web
 - Redes Sociales
 - Estaciones de metro
- 12. ¿Te gustaría recibir por correo electrónico un resumen de los resultados de esta consulta?**
- 13. A continuación, déjanos algún comentario o sugerencia para mejorar o considerar en los futuros procesos participativos de este servicio. Pregunta abierta.**

VII. RESULTADOS ESPERADOS

Considerar la opinión de la ciudadanía y de las organizaciones de la sociedad civil sobre la labor del servicio en materia de reinserción social juvenil, para mejorar o reforzar los espacios de difusión de la nueva institucionalidad en esta materia.

VIII. ANEXO RESULTADOS CONSULTA ANTICIPADA 2024

Preguntas guía mecanismo de participación 2024

1. *¿En cuál de las siguientes áreas de trabajo del Servicio Reinserción Social Juvenil es importante contar con tu opinión para la realización de una consulta ciudadana participativa?*

En esta pregunta, las personas encuestadas pudieron seleccionar hasta tres alternativas, resultando la siguiente distribución:



2. *Escribe otra área que no se haya mencionado en la pregunta anterior y que quieras que se considere para la futura consulta.*

Todas las personas encuestadas respondieron con una amplia variedad de sugerencias. Muchas estuvieron contenidas en los principios orientadores, por lo que se refuerza la determinación de haber escogido ese marco para la realización de este mecanismo.

Adicionalmente, en la tabla N°1 se muestra la sistematización del contenido de las respuestas, la cual dio como resultado las categorías de orden y análisis, siendo la tipificación relacionada con la normativa de justicia juvenil y el modelo de intervención la que alcanzó el mayor porcentaje de sugerencias con un 24% del total, seguida de aspectos de reinserción laboral, intervención y vinculación con jóvenes y familias con un 20% del total.

Tabla N°1 Categorías de áreas sugeridas para el mecanismo de participación 2025

TIPIFICACIÓN (CATEGORÍA)	N°	%
Ley, normativa y modelo de intervención	32	24%
Trabajo, intervención y vinculación con jóvenes y familia	26	20%
Reinserción y post sanción de jóvenes	25	19%
Formación, capacitación y especialización del funcionariado	17	13%
No sabe/no responde	15	11%
Temas de educación y salud	12	9%
No presenta comentario/sugerencias	4	3%
Realización de estudios/investigaciones	2	2%
TOTAL	133	100%

3. *A continuación, déjanos algún comentario o sugerencia para mejorar o considerar en los futuros procesos participativos de este servicio.*

En este ítem se recibieron, en términos muy generales, comentarios que van en la línea de agradecer el espacio participativo, incluir a los jóvenes en un proceso futuro, hacer procesos más amplios, entregar la retroalimentación de los resultados, entre otros. En este sentido, es importante destacar que el 37% de los resultados sugiere mejorar el sistema de atención a adolescentes y jóvenes.

Para mayor detalle, se sugiere revisar el Anexo N°2 que contiene la totalidad de respuestas en esta pregunta.

Tabla N°2 Sistematización de comentarios finales

TIPIFICACIÓN (CATEGORÍA)	N°	%
Dudas o necesidad de mejorar sistema y atención para adolescentes y jóvenes	49	37%
Mejorar la difusión, comunicación o instrumento de recolección de datos (encuesta)	31	23%
No presenta comentarios/sugerencias	22	17%
Consulta a la ciudadanía, participación de las bases y equipos en futuras versiones	13	10%
No sabe/no responde	10	8%
Comentarios positivos de la actividad	8	6%
TOTAL	133	100%

A continuación, se pueden ver algunas de las respuestas entregadas por las personas encuestadas:

- a. Incorporar a redes de apoyo social y laboral.
- b. Convocatorias abiertas.
- c. Se agradece la posibilidad de aportar con la opinión a través de la consulta ciudadana.
- d. Publicitar a través de infografía en recepciones de otras servicios u organismos públicos.
- e. Más encuestas de este tipo que permita conocer en profundidad las especializaciones que tiene el servicio.

- f. Sugiero revisar la denominación beneficiario respecto de los adolescentes y jóvenes atendidos, creo que es más correcto utilizar término usuario u adolescentes que cumplen medidas y sanciones contempladas por la Ley N°20.084 que beneficiario.
- g. Asambleas de jóvenes, establecer grupos de trabajo con jóvenes.
- h. Involucrar a todos los sectores involucrados para realizar un mejor y más específico desempeño a medida de sus necesidades.
- i. Abordaje de la sensibilización de las y los ciudadanos al proceso de reinserción social juvenil.
- j. Yo propondría consultar también a los niños y niñas, con los debidos resguardos, menores de 14 años, que pueden ser familiares o cercanos a los infractores juveniles.
- k. Debería haber más preguntas sobre temas relativos a nuestros sujetos de atención que preguntas relacionadas a identificar a quienes son encuestados. La proporción actual puede indicar poca preocupación por los y las jóvenes atendidos/as.

CONCLUSIONES PROCESO PARTICIPATIVO 2024

A la vista de los resultados, se puede concluir que el proceso fue representativo en términos geográficos ya que hubo respuestas desde todas las regiones, con un mínimo de dos personas por cada una. También hubo representación en términos de género, alcanzando la opción "femenino" un 66% del total de respuestas.

Respecto del objetivo principal de conocer la opinión de la ciudadanía para elaborar el futuro mecanismo de participación, debería estar relacionado con los tres principales resultados que fueron:

- a. Intervención personalizada alcanzó un 21%
- b. Coordinación pública alcanzó un 17%
- c. Orientación de la gestión hacia el sujeto de atención alcanzó un 17%

Estos principios orientadores servirán de guía para el desarrollo del mecanismo de participación ciudadana del año 2025. Así mismo, se deben considerar mecanismos híbridos (virtual y presencial) para alcanzar un público más amplio, de acuerdo con los resultados obtenidos en este primer ejercicio virtual.