



DIRECCION DE SEGURIDAD PÚBLICA ALTOTONGA, VERACRUZ



“CRITERIOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO POLICIAL”

La imagen de la Policía está relacionada directamente con el tema del desempeño, lo cual se asocia con la brecha que se produce entre el aumento de la delincuencia y la capacidad policial para enfrentarla. Entre más grande es esta brecha, en términos de resultados (lo cual se resume en el número de detenidos), mayor es la aprehensión y reserva ciudadana hacia la Policía y su capacidad institucional.

Es importante hacer alguna referencia a este último término, capacidad institucional, para destacar que la percepción va más allá de las personas, Los Policias, Directores y Administrativos.

Al ciudadano común le interesan los resultados concretos para definir su percepción del desempeño policial. No le interesa saber si el incremento delincriminal está asociado al ritmo de urbanización, a la pérdida de valores, al cierre de oportunidades o al crecimiento acelerado del desempleo. Al ciudadano le interesa saber que puede estar en su casa o caminar tranquilamente por las calles de la colonia, de la ciudad o de la aldea, y que no corre el riesgo de ser robado, asaltado, violado, herido o muerto; en última instancia, si esto ocurre, lo menos que espera es que la Policía capture a los delincuentes y que se le aplique todo el peso de la Ley.

Tampoco le interesa al ciudadano común saber si su seguridad depende del policía de prevención o del policía de investigación y tampoco se preocupa por averiguar los lazos que unen al policía con el fiscal o el juez para garantizar su seguridad. Lo que le interesa es saber que el policía lo va a cuidar y que con su trabajo le va a garantizar su seguridad. Todavía podemos ser más radicales y plantear que poco o nada le interesa al ciudadano si el policía está bien pagado o bien comido o si su vida y su integridad están garantizadas por un seguro adecuado, quizás porque asume que ése es un problema del Estado y que no es su problema.

El otro problema concreto que se deriva de lo expresado, es el desentendimiento ciudadano de lo público y, en este caso de la seguridad como un bien público.

Asumir que lo público es un asunto de los funcionarios y empleados del Estado, dentro de los cuales se encuentran los policías, es algo muy común dentro de nuestra cultura, lo que fácilmente nos conduce a ser implacables al momento de juzgar el desempeño y los resultados del mismo.

El ciudadano tiende a creer que la Policía no combate eficientemente a la delincuencia, por carecer quizás del recurso humano y del apoyo logístico correspondiente para estar oportunamente en tiempo y en espacio en la escena del delito y brindar así un eficiente servicio a la ciudadanía. Además, de manera intuitiva tiende a pensar que debe modernizarse todo el sistema policial y fortalecerse una de las ramas más importantes como es la investigación criminal.

A pesar de lo anterior, hay un sector de la población que es de la opinión que algunos policías acuden sólo ocasionalmente con prontitud al llamado de la ciudadanía y responden con desgano a este requerimiento. No obstante esta opinión, un tanto puntual y con reservas, hay otro sector igualmente importante que piensa que las cosas son diferentes al opinar que la eficiencia ha mejorado principalmente en número, frecuencia y efectividad de los operativos, y en el combate frontal que el actual gobierno ha declarado tanto al delincuente común como al crimen organizado.

Un punto importante a destacar es el hecho de que el ciudadano se cree protegido si “siente” que la Policía lo cuida y esto va asociado a la presencia policial en puntos estratégicos de la ciudad o de la colonia, lo que supone una estrategia de mantenimiento policial en las calles que no corresponde a la escasez de recursos en la Policía y tampoco a las prioridades que pudiera establecer la Secretaría de Seguridad y, específicamente, el gobierno. Lo anterior supone, por parte de los conductores de la política de seguridad, una gran habilidad para combinar el control de la delincuencia de menor impacto económico pero de mayor sensibilidad poblacional, con el control de la delincuencia de mayor impacto pero de menor sensibilidad poblacional, situación que implica consideraciones relacionadas con la voluntad política del gobierno, la imagen de la Policía ante la ciudadanía.

La situación se vuelve más compleja si consideramos la variedad de la delincuencia en las diversas regiones del país; así, mientras en una de ellas el principal delito puede ser el robo y el asalto, en otras puede ser el secuestro, el abigeato o el homicidio. Lo anterior implica que una política de seguridad debe contar con estrategias específicas para las diferentes regiones y para los diferentes estratos delincuenciales y, en función de ello, redistribuir los recursos e introducir modificaciones importantes en el perfil de policía que se requiere para

cada uno de ellos, lo que, a su vez, supone cambios sustanciales en la educación y capacitación policiales.

Otro elemento importante a destacar es el grado de confianza ciudadana en que la Policía le puede ayudar en caso de emergencia. Sobre este tema, un gran sector de la población opina desfavorablemente de la confianza en la Policía para una emergencia, pues piensan que el policía está en su puesto por el simple hecho de estarlo, sin importarle siquiera los problemas de la ciudadanía a la cual ellos se deben. Lo anterior se basa en que, al solicitarle su ayuda en una situación delincencial, o hacen oídos sordos al llamado o, en su defecto, presentan al ciudadano una interminable lista de pretextos, que hacen que éste desista de tal ayuda. Este sector sigue opinando que si por casualidad son ayudados, llegan tarde a la escena del delito o simplemente nunca llegan. Por tal razón y ante la pérdida de tanto tiempo para un resultado infructuoso, prefieren cruzarse de brazos o resolver las situaciones con sus propias manos.

El tema puntual de los aspectos que debe mejorar la Policía en cuanto a su desempeño, es un importante indicador de la imagen que la ciudadanía tiene de la Policía en general y de los policías en particular. En este tema, una gran parte de la población comparte el criterio de que el nivel académico es el principal elemento a ser mejorado y que ello traería como consecuencia la mejoría de otros niveles elementales intrínsecos al policía, que lo harían más aceptable ante la ciudadanía. En los oficiales de la Policía son más relevantes la eficiencia, el conocimiento y el nivel académico y en los policías de calle o en los mismos detectives, son fundamentales la honestidad y el trato con el público, por su contacto directo con el mismo. Asimismo, ellos piensan que antes de incrementar los policías en cantidad, debe aumentarse el recurso presupuestario y que, al mismo tiempo, se mejoren en calidad, para dar una mayor satisfacción a las demandas de la ciudadanía en general. Este fuerte grupo poblacional piensa que la honestidad, como un aspecto preponderante del policía en su condición de servidor público, debe ser fortalecida e incentivada fuertemente por parte del ente policial.

La población entrevistada señaló los aspectos que deben ser mejorados en la Policía, los cuales se presentan en orden descendente:

• Nivel Académico • Eficiencia • Recursos • Trato con el público • Honestidad • Mayor cantidad de policías • Conocimientos

De lo expresado anteriormente se pueden extraer dos señalamientos muy importantes: Uno de ellos es que existe un grupo de aspectos que apuntan a la capacidad institucional de la Policía, como son el nivel académico, los conocimientos y los recursos presupuestarios y humanos. El otro señalamiento

apunta a características de los policías en su desempeño y en su contacto directo con la ciudadanía, referidas a la eficiencia, la honestidad y el trato con el público. Ambos señalamientos están relacionados con la percepción ciudadana de la eficiencia policial, pero mientras uno de ellos apunta a cuestiones inherentes a la institucionalidad, relacionadas con la concepción integral que debe tenerse del tipo de policía que necesita el país en su actual nivel de criminalidad y con los recursos derivados de la limitada asignación presupuestaria por parte del gobierno central y del Congreso Nacional, el otro se relaciona directamente con la imagen que los policías transmiten a la ciudadanía en su desempeño cotidiano, la cual, indudablemente, tiene deformaciones serias que deben ser modificadas con urgencia. La gente percibe al policía con el que se contacta diariamente, con problemas graves de corrupción, ineficiencia y maltrato hacia la ciudadanía a quien, por definición debe servir.