



Sociedad Argentina de Sociología Jurídica



UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL LITORAL
Facultad de Ciencias Jurídicas
y Sociales

8^{vo} Congreso Nacional
de **Sociología Jurídica**
"derecho, democracia y sociedad"

Comisión 3: Delito, castigo y sociedad.

Ciudadanía, contactos y mecanismos de control del servicio policial.

Indagaciones sociológicas en la ciudad de Santa Fe.

Máximo Sozzo y Augusto Montero

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Universidad Nacional del Litoral



0. Introducción

En el mes de junio de 2006 la Universidad Nacional del Litoral a través del Programa Delito y Sociedad, inició junto con diversas organizaciones de la sociedad civil de la zona de Guadalupe en la ciudad de Santa Fe, el Proyecto "Policía, Democracia y Ciudadanía". Este proyecto pretende apuntalar el desarrollo del proceso de democratización de la institución policial generando un mecanismo de control civil del servicio policial en esta zona urbana de nuestra ciudad.

Hemos generado una forma de involucrar activamente a los ciudadanos –y a las instituciones de la sociedad civil- en la producción de seguridad urbana, pero no activando formas directas de actuar sobre la inseguridad urbana -al estilo de las "alarmas comunitarias". Esta iniciativa, en cambio, ha rescatado el involucramiento de los ciudadanos en una actividad de control de los servicios públicos que ya tiene un grado avanzando de desarrollo en diversos áreas y la ha transportado al campo del servicio policial.

Hemos tratado de romper con la opacidad que paradójicamente rodea, en general, este particular tipo de servicio público, produciendo información acerca de su desempeño a partir de la sistematización de los conocimientos que cada ciudadano tiene al respecto mediante la experiencia de contacto directo con la actividad policial en una determinada zona urbana. Esta información sistematizada debe servir como fundamento para evaluar si la institución policial en esta zona urbana determinada "hace cumplir la ley cumpliendo la ley", pero también el grado de efectividad y eficacia en el desarrollo de esta tarea. Uno de los límites, de los tradicionales mecanismos de control de la actividad policial es haberse centrado exclusivamente en la cuestión de las infracciones –eventualmente, ilegalidades- policiales, definiendo el objeto a controlar en términos negativos e individualizados y activando exclusivamente un control reactivo –por lo general, en un marco interno a la propia institución policial, es decir, el régimen disciplinario. Sin dudas, este tipo de estrategia es fundamental para la construcción de un servicio policial democrático y respetuoso de los principios del estado de derecho –sobretudo si se supera su configuración "interna" a la institución policial. Pero, en la actual situación de crisis de la institución policial, resulta indispensable que los mecanismos de control de la actividad policial asuman la necesidad de incluir dentro de su atención la forma en la que la institución policial realiza sus tareas para incrementar su



efectividad y eficacia en aras de producir seguridad frente al delito. Para ello, también es necesario incorporar la identificación de buenas prácticas policiales y la consideración de la interacción entre el funcionario policial individual y el segmento organizacional en la producción de las mismas. Este mecanismo de control civil del servicio policial procura, por consiguiente, orientarse en ambas direcciones.¹

La producción y sistematización de un conocimiento válido y confiable sobre el desenvolvimiento del servicio policial en la zona de Guadalupe se estructura a partir de la voz de los ciudadanos que en sus diversos encuentros directos con la institución policial se ubican en el rol de usuarios, desde la llamada de emergencia a la condición de detenidos por averiguación de identidad, pasando por las múltiples situaciones fácticas posibles que lo articulan.

Se ha comenzado a llevar adelante un meticuloso trabajo de recolección de las perspectivas de los ciudadanos que han tenido un contacto directo con el servicio policial en un determinado arco de tiempo –los últimos seis meses. Para ello hemos dividido la zona de Guadalupe comprendida entre Av. Siete Jefes (Oeste), Av. Aristóbulo del Valle (Este), J.P. Lopez (Sur) y límite del ejido urbano (Norte) en seis subzonas, teniendo en cuenta las fronteras tradicionales de los barrios y los indicadores sociales y económicos más relevantes.

Hemos iniciado nuestro trabajo de campo de acuerdo a un esquema rotativo que permita ir recorriendo en su totalidad las subzonas,. A partir de este trabajo de recolección se podrá construir un cuadro claro de los problemas del servicio policial a través de diversos indicadores claves. Esta información sistematizada y transformada en evaluación del servicio policial se presentará a las autoridades políticas y policiales competentes -así como también a la opinión pública-, planteando con ellas, a partir de allí, un dialogo permanente con la red de instituciones de la sociedad civil que integran el mecanismo de control civil, para mejorar la performance del servicio policial.

El presente ensayo presenta algunos resultados fundamentales del primer emergente de este trabajo de campo, con respecto a la subzona comprendida entre las calles Ayacucho (al norte), Necochea (al este), Av. Galicia (al sur) y Av. Aristóbulo del Valle (al oeste) dentro de la Vecinal 26, Guadalupe Oeste. (ver Mapa 1) El relevamiento ha sido diseñado y realizado conjuntamente por el

¹ Sobre la discusión de los diversos mecanismos de control de la institución policial y los fundamentos teóricos de esta indagación empírica, ver, Sozzo, Máximo (Director): Policia, Violencia, Democracia. Ensayos sociológicos, UNL Ediciones, Santa Fe, 2005.

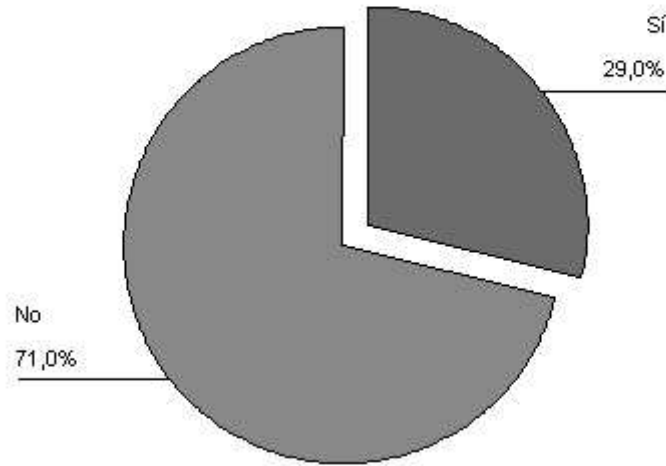


Programa Delito y Sociedad y el Observatorio Social de la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Litoral. En la preparación del instrumento de recolección de información han participado activamente los representantes de las diversas instituciones de la sociedad civil participantes. El relevamiento ha consistido en censar los hogares comprendidos en la subzona antes mencionada. Según datos del CENSO 2001 en el sector comprendido por los radios 10, 16, 20 y 21 de la Fracción 6, hay 1384 hogares y 4752 personas residentes en los mismos. Se trata desde el punto de vista de los indicadores sociales y económicos de una típica zona de clase media. Se lograron 890 entrevistas positivas que respondieron los interrogantes planteados en el instrumento de recolección, lo que implica una tasa de respuesta positiva de aproximadamente el 64% de los hogares existentes, que resulta extremadamente elevada para este tipo de trabajo de campo, sobretodo si se tiene en cuenta que se trata de un censo sobre un tema sensible para los ciudadanos - las experiencias de contacto con el servicio policial y las valoraciones que las mismas generan- que puede generar susceptibilidades de diversa índole que podrían impactar negativamente en la predisposición para responder a la entrevista.

1. Prevalencia de contactos con el servicio policial

Prácticamente tres de cada diez personas entrevistadas tuvieron al menos un contacto con el servicio policial en los últimos seis meses (ver Gráfico 1). Se trata de una prevalencia extraordinariamente significativa que permite inferir la importancia que tiene el servicio policial en la vida cotidiana de los ciudadanos, constituyéndose en una de las instituciones estatales que mayor presencia posee en el territorio y erigiéndose como una de las "caras visibles" más frecuentes del Estado frente al ciudadano.

Gráfico 1. Contacto con el servicio policial en los últimos seis meses

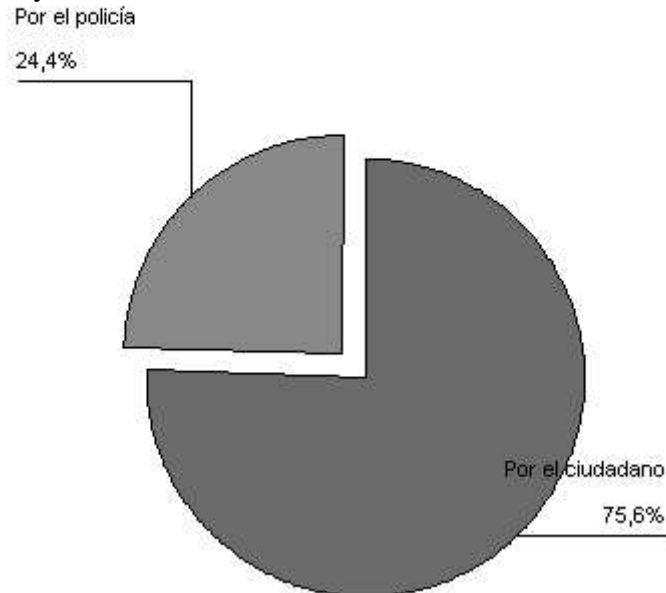


Fuente: Observatorio Social / Programa Delito y Sociedad, Secretaría de Extensión, Universidad Nacional del Litoral..

2. Fuente del contacto entre servicio policial y ciudadano

La policía inició sólo un cuarto del total de los contactos registrados. Es decir que la mayor parte de los encuentros que se producen entre policías y ciudadanos se dan como consecuencia de una iniciativa de estos últimos (ver Gráfico 2).

Gráfico 2. Fuente del Contacto entre Servicio Policial y Ciudadano



Fuente: Observatorio Social / Programa Delito y Sociedad, Secretaría de Extensión, Universidad Nacional del Litoral.

En los varones son más frecuentes los contactos iniciados por la policía (el 35%) que en las mujeres (el 15,6%). Esta diferencia no es significativa con respecto a los contactos iniciados por el ciudadano. Se visualizan contrastes mucho más relevantes en lo relativo a los grupos etarios: en el grupo que tiene entre 14 y 21 años son mucho más frecuentes los contactos iniciados por los funcionarios policiales, llegando a la exagerada proporción del 59,4%. Esta diferencia –como la del sexo- no es significativa con respecto a los contactos iniciados por el ciudadano. Por ende, en los contactos iniciados por los funcionarios policiales –a diferencia de aquellos iniciados por los ciudadanos- tienen peso las variables de sexo y edad del ciudadano; en dichos encuentros los funcionarios policiales tienen tendencialmente como interlocutor preferencial a varones y jóvenes.

3. Contacto con el servicio policial iniciado por el ciudadano

Casi la mitad de los entrevistados señala que inició el contacto con el servicio policial para denunciar un delito (43,1%) y casi uno de cada diez dijo haber contactado a la policía para denunciar una persona o circunstancia sospechosa (9,7%). A estos datos es posible agregar que



algunas personas dijeron que su motivo era denunciar una molestia, un problema o un disturbio en su barrio –que podía no tratarse necesariamente de un delito, pero que expresa una situación de malestar resoluble a través de la institución policial (4,1%). Es decir que más de la mitad de las personas contactan al servicio policial por iniciativa propia en función de un motivo que esta de alguna manera vinculado –en la forma en que ellos lo interpretan- al problema de la seguridad frente al delito. Sin embargo, resulta extremadamente importante que una proporción muy importante de los entrevistados que iniciaron dicho contacto se dirigen a la institución policial para realizar un trámite administrativo (37,9%). Este dato rompe con la idea socialmente difundida – inclusive en el medio académico- de que la actividad policial esta sólo dirigida al tema de la seguridad frente al delito y revela en que medida existen otras tareas que lleva adelante cotidianamente la institución policial y que ocupan una parte importante del tiempo de trabajo de los funcionarios policiales. Si tenemos en cuenta la totalidad de las personas que tuvieron contacto con el servicio policial –sin diferenciar si el mismo fue iniciado por el ciudadano o por la institución policial-, el 28,6% de las mismas lo hicieron para realizar un trámite administrativo. Es decir que – al menos en la subzona estudiada- poco más de uno de cada cuatro contactos con el servicio policial se realizan por razones ajenas al tema de la seguridad frente al delito.

4. Contacto con el servicio policial iniciado por el funcionario policial.

En cuanto a los contactos iniciados por funcionarios policiales, la mayoría de ellos se produjo en las viviendas de los residentes o en la calle. Un porcentaje mucho menor de entrevistados respondió que un policía se dirigió a ellos en un espectáculo público. Al momento de producirse el contacto iniciado por el servicio policial en la calle, la mayoría de los respondientes se encontraba en un vehículo motorizado. En menor proporción –y en porcentajes similares- las personas respondieron que se encontraban a pie o en bicicleta.

La mayor parte de los contactos iniciados por funcionarios policiales se produjeron para pedir algún tipo de colaboración (31,7%) o para solicitar documentación (30,2%). Una proporción menor de los respondientes manifestó que el policía inició el contacto para detenerlo por “averiguación de identidad” (7,9%). Sin embargo, resulta en si mismo muy significativo que casi una de cada 10



personas haya entrado en contacto con el servicio policial a partir de una iniciativa de un funcionario policial en función del uso de esta facultad legal, lo que revela la medida en que la misma es utilizada rutinariamente en la actividad policial vinculada a la “prevención del delito”.. Aquí -como en los contactos iniciados por el ciudadano- se observa que aquellos encuentros directamente vinculados a la cuestión de la seguridad frente al delito no son tan significativos cuantitativamente como comúnmente se piensa. Si sumamos los contactos originados para pedir documentación –que incluye los supuestos de pedido de DNI para verificar la identidad y determinar si se trata o no de una persona que ha cometido un delito y de pedido de la documentación del automóvil o la motocicleta para verificar si se trata de un vehículo robado- para pedir información sobre un delito u otra circunstancia que la persona pudiera haber presenciado, para investigar al ciudadano como sospechoso de un delito y para detenerlo por averiguación de identidad, arribamos al porcentaje de 49,2%. El resto de los motivos que han llevado al funcionario policial a iniciar el contacto con el ciudadano parecen no estar, al menos directamente, vinculados a la cuestión del delito.

5. Conocimiento por parte del ciudadano del funcionario policial con quien se tuvo el contacto

Poco más de una de cada diez de las personas (12,8%) que tuvieron contacto con el servicio policial en la subzona analizada, conocían al funcionario policial con el que tuvieron el contacto. Este resulta un indicador relevante para analizar la relación de “proximidad” entre policía y ciudadanos – cuanto mas conocimiento, mayor “proximidad”- que se hará especialmente mas rico cuando pueda ser comparado con mediciones semejantes en otras subzonas y a lo largo del tiempo

6. Uso de la fuerza física durante el contacto con el funcionario policial.

El uso de la fuerza física por parte del funcionario policial durante el contacto es un indicador de en que medida se trata de un contacto altamente conflictivo, ya que la violencia resulta la manifestación extrema de conflictividad. Se preguntó a los entrevistados si durante su experiencia de encuentro con el servicio policial los funcionarios policiales utilizaron efectivamente la fuerza física contra personas u objetos. El porcentaje de casos en los que la policía lo hizo es



extremadamente bajo: 1,9%. Este indicador se hará –como el precedente- más significativo cuando pueda ser comparado con mediciones semejantes en otras subzonas y a lo largo del tiempo

7. Reacción de los ciudadanos ante el contacto con el servicio policial

Ingresando en la dimensión de las valoraciones con respecto a la experiencia de contacto con el servicio policial, se ha tratado de indagar en la reacción emocional durante y luego de la misma. Sin diferenciar la fuente del contacto, una parte importante de los ciudadanos expresó que su reacción frente al contacto con el servicio policial fue de “agradecimiento” (27,9%), poco más de uno de cada cuatro ciudadanos. Una proporción casi equivalente de los ciudadanos señaló que “no le dio importancia” al encuentro (24%). Y el resto de los respondientes experimentó sensaciones negativas, destacándose el “enojo” (Tabla 1).

Tabla 1

Reacción emocional durante o luego del contacto(a)		
	Nro. de respuestas	Prop. de respuestas
No le dio importancia	62	24,0%
Enojo	51	19,8%
Vergüenza	6	2,3%
Preocupación	33	12,8%
Agradecimiento	72	27,9%
Miedo	17	6,6%
Otra reacción	32	12,4%

a Los porcentajes no suman el 100% dado que el respondiente podía dar más de una respuesta

Fuente: Observatorio Social / Programa Delito y Sociedad, Secretaría de Extensión, Universidad Nacional del Litoral..

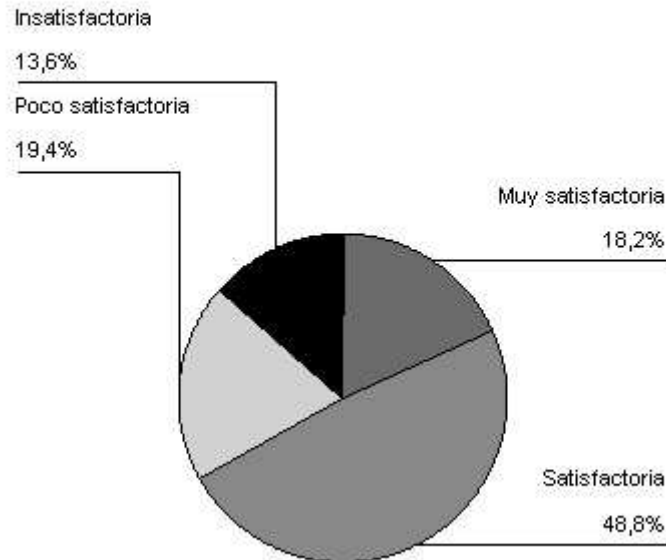


El sentimiento de “agradecimiento” es mucho mayor en los contactos iniciados por los ciudadanos que en los iniciados por funcionarios policiales (34,9% a 6,3%, respectivamente), lo que resulta esperable en función del carácter indeseado de este último tipo para el respondiente. El sentimiento de “enojo” representa una proporción importante en ambas modalidades de inicio de los contactos (19% en los iniciados por los ciudadanos, 22,2% en los iniciados por los funcionarios policiales). Dentro de estos dos tipos de contactos –iniciados por la policía o iniciados por el ciudadano- no existe una diferencia significativa en las reacciones emocionales de acuerdo a los distintos motivos que guiaron su producción.

8. Nivel de satisfacción con el contacto con el servicio policial.

De la totalidad de los entrevistados que tuvieron contacto con el servicio policial el 67% manifestaron que la actuación, en general, de los policías durante el contacto fue satisfactoria (48,8%) o muy satisfactoria (18,2%). En cambio, el 33% de los entrevistados manifestaron tener poco o ningún nivel de satisfacción con relación al servicio policial luego del contacto (ver Gráfico 3). Si bien los indicadores positivos con respecto al nivel de satisfacción son muy significativos, este dato sigue revelando que una de cada tres personas que –no importa de que manera- han tenido contacto con el servicio policial tienen una valoración negativa del mismo –una proporción similar a la de los respondientes que manifestaron una reacción emotiva negativa durante o luego del contacto (ver Tabla 1).

Gráfico 3. Nivel de satisfacción con el contacto con el servicio policial



Fuente: Observatorio Social / Programa Delito y Sociedad, Secretaría de Extensión, Universidad Nacional del Litoral..

Los niveles de satisfacción con el contacto varían poco significativamente de acuerdo a quién haya iniciado el contacto. Podemos explorar ulteriormente algunas diferencias en los niveles de satisfacción/insatisfacción al interior de la distinción de acuerdo a la fuente del contacto –si fue iniciado por el ciudadano o por el funcionario policial. En cuanto a los contactos iniciados por el ciudadano es posible constatar que el 52,5% de las personas que manifestaron que la policía se desempeñó muy satisfactoriamente y el 49,5% de las que afirmaron que lo hizo satisfactoriamente iniciaron sus contactos para realizar un trámite administrativo, frente al 17,1% de las que respondieron “poco satisfactoriamente” y el 6,9% de las que contestaron “insatisfactoriamente”. Si invertimos la relación entre ambas variables, observamos que, del total de personas que iniciaron sus contactos con el servicio policial para realizar un trámite administrativo, el 28,37% dijo estar muy satisfecha y el 60,81% satisfecha -un total de 89,18%. Sólo el 8,19% resultó poco satisfecho y el 2,7% insatisfecho. Por otro lado, el 60% de las personas que manifestaron que la policía se



desempeño poco satisfactoriamente y el 75,9% de las personas que contestaron insatisfactoriamente iniciaron sus contactos para denunciar un delito, frente al 32,5% de quienes contestaron muy satisfactoriamente y el 33,0% de quienes contestaron satisfactoriamente. Si invertimos la relación entre ambas variables, observamos que el 15,11% de los ciudadanos que iniciaron trámites para denunciar delitos dijeron estar muy satisfechos y el 34,88% satisfechos -un total de 49,99%. En cambio, un 24,43% y un 25,58% de quienes denunciaron delitos en la policía dijeron estar – respectivamente- poco o nada satisfechos –un total de 50,01%. En síntesis, la satisfacción con el servicio policial tiende a ser mas alta cuando el motivo que ha llevado al ciudadano a realizarlo es la realización de tramites administrativos; en cambio tiende a ser mas baja cuando el motivo que ha guiado al ciudadano es la denuncia de un delito. Con respecto a los contactos iniciados por los funcionarios policiales, no parece significativo el motivo por el cual el policía inicio el encuentro para diferenciar niveles de satisfacción.

9. Razones de la insatisfacción con el contacto con el servicio policial.

El 76,4% de los respondentes que resultaron insatisfechos o poco satisfechos con el servicio policial señalaron que esto se debió a que los funcionarios policiales “no hicieron nada” o “fueron incompetentes”. Este volumen implica –y esto resulta muy significativo- el 25% del total de las personas que tuvieron un contacto con el servicio policial en la subzona analizada. Por otro lado, poco más de un cuarto (25,9%) de las respondentes señaló como razón de la insatisfacción que el funcionario policial fue “demasiado rudo, arrogante o brusco” o que usó “indebidamente la fuerza física”. Y casi un 17% apunto a la demora en el tiempo de respuesta ante el reclamo de presencia policial (Tabla 2).

Tabla 2

Razones de la insatisfacción (a)		
	Nro. de respuestas	Prop. De respuestas



No hizo nada	37	43,5%
Fue demasiado rudo / arrogante / brusco	18	21,2%
Demoró en llegar	14	16,5%
Usó indebidamente la fuerza física	4	4,7%
Fue incompetente	28	32,9%
No lo informó adecuadamente	5	5,9%
Otro motivo	8	9,4%
a Los porcentajes no suman el 100% dado que el respondente podía dar más de una respuesta		

Fuente: Observatorio Social / Programa Delito y Sociedad, Secretaría de Extensión,
Universidad Nacional del Litoral..

Se registra una mayor proporción de casos de insatisfacción porque el policía "no hizo nada" en el caso de contactos iniciados por los ciudadanos -52,3% frente al 10% en los casos de los contactos iniciados por los funcionarios policiales- lo que resulta en cierta medida obvio pues es en este tipo de contactos en que el ciudadano le pide a la policía que haga algo. Por su parte, la insatisfacción en los contactos iniciados por la policía se debió en el 50% de los casos a que éste actuó de manera ruda, arrogante o brusca. La insatisfacción por demoras es, obviamente, más frecuente en los casos de contactos iniciados por los ciudadanos -20% frente a 5%. La insatisfacción por incompetencia se observa en el 32% de los contactos iniciados por ciudadanos y en el 25% de los contactos iniciados por policías. No hay variaciones significativas en las razones de la insatisfacción de acuerdo a los distintos tipos de motivos que guiaron el contacto, tanto en aquellos iniciados por los ciudadanos como en aquellos iniciados por los policías.

10. Quejas del ciudadano ante el contacto insatisfactorio con el servicio policial



A las personas que manifestaron que el contacto les resultó poco satisfactorio o insatisfactorio se les preguntó si presentó alguna queja por el comportamiento de los funcionarios policiales. La gran mayoría de las personas respondió negativamente -94,1%.

A quienes no presentaron quejas por el comportamiento policial se les preguntó el motivo. Una mayoría importante de respondentes (65,9%) manifestó que "hubiera sido una pérdida de tiempo". Se trata de una respuesta muy significativa pues se refiere a la desconfianza de los ciudadanos ante los mecanismos que podrían activar algún tipo de monitoreo de la actividad policial. A su vez, la misma se hace más significativa si le agregamos que el 8,2% de las personas no presentó queja alguna por miedo a una posible respuesta policial -es decir, aquí la desconfianza se traduce directamente en temor e inseguridad.

Por otro lado, el 11,8% de las personas no presentó ningún reclamo porque no sabía ante quién quejarse -razón que es planteada en iguales proporciones por varones y mujeres y por diversos grupos de edad. Esto también resulta un indicador importante: una parte de esta población no conoce cuales son los mecanismos disponibles para recibir quejas por parte de los ciudadanos ante una mala práctica policial.

No existen diferencias relevantes en las razones de la ausencia de quejas entre aquellos que experimentaron contactos iniciados por funcionarios policiales y aquellos que experimentaron contactos iniciados por ellos mismos, ni al interior de cada una de estas tipologías de acuerdo a los motivos que los han guiado.

11. Percepciones acerca de la legalidad/ilegalidad del comportamiento policial durante el contacto.

Otra forma de indagar las valoraciones de los ciudadanos acerca de los contactos con el servicio policial es explorar las percepciones que los ciudadanos han construido acerca de la legalidad o no del accionar policial. Una importante proporción -más de la cuarta parte, 25,2%- de los entrevistados respondieron que los policías no actuaron de acuerdo con la legalidad durante el contacto que experimentaron. Como se observa claramente esto constituye un indicador negativo extraordinariamente importante en lo que se refiere a las evaluaciones de los ciudadanos.



Tampoco resulta relevante en este punto la distinción de acuerdo a la fuente del contacto, entre aquellos iniciados por los ciudadanos y aquellos iniciados por el funcionario policial. Ni resulta significativa la diferenciación de los tipos de contactos iniciados por el ciudadano de acuerdo al motivo que los ha generado.

Llama la atención, sin embargo que en el 46,7% de los contactos iniciados por la policía en los que el ciudadano percibió que la policía no actuó de acuerdo con la legalidad, el contacto se inició para "solicitar algún tipo de colaboración". Esto hace presumir que se trata de encuentros entre policías y ciudadanos en los que se pudo haber experimentado un potencial hecho de corrupción policial.

12. Imagen de la policía antes y después del contacto con el servicio policial.

Para indagar de otra manera las valoraciones de los ciudadanos con respecto al contacto con el servicio policial, se les preguntó a los entrevistados qué imagen de la policía tenían antes del mismo y con qué imagen se quedaron luego del mismo, a los fines de observar si su experiencia directa con los funcionarios policiales hizo que la misma se modifique. Los resultados muestran unas tendencias que pueden ser consideradas contradictorias. Por un lado, los porcentajes de personas que tenían una imagen excelente y muy buena de la policía subieron levemente luego del contacto, lo que podría interpretarse positivamente con respecto a la performance del servicio policial. Pero el porcentaje de quienes tenían una buena imagen bajó casi 6 puntos porcentuales (ver Tablas 7 y 8). En el mismo sentido, la proporción de personas que tenían una imagen pésima de la policía aumentó 4 puntos y medio. Estos indicadores podrían, a su vez, interpretarse negativamente con respecto a la performance policial.

Más allá de esas consideraciones específicas sobre las diversas opciones, es posible agruparlas en una consideración general de las imágenes positiva y negativa. El porcentaje de quienes tenían antes del contacto una imagen positiva de la institución policial –tomando en conjunto excelente, muy buena y buena- sumaba 49,7%, casi exactamente igual a quienes tenían una imagen negativa -sumando regular, mala y pésima-, 49,6%. Luego del contacto, la suma de los porcentajes varía: el primer grupo pasa a sumar 46,1% y el segundo 53,4%, es decir que se ha producido una mutación global leve en una dirección negativa como consecuencia del contacto con el servicio policial.



La imagen positiva desciende en menor medida, de un 50,8% antes del contacto a un 48,3% luego del contacto, en el caso de los contactos iniciados por los ciudadanos. En los contactos iniciados por funcionarios policiales, cae desde un 48,3% antes del contacto a un 39,7% luego de él. No existen diferencias significativas en la variación de las imágenes de la policía antes y después del contacto de acuerdo a los diversos motivos que lo guiaron en cada uno de estos tipos.

13. Funciones de la policía en la sociedad y opinión ciudadana acerca del desempeño policial.

Como cierre de la entrevista, se consultó a todos los entrevistados (hayan tenido contacto o no con el servicio policial en los últimos seis meses) acerca de cuál es la función central de la policía en la sociedad. Casi la mitad de los entrevistados respondió que la función de la policía es “defender la sociedad”, seguidas por las funciones de “prevención del delito” y “mantenimiento del orden público”.

Luego, se consultó a todos los entrevistados su opinión acerca de la manera en la que la policía cumple esa función. De esta manera podemos obtener un indicador de la opinión generalizada que la ciudadanía posee en la subzona abordada acerca de la actividad policial, que a su vez puede ser contrastada con las valoraciones nacidas de las experiencias de contacto directo con el servicio policial. El 64,4% de los entrevistados contestó que la policía cumple esa función poco satisfactoriamente o insatisfactoriamente. En cambio, el 34,9% respondió que lo hace muy satisfactoriamente o satisfactoriamente.

Si observamos los indicadores de valoraciones nacidos de experiencias concretas de contacto con el servicio policial encontramos que en general las tendencias negativas se ven más contenidas en esta dimensión más concreta que surge de la evaluación de lo vivido. Así, frente al 64,4% de insatisfacción que se observa en esta indagación de carácter general, encontramos el 33% de insatisfacción nacido del contacto directo con el servicio policial o el 25,2% de percepciones ciudadanas acerca de la ilegalidad del accionar policial.

Por su parte, las mujeres manifestaron una percepción acerca del desempeño de la función policial levemente más positiva en este punto, 36,9% respondió muy satisfactoriamente o satisfactoriamente contra el 32,2% de los varones. En lo que se refiere a los grupos etarios, los menores de 21 años, tienen una percepción muy negativa acerca de cómo la policía cumple con su función en la



sociedad: el 74% opinó que lo hacía poco o nada satisfactoriamente. Esta proporción crece aún más en el grupo de aquellos que tienen entre 21 y 40 años (77,5%) y desciende significativamente en los grupos etarios más avanzados (60,6% y 47,8%, respectivamente). Las percepciones del desempeño de la función de la policía en la sociedad varían levemente si las personas tuvieron o no contacto con la policía. No hay una diferencia significativa en las percepciones del desempeño de la función de la policía en la sociedad entre los ciudadanos que tuvieron contacto con el servicio policial iniciados por ellos mismos y entre aquellos que tuvieron contacto iniciados por los funcionarios policiales. Ni tampoco resulta relevante en este punto la diferenciación dentro de ambas tipologías, entre las diversas clases en función de los motivos que han impulsado el contacto.

A modo de conclusión.

Esta primera indagación resulta importante como un primer ejercicio para diagnosticar la calidad del servicio policial en la zona de Guadalupe en la ciudad de Santa Fe a partir de la evaluación que los ciudadanos hacen en función de experiencias concretas que les han sucedido en un período limitado –últimos seis meses.

Existen numerosos “datos fuertes” que nacen de este primer relevamiento y que pueden considerarse indicadores positivos en lo que se refiere a la evaluación ciudadana del servicio policial en esta subzona de Guadalupe que en tanto tales rompen con una imagen muchas veces difundida especialmente en los medios de comunicación -y en determinados sectores sociales- que privilegia únicamente elementos negativos, sin matices. No en vano a la hora de recabar los niveles generales de satisfacción con el desempeño de la función de la policía en la sociedad, en tanto opinión desligada de las experiencias concretas de contacto con el servicio policial, hemos visto que la presencia de una imagen negativa se acentúa, en comparación con las valoraciones que nacen de lo específicamente vivido. Parecería ser que este plano más abstracto de opinión resulta más vulnerable a las percepciones que se difunden a través de los medios de comunicación y que a medida que las valoraciones se concretizan se vuelven menos uniformes y más ambiguas.

Dicho esto, para concluir recuperaremos sintéticamente aquellos “datos fuertes”, que nacen de este primer relevamiento, pero que se orientan en la dirección de identificación de problemas, pues son



los que reclaman en forma más urgente la toma de decisiones y el desarrollo de cursos de acción para su reducción o superación por parte de las autoridades policiales y políticas:

1. Poco menos de la mitad de los ciudadanos protagonistas de los contactos con el servicio policial experimentaron reacciones emocionales negativas durante o luego del mismo. Las mismas tienden a crecer entre varones y jóvenes menores de 40 años.

2. Uno de cada tres ciudadanos que tuvo contacto con el servicio policial se ha manifestado poco satisfecho o insatisfecho con el accionar policial. Esta insatisfacción tiende a crecer entre varones y jóvenes menores de 40 años. Cuando el contacto ha sido iniciado por el ciudadano, los niveles de satisfacción caen cuando el motivo que lo ha guiado esta vinculado a una cuestión de seguridad frente al delito –por contraposición a la realización de trámites administrativos. Cuando el contacto ha sido iniciado por la policía, los niveles de satisfacción caen en el caso de los contactos desarrollados en la calle.

3. Dentro de las razones de la insatisfacción con el servicio policial hay una amplia presencia -tres de cada cuatro ciudadanos- de visiones acerca de la ineffectividad de la actividad policial –“no hicieron nada”, “fueron incompetentes”. Por otro lado, uno de cada cuatro ciudadanos insatisfechos, lo está porque la policía fue “demasiada ruda, arrogante o brusca” o usó “indebidamente la fuerza física”, visiones que tienden a crecer entre los varones y los jóvenes menores de 21 años y entre quienes experimentaron contactos iniciados por los funcionarios policiales.

4. Ausencia generalizada de quejas por parte de los ciudadanos pese a los niveles de insatisfacción con el servicio policial. Dos de cada tres ciudadanos insatisfechos esgrimen como razón de la ausencia de queja una fuerte desconfianza acerca de la posibilidad del control de la actividad policial. Y poco mas de uno de cada diez señalan como razón el desconocimiento de los lugares y procedimientos para presentar quejas.

5. Uno de cada cuatro ciudadanos que tuvieron contacto con el servicio policial percibieron que los funcionarios policiales no actuaron de acuerdo a la legalidad. Casi la mitad de los ciudadanos que



experimentaron un contacto iniciado por el funcionario policial para “pedir colaboración” percibieron que su comportamiento era ilegal.

6. Prácticamente la mitad de los ciudadanos que tuvieron un contacto con el servicio policial tenían una imagen negativa del mismo antes de esta experiencia. Dicha imagen negativa creció, pero muy levemente, luego de dicha experiencia -4 puntos porcentuales. Cae en mayor medida entre los varones y entre aquellos que tienen entre 21 y 40 años y en el caso de los ciudadanos que experimentaron contactos iniciados por los funcionarios policiales.

7. Mas allá de haber tenido o no contacto con el servicio policial, los niveles generales de satisfacción de los ciudadanos con el desempeño de la función de la policía en la sociedad son muy bajos: dos de cada tres personas tienen una visión negativa al respecto -poco o nada satisfactorio. Esta proporción crece entre los menores de 40 años y esta presente de igual manera entre quienes no tuvieron y quienes tuvieron contacto con el servicio policial en los últimos seis meses, a pesar de que las valoraciones negativas de estos últimos con respecto a la experiencia vivida tienden a ser mas contenidas.

Sería muy importante que las autoridades políticas y policiales activen un proceso de revisión de las formas de actividad policial que se desarrollan rutinariamente en esta zona de la ciudad de Santa Fe a los fines de poder identificar cuales son los elementos que esta presentes en ellas y que podrían generar estos efectos negativos. Y que incluyan en esta tarea a las organizaciones de la sociedad civil que participan en este proyecto en el marco de un diálogo fluido destinado a generar intervenciones que apunten a la reducción y superación de los mismos. Solo en un marco como este será posible progresivamente construir entre todos un servicio policial democrático, eficaz y eficiente.