

# Ministerio de Seguridad Pública



## QUEJAS CONTRA LA FUERZA PÚBLICA TRAMITADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, AÑO 2020

Elaborado por: Evelyn Barquero K. Contralora de Servicios



# Quejas contra la Fuerza Pública tramitadas por la Contraloría de Servicios, AÑO 2020

## Datos Generales:

Los ciudadanos utilizan el 9-1-1 para reportar situaciones que sufren o que observan por parte de oficiales de la Fuerza Pública, las cuales van desde maltratos verbales hasta agresiones o situaciones de corrupción.

El 9-1-1 no es un mecanismo creado para dicha función, sin embargo, al ser una línea muy conocida por la población para la realización de reportes, las personas la utilizan para notificar supuestas acciones irregulares de oficiales de la Fuerza Pública o problemas con el servicio que están recibido de parte de ellos.

En la Contraloría de Servicios del Ministerio de Seguridad, se tramitan las llamadas de usuarios que fueron clasificadas como Actos Internos y como Quejas al Ministerio de Seguridad. Las primeras contemplan reportes contra los oficiales por actos que no están necesariamente relacionados con la atención de emergencias o que no se generan a raíz de llamadas previas al Sistema, como por ejemplo reportes por dormir en servicio, por mal uso de los vehículos, agresiones, detenciones, etc. Las segundas se refieren a inconformidades en la atención de una solicitud de ayuda planteada previamente por medio del 9-1-1, o sea casos en los que los oficiales no llegaron, llegaron tarde, o no actuaron etc.

El trámite que se da a estos casos inicia cuando un operador del 9-1-1 recibe la llamada y la traslada a la

Central de Comunicaciones, en donde se toman los datos del caso, se brinda información general, y luego se remite a la Contraloría de Servicios un archivo en pdf con el registro del caso.

Además de ello, la Dirección General del 9-1-1 remite diariamente a la Contraloría de Servicios un listado de los reportes recibidos el día anterior, con información básica como nombre, teléfono, dirección, hora, etc. Todos los listados de recopilan y con base en los reportes recibidos en pdf se completa la información, clasificando cada caso para luego llamar a la persona afectada con la intención de solicitar que amplíe y/o confirme su denuncia.

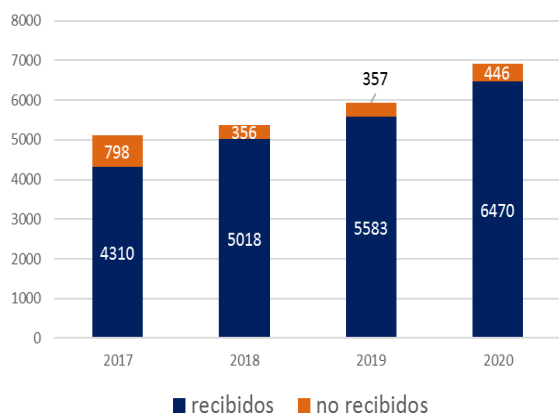
Como esta es una oficina administrativa, las gestiones no se reciben en tiempo real, por lo que posteriormente devolvemos la llamada a las personas y se amplía la información, se les explican los procedimientos policiales, las competencias o limitaciones de los oficiales de la Fuerza Pública, en caso necesario se les sugiere acudir al Departamento Disciplinario Legal a interponer la denuncia formalmente en los casos en los que se trata de faltas graves.

Para efectos de contabilizar los reportes que no aportan información importante para la toma de decisiones y que generan distorsiones en las series estadísticas, se crearon las clasificaciones de llamadas Improcedentes, los casos de Mal uso del Sistema 9-1-1 y los duplicados

## Datos Estadísticos de años anteriores:

En el gráfico 1 se observa que la Contraloría de Servicios históricamente no recibe el 100% de los incidentes de Queja y Asuntos Internos registrados por medio del 9-1-1. Sin embargo, con los cambios y controles implementados, se ha logrado recibir cantidades muy representativas de los casos, con los cuales es posible hacer inferencias en relación con los datos.

**Gráfico I**  
**Contraloría de Servicios**  
**Incidentes tramitados en relación con el total**  
**registrado por el Sistema de Emergencias**  
**Según año**



Fuente: Contraloría de Servicios

También es importante destacar que del año 2017 al 2021 hubo un aumento de 1808 casos en la cantidad de reportes, lo que representa un incremento del 35%, como se observa en el siguiente cuadro:

**Comportamiento del total de inconformidades**  
**recibidas en el 911 según año**

Año	Total de llamadas	Diferencia absoluta	Tasa de crecimiento	Índice porcentual
2017	5108			100%
2018	5374	266	1%	105%
2019	5940	566	3%	116%
2020	6916	976	4%	135%

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1

En el cuadro anterior se muestra también la tasa de crecimiento en la cual se observa que en el año 2020 la misma presentó un incremento de 4% tomando como base el año 2017.

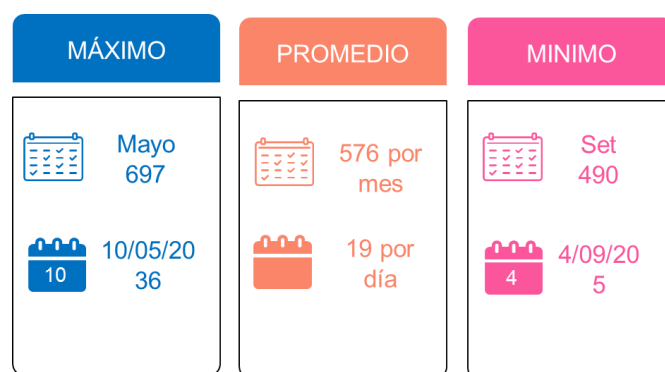
### Datos generales del Año 2020

Como se indicó, en el año 2020 en total el Sistema de Emergencias 9-1-1 recibió 6916 reportes. Lo cual da un promedio de 576 reportes por mes.

Y como se puede observar en la siguiente imagen, el mes con mayor cantidad de reportes fue Mayo con casi 700 casos mientras que el mes con menos reportes fue Setiembre. A su vez, el día con más reportes fue el 10 de mayo con 36 casos y el día con menos reportes fue el 4 de setiembre con apenas 5.

El incremento en la cantidad de reportes se debe principalmente a llamadas para la atención de casos de incumplimiento de medidas covid y a los reportes por acciones policiales durante las manifestaciones.

**Imagen I.**  
**Cantidades mayores y menores de reportes**  
**Según día y mes**  
**Incidentes 911, 2020**



Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1

En la siguiente imagen y cuadro se observa que el horario en el cual se recibieron más reportes fue a las 7 de la noche con 494 casos y el horario en el cual se recibieron menos fue el de las 4:00 a.m. con apenas 71 en todo el año. Dado que el año 2020 fue un año atípico por las restricciones sanitarias, este horario de mayor cantidad de quejas no necesariamente coincidirá con el resto de los años.

**Imagen 2.**  
Horario de mayor y menor reportes  
Incidentes 911, 2020



Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1

**Cuadro 1**  
Incidentes del 9-1-1  
Según horario  
Año 2020

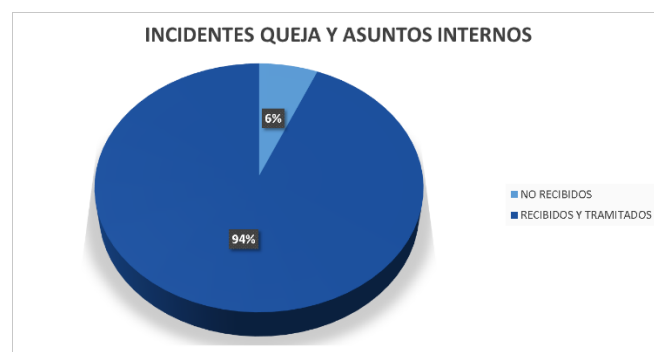
Horario	Cantidad de reportes
12 a.m.	307
01 a.m.	235
02 a.m.	163
03 a.m.	125
04 a.m.	71
05 a.m.	80
06 a.m.	77
07 a.m.	150
08 a.m.	181
09 a.m.	233
10 a.m.	288
11 a.m.	300
12 p.m.	308
01 p.m.	278
02 p.m.	284
03 p.m.	362
04 p.m.	412
05 p.m.	446
06 p.m.	419
07 p.m.	494
08 p.m.	452
09 p.m.	395
10 p.m.	456
11 p.m.	400
<b>Total general</b>	<b>6916</b>

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1

## Incidentes tramitados por la Contraloría de Servicios

Durante el año 2020, de los 6916 reportes que recibió el Sistema de Emergencias 9-1-1, correspondientes a las clasificaciones de “queja” y “asuntos internos”, la Contraloría de Servicios recibió y tramitó 6477, lo cual representa un 94%, dato que es muy representativo y permite hacer inferencias con los resultados obtenidos.

**Gráfico 2**  
Incidentes 9-1-1 Recibidos y Tramitados  
Año, 2020



Fuente: Contraloría de Servicios, Dirección 9-1-1

En relación con el año anterior se tiene que, en total en el 2020, se generaron 976 reportes más que en el 2019, sin embargo, en la Contraloría de Servicios el incremento fue de 887 reportes, según se observa a continuación:

**Cuadro 2**  
Incidentes del 911  
Recibidos y no recibidos  
2019-2020

Año	Recibidos en la CS	no recibidos	Total 9-1-1
2019	5583	357	5940
2020	6470	446	6916
Diferencia	887	89	976

Fuente Contraloría de Servicios, 9-1-1

## Motivo de inconformidades recibidas por medio del 9-1-1.

El siguiente cuadro muestra las inconformidades según el motivo que las generó y para efectos comparativos se incluyen los datos del año 2019.

**Cuadro 3**  
Incidentes 9-1-1  
Según Motivo de Queja  
Año 2019 y 2020

motivo	2019	2020	Diferencia
POLICIA NO ACTUO	896	1214	318
POLICIA NO LLEGO	581	664	83
SUPUESTAS AGRESIONES	506	612	106
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	441	591	150
MAL TRATO POLICIAL	382	450	68
ABUSO DE AUTORIDAD	288	337	49
MAL SERVICIO	229	319	90
MAL USO DE VEHICULOS	224	219	-5
MAL USO DEL SISTEMA 911	216	181	-35
INSEGURIDAD EN COMUNIDADES	112	171	59
HOSTIGAMIENTO POLICIAL	103	128	25
DETENCIONES	109	98	-11
ABANDONO DE LABORES	109	96	-13
ALLANAMIENTO	72	91	19
FUGA DE INFORMACION	53	91	38
POLICIA ROBO	116	88	-28
TRAMITE DE ORDEN DE APREMIO	54	58	4
SUPUESTAS AMENAZAS	42	42	0
COBRO DE DINERO	44	37	-7
LICOR EN SERVICIO	20	36	16
POLICIA LLEGO TARDE	30	34	4
CONSULTAS DE SERVICIOS	47	32	-15
HOSTIGAMIENTO SEXUAL	7	21	14
SOLICITUD DE AYUDA	5	16	11
DECOMISO	35	13	-22
DETENCION Y ABANDONO	28	12	-16
MAL TRATO OPERADOR	7	12	5
DURMIENDO EN SERVICIO	14	10	-4
NO HAY REGISTRO	357	446	89
DUPLICADO	367	354	-13

IMPROCEDENTE	348	346	-2
OTROS	49	54	5
CASOS OTRAS INSTITUCIONES	49	43	-6
<b>TOTAL</b>	<b>5940</b>	<b>6916</b>	<b>976</b>

Fuente: contraloría de Servicios

**Imagen 3**  
Principales motivos de queja  
Incidentes 9-1-1  
Año 2020



Fuente: Contraloría de Servicios

Como se puede observar en el cuadro 2 y la Imagen 2, los casos de que la Policía no Actuó son el principal motivo de queja, seguidos por los casos de que la policía no llegó o cometió algún tipo de agresión.

Los casos de que la policía no actuó se refieren a inconformidades de las personas debido a que los oficiales no actuaron según sus competencias o según sus expectativas. Esto principalmente en casos de escándalos musicales, riñas, problemas vecinales, riñas, consumo o venta de droga en vía pública, presencia de personas o vehículos sospechosos, y este año específicamente a la falta de atención

a los reportes de incumplimiento de Medidas Covid. Las personas narraron casos en los cuales los oficiales supuestamente permiten venta y consumo de droga en vía pública, permiten que personas se agredan o amenacen y no intervienen ni ponen orden, también reportan que los oficiales no impiden los escándalos o alteraciones del orden público, y en el 2020 además reportaron que los oficiales permitían fiestas, rompimiento de burbujas sociales, aglomeraciones, etc.

Continuamos recibiendo comentarios de los usuarios en el sentido de que, en la atención de los casos, los oficiales llegan, pero pasan muy rápido, no se bajan de la unidad móvil, no investigan ni entrevistan a nadie, los usuarios en su reporte dan datos sobre las personas involucradas o la situación presentada, pero perciben que los oficiales no usan esa información.

Es importante notar que disminuyeron los reportes por abandono de labores y supuestos robos cometidos por oficiales de la Fuerza Pública

### Calidad del servicio brindado

La atención de los llamados del 9-1-1 por parte de la Fuerza Pública se esperaba que se diera con eficiencia, prontitud y buen trato hacia los usuarios por lo que es importante tomar en cuenta que, en relación con la eficiencia y calidad del servicio se tienen 1214 quejas de que los oficiales no actuaron, 664 de que no llegaron, 36 de que llegaron tarde.

Sobre el trato a los habitantes hay 450 quejas de Maltrato, 612 de agresiones, 337 de abuso de autoridad.

También se recibieron denuncias de acciones de los oficiales que afectan el servicio que se brinda a la comunidad como 219 quejas de mal uso de vehículo, 96 de supuesto abandono de labores, 36 por supuesto consumo de licor en servicio y 10 de oficiales supuestamente durmiendo cuando debían estar en servicio.

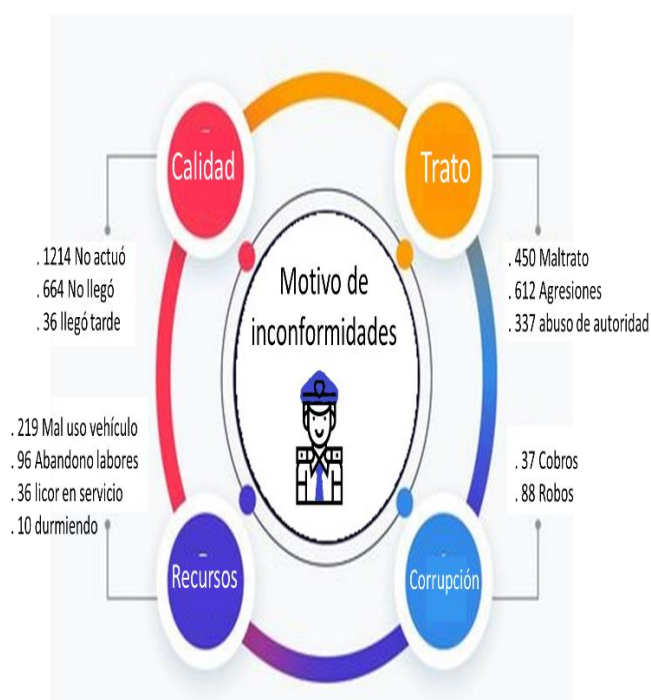
Las personas observan a los oficiales conduciendo a altas velocidades, sin sirena, hablando o enviando mensajes mientras conducen, además reportaron situaciones en las cuales los oficiales cometieron imprudencias que pudieron terminar en accidentes de tránsito y también hay casos de atropello de animales. Aunado a los reportes de traslado de

particulares, de visitas a casas de habitación o locales comerciales en horarios laborales.

Igualmente, las personas denunciaron 591 casos de supuestas irregularidades, 37 de Cobro a los ciudadanos y 88 casos en los que los oficiales supuestamente cometieron algún robo. Los casos que se relacionan con supuestos actos de corrupción fueron referidos al Departamento Disciplinario Legal para la investigación respectiva.

También se contabilizaron los reportes que no aportan información importante para la toma de decisiones y que generan distorsiones en las series estadísticas y se tienen 360 casos duplicados, 346 registros más por llamadas Improcedentes, 181 casos más de Mal uso del Sistema 9-1-1.

Imagen 4  
Clasificación de Motivos de inconformidad  
Año 2020



Fuente: Contraloría de Servicios

## Reportes recibidos por medio del 9-1-1 según Unidad Policial

Para efectos de analizar el comportamiento de las inconformidades en cada Dirección Regional del País, en el cuadro 4 se puede observar que la Primera Región continúa generando la mayor cantidad de inconformidades, representando un 33% del total de reportes anuales, lo que representa 4 puntos porcentuales menos que el año anterior.

La Dirección Regional de Alajuela siempre está en segundo lugar con 859 quejas, sin embargo, los reportes de esta región son casi la tercera parte de los reportes de Región Uno, y se observa que también esta Región pasó de representar el 14% de reportes al 12% del total.

La tercera Región, Cartago, por el contrario, presentó un aumento pasando de 483 a 605 inconformidades y del 8% al 9% del total.

En el siguiente cuadro se muestran los reportes a nivel nacional, según la Dirección Regional correspondiente.

Cuadro 4

Incidentes del 9-1-1 tramitados, según Dirección Regional, comparativo 2019-2020

Región	2019		2020	
	total anual	%	total anual	%
Región Uno San José	2180	37%	2316	33%
Región Dos, Alajuela	804	14%	859	12%
Región Tres, Cartago	483	8%	605	9%
Región Cuatro, Heredia	465	8%	411	6%
Región Cinco, Guanacaste	321	5%	406	6%
Región Seis, Puntarenas	148	2%	421	6%
Región Siete, Pérez Zeledón	279	5%	222	3%
Región Ocho, San Carlos	200	3%	248	4%
Región Nueve, Limón	134	2%	241	3%
Región Diez, Brunca Sur	109	2%	132	2%
Región Once, Chorotega	71	1%	139	2%
Región Doce, Caribe	236	4%	315	5%
Unidades Administrativas	9	0%	10	0%

Otras Direcciones	86	1%	96	1%
Otras instituciones	54	1%	47	1%
ZONA GENERICA	3	0%		0%
No se recibió registro	357	6%	446	6%
no hay claridad	1	0%	2	0%
<b>Total general</b>	<b>5940</b>	<b>100%</b>	<b>6916</b>	<b>100%</b>

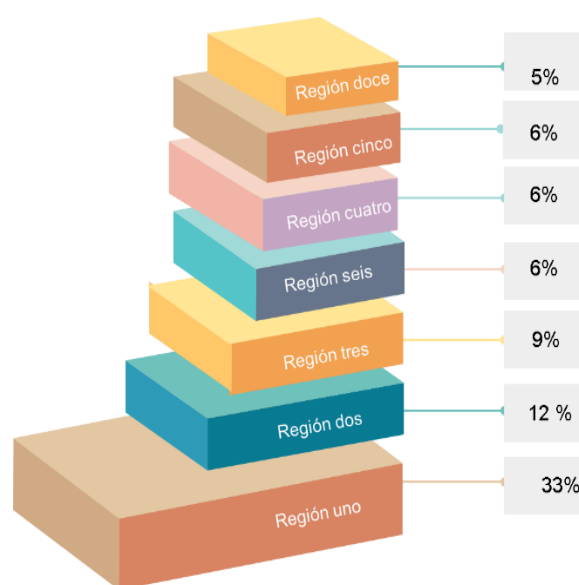
Fuente: Contraloría de Servicios

En general las Regiones uno, dos, cuatro, siete, presentan disminuciones porcentuales, mientras que las Regiones tres, cinco, seis, ocho, nueve, once y doce, presentan aumentos. La única Región que permaneció con el mismo porcentaje fue la Dirección Regional 10.

Es importante indicar que, 11 de las 12 Direcciones Regionales tienen como primer motivo de inconformidad, el hecho de que la policía no actuó.

En la Dirección Regional Uno se recibieron 40 reportes de supuesto robo, mientras que en la séptima región no se recibió ninguno.

Imagen 5  
Incidentes del 9-1-1  
atendidos por la Contraloría de Servicios,  
Direcciones Regionales con más reportes  
Año 2020



Fuente: Contraloría de Servicios

En el siguiente cuadro se muestran los datos relacionados con la Región Uno en el cual se hace un desglose a fin de determinar cuáles delegaciones generan mayor cantidad de inconformidades.

Desamparados es la Delegación que presenta la mayor cantidad de reportes, teniendo más quejas algunas de las Direcciones Regionales.

Le sigue Goicoechea, Pavas y Hatillo La Delegación que presenta menos reportes es Turrubares con 13 reportes en el año, o sea una queja por mes, lo cual es muy poco.

Cuadro 5  
Incidentes del 9-1-1 tramitados,  
Desglose Delegaciones de Región Uno,  
Año 2020

Unidad	Cantidad
DESAMPARADOS	311
GUADALUPE	187
PAVAS	155
HATILLO	134
ALAJUELITA	131
HOSPITAL DC	127
MATA REDONDA	117
CATEDRAL DC	116
MERCED DC	104
ASERRI	88
EL CARMEN DC	85
TIBAS	85
CORONADO	84
SAN SEBASTIAN	73
CURRIDABAT	63
SAN FRANCISCO/ZAPOTE	63
PURISCAL	59
MONTES DE OCA	58
SANTA ANA	57
MORA	45
GAO	42
ESCAZU	41
MORAVIA	36
ACOSTA	35
TURRUBARES	13
POLICLETOS	3

DELEGACION	
METROPOLITANA	1
DIRECCION REGIONAL UNO	2
POLICIA MONTADA	1
Total general	<u>2316</u>

Fuente: Contraloría de Servicios.

### Otros casos atendidos:

Además de los incidentes del 9-1-1 la Contraloría de Servicios recibió inconformidades directamente: por teléfono, personalmente, página web o correo electrónico.

El siguiente cuadro muestra las quejas recibidas según el asunto:

Cuadro 6  
Inconformidades recibidas directamente ante la  
Contraloría de Servicios, según asunto  
Año 2020

Motivo	Cantidad
TRAMITE DE ORDEN DE APREMIO	296
MAL SERVICIO	86
INSEGURIDAD EN COMUNIDADES	71
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	60
POLICIA NO ACTUO	53
ATRASO EN TRAMITE	37
MAL TRATO POLICIAL	35
POLICIA NO LLEGO	29
ABUSO DE AUTORIDAD	26
SOLICITUD DE AYUDA	17
TRAMITE DE NOTIFICACIONES	14
CONSULTAS DE SERVICIOS	12
MAL USO DE VEHICULOS	9
Derecho de Peticion 9097	7
HOSTIGAMIENTO POLICIAL	7
ABANDONO DE LABORES	5
SUPUESTAS AGRESIONES	5



CASOS OTRAS INSTITUCIONES	4
DECOMISO	4
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	4
INCUMPLIMIENTO DE DEBERES	3
SUGERENCIAS	3
IMPROCEDENTE	2
ASUNTO LABORAL	1
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	1
DETENCIONES	1
FALTA DE INFORMACION	1
LICOR EN SERVICIO	1
MALTRATO POLICIAL	1
POLICIA LLEGO TARDE	1
<b>TOTAL</b>	<b>796</b>

El servicio de tramitación de órdenes de apremio es el que presenta una mayor cantidad de inconformidades. Dicho comportamiento ha sido constante a lo largo de los años, motivo por el cual en el futuro es necesario actualizar el Protocolo de Actuación Policial en Materia de Pensiones Alimentarias.

**Cuadro 7**  
Inconformidades recibidas directamente ante la  
Contraloría de Servicios  
Año 2019 y 2020

Región	2019	2020
Región uno San José	234	194
Región dos, Alajuela	96	84
Región tres, Cartago	59	54
Región Cuatro, Heredia	53	37
Región Cinco, Guanacaste	114	96
Región Seis, Puntarenas	45	45
Región Siete, Pérez Zeledón	24	39
Región Ocho, San Carlos	35	32
Región Nueve, Limón	21	33
Región Diez, Brunca Sur	25	18
Región Once, Chorotega	19	15
Región Doce, Caribe	39	36
Unidades Administrativas	66	66
Dirección General Fuerza Pública	5	1
Otras Direcciones	14	30
Otras instituciones	3	6
No hay datos		10
<b>Total general</b>	<b>852</b>	<b>796</b>

Fuente: Contraloría de Servicios

**Imagen 6**  
Principales Motivos de inconformidad  
Quejas recibidas directamente  
Año 2020



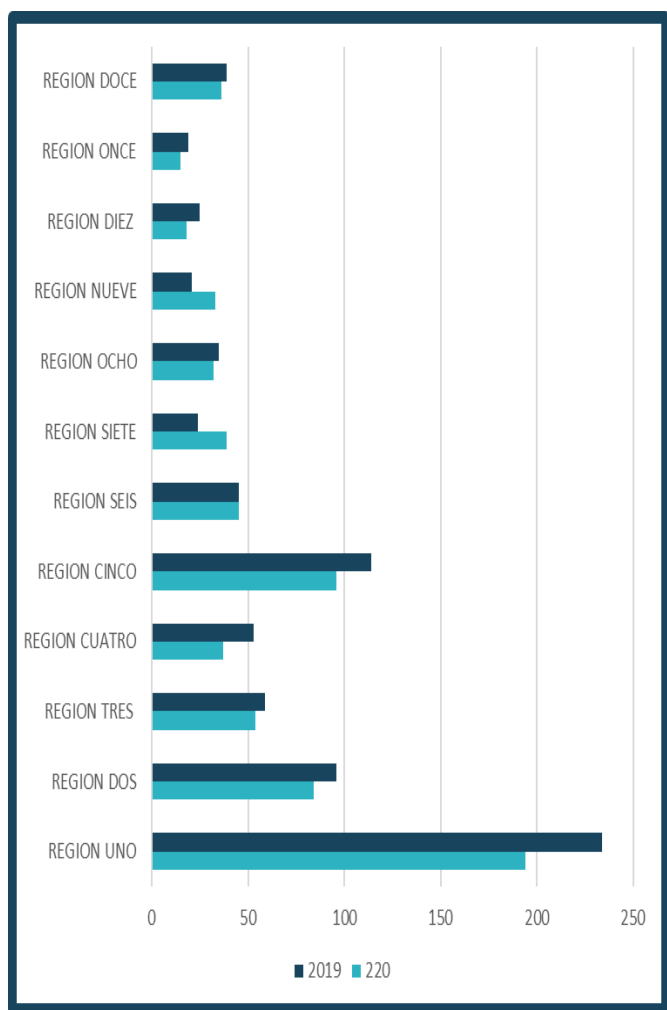
Fuente: Contraloría de Servicios

Se observa que se recibieron 56 inconformidades menos que el año anterior y que todas las regiones con excepción de Región Siete y Nueve, presentaron menos quejas que en el 2019.

En el siguiente gráfico se puede comparar la cantidad de inconformidades según Dirección Regional y el año.

Fuente: Contraloría de Servicios

**Gráfico 3**  
**Quejas atendidas directamente en la Contraloría de Servicios**  
**Según Dirección Regional y año**



Fuente: Contraloría de Servicios

En dicho cuadro se observa con mayor facilidad la reducción en la cantidad de quejas recibidas en el año 2020.