

Ministerio de Seguridad Pública

QUEJAS CONTRA LA FUERZA PÚBLICA TRAMITADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, AÑO 2019

Elaborado por: Evelyn Barquero K. Contralora de Servicios

Quejas contra la Fuerza Pública tramitadas por la Contraloría de Servicios, AÑO 2019

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 llevar a cabo esta función, sin embargo, al ser una línea muy conocida por la población para la realización de reportes, las personas la utilizan para comunicar supuestas acciones irregulares de oficiales de la Fuerza Pública o problemas con el servicio que están recibiendo de parte de ellos.

En la Contraloría de Servicios se tramitan las llamadas de usuarios que fueron clasificadas como Actos Internos, las cuales 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. También se tramitan las llamadas clasificadas como Quejas al Ministerio de Seguridad las cuales se refieren a las 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 y se brinda información general. Cada caso se clasifica internamente y se registra para luego llamar a la persona afectada con la intención de solicitar que amplíe y/o confirme su denuncia.

Los casos que son tramitados por la Contraloría de Servicios se analizan y se registran según el tipo de inconformidad manifestada. Cada reporte que se recibe se ingresa en una base de datos y se registra según Dirección Regional, jurisdicción y motivo de la inconformidad, para poder emitir los informes respectivos y para efectos de control interno.

Dado que 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

Año 2019

Durante el año 2019, el Sistema de Emergencias 9-1-1 recibió 5977 reportes en contra de oficiales de la Fuerza Pública, correspondientes a las clasificaciones de “queja” y “asuntos internos”, de los cuales 5940 fueron recibidas en la Contraloría de Servicios, sin embargo, por diversas situaciones presentadas en el año y ante el incremento acumulado de casos del año 2019 se tramitó únicamente 3911, ya que los meses de abril, mayo, julio y julio, solo se registraron pero no pudieron ser tramitados.

Imagen I

Reportes queja y asuntos internos 2019



Según se observa a continuación, en el año 2017 el 9-1-1 recibió 5108, de los cuales únicamente llegaron a la Contraloría de Servicios 4310 y en el año 2018 el 9-1-1 recibió 5374 de los cuales 5018 fueron recibidos y tramitados por la Contraloría de Servicios.

Cuadro I

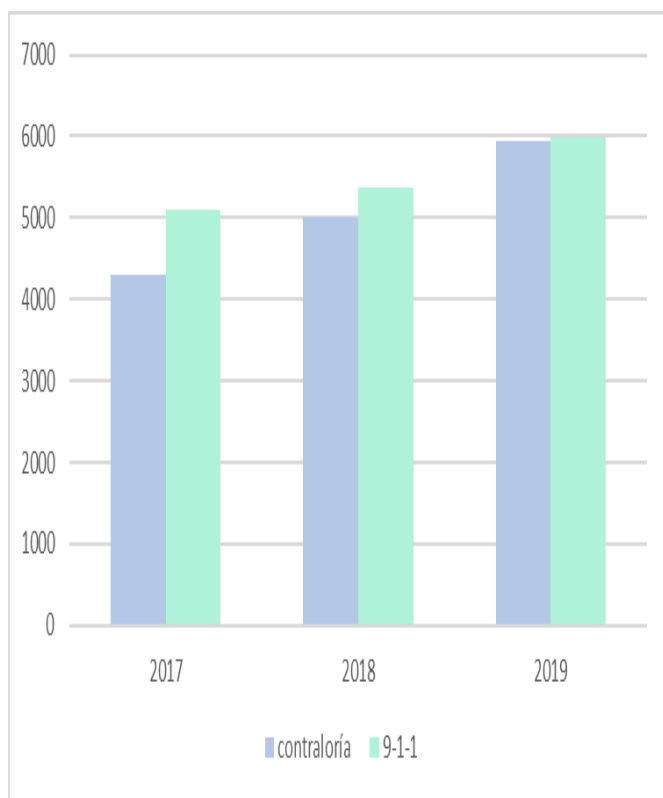
Contraloría de Servicios
Incidentes tramitados en relación con el total registrado por el Sistema de Emergencias
Según año

mes	2017		2018		2019	
	9-1-1	Contraloría Servicios	9-1-1	Contraloría Servicios	9-1-1	Contraloría Servicios
Enero	423	307	375	380	456	437
febrero	356	269	383	336	455	436
marzo	428	299	432	406	485	481
abril	441	372	409	372	498	500
mayo	448	343	467	433	500	491
junio	465	395	480	426	551	549
julio	450	336	449	413	477	489
agosto	432	395	478	434	486	489
setiembre	408	383	402	366	534	534
octubre	390	372	435	423	497	497
noviembre	425	405	516	497	515	515
diciembre	442	434	548	532	523	522
total	5108	4310	5374	5018	5977	5940

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

En el cuadro I y en el gráfico I se observa que la Contraloría de Servicios históricamente no había recibido el 100% de los incidentes de Queja y Asuntos Internos registrados por medio del 9-1-1. Por lo anterior, la cantidad de casos que nos remite la Central de Comunicaciones se consideraba como una muestra. Sin embargo, durante el año 2019 se implementó un nuevo sistema de recepción y registro de los casos con lo cual se recibió el 99,38% del total de reportes. Además, se observa que del año 2017 al 2019 hubo un aumento en la cantidad de reportes de 832 reportes que representan un incremento del 16,3%.

Gráfico 1
 Contraloría de Servicios
 Incidentes tramitados en relación con el total registrado
 por el Sistema de Emergencias
 Según año



Fuente: Contraloría de Servicios

Incidentes tramitados por la Contraloría de Servicios

Como se indicó anteriormente, la Contraloría de Servicios no recibía el 100% de los reportes totales del 9-1-1, sin embargo, este año con el nuevo sistema se logró que la cantidad de reportes del 9-1-1 fuera muy similar al de reportes recibidos en la Contraloría de Servicios, con lo cual se establece que los cambios fueron efectivos.

En el año 2020 ya con el nuevo sistema implementado y con las metas propuestas en el plan de trabajo, se espera que se logre tramitar el 100% de los reportes recibidos de diciembre, 2019 a noviembre 2020.

Cuadro 2
 Contraloría de Servicios
 Incidentes tramitados en relación con el total
 registrado por el Sistema de Emergencias
 Según Mes, año 2019

Mes	Incidentes recibidos		
	Contraloría de Servicios	Sistema 9-1-1	diferencia
ene	437	456	19
feb	436	455	19
mar	481	485	4
abr	500	498	-2
may	491	500	9
jun	549	551	2
jul	489	477	-12
ago	489	486	-3
sep	534	534	0
oct	497	497	0
nov	515	515	0
dic	522	523	1
Total general	5940	5977	37

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1 y Contraloría de Servicios

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

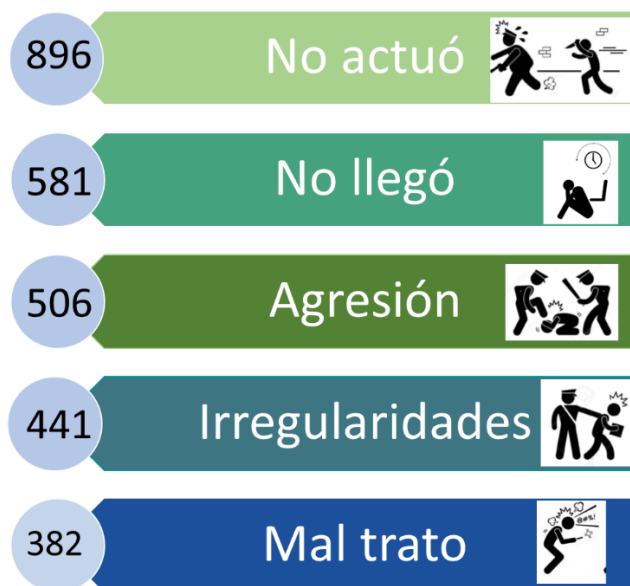
El siguiente cuadro muestra las inconformidades según el motivo que las generó y para efectos comparativos se incluyen los datos de los trimestres anteriores.

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

motivo	cantidad
POLICIA NO ACTUO	896
POLICIA NO LLEGO	581
SUPUESTAS AGRESIONES	506
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	441
MAL TRATO POLICIAL	382
DUPLICADO	367
NO HAY PDF	357
IMPROCEDENTE	348
ABUSO DE AUTORIDAD	288
MAL SERVICIO	229
MAL USO DE VEHICULOS	224
MAL USO DEL SISTEMA 911	216
POLICIA ROBO	116
INSEGURIDAD EN COMUNIDADES	112
ABANDONO DE LABORES	109
DETENCIONES	109
HOSTIGAMIENTO POLICIAL	103
ALLANAMIENTO	72
TRAMITE DE ORDEN DE APREMIO	54
FUGA DE INFORMACION	53
CASOS OTRAS INSTITUCIONES	49
CONSULTAS DE SERVICIOS	47
COBRO DE DINERO	44
SUPUESTAS AMENAZAS	42
DECOMISO	35
POLICIA LLEGO TARDE	30
DETENCION Y ABANDONO	28
LICOR EN SERVICIO	20
DURMIENDO EN SERVICIO	14
OTROS	68
Total general	5940

Fuente: contraloría de Servicios

Imagen 2
Principales motivos de queja
Incidentes 9-1-1
Año 2019



Fuente: Contraloría de Servicios

Como se puede observar en el cuadro 3 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, etc. 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, se mantengan escándalos o alteraciones del orden público.

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.

Calidad del servicio brindado

La atención de los llamados del 9-1-1 por parte de la Fuerza Pública se esperaría 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 **896** quejas de que los oficiales no actuaron, **581** de que no llegaron, **30** de que llegaron tarde.

Sobre el trato a los habitantes hay **382** quejas de Maltrato, **506** de agresiones, **288** de abuso de autoridad.

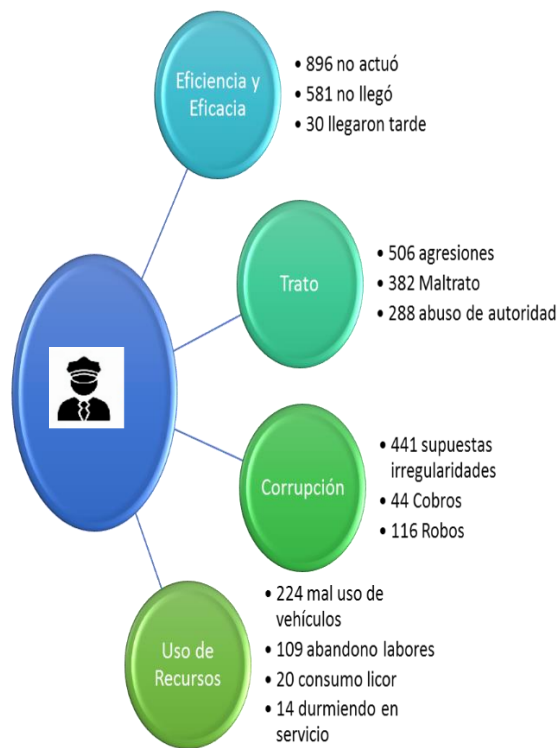
También se recibieron denuncias de acciones de los oficiales que afectan el servicio que se brinda a la comunidad como **224** quejas de mal uso de vehículo, **109** de supuesto abandono de labores, **20** por supuesto consumo de licor en servicio y **14** de oficiales supuestamente durmiendo cuando 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 casas de habitación o locales comerciales en horarios laborales.

Igualmente, las personas denunciaron **441** casos de supuestas irregularidades, **44** de Cobro a los ciudadanos y **116** 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 **367** casos duplicados, **348** registros más por llamadas Improcedentes, **216** casos más de Mal uso del Sistema 9-1-1.

Imagen 2
Motivos de inconformidad
Año 2019



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 3 se puede observar que la Primera Región continúa generando la mayor cantidad de inconformidades, representando un 37% del total de reportes anuales.

La Dirección Regional de Alajuela siempre está en segundo lugar, sin embargo, representa casi la tercera parte de los reportes de Región Uno. La tercera Región, Cartago, presentó una disminución en cada trimestre, lo cual resulta muy positivo. Heredia presentó una disminución en el segundo trimestre, sin embargo, nuevamente aumentó. Puntarenas presentó aumentos muy leves entre cada trimestre.

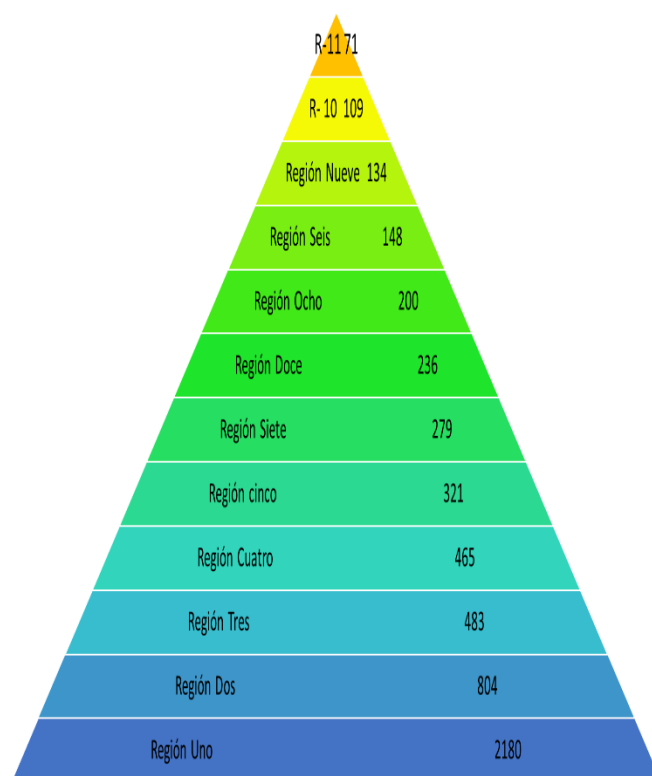
En el siguiente cuadro se muestran los reportes a nivel nacional, según la Dirección Regional correspondiente.

Cuadro 4
Incidentes del 9-I-I tramitados,
según Dirección Regional,
por Trimestre

Región	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuatro Trimestre	total anual	Porcentaje
Región uno San José	512	574	521	573	2180	37%
Región dos, Alajuela	203	193	196	212	804	14%
Región tres, Cartago	106	141	139	97	483	8%
Región Cuatro, Heredia	120	95	121	129	465	8%
Región Cinco, Guanacaste	76	91	72	82	321	5%
Región Seis, Puntarenas	39	35	33	41	148	2%
Región Siete, Pérez Zeledón	63	67	69	80	279	5%
Región Ocho, San Carlos	46	47	56	51	200	3%
Región Nueve, Limón	27	44	34	29	134	2%
Región Diez, Brunca Sur	41	23	26	19	109	2%
Región Once, Chorotega	16	27	13	15	71	1%
Región Doce, Caribe	53	54	73	56	236	4%
Unidades Administrativas	4	2	1	2	9	0%
Otras Direcciones	22	14	24	26	86	1%
Otras instituciones	10	23	11	10	54	1%
ZONA GENERICA		1		2	3	0%
No se recibió registro	16	109	122	110	357	6%
OTRO PAIS			1		1	0%
Total general	1354	1540	1512	1534	5940	100%

Fuente: Contraloría de Servicios

Imagen 3
Incidentes del 9-I-I atendidos por la Contraloría de
Servicios, según Dirección Regional,
Año 2019



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.

Se continúa con el comportamiento de que la Delegación Metropolitana y Desamparados son las delegaciones que presentan mayor cantidad de reportes, teniendo más quejas que la mayoría de las Direcciones Regionales; ello se debe a que son las unidades que atienden más reportes, sin embargo, sigue siendo necesario tomar más medidas para mejorar el servicio y tener mejores controles en relación con el trabajo que realizan.

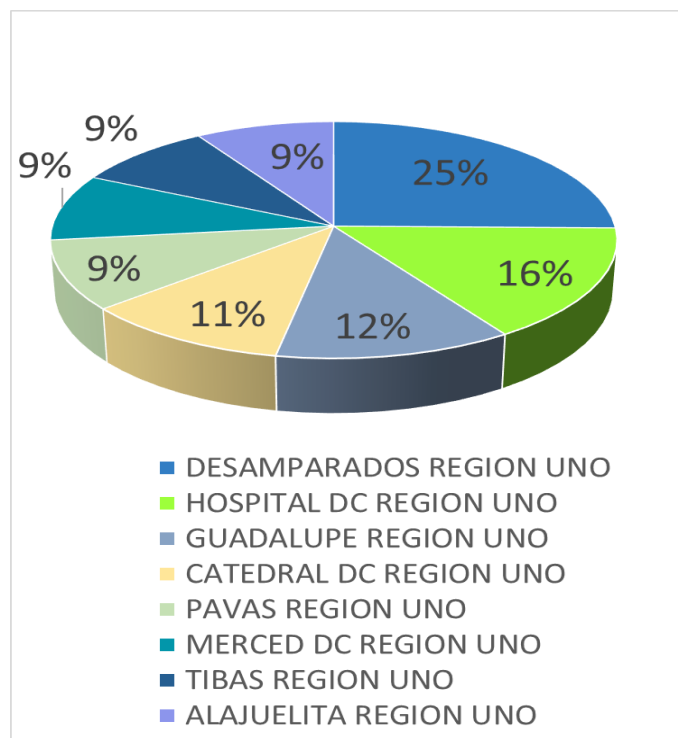
Cuadro 5
Incidentes del 9-1-1 tramitados,
Desglose Delegaciones de Región Uno,
Año 2019

DELEGACION POLICIAL	CANTIDAD
DESAMPARADOS REGION UNO	311
HOSPITAL DC REGION UNO	191
GUADALUPE REGION UNO	150
CATEDRAL DC REGION UNO	132
PAVAS REGION UNO	117
MERCEDES DC REGION UNO	112
TIBAS REGION UNO	110
ALAJUELITA REGION UNO	109
EL CARMEN DC REGION UNO	98
MATA REDONDA REGION UNO	97
HATILLO REGION UNO	96
CORONADO REGION UNO	82
ASERRI REGION UNO	66
GAO REGION UNO	66
MONTES DE OCA REGION UNO	63
SAN SEBASTIAN REGION UNO	62
CURRIDABAT REGION UNO	57
SANTA ANTA REGION UNO	53
PURISCAL REGION UNO	50
SAN FRANCISCO/ZAPOTE REGION UNO	39
MORAVIA REGION UNO	34
MORA REGION UNO	31
ESCAZU REGION UNO	28
ACOSTA REGION UNO	11
TURRUBARES REGION UNO	10
POLICIA MONTADA REGION UNO	2
POLICLETOS REGION UNO	2
POLICIA METROPOLITANA REGION UNO	1
TOTAL	2180

Fuente: Contraloría de Servicios.

A continuación, se presenta un gráfico con la información relativa a la distribución de reportes en la Dirección Regional de San José, según las diferentes Delegaciones Policiales.

Gráfico 2:
Incidentes del 9-1-1
atendidos por la Contraloría de Servicios,
según Delegación Policial de la Región Uno, San José
8 Delegaciones con más inconformidades



Fuente: Contraloría de Servicios

Es importante mencionar que muchos de los reportes que se presentan en las Delegaciones metropolitanas, se relacionan con situaciones con indigentes, extranjeros, principalmente nicaragüenses y personas en estado de ebriedad.

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.

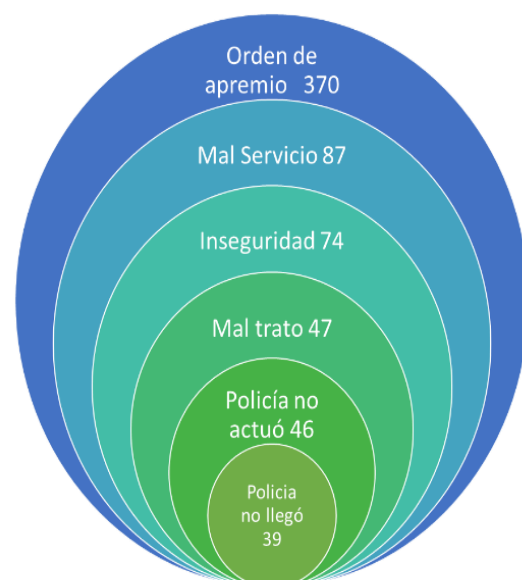
Lo cual se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Inconformidades recibidas directamente ante la
Contraloría de Servicios
Año 2019

Motivo de queja	Cantidad
TRAMITE DE ORDEN DE APREMIO	370
MAL SERVICIO	87
INSEGURIDAD EN COMUNIDADES	74
MAL TRATO POLICIAL	47
POLICIA NO ACTUO	46
POLICIA NO LLEGO	39
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	35
ATRASO EN TRAMITE	33
ABUSO DE AUTORIDAD	18
SOLICITUD DE AYUDA	18
TRAMITE DE NOTIFICACIONES	13
MAL USO DE VEHICULOS	12
CONSULTAS DE SERVICIOS	8
Derecho de Peticion 9097	7
DECOMISO	6
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	4
HOSTIGAMIENTO POLICIAL	4
POLICIA ROBO	4
FUGA DE INFORMACION	3
LEY 7600	3
SUPUESTAS AGRESIONES	3
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	3
ABANDONO DE LABORES	2
HOSTIGAMIENTO SEXUAL	2
INCUMPLIMIENTO DE DEBERES	2
SOLICITUD DE INFO PUBLICA 40200	2
SUGERENCIAS	2
CASOS OTRAS INSTITUCIONES	1
POLICIA LLEGO TARDE	1
PROBLEMAS CON DROGAS	1
REQUISA	1
SUPUESTOS ABUSOS DESHONESTOS	1
Total general	852

Fuente: Contraloría de Servicios

Imagen 4
Principales Motivos de inconformidad
Quejas recibidas directamente
Año 2019



Fuente: Contraloría de Servicios

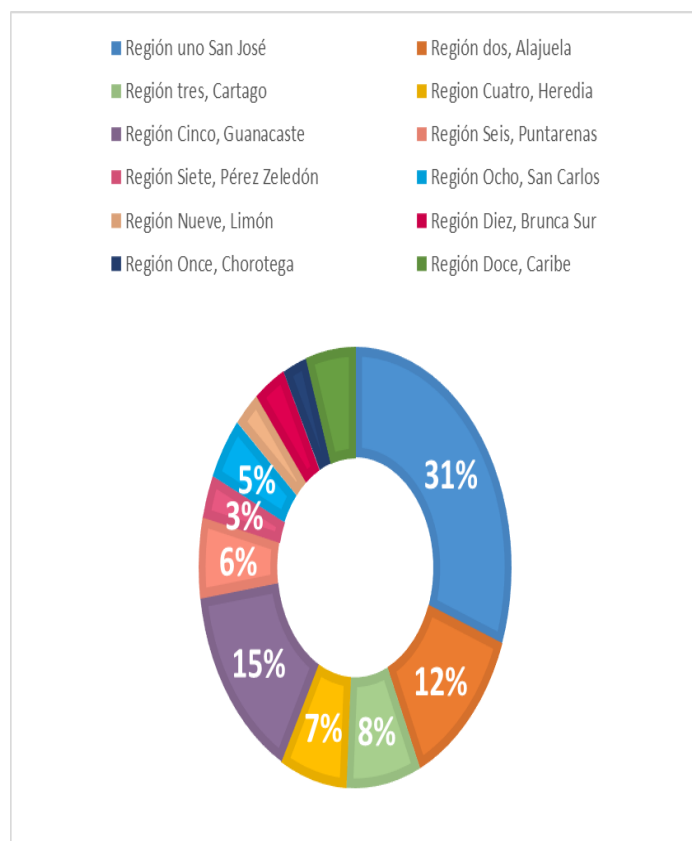
El servicio de tramitación de órdenes de apremio es el que presenta una mayor cantidad de inconformidades. Dicho comportamiento ha sido constante a lo largo de los años, motivo por el cual se está trabajando en actualizar el Protocolo de Actuación Policial en Materia de Pensiones Alimentarias.

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

Región	cantidad
Región uno San José	234
Región dos, Alajuela	96
Región tres, Cartago	59
Región Cuatro, Heredia	53
Región Cinco, Guanacaste	114
Región Seis, Puntarenas	45
Región Siete, Pérez Zeledón	24
Región Ocho, San Carlos	35
Región Nueve, Limón	21
Región Diez, Brunca Sur	25
Región Once, Chorotega	19
Región Doce, Caribe	39
Unidades Administrativas	66
Dirección General Fuerza Pública	5
Otras Direcciones	14
Otras instituciones	3
Total general	852

Fuente: Contraloría de Servicios

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



Fuente: Contraloría de Servicios

Se observa que además de la Región Cinco, presenta un gran aumento en la cantidad de inconformidades y ello se debe a que 88 quejas de las 114 se refieren a casos de atraso en la tramitación de órdenes de apremio, por lo que la Contraloría de Servicios ha debido dar seguimiento más estricto a la tramitación de esos casos en esa Región, aún sin resultados positivos.