



REPORTE DE EVALUACIÓN CUALITATIVA SESIONES DE GRUPO CON COMUNIDAD



Ipsos Puerto Rico

Febrero 2023

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA Y MUESTRA DEL ESTUDIO	4
3. RESULTADOS.....	5
3.1. Medios de comunicación más utilizados.....	5
3.2. Principales preocupaciones entre los entrevistados	6
3.3. Percepción de seguridad	7
3.4. ¿Cómo se mide y garantiza la seguridad?	9
3.5. Presencia de la Policía	11
3.6. La reputación de la Policía	12
3.7. Lo más valorado de la Policía	13
3.8. Las principales críticas hacia la Policía.....	14
3.9. Conocimiento de la Reforma Policial	15
3.10. Valoración de elementos de la Policía	19
3.11. Personificación de la Policía de Puerto Rico	24
3.12. Experiencias con la Policía y entendimiento de la Reforma Policial según grupos entrevistados.....	25
3.13. Expectativas de la Policía ideal	33
4. CONCLUSIONES	35
4.1. Recomendaciones.....	36

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Justicia de los Estados Unidos (USDOJ) estableció un acuerdo con el Gobierno de Puerto Rico y el Negociado de la Policía de PR (PRPB) para la Reforma Sostenible del Departamento de la Policía de Puerto Rico, donde en una de las disposiciones se obliga al PRPB a realizar una encuesta, con la supervisión de un Monitor nombrado por la corte y la supervisión del USDOJ.

Este estudio se enfocó en realizar una evaluación en profundidad entre los segmentos clave de la comunidad y los representantes internos del PRPB para validar las conclusiones de la fase cuantitativa de 2022.

Buscando explorar a profundidad la percepción de la ciudadanía y de diversas comunidades, este estudio buscó explorar:

- Conocimientos sobre la reforma policial en PR
- Percepción de la policía de PR.
 - Profesionalismo
 - Recursos
 - Reclutamiento
 - Uso de tecnología
 - Contribución a la comunidad
 - Información pública / Estadísticas
- Interacciones o experiencias con Policía de PR
 - Procedimientos
 - Sectores discriminados

2. METODOLOGÍA Y MUESTRA DEL ESTUDIO

El estudio fue realizado entre el 6 de noviembre y 6 de diciembre del 2023, utilizando una metodología cualitativa, con el fin de profundizar en las experiencias y opiniones de los participantes. Se ejecutaron 32 focus groups de manera virtual, cada uno de ellos de aproximadamente una hora y media de duración. Se privilegió esta metodología con la intención de explorar no sólo las opiniones individuales de los participantes, sino las discusiones que se generaran entre ellos. Cada grupo estuvo compuesto por una media de 7 participantes, buscando mantener un balance entre la representación de hombres y mujeres, y segmentados por 12 perfiles previamente identificados.

La composición de la muestra intentó profundizar en subgrupos específicos que componen la sociedad puertorriqueña, bajo la premisa de que no todos los ciudadanos se relacionan y perciben a la Policía de manera homogénea. Se le dio especial énfasis a aquellos grupos que históricamente han sufrido un trato desigual por parte de la Institución, y también se buscó ver diferencias entre la población más joven y de mayor edad. Asimismo, buscando escuchar voces por fuera de la capital, se incluyeron participantes de diferentes partes de la Isla. A continuación, el detalle de la composición muestral:

Tabla 1 - Distribución muestral

	TARGET	#PARTICIPANTES ANTES	SJ METRO	RESTO ISLA
1	Jóvenes adultos 24 a 34 años	28	2	2
2	Adultos 55 a 70 años	28	2	2
3	Personas de la comunidad LGBTQ+	14	1	1
4a	Residentes de residenciales públicos, barrios o barriadas - 24 a 34 años	14	1	1
4b	Residentes de residenciales públicos, barrios o barriadas - 45 a 65 años	14	1	1
5	Personas de raza negra	21	2	1
6	Dominicanos de nacimiento, residentes en Puerto Rico desde hace mínimo de 3 años, mayores de 24 años	21	2	1
7	Líderes comunitarios	14	1	1
8	Mujeres víctimas de violencia doméstica o delitos sexuales en los pasados 2 años (edades)	14	1	1
9	Ciudadanos que han presentado una reclamación administrativa	14	1	1
10	Adultos con discapacidad física	14	1	1
11	Adultos con discapacidad mental o intelectual o sus Cuidadores	14	1	1
12	Personas intervenidas por la policía en los pasados 2 años (aquí tener diferentes escenarios; intervenciones sencillas como, bloqueo de carreteras, arrestos y personas que llegaron a estar presas)	13	1	1
	TOTAL	223	17	15

En general, la metodología se prestó para un debate animado y constructivo, en donde se compartieron experiencias personales de los participantes con la Policía, sus opiniones frente a su funcionamiento actual y su conocimiento frente a la Reforma Policial. Aunque hubo cierto temor al inicio de algunos grupos para compartir opiniones alrededor de la Institución, los espacios de confianza se fueron construyendo a lo largo de las dinámicas y se lograron participaciones activas y con relatos muy personales.

3. RESULTADOS

3.1. Medios de comunicación más utilizados

Para los participantes, las redes sociales se han convertido en sus principales fuentes de información. Muchos reconocen que consumir medios de comunicación tradicionales, especialmente la televisión, les genera mucha ansiedad por el alto contenido de noticias violentas y “sensacionalistas”, como muchos las califican. En general, se describe un ambiente

de angustia frente a las noticias del país por los frecuentes eventos violentos y de inseguridad generalizada que se han vuelto cada vez más cotidianos.

Facebook e Instagram siguen siendo las redes sociales más consultadas, la primera sobre todo entre la población de más edad y la segunda por los más jóvenes y residentes de San Juan. Se consultan los perfiles de periódicos de tradición y otros portales informativos, entre los cuales se resaltan Primera Hora, Nuevo Día, Telemundo y otros similares. Asimismo, hay quienes consultan directamente canales de YouTube en donde se transmiten las noticias o se hacen reportajes particulares a eventos de actualidad. La radio no es tan mencionada por los participantes, aunque sigue siendo para algunos la fuente informativa mientras están en sus carros o casas. Finalmente, se destacan grupos comunitarios de WhatsApp en donde se comparten novedades y noticias entre vecinos y amigos, sobre todo pertinentes a la localidad en donde residen.

3.2. Principales preocupaciones entre los entrevistados

Hay consenso entre los participantes que Puerto Rico ha cambiado en los últimos años; para la mayoría, este cambio ha sido negativo. Los participantes entre los 24 y 35 años, por ejemplo, expresan altas preocupaciones por la falta de oportunidades laborales disponibles en el país, combinado con un incrementado costo de vida que les ha significado restricciones económicas. Para los participantes de mayor edad (36-70 años), se expresa preocupación por su bienestar económico cuando lleguen a pensionarse, pues no todos sienten garantías que podrán cubrir sus gastos con el incrementado costo de vida.

Los participantes resaltan que eventos de gran magnitud que han afectado el funcionamiento habitual del país en los últimos 10 años (los huracanes Irma y María y la pandemia) han desencadenado efectos a nivel económico, creado deficiencias en la infraestructura del país que aún no se resuelven y altos niveles de inflación que golpean el bolsillo de los participantes. La falta de oportunidades laborales, para muchos, se ha convertido en uno de los principales

problemas para la Isla, contribuyendo no sólo a una gran pérdida de talento local (pues mucha población joven ha decidido reubicarse en los Estados Unidos) sino también a que los jóvenes de barrios más marginalizados se asocien cada vez más con el narcotráfico, que a su vez se ha traducido en un incremento de eventos violentos en el país.

El tema de mayor relevancia, constante entre todos los grupos entrevistados, fue la inseguridad. Los robos, eventos violentos relacionados al tráfico de drogas, atracos y casos de feminicidios angustian a la población puertorriqueña. Los participantes no reconocen en el estado actual de las cosas la Isla que era familiar para ellos. Esta preocupación ha permeado las actividades cotidianas de los participantes, forzando a muchos a evitar estar por fuera de casa cuando llega la noche, o reduciendo el tiempo que pasan por fuera de sus hogares y dejando de hacer actividades que en otro momento de sus vidas eran cotidianas.

3.3. Percepción de seguridad

Si bien algunos de los grupos entrevistados experimentan eventos de violencia con mayor frecuencia que otros, es seguro afirmar que todos los grupos entrevistados sin excepción reportan sentirse más inseguros hoy en día en comparación a tiempos pasados. Los participantes reportan haber perdido cierta confianza en las personas que los rodean, bajo la premisa de que “ya no se sabe” quién puede estar armado o cómo puedan reaccionar frente a un enfrentamiento o disputa sencilla (en medio del tráfico, por ejemplo).



Ilustración 1 - Ranking de percepción de seguridad por grupos entrevistados

Para la población de mayor edad, esta descomposición social responde a una pérdida generalizada de valores entre la población más joven, algo que para ellos se ha perdido desde los hogares. Para este grupo poblacional, esto se refleja no sólo en la situación generalizada de inseguridad sino en la actitud general de la población en su comportamiento en sociedad, valores éticos y forma de ver el mundo. Entre los más jóvenes, se resalta un sentimiento general de impunidad e impotencia frente a estos actos de violencia, que para ellos responde al alarmante estado en el que se encuentra la

salud mental de los habitantes de la Isla, sobre todo tras la pandemia.

Algunos grupos poblacionales de mayor vulnerabilidad (población LGTBQ+, minorías raciales, migrantes y mujeres) se sienten especialmente desprotegidos en este ambiente actual, porque sienten que son más propensos a verse afectados por la intolerancia de otros y que no recibirán la protección necesaria desde la Policía o el Estado. Las mujeres en particular muestran especial preocupación por los crecientes casos de feminicidios que se ven constantemente en noticias, haciéndolas sentir inseguras tanto en espacios públicos como dentro de sus propios hogares.

A nivel de distribución geográfica, los participantes del área San Juan Metro son los que más expresan temor frente a la inseguridad del país, principalmente frente a eventos de *carjacking*, asaltos y tiroteos en espacios públicos y secuestros. Por su parte, quienes habitan en las otras zonas del país expresan principalmente temor en eventos que puedan darse en espacios abiertos (carreteras, semáforos, zonas verdes, entre otros). Los participantes de todas las zonas

del país comparten el sentimiento generalizado de que la sociedad puertorriqueña ha sufrido un proceso de descomposición que ha permeado todas las esferas de la vida cotidiana.

Estas experiencias diferenciadas hacen que, si bien el sentimiento de inseguridad sea general, la confianza hacia organismos del Estado varíe de forma visible. La interseccionalidad de los ciudadanos influenciará de forma importante la percepción que expresen hacia organismos como la Policía. Dentro de los ciudadanos entre 24 y 35 años, por ejemplo, se expresa una confianza generalizada hacia la Entidad, pero si la persona dentro de este grupo de edad pertenece a un grupo minoritario (comunidad LGBTIQ+, por ejemplo) su visión de la confianza será radicalmente distinta.

En este sentido, en la medida en que la interseccionalidad sea mayor (es decir, en la medida en que la persona se vea afectada por más variables minoritarias en cuanto a su género, raza, capacidades motoras y mentales diversas, condición socioeconómica u orientación sexual), menos confianza y sentido de seguridad expresará. Bajo esta lógica, podría decirse que los entrevistados hombres puertorriqueños heterosexuales, de nivel socioeconómico medio, de piel trigueña/mestiza y sin antecedentes penales serán los que mayor sentido de seguridad reporten; entre más lejana sea la identidad de la persona entrevistada a este estándar, más inseguridad manifestará. Por otro lado, aquellos que trabajan de manera cercana con los problemas de la comunidad (como líderes comunitarios) están más al tanto de las situaciones que aquejan a la ciudadanía, y suelen tener una posición más crítica frente al estado de seguridad del país.

3.4. ¿Cómo se mide y garantiza la seguridad?

Los entrevistados coinciden en que el principal responsable de garantizar la seguridad en el país debe ser el Estado, asegurando:

- Infraestructura que le garantice a sus ciudadanos una forma de vivir digna y segura, traducida en lugares públicos iluminados, carreteras en buen estado, acceso a

estaciones de Policía y mantenimiento de los sistemas generales de seguridad (rejas, cámaras de seguridad, entre otros).

- Órganos estatales que velen por la Justicia, pues hay consenso en que el efecto de la persecución de criminales es muy reducido si éstos no serán debidamente procesados a nivel judicial. La impunidad, para muchos de los entrevistados, es uno de los principales enemigos de la seguridad en la Isla
- Confianza hacia las entidades del Gobierno, traducido en transparencia con el manejo de la información y del dinero, así como de las instituciones que garantizan el bienestar de los ciudadanos, independiente del gobierno de turno. El sistema educativo, para muchos, le ha fallado a sus ciudadanos en darles educación en cultura ciudadana y posibilidades de mejorar su calidad de vida
- Presencia de instituciones encargadas de ejercer la seguridad, representada principalmente en la Policía, exigiendo una presencia que sobrepase la impartición de leyes de tránsito (donde los participantes sienten que la Policía es más activa) sino que esté presente de manera preventiva en la comunidad

Para muchos, especialmente personas de mayor edad, la poca presencial Estatal se ha traducido en el estado actual de inseguridad, en la medida en que “ya no se ven tantos Policías como antes”. Son conscientes de que el número de miembros en la Institución ha disminuido, y que muchos de los Agentes como individuos hacen lo que pueden, pero reclaman una mayor presencia de personal en los espacios públicos para volver a como ellos recuerdan que se sentían las calles antes. Para buena parte de los entrevistados, sobre todo quienes no hacen parte de grupos minoritarios, la Policía es el enlace directo entre el Estado y el ciudadano para garantizar su protección, y su presencia sí aporta sentido de seguridad.

Sin embargo, los entrevistados no niegan su rol dentro de la construcción del sentido de seguridad en el país. Los entrevistados de mayor edad son particularmente enfáticos en que los

valores que se imparten en el hogar son la piedra angular de una sociedad en paz, y ven que este elemento se ha transformado de manera negativa en las últimas décadas. Para los más jóvenes, esta responsabilidad individual también se traduce en buscar las herramientas adecuadas para tener una inteligencia emocional adecuada que permita evitar el escalamiento de conflictos hacia actos violentos. El sentido de pertenencia y comunidad, más valorado entre quienes habitan por fuera de San Juan, es particularmente resaltado como una herramienta para fomentar la convivencia pacífica y el cuidado entre todos.

3.5. Presencia de la Policía

Como se resaltó anteriormente, para varios de los entrevistados la presencia de la Policía en las comunidades es vista de manera generalmente positiva. Muchos consideran que el involucramiento activo de Agentes y supervisores en el terreno sí hace que los lugares sean más seguros, y aporta a la creación de un sentido de comunidad. La mayoría ha recurrido en algún momento de su vida a la Policía, pero no todos han tenido experiencias positivas. Los entrevistados son empáticos en reconocer que la Institución está sobrecargada de trabajo por el poco personal con el que cuenta actualmente, y saben que tienen limitaciones en presupuesto. También, muchos tratan de valorar el esfuerzo individual que reconocen en muchos de sus miembros, sobre todo entre quienes viven fuera de San Juan. En resumen, los entrevistados son conscientes de que los problemas que visualizan en la Policía son estructurales, no necesariamente un reflejo de sus individuos.

Sin embargo, la ciudadanía expresa alto descontento con el servicio que la Institución es actualmente capaz de ofrecerles. Los tiempos de respuesta son lentos: muchas veces las patrullas ni siquiera pueden llegar al lugar del crimen, o lo hacen cuando ya hay poco que se pueda hacer. Los procesos son engorrosos, no es siempre claro adónde se debe llamar para recibir la atención requerida, y muchas veces son transferidos de una estación a otra, sin recibir

la respuesta adecuada. Si se hacen denuncias (tanto en calidad de testigo, como en calidad de víctima) no hay garantía de que la institución brindará la protección necesaria.

Entre los entrevistados, se ve una posición más crítica entre quienes hacen parte de grupos minoritarios. La comunidad LGBTIQ+, en particular, es el grupo que menor sentido de seguridad siente con la presencia de Agentes: algunos manifiestan sentir todo lo contrario, un temor a ser ridiculizados o abusados por su identidad sexual. Los residentes de residenciales también expresan sentimientos encontrados, pues algunos quisieran poder contar con mayor presencia policial en sus barrios; otros manifiestan que cuando la Policía llega, lo hace con una agresividad y fuerza innecesaria, muchas veces escalando las situaciones a niveles de mayor violencia. Los líderes comunitarios son también críticos en la manera en la que la Policía se comporta de manera parcializada, según la comunidad que los contacte. Saben que los barrios con altos niveles de criminalidad, racializados o con alta población migrante será atendido con mucha menor prioridad y con una actitud menos colaborativa que aquellos barrios de nivel socioeconómico más alto y con población puertorriqueña.

3.6. La reputación de la Policía

Los participantes reconocen que la Policía en su estado actual se percibe disminuida, tanto por su poco personal como por la precariedad de condiciones en las que saben que muchos de los Agentes deben trabajar para desarrollar sus actividades cotidianas. Los participantes de mayor edad, en particular, recuerdan que en su niñez la Policía era percibida como una institución aspiracional asociada con un alto estatus, y pertenecer a ella era una fuente de orgullo. Aunque no identifican un punto de inflexión específico, reconocen que esta ya no es la forma en la que la población general percibe a la Policía: más bien todo lo contrario, este grupo de edad considera que la mayoría de los ciudadanos no sienten ningún tipo de respeto hacia la institución y sus integrantes. Muchos de ellos consideran que esto se debe en parte a que los nuevos integrantes no cuentan con la “vocación” necesaria para ejercer el cargo con honor y respeto.

Los participantes más jóvenes describen a la Policía como un poco arcaica y desligada de las dinámicas de la población más joven, con integrantes de edad avanzada (la mayoría por encima de los 40 años), muchos de ellos fuera de forma física y prejuiciados ante poblaciones minoritarias. Similarmente, la comunidad LGBTIQ+ describe la institución y sus miembros como retrógrados, en donde las creencias personales de los Agentes muchas veces se entremezclan con sus labores (que les exige ser imparciales), y en su mayoría como machistas. Una percepción similar es expresada por los líderes comunitarios, que suelen tener un contacto más constante con los Agentes de sus comunidades y que expresan que los Agentes muchas veces muestran poca empatía hacia la población más vulnerable, especialmente hacia grupos como la comunidad trans.

Asimismo, una serie de escándalos mediáticos ocurridos en los últimos años, incluyendo el trato brindado por la Policía hacia la población civil en las manifestaciones del 2019, ha golpeado la imagen pública de la institución. Uno de los casos recientes más citados por los entrevistados fue el asesinato de una pareja de adultos mayores en manos de un miembro de la Policía, y casos de feminicidios hacia ex parejas de Agentes de la institución que han quedado en la impunidad. La ciudadanía también recalca los abusos de fuerza que se siguen presentando, aún después de la implementación de la Reforma, y el perfilamiento hacia personas de barrios marginalizados, de comunidades de migrantes o de escasos recursos, expresado frecuentemente en requisas injustificadas, detenciones arbitrarias y trato con fuerza excesiva.

3.7. Lo más valorado de la Policía

Los entrevistados reconocen que los últimos años han traído mejoras significativas en la gestión de trámites burocráticos, sobre todo en la obtención de certificados y documentos que actualmente se manejan de forma mucho más digital. También se reconoce que, a pesar de las fallas estructurales de la Institución, hay muchos individuos que dan todo de sí y se comprometen con el cuidado y asistencia a la comunidad. Esto es resaltado más que todo por

quienes viven por fuera de San Juan. Varios de los entrevistados de todos los grupos entrevistados reconocen que han tenido interacciones positivas con la Policía, en donde han sido atendidos con profesionalismo y empatía, algunos de ellos incluso resaltando que se han convertido en amigos de los individuos.

Una de las iniciativas más resaltadas es la Liga Atlética Policiaca, sobre todo por los entrevistados de mayor edad y los líderes comunitarios. Para ellos, este tipo de acercamientos a la comunidad aporta mucho a crear lazos de confianza y de comunidad con los Agentes, e incentiva a los más jóvenes a hacer parte de la Institución a través de actividades educativas y lúdicas. Varios líderes comunitarios reconocen que su labor se ha enriquecido gracias a la participación constante de algunos integrantes de la Policía, que hacen el esfuerzo de participar en juntas comunitarias e involucrarse en la cotidianidad de sus barrios. Finalmente, es importante resaltar que varios de los entrevistados reconocen que ha habido avances en el trato de denuncias por violencia de género, y que muchos Agentes se aseguran de darle un acompañamiento integral a la víctima, dándole seguimiento al caso incluso después de que su involucramiento haya terminado.

3.8. Las principales críticas hacia la Policía

La principal crítica hacia la Institución, en todos los grupos, son los tiempos de respuesta. En San Juan, se manifiestan tiempos de respuesta un poco más eficientes, pero afectado por el lugar en donde se haga la denuncia. En zonas más rurales, la Policía a veces no puede ni siquiera atender la denuncia y desplazarse al lugar de la denuncia, por falta de personal o de vehículos. Esto ha generado un sentimiento generalizado de desconfianza frente a la efectividad de hacer denuncias o pedir asistencia que requiera rápida respuesta.

Asimismo, persisten tratos arrogantes o groseros por parte de algunos Agentes, más experimentados por quienes hacen parte de grupos minoritarios, pero es una crítica hecha desde todos los grupos explorados. Como se mencionó anteriormente, el perfilamiento de ciertos

individuos por su lugar de residencia, nacionalidad, color de piel u orientación sexual persiste. Las personas con discapacidades físicas o intelectuales reportan que, sin bien no hay un maltrato generalizado hacia ellos (o sus familiares), hay muy poca capacitación con enfoque diferencial, haciendo que la interacción con los Agentes pueda ser desagradable y volátil: no genera confianza, sobre todo entre quienes tienen alguna discapacidad o enfermedad mental, incluyendo problemas de adicción.

Una crítica adicional que no corresponde directamente a la Policía, pero es asociada con su trabajo, es el sistema judicial. Éste es percibido como ineficiente y poco confiable, sobre todo en casos de violencia de género o denuncias en temáticas de derechos humanos. Esta desconfianza generalizada hacia la Justicia hace que muchos prefieran no hacer denuncias porque saben que se enfrentarán a engorrosos trámites burocráticos, con pocas garantías de recibir algún tipo de justicia.

3.9. Conocimiento de la Reforma Policial

Dentro de los grupos entrevistados, tanto en San Juan como en el resto de la Isla, se ve poco conocimiento en detalle de la Reforma Policial: la mayoría no conoce nada sobre ella, o piensa que se refiere a las demandas de los integrantes de la institución para mejorar sus condiciones pensionales y salariales. Se destacan los grupos de adultos entre los 55 y 70 años y los líderes comunitarios como los más informados. Algunos de ellos relatan que hicieron parte activa de su implementación, o participaron en reuniones de socialización.

Entre quienes tienen conocimiento del tema, varios destacan positivamente la labor del antiguo Monitor. Para ellos, su gestión logró grandes avances en la implementación de la Reforma y logró transformar muchos procesos que solían manejarse de forma mucho más arbitraria, sobre todo en el trato a la ciudadanía y uso excesivo de la fuerza. Sin embargo, resaltan que estos avances no recibieron el seguimiento y continuidad necesarios, haciendo que algunos se perdieran. Esto es principalmente resaltado por los líderes comunitarios, que muestran alta desilusión en la

pérdida de continuidad tras cada cambio de gobierno, haciendo que el proceso se sintiera cada vez como empezar desde cero.

Cada vez que hay un cambio de administración, que eso es otro detonante, las cosas merman, porque las cosas que hizo una administración la nueva administración las estanca. No le dan una continuidad, y creo que eso crea una limitación ¿Y dónde repercute en la Policía? Porque todos van a decir que la Policía es la culpable, pero hay que ver qué hay detrás (Líderes comunitarios, San Juan Metro).

Por la falta de conocimiento general entre la población entrevistada, la principal emoción elegida dentro del mapa de emociones mostrado a los participantes para pedirles describir sus sentimientos hacia la Reforma es el de **confusión**. Le siguen los sentimientos de **preocupación** y **escepticismo**, tanto por el poco conocimiento de sus implicaciones (que genera cierto temor) o porque han visto pocas transformaciones estructurales desde la implementación de la Reforma. Los más conocedores de la Reforma también expresan sentimientos de **decepción/desilusión** y **molestia**. La población más joven, la menos involucrada con el tema, manifiesta **apatía/ indiferencia**, y sólo algunos de los participantes (de los grupos de mayor edad) expresan **curiosidad/interés**. En general, los sentimientos despertados por la Reforma son negativos o neutros, por la falta de información.

Tabla 2 – Recopilación de sentimientos más mencionados

SENTIMIENTO	GRUPOS QUE MÁS LA MENCIONAN	JUSTIFICACIÓN
	- Jóvenes adultos 24 – 34 años - Comunidad LGBTIQ+ - Líderes comunitarios - Residentes de residenciales públicos (ambas edades)	Poco conocimiento del contenido de la Reforma hace que los participantes sientan confusión. También se

	- Personas de raza negra - Dominicanos de nacimiento - Líderes comunitarios - Mujeres víctimas de violencia de doméstica - Ciudadanos con reclamaciones administrativas - Adultos con discapacidades físicas - Personas intervenidas por la Policía	expresa en el contexto de quienes no han visto su continuidad (líderes comunitarios).
	- Jóvenes adultos 24 – 34 años - Adultos 55 – 70 años - Comunidad LGBTIQ+ - Personas de raza negra - Dominicanos de nacimiento - Líderes comunitarios - Ciudadanos con reclamaciones administrativas - Adultos con discapacidades físicas	No conocen las implicaciones completas de la Reforma, temen que esto se signifique en mayor impunidad o abusos de poder por parte de la Policía.
	- Adultos 55 – 70 años - Comunidad LGBTIQ+ - Personas de raza negra	No han visto transformaciones de fondo, o que tienen poca fe en que su aplicación vaya a significar algo para la Institución a mediano plazo

 Molesto	- Adultos 55 – 70 años - Líderes comunitarios - Adultos con discapacidades intelectuales y mentales	Los más informados del contenido de la Reforma se sienten molestos por la falta de continuidad en la implementación del texto de la Reforma, y sienten insatisfacción del manejo que se le ha dado en los últimos años
 Decepcionado / Desilusionado	- Dominicanos de nacimiento - Ciudadanos con reclamaciones administrativas - Adultos con discapacidades intelectuales y mentales - Personas intervenidas por la Policía	Al igual que con el sentimiento de Molestia, quienes expresan desilusión manifiestan haber visto pocos avances en los últimos 10 años frente a su aplicación
 Apático/ Indiferente	- Jóvenes adultos 24 – 34 años - Ciudadanos con reclamaciones administrativas	La población con menor interés en el contenido de la Reforma y sus implicaciones
 Curioso / Interesado	- Personas de raza negra - Dominicanos de nacimiento	Aunque minoritarios, algunos expresan interés en saber más del tema y esperanza de que ésta

	- Adultos con discapacidades físicas	pueda traer mejoras al funcionamiento de la Policía.
--	--------------------------------------	--

3.10. Valoración de elementos de la Policía

Nivel de profesionalismo de la Policía

No hay consenso sobre el nivel de profesionalismo de la Policía, pues los participantes consideran que ésta depende mucho del individuo que la represente. En San Juan, se reconoce que hay Agentes y supervisores con actitud servicial y empática, pero les reprochan la poca disponibilidad que tienen para atender a la ciudadanía. Esta crítica es aún mayor en las zonas por fuera de San Juan, en donde los ciudadanos resaltan que la falta de personal no les permite recibir atención en momentos de urgencia y necesidad, y que muchas veces se ven obligados a trasladarse a varias estaciones hasta poder ser atendidos.

En cuanto a la presentación personal y relaciones interpersonales, los participantes les reprochan a algunos de los integrantes de la institución su mal estado físico y poco profesionalismo a la hora de expresarse, muchas veces adoptando una actitud arrogante y poco conciliadora con las personas. Esto es especialmente resaltado por quienes perteneces a grupos minoritarios, que consideran reciben en muchas ocasiones un trato desigual que en ocasiones puede ser humillante, o poco capacitado para abordar situaciones que requieren un enfoque diferencial (crisis de salud mental, personas con neurodivergencias, población con problemas de adicción e incluso episodios de violencia intrafamiliar en donde la víctima es un hombre).

Para la población de mayor edad, esta falta de profesionalismo se explica por la pérdida de la “vocación” en la carrera, algo que para ellos se explica en gran medida por la falta de condiciones

para poder trabajar dignamente: los salarios son bajos, las condiciones pensionales están en declive y las horas de trabajo son largas. Para los más jóvenes, esto se explica por la desconexión entre los miembros de la Policía, especialmente los de mayor edad, y las realidades cotidianas del “nuevo Puerto Rico”, que tiene nuevas maneras de entender el mundo.

Herramientas y recursos

Es uno de los puntos en donde los participantes son más empáticos con los individuos que componen la institución; saben que están en seria desventaja por el estado de sus vehículos y armamento, muchas veces afirmando que “los bandidos están mejor armados que los mismos policías”. Este problema es más palpable para quienes habitan por fuera de la zona de San Juan, en donde los entrevistados dicen que muchas de las patrullas están en muy mal estado y los Policías a veces se ven obligados a cubrir algunos costos operativos desde su propio bolsillo.

Para los participantes, la problemática del equipamiento y tecnología responde más a un problema estructural, que incluso sobrepasa la disponibilidad de recursos. Participantes de varios grupos resaltan que el financiamiento se ha dado en varias ocasiones, pero que la canalización de estos recursos no siempre se da de la manera adecuada. Algunas de estas compras de equipamiento se realizan como parte de estrategias políticas en momentos estratégicos (cercano a elecciones, por ejemplo), pero no se enfocan en hacer las inversiones realmente necesarias. Esto estimula el despilfarro de recursos y deja a las estaciones con fallas estructurales que no se corrigen.

En cuanto a los equipamientos que se han introducido tras la aplicación de la Reforma, como el uso del tazer y las BodyCams, algunos participantes opinan que éstos han traído mejoras en la atención al ciudadano y en respuestas menos violentas ante eventos que requieren intervención con cierto nivel de fuerza. Sin embargo, hay quienes expresan posiciones más críticas, manifestando que es poco el efecto de la tecnología si el personal que la utiliza no está debidamente formado: esto es mencionado principalmente por líderes comunitarios y

miembros de la comunidad LGBTIQ+. Bajo esta lógica, las BodyCams deben ser usadas como herramienta de protección al ciudadano, no como una forma de intimidación.

Proceso de reclutamiento

Es una de las variables con menos cantidad de críticas desde los participantes, donde además reconocen las dificultades que enfrenta la Institución actualmente por la limitada cantidad de personal con el que cuentan actualmente. A pesar de la escasez, los entrevistados exigen rigurosidad a la hora de admitir nuevos miembros: para los jóvenes, esto se traduce en personal que pase por múltiples filtros de evaluación psicológica y mental y que esté comprometido a dejar sus valores personales a un lado para ejercer su labor con imparcialidad; para los más adultos, esto se traduce en personas con “vocación” para ayudar a la comunidad y que tenga el compromiso por la profesión, más allá del incentivo económico.

Los entrevistados de mayor edad ven con ojos más críticos que se incluya a personas muy jóvenes en la Academia, pues consideran que no tienen la madurez suficiente para asumir el cargo. Para los miembros de las minorías, es necesario abrir las puertas a todos los sectores de la sociedad, y evitar caer en favoritismos o en dinámicas de hermetismo (en donde se le dé fácil entrada a personas que tengan familiares o amigos dentro de la Policía), pues este ambiente impide las transformaciones dentro de la Institución.

Capacitaciones y entrenamientos

Si bien los participantes conocen de los programas de capacitación por los que deben pasar los miembros de la Policía, hay algunos comentarios que demandan formaciones con mayor profundidad y de ejecución continua, adaptadas a las temáticas del mundo actual. Algunas de las temáticas que se consideran esenciales son: ciberseguridad y fraudes por canales electrónicos, inteligencia emocional, manejo de conflictos y atención especializada a personas con discapacidades físicas e intelectuales. Este último punto es muy resaltado por grupos

minoritarios, pues sienten que este tipo de capacitaciones (que son parte de lo estipulado por la Reforma) son realizadas por “cumplir”, pero no se enfocan realmente en capacitar a unidades especializadas en este tipo de población. Algo similar expresan los miembros de la comunidad LGBTIQ+, que resaltan ver ciertos avances en el trato que reciben por parte de algunos Agentes, pero no ven transformaciones de fondo que obliguen a todos los miembros de la Policía a tratarlos de manera digna, por encima de sus creencias personales.

Trabajo con la comunidad

Los participantes reconocen que la escasez de personal en la Policía dificulta que sus integrantes tengan una presencia constante en el territorio, causando que en muchos casos sólo se les vea cuando un evento de gravedad ha ocurrido. El trabajo preventivo es resaltado en iniciativas como la Liga Atlética Policiaca, más que todo por quienes viven por fuera de San Juan, y animan a la institución a ponerle un mayor énfasis a este tipo de iniciativas.

Algunos líderes comunitarios y personas de otros grupos (principalmente mayores de 55 años) reconocen que en sus comunidades cuentan con integrantes de la Policía que intentan mantener un contacto cercano con los habitantes, y valoren su presencia en el territorio. Sin embargo, hay también un reconocimiento en que este trato varía mucho según el sector o la persona involucrada: por lo general, los entrevistados identifican que la Policía les brindará una atención más directa a las personas más adineradas o a los extranjeros, y pondrá en segundo lugar a poblaciones minoritarias o a habitantes de barrios más empobrecidos.

Credibilidad de estadísticas



Es una de las variables más criticadas por los participantes; la mayoría considera que éstas están intervenidas por intereses políticos y que rara vez reflejan la realidad de lo que está pasando en el país. Al igual que con el estado de los equipos y el uso de la tecnología, este problema se considera un síntoma de algo más estructural, más relacionado con los gobiernos de turno que con la institución en sí. En este sentido, en la medida en que los gobiernos de turno deseen mostrar una imagen más favorable, evitarán incrementar las cifras

relativas a homicidios y crímenes violentos.

Los participantes consideran que se hacen ciertas “adecuaciones” para registrar este tipo de eventos de tal forma que no afecte la percepción general de los gobernantes. Las estadísticas relacionadas a feminicidios y crímenes de odio, para muchos, generan particular desconfianza, porque suelen ser reclasificadas como un homicidio (sin el enfoque diferencial de género o motivado por discriminación).

En resumen, la ciudadanía (a través de lo manifestado por los participantes) se muestra bastante crítica hacia las diferentes variables de la Policía, aunque reconociendo siempre el trabajo individual de varios de sus integrantes. Son más críticos con la confiabilidad de las estadísticas y el trato desigual a la población (sobre todo hacia la comunidad LGBTIQ+ y otros grupos tradicionalmente excluidos), así como en la calidad de los recursos con los que la Policía ejerce su labor, aunque éste se considere un problema que sobrepase a la institución. Reconocen algunas virtudes en la introducción de herramientas tecnológicas como las BodyCams, en los trabajos que se desarrollan con la comunidad (sobre todo con figuras como la Liga Atlética) y con

el trato profesional que varios han recibido en experiencias previas. La mayor satisfacción se manifiesta en la simplificación de algunos procesos burocráticos (sobre todo en la obtención de documentos y certificados), y en los procesos de reclutamiento: aunque saben que hace falta mucho personal, entienden que esto es causado principalmente por los recortes presupuestarios que no permiten ofrecer salarios y beneficios competitivos, y desestimulan la entrada de nuevos integrantes.

3.11. Personificación de la Policía de Puerto Rico



Al hacer el ejercicio de personificación de la Policía de Puerto Rico, se identificaron dos grandes vertientes. Una de las personas descritas, principalmente por miembros de grupos minoritarios y personas menores de 34 años, es de un hombre cercano a los 50 años, y que se comporta hacia los demás de manera arrogante y prepotente. No es asociado con un trato empático ni vanguardista, sino más bien machista y con ciertas percepciones retrógradas de la vida. Algunos lo describen como un hombre en mal estado físico.

“Físicamente: alto, con bigotito, medio barrigón. Con cara de nazi, que no te inspira lo que se supone que te inspira el Policía. Cincuentón”. (Comunidad LGBTQ+, San Juan Metro)

Mientras, muchos de los participantes de mayor edad imaginan la Policía en el cuerpo de un muchacho joven (de no más de 22 años), que se presenta inmaduro y con mucho por aprender aún. Ven en esta persona alguien con voluntad de crecer, pero con pocas herramientas a su

disposición para poder hacerlo correctamente. Es un joven con potencial de crecimiento, pero que se encuentra actualmente desmotivado.

“Es un adolescente, que le falta mucho por aprender. Que está delgadito, es raquítico, pero quiere levantar pesas y ponerse fuerte. Quiere echar pa lante, pero falta quién lo guíe o ayuda. Es una persona buena, pero está desmotivado”. (Adultos 55 70 años, San Juan Metro)

3.12. Experiencias con la Policía y entendimiento de la Reforma Policial según grupos entrevistados

Jóvenes adultos 24 - 34 años

Es el grupo que menor conocimiento muestra frente al contenido o las implicaciones de la Reforma Policial; tampoco manifiesta particular interés en tener más información al respecto. En general, expresan cierta confianza hacia la Policía y reconocen que valoran su presencia en los sitios públicos pues se sienten un poco más protegidos.

La mayoría no reporta haber tenido inconvenientes en interacciones pasadas con la institución, aunque algunos fueron intervenidos en contextos de manifestaciones sociales. Algunos manifiestan cierto escepticismo a la hora de contactar a la Policía porque sienten que no serán atendidos de manera oportuna. Recurren al uso de redes sociales para hacer denuncias públicas, y como medio de protección ante posibles abusos de poder por parte de la Policía.

La mayoría de las interacciones que han tenido con la Policía han sido por incidentes viales, y aunque resaltan que los tiempos de espera suelen ser largos, en su momento varios de ellos recibieron un trato profesional y satisfactorio. Algunos describen un trato un poco menos empático o profesional. Ninguno reporta haber sido víctima de crímenes de odio, pero reconocen que es un fenómeno relativamente común y hacia el cual sienten que la Policía no brinda las respuestas adecuadas. Algunos de los participantes sí se han visto envueltos de

denuncias por violencia de género, y no se sintieron completamente respaldados por la respuesta de la institución, sobre todo para garantizar su seguridad física después de hacer la denuncia.

Adultos 55 - 70 años

Es uno de los grupos que mayor conocimiento reporta en el contenido de la Reforma Policial, y expresan cierta decepción porque no han visto los cambios estructurales esperados tras su implementación. Están de acuerdo con el contenido de la Reforma, pero sienten que, tras la salida del pasado Monitor, la implementación de la Reforma se ha visto afectada negativamente.

Este es el grupo poblacional que más expresa confianza hacia la Policía, y aunque consideran que su servicio y su presencia ha decaído en comparación a décadas pasadas, reconocen la importancia de su presencia en el territorio nacional. Sienten que la atención que reciben de sus integrantes es generalmente positiva, aunque reconocen que la Policía suele brindar una atención más favorable a personas con mayores recursos económicos.

Al igual que la población más joven, sienten que los tiempos de respuesta ofrecidos por la Policía son muy lentos, a veces ni siquiera reciben respuesta a sus solicitudes. Sin embargo, la mayoría de los participantes de este grupo de edad reportan interacciones positivas y trato profesional por parte de los Agentes, incluso en casos de violencia de género, donde la persona que los acompañó se aseguró de garantizar la seguridad de la víctima y dio seguimiento al caso. Sus interacciones con la Policía han reforzado sus opiniones relativamente positivas hacia la institución, incluso mejorándola. Algunos casos al margen reportan lo contrario, pues nunca recibieron respuesta a sus solicitudes.

Comunidad LGBTQ+

Es uno de los grupos más críticos frente a la institución, pues sienten que reciben un trato desproporcionalmente sesgado, y no se sienten protegidos con la presencia de la Policía en

sitios públicos. Varios reportan sentir temor al ser detenidos por Agentes, pues no saben qué tipo de trato recibirán y saben que éste varía mucho según el individuo que les atienda. Evitan llamar a la Policía cuando tienen algún incidente, y prefieren recurrir a sus redes de apoyo (amistades, familiares, otros miembros de la comunidad). Los habitantes de las zonas por fuera de San Juan Metro son los que más manifiestan este nivel de desconfianza.

Aunque no conocen en detalle el contenido de la Reforma, se muestran bastante escépticos en su efectividad para generar transformaciones de fondo a la institución, y no creen que tenga mucho efecto en el trato que actualmente reciben como ciudadanos. Cuando se han acercado a la Policía para reportar un incidente, la mayoría siente que no recibió la resolución esperada. En gran parte, esto ha causado que muchos incidentes que podrían considerarse como crímenes de odio (acoso callejero, comentarios discriminatorios, etc.) no sean reportados, porque sienten que es muy poco probable que sean examinados por la Policía. Ninguno reporta haber estado involucrado en incidentes de violencia de género, pero han escuchado de casos de denuncias dentro de parejas del mismo sexo que han sido desestimadas por tratarse de dos hombres.

Residentes de residenciales públicos: 24 - 34 años

Muestran poco conocimiento de la Reforma, y es uno de los grupos más empáticos con las condiciones limitantes que enfrentan los miembros de la Policía para hacer su trabajo de manera eficiente. También, reconocen que no es posible juzgar a la institución de manera global, sino que es necesario ver la atención individualizada que ofrece cada Agente, que puede variar mucho.

Algunos reportan sentirse estigmatizados por su apariencia y lugar de procedencia (tatuajes, manera de vestir urbana), y son detenidos con cierta frecuencia para ser requisados; sienten que se les relaciona constantemente con el porte de drogas, por vivir en barrios más marginalizados. Consideran que contactar a la Policía puede ser una pérdida de tiempo porque no recibirán una respuesta de manera oportuna.

Residentes de residenciales públicos: 45 -65 años

Al igual que los residentes de menor edad, este grupo no manifiesta tener mucho conocimiento sobre el contenido de la Reforma, aunque tienen una idea vaga de su existencia. Están familiarizados con las condiciones de trabajo limitantes de los Agentes, y empatizan con sus condiciones laborales. Algunos reportan que el contexto de los residenciales hace que la respuesta que reciben por parte de la Policía sea un poco estereotipada, y con uso de la fuerza a veces innecesaria.

Algunos de los participantes han tenido familiares o personas cercanas que han sido encarceladas, y en su mayoría reconocen que el trato de los policías que intervinieron en su momento fue adecuado. Sin embargo, algunos reportan que cuando se trata de respuesta a incidentes con enfermedades mentales o de adicción, los Agentes no siempre se muestran empáticos y puede haber uso excesivo de la fuerza. Por la estigmatización de sus barrios, saben que la Policía sólo responderá a sus llamados en casos de violencia.

Personas de raza negra

Manifiestan un poco más de familiaridad con la existencia de la Reforma, y saben que su finalidad es mejorar la interacción con la comunidad, pero no le han dado mucho seguimiento a su aplicación. Al igual que quienes residen en residenciales públicos, son conscientes de que sus barrios de procedencia hacen que a veces sean tratados de forma sesgada por la Policía, y algunos sienten que se les asocia de manera injustificada con posesión de drogas. Sin embargo, no reportan tener un nivel particularmente alto de desconfianza hacia la Policía. Entienden que cada individuo actúa de manera particular, por lo que no emiten juicios absolutos sobre la institución.

Este grupo manifiesta mucha diversidad en cuando a sus experiencias con la Policía, por lo que sus opiniones están divididas. En lo que sí hay consenso es en que los tiempos de respuesta son

muy demorados. En cuanto a la atención recibida, hay quienes reportan experiencias muy positivas y eficientes, mientras otros dicen no haber recibido la ayuda necesaria a tiempo. Ninguno reporta haber sido víctima de un crimen de odio, pero sienten cierta discriminación en algunas interacciones del día a día, tanto de la Policía como de la población en general. Una de las participantes relató haber sido víctima de violencia de género, y no haber recibido respuesta de la Policía. Otros consideran que es una de las situaciones en donde más rápidamente se moviliza la Institución.

Dominicanos de nacimiento, residentes en Puerto Rico

No tienen un conocimiento tan amplio de la Reforma, pero la consideran altamente relevante para mejorar el trato hacia la ciudadanía. Ellos mismos reportan haber sufrido de tratos discriminatorios por parte de la Policía, motivados por su lugar de origen y los estereotipos que esto conlleva, y para algunos también motivado por su color de piel. Es uno de los grupos que menor confianza siente hacia la Policía, por este contexto de trato desigual.

La mayoría no ha tenido experiencias directas con la Policía, pero sienten que el ambiente de inseguridad ha aumentado en el país, algo que no adjudican de manera exclusiva a la institución. Hay una percepción dividida en cuanto al trato, pues algunos sienten que han sido tratados de forma discriminatoria cuando se han acercado a un integrante de la institución, mientras que otros reportan satisfacción con la atención recibida. Sin embargo, parece haber consenso en que la atención que la Policía brinda en barrios con alta concentración poblacional dominicana es un poco diferencial a la que se brinda en otros lugares de la isla, con población de mayoría puertorriqueña. Ninguno ha sufrido de forma directa crímenes de odio o de violencia de género.

Líderes comunitarios

Es quizás el grupo de con mayor manejo de información de primera mano sobre el contenido de la Reforma y su aplicación en los últimos 10 años. Por esto mismo, su posición es bastante

crítica, pues sienten que muchas de las exigencias del texto se han quedado en eso: palabras. La falta de continuidad y de voluntad política, para ellos, ha sido el principal obstáculo en la implementación real de la Reforma, por lo cual sienten un gran nivel de desilusión y rabia frente a como se ha manejado el tema.

Su contacto directo con las necesidades de la comunidad les ha hecho ver de primera mano el trato desigual que la Policía brinda según el individuo que requiera asistencia, y de la discriminación que algunos grupos poblacionales viven en el día a día. Varios de ellos han asistido a personas de su comunidad a poner querellas y denuncias, y saben que la atención brindada a las comunidades LGBTIQ+ y de barrios predominantemente negros, por ejemplo, no es siempre el mejor. Incluso, algunos reportan que casos de homicidios han sido desestimados o minimizados, solo por el hecho de haber ocurrido en barrios considerados como “bajo mundo”. Son muy críticos también en la respuesta que la institución brinda a casos de violencia de género y de crímenes de odio. En el primer caso, la respuesta suele llegar tarde o es insuficiente: ya han visto varios casos de mujeres que perdieron la vida a pesar de haber presentado denuncias contra sus agresores. En el segundo caso, han defendido de cerca los derechos de comunidades vulnerables, en especial la de personas trans, y describen múltiples casos de abusos y de tratos humillantes y derogatorios.

Mujeres víctimas de violencia doméstica o delitos sexuales

No reportan mucho conocimiento de la Reforma y sus contenidos. No tienen un alto nivel de confianza ante la Policía, porque sienten cierto desamparo en la manera como los casos de violencia de género o de agresiones sexuales suelen ser manejados. Ven mucha burocracia y falta de empatía en los procesos, muchas veces relacionado a actitudes machistas por parte de quienes las han atendido. Otras veces, más que todo en casos de violencia sexual, el individuo no cuenta con la información ni entrenamiento suficiente para responder al crimen. Este grupo

reconoce el trabajo positivo que se hace desde la Policía Municipal, sobre todo frente a las órdenes de protección.

No reportan experiencias positivas con la Policía, pues sienten que sus experiencias fueron en muchos casos subvaloradas: no hubo la discreción suficiente en el manejo de la información, no se les ofreció la privacidad deseada y se sintieron doblemente vulneradas al momento de hacer la querrella. Consideran que es necesario mejorar las condiciones internas dentro de la Policía para que ésta funcione mejor, por lo que la Reforma sería insuficiente para lograrlo. A nivel positivo, destacan el buen funcionamiento de la App de monitoreo del agresor, aun cuando han tenido experiencias negativas al momento de lidiar directamente con la Policía.

Ciudadanos que han presentado una reclamación administrativa

Muestran poco conocimiento de la Reforma y sus implicaciones; este grupo manifiesta cierta desconfianza hacia la Policía por su trato lejano y poco personalizado. Esto es sobre todo manifestado por residentes de San Juan. Al igual que en otros grupos previamente descritos, manifiestan empatía por las difíciles condiciones laborales a las que se enfrentan los integrantes de la institución, y se reportan diversidad de experiencias en el trato recibido: algunos expresan conformidad, otros manifiestan haber visto abusos de poder. La atención al público parece ser más despersonalizada en la zona de San Juan.

No manifiestan haber tenido experiencias particularmente positivas con la Policía, muchos han sentido impotencia y frustración al momento de requerir la atención de la institución. Al igual que la mayoría de los grupos, son muy críticos en los tiempos de atención que ofrecen. Ninguno reporta haber sido víctima de un crimen de odio, y solo se reporta una experiencia (de hace varios años) de violencia de género, que a los ojos de la participante fue manejada de manera positiva.

Adultos con discapacidad física

No muestran mucho conocimiento sobre el contenido de la Reforma, aunque muestran cierto interés en informarse más sobre ella. Sin embargo, no deja de haber cierta incertidumbre en que los planteamientos de la Reforma realmente se cumplan. No expresan mucha confianza en la Policía por sus tiempos de respuesta demorados e inoportunos. En cuanto al trato recibido por los integrantes de la Policía, se reporta cierta conformidad, aún si sienten que es un trato condescendiente.

En general, este grupo considera que la Policía está poco capacitada para brindarles una atención enfocada en sus necesidades especiales de movilidad, y sienten que la respuesta que reciben cuando han necesitado de ellos ha sido muy lenta. Una de las participantes expresó haber tenido experiencias previas con una denuncia por violencia de género, que a su parecer fue manejada de manera positiva.

Adultos con discapacidades intelectuales y mentales

Muestran cierto conocimiento frente a la Reforma y su contenido, pero sienten cierta decepción de no haber visto cambios sustanciales en la Institución desde que se inició su implementación. No expresa mucha confianza en la Institución, principalmente porque la consideran poco preparada para atender a las necesidades específicas de sus familiares con discapacidad. No sienten que hayan recibido capacitaciones adecuadas para poder brindar una atención especializada que se ajuste a sus necesidades.

Aunque conocen los procedimientos para contactar a la Policía, les tienen poca confianza porque sus tiempos de respuesta son muy demorados, y no siempre reciben resolución a sus necesidades por su falta de capacitación en este tipo de contextos. No se reportan experiencias con crímenes de odio ni de violencia de género. No todos consideran que la Policía cuente con la capacidad de brindarle respuesta adecuada a este tipo de crímenes.

Personas intervenidas por la Policía

No tienen mucho conocimiento sobre la Reforma, pero manifiestan cierta inconformidad ante el hecho de no haber escuchado nada al respecto sobre ella, sabiendo que está ejecutándose desde el 2008. No creen que haya mucha posibilidad de transformación para la institución, y sienten que la Policía se enfoca más en atender casos de menor relevancia (“fáciles”) o relacionados a normas de tránsito. No tienen una confianza particularmente alta hacia la Institución, aunque reconocen que sus miembros están trabajando en medio de contextos con muchas limitaciones y poca motivación.

Sus interacciones con la Policía no han dejado impresiones positivas, por la ineficiencia en tiempos de espera y algunos incidentes de uso excesivo de fuerza.

3.13. Expectativas de la Policía ideal

Los participantes reconocen que los individuos que componen la Policía no pueden cargar con la responsabilidad de transformar el funcionamiento a nivel institucional sin recibir una serie de estructuras que se los permita. Entre los elementos que se señalan como prioritarios para el mejoramiento de la institución, se destacan:

- Educación, a través de capacitaciones constantes que les acondicionen física y mentalmente. También, en manejo de emociones para poder responder de manera adecuada a situaciones de alta tensión.
- Incentivos, a través de mejores salarios y condiciones pensionales, pues todos los grupos reconocen que los integrantes de la Policía se encuentran en un nivel generalizado de desilusión en la ecuación de valor que reciben por su trabajo
- Herramientas, con la compra de equipamiento más especializado y que les permita estar “a la par” de los grupos criminales

- Test físicos y psicológicos, que garanticen que las capacidades de sus integrantes estén al nivel necesario
- Check & Balance, que le dé seguimiento a la implementación de las medidas de la Reforma y vigile situaciones en donde se presente el uso excesivo de la fuerza o abuso de poder

A través de estas medidas, los entrevistados manifiestan que quisieran una Policía:

- Más empatía en su trato con la población en general, que evite el uso de la fuerza excesiva siempre que sea posible y que no se deje influenciar por las opiniones o prejuicios de sus individuos, garantizando siempre una atención imparcial a la ciudadanía
- Preparada para responder a diversidad de situaciones, y con el conocimiento suficiente para poder responder a ellas según las necesidades puntuales de cada circunstancia, sobre todo buscando conectar con la población más joven
- Con tiempos de respuesta adecuados, oportunos y con presencia más constante en áreas públicas. Se pide una presencia más constante de la Policía, no sólo de forma reactiva sino preventiva, aunque saben que las condiciones actuales en la falta de personal no lo permiten.

Asimismo, al referirse a las cualidades que deberían caracterizar a sus individuos, los participantes señalan:

- Querer personas imparciales, que interactúen con la ciudadanía por encima de sus creencias personales
- Buscar individuos que muestren una mayor vocación por su profesión, algo que los entrevistados de mayor edad reportan como una de las principales deficiencias de quienes componen actualmente la Policía

- Que se mantenga actualizada en sus conocimientos a través de formaciones y capacitaciones, que les permita atender a la población con un enfoque diferencial y eficiente
- Que pueda brindar una respuesta oportuna a las situaciones que se presenten desde la ciudadanía

Algunos de los participantes citan las policías de El Salvador, Estados Unidos y Canadá como puntos de referencia a imitar para la Policía de Puerto Rico, por su aproximación de “mano dura” frente a los eventos de criminalidad y su rápida y eficiente respuesta. Sin embargo, hay quienes consideran esta posición un poco problemática, resaltando los múltiples escándalos que la policía de Estado Unidos ha tenido por la violación de derechos humanos.

4. CONCLUSIONES

A partir de este estudio, ha sido posible explorar la percepción de los diversos grupos poblacionales que componen Puerto Rico frente a la Policía. Se ha podido confirmar que la experiencia y opinión de la institución varía de manera considerable a partir de la interseccionalidad que afecte al individuo. Esto incluye: dónde reside la persona, su nivel socioeconómico, color de piel, orientación sexual, género, discapacidades y nacionalidad. A medida que el individuo cuente con variables que lo alejen de la “norma”, tenderá a manifestar una menor satisfacción hacia la Policía y su servicio.

- Se valoran los esfuerzos individuales: se critican varios elementos de la institución, pero se reconoce el trabajo de los Agentes y supervisores que trabajan de manera dedicada y cercana a sus comunidades. Reconocen que están trabajando en medio de circunstancias difíciles, con condiciones laborales y pensionales que generan poca motivación entre los miembros actuales y que han dificultado la entrada de nuevos integrantes

- Se identifica una mayor precariedad al acceso de los servicios de la Policía en las zonas por fuera de San Juan, por una mayor falta de personal y menor disponibilidad de recursos. Los tiempos de respuesta son también más demorados, lo cual genera una menor confianza en la capacidad de respuesta de la institución
- Las comunidades minoritarias (LGBTIQ+, con discapacidades físicas e intelectuales, migrantes dominicanos y habitantes de barrios desfavorecidos) son los más críticos en cuanto al servicio ofrecido por la Policía, mientras que las personas puertorriqueñas de mayor edad manifiestan un mayor nivel de satisfacción

Asimismo, el bajo conocimiento de la Reforma Policial y los sentimientos principalmente negativos que se asocian a ésta demuestran que la comunicación de su contenido e implementación no logró impactar a la población general.

- Los grupos de líderes comunitarios y los adultos entre los 55 y 70 años son los que más conocimiento muestran sobre la Reforma. Contrariamente, los grupos de personas más jóvenes son las menos involucradas con el tema. Ninguno de los grupos entrevistados considera que la Reforma ha generado cambios de impacto visible en la Institución
- Dentro del mapa de emociones, la mayoría de los grupos manifiestan confusión frente a la Reforma, así como molesta y escepticismo. El único sentimiento positivo resaltado es el de curiosidad/interés.
- Se reconocen buenas iniciativas al inicio de la implementación, y en particular la figura del pasado Monitor. Sin embargo, la falta de continuidad en las políticas, causada por los cambios de gobierno, generó mucha desilusión y decepción entre quienes estuvieron más involucrados en el proceso de su implementación

4.1. Recomendaciones

- **Aumentar la presencia:** A pesar de las limitaciones en personal, es necesario impulsar una mayor presencia cotidiana de los oficiales para reconstruir el sentido de confianza

con la Policía. Los tiempos de respuesta y canales de atención al público deben buscar la manera de eficientizarse también.

- **Ejecución frecuente de capacitaciones relevantes y diversas:** Una capacitación constante y holística es deseada, que trascienda el cumplimiento de normativas. Esta debe enfocarse en temas como la salud mental, el trato a grupos minoritarios y el manejo de situaciones con discapacidades mentales e intelectuales, o travesando crisis de salud mental.
- **Imparcialidad en el trato al ciudadano:** La institución debe velar por la protección de todos sus ciudadanos, más allá de las creencias personales del Gobierno de turno o del individuo que esté impartiendo la Ley. Esto también incluye eliminar el perfilamiento a quienes residen en ciertas zonas o pertenecen a cierto grupo étnico.
- **Continuidad en las modificaciones:** El contenido de la Reforma Policial es bien evaluado, lo que no cumple es su ejecución. Se deben hacer compromisos para garantizar su continuidad, más allá del individuo que esté ejerciendo desde el Gobierno de turno. Los cambios de la Reforma son estructurales y no se resolverán en poco tiempo –sin continuidad, la Reforma pierde sentido.