

## LA PERCEPCIÓN CIUDADANA DE LA POLICÍA LOCAL EN RELACIÓN CON OTROS CUERPOS POLICIALES. UN ESTUDIO DE MÁLAGA CIUDAD

*José F. Cerezo García-Verdugo*

El trabajo que se presenta tiene por objeto conocer la percepción que el ciudadano malagueño tiene de la policía. Para ello, se han incluido en una encuesta de victimización realizada por el Observatorio de la delincuencia en Andalucía (ODA), y cuyos resultados más interesantes fueron publicados en el anterior número, una serie de preguntas sobre esta temática. En términos generales se pide a los ciudadanos malagueños que valoren la actuación, eficacia, preparación, trato y confianza recibidos por los cuerpos y fuerzas de seguridad. De nuevo publicamos un estudio que evalúa la actuación policial. Siendo uno de los aspectos menos abordados de la Criminología española, nos congratula servir de vía de difusión de este tipo de investigaciones.

Palabras clave: Policía, percepción ciudadana, victimización, evaluación, eficacia

### INTRODUCCIÓN

El presente estudio pretende fijar una serie de indicadores que nos permitan construir una imagen real de la actitud que la ciudadanía de Málaga tiene con respecto a la policía en general y hacia cada uno de los cuerpos y fuerzas de seguridad presentes en la ciudad, en particular. Con frecuencia se hacen valoraciones negativas sobre la capacidad de la policía como institución para hacer frente a los retos planteados, pero parece evidente que en muchas ocasiones se hacen sin tener una base científicamente contrastada. Son escasos los estudios que sobre este particular se han llevado a cabo. Por lo que respecta a Málaga, estamos ante el primer intento serio de fijar adecuadamente parámetros indicadores de la percepción que los ciudadanos de Málaga tienen de su relación con la policía. Dónde, cómo y por qué se contacta con la policía, qué valoración se hace de esos contactos, qué percepción se tiene de la presencia policial y de la distribución de funciones de los distintos cuerpos policiales, son algunos de los aspectos analizados en el presente estudio. Todos ellos pueden constituir una base fiable para posteriores trabajos en un momento en el que la revisión de nuestro modelo policial y más

concretamente, el papel que en el mismo han de jugar los municipios, está sobre la mesa.

### LOS CONTACTOS CON LA POLICÍA

El índice de atención policial en 2005 en la ciudad de Málaga se sitúa en el 27 % de la población. Este índice es ligeramente superior al obtenido en otros estudios realizados correspondientes a otras ciudades, en los que el índice de atención policial se situaba en un 23% (Encuesta de Seguridad Pública de Cataluña 2002. Departamento de Justicia e Interior. Generalidad de Cataluña)

### Con qué cuerpo, dónde y por qué se contacta

En Málaga actúan, dentro del ámbito de sus respectivas funciones, cuatro cuerpos policiales, el Cuerpo Nacional de Policía, la Guardia Civil, la Policía Local y la Unidad del CNP adscrita a la Junta de Andalucía. Ante la pregunta, *¿con qué cuerpo tuvo el último contacto?*, se constata una diferencia significativa de 7,2 puntos porcentuales entre los que contactaron con la Policía Local (51,8%) y los que lo hicieron con el CNP (44,2%) (gráfico 1). Tan sólo un 4% contactó con la Guardia civil, dado el ámbito territorial de competencias que tiene. Diferencias similares se han podido



constatar en otros estudios llevados a cabo en otras comunidades. Este resultado puede deberse en parte a una mayor presencia de efectivos policiales locales, fundamentalmente en determinadas franjas horarias, pero, sobre todo, a la amplitud de las funciones desarrolladas por la Policía Local, alguna de las cuales inciden sobremanera en la vida cotidiana de los ciudadanos. Los ámbitos de actuación del Cuerpo Nacional de Policía serían de una mayor especialización y referidos en gran medida a la seguridad ciudadana.

municipal, aunque estos contactos representan solo el 24% del total de contactos que los ciudadanos tienen con este cuerpo. Significativo es también el porcentaje de atención que realiza la Policía Local por teléfono, el 74% de los contactos telefónicos con la policía se han hecho con la Policía Local, contactos que además representan la mayor parte de todos los que se hacen con este cuerpo (37%).

Por otra parte los contactos en la carretera referidos a la Policía Local, en un cuerpo cuyo

caso de la Policía Local (56% del total de contactos en estos lugares), y se corresponderían en gran parte con las actuaciones policiales llevadas a cabo en el ámbito comunitario (quejas vecinales, violencia familiar, ordenanzas municipales, etc).

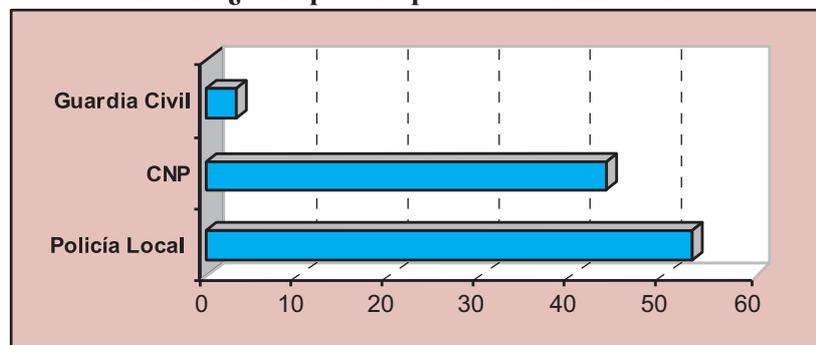
Por su parte los ciudadanos de Málaga contactan con el CNP en sus dependencias en mayor medida que en la de los demás cuerpos policiales. La interposición de denuncias o la tramitación de determinados documentos pueden estar en la base de este dato. Una amplia mayoría de los contactos que el CNP tiene con los ciudadanos, se hacen en sus dependencias, el 67,3%, frente a solo el 5,8% que se llevan a cabo en las calles.

Por su parte la Guardia Civil, dado que su ámbito territorial de competencias para una buena parte de sus funciones no incluye los grandes centros urbanos, es el cuerpo con la mayor parte de contactos en las carreteras.

La causa de los contactos con la policía también ha sido objeto de estudio (Tabla 2). Los datos obtenidos nos aportan una información interesante para esbozar la distribución del trabajo que los distintos cuerpos realizan en las grandes áreas de actuación policial, aspecto éste poco estudiado, sobre todo en lo que respecta a las misiones policiales llevadas a cabo por la Policía Local.

En primer lugar, habría que destacar que una buena parte de los contactos que los ciudadanos tienen con la Policía Local estaría relacionada con lo que podríamos

**Gráfico 1.- ¿Con qué cuerpo tuvo el último contacto?**



Los datos que recogen los lugares en los que los ciudadanos de Málaga contactan con la policía se muestran en la tabla 1.

ámbito de competencias se circunscribe en gran medida al casco urbano de la ciudad, habría que interpretarlo más como

**Tabla 1 ¿Dónde se produjo el último contacto con la policía?**

	Policía Local	CPN	Guardia Civil
En la calle	<b>80,0</b>	3,6	3,6
En la carretera	68,4	<b>21,1</b>	<b>21,1</b>
En dependencias	26,4	2,7	2,7
En su casa	52,9	5,9	5,9
En su trabajo	25,0	8,3	8,3
En otros lugares	66,7	11,1	11,1
Por teléfono	74,2	1,1	1,1

La Policía Local es el cuerpo que más contacto tiene con la población en las calles, el 80% de las personas que contactan en la calle con un policía, lo hace con un miembro del cuerpo

contactos en vías y espacios públicos, que en carreteras interurbanas.

Los contactos policiales en los domicilios de las personas son igualmente significativos en el

**Tabla 2 ¿Por qué se produjo el último contacto?**

C A U S A	Policía Local	CPN	Guardia Civil
Delincuencia: Avisos, denuncias	30,1	51,3	42,9
Accidentes tráfico: Ayuda, averías	11,5	1,9	7,1
Denuncias tráfico, controles	13,7	1,3	21,4
Ordenanzas municipales	25,1	3,2	14,3
Documentación: DNI, etc.	3,3	29,5	0,0
Información	0,5	0,6	0,0
Otros	15,8	12,2	14,3

denominar en términos generales seguridad ciudadana (30%), a pesar de que desde el punto de vista de la distribución de funciones que la ley consagra, su participación en este campo se podría calificar como secundaria y subordinada a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

Otros aspectos como los relacionados con el tráfico o las

sobre cómo actúa la policía en cuanto al control del delito, en la tabla 3 se puede observar que son más los ciudadanos que valoran positivamente la actuación policial del CNP (62,4%) y de la Policía Local (52,2%), que los que la valoran de manera negativa. Los datos son hasta cierto punto coherentes con la distribución de las responsabilidades previstas en este terreno.

**Tabla 3 ¿Como actúa la policía?**

Cuerpo	MB/BB	BM/MM
Policía Local	52,2	47,8
Cuerpo Nacional de Policía	62,4	37,6
Guardia Civil	50,0	50,0

MB/BB Muy Bien/Bastante Bien BM/MM Bastante Mal/Muy Mal

ordenanzas municipales, por una parte, y los relativos a la tramitación de documentación, por la otra, se distribuyen de forma previsible de acuerdo al reparto de funciones de uno y otro cuerpo. Sería conveniente una revisión normativa de las funciones asignadas a las Policías Locales, que sintonice tanto con la realidad de las misiones que desarrolla como con las demandas ciudadanas en este sentido.

### LA VALORACIÓN CIUDADANA DE LA POLICÍA

Respecto a la percepción

Esta percepción se repite en líneas generales para la Policía Local y el CNP cuando se le pregunta al ciudadano si cree que la policía hace todo lo posible por ayudar. La percepción favorable a la Guardia Civil en esta cuestión (64%) supera a la valoración de sus actuaciones recogidas en la

**Tabla 4 La policía hace todo lo posible por ayudar**

Cuerpo	TA/MBA	MBD/TD
Policía Local	62,1	37,9
Cuerpo Nacional de Policía	73,5	26,5
Guardia Civil	64,3	35,7

TA/MBA Totalmente de Acuerdo / Mas Bien de Acuerdo  
MBD/TD Más Bien en Desacuerdo / Totalmente en Desacuerdo

pregunta anterior (50%). (Tabla 4).

Desde la misma perspectiva general, se recoge la opinión de los ciudadanos de Málaga sobre determinados aspectos relacionados con los distintos cuerpos policiales (tabla 5). La valoración que aquí se hace se habría conformado a través de las experiencias personales con cada uno de los cuerpos policiales, de la imagen que proyectan a través de los medios de comunicación y de otras experiencias referidas. La valoración se hace puntuando en la escala de 0 a 10. Se puede observar cómo los valores modales son bastante similares en los tres cuerpos, alcanzando la calificación de notable.

### LA PERCEPCIÓN DE LAS FUNCIONES QUE REALIZAN LOS DISTINTOS CUERPOS POLICIALES

#### Llamar a la policía

Ante un problema que en principio podría ser percibido como menor y, hasta cierto punto, habitual, como es observar la manipulación del vehículo propio por un extraño, una amplia mayoría de los entrevistados que deciden recurrir a la policía se inclina por la Policía Local en lugar de optar por el CNP, como se muestra en la tabla 6. Puede que se considere que el CNP está para situaciones más graves, puede que se vea más fácil acceder al cuerpo local o puede que la

**Tabla 5 Manipulación del vehículo**

Acción a tomar	Porcentaje
Llamar a la Policía Local de Málaga	31,5
Llamar al Cuerpo Nacional de Policía	18,8
Llamar a la Guardia Civil	0,3
Actuar por mi cuenta	44,8
Llamar al 112	0,8
NS/NC	3,9

proximidad de las instalaciones influya sobre la decisión. No es objeto de este trabajo precisar estas causas pero evidentemente se perciben nuevos campos de estudio en este sentido.

**La percepción de la policía principal**

Los resultados nos muestran que la imagen que proyectan los cuerpos de seguridad del Estado, la trascendencia y la proyección pública de las actuaciones que llevan a cabo y el peso de la tradición, entre otras, parecerían ser determinantes para que las

respuestas a la cuestión planteada se inclinaran por considerar como principales a los cuerpos estatales y, en concreto, tratándose de un núcleo urbano, al Cuerpo Nacional de Policía. Sin embargo es la Policía Local el considerado como el cuerpo de policía principal por más de la mitad de las personas entrevistadas (51,9

% ), frente a sólo un 28,2 % de ciudadanos que perciben al CNP como el principal.

De acuerdo con ello se puede concluir que la percepción que los ciudadanos de Málaga tienen avala la consideración de la Policía Local como un instrumento de primer orden en el ámbito de la seguridad pública, y como una institución de referencia en la intervención sobre una amplia gama de aspectos de la vida ciudadana. En este sentido, como ya se ha señalado, cabría preguntarse si la estructura normativa de estos cuerpos cubre adecuadamente las expectativas ciudadanas.

**Tabla 6 Valoraciones de criterios en cada cuerpo**

Cuerpo	Formación preparación	Trato recibido	Valoración global
Policía Local	6,28 (7)	6,30 (7)	6,25 (7)
Cuerpo Nacional de Policía	7,35 (8)	7,29 (7)	7,22 (7)
Guardia Civil	7,64 (8)	7,55 (8)	7,56 (8)

Media de las valoraciones hechas de 0 (pésimo) a 10 (excelente). Entre paréntesis valores modales.

**CONCLUSIONES**

- Teniendo en cuenta la matización hecha anteriormente sobre la naturaleza de las funciones que desarrollan los distintos cuerpos policiales, se puede considerar que la percepción que se tiene de la policía en general y de cada uno de los cuerpos policiales, en particular, es bastante e, incluso, muy positiva. La confianza y los niveles de preparación de los distintos cuerpos policiales son igualmente percibidos de manera positiva.
- La demanda ciudadana de servicios policiales no parece estar en sintonía con una estricta interpretación de la distribución de funciones que la legislación prevé. Más bien parece, a la luz de los datos obtenidos, que los criterios ciudadanos para acudir a uno u otro cuerpo dependen de factores de otra índole.
- La percepción que de la Policía Local se tiene la configura como un referente de primer orden en el contexto de la seguridad pública en la más amplia acepción de este término. La diversidad de campos en la que se reclama su actuación parece sobrepasar el marco normativo hasta ahora vigente.
- La Policía Local es percibida con claridad como la policía principal. Se interpreta esta apreciación en el sentido de ser el cuerpo más cercano y accesible y por lo tanto mejor situado para actuar sobre una gran variedad de problemas y acontecimientos que afectan a la vida cotidiana del ciudadano corriente. Esta percepción abriría infinitas posibilidades de desarrollo e innovación en la gestión de los cuerpos locales.
- El estudio realizado plantea nuevos campos de trabajo e investigación que permitirán establecer indicadores y profundizar en la percepción de trabajo policial y la actitud ciudadana ante la policía.