



OBSERVATORIO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
CIUDADANAS DEL MUNICIPIO DE JUÁREZ



**Percepción de la ciudadanía sobre el personal operativo de la  
Secretaría de Seguridad Pública Municipal del Municipio de Juárez  
Informe Descriptivo**

Coordinación

Sergio Pacheco González

Jesús Alberto Rodríguez Alonso

Ciudad Juárez, Chihuahua, Agosto de 2016.

## Índice

Presentación .....	3
Introducción .....	4
Metodología .....	9
Características socio demográficas de la muestra.....	10
Seguridad Pública .....	17
Percepción de la violencia.....	17
Policía Municipal .....	20
Seguridad Vial.....	30
Salarios .....	38
Expectativas ciudadanas sobre el personal operativo que desearían tener .....	39
Reflexiones preliminares .....	41
Referencias.....	43

## Presentación

El Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadanas del Municipio de Juárez (en lo sucesivo se hace referencia a éste como Observatorio), ha realizado una serie de encuestas con la finalidad de conocer desde la perspectiva de la ciudadanía, la dinámica social presente en el municipio. Un aspecto en particular que ha sido abordado en las seis encuestas realizadas<sup>1</sup>, es el relativo a la percepción de la población sobre la seguridad en el municipio y sus sectores de residencia, así como sobre el desempeño y la confianza que tiene en la policía municipal. En esta ocasión y vinculando el nuevo levantamiento con la perspectiva de la cultura de la legalidad, se decidió realizar la *Encuesta Percepción de la ciudadanía sobre el personal operativo de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal del Municipio de Juárez (SSPM)* (EPPOMJ 2016), con la finalidad de cumplir con diversos objetivos, el primero de ellos, observar en qué medida se ha modificado o no la percepción que del desempeño de la policía tiene la población, después de un periodo de violencia extrema, y a la vez de profundizar en el nivel de confianza que tiene la ciudadanía sobre la misma fuerza de seguridad. El segundo objetivo, consiste en dar seguimiento a la percepción que sobre la violencia presente en el municipio y en sus zonas de residencia tienen las personas encuestadas.

El tercer objetivo es incorporar en el mismo proceso al personal operativo de la Dirección General de Tránsito Municipal (DGTm), dependiente de la misma SSPM y sobre el cual existen pocas referencias, más allá de la información proporcionada por los medios masivos de información.

El cuarto objetivo, se encuentra relacionado con lograr un acercamiento a las relaciones de convivencia, que bajo el supuesto de la cultura de la legalidad, debieran prevalecer entre la ciudadanía y el personal operativo destinado a proveer de seguridad preventiva frente al delito, los incidentes viales y la convivencia ciudadana. En este sentido, se inquiriere sobre la disposición de la ciudadanía a colaborar con estas autoridades, así como cuáles son sus percepciones sobre las capacidades y recursos con los que éstas cuentan para el desarrollo de sus funciones. Consideramos que la información así obtenida ofrece múltiples áreas de oportunidad para la SSPM en general y para la DGTm en lo particular.

---

<sup>1</sup> Encuesta Dinámica Social en el Municipio de Juárez (2012, 2013 y 2014) y Encuesta Prevención Social de la Violencia los casos de los Centros Comunitarios Francisco I. Madero, Felipe Ángeles El Retiro y Riberas del Bravo, estas últimas en 2014.

## Introducción

En este texto se presenta el Informe Descriptivo de la EPPOMJ 2016, cuyo levantamiento se realizó en el mes de junio de 2016, con una muestra estadísticamente significativa consistente en 580 cuestionarios aplicados en Ciudad Juárez y las localidades de Samalayuca, San Agustín, San Isidro y El Millón. Como en los ejercicios realizados en encuestas anteriores y a las que ya se ha hecho referencia, se presentan los datos socio demográficos de la población encuestada, en este caso 50.2% mujeres y 49.8% hombres. En tanto el cuestionario pretende registrar las percepciones y valoraciones que tiene la ciudadanía respecto al personal operativo de seguridad pública (policías preventivos y agentes de tránsito) en las áreas de confianza, desempeño, capacidades y expectativas, la información aquí presentada ofrece la oportunidad de observar, en un contexto de menor violencia, cuál es la perspectiva de la ciudadanía con relación a estos cuerpos de seguridad, así como de sus relaciones con los mismos, lo que permite un acercamiento a la cultura de la legalidad prevaleciente en este ámbito de la interacción social.

En este sentido y a manera de contextualización, es pertinente recordar los datos preexistentes sobre lo que la ciudadanía ha expresado con relación al desempeño de la policía y la confianza que sobre ella refiere. Así, la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Inseguridad en Ciudad Juárez realizada en los años 2010 y 2011 por el Centro de Investigaciones Sociales y el Observatorio, mostró que las calificaciones promedio que la población asignó al desempeño de las diversas corporaciones policíacas municipales (2.9), estatales (2.7) y federales (2.2) fue menor a 3, mientras que al ejército se le otorgó la calificación de 4.2 en 2010, presentando en todos los casos una mejor calificación en 2011, sin lograr en ningún caso una calificación igual o mayor a 5: policía municipal (3.5), policías estatales (3.5) y policía federal (2.7), reiterando una mayor valoración al ejército (4.9).

En los años 2012, 2013 y 2014, el Observatorio realizó el levantamiento de la Encuesta Dinámica Social en el Municipio de Juárez (EDSMJ), realizando la misma pregunta sólo para el caso de la policía municipal. La calificación promedio para cada año muestra una mejoría con respecto a los dos años previos: 3.9 en 2012, 5.1 en 2013 y 5.4 en 2014. Como se puede observar, si bien existe una mejor calificación, ésta no alcanza aún el promedio aprobatorio, en términos cuantitativos, de al menos un valor igual o mayor a 6.

Con relación a la confianza que la ciudadanía expresa sobre la policía municipal, las tres ediciones de la EDSMJ, muestran datos similares. En 2012, 53% de la ciudadanía manifestó tener nada de confianza; en 2013 disminuyó la falta de confianza (36%), más sólo 19% manifestó tener confianza (15%) o mucha confianza (4%); mientras que en 2014 la confianza (16%) y mucha confianza (3%) se mantuvieron en 19%, frente al 29% que no tenía nada de confianza. Es decir, se observa una mayor confianza, sólo que en porcentajes de recuperación de ésta muy pequeños.

En las mismas ediciones de la EDSMJ, se registran otros datos de interés para una mejor comprensión de los posibles cambios en la percepción de la ciudadanía. En este caso se hace referencia a la percepción de seguridad e incremento de la violencia. Así, con relación a la violencia presente en sus respectivas zonas de residencia en la ciudad en el último año, 41% de la población consideró en 2012 que seguía igual y 40% que había disminuido. En 2013, la apreciación indicaba una disminución mayor (68%), en tanto en 2014 se observa una recaída de la misma pues sólo 60% consideró que había decrecido.

En el mismo sentido, en las tres EDSMJ se preguntó sobre la percepción de violencia presente al momento de aplicación de los cuestionarios (junio de cada año). Al respecto, en 2012 la ciudadanía consideró que era baja (46%) o alta (32.5%); en 2013 es más positiva la apreciación de una violencia baja (60%) y alta (22%); situación que se modifica también en 2014 cuando se trata de alta violencia (26%) si bien se manifiesta una leve mejoría a la baja (61%).

Cuando en 2014 se replicaron estas interrogantes en las Encuestas de Prevención Social casos Centros Comunitarios Francisco I. Madero (EPSCC-FIM), Felipe Ángeles El Retiro (EPSCC-FA) y Riberas del Bravo (EPSCC-RB), se observó lo siguiente. En la EPSCC-FIM 60.7% de la población asignó una calificación igual o menor a 5 (3.6% no contestó), en la EPSCC-FA 50.7% calificó de igual manera y mientras que en la EPSCC-RB lo hizo 53.5%. Con relación a la confianza otorgada a la policía, en el primer caso 81.1% de la población manifestó tener poca (43.4%) o nada de confianza (37.7%); el segundo caso, 79.8% expresó poca (48.4 %) o nada de confianza (31.4 %); y en Riberas del Bravo 85.1% consideró tener poca (44.3%) o nada de confianza (40.8%) en la policía.

Ahora bien, ¿qué se debe entender por confianza? Al respecto, el Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad (ANSJL, 2008), publicado en el Diario Oficial de

la Federación (DOF) el 25 de agosto de 2008, hace referencia a este concepto en sus considerandos, de la siguiente manera:

Que es obligación de las autoridades, de todos los poderes y órdenes, actuar con eficacia, transparencia, plena rendición de cuentas y combatir la corrupción para recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones encargadas de la seguridad y la procuración de justicia (s.p.).

Posteriormente, como elemento sustancial del objetivo *Depurar y fortalecer las instituciones de seguridad y procuración de justicia*, se plantea: crear un modelo nacional de evaluación y control de confianza, impulsar la creación de centros estatales de control de confianza certificados y sujetar a evaluación permanente y control de confianza al personal de las instituciones policiales, de procuración de justicia, de Aduanas, de los centros de readaptación social federales, así como del Instituto Nacional de Migración, a través de organismos certificados, metas a cumplir en un periodo de un año (ANSJL, 2008). Con estos criterios, las entidades federativas asumen el compromiso de cumplir con el objetivo de depurar y fortalecer las instituciones de seguridad y procuración de justicia, mediante la creación de los respectivos centros de evaluación y control de confianza, a fin de que su personal (policial, judicial y de readaptación social) sea evaluado permanentemente, incluyendo el control de confianza.

Aprobar las sucesivas evaluaciones y los controles de confianza se establecen como requisito para mantener al personal en las instituciones. En este sentido, los municipios asumen el compromiso, con el apoyo “de los Centros estatal y nacional de Evaluación y Control de Confianza, [de] desarrollar mecanismos de selección y capacitación de los elementos de la policía municipal y de sus propios mandos.” (ANSJL, 2008, s.p.) Estos son sujetos, de igual manera, a evaluaciones y control de confianza, bajo los criterios ya expuestos.

En este sentido, señala María Cristina Rosas (2012, p. 16) en nota a pie de página: “La ineficiencia y la falta de confianza en el sistema judicial y policial son elementos que contribuyen a que la criminalidad prospere,” por lo que fortalecer las capacidades del recurso humano y depurar las instituciones de elementos ineficientes o no confiables, se constituye en una necesidad. Así se entiende la implementación del llamado Nuevo Modelo de Policía en México, el que, indica García Luna, constituye “una estrategia centrada en la construcción de nuevas capacidades tecnológicas, humanas y operativas”, cuyo objetivo es “garantizar la

seguridad de los ciudadanos mediante instituciones policiales, civiles, profesionales, confiables, eficaces y, sobre todo, respetuosas de la legalidad en el marco de un estado de derecho.” (Rosas, 2012, p. 8).

La confianza, en este sentido, está relacionada con la percepción y las experiencias que la ciudadanía tiene en su interacción con las policías y la administración de justicia, desde la perspectiva del cumplimiento de sus fines, primordialmente el de brindar seguridad, es decir, certidumbre de la ausencia o baja probabilidad de riesgos a su persona y/o bienes. Como señala también García Luna (Peláez y Pedraza, 2012, p. 7):

Las instituciones de seguridad pública del país han sufrido décadas de rezago estructural. La eficacia y la eficiencia que de ellas se requiere han estado muy por debajo de las necesidades de la sociedad, lo que ha minado significativamente la confianza de la población en dichas instituciones, además de ampliar la brecha entre autoridades y comunidades.

Para incrementar las capacidades de estas instituciones y lograr la confianza de la ciudadanía, se estableció el Sistema de Evaluación de Control de Confianza de la Secretaría de Seguridad Pública Federal, el que, indica García Luna, “comprende análisis psicológicos, médico-toxicológicos, socioeconómicos y poligráficos, mediante los cuales es posible realizar una valoración integral de los individuos para determinar con mayor certeza si cumplen con los perfiles y valores requeridos para el desempeño de la función policial.” (Peláez y Pedraza, 2012, p. 7). Integridad y legalidad se encuentran como valores que deben guiar las acciones de las personas y entidades, como se deduce de lo expresado por Leonardo Curzio (Peláez y Pedraza, 2012, p. 9): “es preciso mantener un mecanismo de evaluación permanente que permita restringir las posibilidades de que los servidores públicos puedan apartarse de la misión institucional que cada funcionario tiene en lo particular y las instituciones tienen en lo general.”

Con base en datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública al 31 enero de 2016, Causa en Común presentó las *Estadísticas sobre el avance de las evaluaciones de control de confianza al personal de seguridad pública en México*, señalando que 99.47% de los mandos y operativos del personal de seguridad pública en los ámbitos estatal y municipal han sido evaluados. Sólo 31,514 (9.38%), resultaron no aprobados, lo que implica desde su perspectiva que se deben encontrar en proceso de depuración. En el caso de Chihuahua, con datos del área de Procuración de Justicia, se evaluó a la totalidad de los mandos (100%) y a 99.62% del personal operativo, identificando que 1%

de los mandos y de los operativos en activo no aprobaron el control de confianza, frente al 11% y 7% a nivel nacional respectivamente, que no lo lograron. Además, se indica que para este estado, están pendientes de renovación de sus certificados 26% de los mandos y 2% del personal operativo.

Al respecto, el 19 de abril de 2011, el Diario Oficial de la Federación (DOF) publicó el Convenio de Coordinación que en el marco del Sistema Nacional de Seguridad Pública celebran el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Estado de Chihuahua, indicando su cláusula décima cuarta, Fracción I, que “‘EL GOBIERNO DEL ESTADO’, se obliga a implementar mecanismos de evaluación de control de confianza tanto al personal de nuevo ingreso, como a personal en activo (Evaluación permanente)”. Posteriormente, el 4 de noviembre de 2014 el gobernador del estado, Javier Duarte Jáquez, declaraba, de acuerdo al comunicado de la Secretaría de Comunicación Social del Municipio de Juárez: “Chihuahua tiene el mejor cuerpo de policías del país, pues el 99.4 por ciento de éstos, están certificados en materia de seguridad.” Recientemente, el 12 de julio de 2016, Francisco Chávez de *El Diario*, daba a conocer que el Instituto para la Seguridad y Democracia (Insyde) entregó la mañana de ese día la constancia de certificación policial ciudadana a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SSPM), resaltando que: “La distinción hace garantizar a la ciudadanía que se cumplen con los estándares de reclutamiento de cadetes, seguimiento del actuar de los agentes, protocolos de uso de violencia, manejo de la escena del crimen, auditorías internas, equipamiento y prevención.”

En concordancia con estos antecedentes, es que se realiza la relevancia de este ejercicio de consulta a la ciudadanía. Se espera se constituya en un insumo para identificar áreas de oportunidad para los responsables de esta vital área de la administración pública. Sólo queda por indicar que en ninguno de los documentos citados se hace referencia al personal de tránsito de las entidades o municipios. No es este el caso, se considera que esta área de vinculación con la ciudadanía debe ser considerada con pleno derecho, en la salvaguarda de la seguridad ciudadana. Sus alcances son distintos, más complementarios.

## Metodología

Para el diseño de la muestra se emplearon dos procedimientos, el primero definió el tamaño de una muestra estadísticamente representativa en función del total de la población en las localidades seleccionadas, el segundo los criterios para la selección de una muestra espacialmente representativa, identificando las manzanas y el número de personas a encuestar por manzana seleccionada.

La metodología de la EPPOMJ 2016 consistió en un diseño muestral probabilístico, estratificado y polietápico para cubrir la heterogeneidad social (50%) y económica del municipio. Se calculó un tamaño de muestra de 581 cuestionarios. Los cuestionarios efectivos fueron 580, realizando 500 en Ciudad Juárez y los 80 restantes en las localidades de San Agustín, Samalayuca, El Millón y San Isidro, como se muestran en el Cuadro 1. Este tamaño de muestra garantiza 97% de nivel de confianza, 4.5% de margen de error y una máxima variabilidad con proporciones (p y q) de 0.5 (ver Cuadro 2). La identificación de manzanas se realizó por medio de una selección aleatoria con el Software ArcView Gis 3.2, programa que utiliza una herramienta llamada Random Point Generator V.1.3.

Localidad	Cuestionarios
Ciudad Juárez	500
San Agustín	20
Samalayuca	30
El Millón	10
San Isidro	20
Total	580

Cuadro 1. Cuestionarios por localidad.  
Fuente: Elaboración propia con datos del III  
Censo de Población y Vivienda 2015. INEGI.

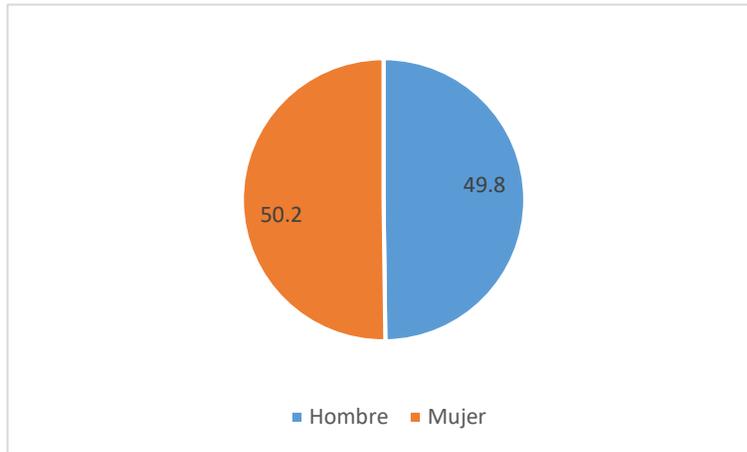
$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{(N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Tamaño de la población	N	1 391 180
Error Alfa	$\alpha$	0.03
Nivel de confianza	$1-\alpha$	0.05
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	2.176
Proporción de éxito de la variable	p	0.50
Proporción de fracaso de la variable	q	0.50
Tamaño de la muestra	n	581

Cuadro 2. Cálculo de la muestra EPPOMJ 2016.  
Fuente: Elaboración propia.

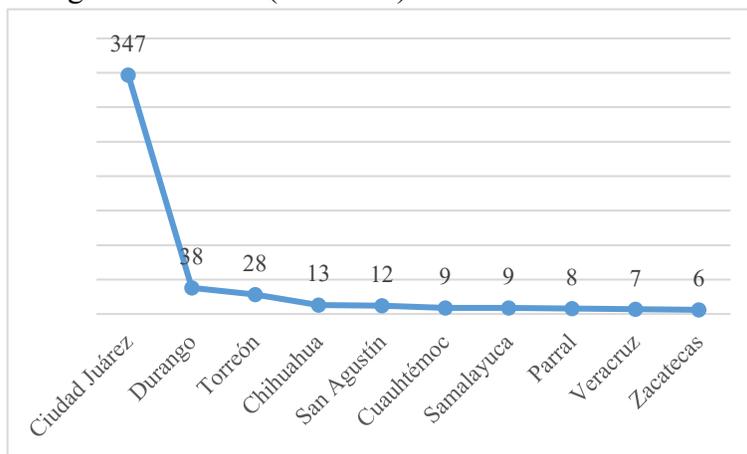
### Características socio demográficas de la muestra

La distribución de la muestra por sexo fue equilibrada (Gráfica 1), representando las mujeres 50.2 % de la misma, en un municipio donde la distribución total de la población por sexo es de 700 049 mujeres (50.3 %) y 691 131 hombres (49.7 %), de acuerdo al Instituto Municipal de Investigación y Planeación (IMIP, 2016, p. 11) con base en datos del Censo de Población y Vivienda 2015 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

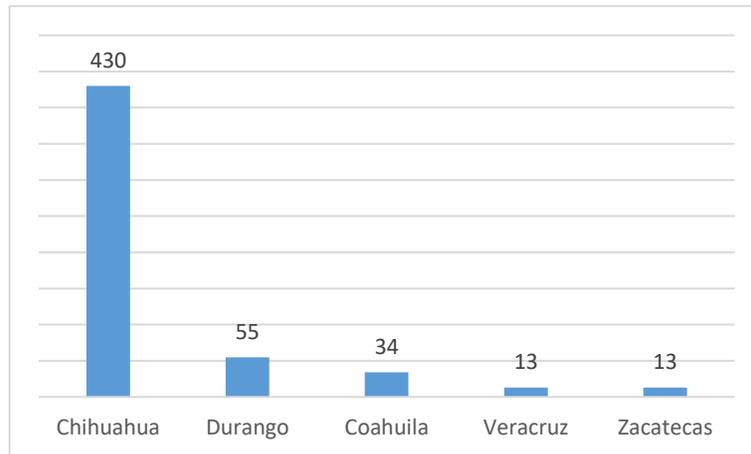


Gráfica 1. Distribución de la población por sexo.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Las diez principales localidades de nacimiento de estas personas se observa en la (Gráfica 2). Resalta, como en las EDSMJ, que en su mayoría (59.8%) son originarias de Ciudad Juárez. Por esta razón Chihuahua, con un porcentaje aún mayor (74.1%), encabeza las cinco principales entidades de nacimiento, seguida de aquellas que se han mantenido como centros de inmigración interna (Gráfica 3).

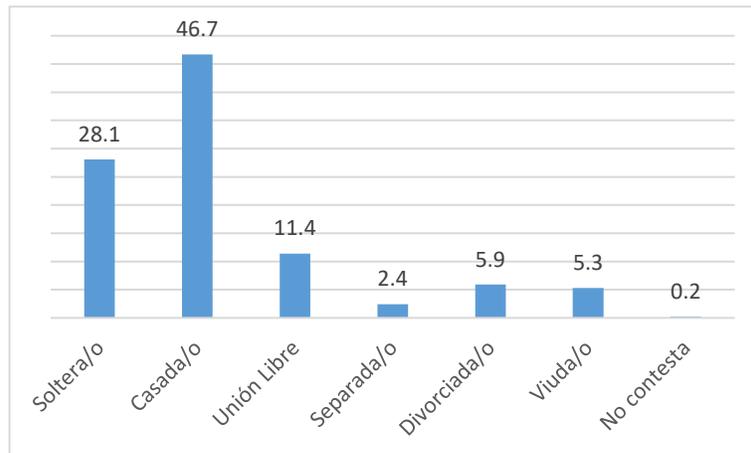


Gráfica 2. Diez principales localidades de nacimiento.  
Fuente: EPPOMJ 2016.



Gráfica 3. Cinco principales entidades de nacimiento.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

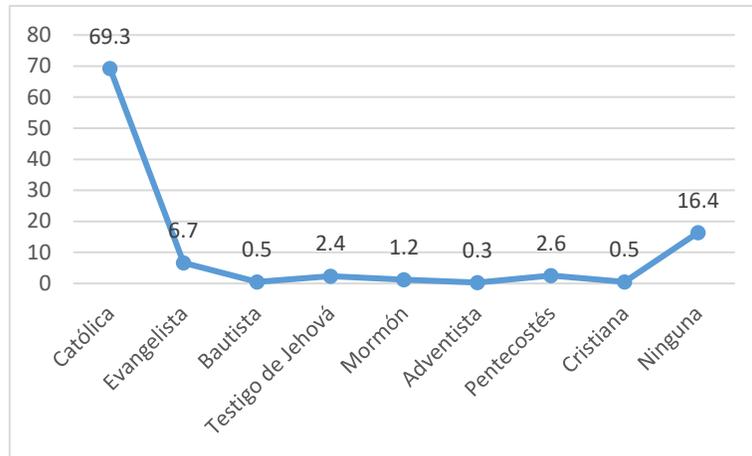
Con relación a su estado civil, 58.1% mantiene una relación de pareja, ya sea casadas (46.7%) o mediante unión libre (11.4%). Quienes mantuvieron en algún momento de su vida alguna relación de pareja formal, constituyen 13.6% de los casos, ya sea que se encuentren separadas de su pareja (2.4%), estén divorciadas (5.9%) o viudas (5.3%). Son solteras 28.1% y 0.2% no contestaron (Gráfica 4).



Gráfica 4. Distribución de la población por estado civil.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

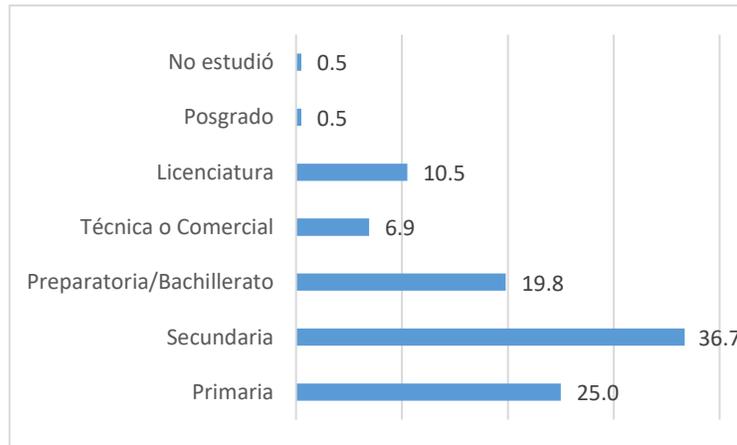
En el ámbito de las creencias religiosas, 69.3% expresaron profesar la católica, 16.4% ninguna y 13.7 otra religión, como evangélica 6.7% o pentecostés 2.6%, como se observa en la Gráfica 5.

Percepción de la ciudadanía sobre el personal operativo de la SSPM, Municipio de Juárez

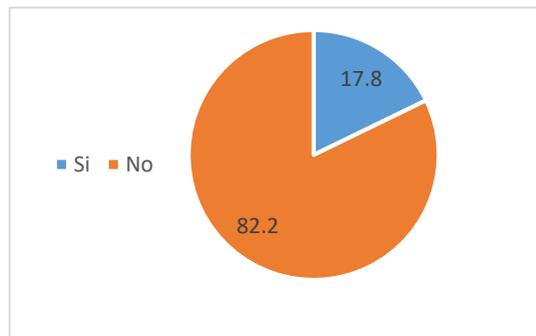


Gráfica 5. Distribución de la población según religión que profesa.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

La gráfica 6 muestra que 61.7% de las personas encuestadas cursó alguno de los niveles de la educación básica, como primaria (25%) o secundaria (36.7%). Sólo 11% cursó educación superior, de éstos 0.5% posgrado, mismo porcentaje de quienes no cursaron ningún nivel educativo completo. El nivel medio superior lo concluyeron sólo 19.8%. Del total de la muestra, sólo 17.8% manifestaron estar estudiando (Gráfica 7).

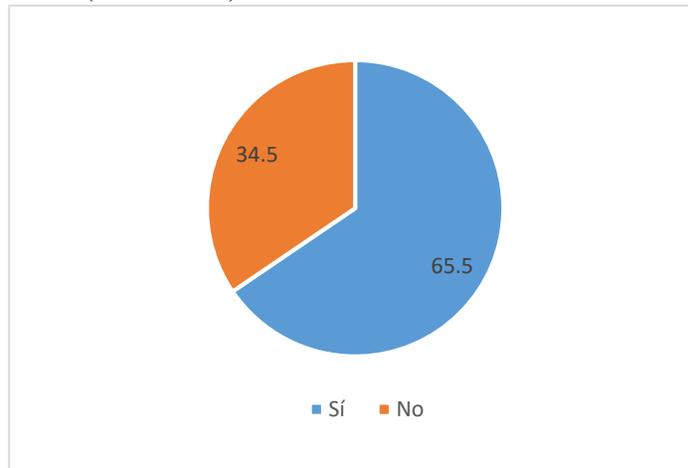


Gráfica 6. Distribución de la población por escolaridad.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

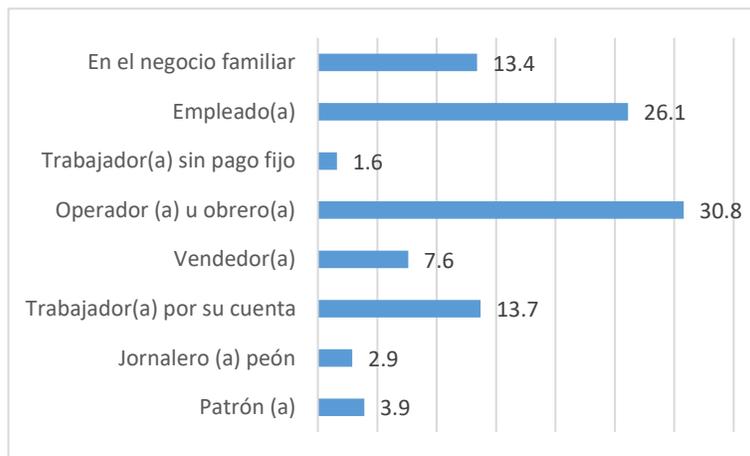


Gráfica 7. Distribución de la población que estudia actualmente.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

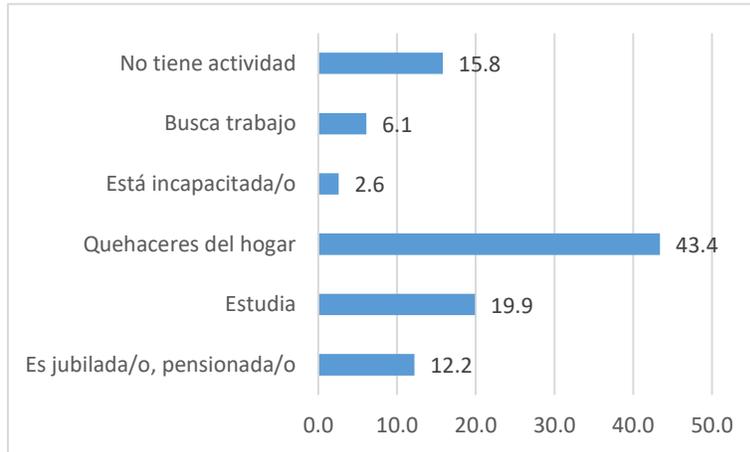
Por otra parte, 65.5% manifestó encontrarse trabajando (Gráfica 8). De quienes desarrollan alguna actividad de trabajo 30.8% son operadores u obreros, 26.1% empleados, 13.7% trabajan por su cuenta y 13.4% lo hacen en un negocio familiar. Estos y otros puestos se observan en la Gráfica 9. Quienes no laboran tienen entre sus principales actividades las tareas del hogar (43.4%) o los estudios (19.9%), 15.8% no tiene actividad y 12.2% se están jubiladas o pensionadas (Gráfica 10).



Gráfica 8. Distribución de la población que tiene empleo.  
Fuente: EPPOMJ 2016.



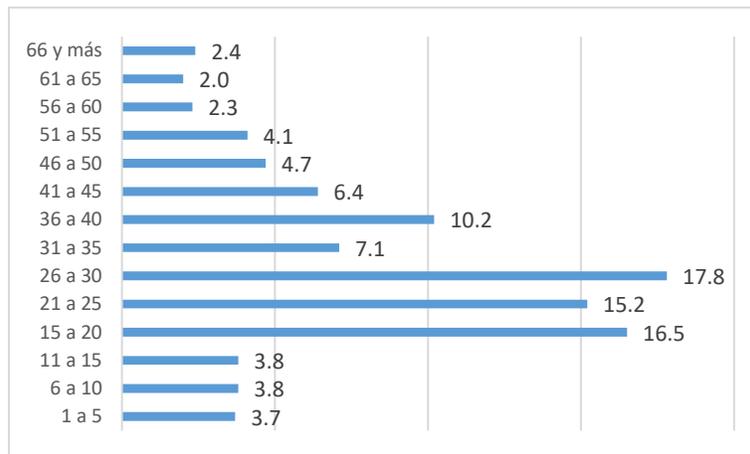
Gráfica 9. Distribución de la población por puesto en el empleo.  
Fuente: EPPOMJ 2016.



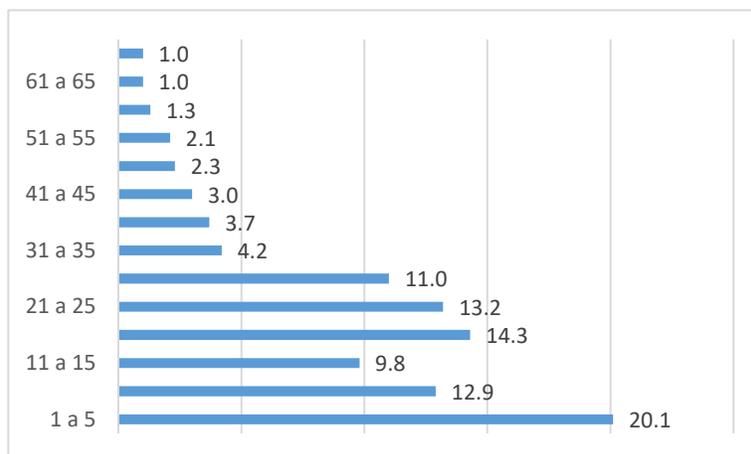
Gráfica 10. Distribución de la población por tipo de actividad.

Fuente: EPPOMJ 2016.

Con relación a los años de residencia en el municipio y en colonia actual, 57.0% indicó tener 26 años o más de habitar en este municipio y 31.7% entre 15 y 25 años, lo que indica un probable alto nivel de arraigo (Gráfica 11). A la inversa, cuando se hace referencia a los años que se tiene de vivir en su colonia actual, sólo 29.6% tiene 26 o más años de residencia, 50.2% tiene entre 6 y 25 años, y 20.1% entre 1 5 años (Gráfica 12).

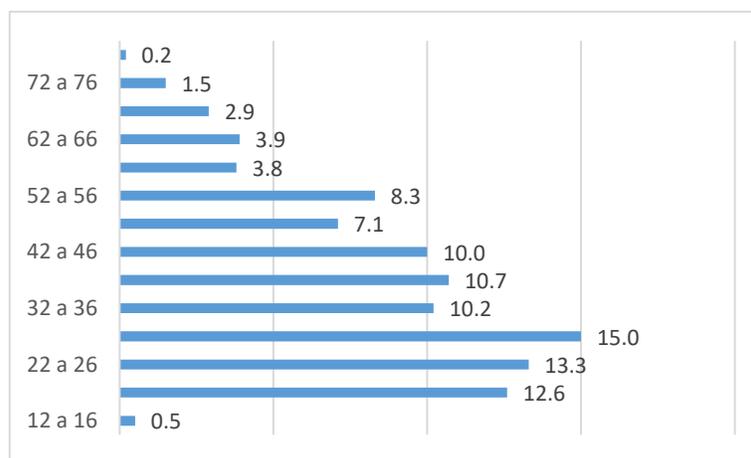


Gráfica 11. Distribución de la población por años de residencia en el Municipio de Juárez.  
Fuente: EPPOMJ 2016.



Gráfica 12. Distribución de la población por años de residencia en su colonia.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

La distribución de la población por grupos de edad nos muestra que 61.8% cuentan entre 17 y 41 de edad, 29.2% entre 42 y 61 años, mientras que 8.7% corresponden al rango de 62 a 81 años (Gráfica 13).



Gráfica 13. Distribución de la población por grupos de edad.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

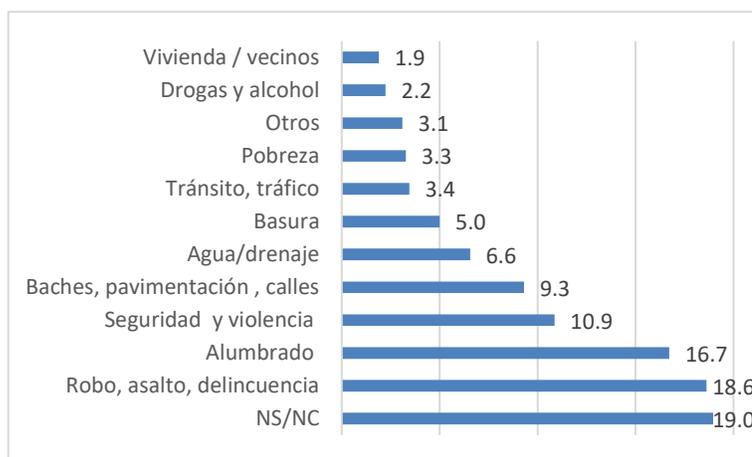
Otro aspecto a considerar, relacionado con el tiempo de residencia en su colonia, es la percepción sobre los problemas que consideran más relevantes. Así, se pidió que mencionaran los tres principales problemas que identifican en su colonia. Como opción número uno, 18.6% identificó al alumbrado público, reiterando lo observado en las EDSMJ, seguido de los robos y asaltos (15.7%), el estado de las calles (13.1%) y la seguridad y la violencia (10.5%). Como opción número dos los robos, asaltos y la delincuencia (12.8%), el alumbrado público (12.2%), los baches, la pavimentación (10.2%) y la seguridad y la violencia (8.6%). Como tercera opción, la seguridad y la violencia (8.4%), los robos, asaltos y la delincuencia (7.2%), así como los baches y la pavimentación (6.0%), son los rubros más

mencionados. Llama la atención los altos porcentajes que representan en la segunda (31.9%) y tercera opción (54.1%) en lo no sabe o no contestó. Estos y otros problemas mencionados se muestran en la Tabla 1. Por su parte, en la Gráfica 14 se presentan los problemas que consideraron más urgente atender, destacado que 29.5% consideró los robos (18.6%) y la violencia (10.9%), 16.7% el alumbrado y sólo 9.3% la pavimentación.

Tabla 1

*Principales problemas que identifica en su colonia*

Opción 1		Opción 2		Opción 3	
Problema	%	Problema	%	Problema	%
Alumbrado /electricidad	18.6	NS/NC	31.9	NS/NC	54.1
NS/NC	18.3	Robo, asalto, delincuencia	12.8	Seguridad y violencia	8.4
Asalto, robos	15.7	Alumbrado	12.2	Robo, asalto, delincuencia	7.2
Baches pavimentación , calles	13.1	Baches pavimentación, calles	10.2	Baches pavimentación, calles	6.0
Seguridad y violencia	10.5	Seguridad y violencia	8.6	Basura	5.7
Basura/limpieza	5.5	Agua/drenaje	6.2	Otros	5.2
Agua/Drenaje	5.2	Basura	5.5	Alumbrado	4.5
Otros	4.7	Otros	4.5	Agua/drenaje	4.3
Tránsito	2.9	Tránsito, tráfico	3.4	Vivienda /vecinos	2.2
Adolescentes	1.0	Drogas y alcohol	2.9	Tránsito, tráfico	1.2
Alcohol y drogas	2.2	Vivienda	1.7	Drogas y alcohol	1.0
Vivienda	1.4				
Vecinos	0.9				



Gráfica 14. Problemas que se considera más urgente atender.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

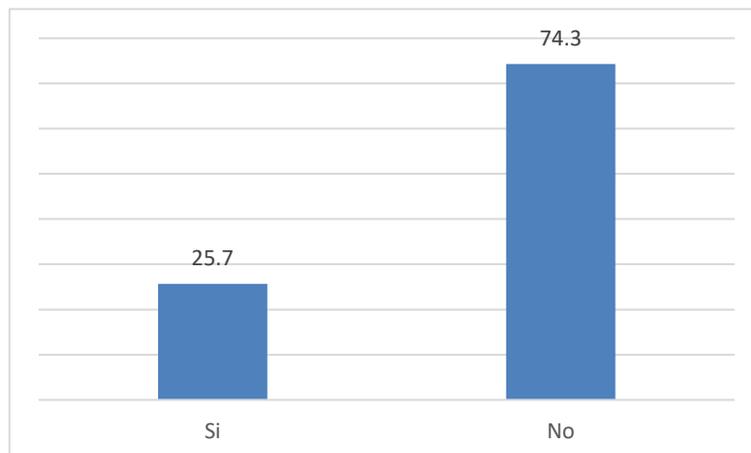
## Seguridad Pública

Como ya se indicó, las EDSMJ y las encuestas sobre Centros Comunitarios han indagado sobre la confianza que la ciudadanía deposita en la policía municipal. En la que ahora se presenta, con mayor razón se ha preguntado a las personas encuestadas sobre la confianza que tienen en el personal operativo de esta importante área de atención en materia de prevención de la violencia y la delincuencia. En un primer apartado se indaga sobre la percepción de violencia, en el segundo se hace referencia a la percepción presente sobre el personal de la policía municipal y en el tercero se presenta la que se expresó con relación al personal operativo de la DGTM.

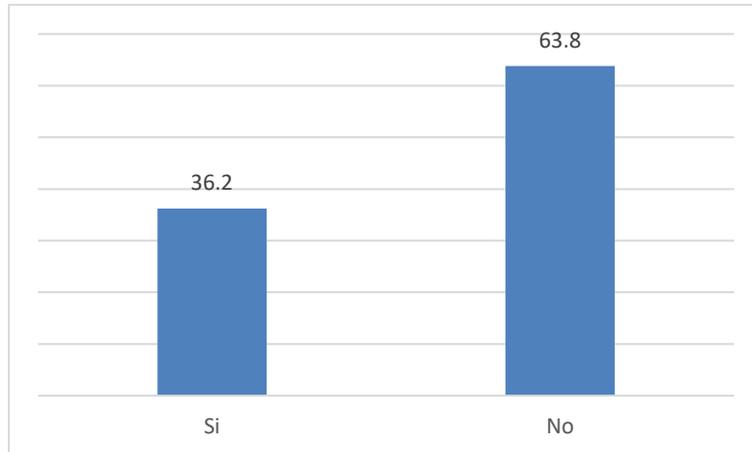
17

### Percepción de la violencia

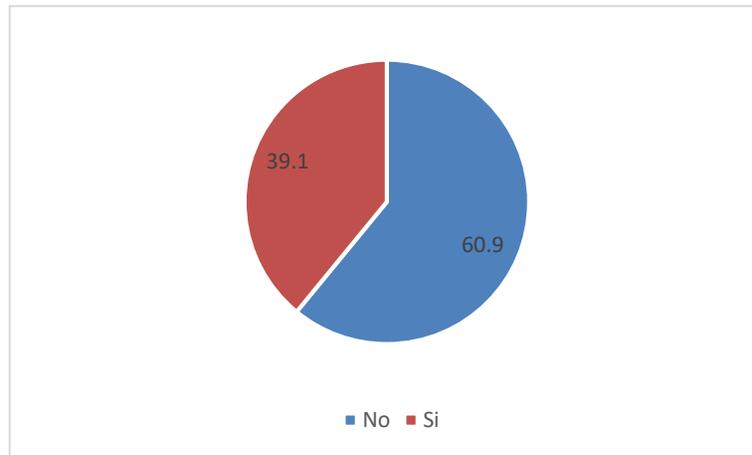
Como en las encuestas anteriores, se preguntó si en los dos últimos años han sufrido algún acto de violencia y se indagó, en los casos que refirieron haberlo sufrido, si habían levantado un acta o denuncia. De igual manera, se solicitó conocer si habían presenciado algún hecho violento y en su caso, de qué tipo. Refirieron 149 personas (25.7%) haber sido objeto de algún acto violento (Gráfica 15), de éstas, sólo 36.2% levantaron un acta o denunciaron el hecho (Gráfica 16). Con relación a la exposición ante hechos violentos, 39.1% mencionó haber presenciado alguno de ellos (Gráfica 17).



Gráfica 15. Distribución de la población que sufrió algún hecho violento.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

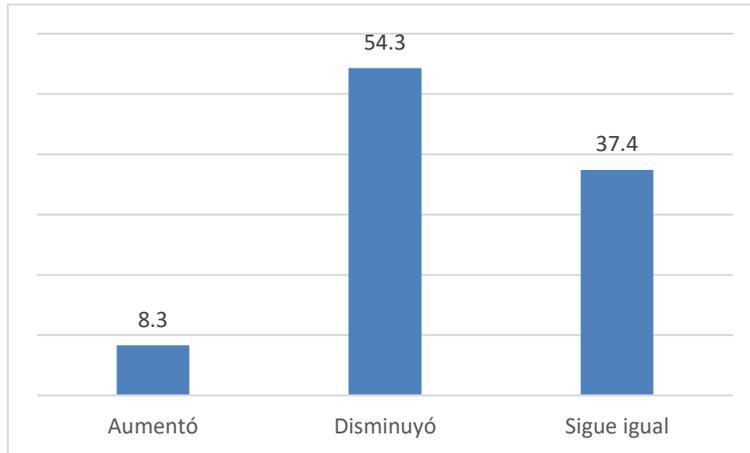


Gráfica 16. Distribución de la población que levantó un acta o denuncia por algún hecho violento.  
Fuente: EPPOMJ 2016.



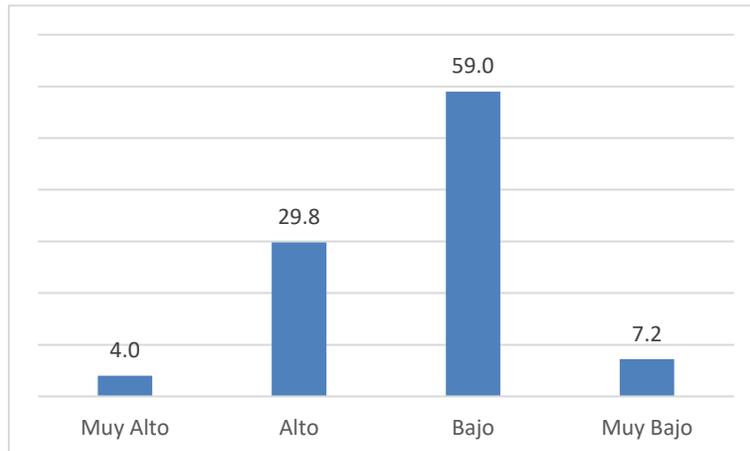
Gráfica 17. Distribución de la población que presenció un hecho violento.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Por otra parte, se obtuvo la percepción sobre el incremento o no de la violencia en el último año. Mayoritariamente (54.3%) mencionó que ésta ha disminuido, mientras que 37.4% considera que sigue igual y sólo 8.3% que había aumentado (Gráfica 18).



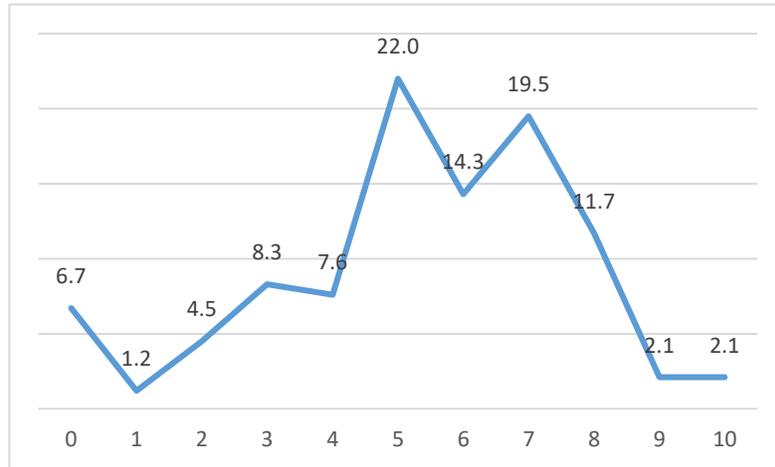
Gráfica 18. Percepción de la violencia en el último año.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

En el mismo sentido, se preguntó sobre el grado de violencia en su zona de residencia, indicando 66.2% que era bajo (59.0%) o muy bajo (7.2%) y 29.8% que era alto (Gráfica 19).



Gráfica 19. Grado de violencia en su zona de residencia.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

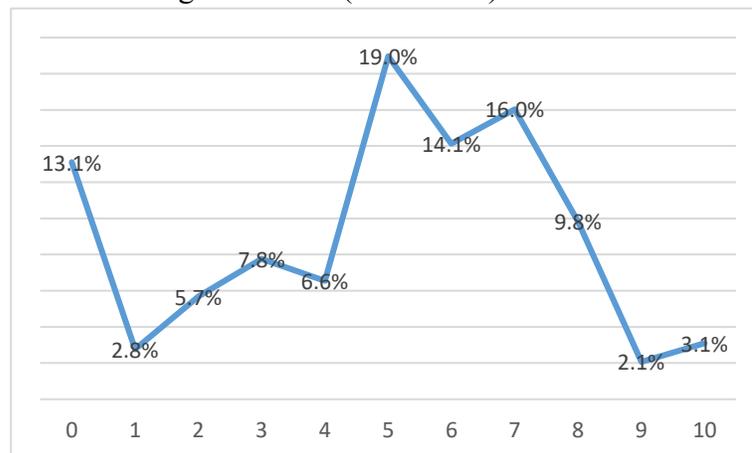
Desde otra perspectiva, utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es nada seguro y 10 totalmente seguro, se inquirió sobre qué tan seguro perciben el municipio. Al respecto, la percepción se muestra dividida, 50.3% calificó con 5 o menos la seguridad, mientras que 49.7% asigna un valor mayor. Los porcentajes más relevantes corresponden a los valores de 5 (22.0%), 6 (14.3%), 7 (19.5%) y 8 (11.7%) (Gráfica 20).



Gráfica 20. Percepción sobre qué tan seguro es el municipio.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

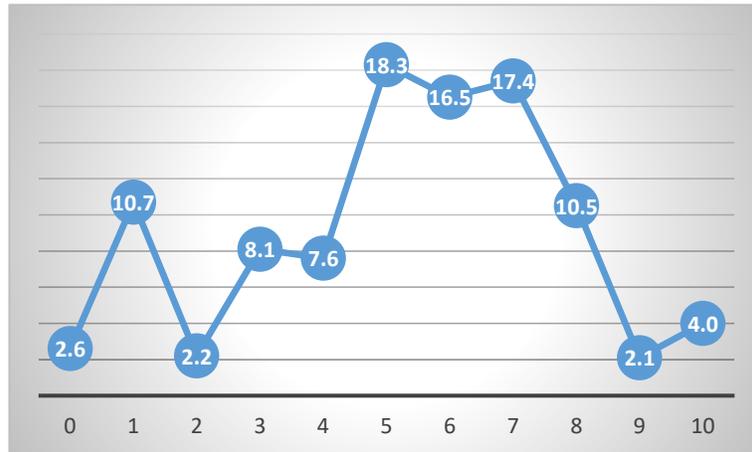
### Policía Municipal

En esta ocasión se solicitó indicaran, utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es nada de confianza y 10 total confianza, cuánta confianza les inspira la policía municipal. La ciudadanía calificó mayoritariamente (55.0%) con un valor igual o menor a 5, resaltando quienes asignaron un 0 (13.1%) o un 5 (19.0%). Sólo 45.0% asignó un valor igual o mayor a 6, correspondiendo 15.0% al rango de 8 a 10 (Gráfica 21).



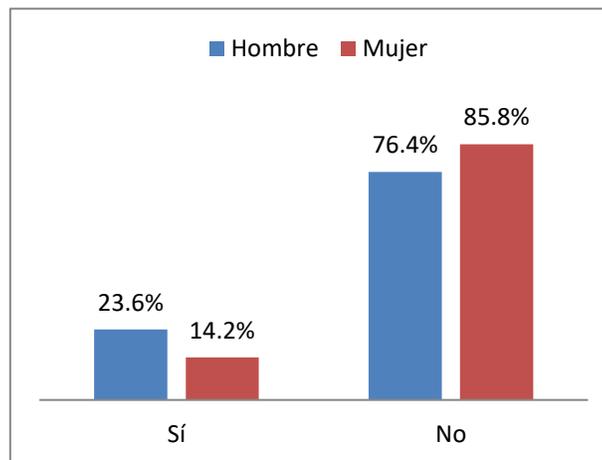
Gráfica 21. Distribución de la población de acuerdo a la confianza que le inspira la policía.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Utilizando ahora una escala de 1 a 10, donde 1 es muy mal y 10 muy bien se solicitó calificar el desempeño de la policía. Al respecto, 49.5% calificó el desempeño con un valor igual o menor a 5 y 44.4% con una calificación entre 6 y 8, sólo 6.1% calificó con 9 o 10, como se puede observar en la Gráfica 22.



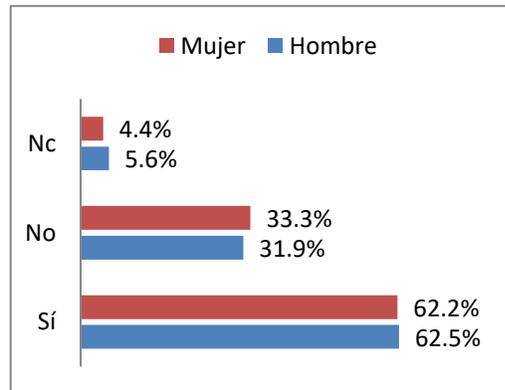
Gráfica 22. Calificación del desempeño de la policía municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Al preguntar si han recibido propuestas de soborno, corrupción o cohecho, conocidas comúnmente como mordidas, por parte de la policía municipal, 23.6% de los hombres indicaron que sí, en tanto 14.2% de las mujeres lo afirmaron también (Gráfica 23).



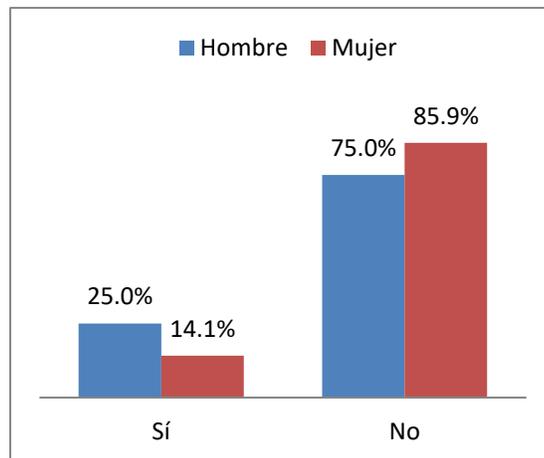
Gráfica 23. Propuestas de soborno, corrupción o cohecho realizadas por la policía municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

De quienes recibieron la propuesta, 62.2% de las mujeres y 62.5% de los hombres, la aceptaron (Gráfica 24).



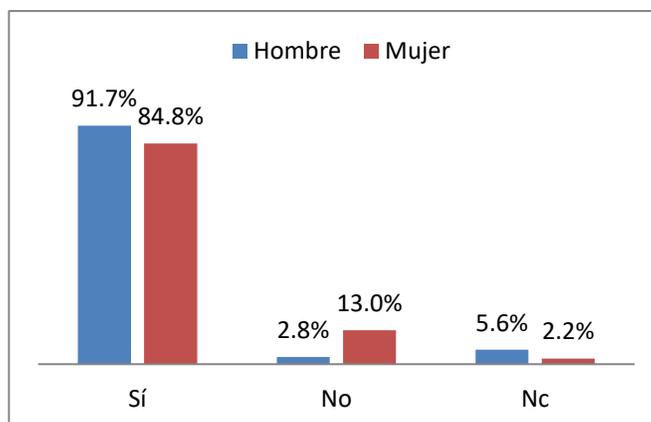
Gráfica 24. Porcentaje de aceptación de las propuestas de soborno, corrupción o cohecho realizadas por la policía municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Por otra parte, se indagó, si a la inversa, las personas encuestadas habían ofrecido dinero u otro bien a un policía municipal para evitar una sanción o multa. En la Gráfica 25 se puede observar que los hombres han incurrido en mayor medida (25.0%) en esta práctica, en comparación con las mujeres (14.1%).



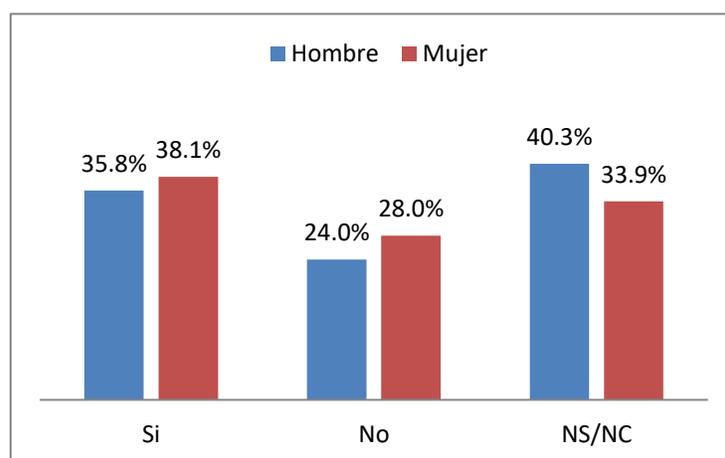
Gráfica 25. Ofrecimiento de dinero o un bien a un policía municipal para evitar una sanción o multa.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

La respuesta de los policías, de acuerdo a las respuestas obtenidas, indica que en su gran mayoría fue de aceptación, independientemente de si fue propuesto por una mujer (84.8%) o un hombre (91.7%) (Gráfica 26).



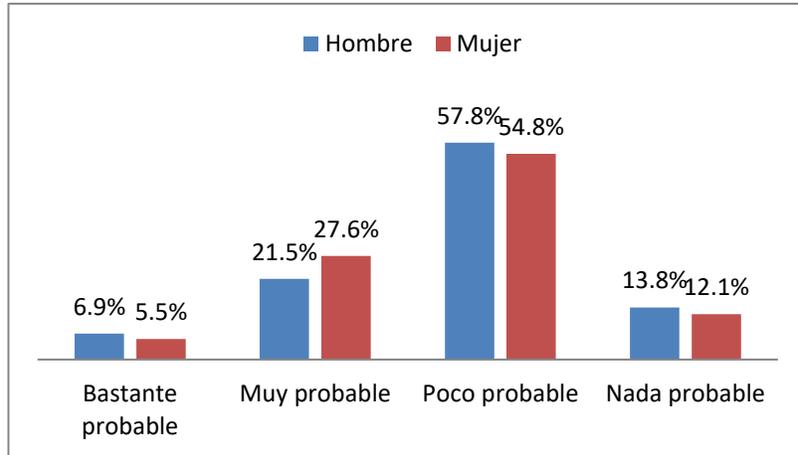
Gráfica 26. Porcentaje de aceptación de dinero por parte de policías municipales para evitar una sanción o multa.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

La posibilidad de solicitar la atención de la policía municipal no sólo se deriva de observar o sufrir algún hecho violento o por la comisión de delitos. Al respecto se preguntó si sienten que este personal les atendería de manera cordial y respetuosa. En este caso, predominó la duda, expresada en un no sé o no contestó, tanto en hombres (40.3%) como en mujeres (33.9%). Estas consideraron en un mayor porcentaje (28.0%) que el trato cordial y respetuoso no lo obtendrían, si bien 38.1% sí sienten que recibirían un buen trato (Gráfica 27).



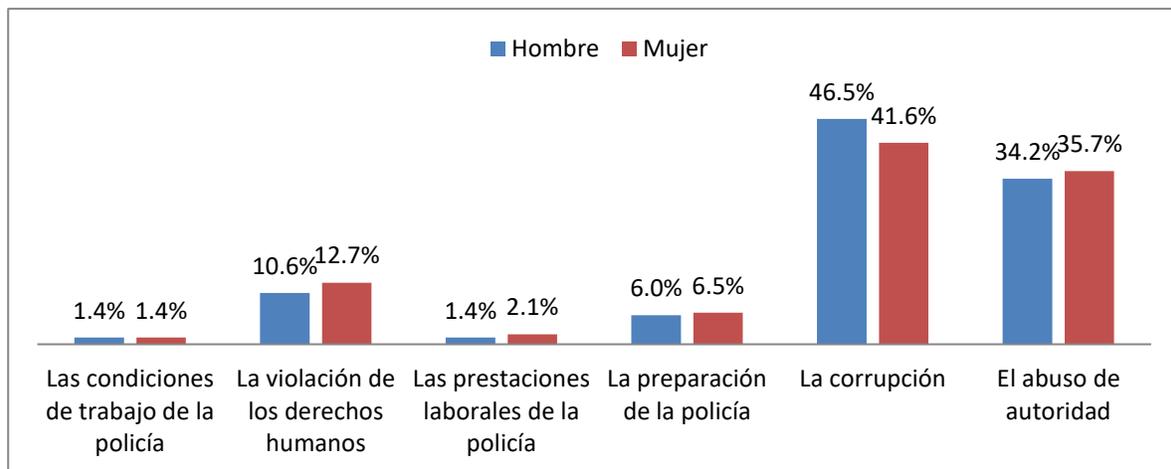
Gráfica 27. Sensación de recibir un trato cordial y respetuoso por parte de policías municipales.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Considerando que en materia de seguridad la participación ciudadana es necesaria, se cuestionó sobre la probabilidad de que ésta y la policía pudieran colaborar en mejorar la seguridad del municipio. La mayoría lo considera poco o nada probable. Como se puede observar en la Gráfica 28, los hombres tienen una visión más pesimista.



Gráfica 28. Probabilidad de que la ciudadanía y la policía colaboren en mejorar la seguridad del municipio.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Profundizando en la posible relación entre ciudadanía y policía municipal, se pidió indicaran, entre los temas presentados, cuál creen es la preocupación principal de la ciudadanía con respecto al trabajo de la policía. Como se muestra en la Gráfica 29, sobresalen los temas de carácter negativo para ambos sexos: corrupción, abuso de autoridad y violación de los derechos humanos. Poca importancia atribuyeron a los temas relacionados con la capacitación, así como a las condiciones y prestaciones laborales.



Gráfica 29. Principal preocupación de la ciudadanía con respecto al trabajo de la policía.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Para el desempeño de sus actividades, el equipo con el que cuenta la policía municipal es un elemento sustancial. Sobre éste, como muestra la Tabla 2, la percepción de la ciudadanía es en general favorable, considerando mayoritariamente que éste es bueno o muy bueno.

**Tabla 2**

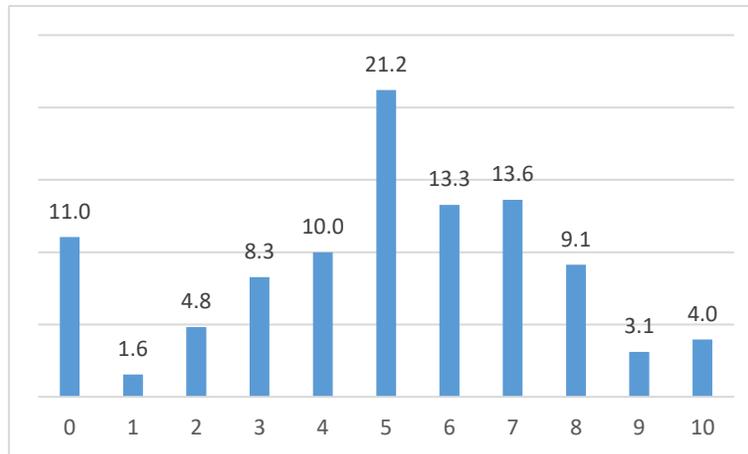
*Percepción de la ciudadanía con relación al equipo con el que cuenta la policía municipal*

Equipo	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	No sabe/No contesta
Patrullas	3.8	10.3	56.0	24.0	5.9
Motocicletas	3.6	9.2	56.7	23.1	7.4
Uniformes	2.1	9.6	58.5	23.7	6.1
Armas	4.0	9.5	58.3	20.7	7.6
Radios	4.1	10.5	56.7	20.7	7.9
Impermeables	5.1	10.6	54.0	17.9	12.4
Chalecos	2.6	8.7	60.5	20.7	7.5
Lámparas	3.0	9.8	58.4	20.9	8.0
Chamarras	4.1	9.1	58.3	20.7	7.8
Guantes	5.1	9.1	58.2	19.0	8.7
Botas	1.9	8.9	58.3	22.2	8.7
Esposas	2.62	8.90	59.69	20.94	7.85
Placas	3.3	9.1	59.4	20.0	8.2
Gafetes	5.4	9.2	56.3	18.5	10.6
Gorras	6.7	9.5	55.9	17.6	10.3

Fuente: EPPOMJ 2016.

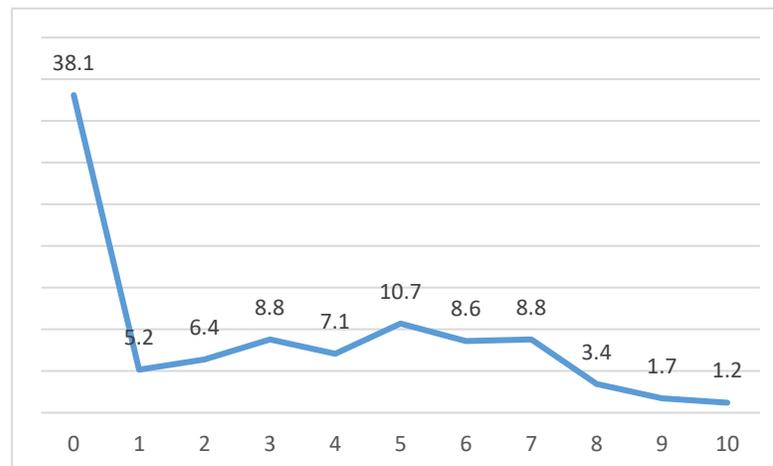
Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es nada seguro y 10 totalmente seguro, se preguntó sobre qué tan seguras se sienten las personas ante la presencia de la policía municipal. Al respecto, como se muestra en la Gráfica 30, 56.9% valora con un valor igual o menor a 5 la seguridad que sienten con la presencia policial, resaltando que 11.0% manifiesta 0 seguridad. En el mismo sentido, 21.2% asignó un valor de 5, mientras que 36.0% otorgó valores entre 6 y 8. Sólo 7.1% evaluó con 9 y 10.

## Percepción de la ciudadanía sobre el personal operativo de la SSPM, Municipio de Juárez



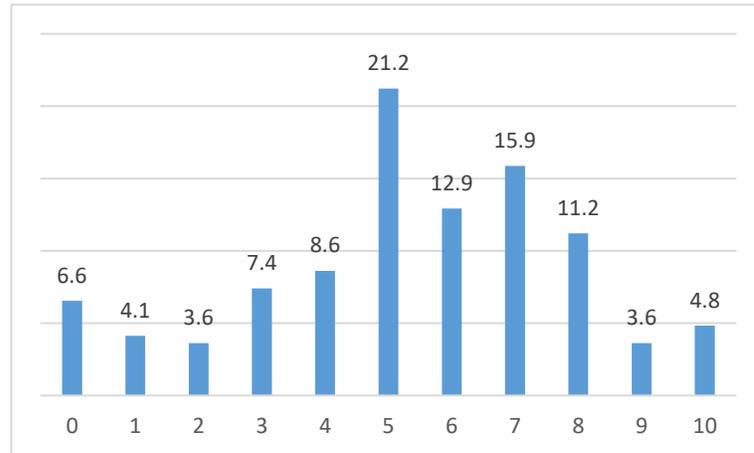
Gráfica 30. Distribución de la población de acuerdo a la seguridad que siente ante la presencia de la policía municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Profundizando sobre esta percepción, se utilizó una escala similar, donde 0 equivale a nada de confianza y 10 a total confianza para conocer si las personas confían en dejar a miembros de su familia en manos de la policía. La respuesta es en su mayoría desfavorable, de hecho 38.1% expresaron nada de confianza (Gráfica 31).



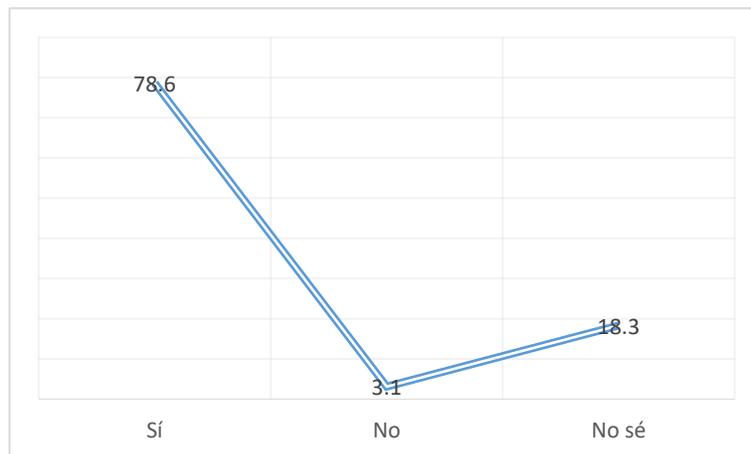
Gráfica 31. Distribución de la población de acuerdo a la confianza que siente de dejar a familiares en manos de la policía municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

En caso de emergencia, qué tanta confianza tiene la población en que la policía le pueda ayudar, fue otra interrogante en la que se utilizó una escala de 0 a 10, donde 0 es nada de confianza y 10 total confianza. Poco menos de la mitad (48.4%) valoró de manera positiva esta posibilidad, si consideramos valores en el rango de 6 a 10, no obstante 21.2% eligió el valor de 5 (Gráfica 32).



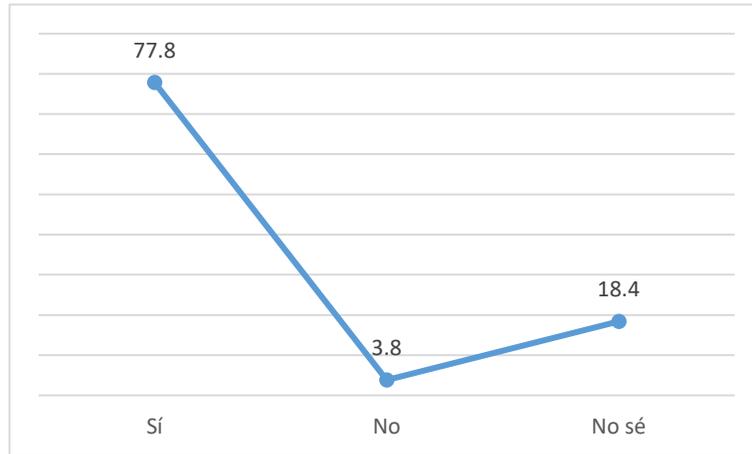
Gráfica 32. Qué tanta confianza tiene en que la policía municipal le puede ayudar en un caso de emergencia.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Se preguntó también si creen que hay policías que son cómplices de delincuentes. En la Gráfica 33, las personas consultadas manifestaron una amplia probabilidad (78.6%) de que haya policías cómplices de delincuentes, de hecho sólo 3.1% no lo creen y 18.3 que no lo saben.



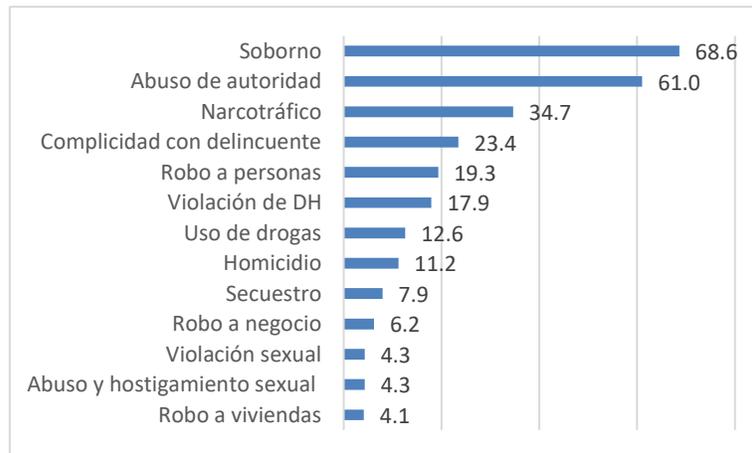
Gráfica 33. Distribución de la población que cree que hay policías cómplices de delincuentes.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

En el mismo sentido se indagó si creen que hay miembros de la policía que son delincuentes. La percepción es muy similar a la pregunta anterior: 77.8% cree que sí, 3.8% que no y 18.4% no lo sabe (Gráfica 34).



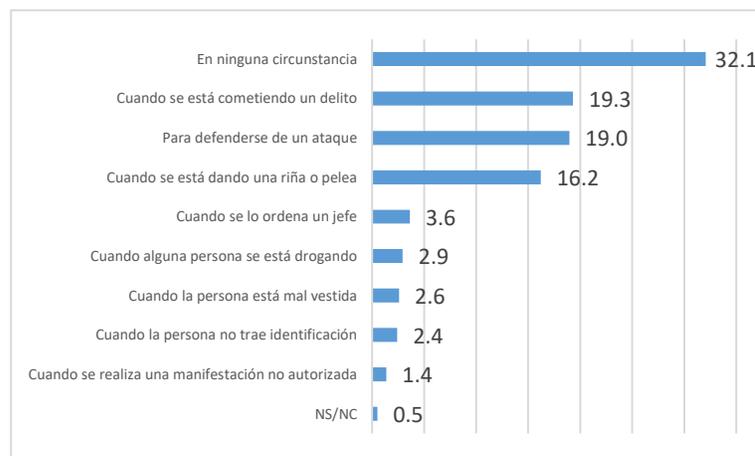
Gráfica 34. Distribución de la población que cree que hay miembros de la policía que son delincuentes.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Al respecto, se les pidió que seleccionaran, de una serie de prácticas, tres acciones delincuenciales que perciben realizan algunos policías: soborno, abuso de autoridad y narcotráfico fueron los más mencionados. En la gráfica 35 se pueden observar qué otras acciones fueron consideradas.



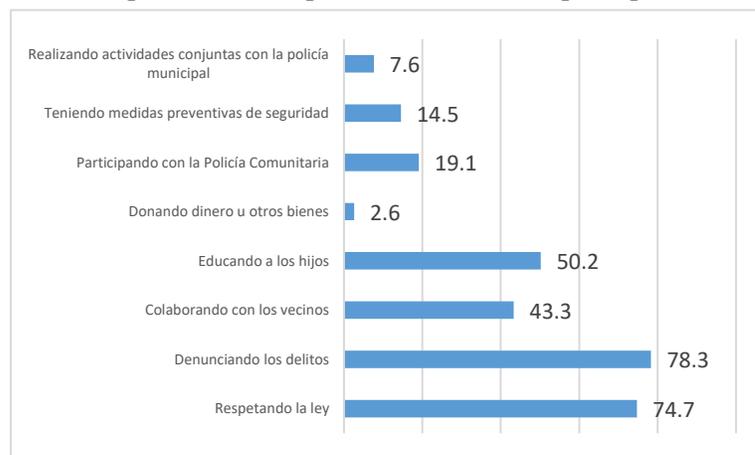
Gráfica 35. Acciones delincuenciales que percibe la población realizan algunos policías.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

En el ejercicio de sus funciones el personal operativo de la policía municipal puede recurrir al uso legítimo de la fuerza. Al respecto se pidió que indicaran, de una lista de opciones, en qué circunstancia consideran que el uso de la fuerza se justifica. En la Gráfica 36 se muestran los resultados, entre los que destaca que 32.1% no considera el uso de la fuerza bajo ninguna circunstancia.



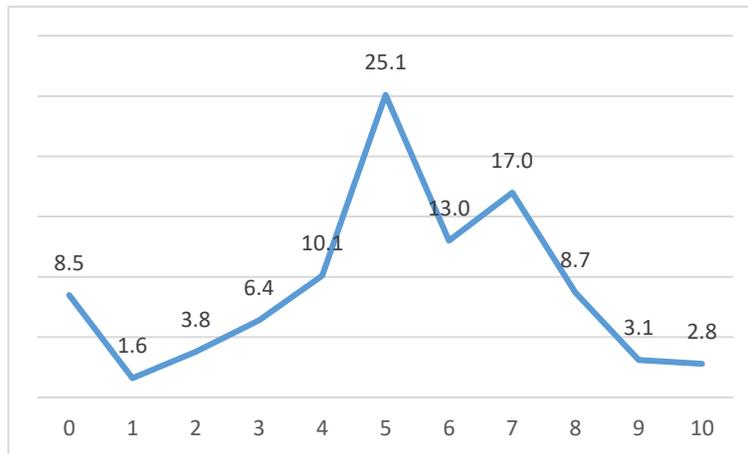
Gráfica 36. Circunstancias en que se justifica el uso de la fuerza por parte de la policía municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

De una lista de opciones, se solicitó que identificaran tres maneras en que pueden apoyar el trabajo de la policía. Como se muestra en la Gráfica 37, la denuncia (78.3%), el respeto a la ley (74.7%) y la educación de los hijos (50.2%) son, para la población, las formas más adecuadas para apoyar el trabajo de la policía, no consideran la colaboración con la policía municipal (7.6%) y/o comunitaria (19.1%) como opciones prioritarias. No obstante, el componente comunitario parece influir positivamente en la percepción.



Gráfica 37. Maneras en que la comunidad puede apoyar el trabajo de la policía municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

De acuerdo a una escala, donde 0 es nada capacitado y 10 totalmente capacitado, se preguntó qué tan capacitados consideran están los policías municipales para realizar su trabajo. El porcentaje más alto (25.1%) corresponde al valor 5, en tanto 8.5% considera que no están capacitados y 2.8% que se encuentran totalmente capacitados (Gráfica 38).



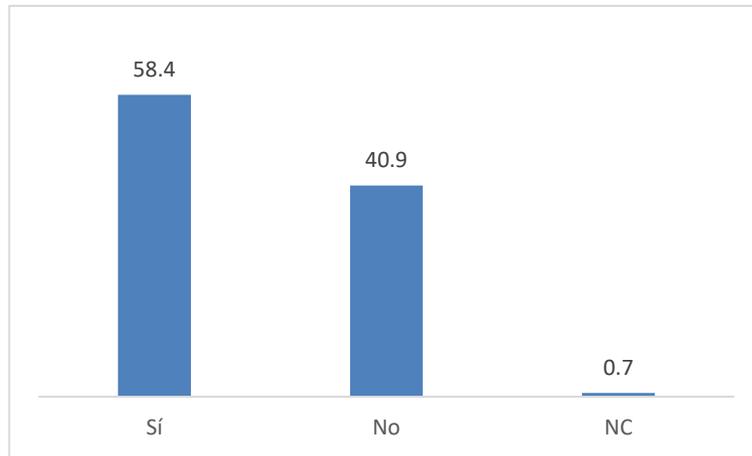
Gráfica 38. Qué tan capacitados están los policías municipales.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

En el apartado siguiente, se presentan las percepciones de las personas consultadas sobre el personal operativo de la DGTM. Antes de ello, con la finalidad de identificar el tipo de relación a partir de la cual se basa la percepción, se indica el número de personas que utilizan algún vehículo de motor y si cuentan con los requerimientos básicos para ello.

#### Seguridad Vial

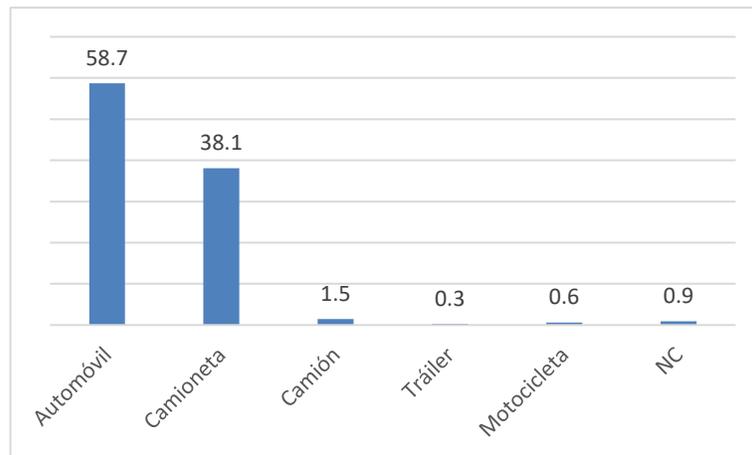
La seguridad vial, consideramos, es una responsabilidad compartida. El uso de las vialidades por la ciudadanía implica a diversos actores y variados tipos de transporte, así como responsabilidades diferenciadas. No obstante, es responsabilidad de la autoridad realizar todas aquellas acciones preventivas, reglamentarias y de atención a afectados por incidentes viales que el propio Reglamento de Vialidad y Tránsito para el Municipio de Juárez (RVTCJ) establece. A partir de estos considerandos, se elaboraron las interrogantes a que dieron respuesta las personas consultadas.

A éstas se les pidió que mencionaran si manejan algún vehículo de motor. Del total de las personas participantes 58.4% contestó afirmativamente, 40.9% no maneja vehículo alguno y 0.7% no contestó (Gráfica 39).



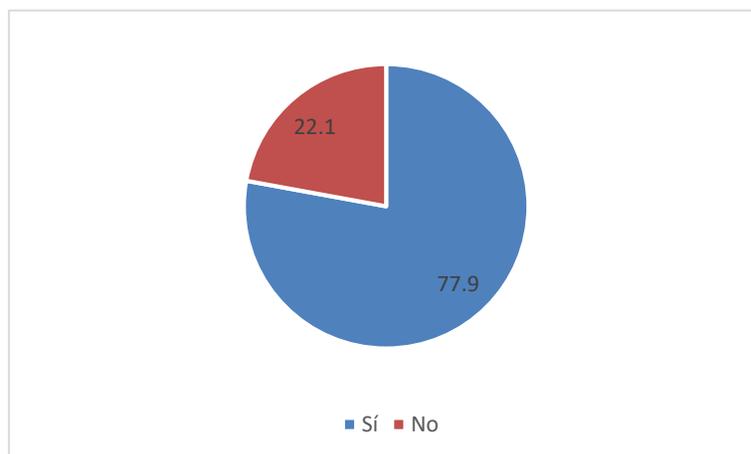
Gráfica 39 Distribución de la población que maneja algún tipo de vehículo.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Al respecto se indagó en quienes respondieron que sí, qué tipo de vehículo conducen, indicando 58.7% que manejan de automóvil, 38.1% camioneta y 1.5% camión. Tráiler y motocicleta, con porcentajes menores a 1%, completan la lista, como se aprecia en la Gráfica 40.



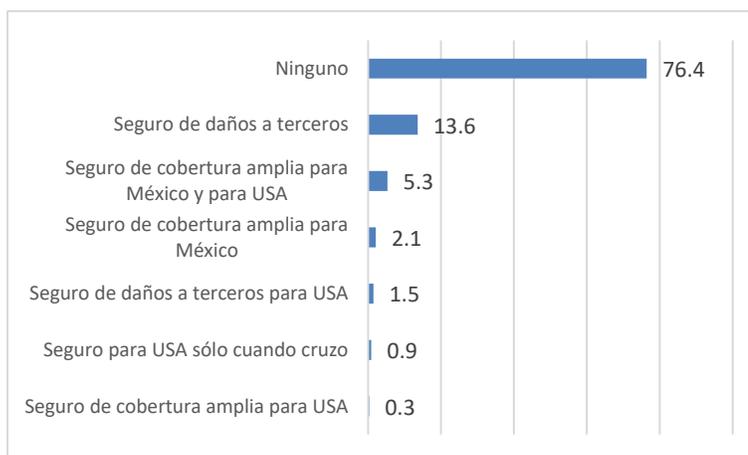
Gráfica 40. Distribución de la población por tipo de vehículo de maneja.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Como parte de los requisitos básicos para conducir cualquier vehículo motorizado es necesario contar con una licencia expedida por la autoridad en la materia (Artículo 88, Fracción II del RVT CJ). Al respecto 77.9% manifestó contar con ella, mientras que 22.1% no la tienen (Gráfica 41).



Gráfica 41. Distribución de la población que cuenta con licencia para conducir.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

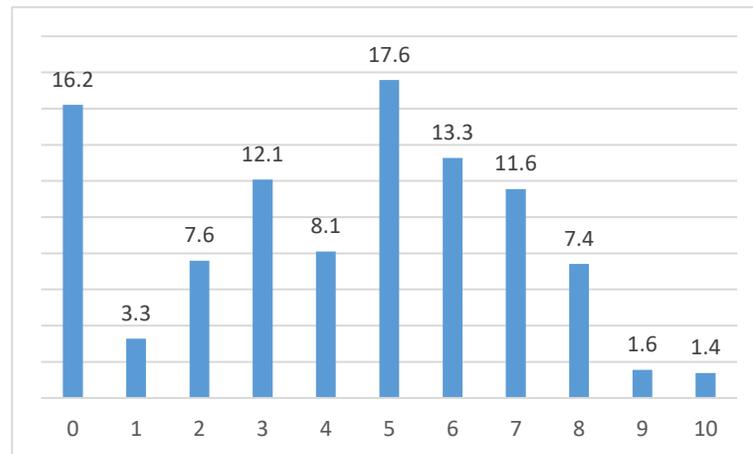
Otro requisito (Artículo 88, Fracción III, del RVT CJ), consiste en contar con el seguro de daños a terceros en términos de los artículos 40 y 41 del mismo RVT CJ. Como se muestra en la Gráfica 42, un alto porcentaje (76.4%) carece de seguro de cualquier tipo, sólo 13.6% cuenta con seguro de daños a terceros y 7.4% con seguro de cobertura amplia en México (2.1%) y México y Estados Unidos (5.3%).



Gráfica 42. Distribución de la población por tipo de seguro vehicular.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

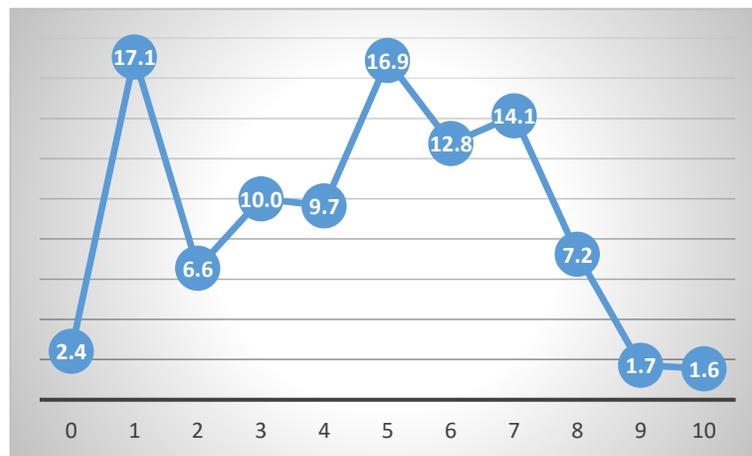
Caracterizado el conductor de vehículos de motor según la muestra de población consultada, mostramos a continuación la percepción de ésta sobre el personal operativo de la DGTM. Como en el caso del personal operativo de la policía municipal, se pidió que de acuerdo a una escala de 0 a 10, donde 0 es nada de confianza y 10 total confianza, indicaran cuánta confianza les inspiran los agentes de tránsito. Al respecto, 64.8% se ubicó en el rango

que va de nada de confianza (16.2%) a lo que podría representar el valor de 5 como media confianza (17.6%). Sólo 1.4% manifestó tener total confianza (Gráfica 43).



Gráfica 43. Distribución de la población por confianza que le inspiran los agentes de tránsito municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

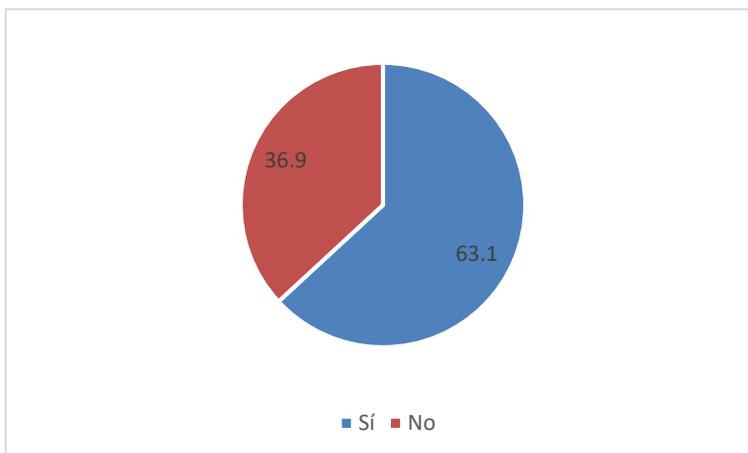
De igual manera, utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es muy mal y 10 muy bien, se solicitó indicaran como calificarían el desempeño de los agentes de tránsito. La calificación no fue positiva, en tanto 62.6% calificó con un valor igual o menor a 5 y como en la primera EDSMJ en 2012, se incluyó por parte de la ciudadanía el valor 0 (2.4%) en sus respuestas. La distribución de las calificaciones positivas y negativas se observan en la Gráfica 44.



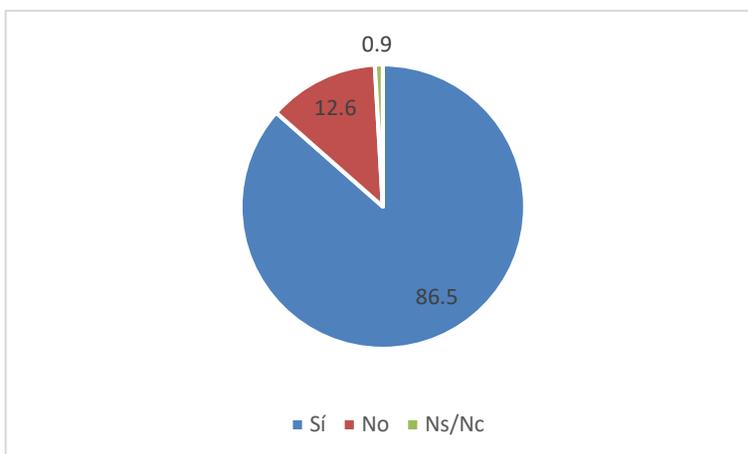
Gráfica 44. Calificación del desempeño de los agentes de tránsito municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Con relación a su interacción con los agentes de tránsito, se pidió respondieran si han recibido propuestas de soborno, corrupción o cohecho, conocidas comúnmente como mordidas, por parte de los agentes de tránsito municipal. Al respecto, 63.1% de quienes

manejan algún tipo de vehículo respondieron afirmativamente (Gráfica 45). De quienes recibieron propuestas 86.5% manifestaron haberlas aceptado (Gráfica 46).

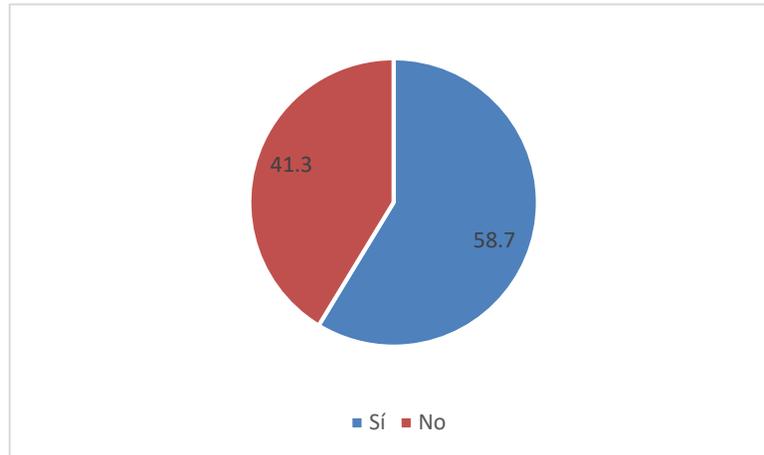


Gráfica 45. Distribución de la población que ha recibido propuestas de soborno, corrupción o cohecho, conocidas comúnmente como mordidas, por parte de los agentes de tránsito municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

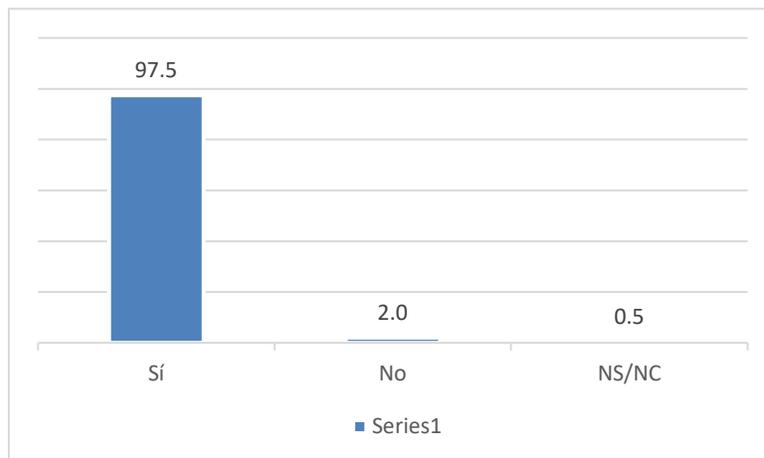


Gráfica 46. Distribución de la población que aceptó alguna de las propuestas de soborno, corrupción o cohecho, conocidas comúnmente como mordidas, por parte de los agentes de tránsito municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Desde otra perspectiva, se preguntó a las personas encuestadas y que manejan algún tipo de vehículo si habían ofrecido dinero u otro bien a un agente de tránsito municipal para evitar una sanción o multa. En este caso, la respuesta mayoritaria (58.7%) fue que sí lo habían hecho (Gráfica 47). En el 97.5% de los casos, declararon que el o los agentes de tránsito habían aceptado la propuesta (Gráfica 48).



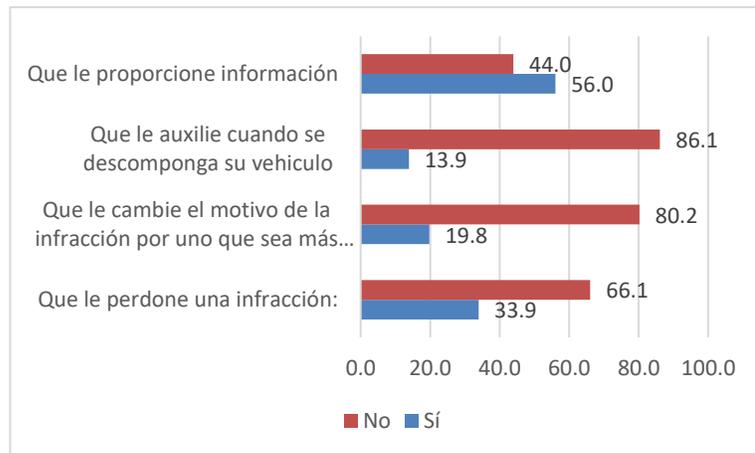
Gráfica 47. Distribución de la población que ofreció dinero u otro bien a un agente de tránsito municipal para evitar una sanción o multa.  
Fuente: EPPOMJ 2016.



Gráfica 48. Distribución de la población que expresó que el agente de tránsito municipal aceptó dinero u otro bien para evitar una sanción o multa.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

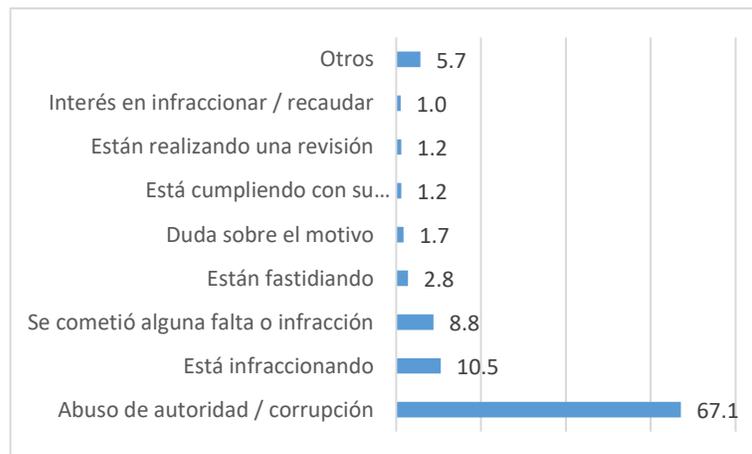
Otras acciones que se consideraron podrían ser realizadas por la ciudadanía, implican una solicitud o incluso una negociación. Al respecto se preguntó si las personas consultadas habían solicitado auxilio cuando su vehículo sufre alguna descompostura o algún tipo de información o bien que les fuese perdonada una infracción o se cambiara el motivo de la misma por uno que fuese más económico. Las solicitudes más recurrentes son de información (56.0%) y el perdón de una infracción (33.9%), destaca que sólo 13.9% haya solicitado apoyo

cuando su vehículo se ha descompuesto, casi 20% ha pedido una infracción más económica que aquella por la que fue requerido por el agente de tránsito (Gráfica 49).



Gráfica 49. Distribución de la población por tipo de acción solicitada a agentes de tránsito municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Relacionada con la percepción del desempeño del personal operativo de tránsito municipal, se indagó sobre qué es lo primero que las personas piensan cuando observan que un agente detiene algún vehículo o camión. Al respecto 70.9% asoció esa imagen con aspectos negativos, como pensar en abuso de autoridad o corrupción (67.1%), están fastidiando (2.8%) o identifican un interés recaudatorio (1.0%). Sólo 11.2% refirió actividades relacionadas con el cumplimiento del deber (1.2%), estar realizando una revisión (1.2%) o porque se consideraba se había realizado alguna falta (8.8%). La referencia a la aplicación de infracciones representó 10.5% del total de las personas encuestadas, manejaran o no un vehículo (Gráfica 50).



Gráfica 50. Qué es lo primero que las personas piensan cuando observan que un agente detiene algún vehículo o camión.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Al igual que en el caso de la policía municipal, se solicitó expresaran, en una escala de 1 a 4, donde 1 es muy malo, 2 malo, 3 bueno y 4 muy bueno, cómo perciben el equipo con el que cuentan los agentes de tránsito municipal. En este caso, tal y como sucede con el equipo de la policía municipal, la percepción es mayoritariamente positiva, si bien los porcentajes más altos refieren a que el estado del equipo es considerado bueno en general (Tabla 3).

**Tabla 3**

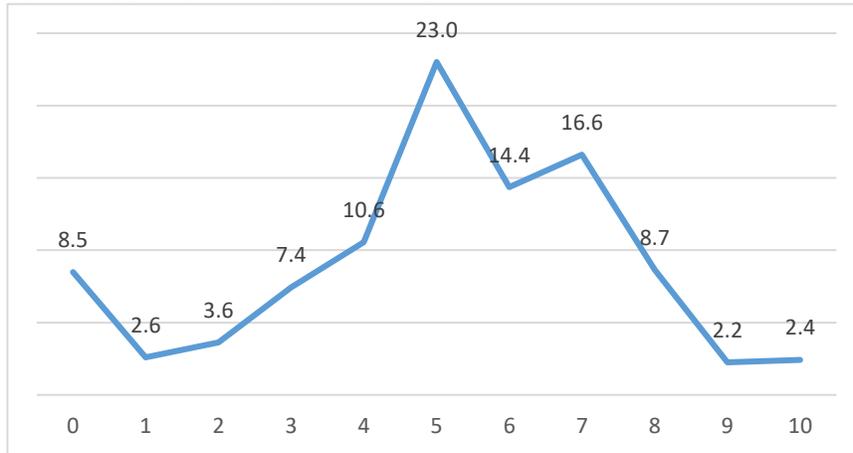
*Percepción de la ciudadanía con relación al equipo con el que cuenta tránsito municipal*

Equipo	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	No sabe/No contesta	Total
Patrullas	2.1	10.2	58.1	22.9	6.7	100.0
Motocicletas	2.4	9.7	59.3	22.3	6.3	100.0
Uniformes	2.6	9.0	59.6	22.1	6.7	100.0
Armas	3.4	10.3	58.3	19.8	8.2	100.0
Radios	2.4	9.1	60.9	19.7	7.9	100.0
Impermeables	4.8	9.3	55.7	16.2	14.0	100.0
Chalecos	2.9	9.5	61.0	19.3	7.3	100.0
Lámparas	2.9	9.5	60.0	19.0	8.6	100.0
Chamarras	2.6	9.0	61.4	19.8	7.2	100.0
Guantes	4.3	9.0	59.5	17.7	9.5	100.0
Botas	2.2	8.8	59.1	20.9	9.0	100.0
Esposas	3.3	9.0	58.4	20.9	8.4	100.0
Placas	4.1	9.7	58.4	19.3	8.5	100.0
Gafetes	5.0	9.1	57.2	17.8	10.9	100.0
Gorras	5.0	9.8	56.2	17.4	11.6	100.0

Fuente: EPPOMJ 2016.

Por último, con relación al desempeño del personal operativo de la DGTM, se indagó sobre la percepción que tiene la ciudadanía sobre qué tan capacitado se encuentra el personal. Para ello se utilizó una escala de 1 a 10, donde 1 es nada capacitado y 10 totalmente capacitado. La mayoría (55.7%) de las personas consultadas asignaron valores iguales o menores a 5. De hecho, este último valor fue el que mayor porcentaje obtuvo (23.0%), presentándose el caso, como se muestra en la Gráfica 51, que 8.5% mencionó el valor 0,

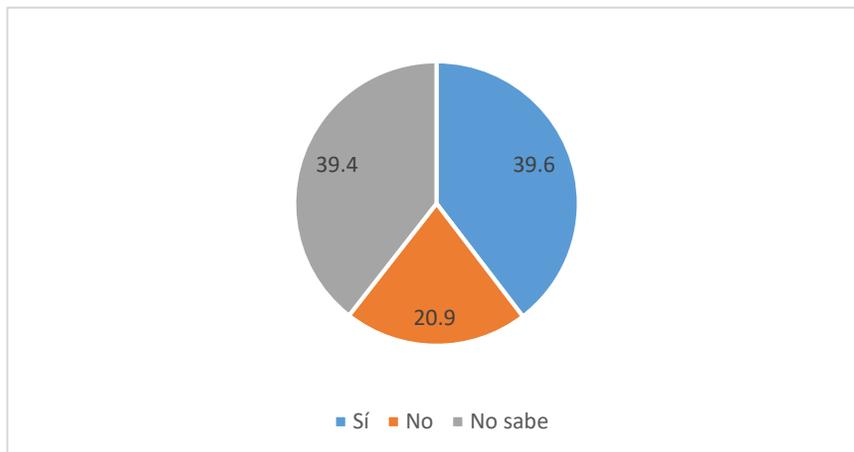
mismo que no se contempló en el diseño del cuestionario. Por su parte, 31.0% asignaron valores de 6 (14.4%) y 7 (16.6%), mientras que 13.3% mencionaron valores entre 8 y 10.



Gráfica 51 Distribución de la población según qué tan capacitados considera a los agentes de tránsito municipal para realizar su trabajo.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

### Salarios

Se considera que un aspecto relevante sobre la percepción del desempeño del personal operativo de la SSPM y sobre algunas de las prácticas atribuidas a éste por las personas consultadas es el relativo al salario que por el desempeño de su trabajo reciben. En este sentido, la pregunta fue si consideraban que los agentes de policía y tránsito municipal reciben un salario suficiente. Al respecto 39.6% consideró que sí recibían un salario suficiente, más 60.4% pensó que el sueldo no era suficiente (20.9%) o bien, que no lo sabía (39.4%) (Gráfica 52).

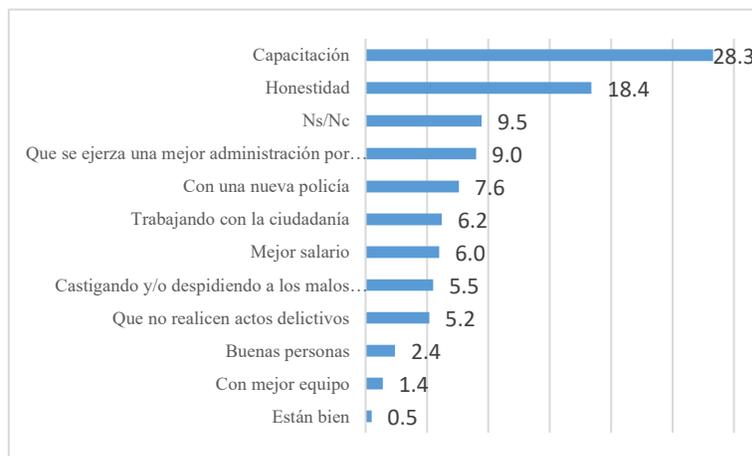


Gráfica 52. Distribución de la población que considera que los agentes de policía y tránsito municipal reciben un salario suficiente.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

### Expectativas ciudadanas sobre el personal operativo que desearían tener

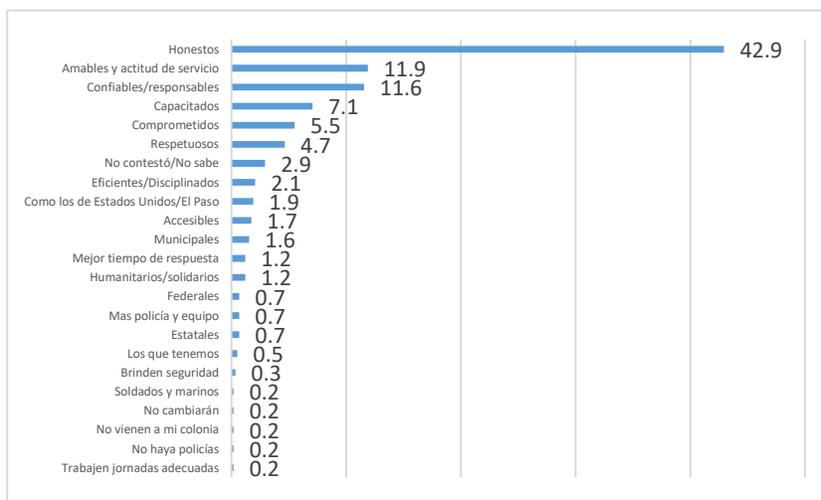
Se han presentado los resultados relacionados con la percepción que la ciudadanía tiene sobre el personal operativo de la SSPM, la confianza que les merece, el equipo de trabajo con que cuentan y las interacciones que establecen una y otros cuando se encuentran en relaciones cara a cara. Se concluyó el cuestionario y la consulta con tres interrogantes que tratan de aportar al perfil deseable del personal operativo desde la perspectiva de la ciudadanía. Este apartado presenta lo expresado por quienes respondieron a la solicitud de información.

La primera de ellas se orienta a conocer las consideraciones sobre cómo se podría mejorar el servicio de la policía municipal. Destacan dos aspectos que la ciudadanía considera esenciales, que representan 46.7% de las opiniones: la capacitación (28.3%) y la honestidad (18.4%) en el desempeño de las actividades de la policía. Por otra parte, 27.3% de las expresiones consideró la necesidad de crear una nueva policía (7.6%), castigar y/o despedir a los malos elementos (5.5%), que se integre por elementos que no delincan y que las autoridades encargadas de esta importante área de atención a la ciudadanía realice una mejor administración (9.0%), en la que incluyen desde una nueva administración con mayor y mejor supervisión, hasta la aplicación de pruebas de confianza. Sólo 0.5% expresaron que la policía municipal está bien y 9.5% no contestó o no supo responder. Estas y otras consideraciones se muestran en la Gráfica 53.



Gráfica 53. Cómo se podría mejorar el servicio de la policía municipal.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

Por otra parte, se preguntó específicamente sobre el tipo de policía que les gustaría tener. En este caso, la honestidad es la principal mención (42.9%), mientras 29.0% hacen alusión a la manera en que desean las personas ser tratadas: con amabilidad y actitud de servicio (11.9%) por personal confiable y/o responsable (11.6%), así como comprometido (5.5%). En un porcentaje menor plantean el que estén capacitados (7.1%). Otros aspectos, hacen referencia a otras fuerzas de seguridad, como marinos, federales o militares o bien a aspectos no directamente relacionados como se observa en la Gráfica 54.



Gráfica 54. Distribución de la población según qué policía les gustaría tener.  
Fuente: EPPOMJ 2016.

En el mismo sentido se solicitó que expresaran que agente de tránsito les gustaría tener. Nuevamente el valor de la honestidad como atributo del agente de tránsito que se quiere tener, alude al tipo de conductas que se consideran lesivas a la ciudadanía. En este caso, 60 de cada 100 personas consultadas lo asoció al perfil del agente de tránsito deseable, en tanto 14.0% piensa en que sean confiables y responsables, así como 11.7% que sean amables y con actitud de servicio. La capacitación (6.7%), no representó un porcentaje alto. Este y otros atributos se muestran en la Gráfica 55.



Gráfica 55. Distribución de la población según qué agente de tránsito les gustaría tener. Fuente: EPPOMJ 2016.

Estos son los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario a que se ha hecho referencia a 580 personas en el municipio de Juárez. A continuación se presentan algunas reflexiones preliminares, derivadas de éstos.

### Reflexiones preliminares

La seguridad pública y particularmente el desempeño del personal operativo que tiene la responsabilidad de brindar seguridad subjetiva y objetiva a la ciudadanía, se encuentran inmersos en un contexto donde el tiempo espacio de las violencias ha demandado la reorientación de la perspectiva desde dónde la seguridad es concebida, cómo se debe procurar, quiénes deben participar y tomar las mejores decisiones. Distintos enfoques, entre los que se cuentan la seguridad humana y la seguridad ciudadana, han considerado aspectos diversos que no se limitan al fortalecimiento de las capacidades reactivas y/o represivas de los cuerpos institucionales.

La necesidad de políticas públicas que atiendan las insuficiencias que el modelo de crecimiento económico ha profundizado, demanda también una manera distinta de construir ciudadanía y fortalecer la sana convivencia. Más, ¿cómo migrar de un enfoque de seguridad pública a uno de seguridad ciudadana, por ejemplo, cuando las personas que habitan este espacio no consideran viable trabajar en conjunto con la policía municipal? ¿De qué manera la mayor preparación del personal operativo de la SSPM y su mejor avituallamiento puede favorecer el encuentro entre ciudadanía, policías y agentes de tránsito municipales?

Las personas consultadas reconocen su participación en el desarrollo de algunas prácticas alejadas del cumplimiento de las normas y desconocen o no valoran acciones positivas de los ciudadanos y ciudadanas que laboran en la SSPM. En este sentido, resulta

necesario tanto conocer qué programas y proyectos realizan y están desarrollando tanto la SSPM como la DGTM, cómo cuáles son las experiencias y percepciones que el personal operativo de ambas instancias tiene con relación a sus condiciones de trabajo, su desempeño y sus interacciones con la ciudadanía.

En este sentido, consideramos que este informe ofrece varias e importantes ventanas de oportunidad para quienes tienen la alta responsabilidad de administrar la seguridad en el municipio, aspecto que, por cierto, fue mencionado por las personas encuestadas.

## Referencias

- Causa en Común, A.C. (2016). *Estadísticas sobre el avance de las evaluaciones de control de confianza al personal de seguridad pública en México*. Recuperado de <http://causaencomun.org.mx/wp-content/uploads/2016/01/1601-Gr%C3%A1ficas-evaluaciones-enero-SSP.pdf>
- Centro de Investigaciones Sociales - Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadanas del Municipio de Juárez. (s.a.) *Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Inseguridad en Ciudad Juárez, 2010*. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Centro de Investigaciones Sociales - Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadanas del Municipio de Juárez. (s.a.) *Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Inseguridad en Ciudad Juárez, 2011*. Ciudad Juárez: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Chávez, Francisco. (12 de julio de 2016). Certifica organismo ciudadano a la Policía Municipal. El Diario. Recuperado de [http://diario.mx/Local/2016-07-12\\_f292860f/certifica-organismo-ciudadano-a-la-policia-municipal/](http://diario.mx/Local/2016-07-12_f292860f/certifica-organismo-ciudadano-a-la-policia-municipal/)
- Diario Oficial de la Federación. (19 de abril de 2011). *Convenio de Coordinación que en el marco del Sistema Nacional de Seguridad Pública celebran el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Estado de Chihuahua*. México: Diario Oficial de la Federación.
- Diario Oficial de la Federación. (25 de agosto de 2008). *Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad*. México: Diario Oficial de la Federación.
- Gobierno Municipal de Juárez. (4 de noviembre de 2014). *Chihuahua cuenta con el apoyo de una sociedad comprometida: Enrique Serrano*. Comunicado. Secretaría de comunicación Social. Recuperado de <http://www.juarez.gob.mx/stock/press/attach/2970-attachfile-2014-11-04-19-31-18.doc>
- Pacheco González, Sergio y Rodríguez Alonso, Jesús Alberto. (2015). *Encuesta Dinámica Social en el Municipio de Juárez 2012*. México: Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadanas del Municipio de Juárez.
- Pacheco González, Sergio y Rodríguez Alonso, Jesús Alberto. (2015). *Encuesta Dinámica Social en el Municipio de Juárez 2013*. México: Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadanas del Municipio de Juárez.

- Pacheco González, Sergio y Rodríguez Alonso, Jesús Alberto. (2015). *Encuesta Dinámica Social en el Municipio de Juárez 2014*. México: Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadanas del Municipio de Juárez.
- Pacheco González, Sergio y Rodríguez Alonso, Jesús Alberto. (2015). *Encuesta de Prevención Social. El caso del Centro Comunitario Francisco I. Madero, 2014*. México: Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadanas del Municipio de Juárez.
- Pacheco González, Sergio y Rodríguez Alonso, Jesús Alberto. (2015). *Encuesta de Prevención Social. El caso del Centro Comunitario Felipe Ángeles El Retiro, 2014*. México: Observatorio de Seguridad y Convivencia Ciudadanas del Municipio de Juárez.
- Pacheco González, Sergio y Rodríguez Alonso, Jesús Alberto. (2015). *Encuesta de Prevención Social. El caso del Centro Comunitario Riberas del Bravo, 2014*.
- Peláez Acero, Gabriela y Pedraza Madrid, María Vanesa. (Coords.) (2012). *Control de confianza: hacia una nueva cultura policial para México*. México: Centro de Investigación y Estudios en Seguridad.
- Rosas, María Cristina. (2012). *El nuevo modelo de policía en México*. México: Centro de Investigación y Estudios en Seguridad.