



Calidad del Servicio Policía Nacional de Colombia



Primer Semestre de 2016



Objetivo

Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de seguridad que les presta la Policía Nacional.



Objetivos Específicos

- Determinar el contexto fenomenológico y demás factores institucionales y de entorno que inciden en la satisfacción del ciudadano frente al servicio de policía. .
- Conocer la percepción de inseguridad que tienen los habitantes del país a nivel nacional.
- Conocer la evolución de los indicadores que afecten la calidad del servicio, la seguridad y la convivencia ciudadana.
- Conocer los aspectos en los cuales la institución deba mejorar o hacer énfasis.
- Identificar factores externos e institucionales que pueden incidir en la mejora de las condiciones de convivencia y seguridad.
- Identificar las variables a mejorar para la policía en cada uno de los 34 departamentos de Policía, las 17 metropolitanas, 11 distritos especiales y 32 municipios de interés especial .



Universo

Hombres y mujeres, mayores de 18 años, de todos los estratos sociales, residentes en las unidades a encuestar.



Marco Muestral

En la primera fase del muestreo, las proyecciones del DANE a 2016 discriminadas por municipios. En la segunda fase planimetría de las poblaciones seleccionadas. En la tercera fase hogares de las manzanas seleccionadas de las poblaciones. En la cuarta y última fase, personas mayores de 18 años residentes en cada hogar.



Sistema de muestreo

Se realizó un sistema de muestreo multi-etápico de la siguiente forma: 1. Para cada departamento se realizó una selección aleatoria sistemática de los municipios. 2. En cada municipio seleccionado se realizó una selección aleatoria sistemática de las manzanas. 3. Se realizó una selección aleatoria sistemática de cuatro hogares por manzana. 4. Se realizó una selección aleatoria simple de una persona mayor de 18 años residente en cada hogar.



Margen de error

El margen de error del estudio fue del 1.27% con un nivel de confianza del 95%.



Técnica de recolección de datos

Encuestas personales cara a cara en el hogar del encuestado



Fecha de recolección de los datos

3 Mayo al 18 Junio de 2016

Distribución de la muestra



		Departamentos	Metropolitanas	Distritos Especiales	Municipios de Interés Especial
Encuestas Realizadas	5949	3284	2665	495	1439



Número de encuestadores

Se emplearon 265 encuestadores en total para el estudio.



Método de validación

Se revisaron el 100% de las encuestas realizadas y se supervisó el 12% de las mismas (10% telefónicamente y 2% personalmente).



Tasa de respuesta

La tasa de respuesta del estudio fue del 57.22%



Temas a los que se refiere

Referirse al cuestionario



Perfil de encuestados por las cuales se indagó

Referirse a cuestionario



Preguntas concretas que se formularon

Referirse a cuestionario.



Factor de ponderación



Factor de Ponderación



Cuestionario



Cuestionario



Demográficos



Índice de Calidad del Servicio



Módulo de Seguridad



Módulo de Entorno



Módulo de Victimización



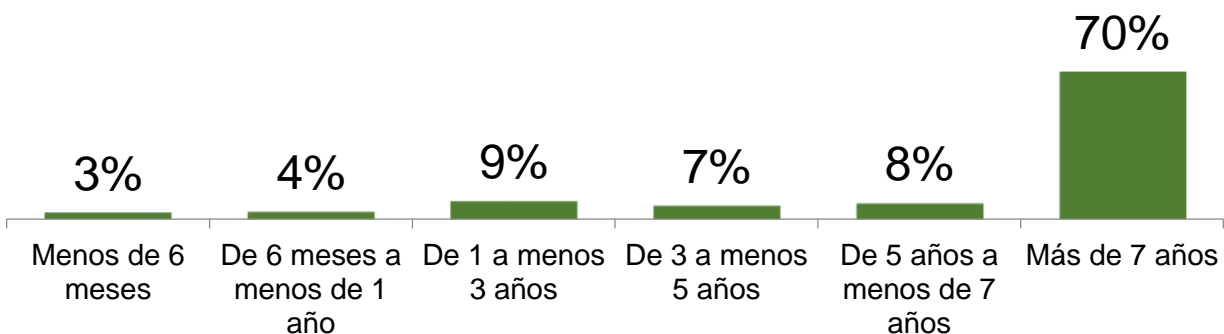
Módulo de Convivencia



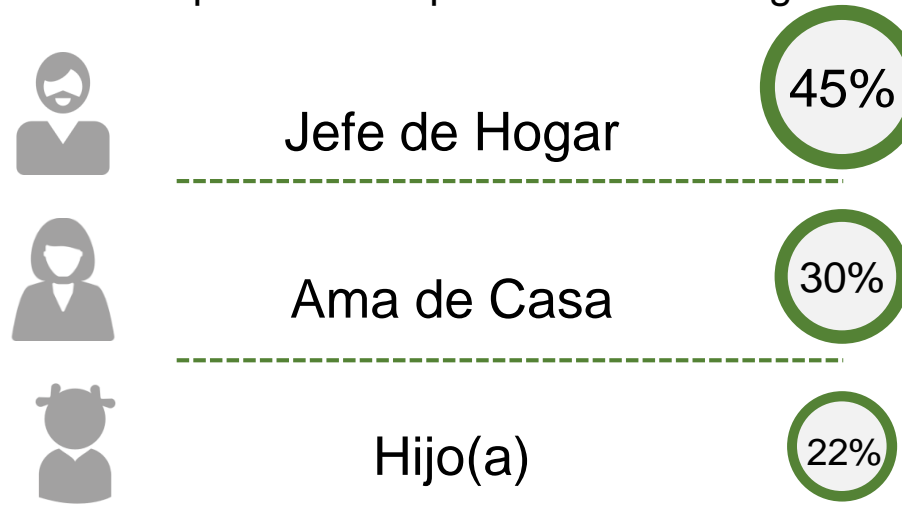


Demográficos

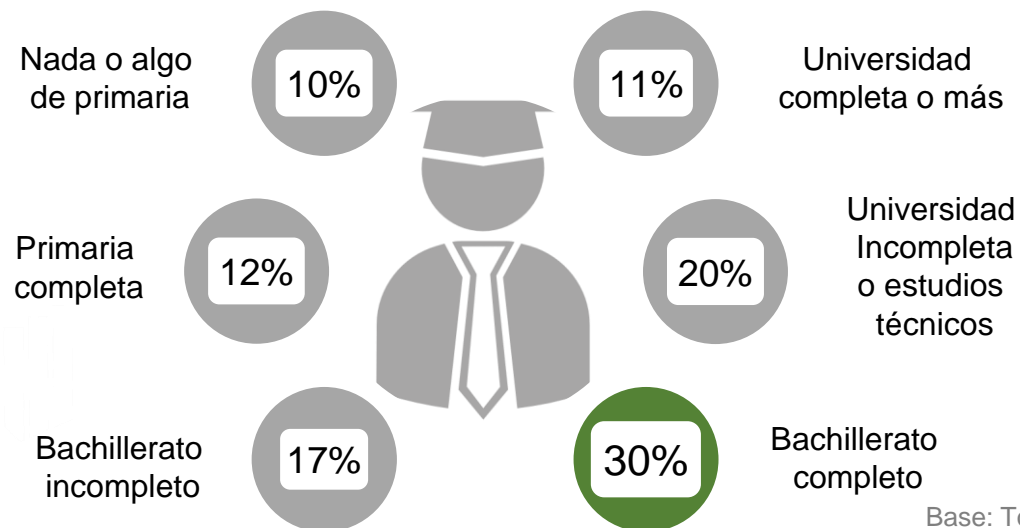
¿Hace cuántos años vive usted en este barrio de esta zona de la ciudad?



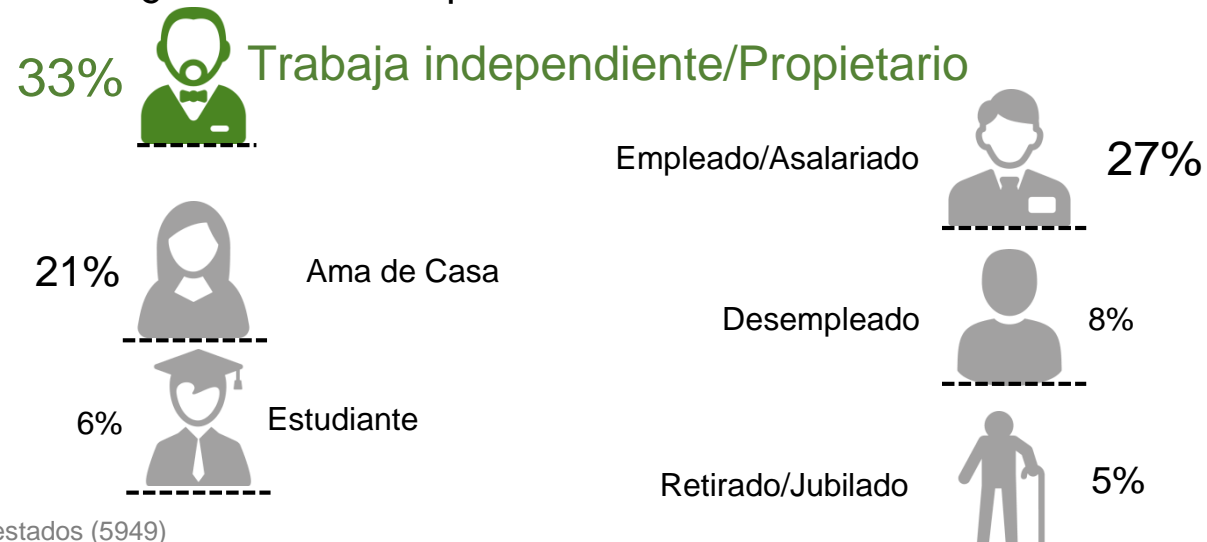
¿Qué posición ocupa usted en su hogar?



¿Cuál fue el último año de estudios que usted cursó?



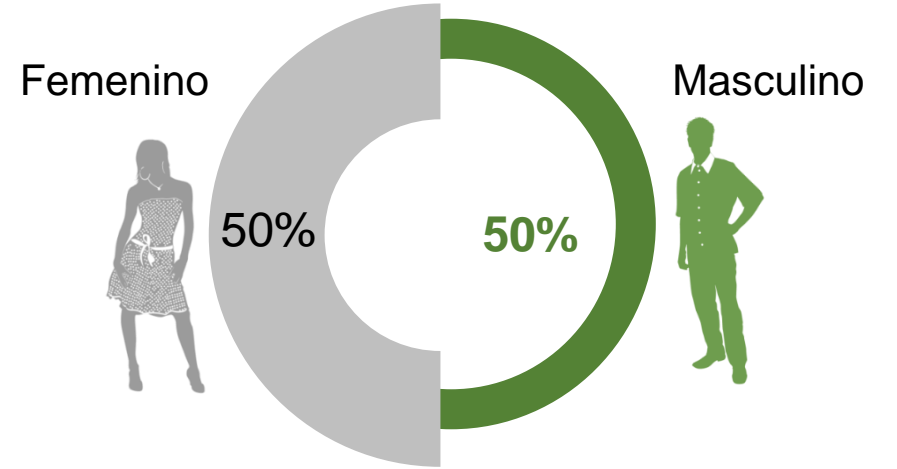
¿Qué hace o a qué se dedica usted actualmente?



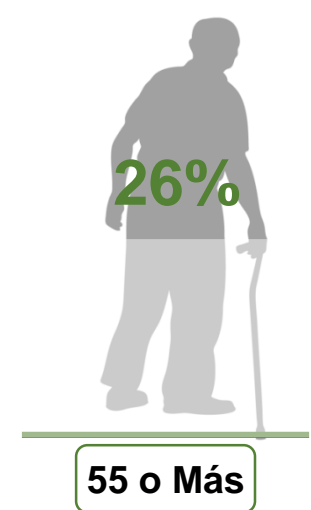
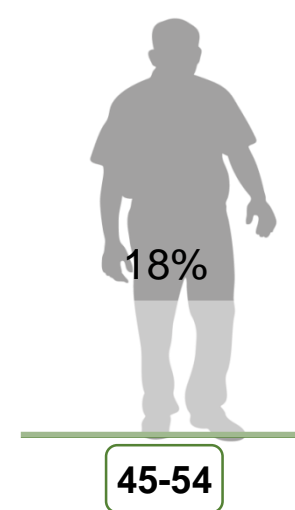
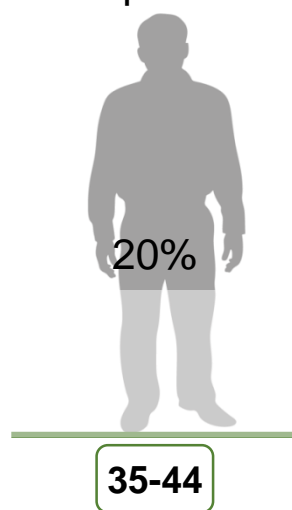
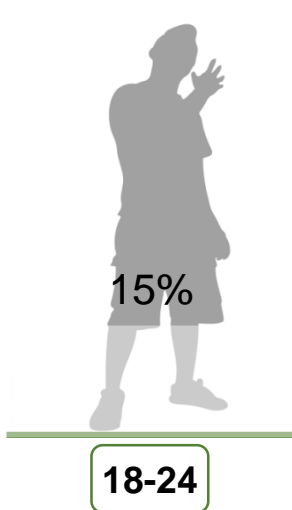
Estrato



Género



Grupo Edad



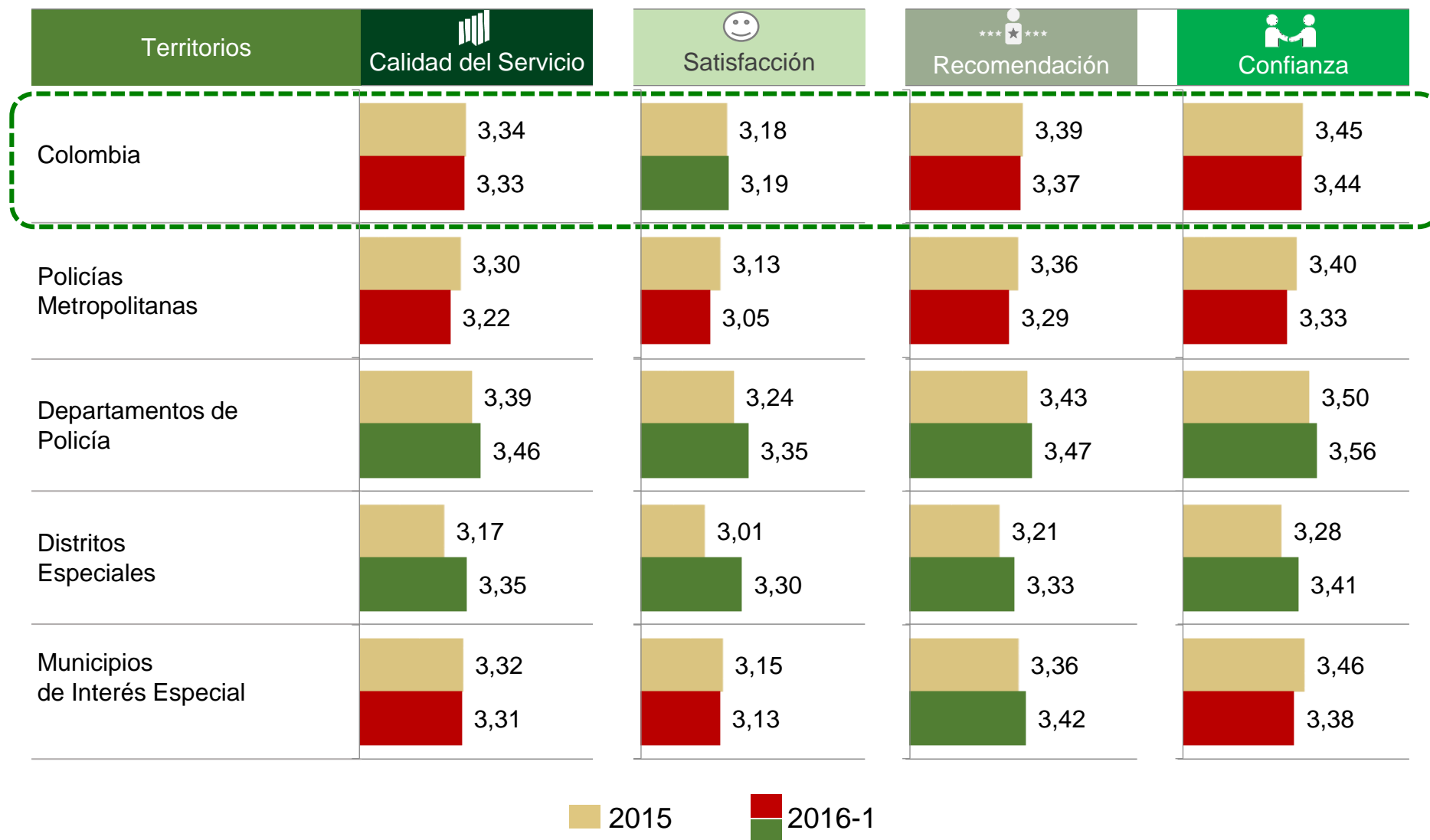


Índice de Calidad del Servicio

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA GENERAL



Base: Total Encuestados (5949)



Nota: “Calidad del Servicio” corresponde al promedio de (Satisfacción-Recomendación-Confianza)

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA COMPORTAMIENTO HISTÓRICO COLOMBIA



Base: Total Encuestados (5949)



Nota: "Calidad del Servicio" corresponde al promedio de (Satisfacción-Recomendación-Confianza)

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -REGIONES DE POLICÍA (8)-

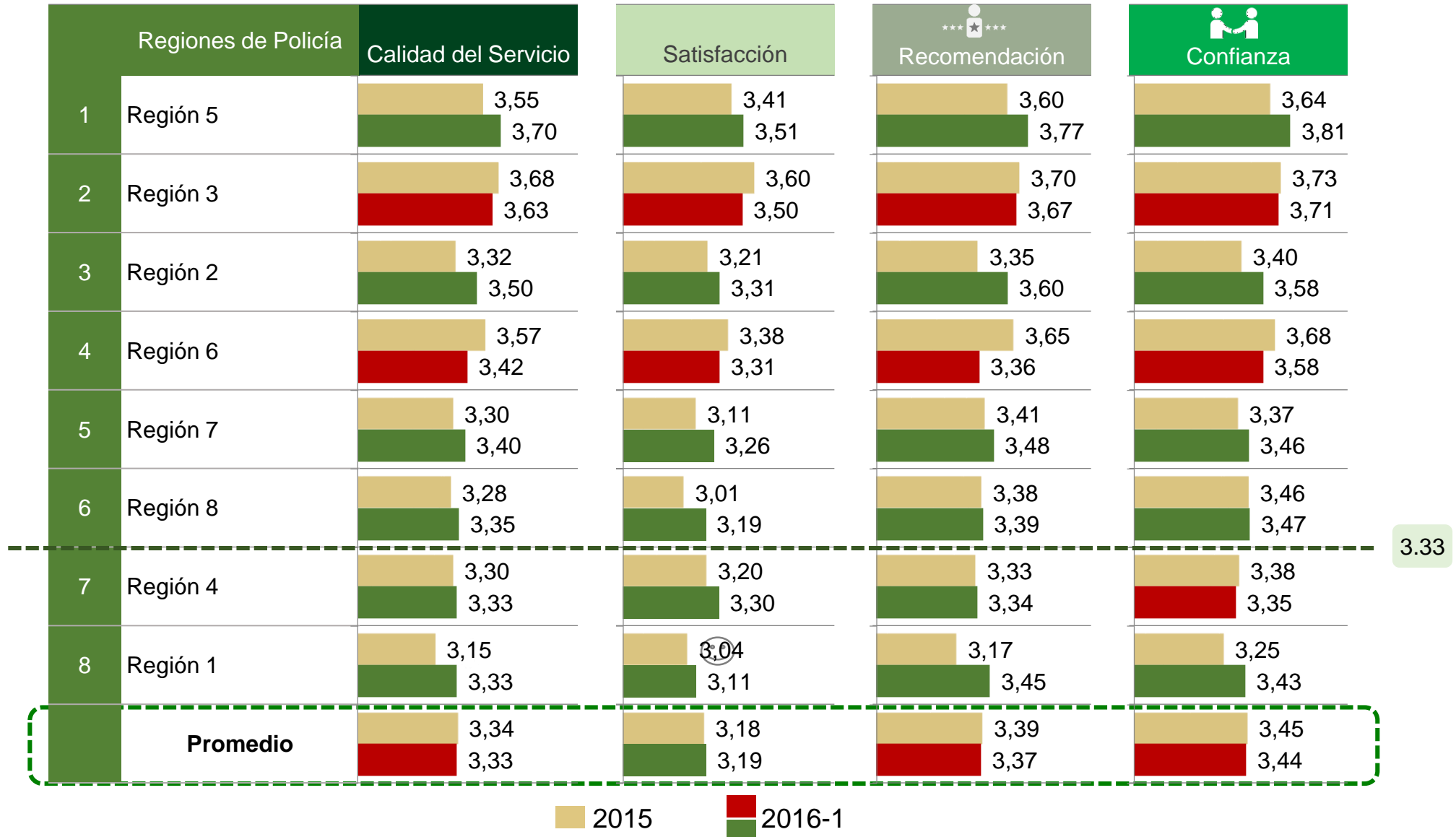


Base: Total Encuestados (5949)

Calificación más alta



Calificación más baja



ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA POLICÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ -LOCALIDADES(19)-



Base: Total Encuestados Bogotá (855)

Calificación más alta



Calificación más baja

Localidades de Bogotá		Calidad del Servicio	Satisfacción	Recomendación	Confianza
1	Kennedy	3,37	3,11	3,57	3,44
2	San Cristóbal	3,20	2,93	3,31	3,33
3	Usme	3,11	2,84	3,18	3,31
4	Teusaquillo	3,09	2,91	3,22	3,13
5	Rafael Uribe	3,07	2,69	3,40	3,13
6	La Candelaria	3,05	2,89	3,20	3,07
7	Usaquén	3,01	2,78	3,04	3,20
8	Tunjuelito	2,94	2,80	2,95	3,07
9	Bosa	2,92	2,71	2,93	3,11
10	Fontibón	2,88	2,86	2,84	2,93
11	Ciudad Bolívar	2,88	2,64	2,95	3,05
12	Barrios Unidos	2,87	2,60	2,89	3,11
13	Santafé	2,78	2,53	3,02	2,78
14	Los Mártires	2,76	2,48	2,76	3,04
15	Antonio Nariño	2,76	2,47	2,78	3,05
16	Puente Aranda	2,76	2,73	2,78	2,76
17	Chapinero	2,67	2,51	2,62	2,87
18	Engativá	2,66	2,76	2,51	2,70
19	Suba	2,61	2,53	2,59	2,70
Total Bogotá		2,91	2,72	2,98	3,04
Total Bogotá 2015		3,09	2,93	3,13	3,22

2.91

2016-1

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -POLICÍAS METROPOLITANAS (16)-



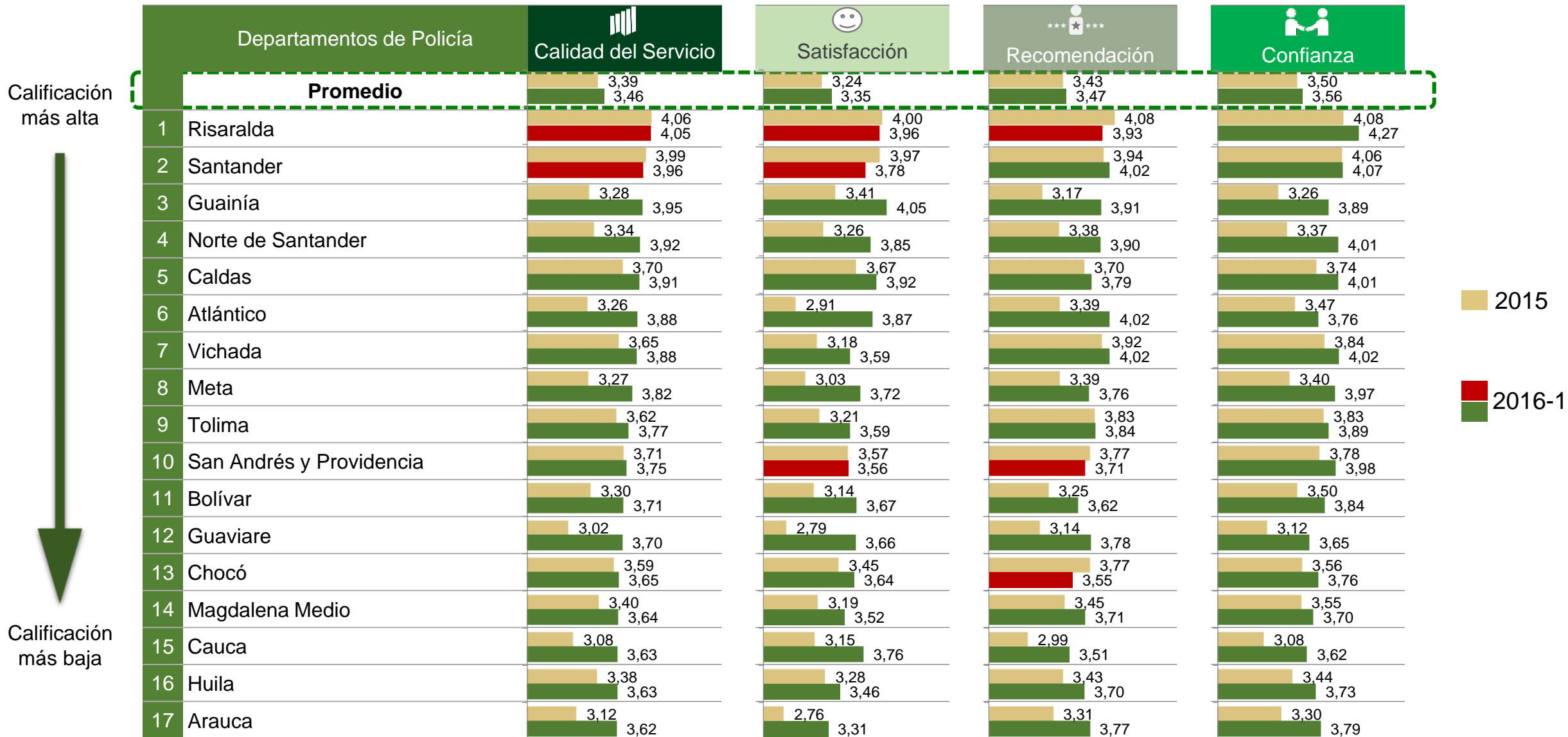
Base: Total Encuestados Metropolitanas (2665)



ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -DEPARTAMENTOS DE POLICÍA (34)-



Base: Total Encuestados Departamentos (3284)



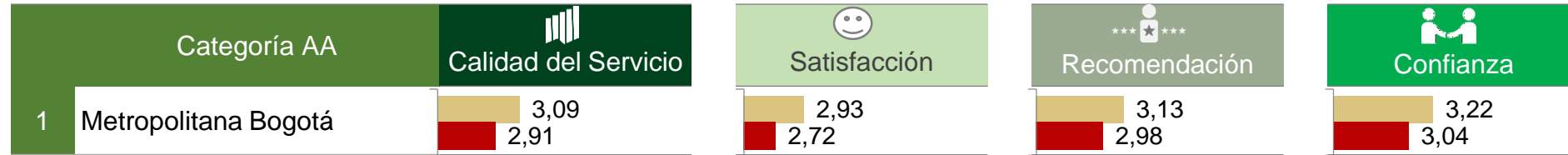
ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -DEPARTAMENTOS DE POLICÍA (34)-



Base: Total Encuestados Departamentos (3284)



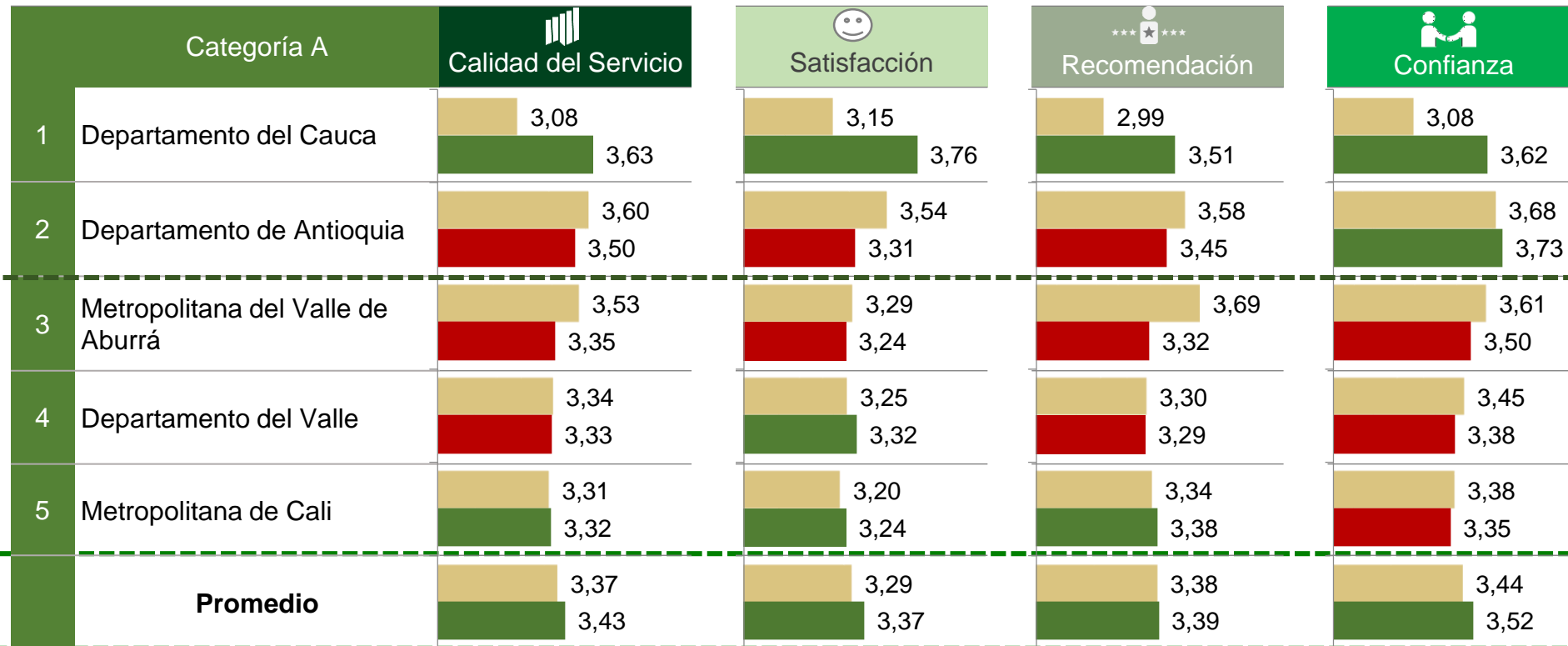
ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -POR CLASIFICACIÓN DE UNIDADES-



Calificación más alta

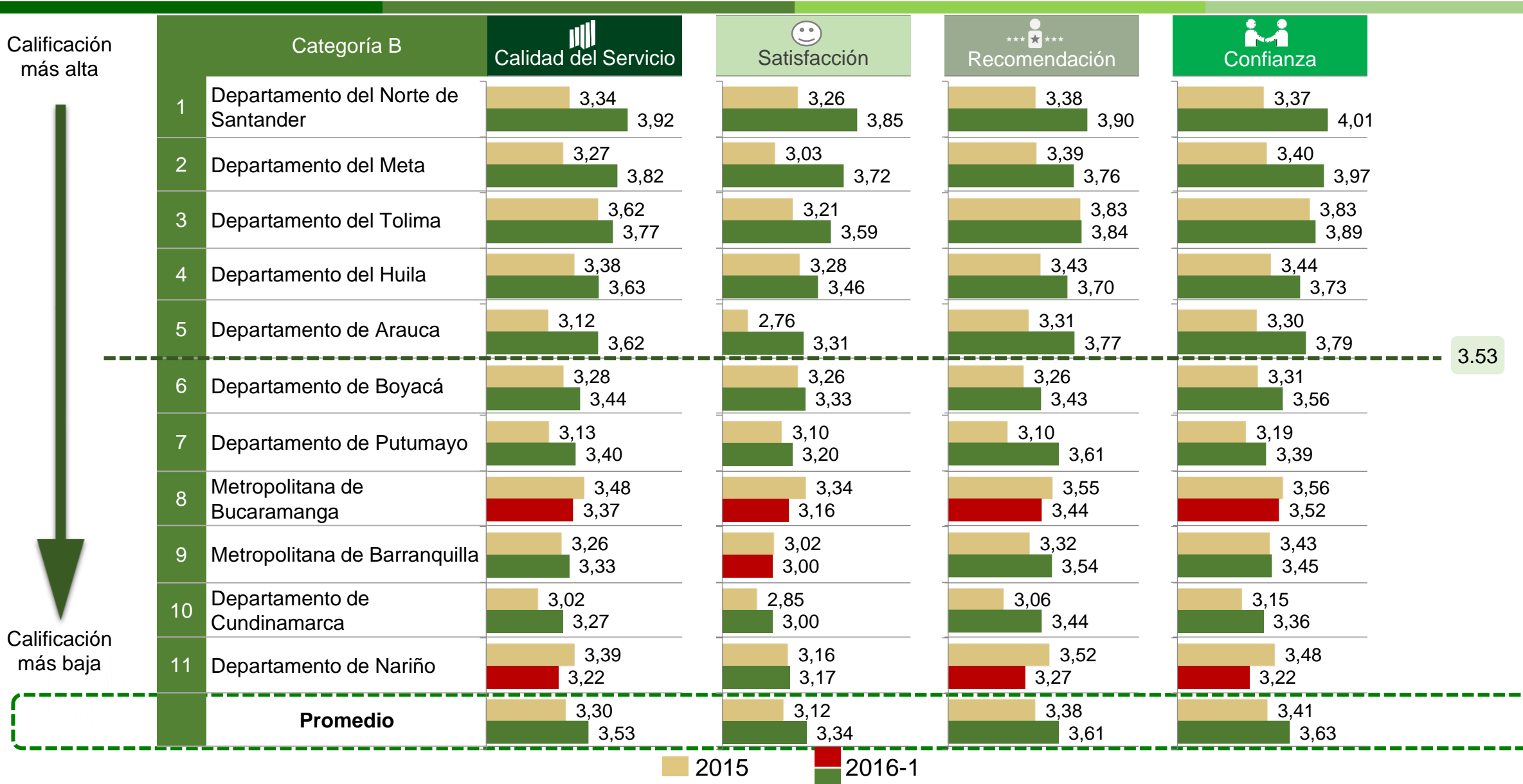


Calificación más baja

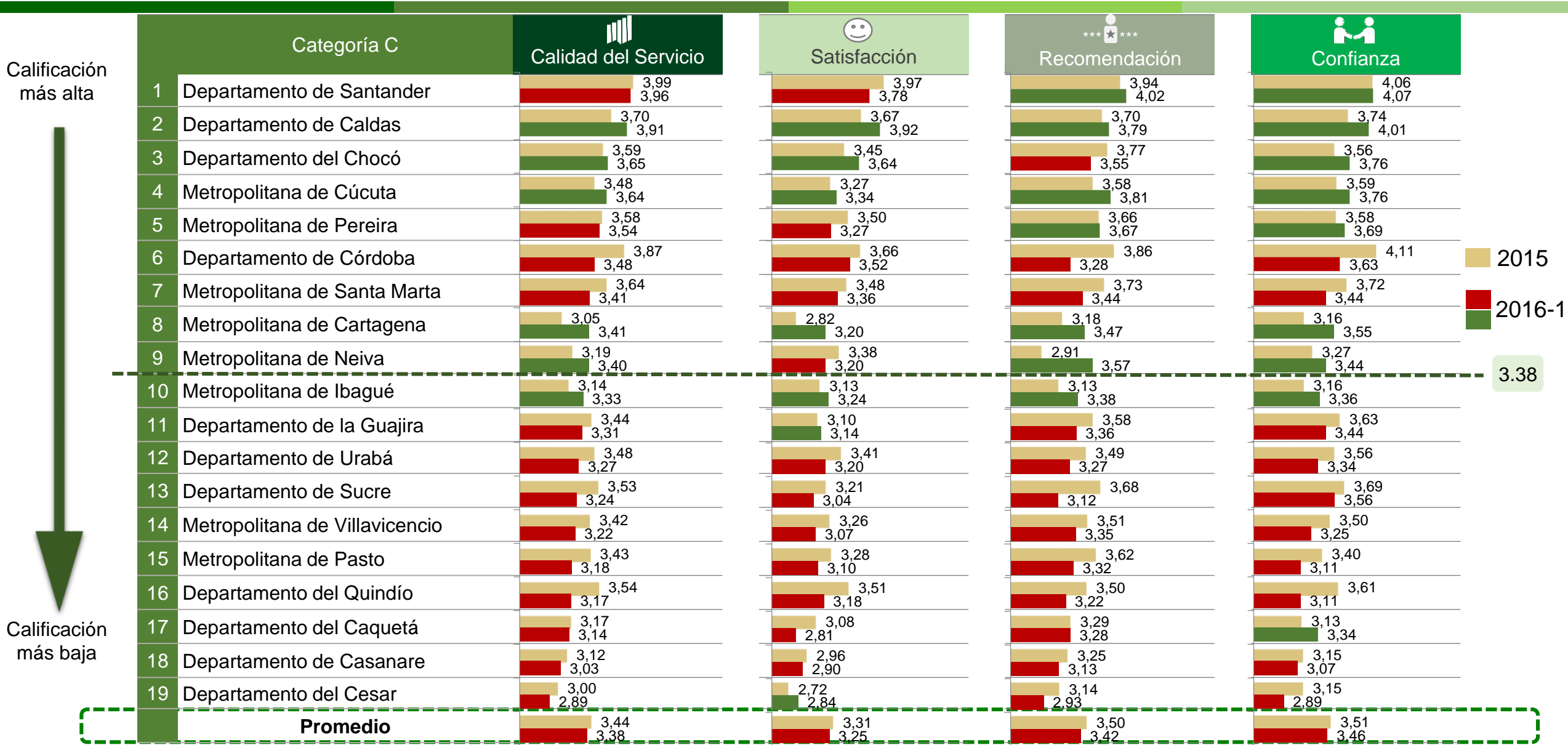


2015 2016-1

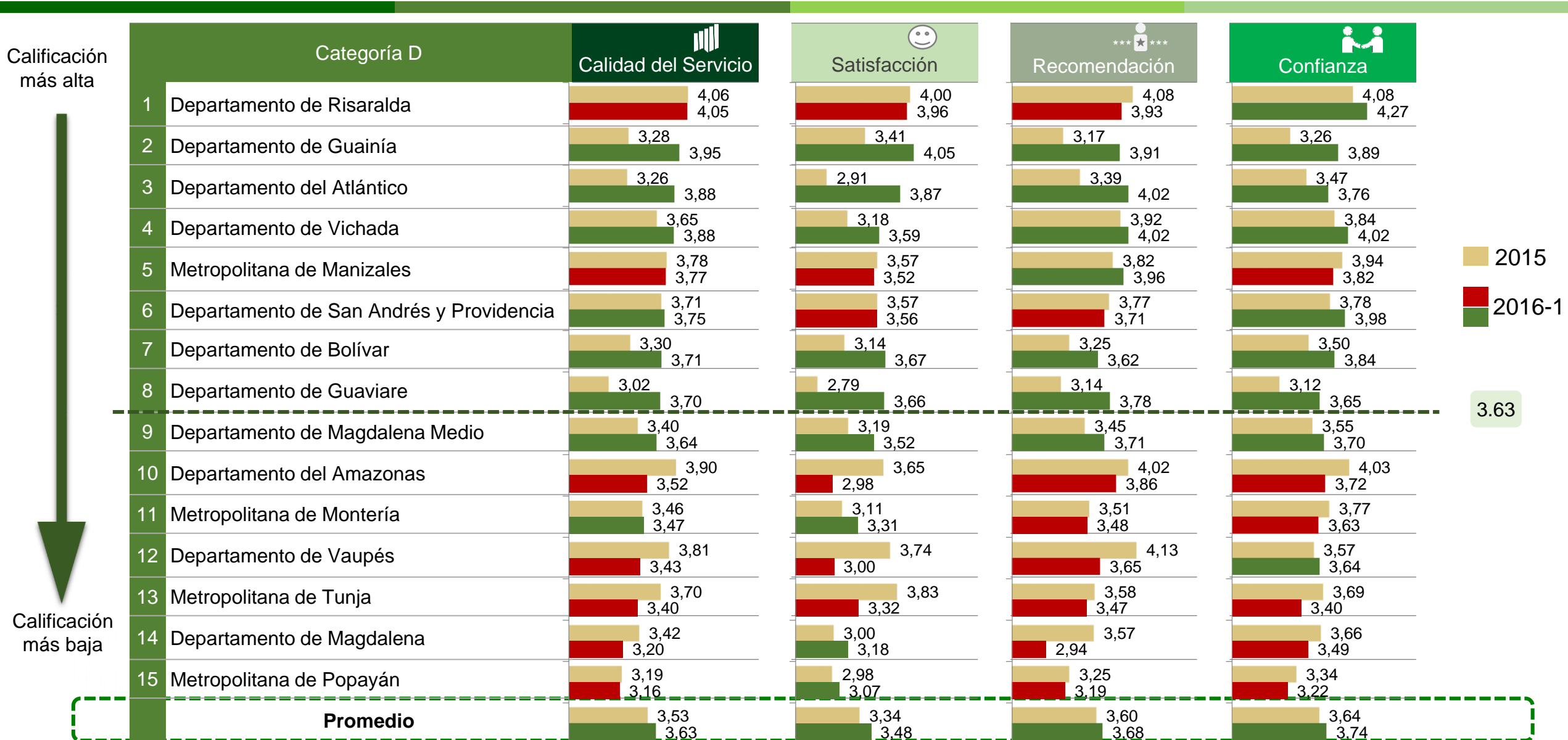
ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -POR CLASIFICACIÓN DE UNIDADES-



ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -POR CLASIFICACIÓN DE UNIDADES-



ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -POR CLASIFICACIÓN DE UNIDADES-



ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -DISTRITOS ESPECIALES (11)-

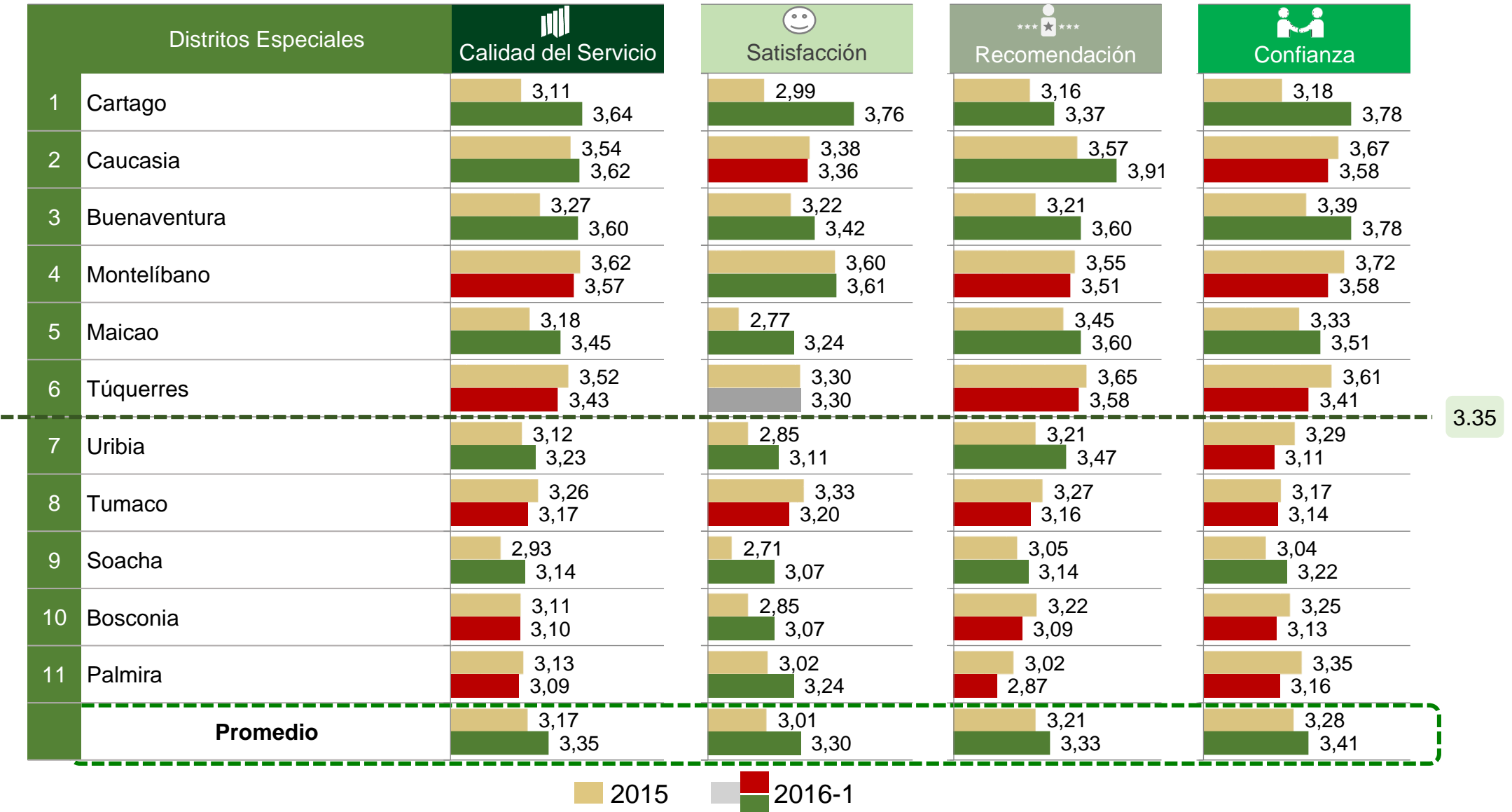


Base: Total Encuestados Distritos Especiales (495)

Calificación
más alta



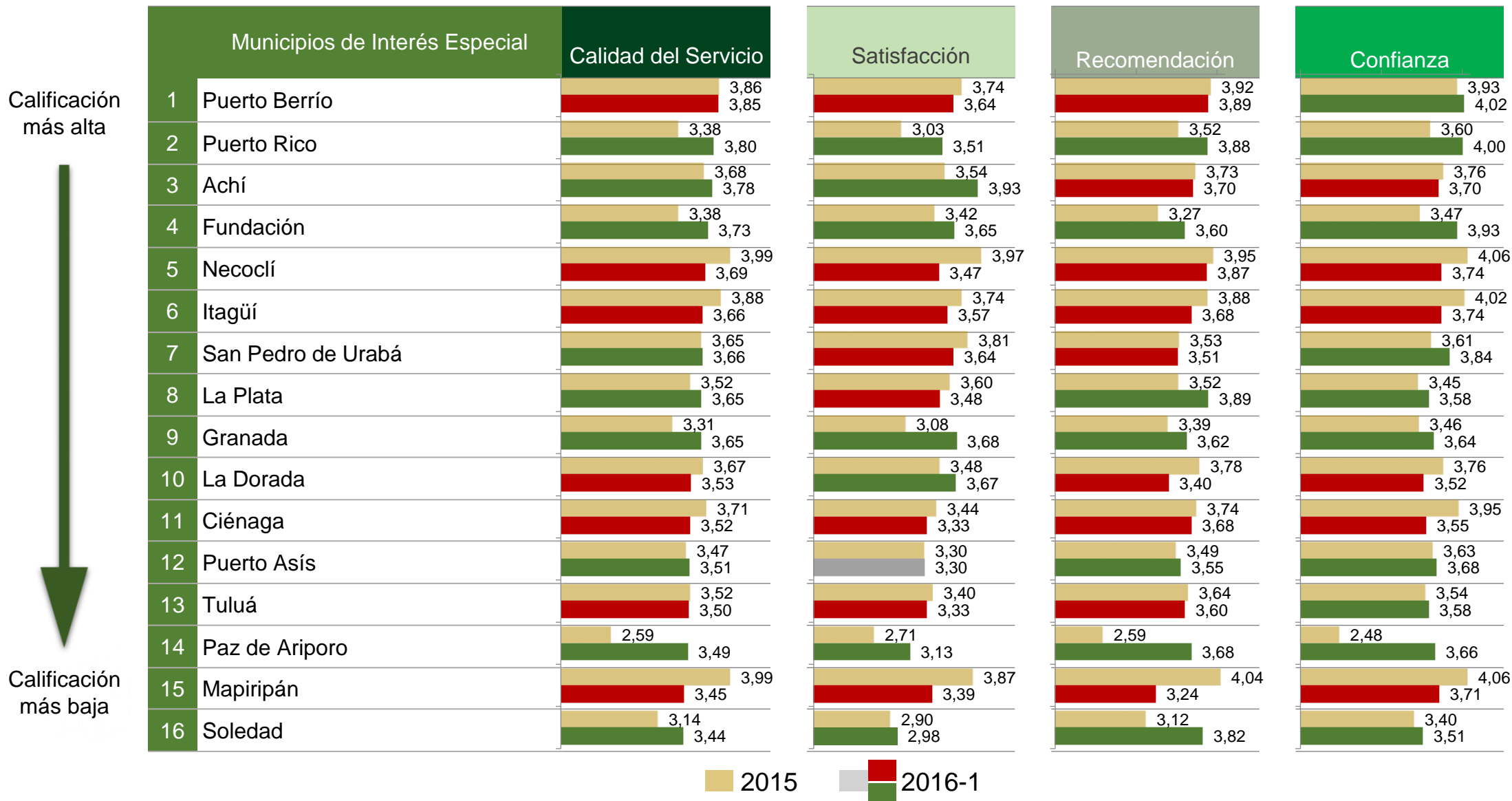
Calificación
más baja



ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -MUNICIPIOS DE INTERÉS ESPECIAL (32)-



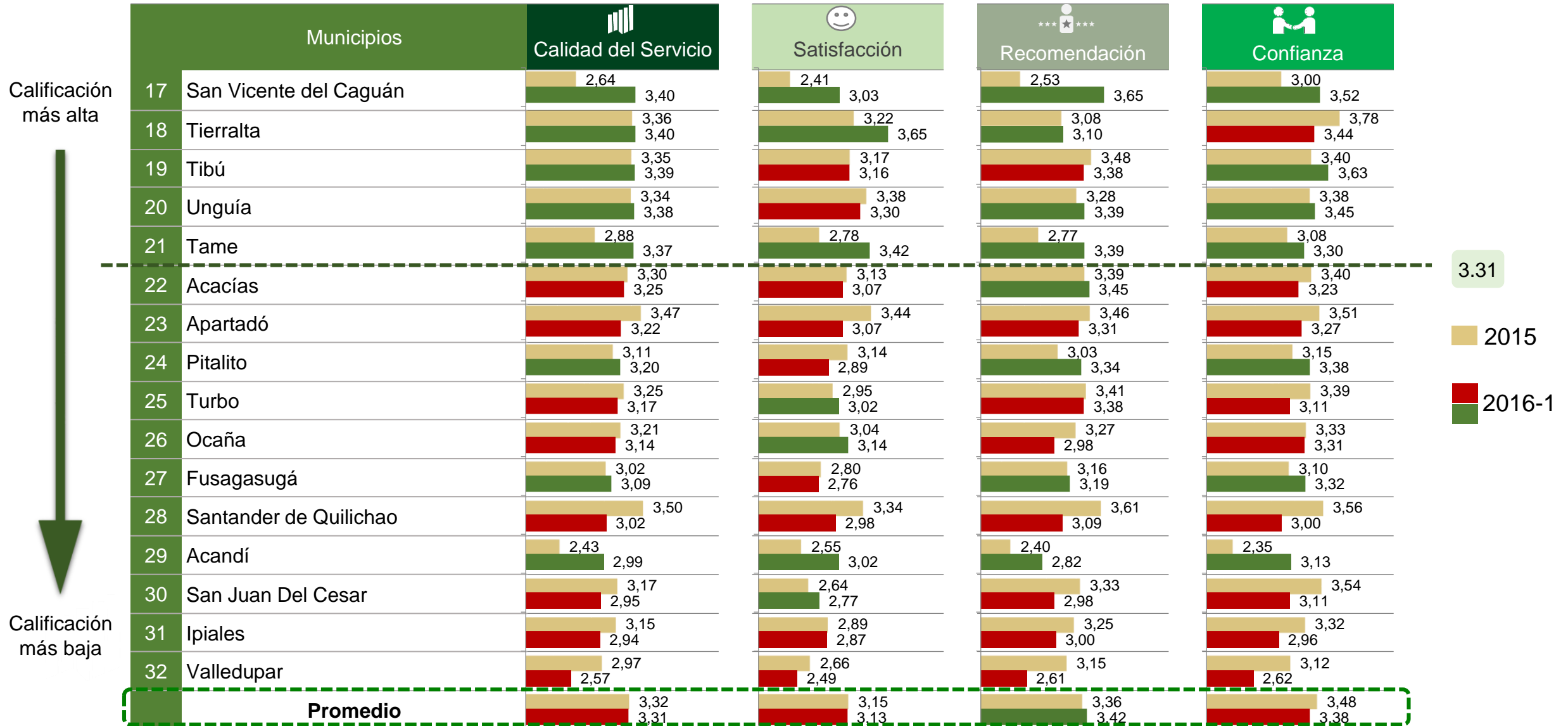
Base: Total Encuestados Municipios de Interés Especial (1439)



ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA -MUNICIPIOS DE INTERÉS ESPECIAL (32)-



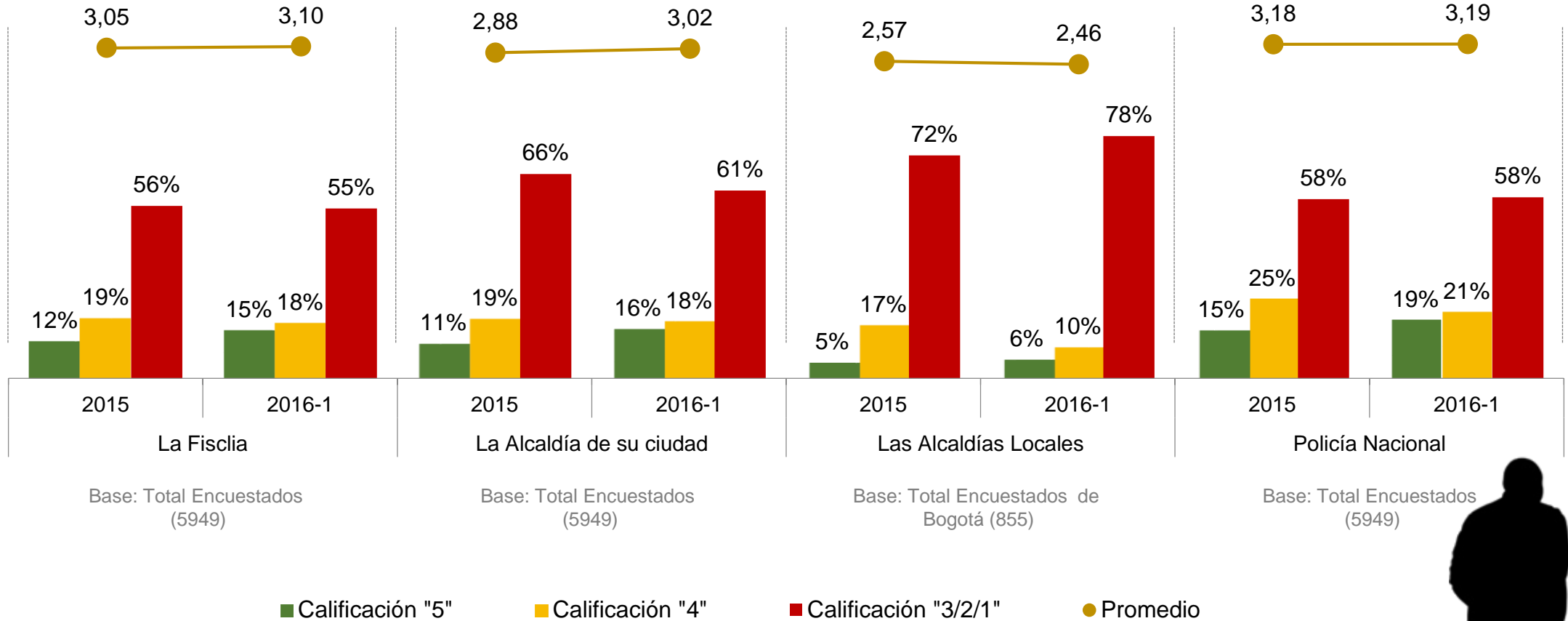
Base: Total Encuestados Municipios de Interés Especial (1439)



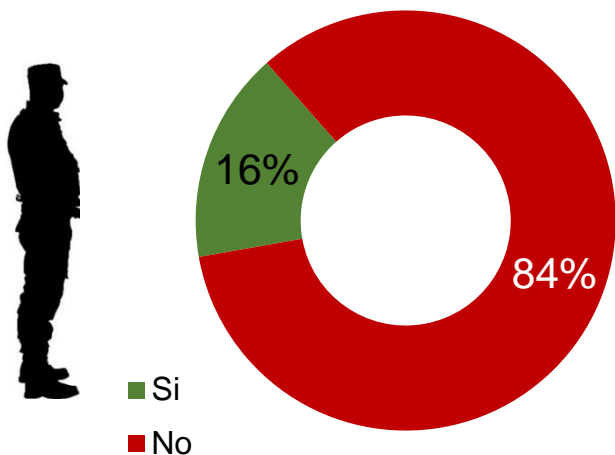


Módulo de Seguridad

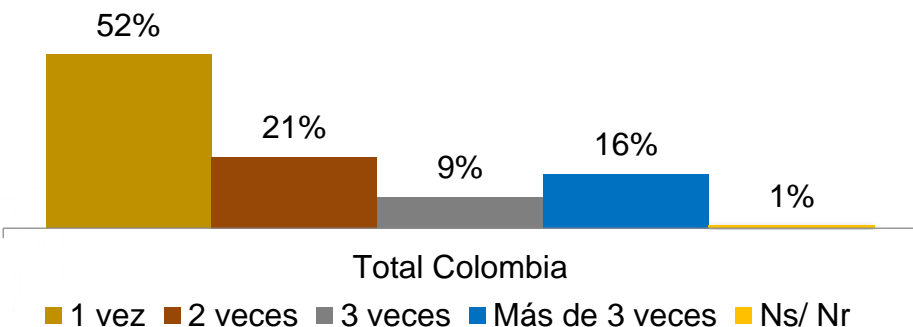
¿Cómo califica usted la labor que desarrollan las siguientes entidades en materia de seguridad? -Total Colombia-



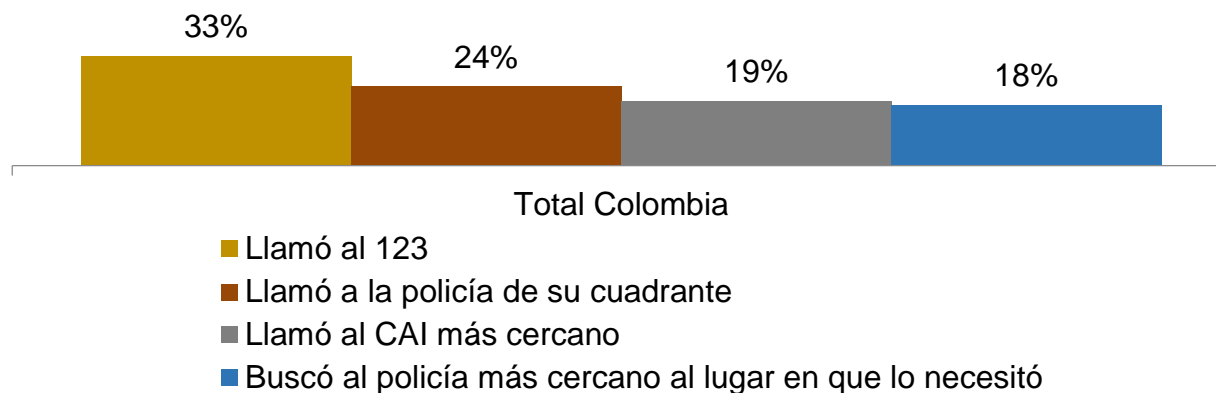
¿En los últimos 6 meses usted ha utilizado los servicios de la Policía Nacional? Base: Total Encuestados (5949)



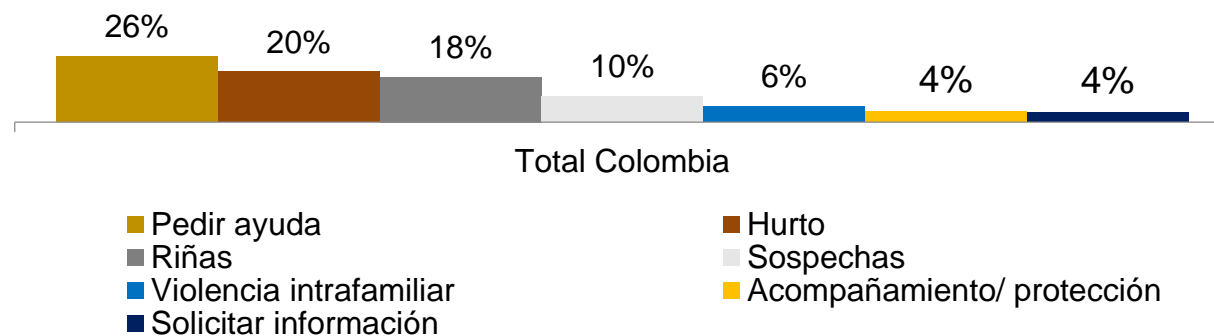
Durante los últimos 6 meses ¿Cuántas veces ha solicitado el servicio de la Policía Nacional?



Al momento de necesitar el servicio de la Policía Nacional, ¿Por cuál medio lo solicitó? Base: Encuestados que en los últimos 12 meses han utilizado los servicios de la Policía Nacional (936)

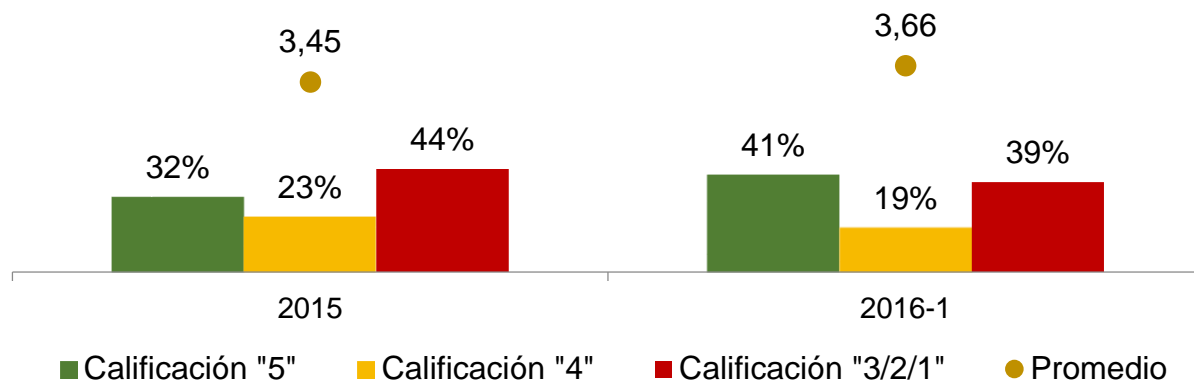


¿Por qué motivo solicitó el servicio de la Policía Nacional en los últimos 6 meses? Base: Encuestados que en los últimos 12 meses han utilizado los servicios de la Policía Nacional (936)

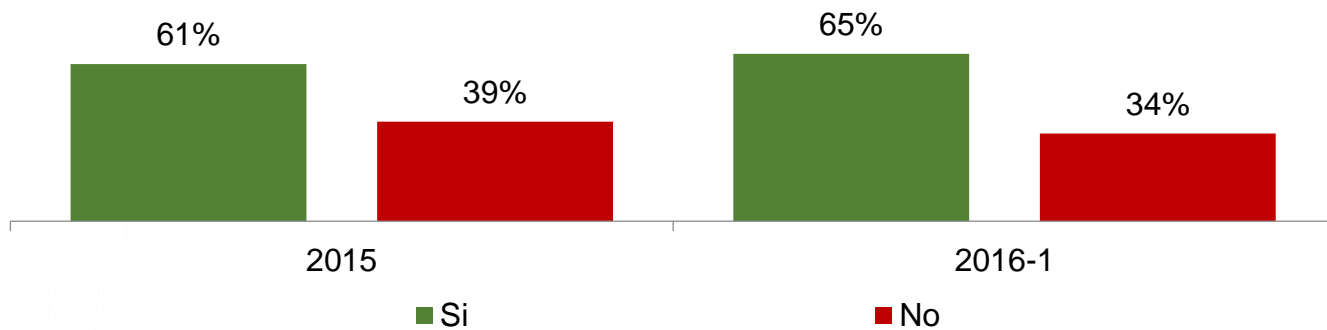


Base: Encuestados que en los últimos 12 meses han utilizado los servicios de la Policía Nacional (936)

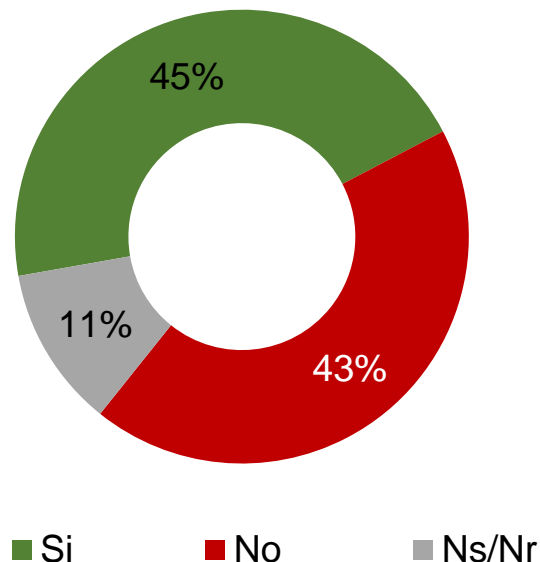
En una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 es pésimo ¿Cómo fue la atención brindada por el Policía al momento de solicitar la ayuda?



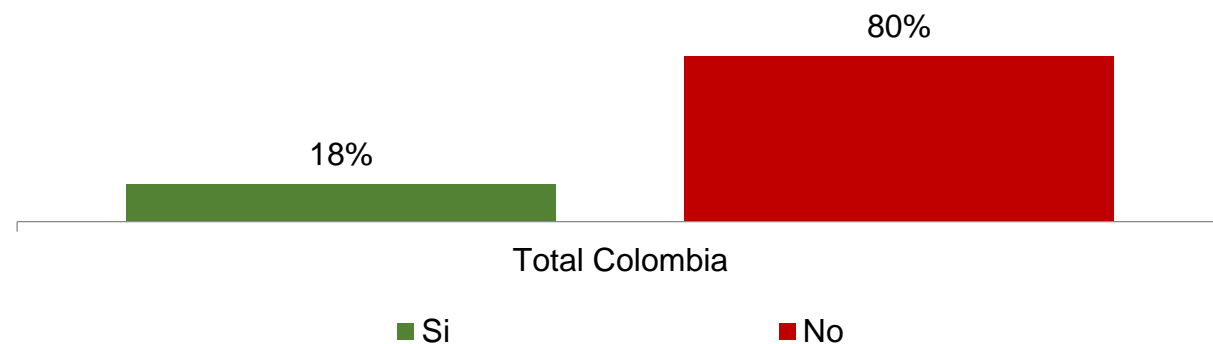
Teniendo como referencia el último servicio prestado por la Policía Nacional, ¿El servicio fue atendido de forma oportuna?



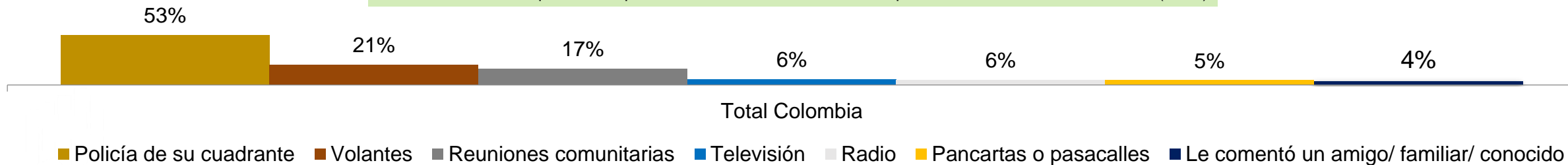
¿En su barrio o sector está implementado el “Plan Cuadrantes”? Base: Total Encuestados (5949)



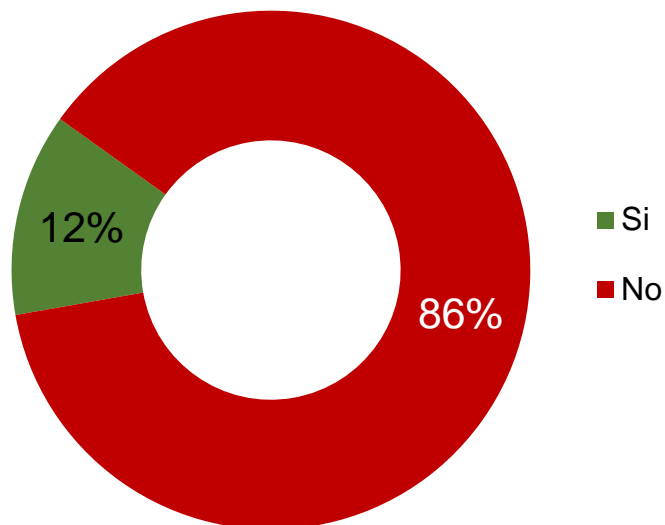
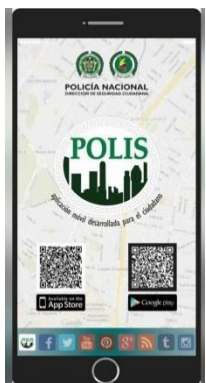
En los últimos doce meses, ¿La policía de su cuadrante ha interactuado con usted? Base: Total Encuestados (5949)



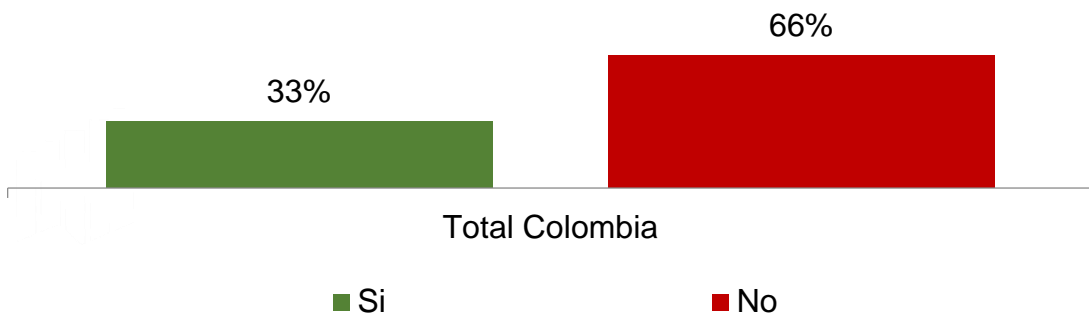
¿Por qué medio conoce o ha oído acerca del “Plan Cuadrantes”?
Base: Encuestados que saben que en su barrio o sector se está implementado el “Plan Cuadrantes” (2748)



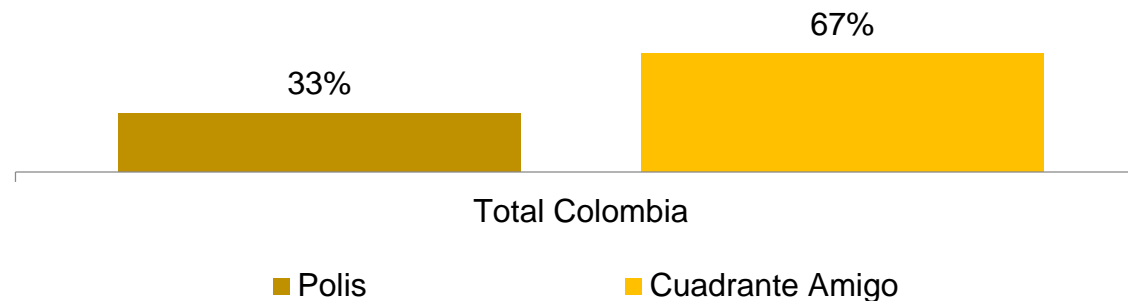
¿Conoce usted los aplicativos para celular diseñados por la Policía Nacional (Cuadrante Amigo, POLIS)? Base: Total Encuestados (5949)



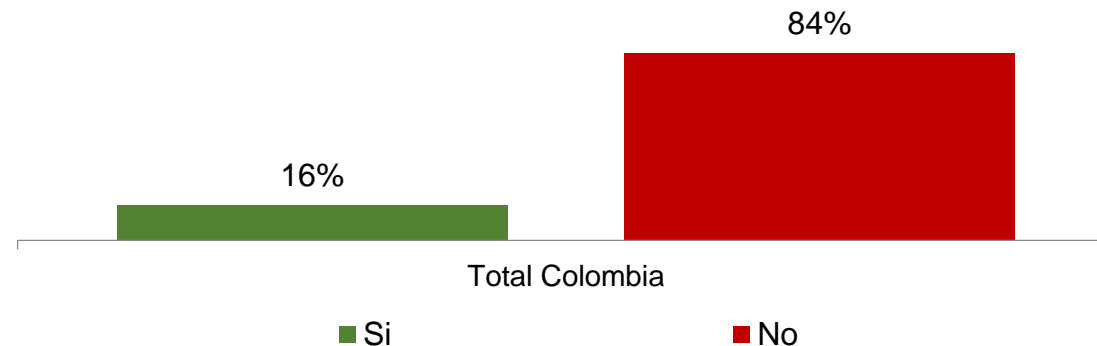
¿Tiene instalado usted alguno de esos aplicativos en su celular? Base: Encuestados que conocen los aplicativos para celular diseñados por la Policía Nacional (Cuadrante Amigo, POLIS) (737)



¿Cual? Base: Encuestados que tienen instalado alguno de esos aplicativos en su celular (226)



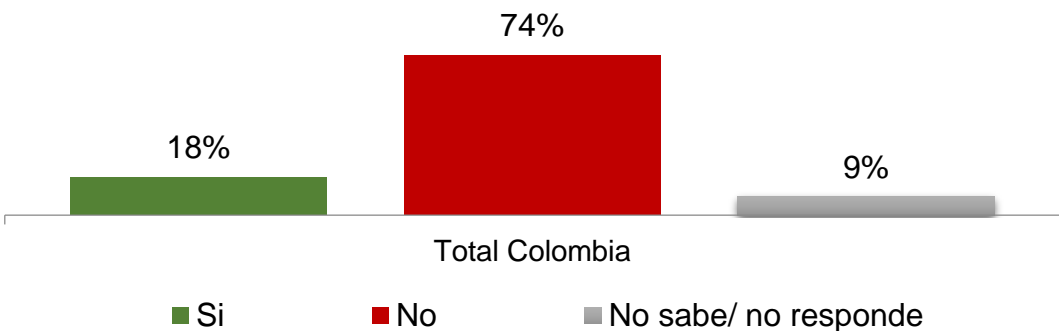
¿Ha utilizado alguna vez en los últimos 6 meses estos aplicativos? Base: Encuestados que conocen los aplicativos para celular diseñados por la Policía Nacional (Cuadrante Amigo, POLIS) (737)



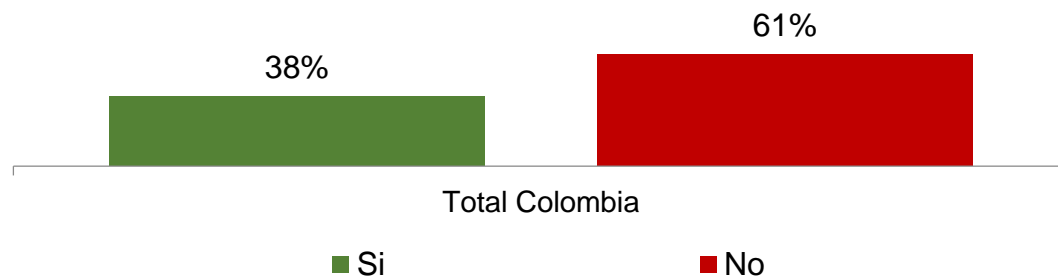
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN, PARTICIPACIÓN, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA



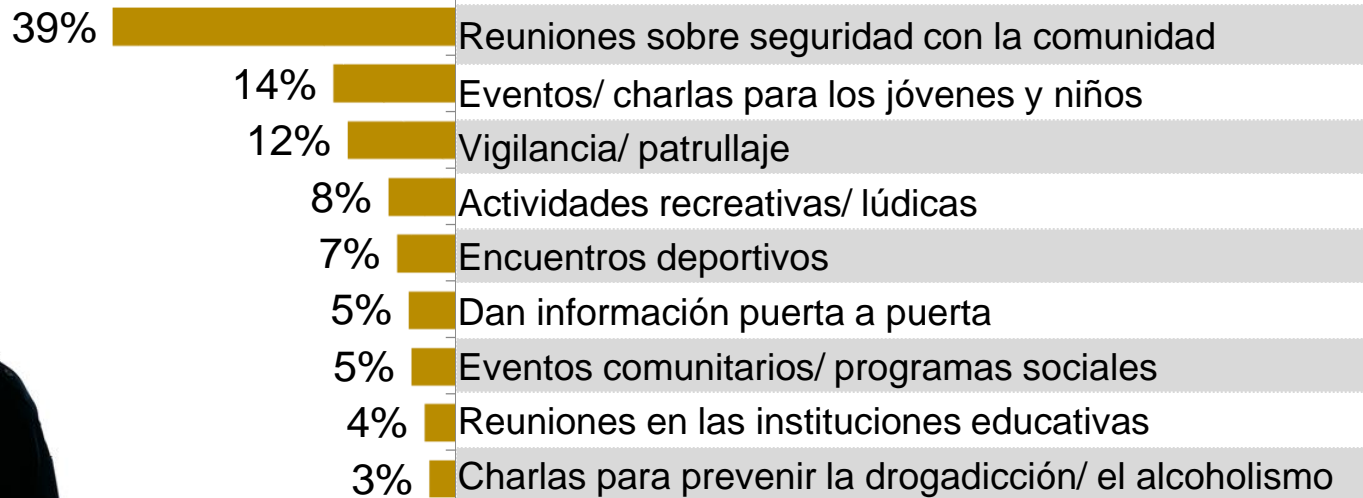
¿Usted sabe si en su sector, la Policía Nacional realiza algún tipo de programas o actividades para mejorar la seguridad y la convivencia ciudadana? Base: Total Encuestados (5949)



¿Usted participa en los programas de convivencia y seguridad que lidera la Policía Nacional en su sector? Base: Encuestados que saben que en su sector, la Policía Nacional realiza algún tipo de programas o actividades para mejorar la seguridad y la convivencia ciudadana (1044)



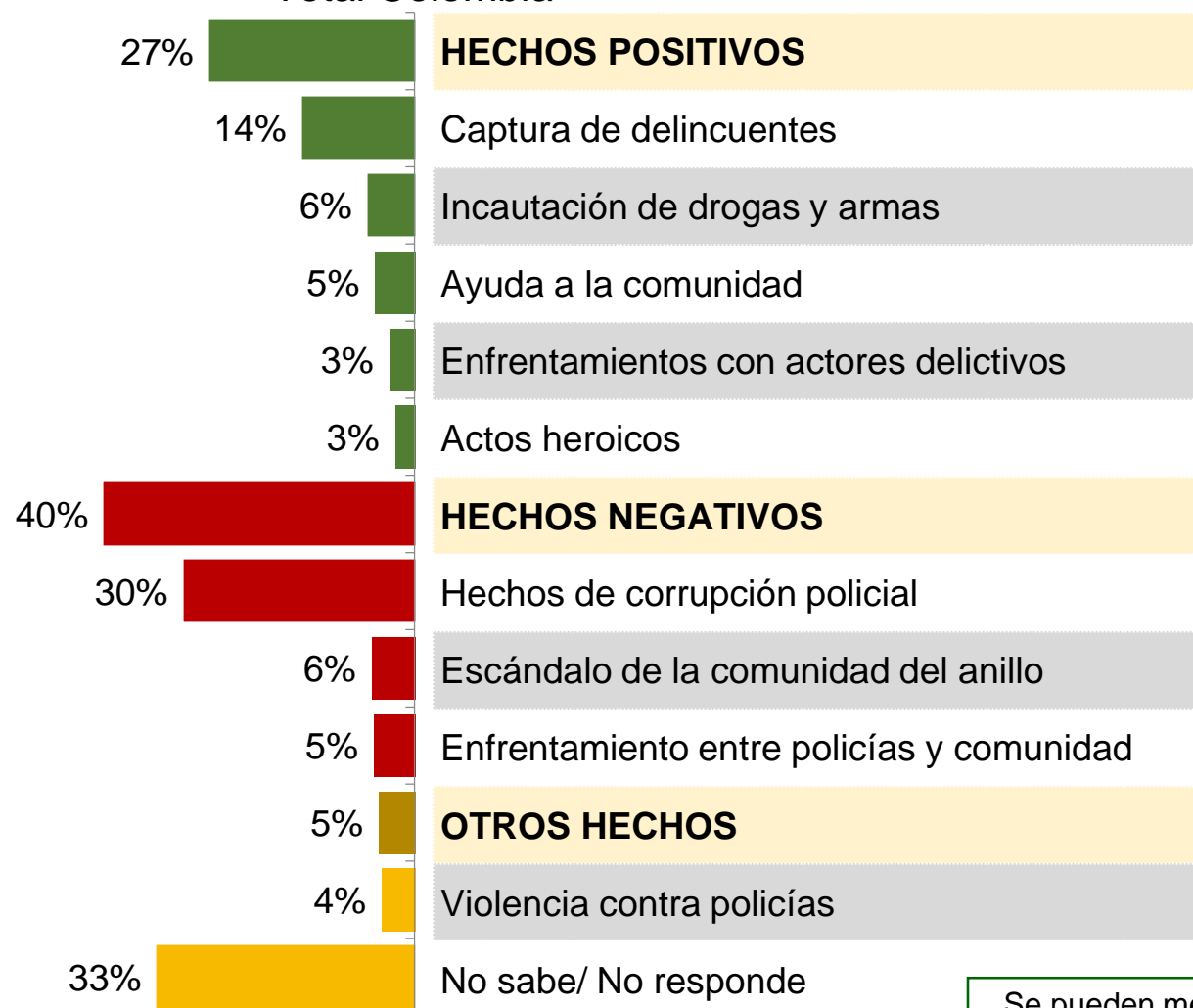
¿Usted sabe si en su sector, la Policía Nacional realiza algún tipo de programas o actividades para mejorar la seguridad y la convivencia ciudadana? ¿Cuáles? Base: Encuestados que saben que en su sector, la Policía Nacional realiza algún tipo de programas o actividades para mejorar la seguridad y la convivencia ciudadana (1044)



¿En los últimos 6 meses, qué noticias, hechos o sucesos ha escuchado usted sobre la Policía Nacional?



Total Colombia



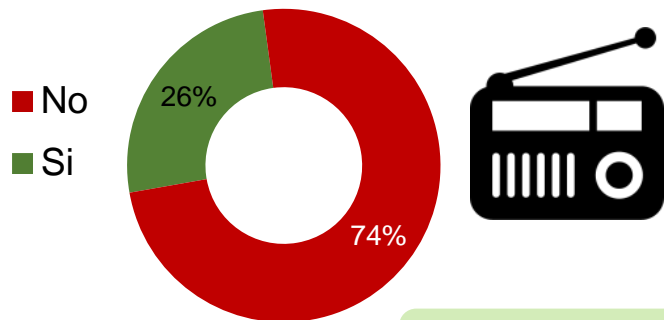
Base: Total Encuestados (5949)

Se pueden mencionar varias, en la grafica solo aparecen las principales menciones.

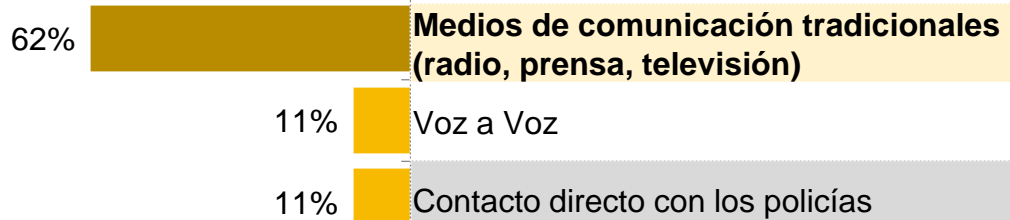
Base: Total Encuestados (5949)

Total Colombia

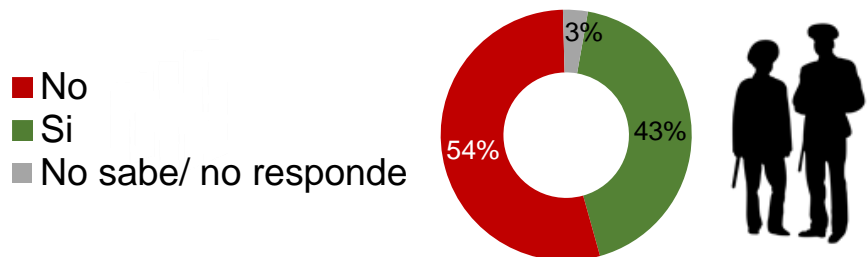
¿En los últimos 6 meses, ha escuchado usted la emisora de la Policía Nacional?



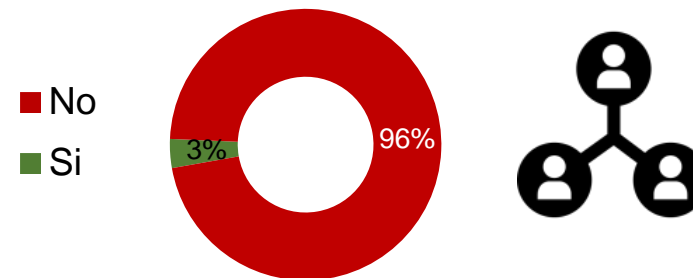
¿Por cuáles de éstos medios usted ha recibido información de la Policía Nacional?



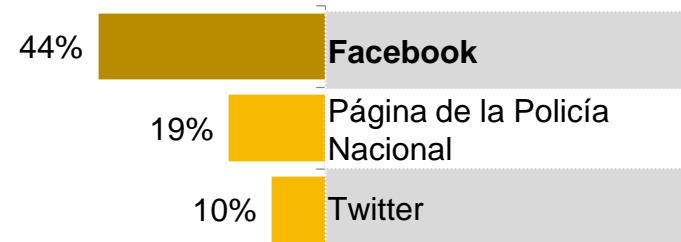
En los últimos 6 meses, ¿Ha percibido una Policía más cercana con el ciudadano?



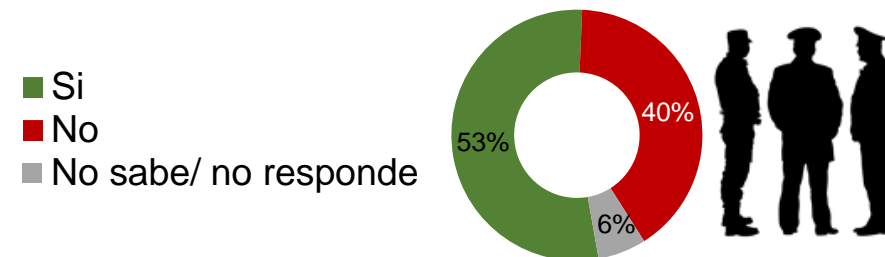
¿Se ha vinculado usted en algunas de las redes sociales que tiene la Policía Nacional?



¿En cuál? (188)



En los últimos 6 meses, ¿Usted ha percibido una Policía más respetuosa con el ciudadano?





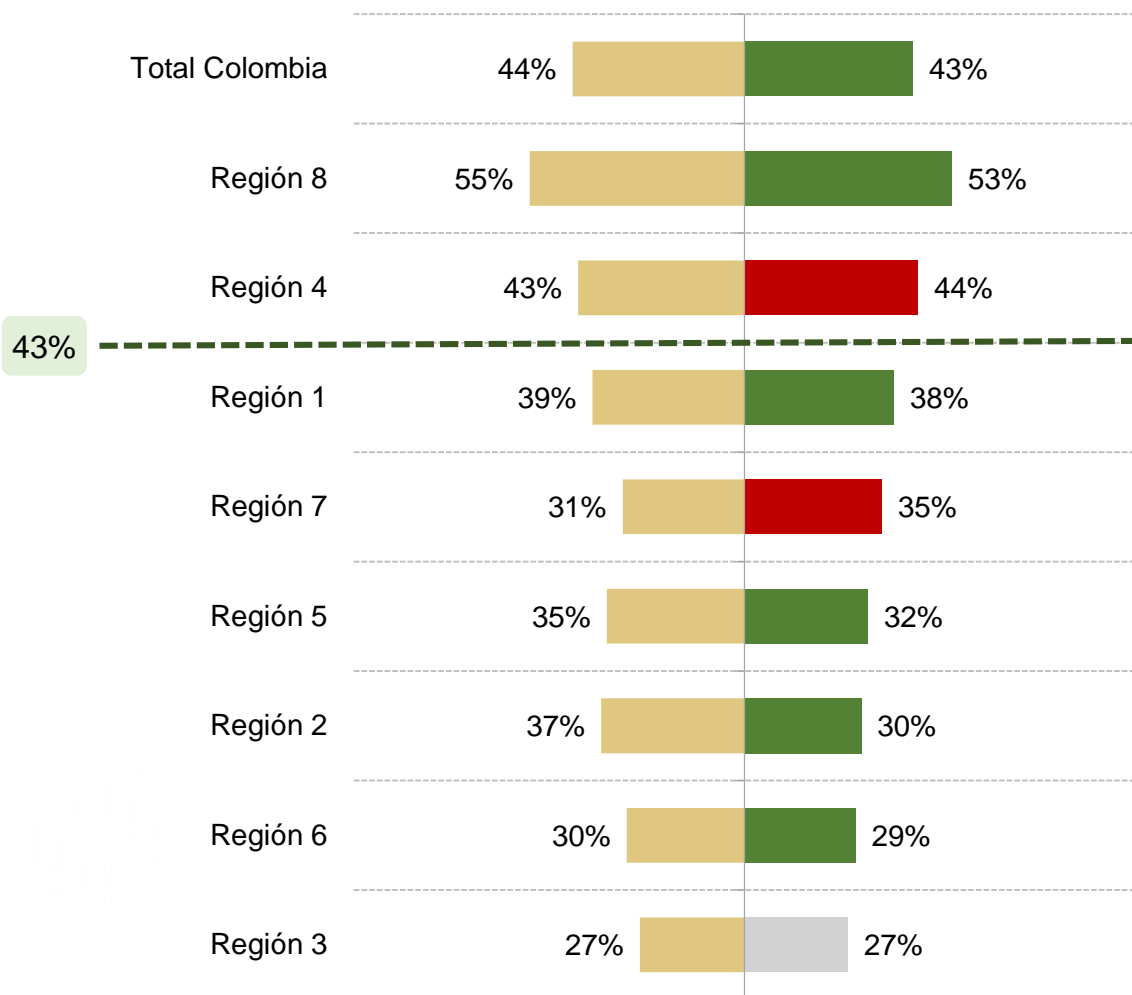
Módulo de Entorno

En la actualidad, ¿Cómo se siente usted viviendo en ésta(e) Ciudad (municipio)?

“Inseguro/ Muy Inseguro”

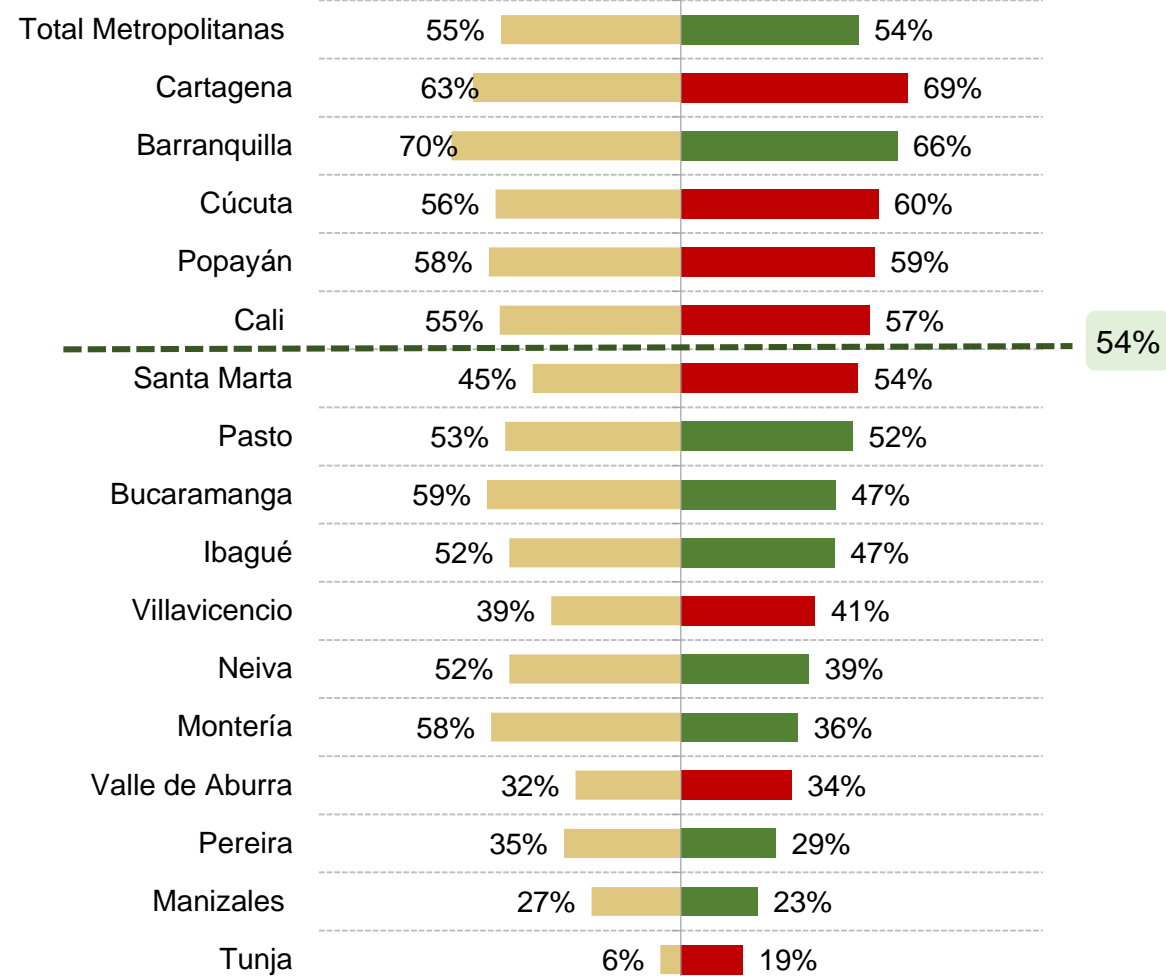
Regiones

2015 2016-1



Metropolitanas

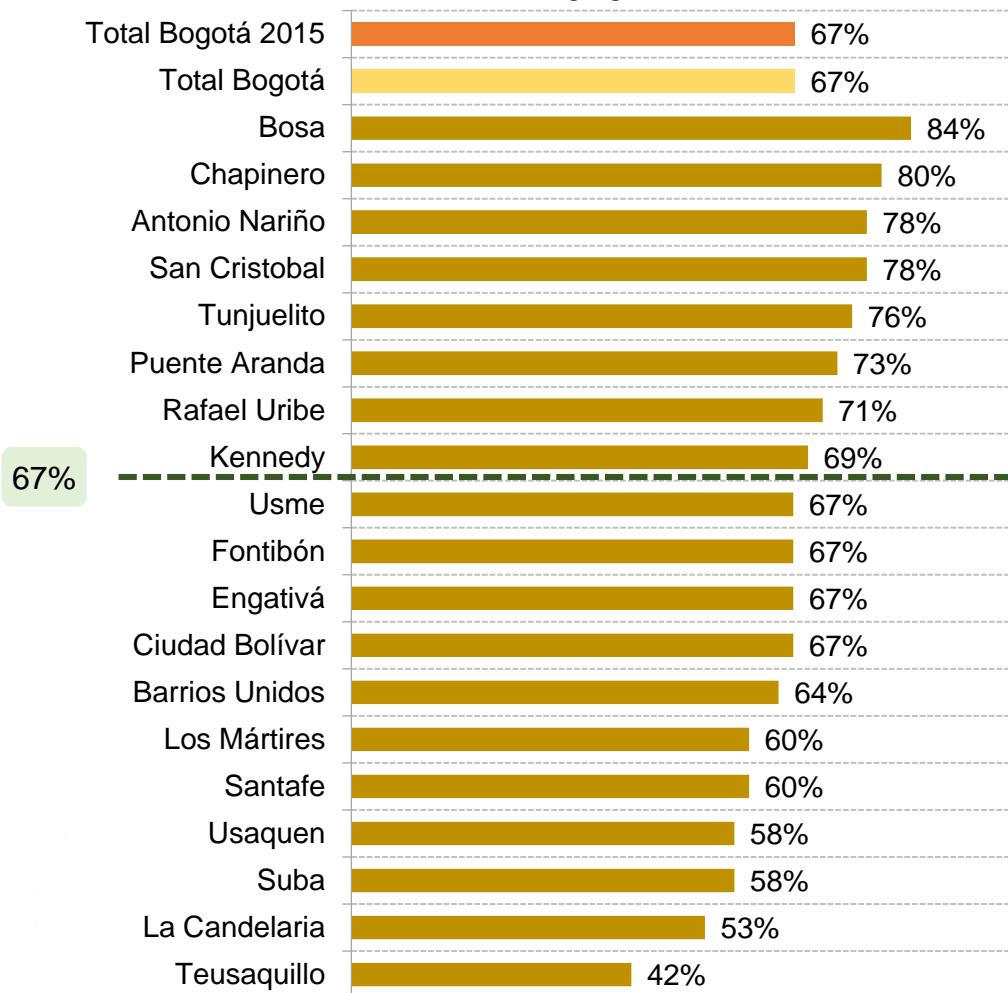
2015 2016-1



En la actualidad, ¿Cómo se siente usted viviendo en ésta(e) Ciudad (municipio)? “Inseguro/ Muy Inseguro”

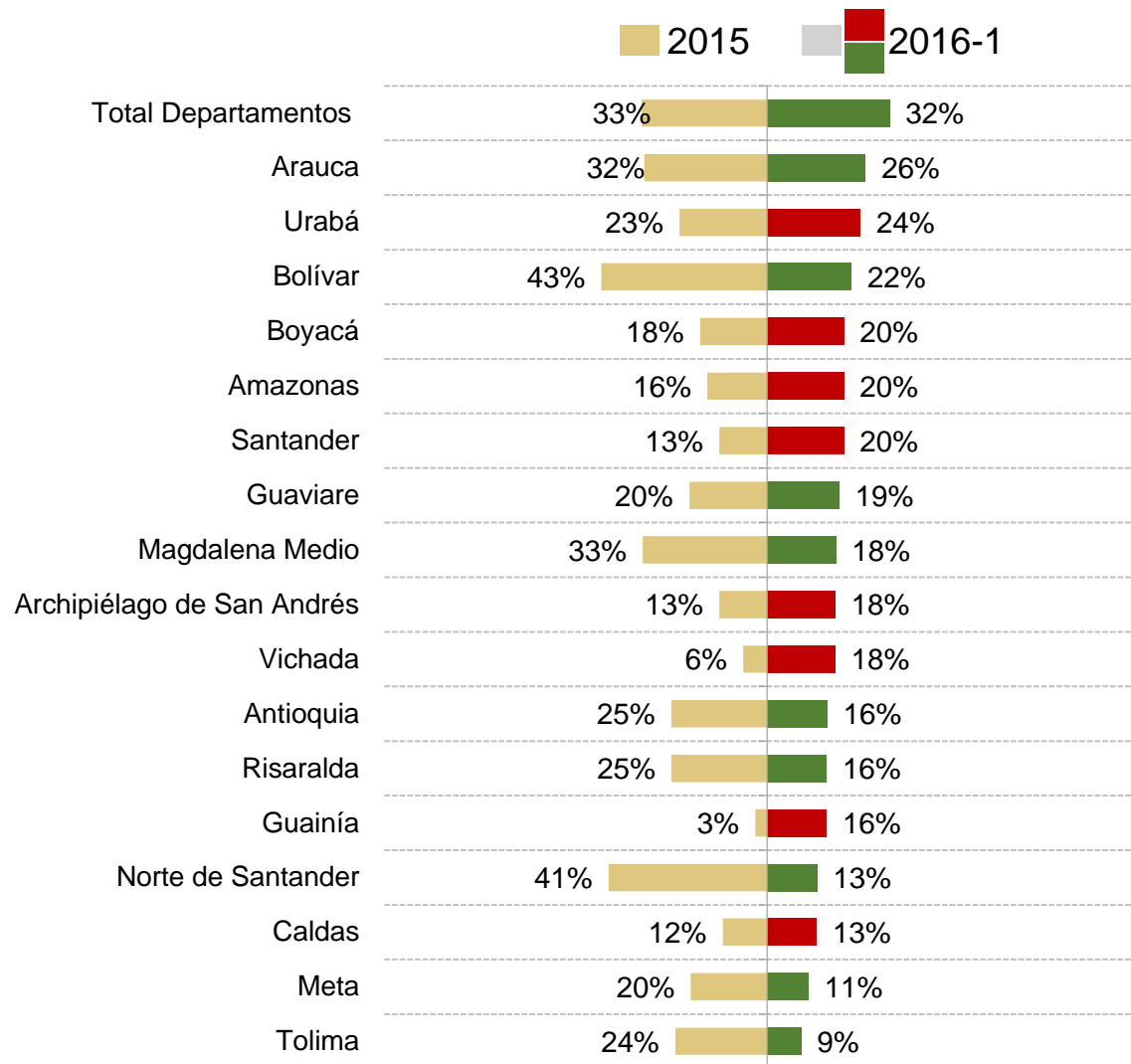
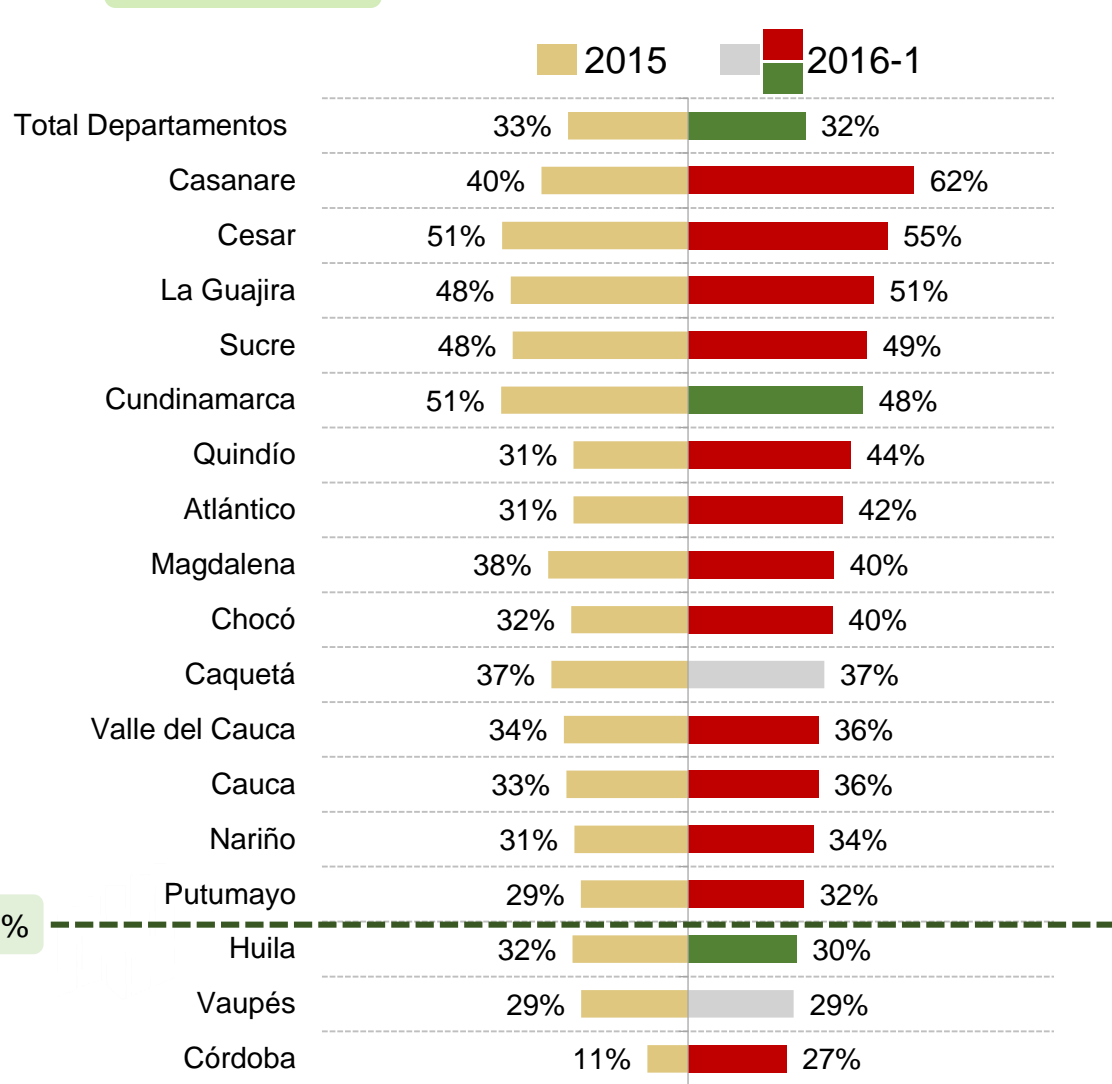
Localidades de Bogotá

2016-1



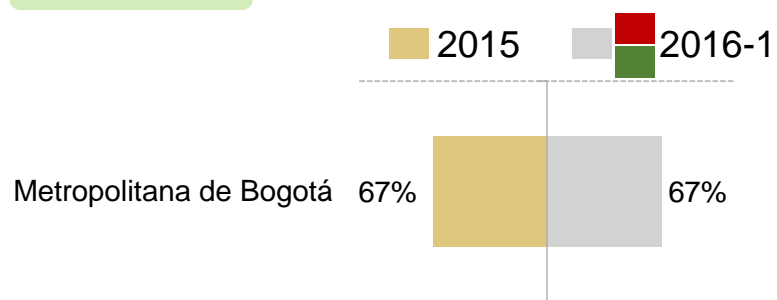
En la actualidad, ¿Cómo se siente usted viviendo en ésta(e) Ciudad (municipio)? “Inseguro/ Muy Inseguro”

Departamentos

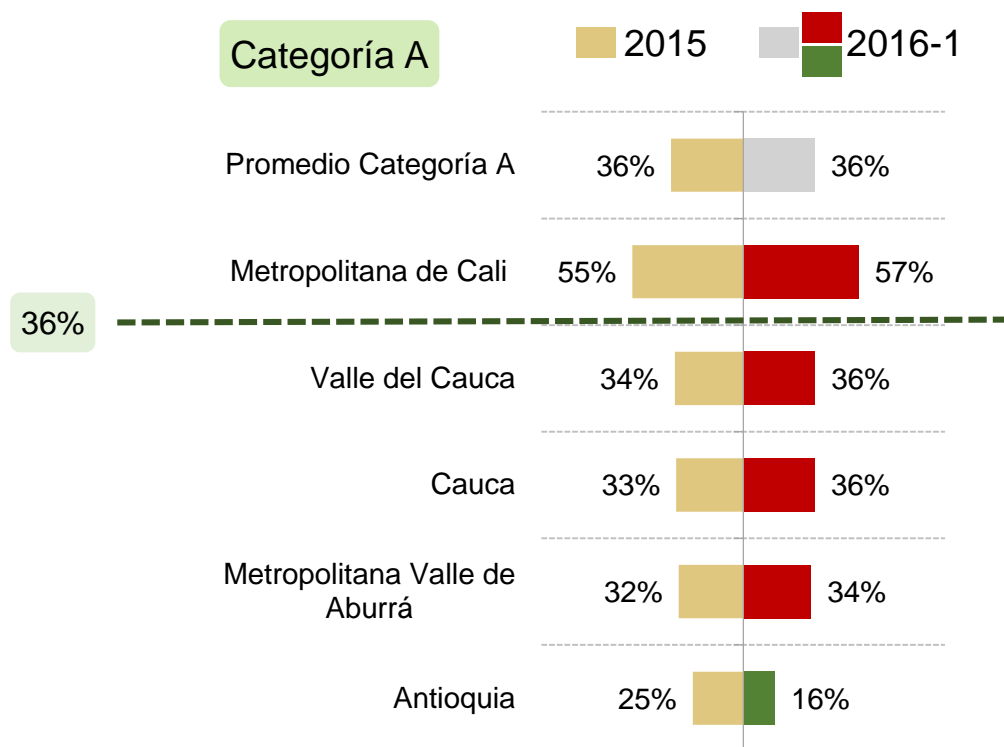


En la actualidad, ¿Cómo se siente usted viviendo en ésta(e) Ciudad (municipio)? “Inseguro/ Muy Inseguro”

Categoría AA

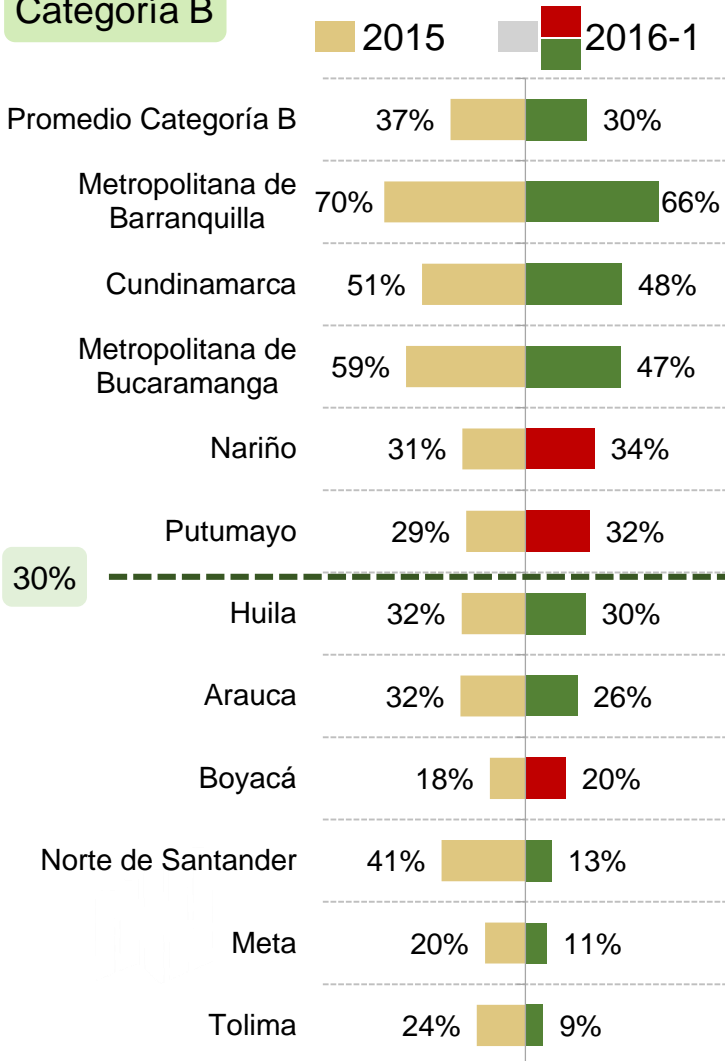


Categoría A

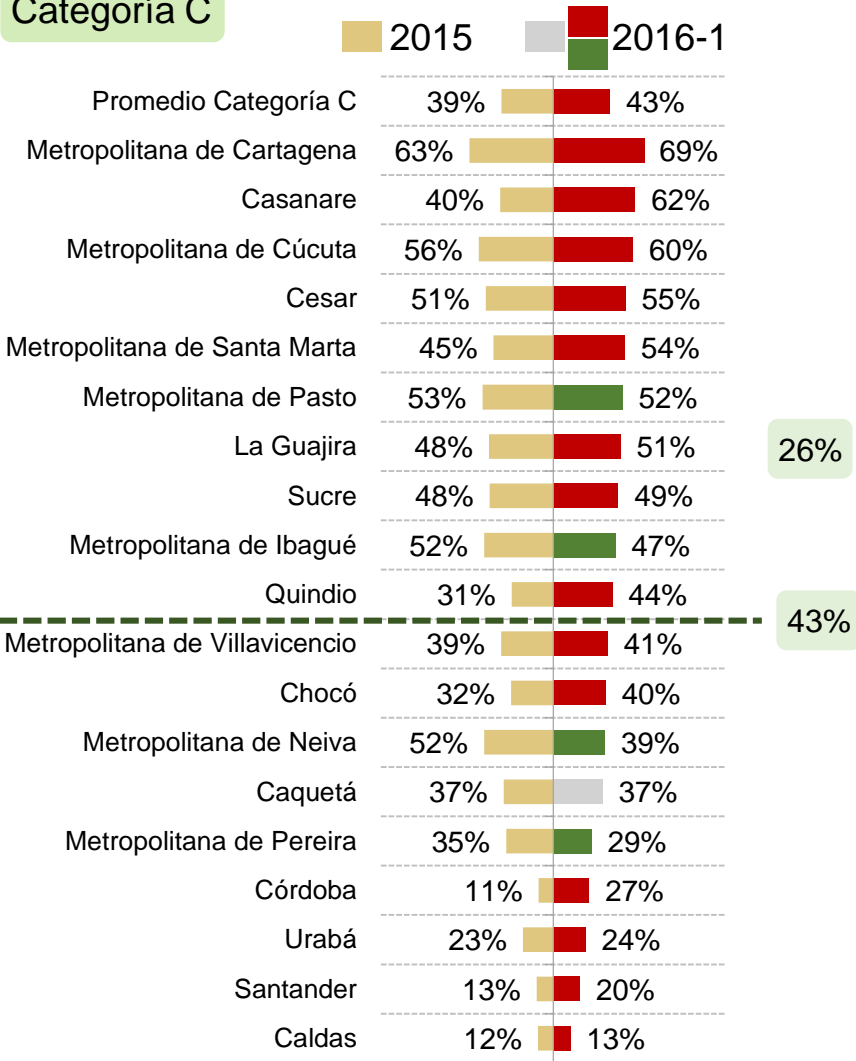


En la actualidad, ¿Cómo se siente usted viviendo en ésta(e) Ciudad (municipio)? “Inseguro/ Muy Inseguro”

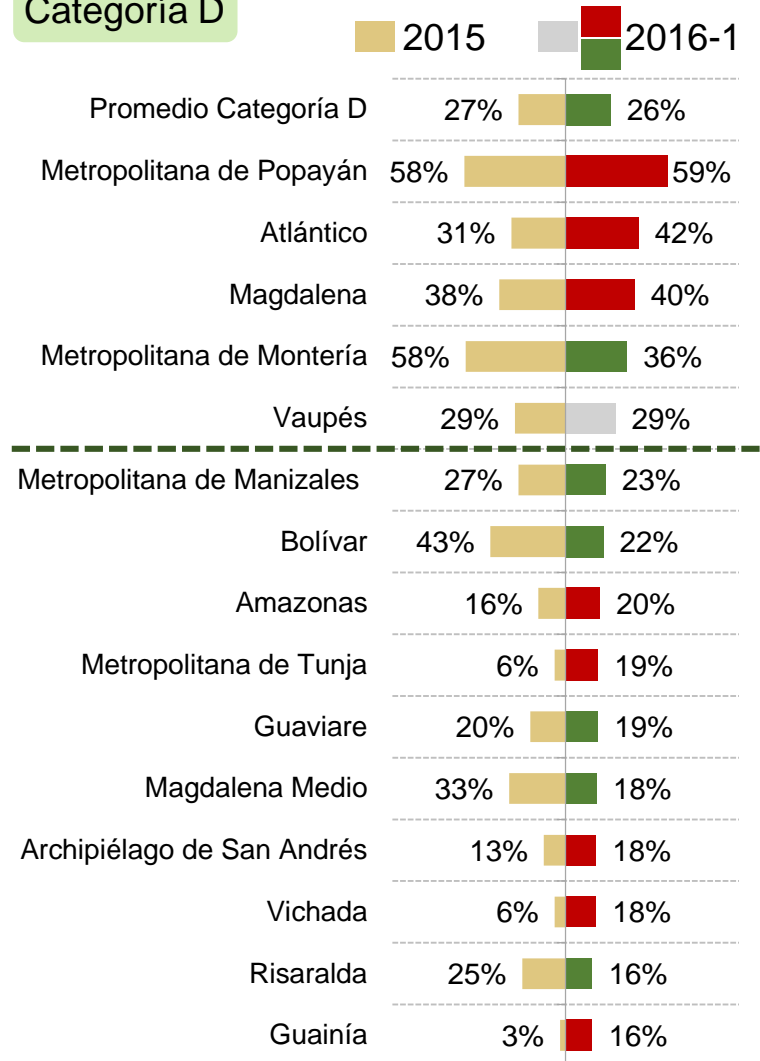
Categoría B



Categoría C



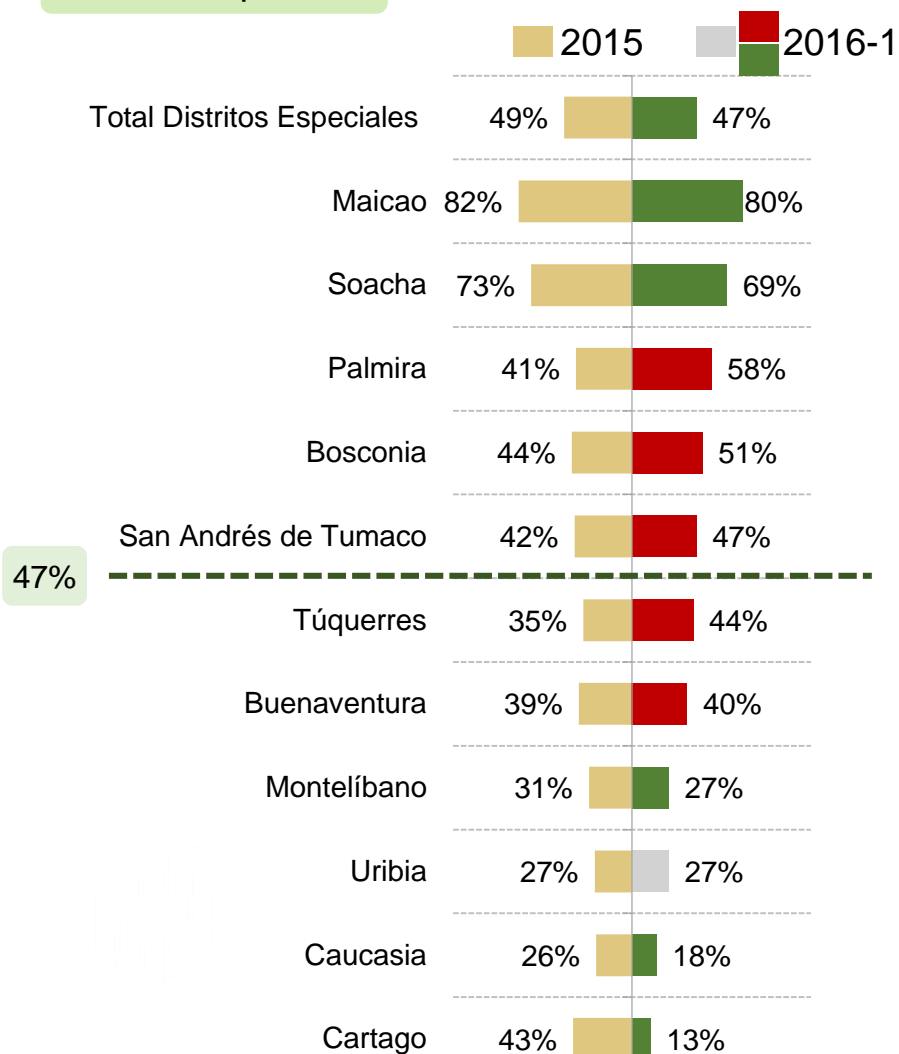
Categoría D



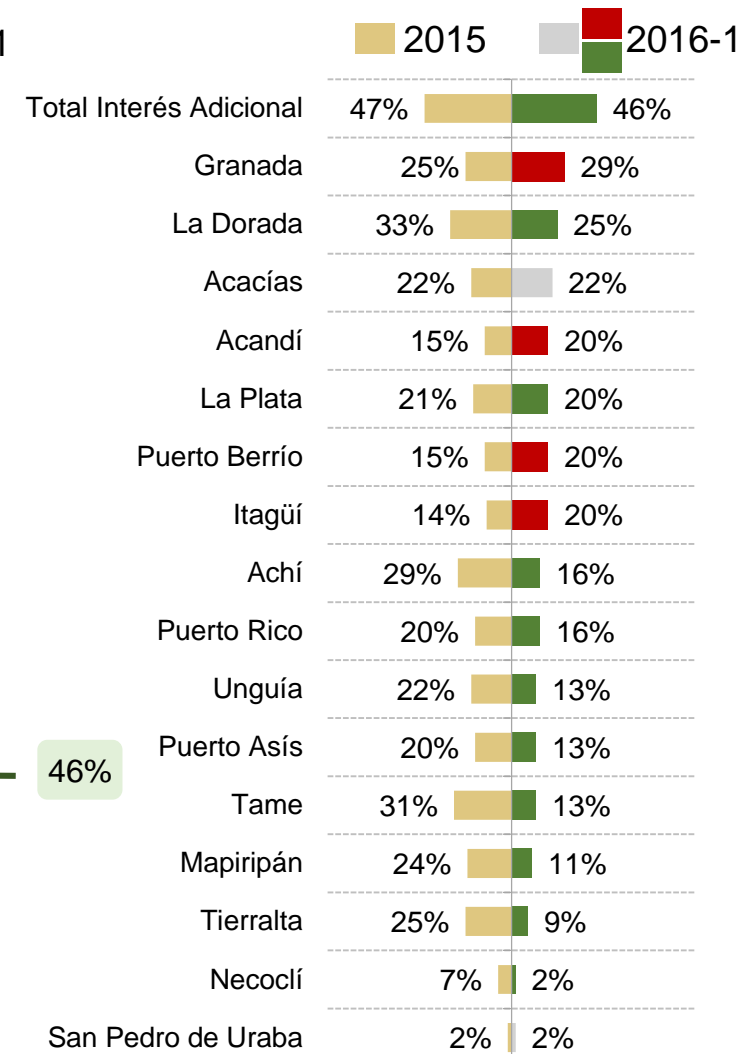
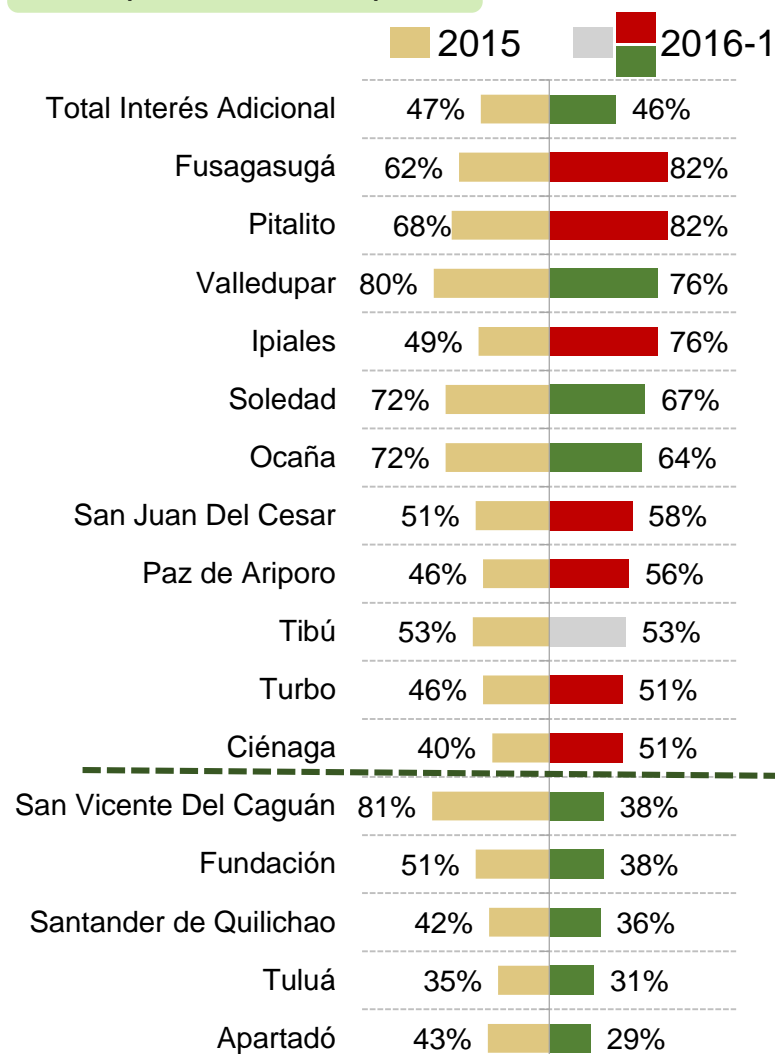
En la actualidad, ¿Cómo se siente usted viviendo en ésta(e) Ciudad (municipio)?

“Inseguro/ Muy Inseguro”

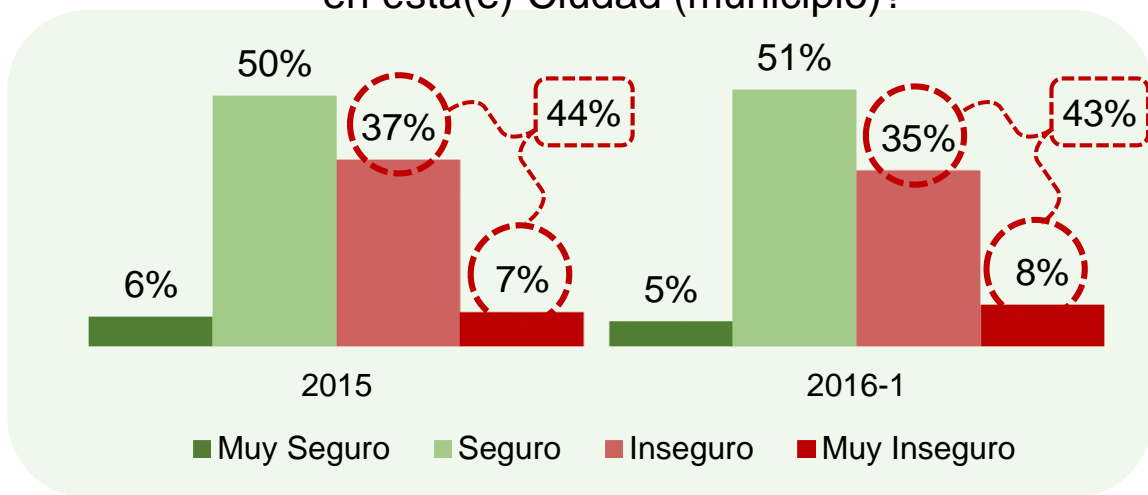
Distritos Especiales



Municipios Interés Especial

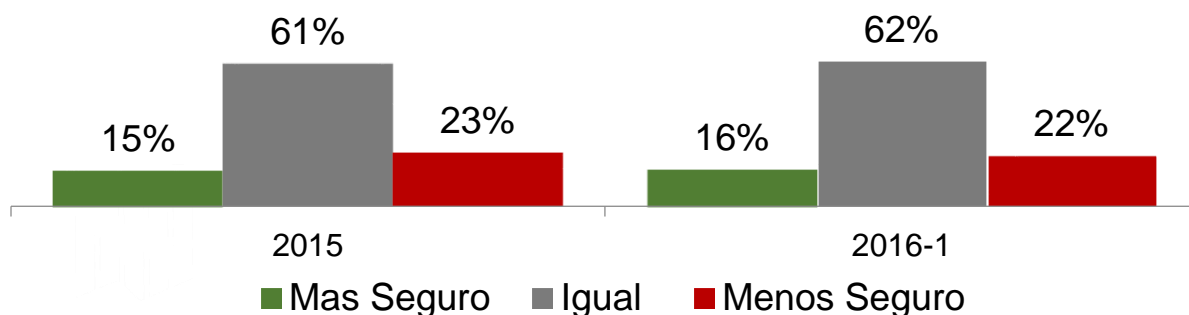


En la actualidad, ¿Cómo se siente usted viviendo en ésta(e) Ciudad (municipio)?



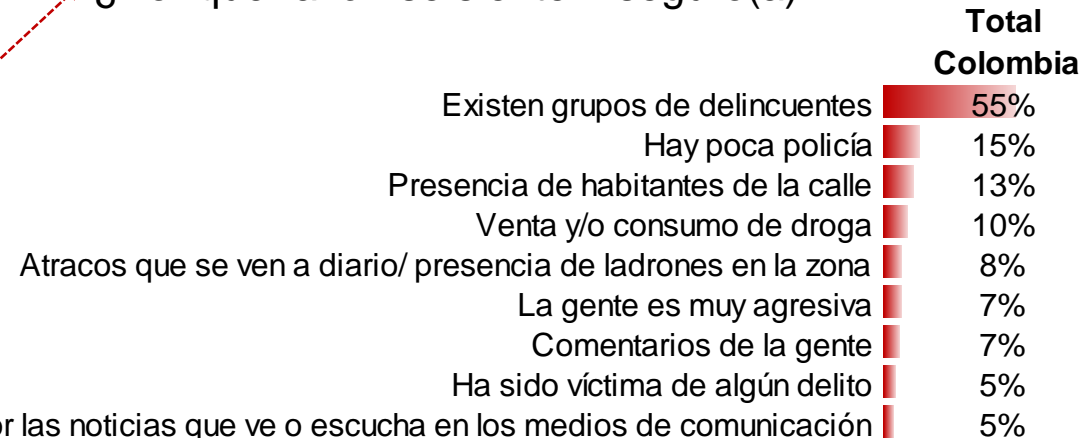
Base: Total Encuestados (5949)

Con relación a hace seis meses, ¿Cómo se siente usted actualmente en su ciudad (municipio)?



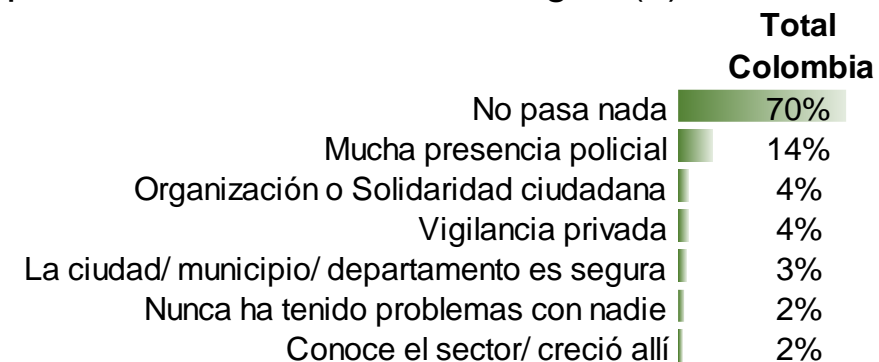
Base: Total Encuestados (5949)

¿Por qué razón se siente Inseguro(a)?



Base: Encuestados que calificaron con 1 o 2 en P1 (2483)

¿Por qué razón usted se siente Seguro(a)?

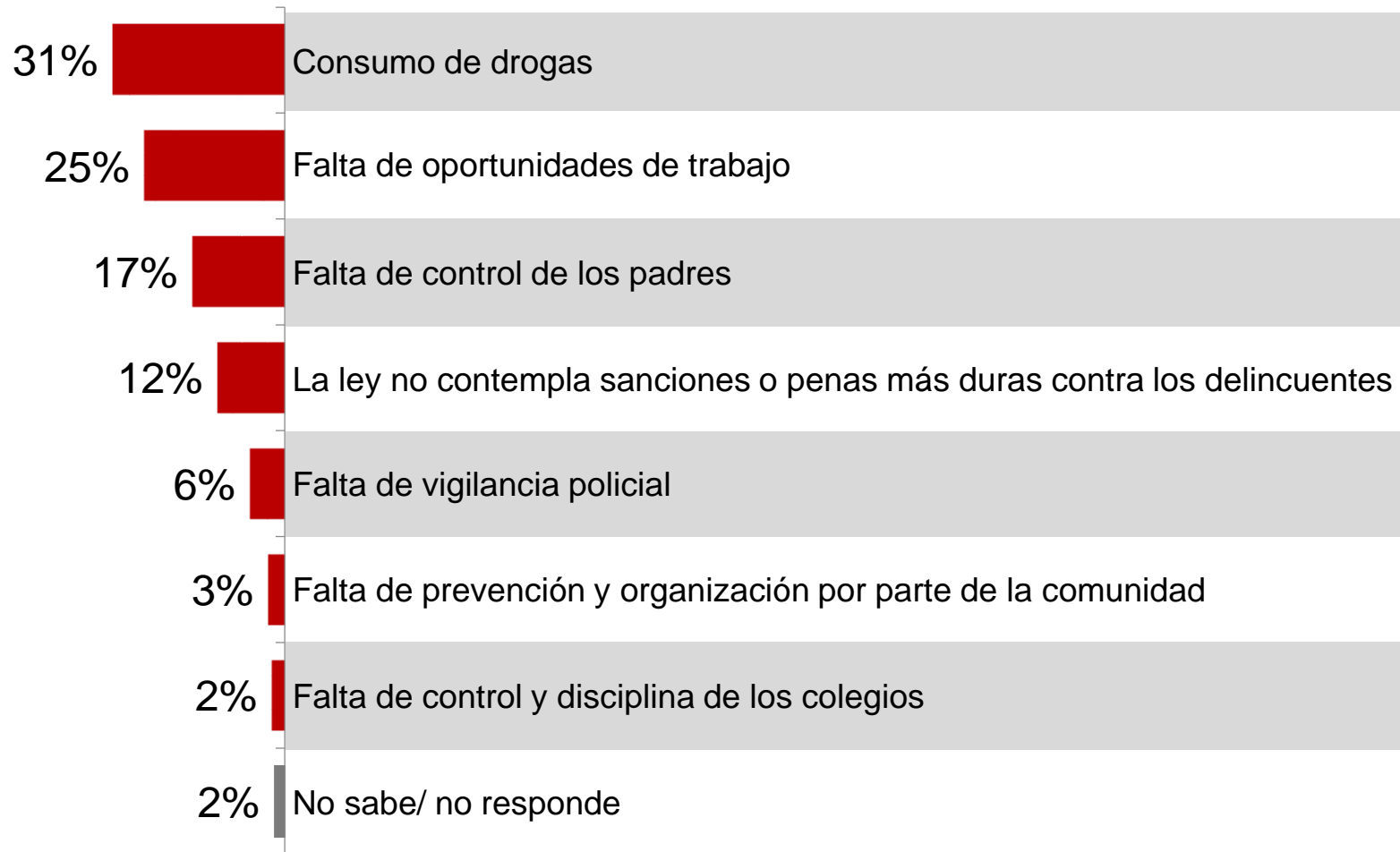


Base: Encuestados que calificaron con 3 o 4 en P1 (3419)

De acuerdo con su opinión, ¿Cuál considera usted que es la principal causa de los niveles de delincuencia que actualmente existen en su ciudad?



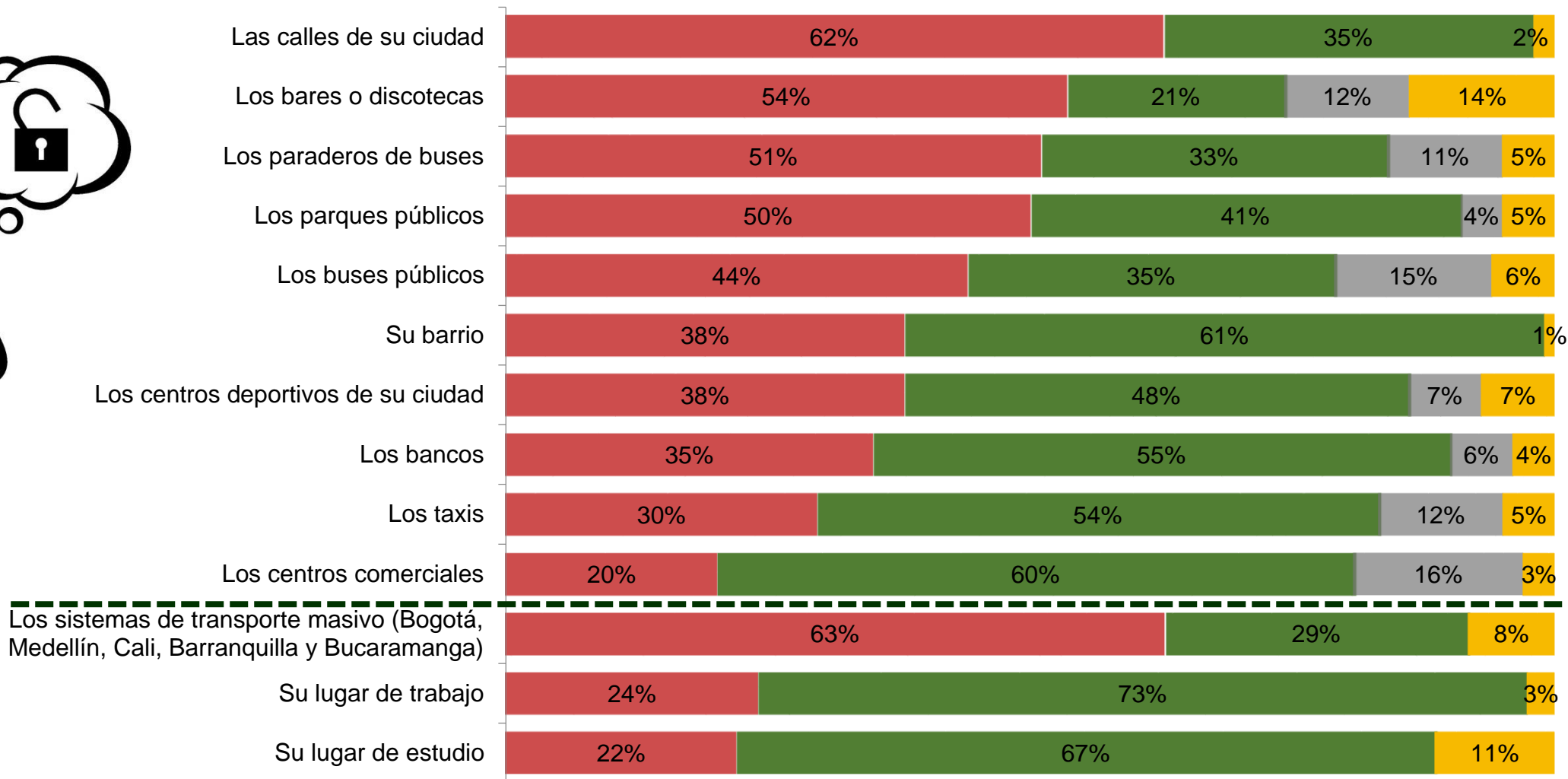
Total Colombia



PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD LUGARES COMUNES -TOTAL COLOMBIA-



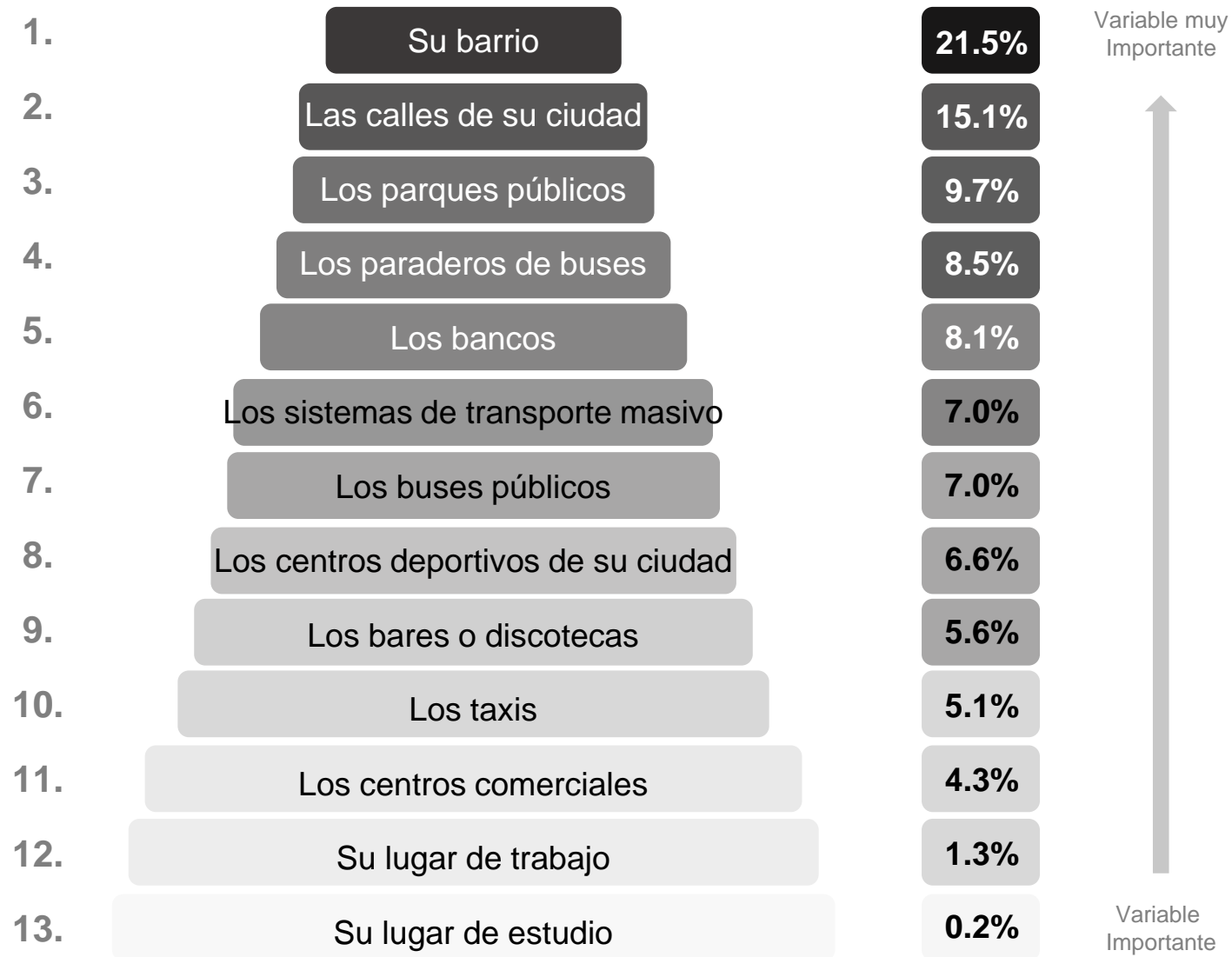
■ Muy inseguro/Inseguro
 ■ Muy seguro/Seguro
 ■ No aplica
 ■ No sabe/ no responde



Base: Total Encuestados (5949)

PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD LUGARES SENSIBLES Y DE MAYOR ATENCIÓN

Lugares que mas influyen en la percepción de inseguridad; a mayor peso mayor influencia



Variable muy
Importante



Variable
Importante



Riesgo Social **45.7%**



La pobreza en su ciudad o municipio

27.3%

El desempleo en su ciudad o municipio

26.3%

La contaminación ambiental

25.6%

El consumo de droga

20.9%

Factores Institucionales **27.0%**



28.1%

Cantidad y estado de andenes y vías peatonales

25.2%

Presencia de Policías

18.7%

Presencia de entidades del Estado

12.5%

Iluminación pública

10.7%

Comisión de accidentes de tránsito

4,8%

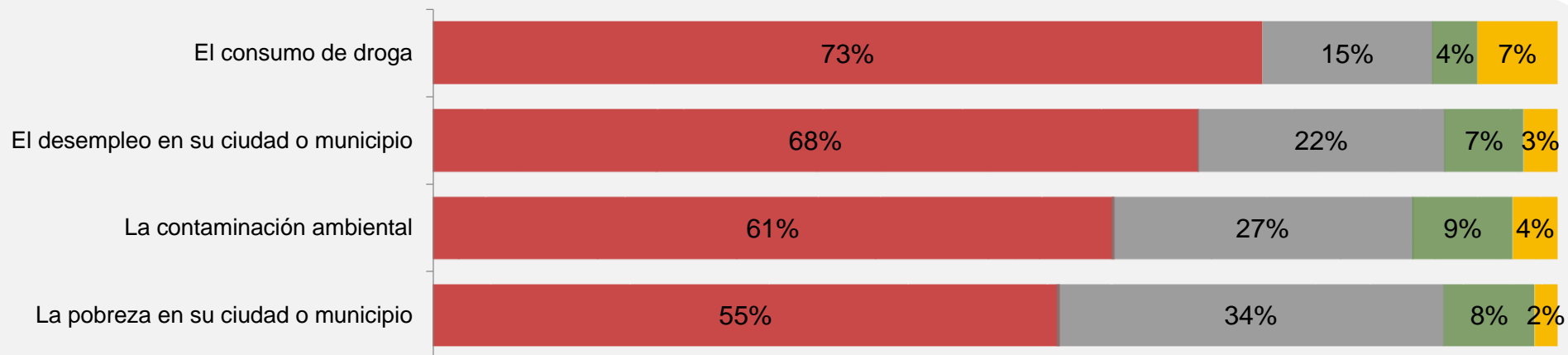
Movilidad

COMPORTAMIENTO DE LOS RIESGOS SOCIALES Y LOS FACTORES INSTITUCIONALES (TOTAL COLOMBIA)

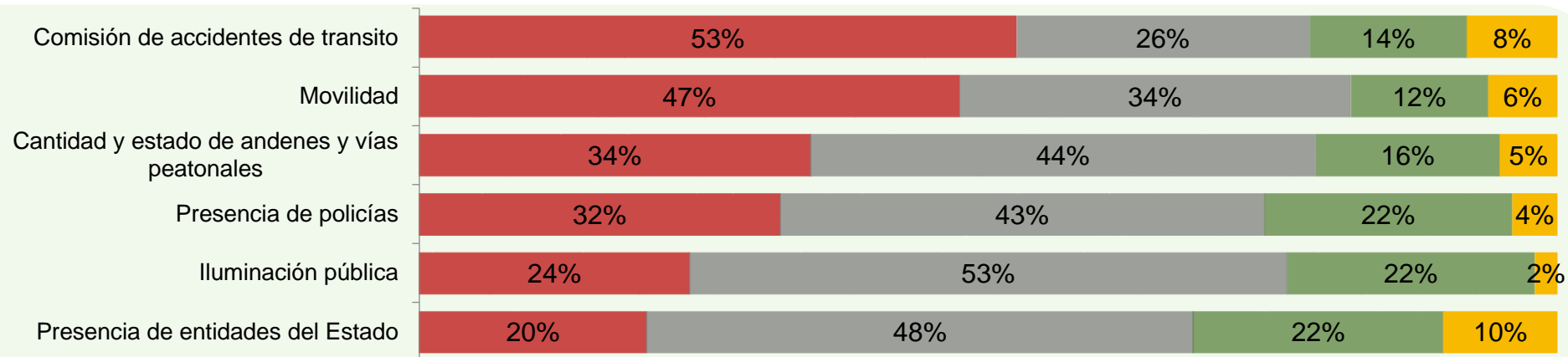


■ Ha aumentado ■ Esta igual ■ Ha disminuido ■ No sabe/ no responde

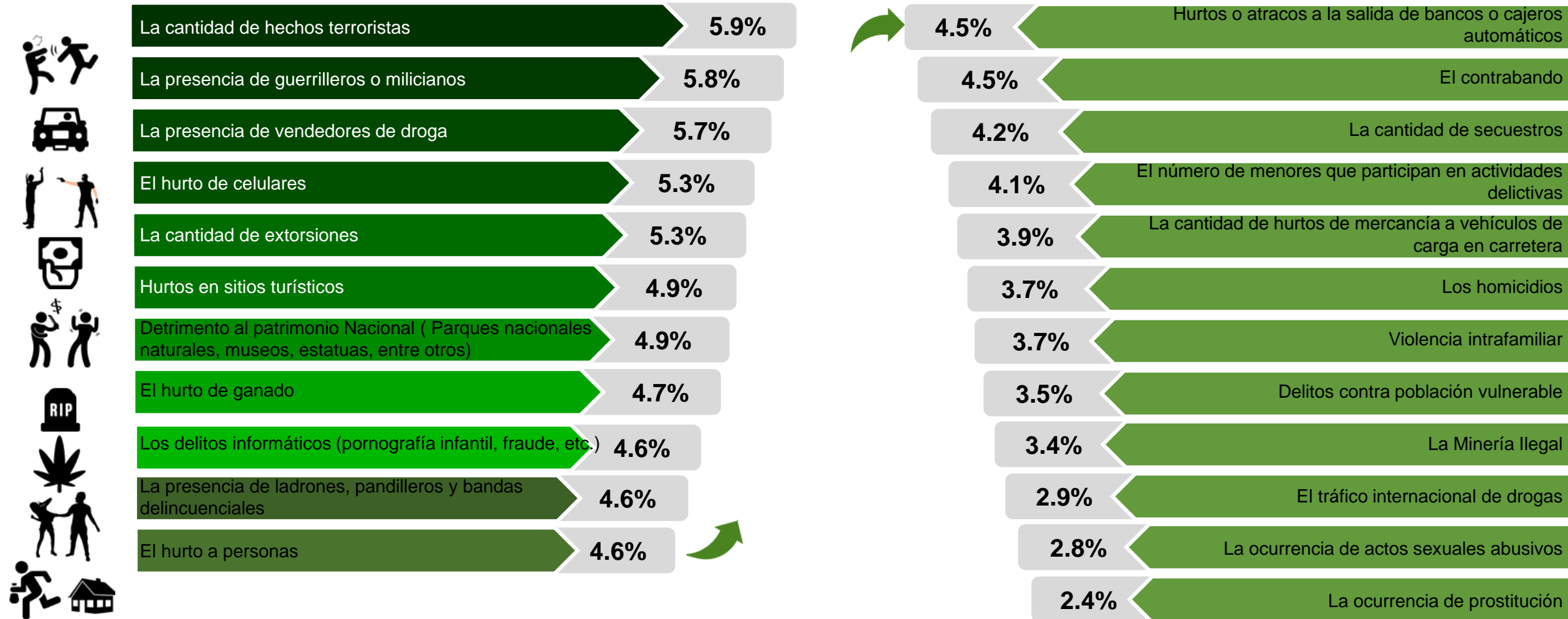
RIESGO SOCIAL



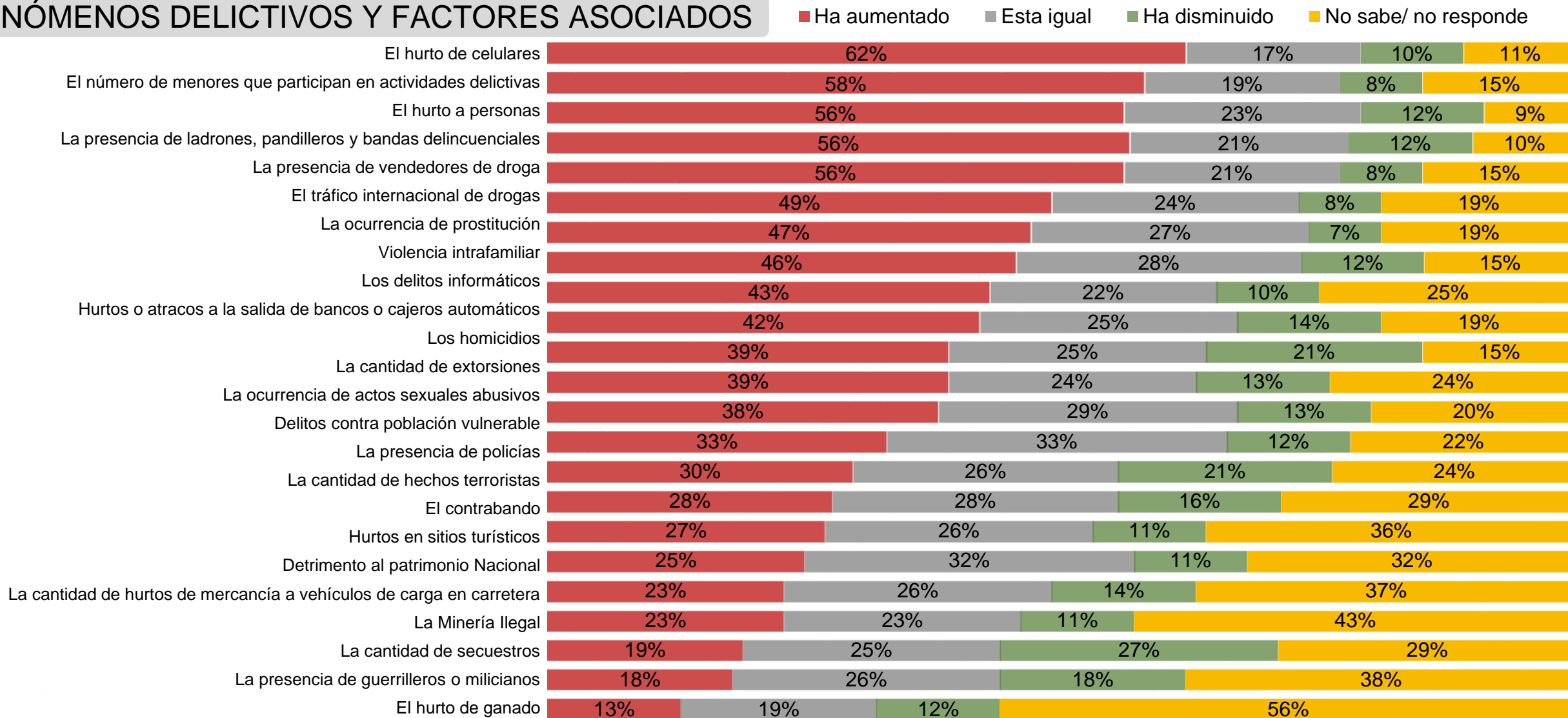
FACTORES INSTITUCIONALES



Fenómenos delictivos y Factores asociados **27.3%**



FENÓMENOS DELICTIVOS Y FACTORES ASOCIADOS












Base: Total Encuestados (5949)

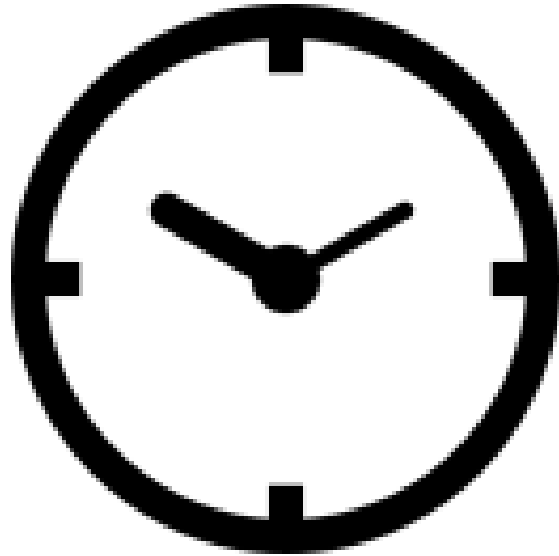
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA -TOTAL COLOMBIA-



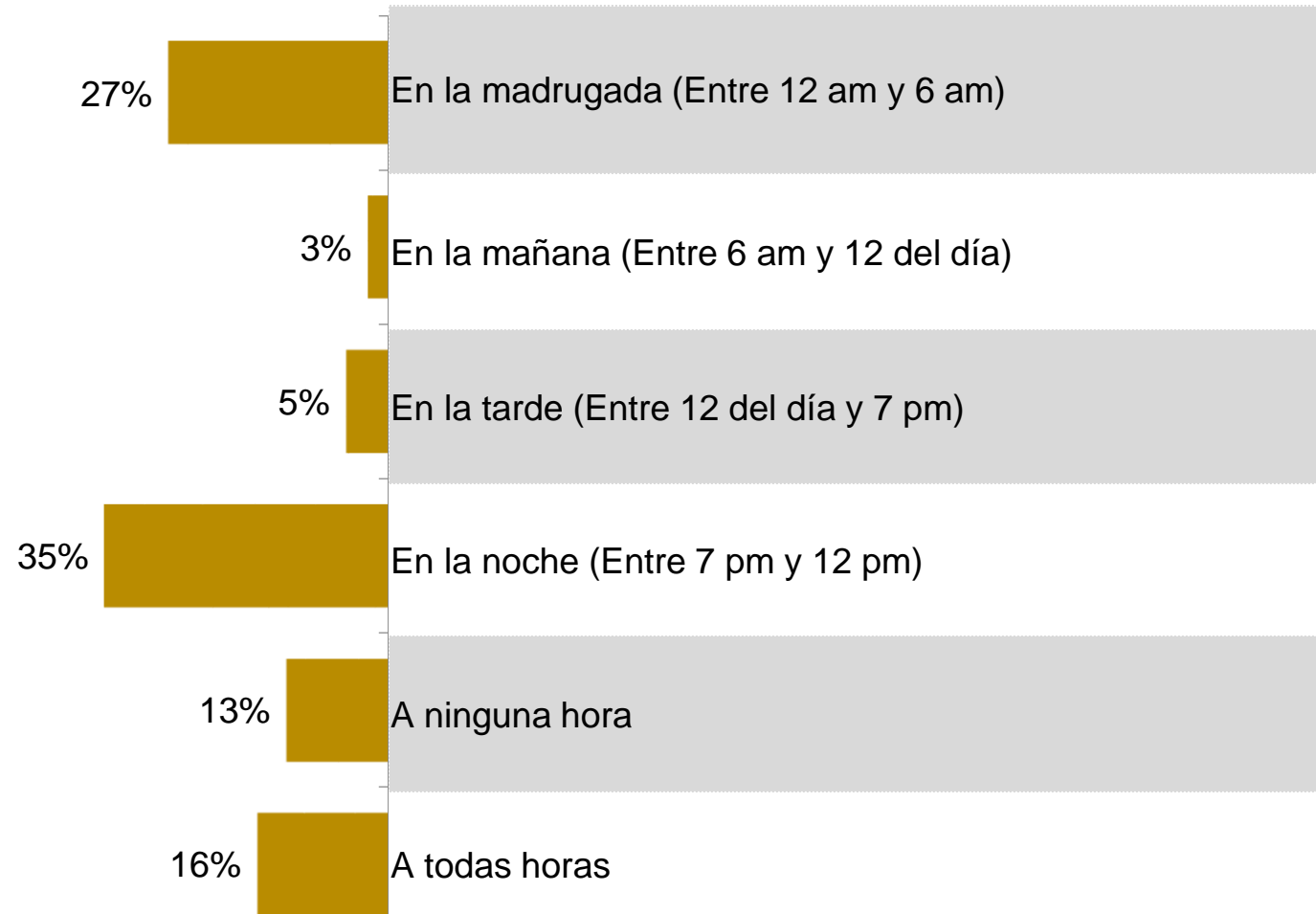
¿Me podría decir qué tan probable es que le pueda ocurrir en los próximos 6 meses a usted personalmente cada uno de los siguientes delitos ?

	Poco probable	Algo probable	Muy probable	Ns/ Nr
 Que entren ladrones en su casa	40%	29%	28%	3%
 Que le roben algo personal	32%	31%	34%	3%
 Que le roben el vehículo	42%	18%	17%	24%
 Que sufra lesiones personales o agresiones físicas	49%	26%	20%	4%
 Que lo maten	55%	20%	16%	9%
 Que abusen sexualmente de usted	72%	13%	9%	6%
 Que lo secuestren	75%	11%	7%	6%
 Que lo extorsionen	67%	15%	13%	5%
 Que le ofrezcan drogas	56%	17%	22%	5%

¿Cuál considera usted que es la hora más crítica en la que en su barrio o sector se sienten problemas de inseguridad?



Total Colombia

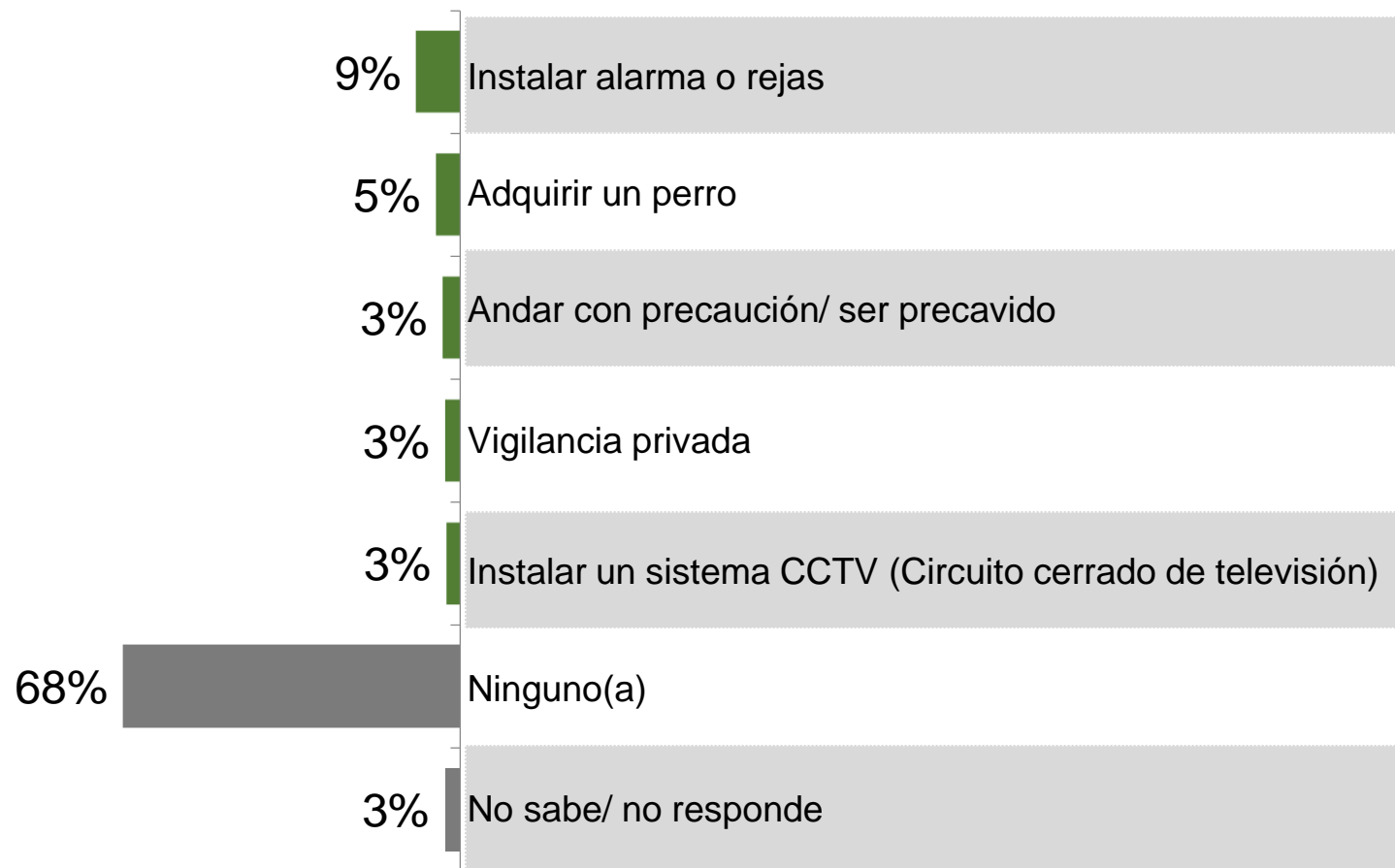


Base: Total Encuestados (5949)

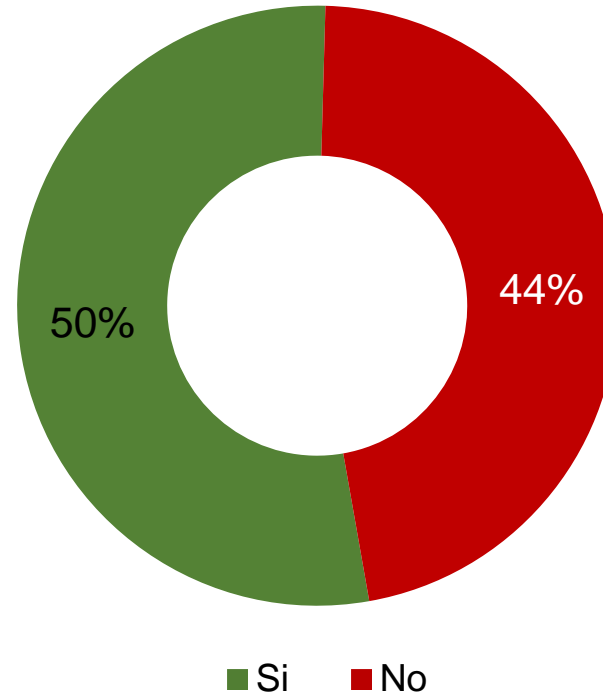
Durante los últimos 6 meses, ¿Usted ha tomado alguna medida para prevenir o protegerse de la delincuencia? ¿Qué medida tomo usted?



Total Colombia



¿Considera usted que la Policía Nacional se encuentra preparada para afrontar los nuevos retos en seguridad y convivencia?



Base: Total Encuestados (5949)



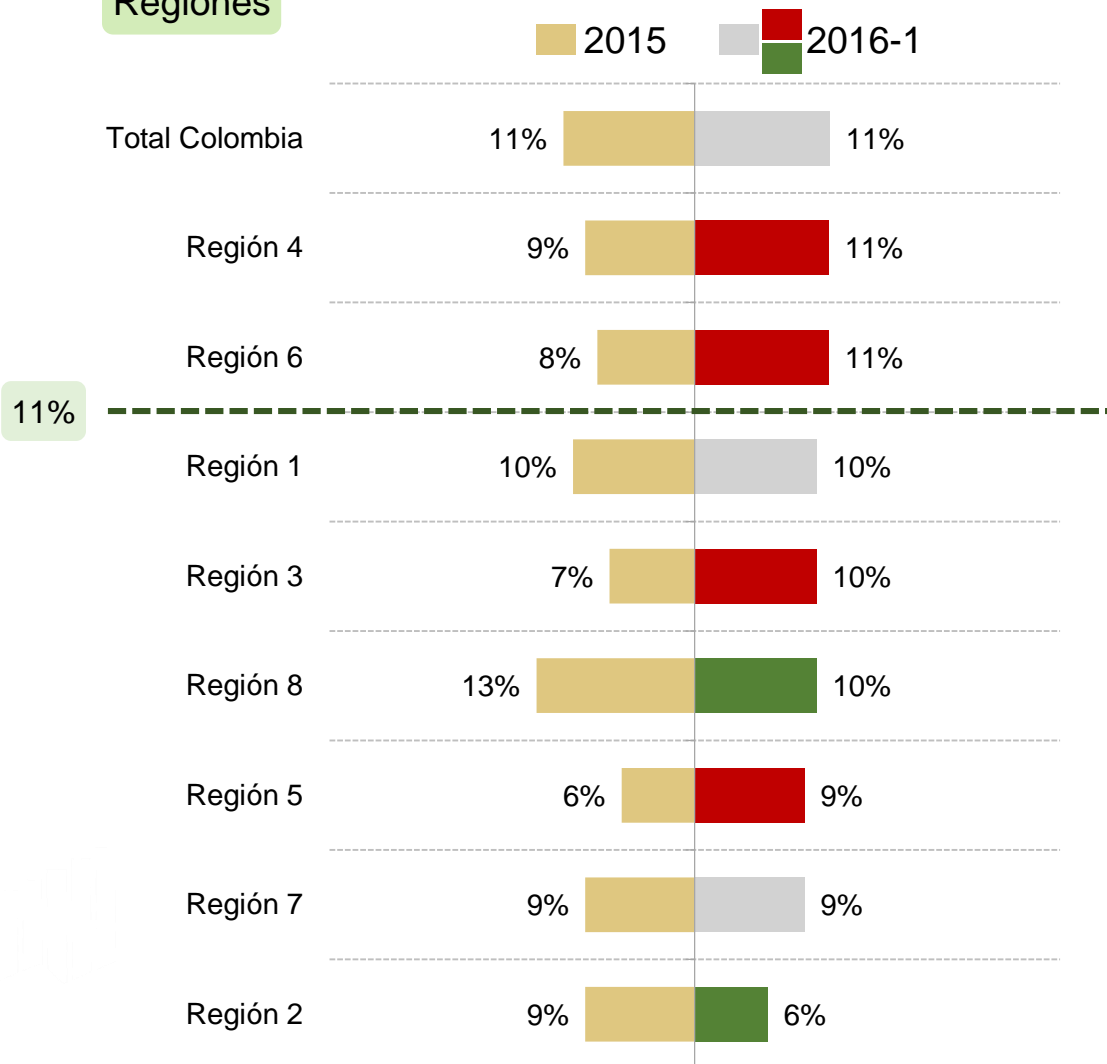
Módulo de Victimización

VICTIMIZACIÓN -REGIONES Y METROPOLITANAS-

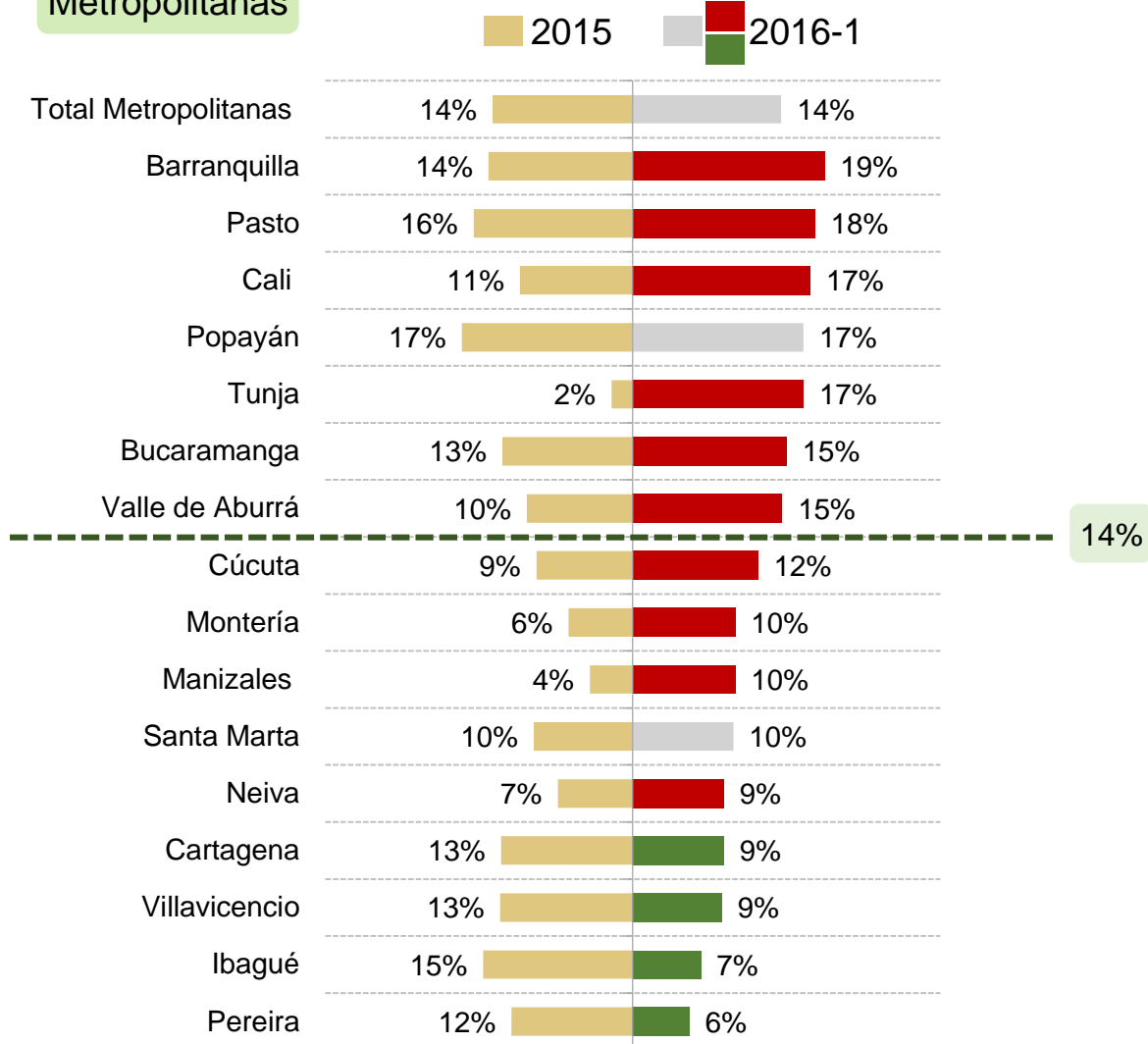


Durante los últimos doce meses, ¿Usted ha sido víctima de algún delito?

Regiones



Metropolitanas

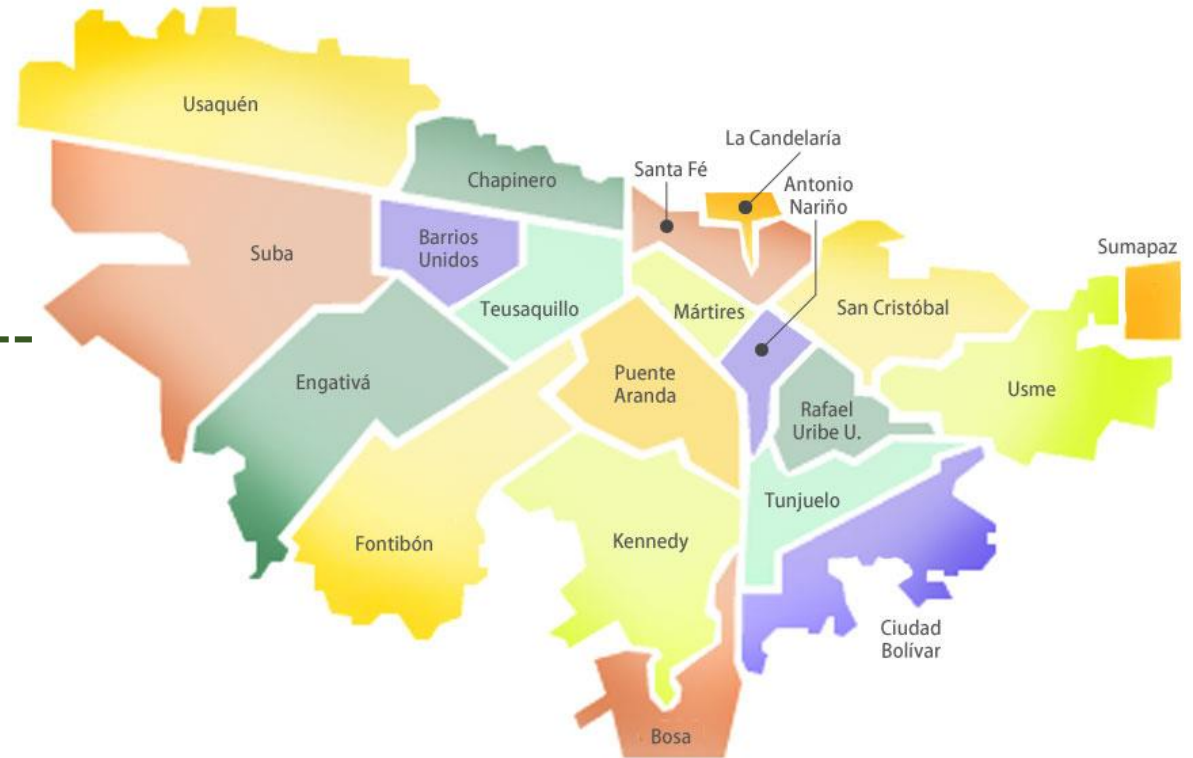
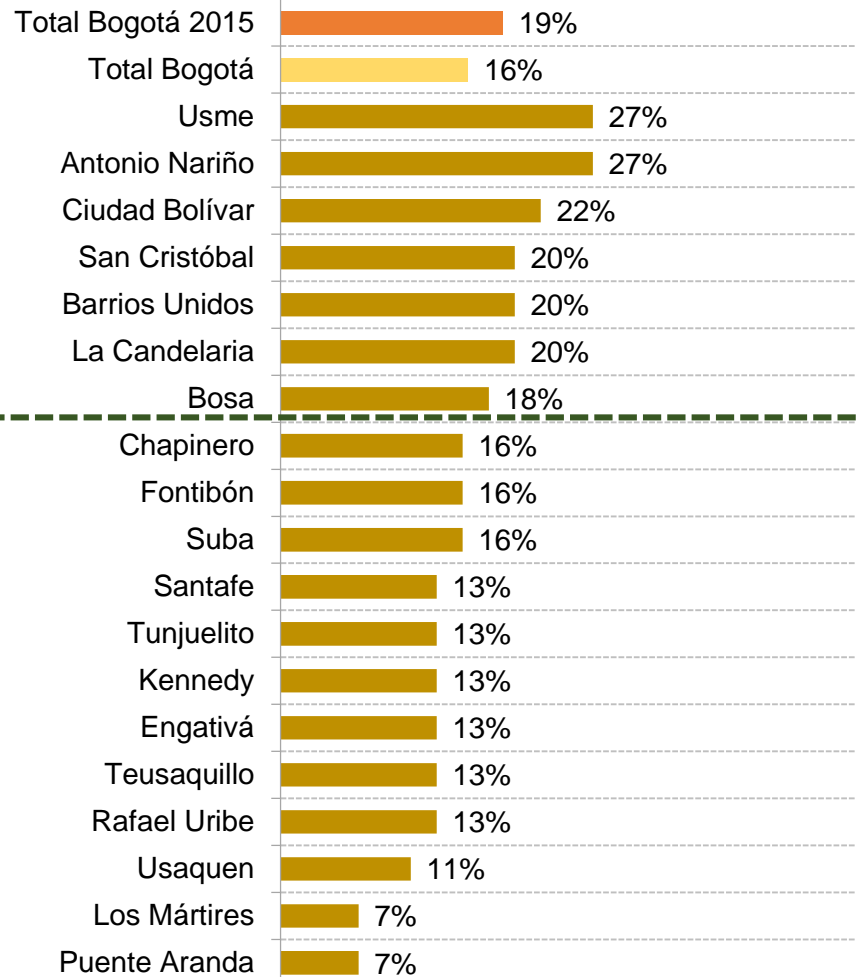


Durante los últimos doce meses, ¿Usted ha sido víctima de algún delito?

Solo el "Sí"

Localidades de Bogotá

2016-1



VICTIMIZACIÓN -DEPARTAMENTOS POLICÍA-

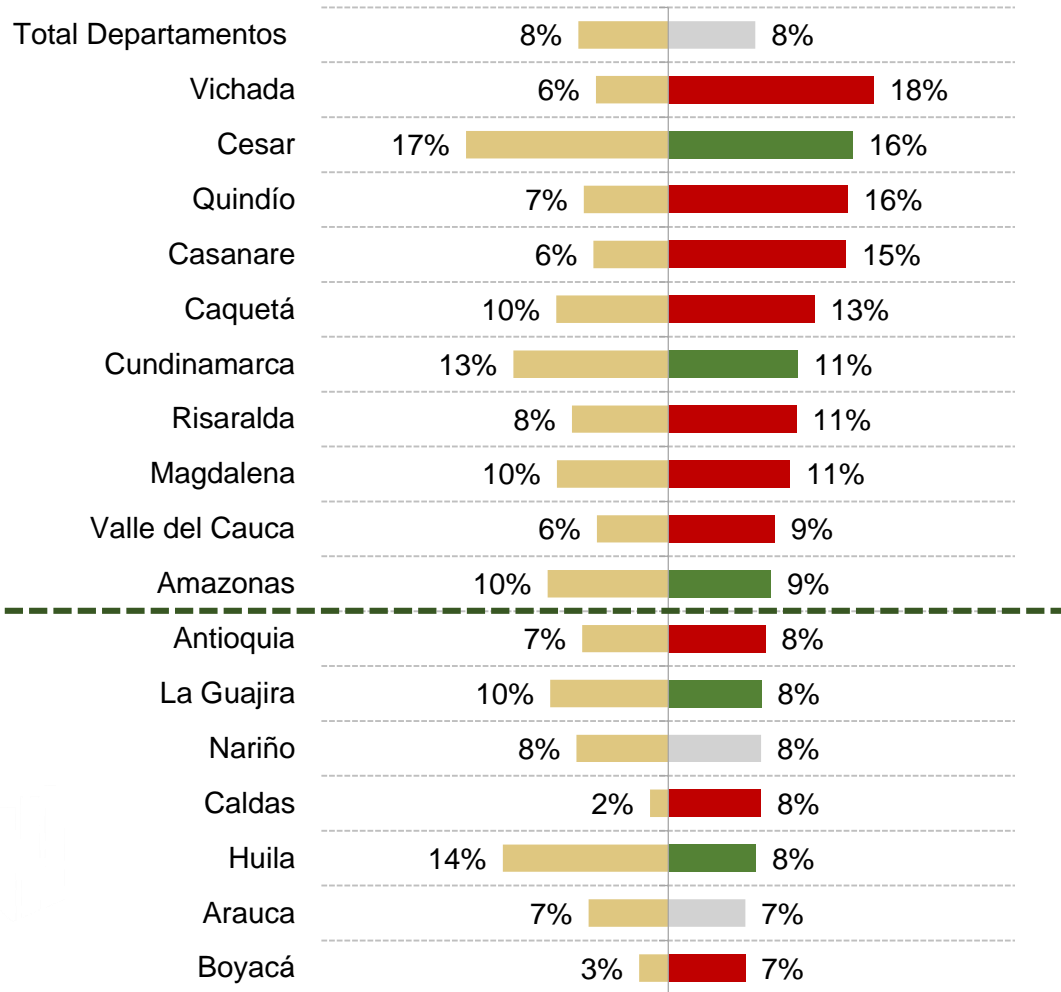


Durante los últimos doce meses, ¿Usted ha sido víctima de algún delito?

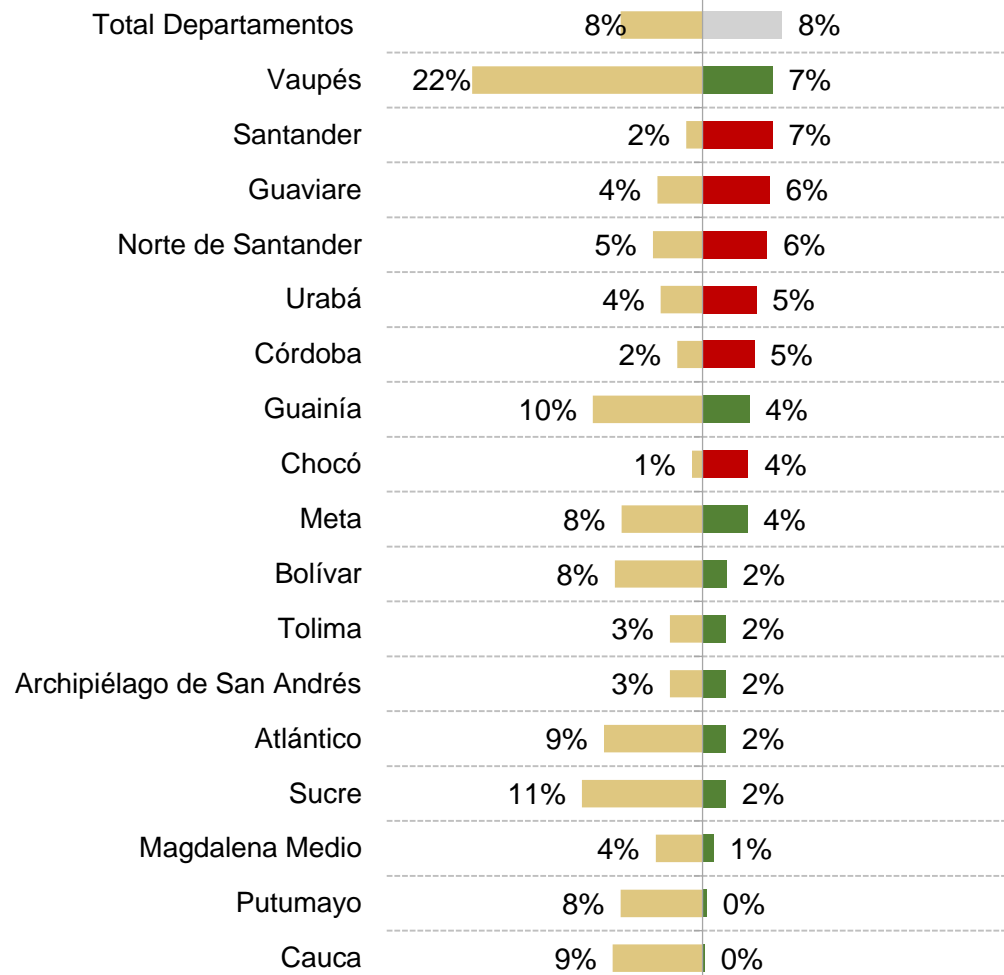
Solo el "Si"

Departamentos

2015 2016-1



2015 2016-1

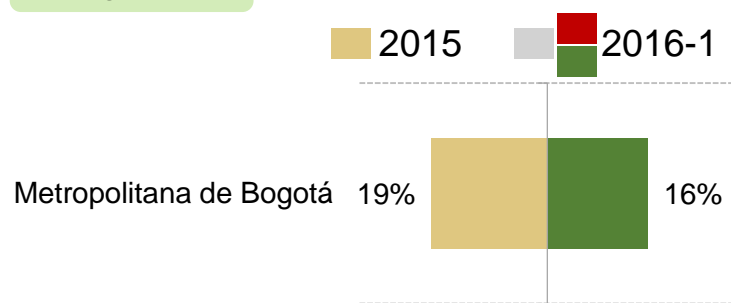


8%

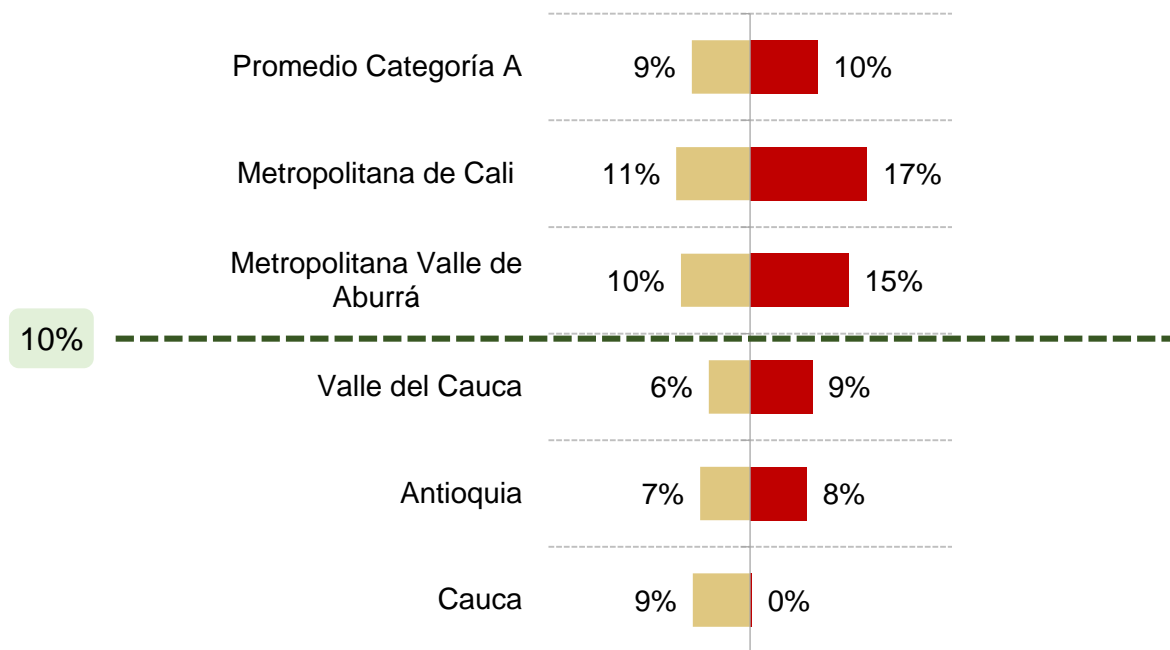
Durante los últimos doce meses, ¿Usted ha sido víctima de algún delito?

Solo el "Si"

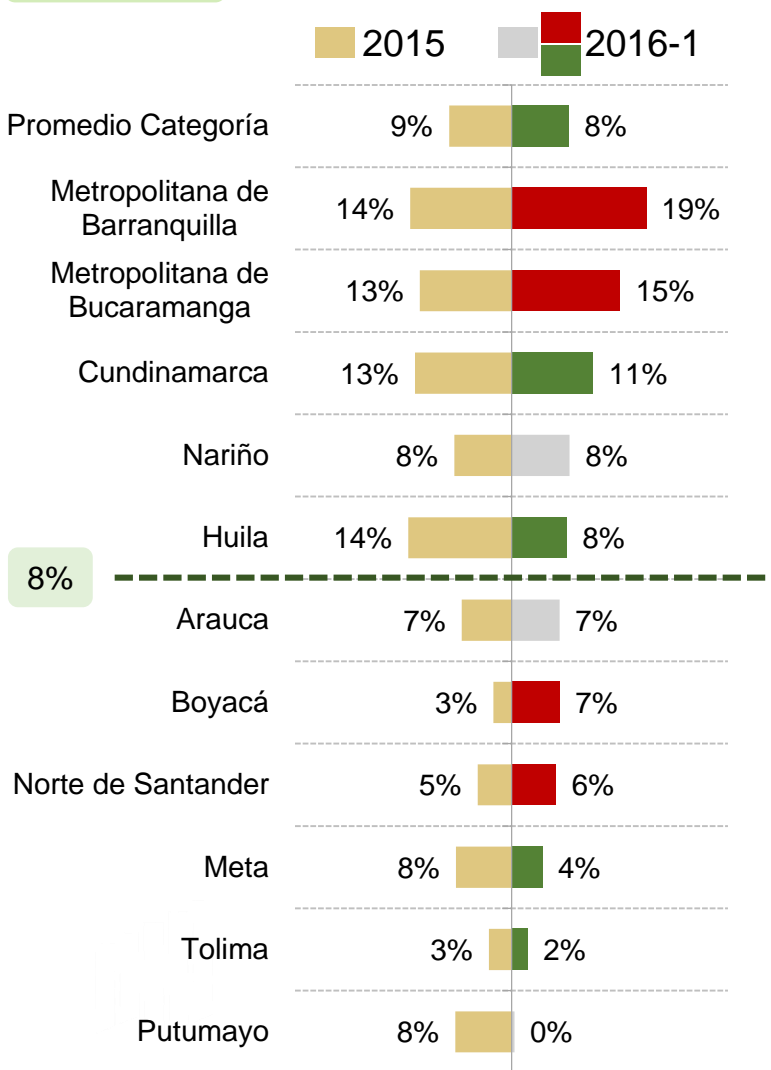
Categoría AA



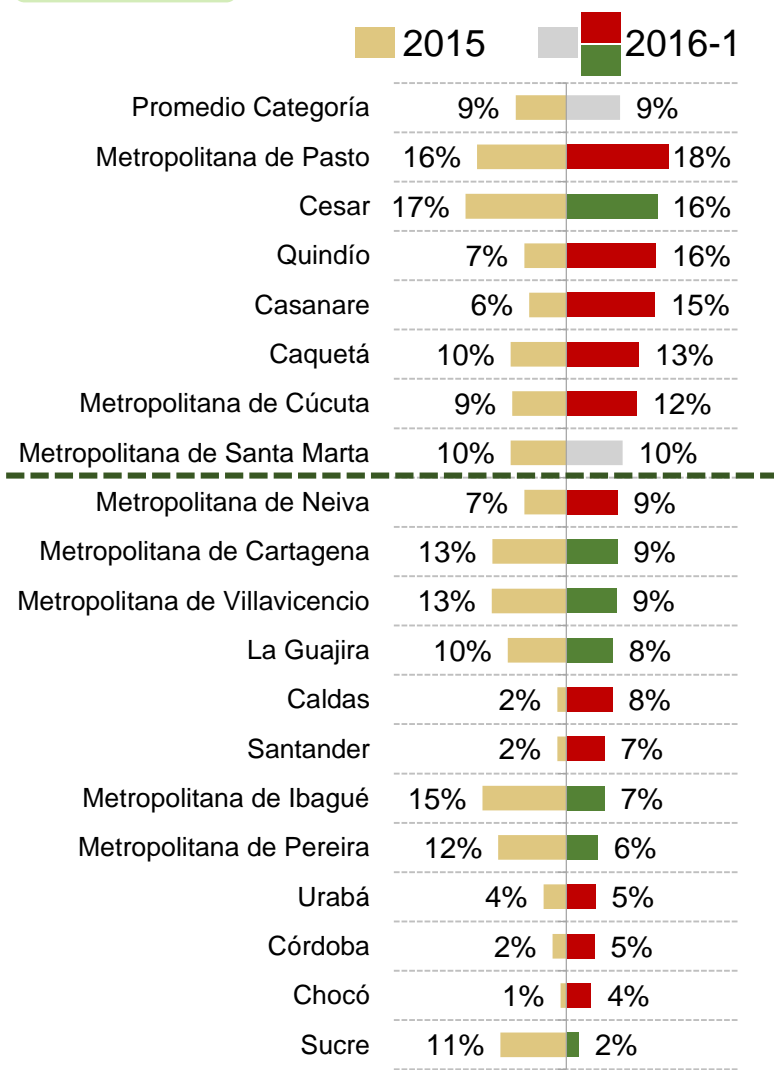
Categoría A



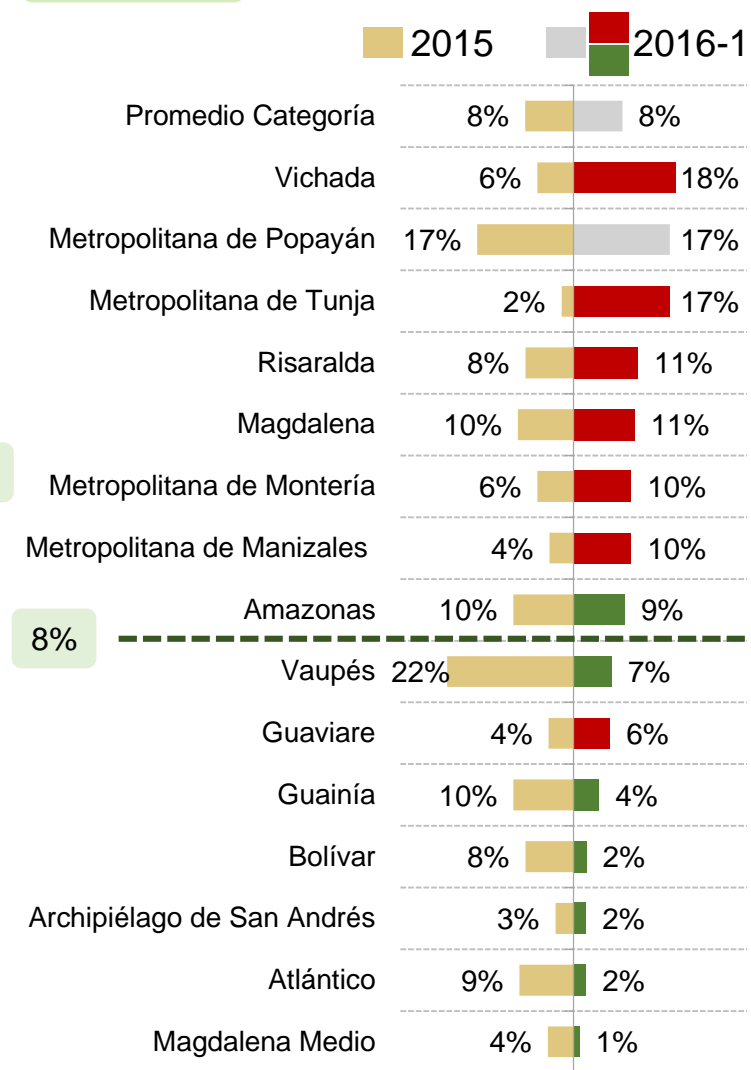
Categoría B



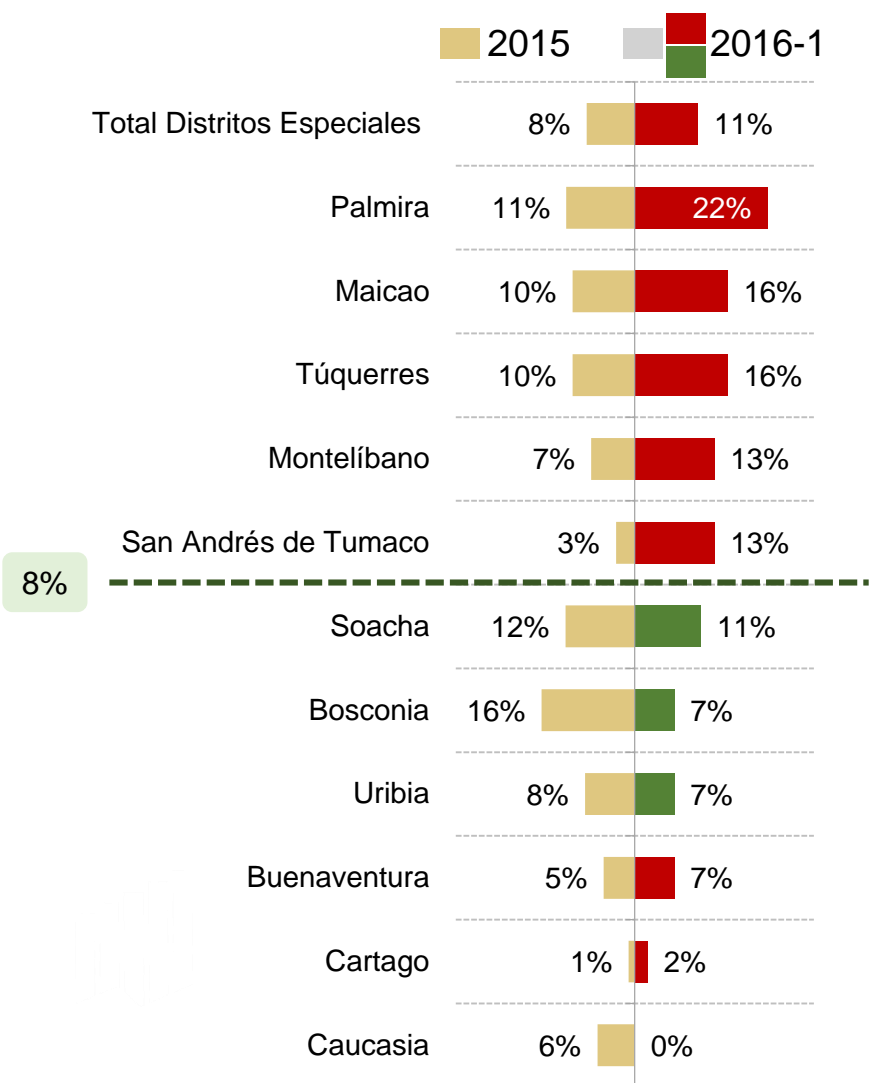
Categoría C



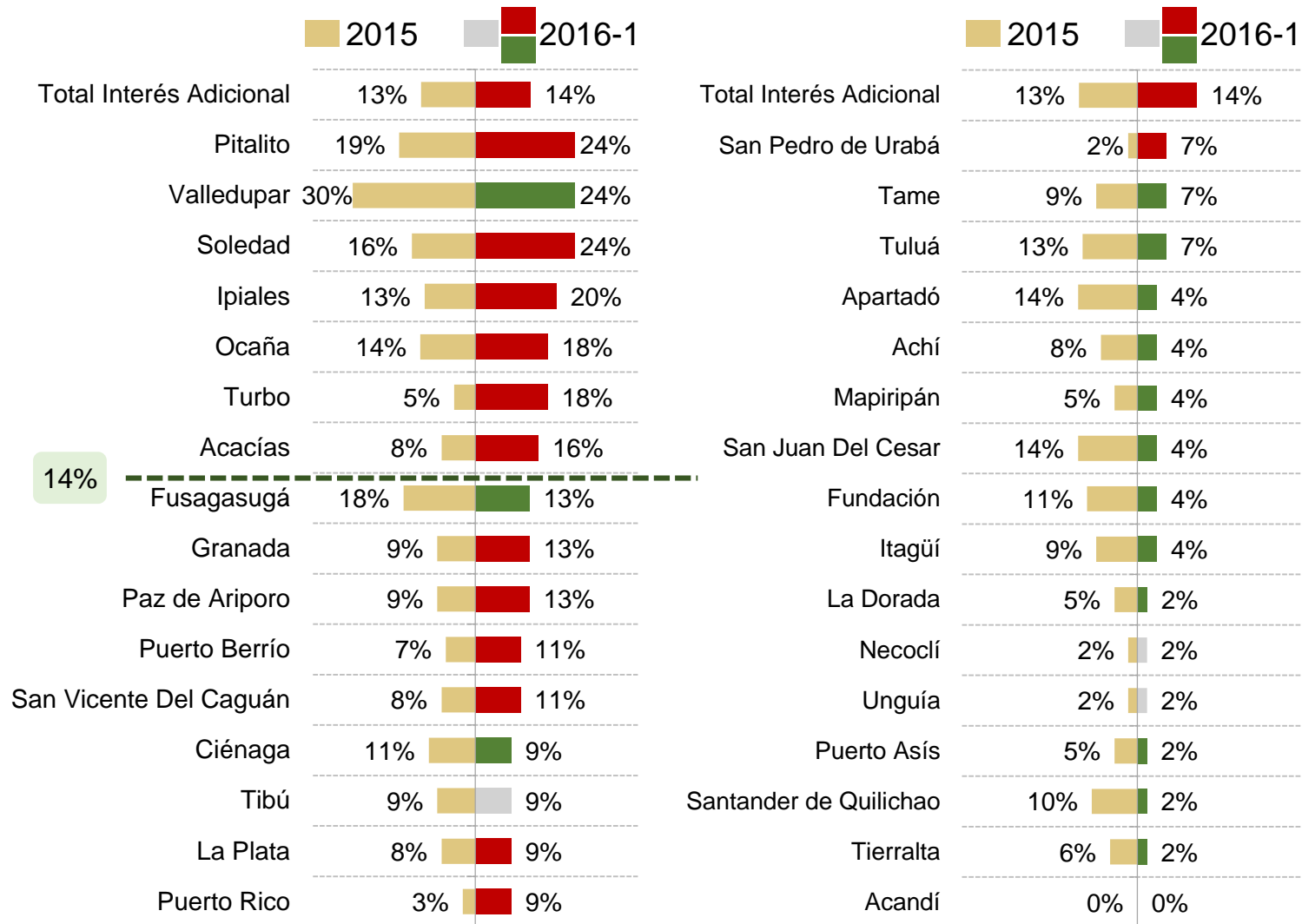
Categoría D



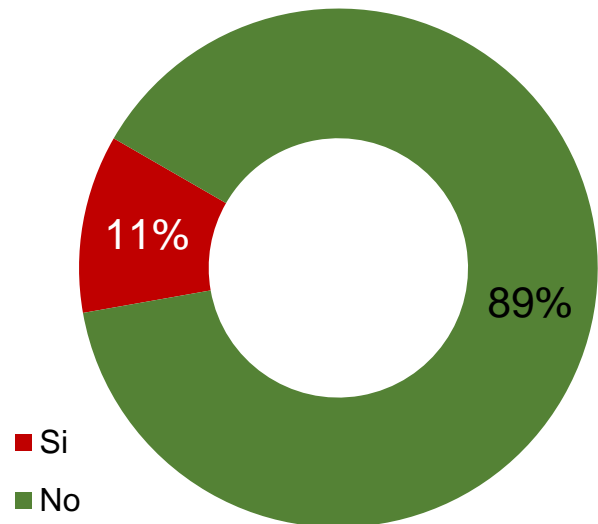
Distritos Especiales



Municipios de Interés Especial

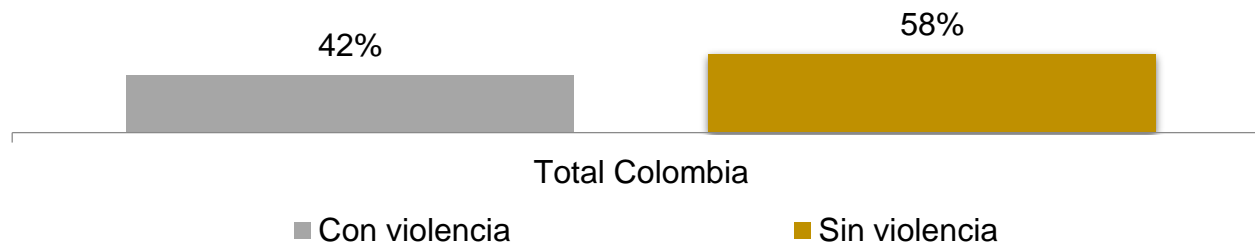


Durante los últimos doce meses, ¿Usted ha sido víctima de algún delito?

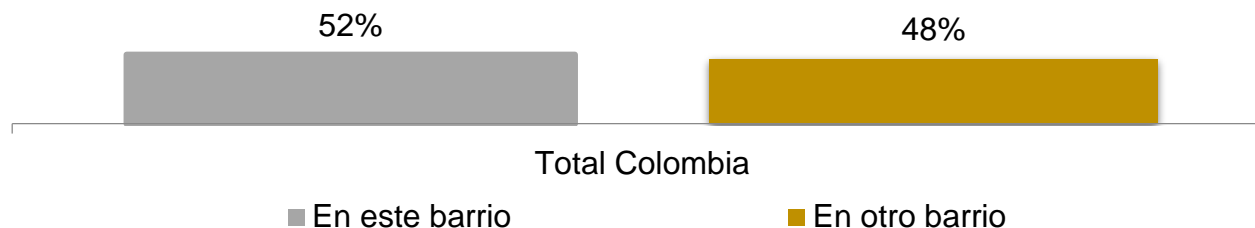


Base: Encuestados que han sido víctimas de algún delito en los últimos doce meses (630)

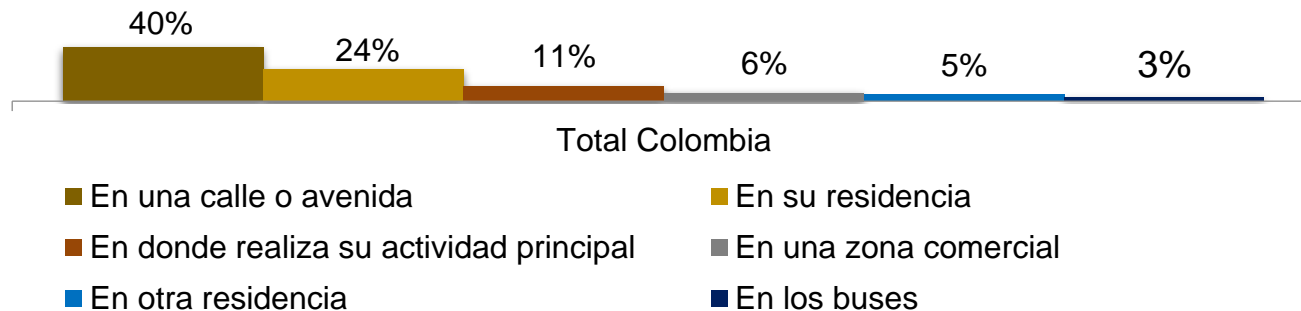
¿El último delito que usted sufrió se realizó con violencia o sin violencia?



El último delito ocurrió

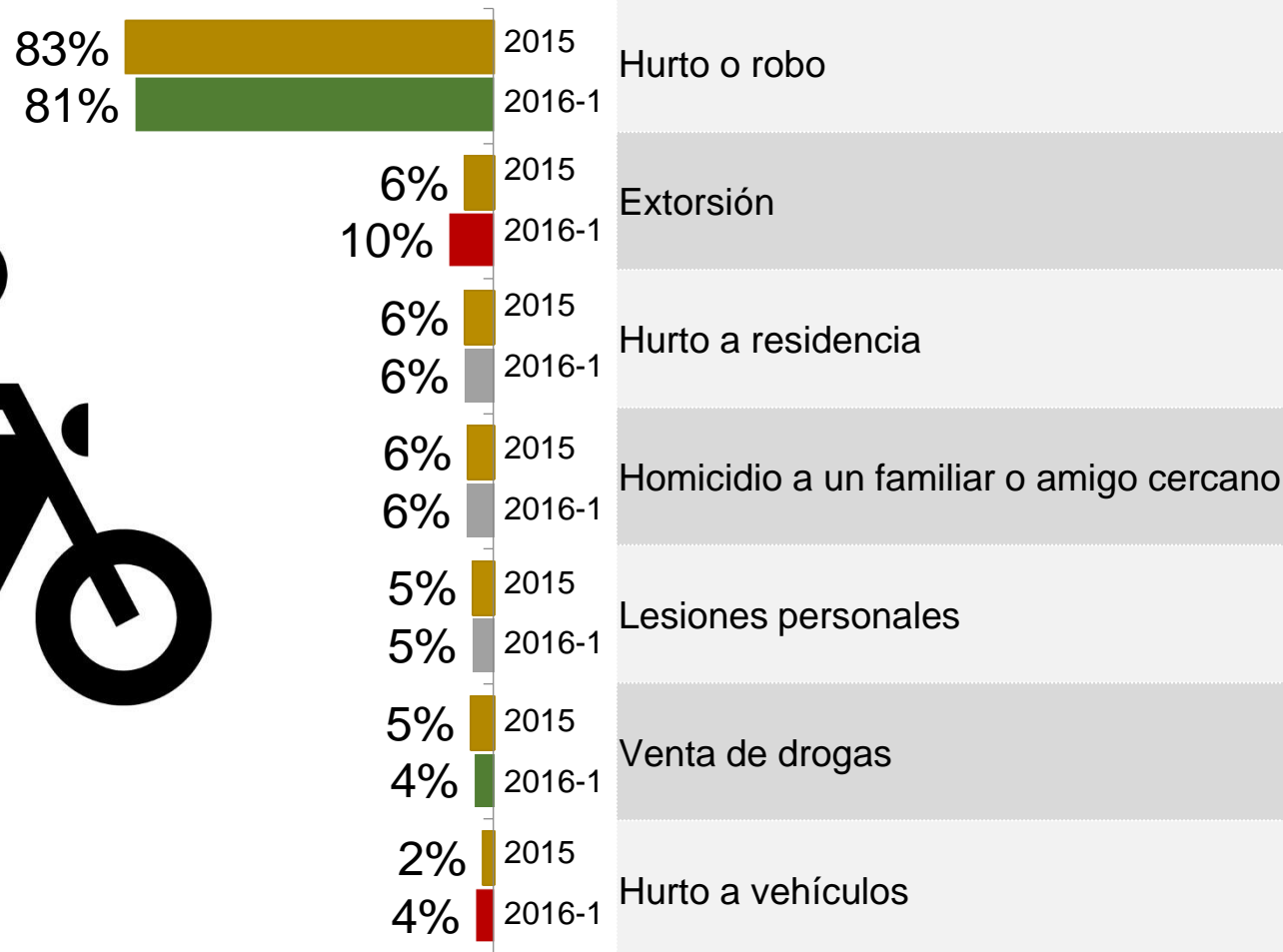


¿En qué lugar ocurrió el último delito?

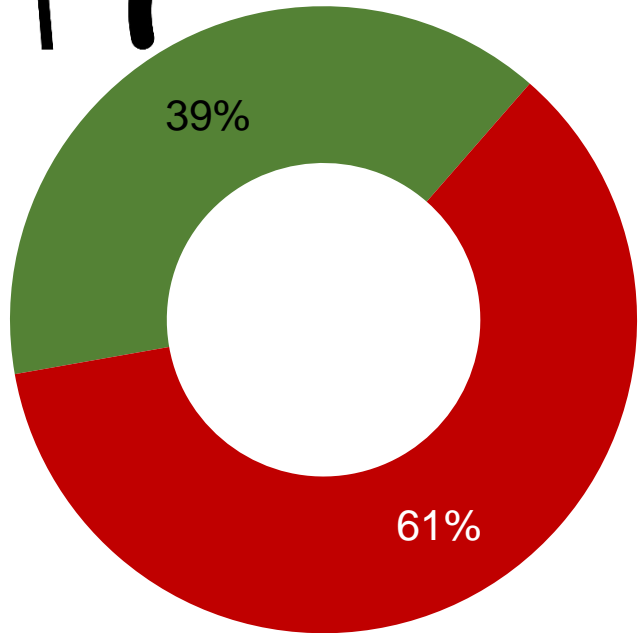


Durante los últimos 12 meses, ¿Cuáles de los siguientes problemas de inseguridad, convivencia y violencia se le han presentado a usted personalmente?

Total Colombia



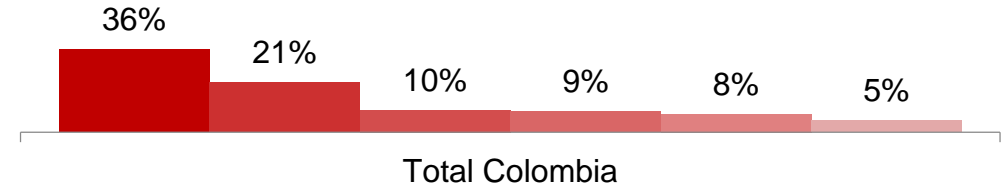
¿Usted denunció este delito ante las autoridades?



■ Si

■ No

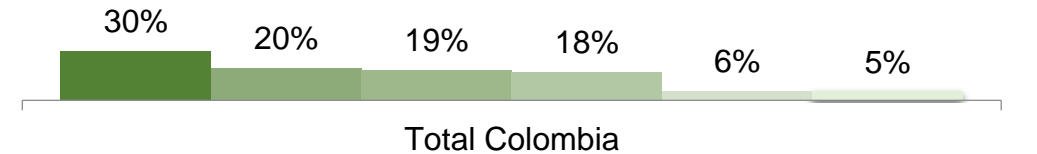
¿Cuál fue la principal razón por la que NO denunció el último delito?



- Las autoridades no hacen nada
- Consideró que era innecesario
- Faltaban pruebas de hecho
- Lo amenazaron, miedo a represalias
- Existían muchos trámites y estos eran demorados
- No conocía el proceso de denuncia



¿Cuál fue la principal razón por la que usted denunció el último delito?



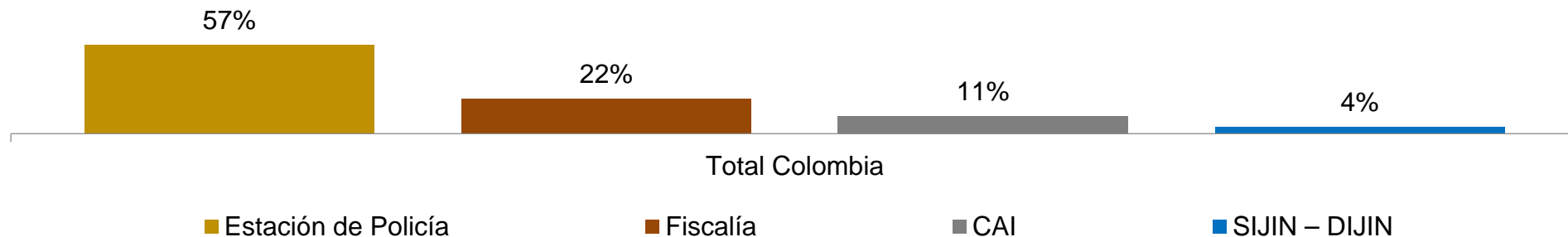
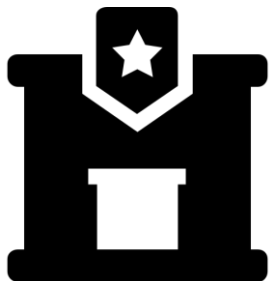
- Buscar Justicia
- Recuperar los bienes hurtados
- Cumplir una obligación ciudadana
- Buscar Protección
- Evitar que pase de nuevo

RECEPCIÓN DE DENUNCIA AUTORIDADES Y CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



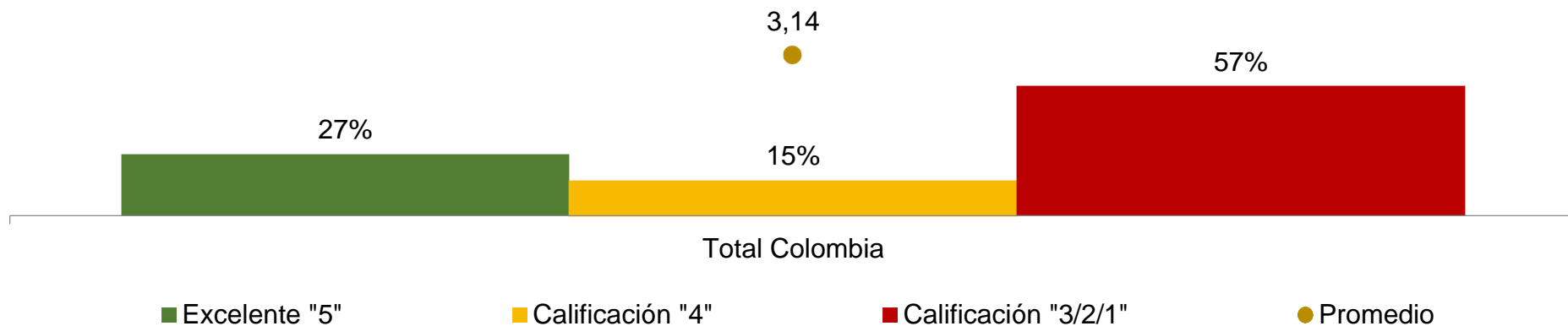
¿Ante qué autoridad realizó la denuncia?

Base: Encuestados que han sido víctimas de algún delito en los últimos doce meses y que denunciaron ante las autoridades (253)



¿Cómo fue la atención ofrecida al momento de realizar la denuncia?

Base Encuestados que denunciaron en SIJIN – DIJIN, Estación de Policía o CAI (184)



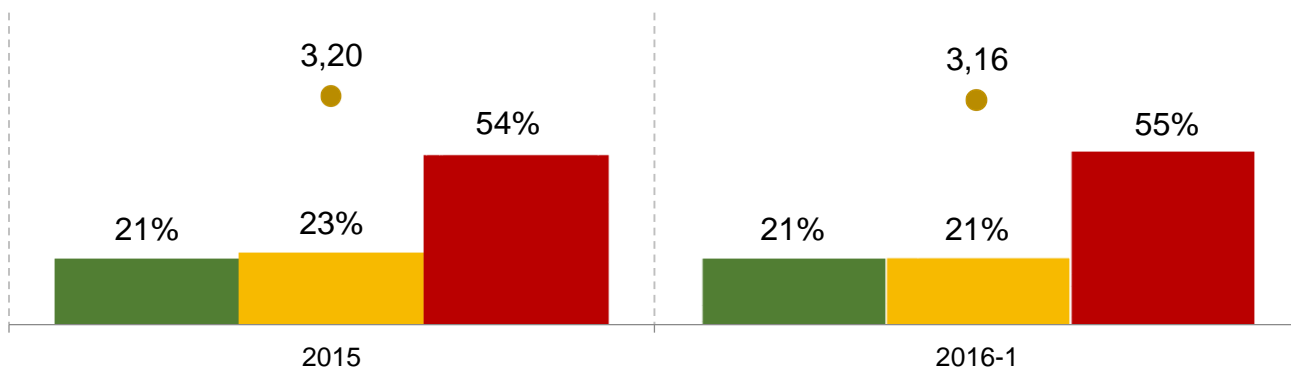
A photograph of a smiling woman with long brown hair, wearing a white top, being kissed on the cheeks by a young girl on the left and a young boy on the right. The girl has long brown hair and is wearing a pink and purple plaid shirt. The boy has short brown hair and is wearing a red, green, and blue plaid shirt. They are holding a bouquet of yellow tulips. The background is a warm, golden bokeh light.

Módulo Convivencia

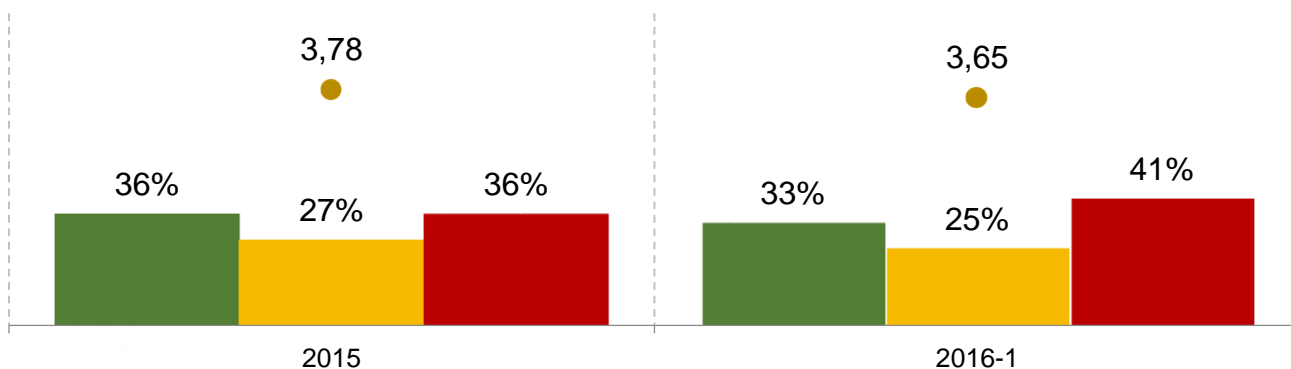
■ Ayudan Mucho "5" ■ Calificación "4" ■ Calificación "3/2/1" ■ Promedio

En una escala de 1 a 5 donde 5 significa que "ayudan mucho" y 1 significa que "no ayudan nada"

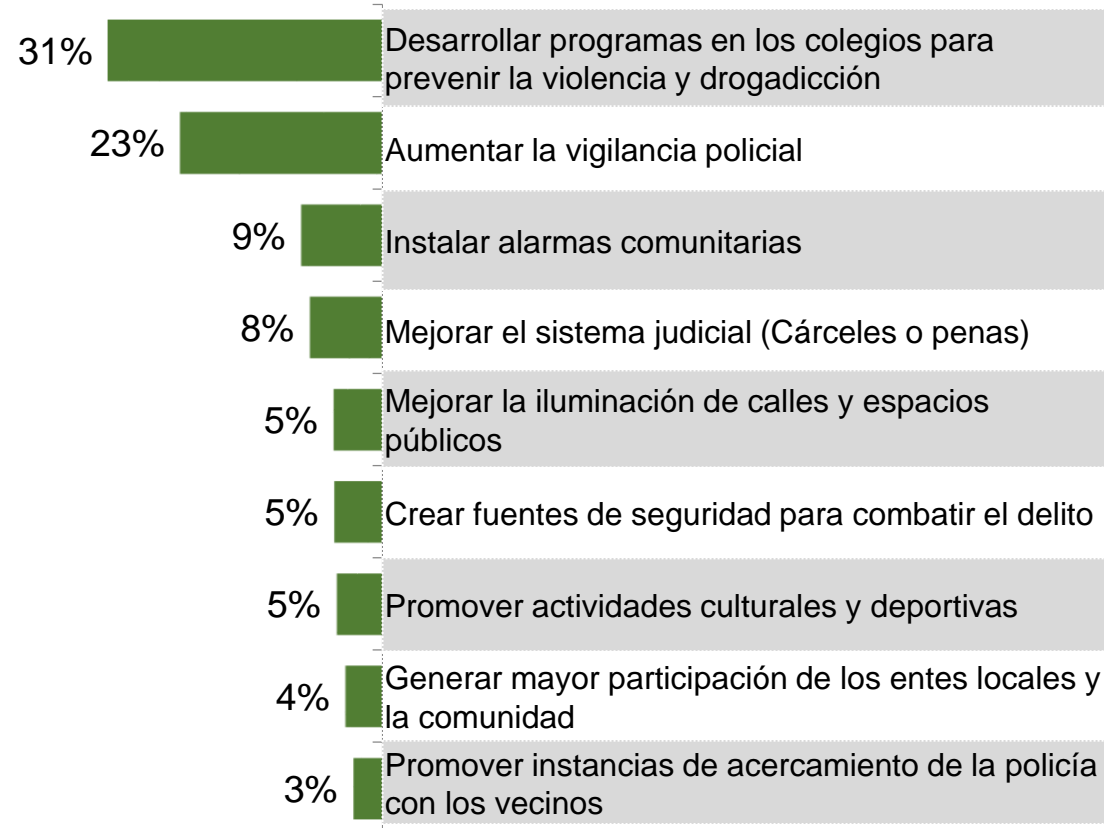
¿Qué tanto ayudan los miembros de su comunidad a mejorar la seguridad y convivencia de su barrio?



¿Qué tanto cree usted que la participación ciudadana ayuda a mejorar la seguridad y convivencia de su barrio?

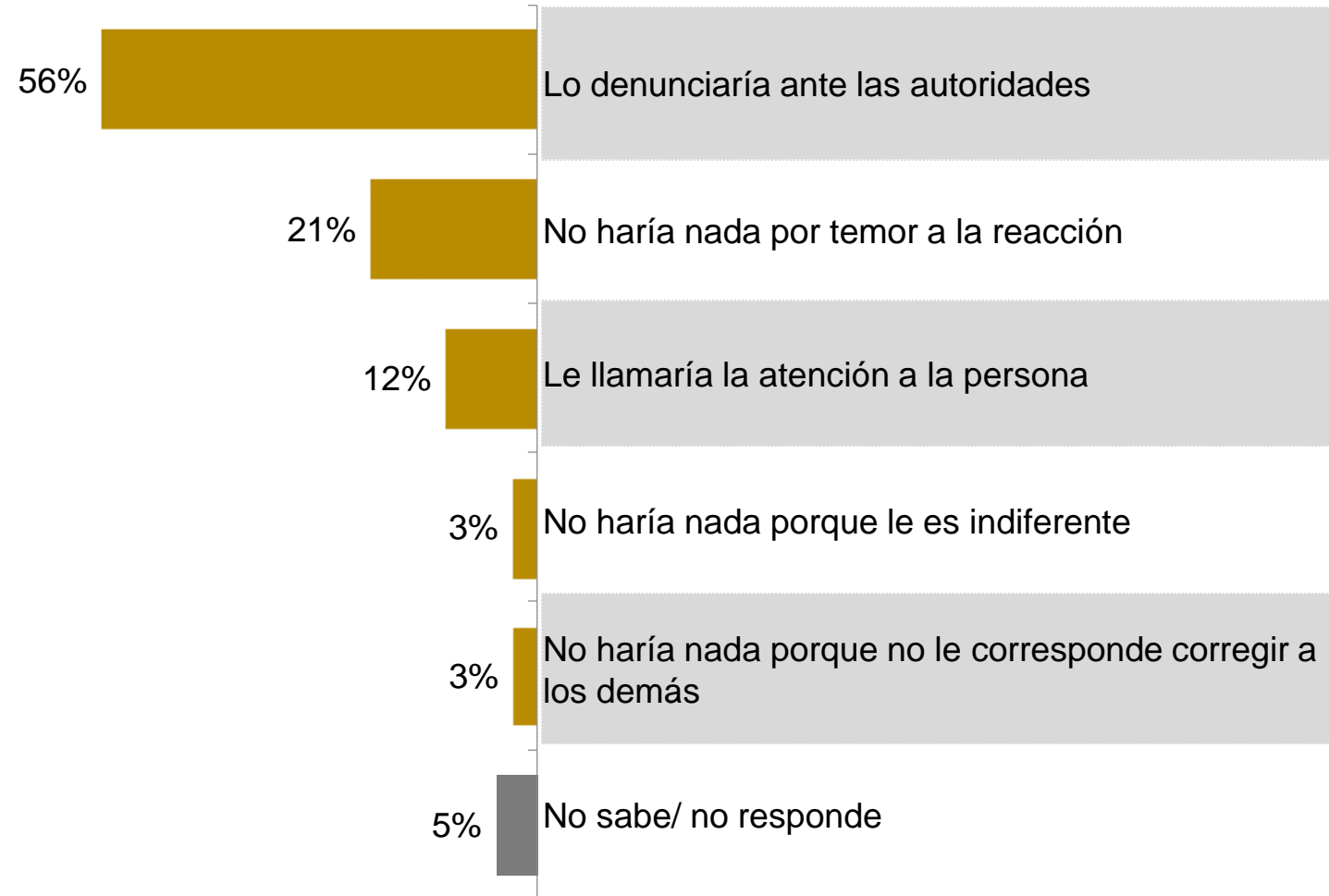


De las siguientes acciones, ¿Cuál cree usted que mejoraría en mayor medida la seguridad de su barrio?



Si usted se da cuenta de un acto de corrupción, ¿Cómo cree usted que se comportaría?

Total Colombia



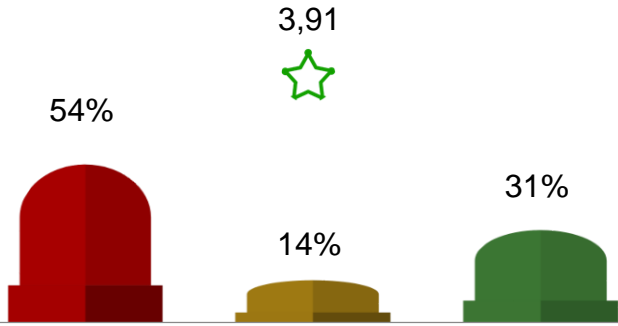
Base: Total Encuestados (5949)



■ Ocorre muy frecuente "5"
 ■ Frecuente
 ■ Nunca Ocurre "3/2/1"
 ☆ Promedio

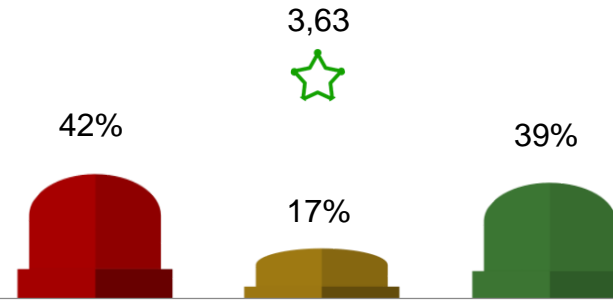
Base: Total Encuestados (5949)

Excrementos de mascotas en el espacio público



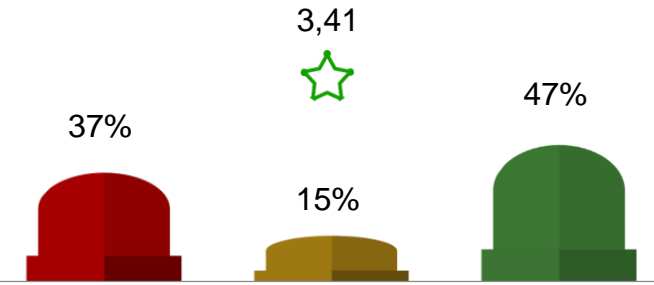
Total Colombia

Consumo de alcohol en la calle



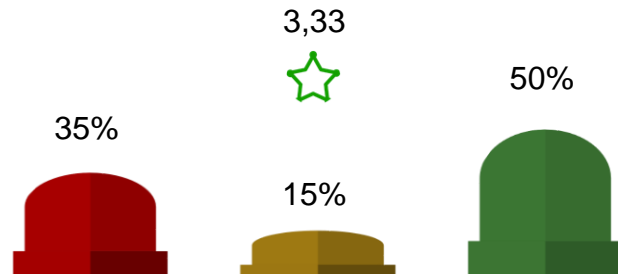
Total Colombia

Fiestas o música a un volumen excesivo (Contaminación Auditiva)



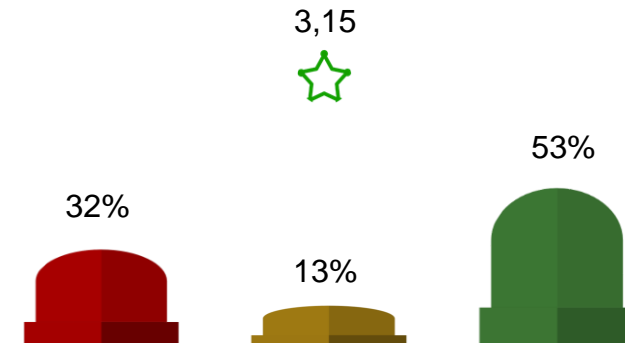
Total Colombia

Basura y escombros en las calles



Total Colombia

Orinar en espacios públicos

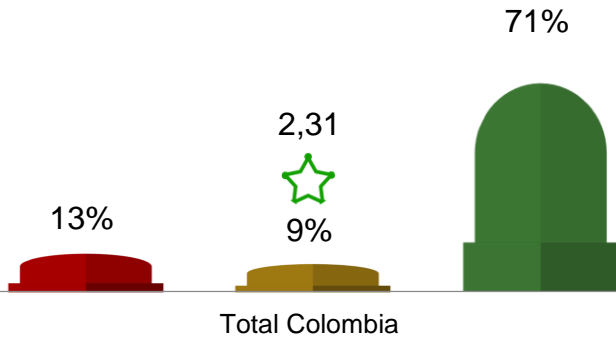


Total Colombia

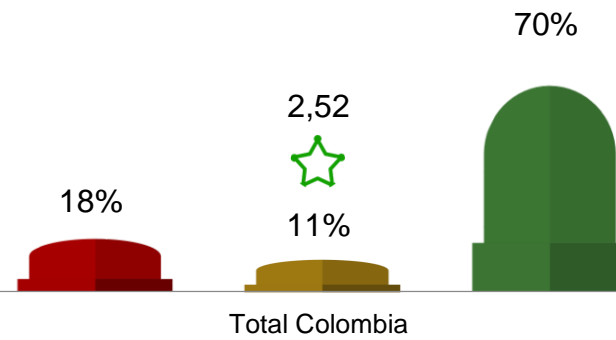
■ Ocurre muy frecuente "5"
 ■ Frecuente
 ■ Nunca Ocurre "3/2/1"
 ☆ Promedio

Base: Total Encuestados (5949)

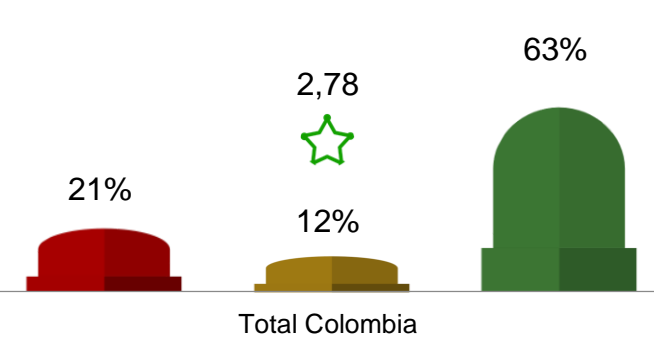
Discriminación a causa de pertenencia étnica u orientación sexual



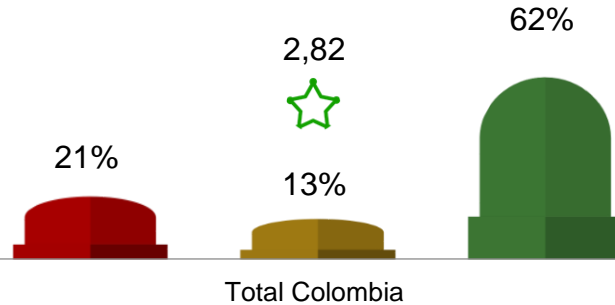
Insultos o agresiones entre vecinos



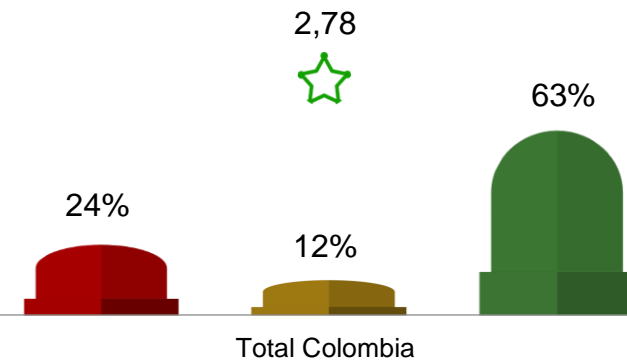
No respetar la fila



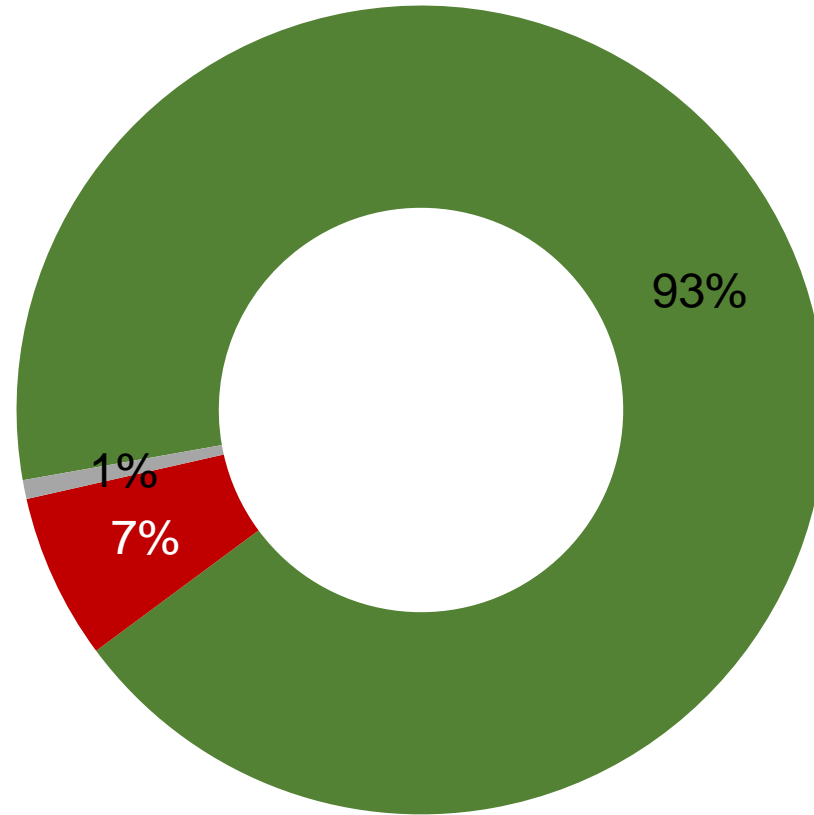
Contaminación visual



Raza de perros peligrosa sin protección en el hocico



Señor(a), ¿Es usted respetuoso y cumplidor de las normas y señales de tránsito como peatón, ciclista, motociclista y conductor?



■ Si

■ No

■ Ns/Nr

Base: Total Encuestados (5949)



Perfilamientos

Causas de delincuencia

- Falta de vigilancia policial
- La ley no contempla sanciones o penas más duras contra los delincuentes



Estrato: 3



Genero: Femenino



Edades: 35-44

Medidas para protegerse Instalar alarma o rejas

15.6%



No Comprometidos

Que problema ha vivido personalmente

Hurto o robo



Si ha utilizado los servicios de la Policía Nacional



Si ha sido víctima de algún delito



Confianza en los servicios de la policía:
Definitivamente no confiaría en la ayuda que me puede dar



Recomendación de los servicios de la policía:
Definitivamente no la recomendaría



Acciones que mejorarían la seguridad:

- Aumentar la vigilancia policial



Qué ha escuchado usted sobre la Policía Nacional

- Hechos de corrupción policial



Si Denuncio el delito

En que lugar ocurrió el último delito

En una calle o avenida



¿Qué tanto ayudan los miembros de 1 a 5?:
No ayudan

Si sabe que está implementado el "Plan Cuadrantes"



No ha percibido una Policía más respetuosa



¿Por qué razón no se siente seguro(a)?

- Existen grupos de delincuentes

El último delito ocurrió
En este barrio

No considera que la Policía Nacional se encuentra preparada para afrontar los nuevos retos en seguridad y convivencia

No conoce los programas para mejorar la seguridad





Que problema ha vivido personalmente

Hurto o robo



Estrato: 4-5-6

Genero: Femenino

Edades: 35-54



Si ha sido víctima de algún delito

23.5%



No Comprometidos

Causas de delincuencia

- La ley no contempla sanciones o penas más duras contra los delincuentes



Recomendación de los servicios de la policía:

Definitivamente no la recomendaría



En un acto de corrupción, ¿cómo se comportaría?

No haría nada por temor a la reacción

¿Porque motivo solicitó el servicio de la Policía?

Hurto



Acciones que mejorarían la seguridad:

- Aumentar la vigilancia policial



¿Qué tanto ayudan los miembros de 1 a 5?:

No ayudan nada



Qué ha escuchado usted sobre la Policía Nacional

- Hechos de corrupción policial



En que lugar ocurrió el último delito

En una calle o avenida



El último delito ocurrió

En otro barrio



¿Por qué razón no se siente seguro(a)?

- Existen grupos de delincuentes

No ha percibido una Policía más respetuosa con el ciudadano

No conoce los programas para mejorar la seguridad



No ha utilizado los servicios de la Policía Nacional



No Denuncio el delito



No ha percibido una Policía más cercana con el ciudadano

Si sabe que está implementado el "Plan Cuadrantes"

No considera que la Policía Nacional se encuentra preparada para afrontar los nuevos retos en seguridad y convivencia



Qué ha escuchado usted sobre la Policía Nacional

- Captura de delincuentes



Estrato: 1-2



Genero: Masculino



Edades: 18-34

¿Y qué tanto ayudan la participación ciudadana?

Calificación. "4"

¿Qué tanto ayudan los miembros de 1 a 5?:

Calificación "1" No ayudan nada



Hora crítica de inseguridad:

- En la madrugada (Entre 12 am y 6 am)



Acciones que mejorarían la seguridad:

- Desarrollar programas en los colegios para prevenir la violencia y drogadicción



Si ha percibido una Policía más cercana con el ciudadano



No sabe que está implementado el "Plan Cuadrantes"

Confianza en los servicios de la policía:

Confiaría



Recomendación de los servicios de la policía:

Recomendaría



En un acto de corrupción, ¿cómo se comportaría?

Lo denunciaría ante las autoridades

Causas de delincuencia

- Consumo de drogas
- Falta de oportunidades de trabajo



Si considera que la Policía Nacional se encuentra preparada para afrontar los nuevos retos en seguridad y convivencia

38.2%



Indiferentes - Neutros Positivos



No ha sido víctima de algún delito



No ha utilizado los servicios de la Policía Nacional



No conoce los programas para mejorar la seguridad



El servicio Si fue atendido de forma oportuna



¿Por qué razón se siente seguro(a)?

- No pasa nada

¿Cómo califica la atención brindada de 1 a 5? Excelente/Bueno



Si ha percibido una Policía más respetuosa con el ciudadano

Calidad de Servicio

N= 5786



Atención Brindada

N= 958



- ↑ Excelente (86.0-100.0)
- ↗ Bueno (76.0-85.0)
- Regular Alto (66.0-75.0)
- ↖ Regular Bajo (56.0-65.0)
- ↓ Malo (0.0-55.0)

Escala de medición internacional Gallup.



39.4%
La policía de su cuadrante **Si** ha interactuado con usted?

23.2%
Si ha sido víctima de algún delito

16,3%

Ha utilizado los servicios

83,7%

No ha utilizado los servicios

8.8%
Si ha sido víctima de algún delito

14.6%
La policía de su cuadrante **Si** ha interactuado con usted?



Edades:
45-55 o más



Se siente **Inseguro** viviendo en esta ciudad

Se siente **Seguro** viviendo en esta ciudad

Si ha sido víctima de algún delito

Qué ha escuchado usted sobre la Policía Nacional
• Captura de delincuentes

Si ha sido víctima de algún delito

Qué ha escuchado usted sobre la Policía Nacional
• Hechos de corrupción policial

El último delito ocurrió
En este barrio

El último delito ocurrió
En otro barrio

Si Denuncio el delito

¿Y qué tanto ayudan la participación ciudadana?
Ayudan mucho

No Denuncio el delito

¿Y qué tanto ayudan la participación ciudadana?
Indiferente

Atención ofrecida al momento de realizar la denuncia
Excelente

Atención ofrecida al momento de realizar la denuncia
Pésimo

No ha percibido una Policía más respetuosa con el ciudadano

Recomendación de los servicios de la policía:
Definitivamente **si** la recomendaría

Si ha percibido una Policía más respetuosa con el ciudadano

Recomendación de los servicios de la policía:
Indiferente

Si sabe que está implementado el "Plan Cuadrantes"

No sabe que está implementado el "Plan Cuadrantes"

