

Reporte de Resultados Sesiones de Grupo: Communidad

Ipsos Puerto Rico

Diciembre 2025

Tabla de contenido

1. Introducción ... 3
2. Metodología y muestra del estudio ... 4
3. Resultados ... 5
3.1. Preocupaciones y percepciones sobre de la vida en Puerto Rico ... 5
3.2. Componentes de seguridad – qué, quiénes y cómo se define la seguridad ... 6
3.3. Descripción y caracterización de la Policía según grupo entrevistado ... 9
3.3.1. Asociaciones espontáneas ... 9
3.3.2. Lo mejor de la Policía ... 10
3.3.3. Lo peor de la Policía ... 11
3.4. Conocimiento y percepción de la Reforma Policial ... 12
3.4.1. Reacciones espontáneas y nivel de conocimiento de la Reforma ... 12
3.4.2. Mapa de emociones ... 14
3.5. Valoración de elementos que componen la Policía ... 14
3.5.1. Nivel de profesionalismo ... 14
3.5.2. Uso y disponibilidad de recursos y herramientas, y uso de tecnología ... 16
3.5.3. Proceso de reclutamiento ... 18
3.5.4. Capacitaciones y entrenamientos ... 19
3.5.5. Trabajo con la comunidad ... 20
3.5.6. Credibilidad y acceso a estadísticas ... 21
3.6. Interacciones con la Policía ... 22
3.6.1. Trato a minorías poblacionales – Comunidad LGBTIQ+, personas de origen dominicano, personas negras o con discapacidades motoras/intelectuales ... 22
3.6.2. Trato según zona geográfica y nivel socioeconómico ... 24
3.7. Experiencias recientes con la Policía ... 25
3.7.1. Conocimiento y evaluación de procedimientos ... 25
3.7.2. Querellas administrativas y personas intervenidas por la Policía ... 26
3.7.3. Experiencias relacionadas a violencia basada en género y crímenes de odio ... 27
3.8. Si la Policía fuera… ... 28
3.8.1. Una persona ... 28
3.8.2. Un animal ... 29
3.8.3. Un superhéroe ... 29
3.9. Ideal de Policía ... 30
3.9.1. Una Policía ideal ... 30
3.9.2. Principales mejoras y actualizaciones ... 30
4. Hallazgos y consideraciones finales ... 32
5. Anexos ... 34
5.1. Anexo 1 – Consumo de medios de comunicación por grupo entrevistado ... 34
5.2. Anexo 2 – Mapa de emociones por grupo entrevistado ... 35

1. Introducción

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

La primera fase de este estudio se realizó durante el 2022 (cuantitativa), seguida de una exploración cualitativa a profundidad durante el 2023. En este sentido, el objetivo de este estudio, realizada durante el último trimestre del 2025, fue realizar un estudio a profundidad entre segmentos comunitarios clave y representantes internos de la PRPB para validar los hallazgos de la fase cuantitativa del 2024.

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

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

2. Metodología y muestra del estudio

Manteniendo la distribución muestral del 2023, este estudio contó con 32 video focus groups, explorando 12 grupos poblacionales. Los grupos focales se realizaron de manera virtual y duraron alrededor de 1:30h. A continuación, la distribución muestral para este estudio:

	Target	Región		Total
		San Juan - Metro	Resto Isla	
1	Adultos jóvenes 24 – 34 años	2	2	**4**
2	Adultos 50 – 70 años	2	2	**4**
3	Miembros de la comunidad LGBTQIA+ (24+ años)	1	1	**2**
4a	Residentes de residenciales públicos 24 - 34 años.	1	1	**2**
4b	Residentes de residenciales públicos 45 - 65 años	1	1	**2**
5	Personas negras / Afrolatinas (24+ años)	2	1	**3**
6	Personas dominicanas de Nacimiento con 3+ años viviendo en Puerto Rico	2	1	3
7	Líderes comunitarios	1	1	**2**
8	Mujeres víctimas de violencia de género o crímenes sexuales en los últimos 2 años	1	1	**2**
9	Ciudadanos con querellas administrativas	1	1	**2**
10	Adultos con discapacidades físicas	1	1	**2**
11	Adultos con discapacidades mentales/cognitivas (o sus cuidadores)	1	1	**2**
12	Ciudadanos intervenidos por la Policía en los últimos 2 años	1	1	**2**
	Total	**17**	**15**	**32**

3. Resultados

3.1. Preocupaciones y percepciones sobre de la vida en Puerto Rico

Los participantes de todos los grupos manifiestan preocupaciones similares a las exploradas durante el 2023, en donde se destacan la inseguridad y las actuales condiciones socioeconómicas como principales temáticas. La inestabilidad en la economía de la isla y creciente costo de vida sigue afectando la cotidianidad de los puertorriqueños; los más jóvenes siguen encontrando dificultades para acceder al mercado laboral; la corrupción en las diferentes esferas públicas sigue siendo un tema central entre los adultos de mayor edad y el acceso a servicios básicos (electricidad, vivienda, salud) es aún fuente de preocupación, sobre todo entre personas con condiciones de discapacidad y que requieren de atención más especializada. Adicional a esto, se nota un incremento en la preocupación frente al panorama político en Estados Unidos, bajo la actual presidencia de Donald Trump, y lo que esto significa para los puertorriqueños.

Uno de los temas más mencionados por todos los grupos se centra en lo que muchos denominan 'una crisis de salud mental', que ha transformado el tejido social entre vecinos y ciudadanos. Así lo describe uno de los entrevistados más jóvenes:

> *Antes podíamos salir a la comunidad y, qué sé yo, el vecino cuidaba al otro y así sucesivamente. Pero estamos en un momento donde cada familia es casi como un mundo aparte, se cuidan más entre ellos, y el otro que resuelva como pueda. (Jóvenes 24 – 34, Resto Isla)*

Esta desestructuración del tejido social también se refleja en actos cotidianos de agresividad que afecta a todos los entrevistados, y que ha llevado a muchos a modificar sus patrones habituales de comportamiento, y que contribuye de manera significativa al sentimiento generalizado de inseguridad que la mayoría de entrevistados expresan sentir. En este sentido, la inseguridad no sólo se define a través de eventos violentos y mediáticos (robos, tiroteos, *carjackings*), sino en interacciones con ciudadanos 'del común'. Así lo expresa uno de los entrevistados cuando reflexiona sobre las transformaciones sociales:

> *[Seguridad es] poder salir como uno salía antes. Uno salía sin miedo. Inclusive, no tan solo de que lo asalten a uno, sino los accidentes de automóvil. Porque la gente guía a lo loco. Ya no hay respeto, no hay sensibilidad hacia las personas mayores tampoco. (Personas con discapacidad física, San Juan - Metro)*

En este sentido, muchos han optado por reducir su tiempo en espacios públicos, regresar a casa más temprano de lo habitual, evitar ciertos espacios concurridos o simplemente 'encomendarse' para poder volver a casa bien. Para muchos, esto es producto de una 'pérdida de valores', una preocupación expresada principalmente por los participantes de mayor edad. Este fenómeno, a su vez, se entremezcla con problemáticas de mayor escala – narcotráfico, falta de oportunidades laborales,

migración de talento humano hacia Estados Unidos – haciendo que muchos ya no reconozcan la isla en la que crecieron años atrás. En este sentido, para muchos entrevistados, la inseguridad no se soluciona exclusivamente con presencia policial, sino con inversión en infraestructura, servicios sociales, atención psicosocial y educación. Así lo manifiesta uno de los entrevistados:

> *Tenemos un gobierno que es reactivo, que, para combatir la criminalidad, busca más policías. Pero en vez de reactivo, puede entonces ser planificador y aumentar los servicios sociales. Porque un criminal no nace – un criminal se hace en la calle y con los padres. (Residencial público, 45 – 65 años, San Juan – Metro)*

Este sentimiento de inseguridad es también exacerbado por las crecientes denuncias alrededor de casos de corrupción y de inoperancia del gobierno actual – esto erosiona la confianza hacia instituciones públicas. Así lo expresa uno de los entrevistados de mayor edad:

> *Cuando ganó este gobierno teníamos a una persona que dirigía el cuerpo de emergencia de Puerto Rico [Nino Correa]. ¿Pero sabes por qué el gobierno lo sacó? Porque no era corruptible. Eso pasa con el superintendente de la policía también. Cuando hay uno bueno en este país, que hace las cosas bien, lo sacan porque no es político. Y en este país para tu tener una posición grande tienes que ser político, tienes que estar de la mano del partido que está en el poder. (Residencial público, 45 – 65 años, San Juan – Metro)*

En resumen, los entrevistados parecen categorizar la actual situación del país en dos grandes aristas. Por un lado, se mencionan los eventos más mediáticos y televisados, que generan temor y se asocian a estructuras económicas y sociales macro (narcotráfico, crisis económica, falta de oportunidades laborales), y cuya responsabilidad es atribuida directamente al Estado y sus entidades – incluida la Policía: "Seguridad es que tengamos un sistema de seguridad de calidad, pero no lo tenemos, no contamos con él. En verdad yo me siento insegura. Hay muchos menos policías, y tampoco tienen los equipos necesarios para trabajar con alguna emergencia" (Líderes comunitarios, San Juan – Metro). Por otro lado, están las acciones que, si bien no se presentan en medios de comunicación o dejan víctimas mortales, afectan la vida diaria de los ciudadanos y que también causan temor (eventos en la vía, casos de violencia intrafamiliar y disputas entre vecinos). Estos, aunque no están desligados de la Policía y del Estado, responden más a un cambio estructural de la sociedad puertorriqueña, tal como lo expresa uno de los participantes viviendo en un residencial público:

> *Quizás uno como persona vaya a un lugar a disfrutar con una mente de tranquilidad, y venga otra persona que no tenga los mismos valores que yo, porque obviamente todos pensamos diferentes. Pues quizás esta persona no comparta los mismos valores que uno, y sea una persona que le gusten los problemas, y se forme el problema y estemos en el lugar equivocado. Eso para mí es inseguridad. (Residenciales públicos, 24-34 años, Resto Isla).*

3.2. Componentes de seguridad – qué, quiénes y cómo se define la seguridad

Como se mencionó en la sección anterior, la inseguridad es una de las principales preocupaciones entre los entrevistados, sin importar edad, lugar de residencia o condiciones de vida. Esta

preocupación es más mencionada cuando se compara con resultados del estudio del 2023. Sin embargo, es importante resaltar que la percepción de seguridad no es homogénea – ésta varía dependiendo de la interseccionalidad del interlocutor (su orientación sexual, nacionalidad, color de piel, género, edad y lugar de residencia). En este sentido, hay dos diversos niveles de inseguridad: uno de base, experimentado por todos los puertorriqueños, y otros que variarán en función de sus características y condiciones de vida.

Esto es claro entre muchas participantes, al hacer énfasis en que vivir en Puerto Rico y ser mujer las expone a un mayor nivel de riesgo – incluyendo violencia basada en género. Una de las participantes manifiesta su sensación de inseguridad, y cómo se ve incrementada por el hecho de ser mujer:

> *A mí los policías no me causan ningún tipo de alivio, […] especialmente si eres mujer en Puerto Rico. Porque de verdad, ha habido muchos feminicidios, […] y hemos visto cómo la gran mayoría de las víctimas han seguido todos los pasos y aun así terminan muertas o en peores condiciones. […] Hemos visto casos en los que las mujeres buscan ayuda y terminan siendo acosadas por el policía que las ayudó. (Jóvenes 24 – 34 años, Resto isla).*

Algo similar se visualiza entre miembros de la comunidad LGBTIQ+, en donde muchos de los participantes expresan seguir experimentando casos de discriminación y trato hostil: “En mi área, que es un área de barrio, sí veo que hay una predisposición hacia ciertos estereotipos que pueden ser peligrosos, todavía se percibe claramente […] la homofobia, a pesar de que está todo esto de la libertad de género y todo” (Comunidad LGBTIQ+, San Juan – Metro). En contraste, muchos de los participantes dominicanos comparan se refieren a sus experiencias pasadas en República Dominicana para reflexionar que, si bien hay un incremento en eventos violentos en Puerto Rico, no se sienten tan inseguros en comparación a como se han sentido en su país de origen.

Aun así, todos los participantes parecen identificar una creciente ola de casos de tiroteos, robos, feminicidios y otros eventos violentos que no solían verse con tanta frecuencia en la isla. Así lo expresa uno de los participantes:

> *Ahorita, hay una situación donde está habiendo matanza de una manera que no pasaba antes. Y tú no ves una acción del gobierno donde diga ‘no, tenemos que tomar el toro por los cuernos, tenemos que implementar un plan, qué es lo que vamos a hacer ante esta ola de narcotráfico o ante esta ola de que aquel quiere gobernar, de que el otro, que si el área del punto’. (Residenciales públicos, 24 – 34 años, San Juan - Metro)*

En línea con lo anterior, otro de los participantes manifiesta que ya no se siente seguro en actividades cotidianas, como ir a la panadería, porque “puede suceder un asalto en cualquier lugar que vayas ahora mismo. Todo está bastante peligroso en todos lados” (jóvenes 24-34, Resto Isla). Estos dos ejemplos plasman cómo esta percepción de inseguridad incremental no es solo percibida por las generaciones de mayor edad, sino por jóvenes también.

Si bien los entrevistados concuerdan que estos eventos de mayor violencia son más visibles en la zona de San Juan – Metro, residentes den otras zonas del país concuerdan en que sus comunidades ya no se sienten tan seguras como antes:

> *En [Arecibo] y en las comunidades aledañas, últimamente ha habido una alta incidencia criminal, y literalmente uno se siente inseguro ya cuando va cayendo la noche. […] Antes se veía más presencia policíaca rondando las comunidades, hoy día eso está en escasez, por lo menos en el pueblo, […] hemos tenido que presenciar cuando han ocurrido situaciones y a veces tardan en llegar, o simplemente ni llegan. (Líderes comunitarios, Resto isla)*

En este sentido, la Policía empieza a ser mencionada como una de las principales responsables de generar seguridad, y hay consenso en que la disminución de su presencia en las diferentes zonas del país ha contribuido a que el sentimiento de inseguridad sea mayor. Para muchos, la poca disponibilidad de Policía estimula a que las personas se sientan menos cohibidas a realizar actos ilegales, pues saben que probablemente los oficiales no llegarán a intervenir a tiempo. Esto es expresado de manera recurrente durante uno de los grupos entre jóvenes (24-34 años) en el área de San Juan – Metro, reflejado en las siguientes citas:

> *Siento que gran parte de la razón por la cual la criminalidad ha subido es porque la gente se ha dado cuenta de eso, a lo mejor piensan, 'ah, pues lo puedo hacer y no me van a coger', o a lo mejor va guiando a 100 millas por ahí y como no ven ningún policía, 'qué importa, nadie me va a parar'. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

> *Yo trabajo en un puesto de gasolina y realmente yo [no] me siento nada segura. A veces nosotros llamamos a la Policía y no llegan por una hora o dos horas, y pues estamos teniendo situaciones con alguna persona que esté violenta. A veces son muchos usuarios de droga que piden dinero en las estaciones, y hasta ellos se ríen de una porque dicen, '¿qué tú estás esperando aquí, al policía?' […] Realmente ellos saben que la Policía no llega […] es que no dan abasto. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

La Policía no es la única responsable: para muchos participantes, las fallas estructurales perpetúan un círculo vicioso que mantiene a los criminales en las calles. Los procesos judiciales se caen con facilidad y la corrupción en los altos mandos protege a los más poderosos – en síntesis, para muchos participantes la impunidad se ha vuelto la nueva normalidad. Así lo expresa uno de los entrevistados: "Las leyes están beneficiando al delincuente – por cualquier tecnicismo o por cualquier cosa el delincuente sale, y tu vida está en riesgo; no hay quien te dé soporte" (Comunidad LGBTIQ+, Resto isla).

En conclusión, los participantes consideran que la tríada Policía – Estado – Gobierno es el principal responsable de enfrentar la actual crisis de inseguridad. Sin un Estado que provea acceso a infraestructuras y servicios de calidad, la ciudadanía es más propensa a incurrir en la criminalidad. A su vez, sin un gobierno de turno que garantice transparencia, justicia y eficiencia con sus políticas, no se genera sentido de confianza hacia las entidades públicas, incluyendo la Policía – que se percibe

perpetuamente en déficit por su incapacidad de dar frente a las crecientes situaciones de inseguridad y crisis a lo largo de la isla.

3.3. Descripción y caracterización de la Policía según grupo entrevistado

3.3.1.Asociaciones espontáneas

Al hacer mención directa de la Policía como institución, las reacciones entre los entrevistados no difieren mucho de lo observado durante el 2023. Se hace una diferenciación entre la institución y el individuo: mientras que al individuo se le extiende cierta empatía y se personaliza ('hay gente buena, hay gente que no es tan buena'), a la institución se le evalúa de forma más estricta. Para muchos, la Policía ya no representa ese símbolo de seguridad, protección y respeto que muchos recuerdan de décadas pasadas. Esto es sobre todo cierto para personas de mayor edad, que recuerdan una Policía robusta, efectiva e imponente durante las décadas de los 1980s y 1990s. Se ve una mayor tendencia también entre quienes residen en la zona de San Juan – Metro a ser más críticos con la institución, mientras que los residentes de otras zonas de la isla siguen manifestando un mayor nivel de respeto y confianza hacia la institución. Así lo expresan dos participantes de diferentes grupos:

> *No es un 100% lo que ya representan en cuanto a seguridad. […] El policía ya es más como un boleto, te paran por cualquier cosa. En muchas ocasiones, maltrato. Pero ya la policía no se ve como se veía antes, que era el respeto, era la ley. Ya no tiene mucha credibilidad la Policía de Puerto Rico. (Gente negra, Resto isla)*

> *Aquí hay algo que se dice mucho, que los policías están haciendo su agosto, que te van a parar porque sí, está velando la güira. […] Tú puedes tener todo y como quiera crea miedo porque ya dentro de la misma cultura hay tanto miedo de que ellos van a hacer algo para simplemente cobrar o porque sí, porque quieren ejercer poder […] no sé entonces con quién tener más miedo, si con el delincuente o con el policía. (Jóvenes 24 -34 años, Resto isla)*

Los jóvenes (24 – 34 años) residiendo en San Juan – Metro, los miembros de la comunidad LGBTIQ+ en San Juan – Metro, quienes viven en residenciales públicos en todo el país y algunos líderes comunitarios son los grupos con asociaciones espontáneas más negativas hacia la Policía; utilizan palabras como '**corruptos'**, '**desconfianza'**, '**multas'**, '**brazo armado del gobierno'** y '**miedo'** para describirla. En contraste, los grupos de personas dominicanas, jóvenes residiendo por fuera de San Juan – Metro y quienes han tenido mayor interacción directa con la Policía por fuera de San Juan – Metro (mujeres víctimas de violencia de género, personas intervenidas en los últimos años, cuidadores de personas con discapacidad mental) utilizan palabras como '**respeto'**, '**orden'**, '**seguridad'**, '**dedicación'** y '**apoyo'** para describir a la institución. Si bien reconocen que su servicio no es perfecto, manifiestan una mayor empatía hacia los individuos que la componen por las dificultades estructurales que los rodean. Es decir, mientras que para los grupos más críticos la Policía simboliza una institución

culpable de su inoperancia por la pérdida de sus valores e integridad, para los grupos menos críticos la Policía hace su mejor esfuerzo en medio de fallas estructurales que imposibilitan su trabajo eficiente.

Este contraste se ve claramente en las siguientes citas:

> *Me da pena con ellos…son pocos, están muy mal equipados, no tienen refuerzo. Ellos están luchando dos batallas: con la criminalidad y con el sistema que no los ayuda. […] No hay policía casi en las calles, hay otros de brazos caídos. (Líderes comunitarios, Resto isla).*
>
> *Hay tres lugares donde tú puedes tener interacción con la policía en este país. Número uno, en las autopistas, que la policía está dándote ticket a todo lo que da; número 2, cuando se está cometiendo un acto de corrupción, como por ejemplo cuando se está dañando un mangle, que la policía va a proteger a quien está dañando el mangle; y número tres, en Fortaleza, donde vive el gobierno de turno que el país va a protestar allí y allí va a tener una buena interacción con la policía. (Residenciales públicos, 45-65 años, San Juan – Metro)*

3.3.2.Lo mejor de la Policía

Para todos los entrevistados, y en concordancia con lo observado durante el 2023, lo mejor de la Policía sigue siendo la dedicación y la buena voluntad que muchos de sus miembros siguen demostrando día a día, a pesar de las difíciles condiciones laborales. Tal como resaltan varios participantes, los Policías relucen en los momentos más difíciles enfrentados por el país:

> *Lo mejor son los policías buenos, que hay muchos. Incluso, en los momentos de María – cuando no había semáforo – esa gente estaba ahí bajo el sol por horas largas dando tráfico. Yo vivo en San Juan, y aquí todas las avenidas estaban bien, siempre hay policías buenos. (Gente negra, San Juan Metro)*
>
> *Independientemente de cuándo se necesitan, están ahí. Yo estuve en María, estuve pandemia, estuve en temblores, estuve el Irma y el manejo que han tenido y la presencia hay que reconocérsela: cuando se presentan situaciones, ellos salen a la calle. (Dominicanos de nacimiento, Resto isla)*

Otra de las principales victorias reconocidas por los entrevistados son las iniciativas de acercamiento comunitario que aún mantienen, sobre todo la Liga Atlética Policial y otros grupos similares. Esto es mencionado tanto por quienes residen en San Juan como en el resto de la isla, aunque se reconoce que el alcance de estos programas no es homogéneo, y suele tener mayor alcance en regiones más pequeñas y en ciertos barrios de San Juan. En contraste, las áreas con mayoría de residenciales públicos y de 'mala fama' suelen recibir una presencia comunitaria más reducida, así como en las comunidades más rurales y alejadas de cabeceras municipales. Muchos participantes resaltan que las mejores interacciones que han presenciado alrededor de la Policía tienen un fuerte componente humano y de empatía, así como lo resaltan estos entrevistados entre los grupos de jóvenes entre 24 y 34 años:

> *Recuerdo una ocasión donde estábamos tratando con una persona que se puso violenta en la estación, y la forma como el policía le entró fue que le dijo 'yo conozco a tu mamá, tu mamá es fulana, y tu abuela, tú eres de allá arriba, tú eres de tal barrio'. Y ahí, la persona que estaba súper violenta bajó a mil. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

> *Ver a estos policías compartiendo con los niños […] en cinco residenciales que son bien calientes acá en Mayagüez, y he visto cómo hay muchos nenes que dicen 'ay llegaron los sapos', […] pero he visto otros que se sienten protegidos porque llegó el policía, el agente de ellos, y ellos cuando entran al plantel escolar todos los nenes salen corriendo a abrazarlos. (Jóvenes 24 – 34 años, Resto isla)*

Finalmente, es importante resaltar que muchos ciudadanos mencionan que la Policía juega un rol importante en sus comunidades para sentirse protegidos e informados de lo que sucede a su alrededor, sobre todo en zonas fuera del área metropolitana. Así lo expresa uno de los entrevistados: "La organización donde yo vivo tiene un consejo de vecinos que se reúne mensualmente, y la policía asiste a las reuniones y presenta estadísticas" (Cuidadores de personas con discapacidad mental, Resto isla). Esta experiencia también es compartida por varios líderes comunitarios, quienes colaboran constantemente con miembros de la institución y reconocen recibir bastante apoyo de su parte.

3.3.3. Lo peor de la Policía

A pesar de la empatía que se expresa hacia los individuos, muchos entrevistados se muestran muy críticos frente a la Policía como institución. Esta posición se ve particularmente marcada entre residentes de residenciales públicos (ambos grupos de edad), líderes comunitarios, miembros de la comunidad LGBTIQ+ y los entrevistados más jóvenes. Para muchos, la Policía se ha convertido en una fuente de poca confianza y seguridad, tal como se refleja en las siguientes intervenciones:

> *Yo pienso que la palabra 'Policía' en vez de dar un sentimiento de seguridad, da todo lo opuesto a lo que la palabra seguridad. No sé si les pasa, pero la mentalidad es 'lo último que voy a hacer es llamar a la policía', pero por el simple hecho de que no es una 'reliable source'. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

> *Cuando era niño, para mí la policía era un sinónimo de respeto. Hoy en día, veo a un policía y no veo respeto en él: como ha habido tantos casos de corrupción, tanta experiencia que uno ve en la policía, uno ha perdido la confianza en ellos y en su credibilidad. Ya no los veo con el respeto que tenía cuando era pequeño. (Comunidad LGBTIQ+, San Juan – Metro).*

Es importante hacer énfasis en el rol que los diferentes escándalos de corrupción, abuso de poder y negligencia han jugado en moldear esta perspectiva negativa expresada por muchos. Entre los entrevistados de mayor edad, se muestra una posición bastante crítica a las aparentes alianzas entre Policía y gobierno, que para muchos desdibuja el verdadero propósito de la institución. Así lo expresa uno de los entrevistados:

> *Recientemente, nosotros acabamos de pasar por un proceso electoral que hizo que tuviéramos un gobierno nuevo, y teníamos un jefe de la policía que a nuestro entender era bastante bueno. Esa era la percepción del país, que era bastante bueno. El gobierno lo saca y trae a un director*

> *del FBI como superintendente de la policía. Y nosotros dijimos, 'caramba, va a ser mejor, porque este está en el FBI y este va a hacer mejor trabajo'. Ha sido la misma m****a mal envuelta. (Residenciales públicos, 45-65 años, San Juan – Metro).*

En este sentido, a los ojos de muchos entrevistados, se reconoce que los agentes que patrullan las calles y trabajan en los cuarteles juegan un rol significativo en el desempeño de la institución, pero no cargan con la mayor parte de la responsabilidad en el desempeño de la institución. Frente al agente, la mayoría expresa cierta empatía por la difícil situación que muchos enfrentan – mala compensación salarial, horas extras no remuneradas, pocas horas con sus familias, planes de retiro poco atractivos y sobrecarga laboral por el poco personal – mientras que expresan una posición más crítica frente a los altos mandos, a quienes perciben como aliados directos de la clase política de turno: "Para mí, la alta gerencia de la policía es la que va a tomar las determinaciones que van a llevar a la policía a ser mejor o peor. Son los que toman las decisiones difíciles. El que esté en el diario por ahí dando tickets y haciendo cositas, esa persona no tiene tanta influencia" (Querellas administrativas, San Juan – Metro).

Finalmente, y en línea con lo observado durante el 2023, uno de los elementos que parece jugar un papel significativo en la construcción del imaginario negativo alrededor de la Policía es el trato que han dado a la ciudadanía en recientes manifestaciones y protestas. Esto es principalmente expresado por los entrevistados más jóvenes y quienes pertenecen a colectivos y movimientos sociales, tal como se refleja en las siguientes citas:

> *Entiendo que a la Policía hasta cierto punto le han quitado el brillo o la imagen de ser vistos como aliados, que no me representan. […] Los asocian mucho con la política, porque los ven en actividades y protestas, y los ven al frente dando macanazos y eso. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro).*

> *Vi por la televisión cuando [las protestas contra] Luma, yo sí vi en la televisión que estaban allá en San Juan y se portaron muy mal, la policía empujando la gente de una manera bien mal. (Personas con querellas administrativas, Resto isla)*

3.4. Conocimiento y percepción de la Reforma Policial

3.4.1. Reacciones espontáneas y nivel de conocimiento de la Reforma

Buena parte de los entrevistados no estaban enterados de la existencia de la Reforma Policial, o habían escuchado sobre ella, pero tenían poco conocimiento sobre su contenido. Esto va en línea con lo observado durante el 2023, en donde la mayoría de quienes estaban enterados del tema estaban entre los participantes de mayor edad y líderes comunitarios. Al indagar sobre novedades o noticias alrededor de la Policía, la mayoría sigue refiriéndose a temas relacionados a su pensión, escasez de personal u horas extras no pagadas. En contraste con lo observado durante el 2023, se ve un incremento en la mención de la disminución de miembros de la Policía.

Quienes conocen más sobre la Reforma hacen parte de los grupos de líderes comunitarios, miembros de la comunidad LGBTIQ+ y ciudadanos de mayor edad; además, se ve mayor conocimiento del tema entre quienes residen en la zona de San Juan – Metro. Conocen sobre la existencia de un monitor y de algunos de los cambios que fueron exigidos a miembros de la Policía, pero la mayoría expresa agotamiento o desinterés en el tema por falta de avances visibles y concretos desde su creación. Tal como se mencionó anteriormente, muchos ven en la Reforma 'promesas vacías' que no se manifiestan en cambios estructurales; incluso cuando ha habido personas que han intentado implementarla, se han encontrado con barreras institucionales que no les permiten avanzar. Así lo expresan cuatro diferentes grupos al reflexionar sobre el tema:

> *Hasta hace poco, tenían un monitor. Actualmente, se desconoce si todavía lo tienen porque nadie sabe el nombre, si hay alguien. En efecto, este monitor estuvo muchos años, diferentes gremios policiales se quejaban de que les impide muchas veces hacer su trabajo de manera como ellos pueden decirle 'efectiva'. (Gente negra, San Juan – Metro)*
>
> *Tenemos un síndico que está pendiente de que se cumpla cabalidad la Reforma de la Policía. Pero ese síndico yo creo que está más parcializado que yo no sé qué, porque se ve todos los días cómo la Policía comete tantos errores y tanta injusticia. ¿Y dónde está ese síndico? (Residenciales públicos, 45 – 65 años, San Juan – Metro)*
>
> *Mira, mientras la política siga dentro de la Policía, van a seguir los problemas. Porque ponen a una persona ahí por un cargo político que no está preparada, simplemente porque es amigo del gobierno, del partido que está en el poder. ¿Qué pasa? Ese le hace un daño terrible a cualquier plan, cualquier reforma, cualquier cosa que hagan. (Líderes comunitarios, San Juan – Metro).*
>
> *Si no hay la voluntad por parte del Estado para realmente hacer algún cambio en alguna de las agencias – capacitar bien a su equipo, a su policía, dotarlos de equipo – podrían ponerles 7 monitores, o anualmente hacer una reforma nueva, y no va a pasar nada. (Cuidadores personas con discapacidad mental, San Juan – Metro)*

Una de las principales críticas hacia la implementación de la Reforma ha sido la poca comunicación que se ha tenido con la ciudadanía al respecto. Muchos participantes comentan que es difícil fiscalizar la implementación de algo si se desconoce su contenido a profundidad: "nadie le ha dado un extracto [a la ciudadanía] de lo que es esta reforma, cuáles son los beneficios, qué había antes y qué hay ahora, qué se va a cambiar. Como nadie sabe eso, pecamos desde el desconocimiento". (Gente negra, San Juan Metro). Asimismo, se manifiesta desconfianza en el proceso porque sus efectos han sido más de forma que de fondo:

> *Sí, sí hubo una inyección financiera para mejorar algunos vehículos; sí, se mejoraron las cámaras de seguridad, se han cambiado ciertas cosas. […] Sí, cambiaron los jefes, como siempre, y esos tienen un buen sueldo, pero ¿qué pasa con los que están en el medio, ahí en el fuego, poniendo sus vidas de frente para protegernos a nosotros? Ahí es que necesitamos esa Reforma. (Querellas administrativas, San Juan – Metro)*

En resumen, la mayoría de los participantes ve en la Reforma un símbolo de buenas intenciones que difícilmente puede materializarse cuando no existen las condiciones para hacerlo – un presupuesto que le brinde mejores condiciones laborales a los agentes y que motive a personas preparadas y con vocación a unirse, y que a su vez permita suplir el déficit de personal que causa las fallas estructurales que los ciudadanos experimentan a diario.

3.4.2.Mapa de emociones

La mayoría de grupos entrevistados menciona de manera consistente tener sentimientos negativos y pasivos hacia la Reforma, principalmente quienes están más informados sobre el tema. En contraste con los resultados del 2023, en donde la emoción "Molesto" fue mencionado en varias ocasiones, la población parece haber migrado hacia un sentimiento de mayor apatía, desilusión y tristeza – hay un cierto sentimiento de derrota y desinterés porque sienten que no se cumplirán las promesas hechas. Algunos expresan curiosidad o interés, pero esto es manifestado principalmente por quienes no habían escuchado sobre la Reforma anteriormente.

Los sentimientos de **confusión, indiferencia, decepción, preocupación** y **cansancio** son los más expresados a través de todos los grupos entrevistados, siendo los líderes comunitarios, jóvenes (24 – 34 años), residentes de residenciales públicos más jóvenes (24 – 34 años) y los cuidadores de discapacitados mentales los más críticos ante la Reforma. Entre los sentimientos positivos, se destacan el **agradecimiento, optimismo** y **curiosidad**, principalmente entre quienes no han escuchado nada sobre la Reforma. Los grupos con mayor positivismo hacia la Reforma son los dominicanos de nacimiento, las personas negras y los residentes de residenciales públicos de mayor edad (45 – 65 años)[1].

3.5. Valoración de elementos que componen la Policía

3.5.1.Nivel de profesionalismo

Para muchos entrevistados el nivel de profesionalismo entre los uniformados ha disminuido de forma visible en los últimos años, un fenómeno que muchos atribuyen al bajo nivel educativo y de preparación que los nuevos reclutas están recibiendo, a los pocos agentes disponibles para cubrir la alta demanda a nivel nacional y, más recientemente, a la edad de los nuevos ingresos de la Policía. Este último elemento se explorará más a profundidad en la subsección de reclutamiento. En este sentido, la percepción de profesionalismo parece haber decaído en comparación con el 2023.

[1] Referirse a Anexo 2 para ver el desglose del mapa de emociones por grupo entrevistado.

Los entrevistados reconocen que la Policía enfrenta actualmente una crisis ante la poca disponibilidad de personal, y que muchos de los fallos que identifican en las acciones de los agentes responden a estos vacíos estructurales. A través de sus interacciones directas con varios policías de bajos rangos, varios participantes (sobre todo en San Juan – Metro) comentan cómo la falta de capital humano y herramientas de trabajo adecuadas inhibe a los agentes a cumplir sus funciones a cabalidad. Muchos de los agentes ya tienen una edad avanzada y están cercanos a retirarse, y los nuevos ingresos tienen poca experiencia y son, en su mayoría, bastante jóvenes. Este último factor, para muchos, ha disminuido los estándares de calidad al momento de interactuar con la ciudadanía y comportarse de manera profesional, y es mencionado tanto por quienes residen en San Juan y la zona Metro como quienes están en otras zonas del país:

> *Lamentablemente, el profesionalismo ha disminuido. Yo tengo un amigo que […] es policía, y ahora se queja de que los nuevos que están entrando, o los pocos que hay, son pocos profesionales. Los que entraron en la vieja escuela no están bien preparados y los que estaban bien preparados, hablando de educación, se han ido. Entonces, los que había que eran buenos, según cómo los trata el público afuera, pues ya ahora son pocos profesionales también, como que van en decadencia, como que no les importa. (Personas con discapacidad física, Resto isla)*

En línea con lo anterior, muchos comentan que la manera en la que se comportan cuando están portando el uniforme no es representativa de los valores que la institución simboliza – muchos no se preocupan por cumplir las normas que exigen a la ciudadanía, restándole credibilidad y profesionalismo a su presencia. Así lo comenta una participante que tiene interacciones frecuentes con uniformados en la zona San Juan – Metro:

> *Yo pienso que una vez ellos se coloquen ese uniforme, aunque ellos no estén en labor activa, eso debe representar el más alto estándar social como ejemplo a seguir. […] Pero yo conozco de policías que me dicen que, en los turnos, como están solos y no se sienten seguros, se acuestan a dormir debajo de los árboles en las patrullas o se ponen a ver Netflix, porque no van a patrullar sabiendo que les puede pasar algo y no hay compañero de patrulla. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

Y aunque muchos entrevistados empatizan con las dificultades estructurales enfrentadas por los Policías, siguen manifestando inconformidad con el trato y servicio que reciben en las calles y cuarteles. Tal como lo expresa un entrevistado entre las personas negras, “en vez de ser amigos del ciudadano, se han puesto más agresivos con el ciudadano. A veces, cuando ellos te paran, en lugar de venir amablemente, a veces vienen muy agresivos: ‘dame la licencia ahora, bájate del coche’” (Personas negras, Resto isla). El consenso entre todos los grupos entrevistados es que la mayoría de los agentes carecen de un sentido generalizado de empatía hacia la ciudadanía, causando una disminución de confianza hacia la institución. Así relató una de las entrevistadas un encuentro reciente en un cuartel de San Juan:

> *Fui al cuartel el martes y literalmente diría que era muy poco profesional. Había un montón, estaban vacilando, había uno que tenía una pistola, […] todos estaban haciendo chistes. Yo hice una querella y literalmente todo fue como por el piso, bien tirado. El que me atendió, me atendió bien, pero era como que nada de profesionalismo. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

Ninguno de los grupos explorados hace mención de los sistemas de evaluación de desempeño de oficiales, dando a entender que no están al tanto de esta figura.

Finalmente, es importante resaltar que varios entrevistados – principalmente quienes residen fuera de la zona Metro – reconocen que el profesionalismo y el respeto es una doble vía: no se puede exigir respeto por parte del agente, si no se le trata de manera digna. Aunque el Policía debe materializar los valores de la entidad – lo que muchos definen como 'vocación' por la profesión – los entrevistados también entienden que estos agentes son humanos: cansados, con miedo, sin estímulos salariales y con poco apoyo institucional.

3.5.2. Uso y disponibilidad de recursos y herramientas, y uso de tecnología

Uno de los elementos más alabados es el creciente uso de tecnología y mejores herramientas entre los uniformados a lo largo de la isla, siendo mejor evaluado que durante el estudio del 2023. La herramienta más mencionada por todos los grupos entrevistados es la lectura electrónica del Marbete, una innovación que muchos aplauden por su nivel de precisión y efectividad. Asimismo, se menciona una modernización de la flota vehicular, presente tanto en San Juan como en otras zonas del país:

> *Han mejorado la flota vehicular, tienen vehículos modernos he visto, y que tienen cámaras, chalecos antibalas. Han progresado un poco en el tema de los materiales que necesitan para salir a combatir la criminalidad, porque realmente la criminalidad en Puerto Rico está bien alta, y los policías no quieren ir para la academia de la policía porque temen por su vida. (Residenciales públicos, 45 – 65 años, Resto isla)*

En cuanto a la dotación de uniformes, los entrevistados también destacan nuevos chalecos – algo que se criticó mucho durante el estudio del 2023, donde muchos comentaron que la mayoría estaban expirados – y nuevos uniformes. Sin embargo, aún persisten ciertas zonas en donde estos cambios no se han visibilizado, tal como lo comenta un morador de residencial público en la zona de San Juan – Metro: "Pero ese equipo no lo tienen todos los policías. Vamos a ser realistas: si hay un TASER, lo tendrán tres de San Juan. Los policías que trabajan en el McDonald's de aquí, ese chaleco antibala no los protege. Papá Dios los protege, más nadie" (Residenciales públicos, 45 – 65 años). Otro comentario común entre los entrevistados (principalmente en la zona San Juan – Metro) gira alrededor de cómo, si bien ha habido mejoras, los grupos criminales siguen estando mejor armados que los mismos policías. En resumen, se aplauden los avances, pero éstos no parecen ponerse al día con el crecimiento de la criminalidad.

En cuanto al uso de *bodycams* y *TASERS*, sigue habiendo opiniones encontradas frente al tema – tal como se observó durante el 2023. La mayoría aplaude el uso de *bodycams* como herramienta de protección y veeduría, que protege tanto a los ciudadanos como a los uniformados en caso de presentarse una querella o para denunciar algún abuso, pero varios aun desconfían de que los oficiales les den un uso adecuado y transparente. Esto es manifestado más que todo por la población más joven y grupos minoritarios, según se refleja en las siguientes intervenciones:

> *Tengo mis dudas porque no sé cómo eso funciona, […] ellos me dicen que, si ellos no le dan al botón, esa cámara no graba, […] así que ellos están conscientes de eso y el día que quieran hacer algo equivocado, simplemente no le dan al botón y no graban la intervención. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

> *Te digo que las cámaras están trucadas, porque hace aproximadamente un año tuve un altercado con un sargento y tuve una pequeña discusión con lo que estaba haciendo y él la apagó, terminó conmigo y la volvió a encender. Por eso digo que él no grabó la intervención al 100%. (Comunidad LGBTIQ+, San Juan – Metro)*

Algo similar se expresa frente al uso de TASERS, pues muchos aún desconfían de que los uniformados les den el uso adecuado, en vez de convertirlos en una herramienta para abusar de su poder. Frente a este tema, surge repetidamente una insistencia por parte de la ciudadanía en que las herramientas *per se* no son suficientes – deben ir siempre acompañadas de adiestramiento y capacitación psicosocial, para garantizar que su incorporación sea en pro de la ciudadanía y la seguridad personal del agente.

Aunque no es específico a las herramientas tecnológicas de la Policía, muchos participantes hacen mención del uso de redes sociales como componente estratégico de comunicación. Para la mayoría, este recurso está subutilizado por la institución, pues es muy poca la visibilidad que tienen por estos canales. Tal como lo expresa uno de los participantes, la mayoría de los medios se enfocan en mostrar solo los escándalos de corrupción de denuncia de abuso de poder – pero poco se habla sobre los logros de los uniformados. Algunos, por ejemplo, mencionan cómo haberse topado con videos en TikTok de uniformados haciendo su labor de manera jovial y cercana a la comunidad les hizo mejorar su perspectiva sobre el profesionalismo de miembros de la Policía.

Finalmente, se menciona la importancia de darle mantenimiento y seguimiento a estas iniciativas – mencionando casos pasados en donde se han hecho inversiones importantes en equipamiento, pero una vez las licencias expiran o alguna pieza deja de funcionar, éstos quedan en el olvido y se convierten en un ‘elefante blanco’. Al respecto, se citan ejemplos alrededor de cámaras de seguridad que ya no funcionan, o herramientas como el *ShotSpotter*, que han quedado en desuso por falta de financiación.

3.5.3.Proceso de reclutamiento

En línea con lo explorado durante el 2023, el reclutamiento sigue siendo una de las principales críticas que los participantes manifiestan hacia la Policía. Si bien no muchos están en enterados a cabalidad del proceso, señalan la abundancia de un personal más joven y menos capacitado – una situación que parece haber incrementando entre el 2023 y 2025. Ante la dificultad para encontrar personal motivado a unirse a la Policía, agravada por la cantidad de oficiales que han salido de las calles al entrar en su pensión, la mayoría de entrevistados describen la situación actual de reclutamiento como 'desesperada', en donde 'aceptan a cualquiera que aplique' y dándole menor importancia a elementos como estado físico, preparación académica o 'vocación'. Es algo que preocupa a la mayoría de entrevistados, pues sienten que la actual solución (bajar los estándares de selección y reclutar a personas de corta edad) va a convertirse en un problema para la ciudadanía y la institución misma a mediano plazo. Es un sentimiento compartido por todas las zonas el país y diferentes grupos entrevistados, tal como se evidencia en las siguientes intervenciones:

> *Ahora para entrar a la academia de policía no están pidiendo los grados que se requerían antes. Entiendo la necesidad de tener más fuerza policiaca, pero a la misma vez no tienen a personas capacitadas para tomar decisiones en situaciones fuertes y extremas que ellos se exponen todos los días. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*
>
> *Pues yo creo que hay tan pocos candidatos para ser policía, que prácticamente los tienen que coger sin evaluación. Estamos hablando que ahora mismo hay un policía por cada mil personas en Puerto Rico. Así que usted imagínese, si ahora se consiguen 20 solicitudes, pues dicen 'necesito a este policía. Por lo menos tienen el interés, pues déjame cogerlo'. Pero la realidad es que no son las personas adecuadas. (Líderes comunitarios, Resto isla)*
>
> *Muchas veces agarran chamaquitos que apenas salieron de cuarto año: no han estudiado, no han hecho más nada, y los agarran y los meten en la Policía. ¿Y qué aprenden? Aprenden de la calle prácticamente". (Personas con discapacidad física, Resto isla)*
>
> *Creo que es un arma de doble filo, porque no me vas a decir que vas a aceptar en la policía un chamaquito acabado de salir de cuarto año, que tiene los sesos volados, que no quiere estudiar – que le vas a dar una pistola y le vas a dar autoridad. Eso puede ser problemático. (Personas con querellas administrativas, San Juan – Metro)*

En este sentido, y en línea con lo ya descrito en la subsección de profesionalismo, muchos consideran que los nuevos miembros de la institución han disminuido los estándares de calidad que alguna vez caracterizaron a la Policía de Puerto Rico. Esto se manifiesta en un alza de casos de abuso de poder y malos tratos, manejo deficiente del idioma y de comprensión lectora y de más casos que se descartan en los tribunales por no seguir los pasos necesarios. No es casual que una de las mayores peticiones compartidas por todos los grupos entrevistados es un mayor nivel de respeto, empatía y entrenamiento psicosocial. Nuevamente, esta flexibilización de estándares ha debilitado la confianza desde el público hacia la institución:

> *Yo he tenido que obviamente, hacer revisión de mis multas y demás. Y yo se lo digo a los jueces, 'mira, pero es que no solamente son las multas: son las actitudes, las conductas, lo demás'. Son cosas que tú te quedas como, pero ¿qué les están enseñando? Que les den cursos de psicología o que los eduquen mejor, no sé. Porque el respeto se ha ido. (Residenciales públicos, jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

> *Mi percepción es que ellos se han ablandado para coger a cualquiera – gordo, flaco, desaliñado, arreglado, con estudios, sin estudios. Entonces eso se ha convertido en un cuerpo político para los intereses personales, particularmente de la gobernadora y del gobierno de arriba. (Personas con discapacidad física, San Juan - Metro)*

Finalmente, es posible confirmar a través de los testimonios de varios participantes (principalmente en el resto de la isla y de escasos recursos) que la principal barrera para querer unirse está en la compensación económica:

> *Yo hace como un año había hablado con mi esposa porque pensé entrar a la academia, porque se puede entrar hasta con cuarto año. Ellos te preparan, pero realmente como dicen los compañeros, la paga realmente no da. Y por lo menos yo diría que si hubiera un seguro de vida, que, si en caso de que yo faltara, por lo menos mi familia no se quedara en las tablas, yo me arriesgaba. (Residenciales públicos, jóvenes 24 – 34 años, Resto isla)*

3.5.4.Capacitaciones y entrenamientos

La evaluación alrededor de capacitaciones y entrenamiento muestra pocas variaciones vs. lo recopilado en el 2023: las personas piden mayor preparación psicosocial y de inteligencia emocional, más conocimiento legal, mejor preparación para someter casos y conocimiento especializado en población minoritaria y neurodivergente. Esta perspectiva es compartida por todos los grupos entrevistados y en todas las zonas de país. Quienes hacen parte de grupos minoritarios hacen especial énfasis de dictar capacitaciones enfocados en identificar y abordar situaciones con personas con autismo, esquizofrenia y otros escenarios similares. En particular, quienes cuidan de personas con este tipo de aflicciones se muestran muy nerviosos al interactuar con la Policía porque no pueden confiar en que van a saber cómo reaccionar con esta población sin recurrir a la fuerza:

> *Algunos policías que reciben reportes de algunas querellas no tienen ni el estudio, ni la forma para poder bregar con algunas personas que son pacientes mentales. Como ha sucedido anteriormente, recurren a darle algún TASER, a inmovilizarlos, han provocado hasta muertes. (Personas intervenidas por policía, Resto isla)*

> *En mi caso, por ejemplo, mis chicos gritan mucho – a veces se ponen violentos. […] Y entonces está esa duda: ¿uno puede llamar a la policía [cuando se ponen violentos]? Porque la policía [no] sabe lidiar con mis muchachos, ¿será que no los va a matar? (Cuidadores de personas con discapacidad mental, San Juan – Metro)*

Otro tema que es mencionado entre varios participantes, pero sobre todo por aquellos residiendo por fuera de la zona Metro, es el mal estado de los cuarteles y de las academias en donde se dictan las capacitaciones – al punto que las sesiones han tenido que ser suspendidas por las pobres condiciones de los edificios. Así lo relata una persona cercana a alguien que actualmente se está capacitando:

"Tengo un amigo muy cercano que está en la academia, e incluso la academia donde estaba no estaba en condiciones adecuadas para ellos. Este año tuvieron que sacarlos de la academia y enviarlos a hacer su trabajo en reten por un tiempo" (Líderes comunitarios, Resto isla).

En cuanto a otros temas de interés sugeridos por los participantes, resalta la demanda de preparar a los Policías como *First Responders* – que sea expertos en Primeros Auxilios y que tengan las herramientas psicológicas y técnicas para responder ante situaciones de vida o muerte. Finalmente, varios participantes hacen hincapié en que las preparaciones recibidas por los agentes deben ser continuas y actualizadas, en lugar de dejarlas como un evento único al inicio de sus carreras. Finalmente, se hace hincapié en la necesidad de incorporar mayor conocimiento alrededor de la ciberseguridad, uso de herramientas tecnológicas y nuevas modalidades de crimen que afectan a nuevas generaciones. Así lo resalta una de las entrevistadas, madre de un adolescente que sufrió una situación relacionada y que vio poca preparación en el personal que la atendió:

> *Mi hijo más pequeño fue víctima de uno de estos delitos cibernéticos. Él navega en la Internet y un grupo de gente lo estaba extorsionando. Cuando yo me percato de eso, llamé a la policía inmediatamente, para hacer la denuncia, y vinieron tres policías a mi casa. Debo decir que el mayor de ellos, que parecía tener más edad, fue quien se sentó con mi hijo y le explicó lo que estaba ocurriendo. Los otros dos, que eran mucho más jóvenes, se mantuvieron alejados, tomaron las notas para la denuncia, pero fue el policía mayor quien se sentó con el niño y le explicó. (Personas con discapacidad intelectual/mental, San Juan – Metro)*

3.5.5.Trabajo con la comunidad

El trabajo comunitario es uno de los elementos más resaltados por la mayoría de los participantes, mostrando ciertos avances en contraste con los resultados del 2023. Aunque se reconoce que todavía queda mucho por avanzar en cuanto a presencia preventiva (en lugar de reactiva), muchos participantes destacan las labores de la Policía en conjunto con la comunidad. En otras palabras, si bien casi todos concuerdan en que ha disminuido en comparación a sus años de infancia y adultez temprana, se reconoce un avance en comparación con los últimos años. Esto se menciona sobre todo en las comunidades más pequeñas, en donde el lazo social parece mantenerse más sólido y donde los policías conocen mejor a la ciudadanía. Así lo destacan varios entrevistados:

> *La actividad en la comunidad, en lo que son las escuelas, iglesias, lo que aquí se conoce como el policía de la comunidad. Ha habido un aumento: han intentado de llevar a cabo charlas, establecer ese vínculo entre el policía y la comunidad, para demostrar que no es una persona mala, sino alguien que está para protegernos, ayudarnos. (Jóvenes 24 – 34 años, Resto isla)*

> *No sé si esto lo hacen en todos lados, pero he visto que hay unas campañas en residenciales […] donde hay una feria, se invitan gente de afuera de estas comunidades, hacen campañas de recoger armas sin licencia, de poder orientar a las personas. Por lo menos aquí en Ponce, el tiempo que llevo viviendo aquí he visto eso. Es una campaña que me gustó mucho. (Residenciales públicos, jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

> *Está lo de la Liga Atlética Policíaca: están los niños, pero también están los padres interactuando ahí con ellos. También está lo que le llaman los Capellanes del Gobierno, que van dirigidos mayormente a ir al plano espiritual, donde van a las oficinas. Van haciendo énfasis no únicamente en la cuestión de coacción o de ataque, sino también llevando esta cuestión de espiritualidad. (Comunidad LGBTIQ+, Resto isla)*

Sin embargo, sigue habiendo falencias en la interacción comunitaria, un vacío que se ve más marcado entre quienes residen en residenciales públicos del área de San Juan – Metro. Entrevistados de estos grupos resaltan que la interacción con la policía sigue siendo muy reactiva y en ocasiones violenta, y que existe cierto prejuicio entre los uniformados cuando llegan a estos barrios. Así lo expresa una entrevistada residiendo en un residencial público de San Juan – Metro, quien además es madre de un joven con discapacidad intelectual:

> *Bueno, yo vivo en un residencial público y mi nene juega en una cancha. […] Tiene sus amiguitos, es un grupito que todos son autistas Tipo 1. […] A mí a veces me da el temor de que pase algo, aunque él no está en el sitio donde no tiene que estar, pero me da temor que un policía no sepa manejar la situación. Porque estamos en un residencial: soy nacida y criada en Manuela Pérez, y hay gente buena aquí, pero tenemos esa marca que nos distingue. (Cuidadores de personas con discapacidad mental/intelectual, San Juan – Metro)*

En resumen, la mayoría de entrevistados recibe con brazos abiertos iniciativas de trabajo con niños y adolescentes; esto hace que la Liga Atlética sea uno de los elementos mejor valorados y calificados por todos los participantes. Aunque se reconoce que su alcance ha mermado por la reducción del cuerpo de oficiales, sus efectos todavía siguen presentes tanto entre quienes lo recuerdan con cariño y nostalgia de su niñez, como entre quienes están actualmente criado hijos y rescatan los efectos positivos que este tipo de acercamientos tiene entre los más jóvenes.

3.5.6. Credibilidad y acceso a estadísticas

Tal como se observó durante el levantamiento del 2023, se sigue siendo mucha desconfianza hacia las estadísticas presentadas por la Policía. Esta opinión es compartida por la mayoría de entrevistados en San Juan – Metro y otras zonas del país, aunque otros reconocen no saber nada sobre el tema. Tal como se manifestó durante el 2023, las estadísticas son vistas por la mayoría como información acomodada y manipulada para servir a los intereses de los gobernantes locales – en este sentido, la mayoría no recurre a ellas porque las consideran un símbolo de la corrupción generalizada en las diferentes entidades del gobierno. Los grupos más críticos frente al uso de estadísticas son los habitantes de residenciales públicos, líderes comunitarios y miembros de minorías; en cuanto a ubicación, quienes viven en San Juan – Metro manifiestan un mayor nivel de desconfianza. Aquí algunos ejemplos de lo descrito:

> *Ellos hacen lo que dice el Gobernador, las informaciones no son correctas. 'No, no digas que yo soy de Caguas, no digas que esta vez mataron a 30, di 20'. Entonces la información no es*

> *correcta nunca, porque ellos mismos le ocultan, ¿para qué? Para que el pueblo no se afecte, para que la sociedad no diga nada. […] Así es en este país. Aquí no pasa nada. (Residenciales públicos, 45 – 65 años, San Juan – Metro)*
>
> *También se hace mucho el cambiar de zonas. Por ejemplo, si pasa algo en la frontera de Trujillo y Caguas, siempre tratan de equilibrar: 'espera ¿cuántos crímenes hay en Caguas? Pues a Caguas le faltan 5, vamos a asignarle este a Caguas'. Eso se hace, es maquillaje con lo que se trabaja, para cambiar las estadísticas en general. (Personas negras, San Juan – Metro)*
>
> *Para mí nunca ha sido creíble, porque lo usan como un trampolín para decir que atajaron la delincuencia y esas cosas para fines políticos. (Líderes comunitarios, San Juan – Metro)*

Adicional a la desconfianza generalizada, otra de las barreras mencionada por varios participantes es el acceso y disponibilidad de esta información. La mayoría se entera de estas estadísticas a través de los medios de comunicación, pero no conoce un portal oficial en donde pueda acceder a información actualizada y veraz. Otros cuestionan quién está encargado de recopilar esta información, preguntándose si existe algún proceso de veeduría que le dé credibilidad a la información presentada. Relacionado con esto, como ya se mencionó en la subsección de reclutamiento y de uso de tecnología, uno de los grandes señalamientos que varios entrevistados le hacen a la Policía es su limitada comunicación hacia la ciudadanía – se refleja en el poco conocimiento de la Reforma, en el desconocimiento de nuevos procedimientos y tecnología e incluso a la hora de reclutar nuevos miembros: "Yo diría que hace falta alguien de la policía que se dedique a ofrecer algún tipo de dato, de actualizaciones públicas de ese tipo de cosas. No se conoce qué equipos nuevos han adquirido, si han recibido adiestramiento, si están preparados" (Cuidadores personas con discapacidad mental, Resto isla).

3.6. Interacciones con la Policía

3.6.1. Trato a minorías poblacionales – Comunidad LGBTIQ+, personas de origen dominicano, personas negras o con discapacidades motoras/intelectuales

Al ahondar en el trato ofrecido por la Policía a minorías, se siguen identificando varias oportunidades y sesgos en el trato recibido por la ciudadanía. Esto se ve más marcado entre quienes residen por fuera de la zona San Juan – Metro, aunque siguen ocurriendo casos de discriminación en la zona Metro. Varios de los entrevistados que hacen parte de la comunidad LGBTIQ+ manifiestan uno de los niveles de confianza más bajos hacia la Policía, más marcado entre mujeres. Esta discriminación no es exclusivamente ejercida por agentes hombres, sino que también es reproducida por mujeres que componen la Policía. Así lo describen tres relatos entre diferentes grupos estudiados:

> *Yo andaba con un amigo que es gay y nos pararon, y como él estaba opinando, la agente que nos había parado le dijo: 'cállese, que usted no tiene nada que ver aquí, menos por su forma de vestir', porque él viste como mujer. Son palabras y cosas que se supone que un guardia no le diga a una persona que esté parando (Comunidad LGBTIQ+, Resto isla).*

> *Yo soy de la comunidad y a mí me da miedo [interactuar con policías]. […] He tenido compañeros de trabajo a lo largo de la vida que han experimentado situaciones de abuso de poder y que han estado en situaciones de abuso sexual por parte de la Policía debido a su comunidad. No me siento segura. (Jóvenes 24 – 34 años, Resto isla)*
>
> *Realmente yo no [confío], depende del guardia que me ha tocado, porque a mí me han parado varias veces y no me he sentido segura. Una ocasión lloré, porque el guardia que me paró me estaba mandando a salir del vehículo cuando ya era casi la 1:00 a.m. […] Él quería que yo me bajara, que apagara el vehículo, que bajara del auto cuando solo me estaba dando un ticket para los tintes. Desde entonces, no me siento muy segura cuando un guardia me para. (Comunidad LGBTIQ+, Resto isla)*

En contraste, los entrevistados de origen dominicano y negros/afrolatinos describen niveles de confianza mucho más altos, manifestando no sentirse particularmente discriminados por su origen o color de piel. Reconocen que aún hay personas con sesgos y con trato despectivo, pero que esto no es exclusivo de la Policía; en particular, las personas negras utilizan los casos de abusos de poder en Estados Unidos relacionados a temas raciales para manifestar que 'eso no pasa en Puerto Rico'. Vale la pena aclarar que esto no niega la existencia de prejuicios alrededor del color de piel: el racismo en Puerto Rico se comporta de manera diferente, menos evidente, haciendo que sea más difícil de detectar. Este tema se ahondará más en la próxima subsección.

Los participantes dominicanos, por su parte, manifiestan haber escuchado experiencias aisladas por parte de terceros, pero no reconoce discriminación en sus interacciones con la Policía. Sin embargo, es importante mencionar que muchos puertorriqueños entrevistados – sobre todo personas más jóvenes, líderes comunitarios y miembros de otras minorías – denuncian abiertamente los abusos que ellos mismos han presenciado contra la población dominicana, particularmente dentro del marco del gobierno Trump:

> *Yo quisiera que usted viera cómo han tratado a la comunidad dominicana aquí. Yo digo que es algo increíble, porque son a veces vecinos y hermanos de uno. […] Aquí simplemente el policía viene y le habla, cuando ven que tienen acento, los retienen en una esquina y llaman a ICE. Se ha visto de todo aquí. Aquí en esta zona donde estoy, en Villa Palmera, yo puedo dar fe de lo que estoy hablando. (Personas negras, San Juan – Metro)*
>
> *Nunca me ha pasado a mí, pero he sabido de mis amigos [dominicanos], me han dicho 'me paró este policía por cualquier tontería, solamente por ser dominicano', […] y si tienen un negocio, van y buscan las siete patas del gato para quererte cerrar el negocio". (Mini grupo dominicanos)*

Finalmente, al referirse a las experiencias vividas por personas con discapacidades físicas o intelectuales, no se identifica una discriminación directa – pero sí se reconoce una falencia en el manejo de ciertas situaciones por falta de conocimiento. En otras palabras, se identifica una discriminación estructural – por falta de condiciones para atender sus necesidades particulares – pero no tan presente entre los individuos que los han atendido. Como ya se describió en secciones anteriores, quienes cuidan a personas con discapacidades cognitivas sienten poca confianza en sus

interacciones directas con miembros de la Policía, ya que sienten que éstos no cuentan con la preparación adecuada para saber responder ante situaciones relacionadas a salud mental o neurodivergencias.

3.6.2.Trato según zona geográfica y nivel socioeconómico

Una de las observaciones más consistentes a lo largo del estudio, y en concordancia con lo observado en el 2023, es que la Policía muestra sesgo en su respuesta dependiendo del nivel socioeconómico con el que esté interactuando. En este sentido, no es casual que quienes viven en residenciales públicos hayan tenido una cantidad mayor de experiencias negativas con la Policía. Tal como varios lo describen, existe un preconcepto alrededor de quienes viven en estos barrios que hace que los uniformados actúen "con más cautela", y su presencia se reduce a responder a situaciones de emergencia, en donde "entran hostiles a los residenciales" (Residenciales públicos, Jóvenes 24 - 34 años, San Juan – Metro).

En este mismo orden de ideas, quienes residen en residenciales públicos – sobre todo en la franja de edad entre 24 y 34 años – reportan ser detenidos con mayor frecuencia para ser requisados, para revisar los tintes de sus vehículos o incluso para acusarlos de crímenes que no los involucran en lo absoluto. Esto se ve sobre todo alrededor de prejuicios relacionados con el narcotráfico. Así lo relatan dos personas que sufrieron los efectos directos de este perfilamiento:

> *Yo pienso que la policía de Puerto Rico está más enfocada en lo que es el narcotráfico. Yo tuve una situación [en el 2025] en la cual yo iba manejando en la autopista […] La policía abrió fuego [a nuestro carro] sin saber que había menores. Yo fui herida de bala en tres ocasiones en el área del cuello. (Residente residenciales públicos, 24 - 34 años, San Juan – Metro)*

> *Yo viví en un residencial público y los guardias salían que intervinieron a los de droga, y cuando salieron les dio con mi carro. Cuando yo salgo, porque oigo mucho revolú, y veo a un guardia dándole a mi vehículo. Yo le reclamo lo de mi vehículo y él rápidamente me empieza a dar, simplemente por crear nombre, 'son los de droga'. Me fabricaron siete cargos. […] Estuve 24 días confinada: no quedó en nada porque ellos me pidieron unas disculpas públicas. (Residente residenciales públicos, 24 - 34 años, San Juan – Metro)*

Asimismo, el trato variará también en función de la interseccionalidad de la persona (concepto mencionado en el capítulo 3.2. de este documento), en donde elementos como el color de piel, apariencia 'urbana' o la orientación sexual afectará aún más el tipo de tratamiento recibido por parte de los uniformados. Esta idea es analizada por uno de los participantes viviendo en la zona de San Juan – Metro:

> *Si vas en Hyundai y eres un pobre pelado, la policía te va a parar. Si eres negro y andas en un Mercedes Benz, te lo robaste. Pero si eres negro y andas en un Hyundai, pues lo compraste por ahí, puede ser que [lo dejen pasar]. [Si andas] de a pie, todo depende cómo vistas, cómo te proyectas con tu vestimenta y todas esas cosas. (Residente residenciales públicos, 45 – 65 años, San Juan – Metro).*

Hablando a nivel regional, parece haber consenso en que el trato suele siempre mejor en regiones por fuera de la zona Metro, en donde los oficiales están más dispuestos a dialogar y muestran más empatía frente al público. Sin embargo, quienes residen en las zonas más rurales son los más afectados por la escasez de recursos humanos y tecnológicos, y suelen quedar relegados a una cobertura de servicios muy limitada:

> *Puerto Rico tiene cuatro municipios muy importantes, cinco tal vez, San Juan, Ponce, Mayagüez y Cagua. Ahí es donde tú vas a ver centrado esa inversión policíaca para hacer creer que se está haciendo un trabajo. Pero cuando nos vamos a pueblos de la montaña, que no hay recursos para estos policías, que no llega nada, y estos policías no pueden hablar. (Residente residenciales públicos, 45 – 65 años, San Juan – Metro)*

> *Yo soy de campo, y los policías de mi área son más amables y empáticos. En cambio, los del área metro, creo que, al tener más criminalidad y más problemas por resolver, no son tan comprensivos, ni tan dispuestos con la gente. (Víctimas violencia de género, Resto Isla)*

3.7. Experiencias recientes con la Policía

3.7.1. Conocimiento y evaluación de procedimientos

Hay buen conocimiento entre todos los entrevistados de los procedimientos necesarios en caso de necesitar a la Policía. Aunque no todos tienen clara la división interna entre los diferentes niveles, la mayoría saber que puede recurrir a alguna de las líneas que conoce, o ir directamente a su cuartel más cercano, para recibir asistencia. El verdadero problema no está en el desconocimiento, sino en la falta de personal en momentos de necesidad. Esto ha dejado a muchos de los participantes esperando asistencia por horas, o incluso nunca recibiéndola. Como ya se mencionó, esta atención suele ser más demorada en zonas rurales, pero afecta también a la zona de San Juan – Metro.

La mayor parte de interacciones recientes con la Policía han sido relacionadas a incidentes viales – multas, accidentes de tránsito, inmovilización de vehículos – y algunos casos de querellas contra vecinos u otros civiles. En este sentido, los participantes manifiestan que la Policía es visible más que todo en las carreteras y vías, y suelen detener mucho a las personas 'pescando' para poner multas. Quienes han estado involucrados en accidentes viales reportan haber esperado varias horas antes de ver una patrulla que llegase a atenderlos; por esto, la mayoría de las personas opta por ir directamente al cuartel. Una situación similar ocurre con el reporte de crímenes como robos u otro tipo de querellas: las personas sienten que la Policía no será capaz de resolverlas o no les dará la atención requerida, por lo que muchos se abstienen de hacer la denuncia directamente. A continuación, varias experiencias que reflejan estas reflexiones:

> *Cada vez que a uno lo chocan, uno tiene que ir hasta el cuartel. El guardia no puede ni llegar adonde ti". (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

> *Yo que he ido a poner querella, hay que ver si hay sistema, de un cuartel me envían a otro, me dicen 'te voy a llamar luego con el número de querella'…no es algo tan fluido". (Jóvenes 24 – 34 años, Resto isla)*
>
> *Yo tuve un accidente y no se tomaron los debidos procesos para que se tomara la querella, y mi carro fue pérdida total, y literalmente casi me echa la culpa a mí cuando la persona estaba borracha y ni tan siquiera le hicieron la prueba de aliento. Fallaron en muchos aspectos. (Víctimas violencia de género – Resto isla)*

Finalmente, al explorar las experiencias de las personas con necesidades especiales, se ve un recuento mixto de evaluaciones positivas y negativas frente al tema. Mientras que algunos expresan haber recibido un trato empático y acomodado a sus necesidades particulares, otros se encontraron con múltiples barreras estructurales a lo largo de su proceso con la Policía. A continuación, dos ejemplos de intervenciones recientes vividos por personas con discapacidades diversas:

> *Yo tengo un scooter eléctrico que me dio el plan de salud. Y hace como un año y pico atrás, […] una mujer venía de la Piñero por la derecha, aunque la luz estaba roja, y me chocó en mi carrito. Realmente no me derribó, pero me golpeó y me lastimó mucho la espalda. Llamamos a los guardias y el guardia me puso en aprietos, porque se supone que no debía estar caminando por la calle. Yo digo, 'pero que por las aceras no puedo, porque en las aceras hay vehículos estacionados, tengo que tomar la avenida porque no puedo transitar por la acera con el vehículo'. […] Estuve esperando casi seis meses o siete para que me dieran un informe de la querella del accidente. […] A mí no me habían pagado del fondo, esperando ese informe de la policía". (Personas con discapacidad física, San Juan – Metro)*
>
> *Quizás no todos los policías, o la mayoría, sepan manejar con ellos. Pero tengo que decir que, en el caso de mi hermano, que tiene esquizofrenia diferenciada desde los 22 años, no he tenido ninguna mala experiencia. Cuando yo los llamo porque él se pone agresivo, ellos me asisten rápido, me sacan la ley para internarlo, van conmigo al tribunal. En esa parte entiendo que ellos están bastante preparados. (Cuidadores de personas con discapacidad, San Juan – Metro)*

3.7.2. Querellas administrativas y personas intervenidas por la Policía

La mayoría de entrevistados ha hecho uso de reclamaciones por multas o querellas, usado principalmente para solicitar una revisión por multas de tránsito. Muchos concuerdan en que los oficiales muchas veces no asisten a las citas de revisión, haciendo que muchos de los casos simplemente se caigan. Esto, para muchos, le resta seriedad al proceso y se convierte en una pérdida de tiempo para todos los involucrados. A continuación, dos ejemplos de experiencias recientes de participantes que usaron el recurso de revisión:

> *Cuando me paré [en mi vehículo], [el oficial tenía] una pistolita toda chava, que esa pistolita de los tiempos de la guácara, y me dijo, 'esta es la velocidad'. Yo le digo, 'pero es que cómo mediste mi velocidad, si yo no estaba cerca', y mira lo que me dijo el muy sinvergüenza, que me da coraje: 'no, es que esto mide distancia ilimitada'. […] La cuestión es que yo dije, 'no hay problema, voy a solicitar un recurso de revisión': pasé de nuevo, grabé toda el área, grabé donde ellos estaban parados […], presenté todo y yo le dije a la jueza que soy una ciudadana responsable, si genuinamente yo hubiera estado a exceso de velocidad pasando por ese plantel, yo asumo mi responsabilidad. […] Y nada, gracias a Dios Padre, la jueza [me dio la*

> *razón]; él no fue al recurso de revisión". (Persona con querella administrativa, San Juan – Metro)*
>
> *Cuando uno sabe que sus derechos se vieron violados, uno va al tribunal y yo noto que la actitud con que ellos van allá es como a la defensiva, como que no aceptan que esto es un proceso normal y un derecho que tiene el ciudadano de ir en revisión. Si tú tuviste que dejar tu turno o tu día libre para ir al tribunal a bregar con estos casos, mira, ese es tu trabajo, tienes que ir con la mejor actitud. (Persona con querella administrativa, Resto isla)*

En línea con lo explorado en secciones anteriores, quienes han sido intervenidos por la Policía recientemente también recuentan variaciones en el trato que recibieron – mientras que aquellos viviendo en la zona de San Juan – Metro reportaron una experiencia violenta y poco respetuosa, aquellos en otras zonas del país mencionan un trato mucho más humano:

> *Yo estaba cocinando y me permitieron que mi esposo comiera y se bañara antes de llevárselo, se quedaron como 3 horas en casa, comieron y todo" (Personas intervenidas por Policía, Resto isla)*
>
> *"Fue a lo loco, son brutos, es que no es lo mismo que te detengan en el peaje o en la calle, a que sea un operativo que tú estás durmiendo en tu casa y te rompan la puerta". (Personas intervenidas por Policía, San Juan – Metro)*

3.7.3. Experiencias relacionadas a violencia basada en género y crímenes de odio

Varias de las participantes manifestaron haber sufrido situaciones de violencia basada en género o violencia intrafamiliar, incluyendo personas viviendo en parejas del mismo sexo. Uno de los principales comentarios que se hace frente al tema, tanto por quienes lo han experimentado de primera mano como por quienes solo han escuchado relatos, es que la atención que se le da a este tipo de casos varía de manera significativa dependiendo de quién esté poniendo la denuncia – nuevamente, la interseccionalidad de la víctima jugará un rol importante. Las personas que reportan una experiencia más positiva son mujeres heterosexuales viviendo en San Juan – Metro o en cabecillas municipales más urbanas. Mientras, las personas pertenecientes a minorías (comunidad LGBTIQ+, migrantes, personas con discapacidades) y personas viviendo en zonas más rurales tuvieron experiencias más mixtas. Así lo expresa una de las participantes al referirse a las vivencias de muchas parejas homosexuales:

> Vamos a empezar con algo sencillo, la Ley 54: cuando un varón hace la llamada, casi siempre está ya con burla, sí siempre hay una predisposición en cuestión de la homosexualidad, lo mismo cuando son parejas de varones, o cuando una de las mujeres es más marcada. […] Decimos que los deberían educar, pero ya hace años a ellos les están dando unos cursitos de sociología, pero parece que no les entra mucho. (Comunidad LGBTIQ+, San Juan – Metro)

Mientras, una de las participantes de origen dominicano reporta una experiencia mucho más positiva, con mucho profesionalismo y atención empática:

> *Yo soy víctima de violencia doméstica. A mí el municipio de San Juan me sacó de mi vivienda por seguridad; ahí fue donde conocí la línea 939 Contigo. Me instalaron una aplicación en mi teléfono, que siempre y cuando yo no me sintiera segura podía apretar un botón, solamente era apretar un botón y ellos llegaban donde mí. Tenía monitoreo telefónico y físico, también ellos venían semanalmente a mi casa o a mi trabajo. […] Antes no me sentía segura, hoy en día sí me siento muy segura con la Policía. (Dominicanos de nacimiento, San Juan – Metro).*

Tristemente, esta no es la experiencia vivida por muchas víctimas. Muchas de ellas no pueden contarlo directamente, pues la inoperancia de las diferentes entidades les costó la vida. Varias participantes comentaron sentirse revictimizadas durante el proceso de denuncia en el cuartel, recibiendo preguntas como '¿tú hiciste algo para que él reaccionara de esa manera?'. Otras mencionan cómo la burocracia del proceso las dejó desprotegidas – exponiéndolas a situaciones peligrosas mientras los papeles estaban listos. Así lo relata una de las participantes:

> *Cuando llegué al cuartel y expliqué la situación, llegué con mis hijas y la persona que me atendió fue una mujer. Ella como que no quería ayudarme. Fue como 'sí, ya hicimos el proceso, tienes que esperar', y yo le dije que no podía irme a casa con mis tres hijas. Le estaba contando, 'ya yo hice la querella, necesito que me ayuden'. Tuve que llamar a mi hermana para llegar al tribunal, y entonces en el tribunal es que me pueden ayudar y reaccionar rápido, porque esperando en el cuartel nada. Incluso cuando fueron a buscarlo a su casa, él lo que tenía era una bayoya, charlando con las muchachas y una risa, como si yo fuera la culpable. (Víctima de violencia de género, San Juan – Metro)*

Este tipo de experiencias negativas, tal como lo recuenta otra participante, ha desestimulado a otras personas a denunciar sus propios casos de abuso: "Yo tuve miedo a reportarlo por situaciones así: había escuchado ya que no ayudaban, o te hacían sentir culpable, y como no he querido pasar por ese proceso, yo ni he reportado absolutamente nada" (Violencia de género, San Juan - Metro).

3.8. Si la Policía fuera…

3.8.1. Una persona

Al hacer ejercicios de personificación alrededor de la Policía como una persona, los resultados mantienen bastantes similitudes con los resultados observados en el 2023. La mayoría de los participantes visualiza a la Policía como un hombre de mediana edad (40s-50s), o como una persona joven y con poca experiencia, a quien le falta mucho profesionalismo. Varias personas de diferentes grupos mencionaron visualizar a la Policía en cuerpo femenino, con un estado físico atlético y un poco más juvenil (en sus 30s).

Quienes imaginan a la Policía como un hombre de mediana edad lo describen como inflexible, prejuicioso, 'chapado a la antigua' pero tratando de modernizarse. La mayoría lo describe con un estado físico en decadencia y con actitudes perezosas o derrotistas. Mientras, quienes ven en la Policía a un muchacho joven, lo describen como una persona cubierta en tatuajes y exhibiendo una estética más 'urbana', con buen estado físico pero un poco tosco y altanero. En resumen, una persona un tanto

intimidante y de mente cerrada, que no transmite sentido de cuidado ni seguridad. Sin embargo, algunos aún conservan una visión de la Policía moldeada por un imaginario más nostálgico – alguien clásico, chapado a la antigua pero con valores, dispuesto a ayudar siempre a sus vecinos. A continuación, algunas personificaciones:

> *Yo lo veo como una persona con una guerra interior, una persona tratando de demostrar que tiene el control, y que tiene miedo, como cualquier otra persona. Lo veo como una persona insegura, con muchas cosas metidas en la cabeza, con esa guerra de, 'o soy bueno o soy malo, o me siento seguro porque tengo un arma o me siento inseguro porque me pueden matar'. (Líderes comunitarios, Resto isla)*
>
> *Vamos a coger un policía de 32 años: lo veo jaquetón, de gimnasio, tatuado los brazos, carro con cristales tintados, bocón y salsero. (Comunidad LGBTIQ+, San Juan – Metro)*
>
> *Yo lo considero mayor de edad, bien vestido, con un carro bien bonito, clásico. Lo veo entre vecinos, poniéndose a las órdenes, lo veo con respeto". (Líderes comunitarios, San Juan – Metro)*

3.8.2. Un animal

Muchos participantes ven en la Policía animales ambivalentes, que tienen características aparentemente negativas, pero con capacidad de cambio. Uno de los animales más mencionados es un perro/perro rabioso – éste ataca cuando es ordenado y/o para defenderse, pero puede ser entrenado para actuar de otra manera. Asimismo, se le ve como un camaleón – difícil de conocer su 'verdadero yo', pues siempre se está adaptando a las condiciones de su entorno. Muchos también lo asocian con un león – agresivo, el 'rey de la selva' y que ataca sin medir su fuerza. Así lo describe uno de los participantes viviendo en residencial público:

> *Yo lo catalogaría como un perro entrenado que va a atacar. […] La Policía como tal, que irrumpa en algún lugar público a estar dando golpetazos, a estar sacando a la gente y eso, no, yo no lo he visto. Ahora, si hay alguna manifestación y el público de esa manifestación se torna hacia la policía, ahí se puede formar un problema y ellos van a salir a defenderse. Pero no es que ellos propicien el encuentro o la situación". (Residenciales públicos, 45 - 65 años, Resto isla)*

3.8.3. Un superhéroe

El superhéroe más mencionado al describir a la Policía es Superman – aunque en este caso se habló más en términos del deber-ser. Para muchos participantes, este superhéroe representa empatía, sentido de vocación por su trabajo, altruismo, protección a los más débiles y humildad. También se menciona mucho al Hombre Araña – por su rápida capacidad de respuesta, sentido de vocación y agilidad. Finalmente, se menciona bastante a Batman, por su diversidad de herramientas y *gadgets* tecnológicos, su rápida respuesta y su compromiso por siempre ayudar a los más débiles y combatir a los corruptos.

3.9. Ideal de Policía

3.9.1. Una Policía ideal

En línea con lo expresado a lo largo de este documento, muchos de los participantes consideran que una Policía ideal es aquella que se desliga de los intereses políticos, y sirve a todos/as los ciudadanos independientemente de sus recursos, orientación sexual, religión o apariencia. Para muchos, (re)construir un sentido de confianza hacia la institución requiere verla como una entidad independiente, con veeduría sobre sus integrantes y, por supuesto, cumpliendo con todas sus funciones de manera oportuna y eficiente. Este implica también que la politización de la entidad deje de reflejarse en sus altos mandos, y que sus miembros sean tratados de manera digna y respetuosa – recibiendo la compensación económica que se merecen y respetándoles sus derechos laborales.

Asimismo, se hace mucho hincapié en el profesionalismo y trato del agente hacia la ciudadanía – como muchos resaltan, no es necesario ser hostil o violento para ejercer su labor. Una de las palabras más mencionadas a lo largo de todos los grupos es 'empatía', pues para muchos es una cualidad que está bastante ausente entre los uniformados. Así lo expresa uno de los participantes:

> *Entiendo que, para mí, el policía ideal debía ser respetuoso, jovial, y que sea un ejemplo para esos otros policías que vean cómo se debe tratar a una persona. […] Al final le dieron el boleto, están haciendo un trabajo y por ese trabajo y están recibiendo una remuneración. Pero el trato debe ser un trato de respeto. (Personas negras, Resto isla)*

Finalmente, a la Policía se le pide mayor trabajo preventivo con comunidades, y no solo aparecer en momentos de crisis. Muchos mencionan las bondades de iniciativas como la Liga Atlética, y mencionan que este es el tipo de acciones que quisieran ver más a menudo entre los uniformados – creando lazos con la comunidad en la que trabajan, y empezar a verlos como aliados:

> *Que se nos dé la oportunidad de participar en reuniones comunitarias, y que se nos invite para poder traer nuestras preocupaciones y quejas a ellos para que nos puedan entender. Porque debe haber un diálogo: comunicarnos verbalmente es suficiente, pero si te vas a comunicar con maltrato y golpes y sacando armas, nadie te va a querer respetar así. (Líderes comunitarios, San Juan – Metro)*

En este sentido, contrario a lo que pudiera pensarse, a la Policía no se le pie más 'fuerza bruta' para enfrentar la criminalidad que preocupa a todos los ciudadanos – se le pide un trato más humano, empático, respetuoso, oportuno y respaldado por capacitaciones y educación continua.

3.9.2. Principales mejoras y actualizaciones

La mayoría de entrevistados enfoca sus solicitudes de mejora en dos grandes aristas: un proceso de selección más riguroso, a pesar de la urgencia que actualmente existe por el poco personal, y aumentar los canales de comunicación transparente y directa hacia la ciudadanía. Ambos temas se unen en un

tema común – mejores estrategias de comunicación y alcance para quienes actualmente se encuentran estudiando en universidades y espacio educativos. Así lo expresa una de las entrevistadas entre los participantes más jóvenes:

> *Deberían tener más presencia [en universidades], quizás mesas informativas, reclutadores activos que puedan alcanzar mayor cantidad de personas dentro de esa comunidad. Yo acabo de graduarme, y creo que nunca vi a nadie orientando sobre cómo ingresar a la Academia de la Policía. (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)*

En línea con lo anterior, muchos sugieren abrir más espacios de comunicación en donde se le comunique a la ciudadanía, entre otras cosas, los avances alrededor de la Reforma y los cambios que se han venido implementando, creando espacios para la veeduría ciudadana y una comunicación más transparente. En este sentido, muchos recomiendan ampliar el uso de redes sociales como un canal más cercano para informar a la ciudadanía de novedades, iniciativas y logros. Así lo comenta uno de los participantes: "Por lo menos yo no veo mucho en redes sociales de Policía ni cosas así. Yo entiendo que tiene que haber más interacción desde la escuela, y más a los adultos en las redes sociales, donde la mayoría pasa el tiempo" (Residenciales públicos, Jóvenes 24 - 34 años, Resto isla).

Sin embargo, para todos los participantes es claro que ninguna de estas iniciativas será efectiva si el verdadero problema de fondo no es resuelto: no es posible construir una Policía robusta y bien preparada si no se les ofrece a sus potenciales miembros salarios atractivos o condiciones laborales dignas. De continuar con las condiciones actuales, las personas que cuentan con la vocación, edad y preparación académica preferirán irse a la industria privada o migrar a Estados Unidos, perdiendo valiosos recursos humanos que podrían transformar a la Policía de fondo. Así lo expresa uno de los participantes: "Yo diría que hay que implementar una medida de publicidad, buenos salarios, buenos beneficios, buenos seguros médicos, oportunidades […] [para que piensen] 'yo no me voy, yo voy a estar aquí en mi país, voy a tratar de dar el servicio aquí'" (Dominicanos de nacimiento, Resto isla).

Finalmente, para muchos entrevistados es crucial que quienes componen la Policía reciban educación continua en temas variados (inteligencia emocional y psicosocial, trabajo con minorías y con discapacidades intelectuales, leyes), pero también que ellos mismos reciban un apoyo psicológico interno para poder ayudarles a procesar las situaciones difíciles a las que se enfrentan cotidianamente, y que éstas no afecten su vida personal. Como varios participantes resaltan, se han visto varios casos de feminicidios y/o suicidios cometidos por miembros de la institución – una evidencia de que un existe suficiente fiscalización sobre el personal que compone la Policía, incluso cuando ya hay evidencias de su mal comportamiento:

> *Para mí entender, por alguna razón X no se fiscaliza, se deja pasar. Mira, si tú tuviste un caso, ¿por qué entonces tú sigues con un arma en la mano? ¿Si tú maltratas a tu mujer, por qué tú*

sigues siendo policía? Y ese para mí es parte del problema, la fiscalización en ese sentido. (Residenciales públicos, 45 - 65 años, San Juan – Metro).

En resumen, los participantes sugieren una institución compuesta por personal preparado y bien compensado, que tenga las herramientas (físicas y estructurales) para poder ejecutar sus labores de la mejor manera sin que esto deteriore sus vidas personales. Esto, en otras palabras, es darle relevancia a la calidad por medio de garantías y condiciones dignas de trabajo.

4. Hallazgos y consideraciones finales

Este estudio exploró las maneras en la que la población de Puerto Rico percibe y evalúa a la Policía y a la Reforma Policial que sigue en implementación, tomando como punto de comparación los resultados obtenidos durante el 2023. En general, la mayoría de los hallazgos explorados durante el análisis anterior se mantienen vigentes, y algunos de ellos aún más urgentes:

- **Las discusiones alrededor de la corrupción y la politización de las instituciones se sienten aún más urgente que antes**: Esto puede estar influenciado por la elección del nuevo director de la Policía, por el contexto sociopolítico actual de Estados Unidos y sus efectos en Puerto Rico, o la evolución de una molestia que ya se había manifestado claramente durante el 2023. Este contexto es relevante pues permea el entendimiento de la Policía como institución, ya que la mayoría de entrevistados entiende al gobierno y a la Policía como componentes de una simbiosis. Esto también se refleja en el hartazgo y cansancio que muchos manifiestan a través del mapa de emociones para referirse a la Reforma Policial – ésta, para muchos, se ha convertido en el símbolo de otra promesa sin cumplir por parte del Estado, erosionando aún más la confianza hacia la institución
- **Las principales barreras alrededor de la Reforma exploradas durante el 2023 parecen seguir igualmente vigentes**: los entrevistados manifiestan las mismas preocupaciones que se mencionaron en el levantamiento anterior al hablar sobre la Reforma. Muchos aún consideran que la comunicación con la ciudadanía no ha sido eficiente ni clara – buena parte de los participantes ni siquiera estaba enterada de que ésta existía. Asimismo, los sentimientos alrededor de su implementación siguen siendo muy similares – escepticismo, confusión, cansancio y desilusión. Finalmente, su continuidad sigue siendo una preocupación, una consideración estrechamente entrelazada con el gobierno actual.
- **El profesionalismo y el reclutamiento sufren en la percepción del público, mientras que el equipamiento y el trabajo comunitario muestran mejoría**: parece haber consenso entre los entrevistados al ver el nivel de profesionalismo entre los uniformados como un problema considerable. Además de las demoras en tiempos de respuesta – que ya estaba presente en el 2023 – se ve un incremento de comentarios alrededor del comportamiento inaceptable que

muchos de los agentes exhiben ante la población. Esto se relaciona con la variable del reclutamiento, en donde también se ve un consenso en cómo los criterios han decaído ante la urgencia de conseguir nuevo personal. En otras palabras, muchos no ven al personal más nuevo como una ganancia para la institución, sino como el reflejo de sus problemas estructurales. En contraste, la mayoría aplaude el uso y disponibilidad de mejores herramientas y de tecnología – esta variable muestra una mejoría sobre todo fuera de la zona Metro. Las interacciones comunitarias también son resaltadas, aunque con alcance más desigual.

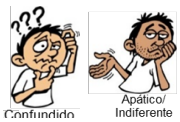
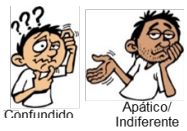
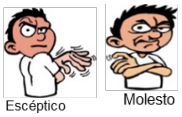
- **A la hora de responder a la situación actual del país, se siguen valorando las habilidades blandas sobre la fuerza bruta**: si bien muchos entrevistados mencionan países como El Salvador o Estados Unidos como sus referentes de policía ideal a nivel internacional, a la hora de explorar las cualidades que compondrían a una institución ideal, no se menciona en ninguno de los grupos la implementación de más fuerza y severidad. En cambio, hay una petición consistente de más empatía, mayor inteligencia emocional, más entrenamiento psicosocial y más trabajo directo con la comunidad. Esto revela que los participantes no anhelan una Policía punitiva y autoritaria, desean una mano amiga – sin que eso signifique que no sea profesional – con la cual se construyan lazos sociales y confianza.

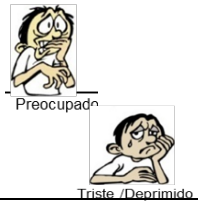
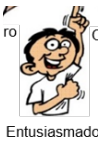
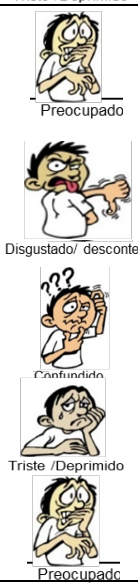
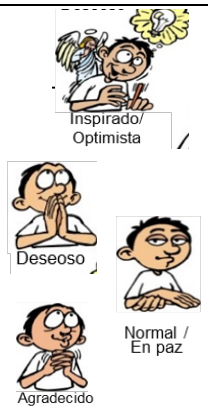
5. Anexos

5.1. Anexo 1 – Consumo de medios de comunicación por grupo entrevistado

GRUPO ENTREVISTADO	REGIÓN	Face-book	Insta-gram	X	Tik Tok	You-Tube	Prensa	TV	Radio	IA
Jóvenes 24 – 34 años	SJM	x	x				x	x		
Jóvenes 24 – 34 años	R.I.	x				x		x	x	
Adultos 50 – 70 años	SJM	x	x			x	x	x		
Adultos 50 – 70 años	R.I.									
Comunidad LGBTIQ+	SJM	x	x				x	x		
Comunidad LGBTIQ+	R.I.	x	x	x			x	x	x	
Residenciales públicos, 24 – 34 años	SJM	x	x					x	x	
Residenciales públicos, 24 – 34 años	R.I.	x	x		x			x		
Residenciales públicos, 45 – 65 años	SJM	x			x			x	x	
Residenciales públicos, 45 – 65 años	R.I.	x				x	x	x	x	
Personas raza negra	SJM	x	x	x		x	x	x		
Personas raza negra	R.I.	x	x					x		
Dominicanos de nacimiento	SJM	x	x		x			x		
Dominicanos	R.I.	x	x		x		x	x		
Líderes comunitarios	SJM	x	x			x	x	x		
Líderes comunitarios	R.I.						x	x	x	
Víctimas VBG	SJM	x	x					x		
Víctimas VBG	R.I.	x	x	x	x					
Querellas administrativas	SJM									
Querellas administrativas	R.I.	x	x			x				x
Discapacidad física	SJM					x	x	x		
Discapacidad física	R.I.	x					x	x		
Discapacidad intelectual	SJM									
Discapacidad intelectual	R.I.	x	x					x	x	
Intervenidos por Policía	SJM	x	x	x				x		
Intervenidos por Policía	R.I.	x	x					x	x	

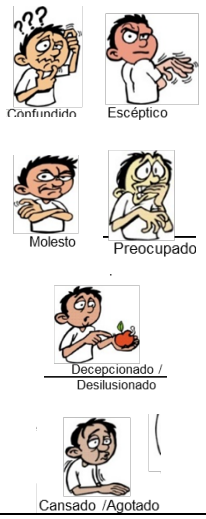
5.2. Anexo 2 – Mapa de emociones por grupo entrevistado

GRUPO ENTREVISTADO	EMOCIONES NEGATIVAS	EMOCIONES POSITIVAS / NEUTROS	RAZONAMIENTO
Jóvenes 24 - 34 años	    	 	Emociones muy similares a las expresadas durante el 2023, lideradas por emociones negativas y pasivas. Muchos manifiestan ver pocos cambios en la Policía desde el inicio de la Reforma, o no conocer bien su contenido por falta de difusión. Se expresan sentimientos un poco más positivos entre quienes viven en el Resto de la isla. "No sé desde cuándo esté la Reforma implementada, pero no he visto cambios. […] En el caso de las cámaras, ellos tienen la forma de apagarlo, así que no es efectivo. Más allá de **indiferente**, me siento **desilusionado**". (Jóvenes 24 – 34 años, San Juan – Metro)
Adultos 50 – 70 años	   		Se manifiesta mucha decepción por la falta de implementación y el estado actual de la Policía; no hay mucha esperanza de que las cosas puedan cambiar pronto. Va muy en línea con lo expresado durante el 2023. "**Desilusionado**, porque constantemente con cada cambio de gobierno menciona unas cosas, el país elige a su gobierno y esperan que esto mejore, uno siempre tiene esperanza, pero no, por eso estoy decepcionado". (Adultos 50-70 años, San Juan – Metro)
Comunidad LGBTIQ+	 		Se expresan emociones más negativas, por la falta de implementación y avances después de años de promesas y noticias al respecto. Algunos aún conservan esperanza y emoción de que la Reforma se materialice, principalmente en grupos del Resto de la isla.

			“Sé que esa reforma de la Policía lleva muchos años, y quizás no se ha podido lograr el fin que querían para que pudieran hacer buenas intervenciones”. Comunidad LGBTIQ+, Resto isla)
Residentes de residenciales públicos, 24 - 34 años			Uno de los grupos más críticos hacia la implementación de la Reforma, por la falta de resultados concretos tras años de implementación. Estos grupos manifiestan sentirse poco motivados por el estado actual de corrupción e inoperancia, y sienten que es poco probable que las cosas cambien. "El **escéptico**, porque obviamente no se ve la acción. Es como muchas políticas públicas en Puerto Rico, [...] que se hacen en este país y no se ponen en acción". (Residenciales públicos, 24 -34 años, San Juan - Metro).
Residentes de residenciales públicos, 45 – 65 años			Varios conocen sobre la Reforma y expresan sentimientos fuertes de desilusión y molestia frente a los pocos avances en su implementación. Otros todavía manifiestan esperanza de cambio hacia el futuro. Entre quienes no habían escuchado sobre ella, algunos no la ven viable; otros se muestran curiosos y con interés. “[Me siento **deseoso**] porque espero que eso que usted acaba de mencionar, toda esa chulería que el gobierno y la policía ha dicho que quiere implementar, que se haga realidad”. (Residenciales públicos, 45 – 65 años, Resto isla)
Personas negras			Este grupo expresa un mayor nivel de optimismo y esperanza frente a los posibles resultados, pero quienes tienen un mayor conocimiento de la Reforma muestran cierto cansancio/decepción. "Escribí **agradecida** y **optimista**. Porque si hacen el cambio que van a hacer, y lo ayudamos a ellos, se puede lograr". (Personas negras, Resto isla)

Dominicanos de nacimiento	 Escéptico  Triste /Deprimido  Solitario/ Rechazado  Preocupado  Decepcionado / Desilusionado	 Agradecido  Normal / En paz  Curioso / Interesado	Este grupo expresa sentimientos más neutros y ambivalentes frente a la Reforma - no tienen mucha fe en que pueda implementarse a cabalidad, pero hay entusiasmo por la idea de cambios positivos tanto para ellos como para los uniformados. "Yo realmente estoy **escéptico** con eso, yo diría que tiene que venir una nueva generación para que se vea algún cambio palpable. Recuérdate que ya dentro del conglomerado de policía, ya hay prácticamente gente vieja que están ahí, porque ya ahora mismo casi nadie se está alistando". (Dominicanos de nacimiento, Resto isla)

<table>
<tr><td rowspan="2">Líderes comunitarios</td><td rowspan="2">
</td><td rowspan="2">


</td><td>Es uno de los grupos con mayor conocimiento sobre el tema, y quienes expresan mayor molestia frente a la falta de resultados debido a la corrupción y asociación con el gobierno. Sin embargo, algunos mantienen la esperanza de que la Reforma se materialice.</td></tr>
<tr><td>“Me siento decepcionado, preocupado y triste. Como les dije, la reforma lleva mucho más de 13 años tratando de implantarse, y no he visto ningún cambio. […] ¿Por qué cambian al Superintendente de la Policía? Porque tiene que ser una persona de confianza del gobernador. [...] Y qué confiabilidad uno puede ver en eso”. (Líderes comunitarios, Resto isla)</td></tr>
<tr><td>Víctimas de violencia de género</td><td colspan="3">Información no recopilada</td></tr>
<tr><td>Personas con querellas administrativas</td><td colspan="3">Información no recopilada</td></tr>
<tr><td>Personas con discapacidad física</td><td colspan="3">Información no recopilada</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Cuidadores de personas con discapacidad mental</td><td rowspan="2">
</td><td rowspan="2">
</td><td>Manifiestan buen conocimiento de la Reforma, sobre todo en San Juan - Metro, pero se muestran bastante críticos ante su implementación. Sus resultados se han quedado cortos ante las expectativas creadas.</td></tr>
<tr><td>"Yo diría confundida por eso mismo, porque si está la Reforma, ¿por qué no la han podido implementar? No se ve el movimiento, no se ve el cambio, no se ve las ganas de poder hacerlo". (Cuidadores de personas con discapacidad mental, Resto isla)</td></tr>
<tr><td>Personas intervenidas por la Policía</td><td colspan="3">Información no recopilada</td></tr>
</table>