

TÍTULO: ESTUDIO DE VICTIMIZACIÓN Y PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD EN EL DMQ 2020 – MODALIDAD VIRTUAL

AUTOR:

Juan Toapanta¹

Director

Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana

Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad del Distrito Metropolitano de Quito

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL:

El Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana (OMSC) perteneciente a la Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), es el ente técnico multidisciplinario de gestión de información para el desarrollo y evaluación de políticas públicas de seguridad en el DMQ.

SÍNTESIS DE LA INICIATIVA:

El Estudio de victimización y percepción de inseguridad (EVPI) modalidad virtual desarrollado en el año 2020 en el DMQ, es un producto y estrategia desarrollada en la ciudad de Quito – Ecuador cuyo inicio se da el 30 de noviembre del año 2020. Esta iniciativa está encaminada al análisis estratégico a partir de obtener mejores fuentes de información primaria y del desarrollo de nuevos procedimientos de recolección y análisis de información de mejor calidad.

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

CONTEXTO SITUACIONAL Y PROBLEMA/NECESIDAD:

Durante el año 2020 Quito, así como muchas otras ciudades del mundo se paralizaron debido a la pandemia mundial, condición que limitó el ejercicio de muchas instituciones, pero sobre todo, introdujo nuevas condiciones en la manera de relacionarnos e interactuar entre las personas. Las nuevas condiciones están rodeadas de temor, aislamiento, cuidado y distancia entre las personas, situación que se mantuvo durante muchos meses del año 2020.

Sin embargo, el trabajo de las instituciones públicas ligadas a seguridad se multiplicó, las amenazas no solo eran las tradicionales ligadas al delito o crimen, sino que ahora se enfrentaba un virus y un futuro de incivildades que complejizaban las relaciones e interacciones sociales.

Bajo esta perspectiva el OMSC en su visión institucional de ser un referente de investigación y en concordancia con su misión de generar información oportuna para el análisis y el apoyo a las políticas públicas de seguridad, llevo al equipo técnico a evolucionar y adaptarse a las nuevas

¹ juanc.toapanta@quito.gob.ec

restricciones para realizar investigación de primera mano en territorio, diseñando así y ejecutando nuevas modalidades de recolección de información, mismo que se vio la plasmado en el EVPI.

La necesidad de contar con información actualizada acerca de la victimización y percepción de inseguridad en la ciudad en tiempos de pandemia resultaba imperioso, puesto que los registros administrativos sufrían un descenso y una inestabilidad por las limitaciones de movilidad y encierro en la ciudad, es decir, los registros administrativos resultaban insuficientes al momento de entender un año tan complejo.

En el 2019 el Servicio Integrado de Seguridad SIS Ecu 911 había receptado 698.266 llamadas de emergencia ligadas a incidentes de convivencia ciudadana, delitos, violencia intrafamiliar y sexual, además de amenazas naturales y antrópicas. En base a las mismas categorías durante el 2020 el SIS Ecu 911 recibió 642.297 llamadas, con una reducción de más del 8%, esta reducción ocurre principalmente en los casi 3 meses de aislamiento obligatorio que sufrió la ciudad.

Además, hay que tomar en cuenta que aparecieron nuevas alertas ligadas a incidentes de aglomeraciones de personas, así como fiestas o reuniones clandestinas y acumulación de comercio autónomo en el espacio público, estas nuevas categorías ligadas al temor de la gente a que el virus se siga expandiendo.

Ante esta variación de datos, resulta importante contar con información de primera mano que inclusive nos permita medir la inseguridad que sienten las personas, incluyendo el miedo al contagio, condición que motiva a mantener el EVPI vinculando nuevas tecnologías y modelos de recolección de información.

ANTECEDENTES DE LA INICIATIVA:

El EVPI 2020 del DMQ se ejecutó durante 5 meses comprendidos de noviembre 2020 a febrero 2021, dentro de cuales se planificó, diagramó, programó y desarrolló el estudio completo, incluyendo el análisis, la presentación y publicación de documentos.

Los objetivos bajo los cuales se guio el trabajo son:

Objetivo General

Obtener los indicadores sobre Victimización y Percepción de Inseguridad en el Distrito Metropolitano de Quito en el año 2020, que permitan respaldar la toma de decisiones de política pública para la prevención de hechos que afecten la inseguridad y convivencia de los ciudadanos.

Objetivos Específicos

- 1.- Conocer a través del levantamiento técnico de información cuantitativa y cualitativa las condiciones de seguridad, riesgos y convivencia ciudadana que se desarrollaron durante el año 2020 en el DMQ.
- 2.- Calcular a través del procesamiento de información cuantitativa los indicadores de seguridad, riesgos y convivencia ciudadana correspondientes al año 2020 en el DMQ.
- 3.- Integrar y desarrollar de manera teórica y analítica la información cualitativa obtenida de actores claves en elación a categorías de seguridad y convivencia ciudadana para el DMQ.

De manera resumida las principales etapas a desarrollarse son:

Etapa 1 de preparación: Diseño muestral, muestra, planificación de levantamiento, campaña de difusión y sensibilización, elaboración de instrumentos de recolección de datos, equipos de trabajo de levantamiento de información, capacitación, prueba piloto y perfeccionamiento del cuestionario.

Etapa 2 de levantamiento y recolección de datos: metodología de selección aleatoria, metodología tipo panel, metodología de selección no aleatoria vía telefónica, metodología de selección no aleatoria vía whatsapp.

Etapa 3: plan de contingencia, supervisión, incidencias, georreferenciación.

Etapa análisis de información y etapa de presentación de resultados.

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA:

En base a los EVPI de años anteriores se mantenía una referencia del total de encuestas que se necesitan para una muestra representativa para la ciudad de Quito y sus diferentes administraciones zonales desde el enfoque cuantitativo, sin embargo, el EVPI debe ser fortalecido por el levantamiento cualitativo, para lo cual se desarrolló la metodología MIC MAC con expertos en seguridad y autoridades de la ciudad.

Tabla 1: Muestra EVPI 2020

Conglomerados	Administraciones Zonales	Nº de encuestas	Nivel de confianza	Margen de error
Conglomerado 1	Calderón	280	95%	3,51%
Conglomerado 2	La Delicia	553	95%	2,49%
Conglomerado 3	Manuela Sáenz	552	95%	2,49%
Conglomerado 4	Eugenio Espejo	554	95%	2,49%
Conglomerado 5	La Mariscal	100	95%	5,50%
Conglomerado 6	Quitumbe	553	95%	2,49%
Conglomerado 7	Eloy Alfaro	555	95%	2,49%
Conglomerado 8	Los Chillos	282	95%	3,49%
Conglomerado 9	Tumbaco	170	95%	4,49%

Fuente: OMSC

Tamaño de la muestra 3.600 encuestas efectivas georreferenciadas, nivel de confianza 95%, margen de error 1.66%.

A la par que se desarrollan los cálculos de muestra, se realizó una revisión del cuestionario de victimización y percepción de inseguridad, mismo que debía ser adaptado para una versión en línea, pues el gran giro del estudio es la utilización de sistemas de mensajería masiva whatsapp para enviar links a la ciudadanía para que auto gestionen el formulario de la encuesta.

La adopción del cuestionario de su forma física a digital ya representaba un desafío por la extensión del mismo, condición que podría suponer una amenaza de que la gente se canse del cuestionario y no complete el mismo.

En base a las recomendaciones de los indicadores regionales de victimización, así como la revisión de los formularios de Naciones Unidas, se consigue un cuestionario accesible y que cumpla con los criterios para obtener los indicadores de la ciudad, este cuestionario tuvo una duración ente 10 a 15 minutos.

Con el cuestionario definido, se prosigue con la programación del mismo en el Sistema Integrado de Información del OMSC (SIOMSC), es un sistema propio desarrollado con software libre y basado en inteligencia de negocio que permite diseñar cuestionarios en línea y almacenar la información de manera segura en los servidores de la institución, sin la necesidad de que se utilicen otras plataformas públicas de encuestas.

La utilización del sistema propio permite tener un control absoluto de la muestra y de los avances de la encuesta, además que permite generar dos vías de ingreso de información, la primera a través de links personalizados que se envían de manera directa a personas que voluntariamente participaron de estudios de años anteriores del OMSC y de los cuales se tiene una base de datos y la segunda vía es con un link público, mismo que puede ser utilizado por todas las personas y se difundió a través de los medios de comunicación y mediante “bola de nieve” a través de funcionarios municipales que re envían el mensaje a 15 personas de manera aleatoria, pudiendo replicar el mensaje masivamente.

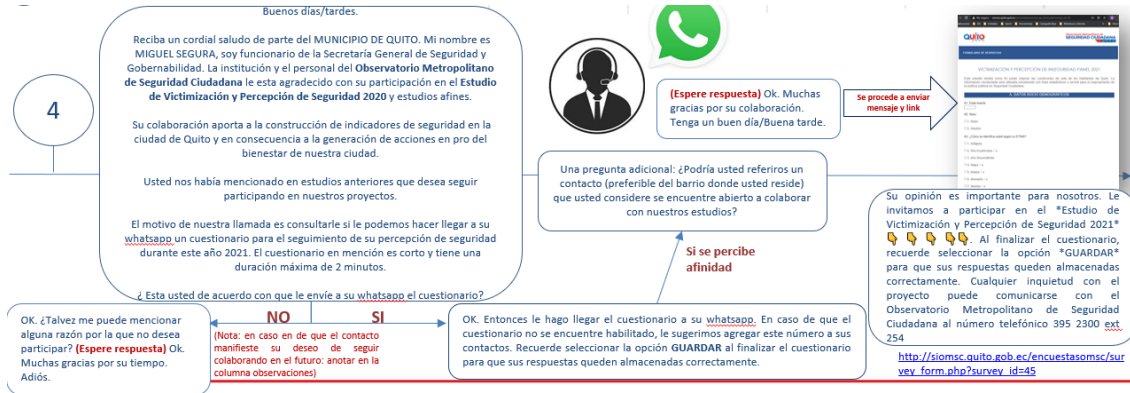
Para la fase del levantamiento se contó con un equipo técnico compuesto por 1 gerente de investigación, 2 supervisores de levantamiento y 9 encuestadores, además se utilizaron 12 computadores, 9 chips de celulares, 9 terminales celulares, a esto se suma el SIOMCS y software de georreferenciación.

El equipo de OMSC fue capacitado en la utilización de esta nueva tecnología, además de construir los diálogos y el flujo de comunicación el levantamiento, además se realizan las prueba pilotos necesarias y se perfecciona el cuestionario antes del levantamiento.

El equipo encuestador aplica diversas metodologías para el levantamiento entre las cuales está la selección aleatoria de la base de funcionarios municipales, en la cual de manera probabilística se selecciona al 50% para re envíe los mensajes emitidos por el OMSC, de igual manera se aplica metodología panel con encuestados frecuentes del OMSC, a los cuales se hace una llamada o envío de audio para solicitar la participación, se suma también método no aleatorio de base de datos de números convencionales o fijos a los que se realiza la llamada y para finalizar el envío de mensajes no aleatorio utilizando whatsapp.

Todos los mecanismos de levantamiento constan de un mensaje previo de sensibilización y enganche de encuestado, condición que permitía enviar el link para la auto gestión del encuestado en nuestro sistema.

Figura 1 “Speaking” de la llamada



Fuente: OMSC

Como parte del seguimiento del estudio, cada dos días se realizaba una insistencia a los usuarios que el sistema nos indicaba que no llenaron la encuesta, pues los link personalizados son con su documento de identidad y se puede hacer el seguimiento de esa encuesta en específico. Solo se realizaba un segundo mensaje de insistencia, condición que busca no ser invasivo ni faltar al respeto o intimidad de la persona encuestada.

El levantamiento utilizando estas diversas metodologías se lo realizó durante 40 días con el envío de enlaces a más de 8.000 que constaba en las diversas bases de datos del OMSC.

Una vez finalizado el levantamiento se obtuvo un total de 4.722 encuestas efectivas, superando la muestra planteada y reduciendo el margen de error a 1,141% a nivel de todo el DMQ.

Como parte del proceso de análisis de información estadístico matemático de la encuesta se realizó una post estratificación para ajustar los valores y reducir el sesgo, a eso se sumó un control geoestadístico de dispersión de la muestra en comparación con estudios de años anteriores, permitiendo asegurar que la muestra no este acumulada en el territorio y que cumpla con los parámetros técnicos establecidos.

A la par que se ejecuta el levantamiento cuantitativo, de manera virtual se realiza también el levantamiento cualitativo utilizando la metodología MIC MAC, lo cual permitió trabajar en seis líneas temáticas de desarrollo: desigualdad y brechas sociales, participación en seguridad ciudadana, seguridad y convivencia, seguridad y convivencia en los medios de transporte, confianza institucional y vinculación con los sistemas de justicia, victimización y violencias sociales.

Este levantamiento tuvo la participación de autoridades de elección popular (concejales de la ciudad), académicos, autoridades policiales, autoridades judiciales y funcionarios públicos municipales.

Posterior al levantamiento y análisis de datos se obtiene la publicación del EVPI del año 2020, publicación física y digital que se entrega a autoridades y ciudadanía en general, que se lo puede visualizar en <http://www.omsc.quito.gob.ec/index.php/publicacion/item/183-pub-183>.

La actualización de información para el año 2020 se cumple con éxito y se obtienen los indicadores anuales, manteniendo la data histórica de la ciudad y sobre todo evidenciando problemáticas nuevas por la pandemia.

- Percepción de inseguridad 95,23% (por delito o por covid)
- Victimización 28,48%
- No denuncia 69,55%
- Índica de riesgo 82,28%
- Índice de confianza Municipal 48,61%
- Índice de participación ciudadana 10,14%
- Índice de violencia interpersonal 37,93%

BENEFICIARIOS:

Si bien el EVPI puede entenderse como un producto de beneficio para toda la ciudadanía por sus implicaciones en el desarrollo de políticas públicas por parte de las autoridades, si es necesario identificar los alcances objetivos que permitió el estudio.

Dentro de la gestión de la Secretaría de Seguridad, los indicadores de seguridad sirven para construir el Plan de Ordenamiento Territorial de la ciudad, además de justificar el desembolso de recursos desde el Estado central hacia el gobierno local, a esto se suma que los datos obtenidos son parte del diagnóstico del Plan Metropolitano de Seguridad Ciudadana 2021 – 2025, de igual manera los datos permitieron modernizar y actualizar la ordenanza de la Tasa de Seguridad del DMQ 2021, impuesto que se cobra en los valores prediales y que es parte del financiamiento para obras en seguridad del DMQ.

Al nivel operativo los indicadores de seguridad se utilizan para la elaboración de los planes operativos anuales (POAs) de cada una de las direcciones de la Secretaría de Seguridad.

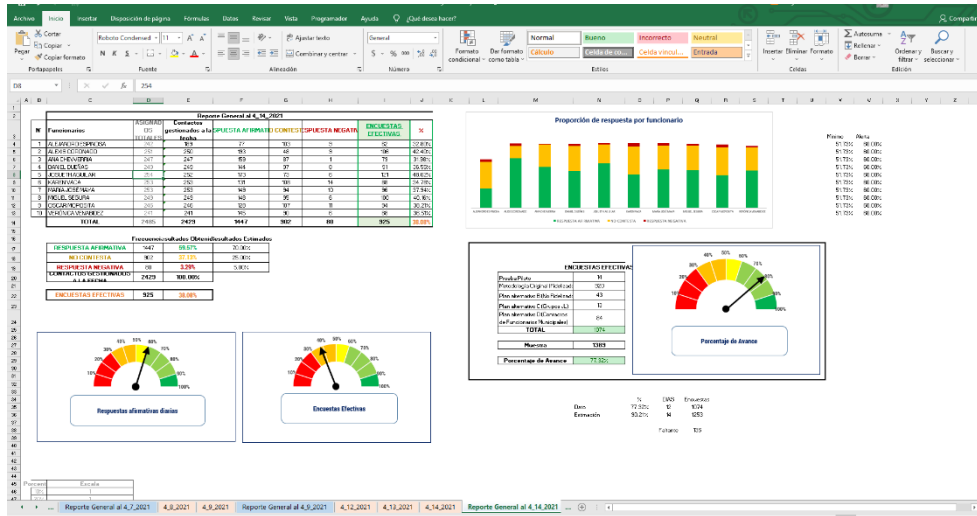
A la externa los beneficios y beneficiarios son para la academia principalmente, pues son un referente de datos que ninguna ciudad del país cuenta, también se reconocen como beneficiarios a las instituciones de seguridad pública (Policía y Cuerpo de Agentes) además de otras instituciones de seguridad como el SIS Ecu 911.

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y RESULTADOS:

Tomando en cuenta el principal objetivo del EVPI se puede determinar que la iniciativa es efectiva, pues se ha obtenido los indicadores anuales de manera confiable y técnica.

El seguimiento de la iniciativa EVPI virtual por su tiempo de aplicación se lo realizó inmediatamente, a través del control de la muestra y de los envíos, pudiendo determinar productividad por encuestador y niveles de respuesta.

Figura 2 Cuadros Excel de control de productividad



Fuente: OMSC

El control y seguimiento del EVPI permitió obtener los siguientes indicadores:

- Porcentaje de efectividad de envíos versus encuestas efectivas 38%
- Porcentaje de respuestas afirmativas de encuestados al aceptar la encuesta 59%
- Porcentaje de encuestados que no contestan 37%
- Porcentaje de respuesta negativa de encuestado negarse a hacer la encuesta 3,29%

Por la fortaleza de los documentos obtenidos y resultados del estudio, la evaluación es positiva en cuanto los datos e información han sido utilizados, replicados y fundamentados en diversos instrumentos técnicos de política pública desarrollados durante el año 2021 en el DMQ.

PROBLEMAS Y OBSTÁCULOS:

Los principales problemas que se tuvieron que afrontar están ligados la operatividad digital que se tuvo que montar durante el proyecto, dentro de lo cual se puede identificar los siguientes, conseguir e identificar bases de datos fiables y confiables, utilización de programación en SIOMSC, instalaciones de versiones de escritorio de mensajería digital, bloqueos y denuncias de cuentas whatsapp de encuestadores.

De igual manera el desarrollo del cuestionario digital, restringiendo el tiempo de encuesta y manteniendo el nivel técnico de la misma.

A nivel técnico existieron dos procesos fundamentales, primero aumentar la muestra territorial para una mejor dispersión y posteriormente garantizar geográficamente la dispersión y las post estratificación de la muestra.

CLAVES DEL ÉXITO:

El éxito del EVPI tiene su mayor asidero en el compromiso del equipo técnico con su trabajo, identificar y lograr un liderazgo a nivel de investigación y estratégico que ha ubicado al OMSC como un referente nacional.

Se toma en cuenta que decisiones tomadas años anteriores como la construcción del SIOMSC en el año 2019, permitieron que para el año 2020 el OMSC puede generar sus propias encuestas en línea. A esto se suma la rigurosidad que el equipo técnico ha mantenido en estudios anteriores, esto llevó a que se mantenga el nivel para el año 2020, además de contar con información y antecedentes propios de alta calidad que sirvieron como insumos para el EVPI virtual.

APRENDIZAJES ALCANZADOS Y RECOMENDACIONES:

Los principales aprendizajes se direccionan a nuevas capacidades investigativas y metodológicas utilizadas por el equipo técnico del OMSC, además de generar procesos de vinculación más directa con la comunidad y la entidad municipal, se suma el desarrollo de habilidades comunicacionales de los encuestadores y habilidades tecnológicas.

Técnicamente la vinculación de metodologías y fortalecimiento de control en diseño muestral, tanto a nivel estadístico como geográfico son uno de los principales aprendizajes.

Dentro de las recomendaciones para la ejecución de esta propuesta se pueden enmarcar el uso y resguardo correcto de bases de datos de usuarios de los sistemas municipales, además de construir y gestionar de manera efectivas los sistemas propios de información de las instituciones, para mantener el control total sobre el levantamiento y no usar plataformas externas.

Una consideración importante es la corresponsabilidad técnica de las instituciones en épocas complejas, actualmente las instituciones públicas carecen de buenos niveles de confianza en la población y el trabajo riguroso y oportuno es una de las estrategias para recuperar la identificación con la comunidad.