



PAB

**JUNTA DE
RESPONSABILIDAD
POLICIAL**

DE LLAMADA A LLEGADA:

**Cómo el DPR
Responde a
Llamadas de
Servicio de
911**

Una Investigación de Supervisión

**Amanda Heideman
Sofía López Cartagena**

TABLA DE CONTENIDOS

¿Qué es una investigación de supervisión?.....	2
Definiciones.....	3
Resumen ejecutivo.....	4
Introducción.....	6
Metodología.....	7
Priorización de llamadas.....	8
Indicadores clave de rendimiento.....	9
Hallazgos	11
Conclusión	21

¿QUÉ ES UNA INVESTIGACIÓN DE SUPERVISIÓN?

De conformidad con el Artículo 18-5(K)(1) de la Carta Constitucional de la Ciudad, la Junta de Responsabilidad Policial (PAB, por sus siglas en inglés) revisará y evaluará las políticas, procedimientos, patrones y prácticas del Departamento de Policía de Rochester (DPR). En 2023, la PAB votó a favor de ejecutar este deber con un proceso llamado investigación de supervisión. Una investigación de supervisión es un examen exhaustivo de todos los poderes ejecutados por el DPR y sus funcionarios. Aborda un tema específico o tiene como objetivo responder a una pregunta en particular pero no ofrece recomendaciones.

Las herramientas de una investigación de supervisión incluyen, entre otras, solicitudes de información, audiencias de supervisión y audiencias educativas. Una vez finalizada una investigación de supervisión, se presenta un informe a la junta directiva de la PAB. Una vez que el informe final es aprobado por la junta, se distribuye al alcalde, al jefe de policía, al concejo municipal y al público. El informe se publicará en www.rocpab.org.

Publicación de datos: La PAB ha proporcionado acceso a los datos sin procesar utilizados para este informe en www.rocpab.org. Para preguntas o colaboraciones, comuníquese con la PAB utilizando el correo electrónico: PABPO@CityofRochester.Gov.

DEFINICIONES

Hora de llegada: La hora a que un oficial de policía llega al lugar de la emergencia.

Operador de llamadas: Un empleado del Departamento de Comunicaciones de Emergencia (DCE) que recibe y toma notas de las llamadas de servicio.

Hora de creación: Cuando se ingresa una llamada en el sistema DCE y se recopila suficiente información para comenzar el despacho.

Despachador: El empleado de DCE responsable de enviar la unidad de respuesta apropiada.

Tiempo de despacho: Cuando el despachador del DCE despacha al DPR.

Departamento de Comunicaciones de Emergencia (DCE): La agencia del condado de Monroe responsable de administrar las llamadas al 911 y enviar los servicios de emergencia, incluyendo la policía, los bomberos y los servicios médicos de emergencia (SME).

Indicador Clave de Rendimiento (ICR): Una medida de si la agencia/departamento está cumpliendo con sus objetivos de rendimiento.

Tiempo de respuesta policial: La cantidad de tiempo que transcurre entre la llegada de una llamada al 911 y la llegada de un oficial de policía a la escena.

Solicitud de Fuente de Información (SFI): Formulario de solicitud de registro utilizado por la PAB y enviado al DPR solicitando información, datos, registros, etc.

Llamada de servicio al 911: Una solicitud de asistencia de emergencia presentada a través del sistema 911.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación de supervisión examina cómo el Departamento de Policía de Rochester (DPR) responde a las llamadas de servicio al 911. Utilizando datos a nivel de llamada proporcionados por el Departamento de Comunicaciones de Emergencia (DCE) del condado de Monroe, este informe examina los tipos de llamadas recibidas por el DPR, cómo se priorizan estas llamadas y cómo los tiempos de respuesta de la policía varían a través del tiempo, en diferentes tipos de llamadas, niveles de prioridad y áreas geográficas de la ciudad. A continuación, se resumen los resultados de los análisis.

Hallazgo 1: Los oficiales del DPR tienen la tarea de responder a una amplia gama de incidentes, lo que destaca la complejidad de su función. Durante el período del estudio, aproximadamente una cuarta parte de todas las llamadas al 911 en el condado de Monroe se dirigieron al DPR cada año. Estas llamadas incluyen todo, desde crímenes violentos y emergencias hasta preocupaciones comunitarias y solicitudes administrativas.

Hallazgo 2: Los tiempos de respuesta de DPR son casi cinco minutos más rápidos que hace unos años, pero esto es el resultado de un procesamiento y despacho de llamadas más rápido en lugar de un mejor tiempo de viaje desde el envío hasta la llegada. En 2021, el tiempo promedio desde que comenzó una llamada hasta que un oficial llegó a la escena fue de poco más de 25 minutos. Para 2024, disminuyó a 21 minutos. Durante este mismo período, el promedio de los tiempos de despacho a llegada en todos los tipos de llamadas se ha mantenido constante durante el período de cuatro años (aproximadamente 6 minutos).

Hallazgo 3: A pesar de que la mayoría de las llamadas están etiquetadas como de alta prioridad por despacho (63%), solo una pequeña fracción se clasifica como Nivel 1 por el DPR (1.2%), lo que revela una desconexión que puede distorsionar las medidas de urgencia y rendimiento. Lo que el DCE identifica como urgente, el DPR a menudo lo clasifica en clasificaciones de nivel medio o inferior en su marco de desempeño.

Hallazgo 4: Si bien el DPR se está acercando a su objetivo de tiempo de respuesta de Nivel 1, el rendimiento empeora en las llamadas de Nivel 2 y 3. El análisis del tiempo entre el comienzo de la llamada y la llegada del oficial encontró que el DPR respondió al 63.4% de las llamadas en 10 minutos, un aumento del 60.9% en 2022-2023. Sin embargo, el rendimiento disminuyó para las llamadas de Nivel 2 y Nivel 3: solo el 54.8% de las llamadas de Nivel 2 y el 48.7% de las llamadas de Nivel 3 cumplieron sus respectivos objetivos de tiempo de respuesta en 2024, lo que representa una disminución con respecto al período anterior.

Hallazgo 5: Los tiempos de respuesta varían dentro del sistema de niveles de DPR, lo que muestra inconsistencias en la forma en que se completan las llamadas en la práctica. Incluso dentro del mismo nivel de prioridad, los tiempos de respuesta a los diferentes tipos de llamadas varían ampliamente, lo que sugiere que la urgencia o complejidad de una situación no siempre se refleja en la velocidad real de la respuesta policial. Esta discrepancia complica la idea de que las llamadas a las que se les asigna la misma prioridad se tratan de manera similar en la práctica.

Hallazgo 6: Los tiempos de respuesta para las llamadas de Nivel 1 y Nivel 2 relacionadas a crimen varían en Rochester, lo que indica disparidades geográficas en el acceso a la intervención policial oportuna. Para eventos de alta prioridad (Nivel 1), los tractos del oeste y algunos centrales generalmente reciben tiempos de respuesta promedio que cumplen con el objetivo de ICR de 10 minutos del DPR. Sin embargo, numerosos tractos en las partes noreste y sureste de la ciudad experimentan tiempos de respuesta promedio de Nivel 1 sustancialmente sobre 10 minutos. Además, mientras que algunos tractos de la parte oeste de la ciudad se acercan al punto de referencia de ICR de 20 minutos para las llamadas de nivel 2, la mayoría de los tractos de la ciudad, especialmente en las áreas noreste, sureste y periférica, muestran tiempos de respuesta promedio que sobrepasan los 20 minutos.

INTRODUCCIÓN

La Junta de Responsabilidad Policial de Rochester (PAB, por sus siglas en inglés) ha recibido numerosas quejas de residentes que informan respuestas policiales tardías o ausentes a las llamadas de servicio al 911. Los miembros de la comunidad han descrito experiencias en las que llamaron al 911 durante emergencias y se encontraron con períodos de espera prolongados o haciendo múltiples llamadas de seguimiento antes de que llegaran los oficiales. En algunos casos, no hubo respuesta policial alguna. Estas preocupaciones han planteado preguntas importantes sobre la efectividad y consistencia de los servicios policiales de emergencia en la ciudad de Rochester. Además, los miembros del consejo han expresado interés y preocupación en los tiempos de respuesta de emergencia del DPR durante las reuniones con la PAB y las audiencias públicas, como la audiencia presupuestaria del DPR de 2024.

Como respuesta a estas inquietudes, este proyecto examina cómo el Departamento de Policía de Rochester (DPR) responde a las llamadas de servicio al 911. Utilizando datos a nivel de llamada proporcionados por el Departamento de Comunicaciones de Emergencia (DCE) del condado de Monroe, este estudio explora si existen patrones en los tiempos de respuesta policial en diferentes tipos de llamadas, niveles de prioridad y áreas geográficas dentro de la ciudad.

METODOLOGÍA

Este estudio explora los tiempos de respuesta de la policía a las llamadas de servicio al 911 despachadas a través de DCE y respondidas por DPR entre el 14 de marzo de 2021 y el 31 de diciembre de 2024. Este análisis se enfoca específicamente en las llamadas que involucran al DPR, pero es importante tener en cuenta que DCE es un servicio en todo el condado que también despacha a otras agencias de policía, SME, servicios de bomberos y otro personal de emergencia. Los datos utilizados en este análisis se obtuvieron directamente del DCE e incluyen todas las llamadas al 911 que terminaron en una respuesta del DPR durante el período de estudio. Las llamadas anteriores al 14 de marzo de 2021 se excluyeron debido a una transición de software en el DCE que resultó en inconsistencias de formato, lo que hizo que los registros anteriores no fueran confiables.

Cada registro de llamadas incluía múltiples campos basados en el tiempo, incluyendo la hora de llegada de la llamada, el despacho, la ruta, la llegada y el cierre, así como la ubicación de la emergencia y la prioridad asignada por el DCE.

Este análisis se enfoca en un intervalo de tiempo de respuesta principal: el tiempo que transcurre desde la llegada de la llamada hasta la llegada del oficial. Esto refleja el tiempo total experimentado por la persona que llama esperando asistencia y, por lo tanto, es la medida más directa del impacto en la comunidad. Captura el tiempo desde el momento en que una persona pide ayuda hasta que un oficial está físicamente en la escena.

Antes de analizar los tiempos de respuesta, los datos se limpiaron para quitar los valores atípicos (definidos como observaciones que sobrepasan las tres desviaciones estándar de la media en intervalos de tiempo clave, así como las llamadas que duraron menos de un minuto o más de 24 horas), los datos de tiempo erróneos (por ejemplo, las fechas registradas como ocurridas en 1969) y las direcciones no válidas o escritas incorrectamente. Se excluyeron del análisis espacial los registros en los que la información de dirección no estaba disponible de forma confiable. Para las evaluaciones geográficas, las llamadas se agruparon a nivel de tracto censal para evaluar la variación en los tiempos de respuesta en toda la ciudad.

PRIORIZACIÓN DE LLAMADAS

Actualmente, los sistemas de priorización de llamadas difieren entre el DCE y el DPR. El DCE tiene dos formas de priorizar las llamadas. El primero consiste en una escala numérica que va de cero a nueve, aprobada en colaboración por todas las organizaciones pertinentes. El nivel de prioridad cero está reservado para los incidentes más críticos, como emergencias aéreas o situaciones que involucran a la policía, los bomberos o personal del SME en peligro, y rara vez se asigna. La mayoría de las llamadas se encuentran entre los niveles uno a cuatro con el nivel uno indicando la urgencia más alta entre estos. La segunda forma en que el DCE prioriza las llamadas en el sistema es un evento "A" o "B", donde "A" representa una prioridad más alta que "B". A diferencia de la escala numérica, los oficiales del DPR utilizan este sistema de clasificación cuando están en la carretera.

Sin embargo, como se señaló en la respuesta del DPR a una Solicitud de Fuente de Información (SFI) en el 2025, los oficiales con frecuencia vuelven a priorizar las llamadas en el campo a base de "la discreción del oficial utilizando su adiestramiento, las implicaciones de los trabajos específicos que tienen ante sí y su sentido común". Esta repriorización a nivel de incidente no está documentada en los datos proporcionados a la PAB. Entre las llamadas clasificadas como eventos "A", los oficiales generalmente ejercen discreción al seleccionar qué incidente abordar primero, a menos que sean guiados directamente por un supervisor.

INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO

Para evaluar la puntualidad de las respuestas policiales a las llamadas de emergencia, el DPR estableció un conjunto de puntos de referencia internos de rendimiento, o ICR. El DPR introdujo estas medidas en el 2015 como parte de un esfuerzo más amplio para mejorar la forma en que el departamento analiza los datos de llamadas de servicio. Estos puntos de referencia continúan apareciendo en el libro de presupuesto de la Ciudad para medir el desempeño de la división de patrullas del DPR.

El DPR asigna cada tipo de llamada a una de las cinco categorías internas: Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3, Vigilancia proactiva o Administrativa. Solo los niveles 1 a 3 están representados en el libro de presupuesto. Conforme a el lenguaje del libro de presupuesto, el DPR describe las llamadas de Nivel 1 como inmediatas, las de Nivel 2 como elevadas y las de Nivel 3 como normales. Según las metas del DPR, los oficiales deben responder al 65 por ciento de las llamadas de Nivel 1 en un plazo de 10 minutos. Para las llamadas de nivel 2, la meta es una respuesta en 20 minutos para el 60 por ciento de los incidentes. Para el Nivel 3, la meta es una respuesta de 30 minutos para el 60 por ciento de las llamadas. Estos puntos internos tienen como objetivo medir la eficiencia departamental.

Sin embargo, el DPR utiliza este sistema escalonado estrictamente para el análisis posterior a la respuesta. Los oficiales que responden a las llamadas al 911 no reciben ninguna información sobre los niveles de ICR. Durante una reunión formal con la PAB, el personal del DPR confirmó que los oficiales desconocen el sistema de ICR mientras están en el campo. En cambio, el DCE asigna a cada llamada una etiqueta de prioridad "A" o "B", donde "A" indica una mayor urgencia. Por lo general, los oficiales deciden a qué llamada "A" responder primero, a menos que un supervisor les indique lo contrario. Como resultado, el marco de niveles de ICR no guía la toma de decisiones ni la implementación en tiempo real.

El DPR asigna internamente casi 200 tipos de llamadas distintas a las cinco categorías mencionadas anteriormente, pero esta lista de clasificación no está disponible públicamente. El departamento declaró que solo las emergencias más graves entran en el Nivel 1, que termina siendo un porcentaje muy pequeño de las llamadas. Si bien este sistema ayuda al DPR a monitorear las tendencias generales de respuesta, es posible que no logre capturar la urgencia o el impacto de los incidentes experimentados por los residentes.

La PAB analizó cómo el DPR categoriza estos tipos de llamadas y si esas designaciones se alinean con los tiempos de respuesta reales y las experiencias de la comunidad. Este análisis se pregunta si el marco interno del departamento refleja las necesidades de seguridad pública o enmascara las disparidades en la prestación de servicios.

En la siguiente sección se presentan los hallazgos de la investigación de supervisión de la PAB. Explora cómo varían los tiempos de respuesta según la categoría de llamada, el área geográfica y el nivel de prioridad, y compara el rendimiento real con los ICR del DPR. El análisis identifica patrones emergentes y disparidades al evaluar el alineamiento entre los puntos de referencia oficiales y las experiencias vividas de respuesta a emergencias.

HALLAZGOS

Hallazgo 1: Los oficiales del DPR tienen la tarea de responder a una amplia gama de incidentes, lo que destaca la complejidad de su función.

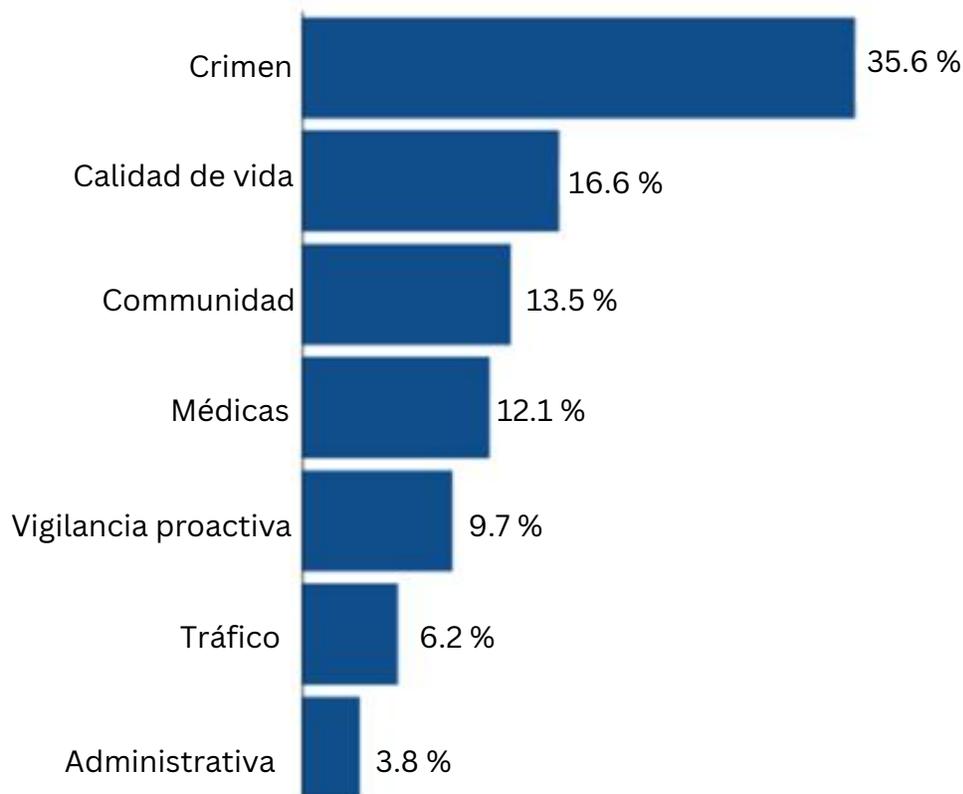


Figura 1: La proporción del total de llamadas al 911 enviadas al DPR que corresponden a cada categoría. Los datos provienen del DCE e incluyen todas las llamadas enviadas al DPR desde el 14 de marzo de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2024.

Cada año, aproximadamente una cuarta parte de todas las llamadas al 911 en el condado de Monroe se dirigen al DPR.¹ Estas llamadas cubren todo, desde crímenes violentos y emergencias hasta preocupaciones comunitarias y solicitudes administrativas.

¹ De acuerdo con los informes anuales del DCE.

El propio sistema de clasificación interna del DPR agrupa estas llamadas en categorías amplias. El DPR define estas categorías como:

1. Crimen: Llamadas relacionadas con actividades criminales o denuncias de crímenes.
2. Calidad de vida: Generalmente asuntos no violentos que afectan el bienestar de la comunidad para preservar el orden público y prevenir crímenes más graves en el futuro.
3. Comunidad: Son llamadas a abordar el bienestar del vecindario.
4. Médicas: Llamadas de emergencia y no de emergencia relacionadas a servicios médicos.
5. Vigilancia proactiva: Llamadas generadas internamente por los agentes con fines de prevención de crímenes y aplicación de la ley.
6. Tráfico: Llamadas iniciadas por el público o los agentes que requieren una respuesta policial debido a las condiciones del tráfico o incidentes.
7. Administrativa: Llamadas no relacionadas con emergencias, técnicas o de apoyo, a menudo encaminadas a servicios.

La Figura 1 ilustra la proporción del total de llamadas dirigidas al DPR que caen en cada categoría. De acuerdo con su marco, el 35.6% de las llamadas involucraron crímenes, seguidos de problemas de calidad de vida (16.6%), asuntos relacionados con la comunidad (13.5%) y emergencias médicas (12.1%). El resto de las categorías incluyeron vigilancia proactiva (9.7%), incidentes relacionados con el tráfico (6.2%) y llamadas administrativas (3.8%).

El sistema de clasificación interna del DPR agrupa estas llamadas en categorías amplias, lo que ayuda a ilustrar la diversidad de situaciones a las que responden los oficiales. Sin embargo, estas categorías incluyen una amplia gama de eventos que varían en urgencia. Por ejemplo, "crimen" incluye tanto los crímenes violentos, como un asaltante activo, pero también los crímenes no violentos, como la falsificación. "Comunidad" incluye cosas que van desde una amenaza de bomba hasta un correo sospechoso y una boca de incendio fuera de servicio. "Médica" incluye eventos que van desde un control de bienestar hasta la electrocución y una persona psiquiátrica violenta. "Vigilancia proactiva" contiene llamadas relacionadas con varias cosas, como paradas de tráfico, transportes de prisioneros, patrullas a pie. "Calidad de vida" cubre las llamadas que van desde molestias hasta eventos categorizados como incidentes de estacionamiento. Las llamadas "administrativas" incluyen llamadas como un mensaje administrativo de la policía o incidentes de K9. Por último, la categoría de "tráfico" incluye las llamadas relacionadas con accidentes de vehículos de motor, cruces escolares, entre otros.

Hallazgo 2: Los tiempos de respuesta del DPR son casi 5 minutos más rápidos que hace unos años, pero esto es el resultado de un procesamiento y despacho de llamadas más rápido en lugar de un mejor tiempo de viaje desde el envío hasta la llegada.

La Figura 2 muestra que el tiempo promedio desde la llegada de la llamada hasta la llegada del oficial para todos los tipos de llamadas disminuyó de poco más de 25 minutos en el 2021 a 21 minutos en el 2024.

Sin embargo, cuando se examina el tiempo promedio desde el despacho hasta la llegada, que es el tiempo desde que el DCE envía la llamada al DPR hasta que el oficial llega al evento, hay una imagen más constante. La segunda línea de la Figura 2 muestra que el tiempo promedio desde el despacho hasta la llegada del oficial se ha mantenido constante en aproximadamente seis minutos durante el período de cuatro años.

La estabilidad en el tiempo desde despacho hasta llegada indica que una vez que se envían los oficiales, su hora de llegada a la escena no ha cambiado significativamente. Esto significa que la reducción en el tiempo total de llamada a la llegada no parece provenir de viajes más rápidos de los oficiales, sino de mejoras en lo que sucede antes del despacho, es decir, el manejo de llamadas o los procesos de despacho.

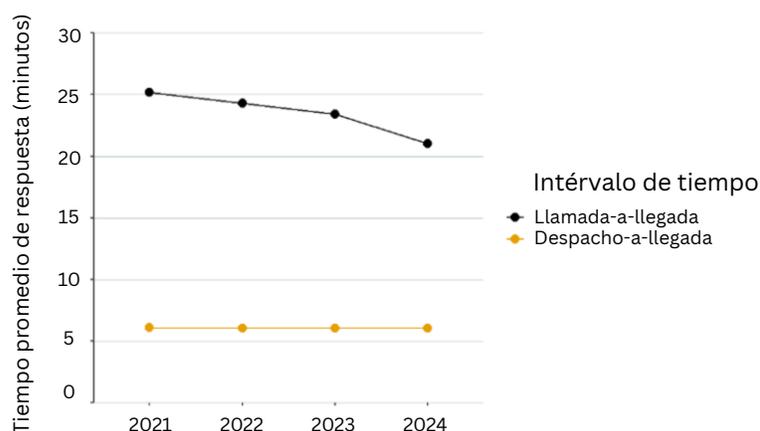


Figura 2: Tiempo promedio de respuesta en minutos para cada año durante el período de estudio. El tiempo de respuesta se mide como la creación de llamadas a la llegada del oficial a la escena y el despacho de llamadas a la llegada del oficial a la escena.

Hallazgo 3: A pesar de que la mayoría de las llamadas están etiquetadas como de alta prioridad por el despacho, solo una pequeña fracción se clasifica como Nivel 1 por el DPR, lo que revela una desconexión que puede distorsionar las medidas de urgencia y rendimiento.

El DPR utiliza un marco basado en niveles para evaluar su capacidad de respuesta, clasificando cada llamada como de Nivel 1 (inmediato), 2 (elevado) o 3 (normal), con categorías adicionales para llamadas proactivas y administrativas. En la figura 3 se muestra la proporción de llamadas que se encuentran dentro de cada nivel. Solo el 1.2% de las llamadas se designan como Nivel 1, que se supone que representa los incidentes más urgentes. La mayoría de las llamadas caen en el Nivel 2 (43.9%) y el Nivel 3 (38.9%), mientras que el 12.8% se etiquetan como proactivas y el 3.2% como administrativa. Solo el Nivel 1, el Nivel 2 y el Nivel 3 se tienen en cuenta en los ICR oficiales del DPR.

La Figura 4 ilustra la proporción de llamadas clasificadas como nivel de prioridad uno, dos, tres o cuatro por el DCE. De acuerdo con el sistema de clasificación del DCE, el 63.3% de todas las llamadas enviadas al DPR durante el período de estudio se etiquetaron como nivel de prioridad 1, y otro 22.5% se marcaron como nivel de prioridad dos. En otras palabras, casi el 86% de las llamadas enviadas al DPR se consideraron de alta urgencia por despacho en el momento en que ocurrieron.

Los datos muestran una desconexión entre estos dos sistemas. Lo que el DCE identifica como urgente, el DPR a menudo lo clasifica en clasificaciones de nivel medio o inferior en su marco de desempeño. Esto plantea preguntas importantes sobre si los puntos de referencia internos del DPR reflejan realmente la urgencia de las llamadas que recibe.

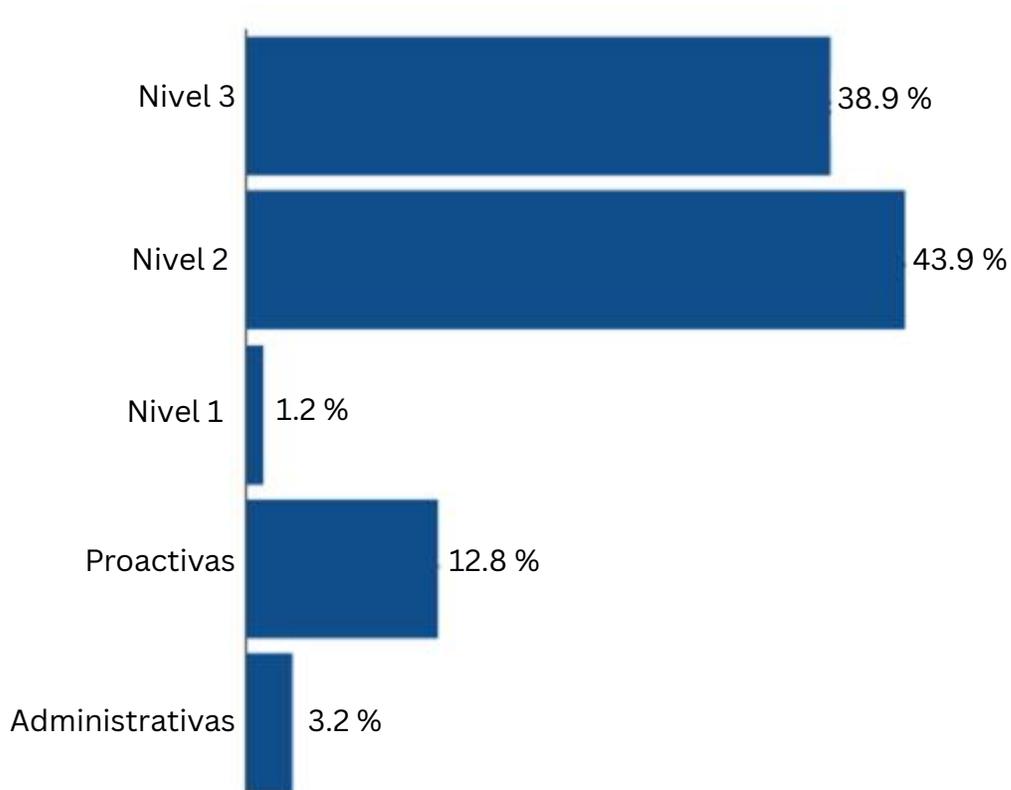


Figura 3: Proporción de llamadas enviadas al DPR según su sistema de nivel interno..

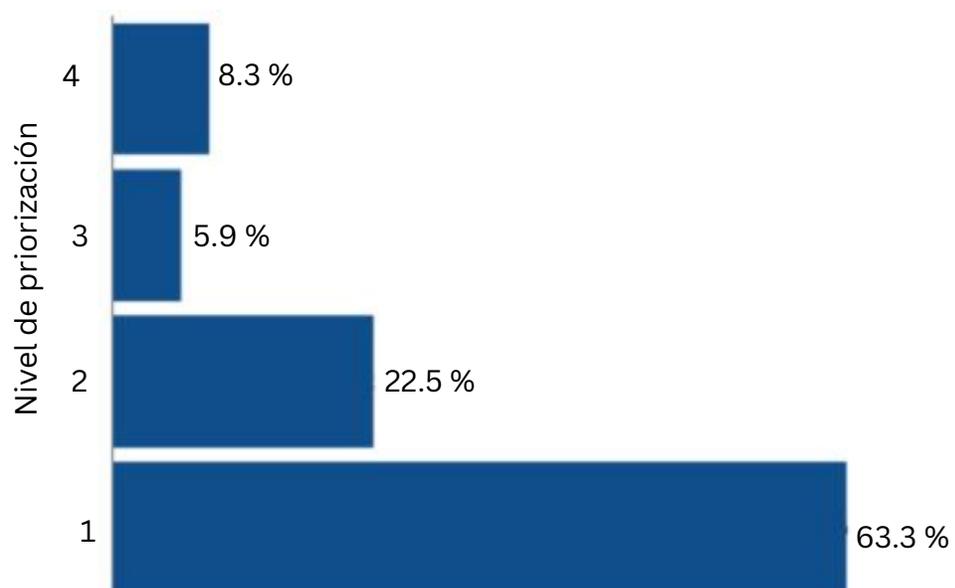


Figure 4: Proporción de llamadas enviadas al DPR según el nivel de prioridad. Menos del 0.01% de las llamadas se clasificaron como prioridad cero, lo que incluye incidentes aéreos y personal de respuesta a la policía, bomberos y servicios médicos de emergencia en problemas. Del mismo modo, menos del 0.01% de las llamadas enviadas al DPR se clasificaron como nivel de prioridad cinco, seis, siete, ocho o nueve.

Hallazgo 4: Según el DPR se está acercando a su objetivo de tiempo de respuesta de Nivel 1, el rendimiento empeora en las llamadas de Nivel 2 y Nivel 3.

El DPR establece puntos de referencia de rendimiento internos para guiar las respuestas oportunas a las llamadas de emergencia, con el objetivo de que el 65% de las llamadas de Nivel 1 (inmediato) se respondan en 10 minutos, el 60% de las llamadas de Nivel 2 (elevado) en 20 minutos y el 60% de las llamadas de Nivel 3 (normal) en 30 minutos.

El análisis de los datos revela resultados mixtos en relación con estos objetivos, como se muestra en la Tabla 1. En 2024, al observar el tiempo entre la llegada de llamadas del DCE y la hora de llegada del oficial al evento, el DPR casi cumplió con el punto de referencia de Nivel 1, con un 63.4% de llamadas respondidas dentro de los 10 minutos, más alto que el 60.9% en 2022-2023. Sin embargo, el rendimiento disminuyó para las llamadas de Nivel 2 y Nivel 3: solo el 54.8% de las llamadas de Nivel 2 y el 48.7% de las llamadas de Nivel 3 cumplieron sus respectivos objetivos de tiempo de respuesta en 2024, lo que representa una disminución con respecto al período anterior. Estos resultados apuntan a áreas en las que los esfuerzos de respuesta pueden beneficiarse de una evaluación continua, en particular para garantizar que los objetivos de rendimiento se cumplan de manera coherente en todos los tipos de llamadas y áreas geográficas. Cuando se enfoca en el tiempo entre el despacho del DCE y la llegada del oficial al evento, las tasas de respuesta frente a los ICR internos parecen mejores que cuando se miden a partir de la llegada de llamadas.

Indicadores clave de rendimiento	Punto de referencia del libro de presupuesto del DPR	Actual 2022-2023*	Actual – Recibo de llamada a la llegada 2024†	Actual – Despacho a Llegada 2024†
% de llamadas de nivel 1 de menos de 10 minutos	65%	60.9%	63.4%	86.84%
% de llamadas de nivel 2 de menos de 20 minutos	60%	61.2%	54.8%	86.37%
% de llamadas de nivel 3 de menos de 30 minutos	60%	63.8%	48.7%	77%

*Tabla 1: Indicadores clave de rendimiento. Nota: * Libro de presupuesto del DPR. †Cálculos de la PAB*

Hallazgo 5: Los tiempos de respuesta varían dentro del sistema de niveles del DPR y revelan inconsistencias en la forma en que se completan las llamadas en la práctica.

Incluso dentro del mismo nivel de prioridad, los tiempos de respuesta a los diferentes tipos de llamadas varían ampliamente, lo que sugiere que la urgencia o complejidad de una situación no siempre se refleja en la velocidad real de la respuesta policial. Esta discrepancia complica la idea de que las llamadas a las que se les asigna la misma prioridad se tratan de manera similar en la práctica.

En el 2024, por ejemplo, dentro de los eventos relacionados con crímenes de Nivel 1, los tiempos de respuesta oscilaron entre menos de cuatro minutos para robos en curso (ROBBA: 3.83 minutos) y disparos/ver al tirador (SHOTA: 3.98 minutos) y más de 15 minutos para asalto/violación (ASLTA: 15.68 minutos).

Para las llamadas de Nivel 2, el rango es aún más pronunciado. Los problemas familiares en curso (FMTRA), por ejemplo, tuvieron un tiempo de respuesta promedio de más de 30 minutos, mientras que las personas o incidentes sospechosos (SUSPA) se respondieron en poco menos de 11 minutos, y los robos en curso (BURGA) tuvieron un promedio poco más de 13 minutos. Las llamadas relacionadas a una pelea con un arma (WEAPA: 14.02 minutos) fueron recibidas con respuestas más rápidas en promedio que una violación que acaba de ocurrir (RAPEA: 19.83 minutos) o la presencia de un sujeto de la orden judicial (WARRA: 28.03 minutos), lo que pone de manifiesto la variación en la priorización de llamadas incluso dentro de tipos de eventos similarmente graves.

Dentro del Nivel 2, las llamadas médicas y relacionadas con la comunidad también muestran un rango notable. Una intervención policial relacionada con la salud mental (PD_MENTAL_HEALTH) tardó un promedio de más de 32 minutos, mientras que las respuestas a las llamadas de ahogamiento (DRWNA: 4.62 minutos) fueron mucho más rápidas. Las preocupaciones de la comunidad, como los incidentes con animales (ANMLA: 39.99 minutos) y las personas desaparecidas (MSPRA: 40.17 minutos), enfrentaron algunas de las demoras más largas en cualquier categoría de Nivel 2.

En general, estos hallazgos plantean preguntas sobre cómo se operacionaliza la urgencia en las patrullas. Los datos sugieren que no todas las llamadas dentro de un nivel determinado reciben una atención o tiempos de respuesta comparables. Esta inconsistencia apunta a un posible desajuste entre las categorizaciones formales de las llamadas y la urgencia vivida de quienes llaman para pedir ayuda.

Hallazgo 6: Los tiempos de respuesta a las llamadas relacionadas con crímenes varían en Rochester, lo que indica disparidades geográficas en el acceso a la intervención policial oportuna.

Este hallazgo se enfoca en las llamadas relacionadas con crímenes clasificadas como Nivel 1 y Nivel 2 porque estos incidentes representan el núcleo del trabajo de seguridad pública y están más estrechamente asociados con el papel tradicional del DPR.

La Figura 5 ilustra los tiempos promedio de respuesta para las llamadas de Nivel 1 clasificadas bajo la categoría de crímenes del DPR en los tractos censales de Rochester en 2024, luego de la realineación más reciente del departamento de 2023.

El mapa revela una variación geográfica pronunciada en la respuesta de emergencia a estos incidentes de alta prioridad. Las zonas del oeste y algunas centrales generalmente exhiben tiempos de respuesta más rápidos, con promedios más cercanos o por debajo del objetivo de ICR de 10 minutos del DPR. En contraste, numerosas zonas en las partes noreste y sureste de la ciudad reportan tiempos de respuesta promedio de Nivel 1 sustancialmente por encima de los 10 minutos, y varios sobrepasan los 15 minutos. Esta distribución desigual sugiere que el acceso de los residentes a la intervención policial oportuna durante los eventos más urgentes relacionados con el crimen varía según el lugar donde vivan.

La Figura 6 muestra los tiempos de respuesta promedio para las llamadas de Nivel 2 que se encuentran dentro de la categoría de crímenes del DPR. El patrón espacial es similar al observado para las llamadas de Nivel 1, pero con retrasos más pronunciados. Según algunas zonas en la parte oeste de la ciudad se acercan al punto de referencia de ICR de 20 minutos para llamadas de Nivel 2, la mayoría de las zonas de la ciudad, particularmente en el noreste, sureste y las áreas circundantes, exhiben tiempos de respuesta promedio que sobrepasan los 20 minutos, y varios sobrepasan los 25 o 30 minutos. Estos retrasos prolongados para incidentes relacionados con crímenes de prioridad media apuntan a posibles desafíos sistémicos para lograr tiempos de respuesta consistentes en todos los vecindarios.

Tiempo Promedio de Respuesta Para Eventos Bajo Crimen Nivel 1

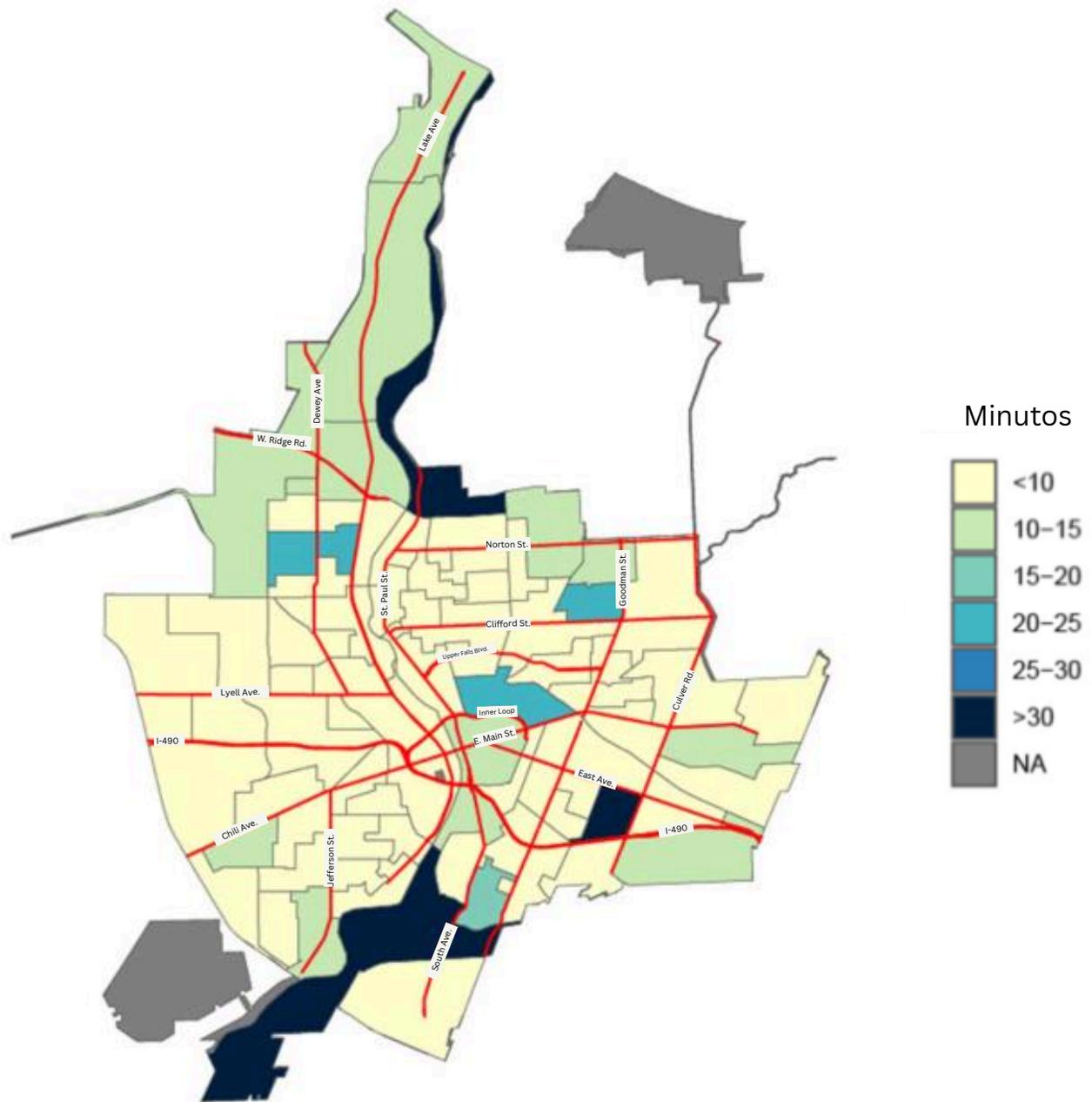


Figura 5: Muestra los tiempos de respuesta promedio para las llamadas de Nivel 1 que se encuentran dentro de la categoría de crímenes del DPR.

Tiempo Promedio de Respuesta Para Eventos Bajo Crimen Nivel 2

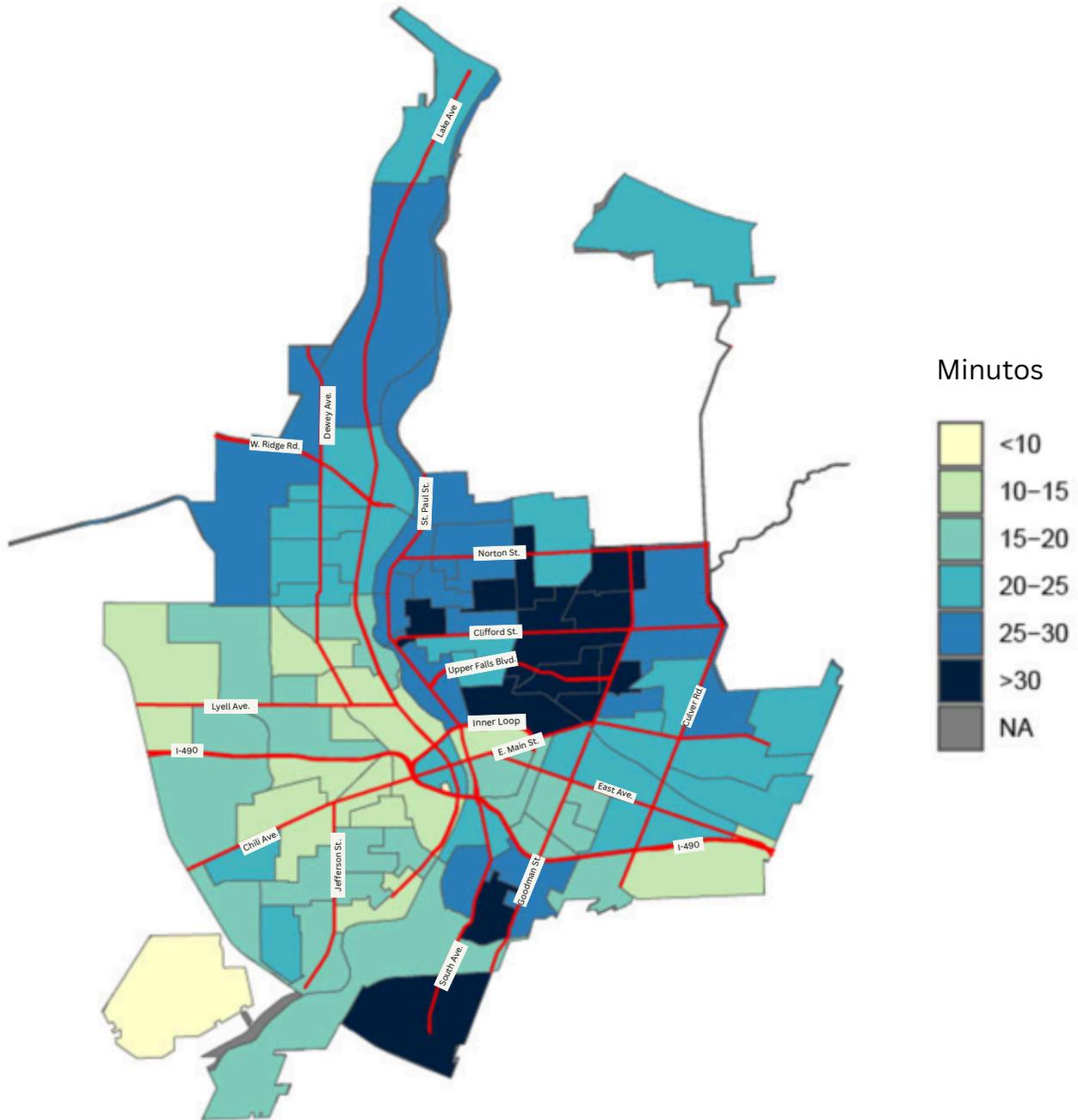


Figura 6: Muestra los tiempos promedio de respuesta para las llamadas de Nivel 2 que se encuentran dentro de la categoría de crímenes del DPR.

CONCLUSIÓN

Esta investigación de supervisión es una examinación de cómo el DPR responde a las llamadas de servicio del 911 y revela información importante sobre el rendimiento y la equidad. Aunque el DPR ha mejorado los tiempos de respuesta a nivel general desde el 2021, según los datos proporcionados a la PAB, esto se debe en gran medida a un procesamiento más rápido de las llamadas previas al despacho y no a los cambios en enviar oficiales o los viajes de los oficiales. El informe también identifica inconsistencias entre la forma en que los despachadores del DCE clasifican la urgencia de las llamadas en el momento de la llamada y cómo esas llamadas son categorizadas internamente por el DPR con fines analíticos luego de cerrar el evento. Estas discrepancias plantean preguntas sobre la alineación de los indicadores de rendimiento con las experiencias vividas por la gente de Rochester.

La investigación también destaca las disparidades geográficas en la respuesta policial a los incidentes de crimen de alta prioridad. Mientras que algunos vecindarios se benefician de respuestas rápidas, otros, especialmente las partes noreste y sureste de la ciudad, experimentan tiempos de espera sustancialmente más largos. Además, la variabilidad del tiempo de respuesta dentro del propio sistema de niveles del DPR sugiere que las clasificaciones actuales no reflejan de manera confiable ni la urgencia ni el impacto.

Por último, este informe enfatiza la necesidad de una mayor claridad y alineación entre las estructuras de trabajo, las prácticas operativas y las expectativas de la comunidad. Los hallazgos invitan a una conversación más amplia sobre cómo se define, mide y completa la respuesta a emergencias, así como sobre quiénes pueden quedar esperando en momentos de necesidad crítica.

SOBRE LAS AUTORAS

La Dra. Amanda Heideman es Analista Sénior de Datos de Política del PAB. Tiene un doctorado en Ciencias Políticas de la Universidad de Wisconsin-Milwaukee.

Sofía López Cartagena es Analista Bilingüe de Datos de Política del PAB. Tiene una Maestría en Administración Pública de la Universidad de Cornell.