

Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2024,
Volumen 8, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5

**ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DE LA
PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD Y
ACERCAMIENTO DE LA POLICÍA A LA
COMUNIDAD EN LA ESTACIÓN SEXTA DE
POLICÍA TUNJUELITO, BOGOTÁ**

**STRATEGY TO IMPROVE THE PERCEPTION OF SECURITY AND
APPROACH OF THE POLICE TO THE COMMUNITY AT THE
SIXTH POLICE STATION TUNJUELITO, BOGOTÁ**

Paola Andrea Betancourt Villamil

Escuela de Policía Metropolitana de Bogotá - Colombia

Alexander Triana Trujillo

Escuela de Policía Metropolitana de Bogotá - Colombia

Siomara Alejandra Bohórquez Garzón

Escuela de Policía Metropolitana de Bogotá- Colombia

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13402

Estrategia de mejoramiento de la percepción de seguridad y acercamiento de la policía a la comunidad en la estación sexta de policía Tunjuelito, Bogotá

Paola Andrea Betancourt Villamil¹

paobetavi@yahoo.com

<https://orcid.org/0009-0003-3330-1272>

Escuela de Policía Metropolitana de Bogotá
Colombia

Alexander Triana Trujillo

alexander.triana7542@correo.policia.gov.co

<https://orcid.org/0009-0000-0443-9983>

Escuela de Policía Metropolitana de Bogotá
Colombia

Siomara Alejandra Bohórquez Garzón

siomarabohorquez@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4109-0159>

Escuela de Policía Metropolitana de Bogotá
Colombia

RESUMEN

Uno de los desafíos para las autoridades y para las instituciones de seguridad, es hacer coincidir los resultados positivos en materia de indicadores de seguridad con la percepción de seguridad de la ciudadanía que habita un territorio. Otro reto es entender cómo lograr políticas de acercamiento de la policía a la comunidad, sostenibles y positivas en el tiempo. La literatura existente afirma que existe una relación proporcional entre el nivel de cercanía policía – comunidad con el mejoramiento de la percepción de seguridad. Este trabajo propone dos estrategias en cada uno de estos dos aspectos, que ayuden, de una parte, al enriquecimiento de la literatura en esta materia, y, segundo, permita un camino práctico para su implementación y evaluación de resultados. Se presenta un estudio de caso de la Localidad de Tunjuelito, de la ciudad de Bogotá.

Palabras clave: acercamiento policía – comunidad, estrategia, gobernanza de seguridad, políticas públicas, seguridad

¹ Autor principal.

Correspondencia: paobetavi@yahoo.com

Strategy to improve the perception of security and approach of the police to the community at the sixth police station Tunjuelito, Bogotá

ABSTRACT

Matching positives results in security indicators with security perception is one of the main challenges for governments and security authorities. Another challenge is understanding how to reach police approach to communities' sustainable trough time. The existence literature affirms that there is a direct relationship between the police's approach to communities and better security perception of citizens. This article suggests two different strategies to improve security perception and the police's approach to communities, which enriches the existence literature, and allows to territories practical's ways to the implementation and evaluation of results. The minor mayor on Tunjuelito (Bogotá, Colombia) is one study case of this article.

Keywords: police-community approach, strategy, security governance, public policies, security

Artículo recibido 10 agosto 2024

Aceptado para publicación: 19 septiembre 2024



INTRODUCCIÓN

A pesar de los esfuerzos de las autoridades y de la fuerza pública por contrarrestar el crimen y mejorar los indicadores de seguridad en las ciudades, y, a pesar de que efectivamente los indicadores de criminalidad mejoren en la realidad, la percepción de seguridad ciudadana depende de otros factores que van más allá de las tareas propias de seguridad ciudadana; depende más del nivel de confianza y acercamiento de la comunidad a las autoridades públicas y/o viceversa, condiciones físicas, ambientales del entorno, entre otros.

Las cifras de homicidios, hurtos, lesiones personales, violencia intrafamiliar pueden mejorar de un período a otro, pero esto no es garantía de que mejore la percepción de seguridad de sus ciudadanos; todo lo contrario: a pesar de que los indicadores de criminalidad mejoran, los ciudadanos se sienten menos seguros.

La ciudad de Bogotá, y la localidad de Tunjuelito, no escapan a esta problemática, como se explica a continuación. Según la “Encuesta de Percepción y Victimización de Bogotá 2022” realizada por la Cámara de Comercio de Bogotá (2022), los delitos que tiene mayor incidencia en la ciudad de Bogotá y que afectan a la comunidad en el 2022 son: el hurto a personas con un 49%, el homicidio con un 17%, las ventas de drogas con un 10%, el hurto a residencias con un 4% y las lesiones personales con un 3%. También el 17% de los encuestados, (de los 7437 participantes), manifestaron que fueron víctimas de delitos, siendo los hombres con un 51% los más afectados y siguen las mujeres con un 49%.

Respecto al relacionamiento de los ciudadanos con la policía, a pesar de que el 70% de los participantes en la encuesta manifestaron que veían a los policías del cuadrante, solo el 35% manifestaron verlos algunos días de las semanas, es decir no todos los días; así mismo solo el 55% manifestó conocer el número del cuadrante, eso significa que el 45% no sabe cómo ubicar en una emergencia a los policías para que le atiendan el caso.

De igual manera, según la “Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana” del Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- realizada entre septiembre-noviembre de 2022, que mide entre otras variables la victimización (2021) y la Percepción de inseguridad (2022), muestra los siguientes resultados (con base en una muestra de “41.567 hogares (completos)” y “122.251 personas”): en el año 2021 en la ciudad de Bogotá, el 13.6% entre la población de 15 años y más fueron víctimas de

un delito; en el año 2022, el 83.8% tiene una percepción de inseguridad, entre la población de 15 años y más; y el 25.5%, manifestaron que posiblemente dentro de los próximos doce meses, pueden ser víctimas de algún delito.

Según la “Encuesta de Percepción y Victimización de Bogotá 2022” realizada por la Cámara de Comercio de Bogotá (2022), en la localidad de Tunjuelito el 80% de los habitantes consideran que “ha aumentado la inseguridad en la ciudad”. La encuesta sostiene que solo el 26% “consideran el barrio como seguro”, por lo cual el 74% sienten que la inseguridad rodea los entornos sociales y comunitarios, como son calles, puentes peatonales, parques, paraderos, potreros, ciclo rutas, ciclovías, semáforos, puentes vehiculares, siendo así las calles con el 33%, los lugares más inseguros.

También la misma encuesta señala que solo el 31% de los habitantes de la localidad sexta de Tunjuelito, conoce a qué cuadrante pertenece su vivienda, por lo que el 69% de los habitantes de la localidad, no conocen la estrategia del policía del cuadrante que tiene como función garantizar la seguridad ciudadana. Al preguntarles a los ciudadanos y solicitarles que califiquen el servicio de policías adscritos a la Policía Metropolitana de Bogotá, respondieron que el 42% considera que el servicio es pésimo; el 38% manifestó que el servicio de policía es regular, y solo el 21% manifestó que el servicio de policía es bueno.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la necesidad de generar estrategias de seguridad y acercamiento a la comunidad, se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Qué estrategia de seguridad se debe desarrollar en la Estación Sexta de Policía Tunjuelito, de la Policía Metropolitana de Bogotá, que permita mejorar la percepción de seguridad y acercamiento a la comunidad? La anterior pregunta de investigación guía el desarrollo de la investigación realizada y de los resultados aquí presentados.

METODOLOGÍA

La investigación realizada tuvo de enfoque cualitativo, con un muestreo en la investigación cualitativa, de acuerdo con Hernández Sampieri (2014).

Con la investigación cualitativa se recogieron las teorías acerca de estrategias de acercamiento a la comunidad, recopilando en este ejercicio la literatura existente y las experiencias de los cuerpos de policía a nivel mundial (las más sobresalientes), y las estrategias diseñadas para el mejoramiento de la

percepción de seguridad y estrategias de acercamiento a la comunidad. Consistió en una investigación cualitativa porque el resultado de su estudio depende del acercamiento e interacción con el objeto de estudio.

Se realizó una muestra de acuerdo con la metodología de la investigación cualitativa, es decir una muestra no probabilística. Con el muestreo de la investigación cualitativa se buscaron dos objetivos: el primero de ellos fue recoger información de la comunidad para el diagnóstico de la investigación; Para esto se aplicaron cincuenta (52) encuestas a población seleccionada de la localidad y el desarrollo de un proceso de observación en el territorio. De acuerdo con Hernández Sampieri (2014), la muestra consistió en participantes voluntarios de la comunidad, y su posterior recolección y análisis de los datos cualitativos. Para esto se contó con un formato de encuestas semiestructuradas, documentos y registros de estas.

Las fases metodológicas son las siguientes:

- Fase 1: Elaboración del estado de arte y marco teórico del objeto de estrategias para mejorar la percepción de seguridad y mejorar el acercamiento de la policía a la comunidad (investigación documental)

- Fase 2: Realización de la investigación experimental, mediante:

Encuestas a población seleccionada (50 personas de la localidad)

- Proceso de observación
- Fase 3: Sistematización de la información
- Fase 4: Elaboración de las dos estrategias

Las variables que se estudiaron fue el nivel de victimización vs. Percepción de seguridad, variables que inciden en la percepción de seguridad. De igual forma, se estudiaron las variables que inciden en el nivel de confianza de la comunidad hacia la policía, que repercute directamente en la estrategia que use la policía para tener un mejor acercamiento a la comunidad.

Dos de las hipótesis que se manejaron en el estudio fueron: a) a pesar de que mejoren los indicadores de seguridad y criminalidad, la percepción de seguridad no mejora; b) a pesar de los esfuerzos que hace la policía nacional por acercarse a la comunidad, la comunidad no ve a la policía cercana y no la reconocen como institución garante de la seguridad y la convivencia.

La presente investigación tiene como resultado proponer una estrategia que ayude a mejorar en estos dos sentidos

Para el procesamiento de esta información se hará una sistematización de la información de la investigación documental y experimental. En la aplicación de la investigación experimental se considerarán los aspectos éticos requeridos, como el consentimiento informado y la protección de la privacidad y confidencialidad.

Para validar, cuantitativamente la estrategia planteada en la presente investigación, se propone una segunda fase de implementación de la investigación, en donde se desarrolle una investigación de tipo cuantitativo, y mediante la aplicación de encuestas en una muestra con nivel de significancia para la localidad, se pueda medir el nivel de percepción de seguridad y de acercamiento efectivo de la policía hacia la comunidad, para así concluir cuantitativamente el impacto, después de que la estrategia haya sido aplicada.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El resultado del proyecto es la consolidación de la Estrategia para el mejoramiento de la percepción de seguridad y acercamiento de la Policía Nacional a la comunidad para la Estación Sexta de Policía Tunjuelito, que sea replicable para otras estaciones de Policía, y en el modelo de Policía en general.

Para esto, en primera medida, como resultado de la investigación documental se listan los siguientes modelos que resalta la literatura para mejorar en las dos variables analizadas en la presente investigación (percepción de seguridad y acercamiento de la policía a la comunidad)

Modelos de estrategias de mejorar la percepción de seguridad ciudadana

Mejorar la percepción de seguridad ciudadana es un trabajo interdependiente entre la comunidad y las autoridades públicas territoriales. De esta manera, la promoción de una cultura de prevención y seguridad son fundamentales para lograr un ambiente más seguro y confiable para todos.

Siguiendo la línea de investigación de Páez (2018) “Los programas o modelos de seguridad ciudadana tienen un discurso de enfoque preventivo, cuyos principales objetivos son el trabajo con población vulnerable (como la juventud y las minorías étnicas), el fortalecimiento de relaciones entre la comunidad y el Estado, la desmilitarización de la seguridad a través de la redefinición de competencias de carácter preventivo de la policía y la recuperación de espacios públicos”.

De acuerdo con lo consolidado en el marco teórico y el estado del arte del presente documento, destacamos algunas estrategias para el mejoramiento de la percepción de la seguridad ciudadana:

- Profesionalización de las instituciones y la reducción de la corrupción en las agencias policiales. (Páez 2018). En este sentido las políticas de transparencia y rendición de cuentas son fundamentales para la generación de confianza en la población.
- Participación ciudadana y acciones para la prevención del delito: participación y apoyo vecinal, policía orientada a la comunidad, patrullaje a pie, unidades ciclísticas, foros vecinales. Vinculación de la policía en temas de carácter social como por ejemplo campamentos con chicos en riesgo, competencias deportivas, almuerzos y reuniones con sectores de la comunidad, aún los más problemáticos y riesgosos, charlas y presentaciones de policías en escuelas para tratar temas de seguridad con los alumnos, etc. (Sillano & Ortuzar, 2006). Se pueden crear comités o grupos vecinales para abordar temas específicos y promover la cooperación con las autoridades. Fortalecimiento de servicios sociales en áreas vulnerables.
- Iluminación y entornos seguros: Mejorar la iluminación de las calles y áreas públicas puede disuadir actividades delictivas y aumentar la sensación de seguridad en la comunidad. Asimismo, mantener entornos limpios y bien mantenidos puede contribuir a una mayor percepción de seguridad. (Vilalta, Carlos; 2012).
- Comunicación y educación: Es importante informar a la población sobre las medidas de seguridad existentes y cómo pueden contribuir a su propia seguridad. Campañas de concientización sobre prevención de delitos y medidas de protección pueden ser útiles. Así mismo la tecnología puede ser una herramienta útil para mejorar la seguridad ciudadana, como la implementación de cámaras de vigilancia en puntos estratégicos o el desarrollo de aplicaciones móviles que faciliten la comunicación con las autoridades. (Vilalta, Carlos; 2012).
- Policía comunitaria y policía orientada a la resolución de problemas: desde donde se promueve la colaboración y el diálogo para identificar y abordar los problemas de seguridad de forma articulada. (Vidales, 2012)

- Evaluación y seguimiento: Medir los resultados y la efectividad de las estrategias implementadas es esencial para identificar qué acciones están teniendo un impacto positivo en la percepción de seguridad y cuáles necesitan ajustes.

Modelos de estrategia de acercamiento de la policía a la comunidad

Modelo de policía comunitaria

El modelo de policía comunitaria es un enfoque de seguridad pública que se basa en la colaboración estrecha entre la comunidad y las fuerzas de seguridad para abordar los problemas de seguridad y mantener el orden dentro de una localidad o área determinada. Este modelo busca fortalecer la confianza y la cooperación entre la población y la policía, y tiene como objetivo principal involucrar activamente a los ciudadanos en la prevención y resolución de problemas locales.

Se resalta que la implementación efectiva de este modelo está determinada por el contexto cultural, social y político de cada localidad. De acuerdo con la investigación de Vidales (Vidales, 2012) sobresalen los siguientes elementos constitutivos del modelo:

- Vínculo con la comunidad: Los ciudadanos son los protagonistas de la estrategia, involucrándose tanto en la identificación de los problemas de seguridad que les aquejan como en la implementación de soluciones. Se fomenta la colaboración y se establecen mecanismos para que la comunidad pueda expresar sus preocupaciones y opiniones.
- Diálogo y comunicación: La policía comunitaria promueve una comunicación abierta y efectiva entre los miembros de la comunidad y las fuerzas de seguridad. Se organizan reuniones regulares, foros y actividades donde la policía y los ciudadanos pueden interactuar y discutir temas de seguridad.
- Enfoque preventivo: La policía comunitaria se enfoca en la prevención del delito en lugar de simplemente reaccionar ante incidentes una vez que ocurren. Se implementan estrategias preventivas, como patrullas a pie, programas de educación y actividades para involucrar a los jóvenes y a las minorías en actividades de carácter social.
- Reconocimiento del territorio: Los agentes de policía que trabajan en el modelo de policía comunitaria deben tener un conocimiento profundo del área que están cubriendo, no solo en lo concerniente al espacio físico, si no también, las dinámicas socioculturales y tradicionales del

territorio. Esto les permite comprender mejor las dinámicas locales, las necesidades específicas de la comunidad y los problemas de seguridad que puedan surgir.

- Resolución pacífica de conflictos: Priorizando la resolución pacífica de conflictos y la mediación en situaciones de tensión antes de recurrir a la fuerza. Se busca evitar la escalada de la violencia y promover una cultura de respeto y empatía. En este sentido sugerimos profundizar y transmitir los hallazgos de Marshall Rosenberg sobre comunicación no violenta.
- Transparencia y rendición de cuentas: con el ánimo de compartir los resultados y los recursos humanos y económicos invertidos para el desarrollo de las acciones propuestas. También se establecen mecanismos para gestionar propuestas de mejoramiento o reclamos por parte de la comunidad.
- Alianzas interinstitucionales: La policía comunitaria trabaja en colaboración con otras instituciones y organizaciones locales, como los centros educativos, organizaciones sociales y grupos vecinales, para mapear conjuntamente los problemas de seguridad y construir de forma colectiva una propuesta de mejoramiento de la calidad de vida de todos.

Modelo de la gendarmería francesa

Otro de los modelos policiales de acercamiento hacia la comunidad es el de la gendarmería francesa. En este modelo es importante la noción de efectividad de la policía en lugares que son alejados para cubrir el total de la población. El modelo de gendarmería francesa nace en la necesidad de poder llegar a la población de áreas rurales. Tiene toda la validez, teniendo en cuenta que en las ciudades el número de policías por cada 100.000 habitantes es limitado.

Otro elemento que resalta este modelo es la necesidad de articulación con las autoridades civiles, y fuerzas militares (en el caso de zonas rurales) para poder responder a todas las necesidades de la población en el territorio. (Llorente, Ortiz y Urrutia., 2008)

Modelo de policía orientada a la resolución de conflictos

Otro de los modelos policiales es el modelo policía orientada a la resolución de conflictos. En este modelo, la policía se caracteriza por una labor más proactiva, que reactiva (Vidales, 2012). La Policía busca en este modelo acercarse a la comunidad y ayudar en la resolución de problemas cotidianos que se puedan presentar, garantizando niveles de convivencia.



Modelo de Policía Comunitaria POLCO

A finales de los años noventa se implementa dentro de la Policía Nacional el modelo de Policía Comunitaria, como parte de las transformaciones institucionales que se dan luego de la Constitución de 1991. Prevalció el acercamiento de la policía a la comunidad y la participación más activa de la ciudadanía en la conservación de la seguridad. (Universidad de los Andes, 2022). Según, Gómez y Baracaldo, el énfasis de la POLCO era preventivo, más que proactivo “mediante patrullaje a pie o en bicicleta, el uso de metodologías para realizar trabajo social con la comunidad, y la organización social para el tratamiento y solución de problemas de inseguridad” (Gómez y Baracaldo, 2007, pp. 108).

Este programa, posteriormente dio paso, en el 2006 al modelo de Vigilancia Comunitaria, y posteriormente en el 2007 se conoció como el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

En una primera indagación sobre la percepción de seguridad y el nivel de acercamiento o reconocimiento de la comunidad hacia la policía en la localidad de Tunjuelito, se tiene la siguiente información, con base en la encuesta inicial realizada a 52 personas que residen o visitan diariamente la localidad de Tunjuelito. La muestra de 52 personas se tomó aleatoriamente, a personas de diferentes géneros para así conocer, en primera medida, la percepción que tienen ellos ante la seguridad de su localidad.

Al preguntarle a la población encuestada si ha sido víctima de algún delito, el 71,2% de la población encuestada en la localidad de Tunjuelito dice no haber sido víctimas de algún delito en lo que va corrido del año 2023. Esta información es importante sobre todo para analizar la victimización respecto a la percepción de seguridad. El 79% de la población entrevistada afirma vivir en la localidad de Tunjuelito. Respecto a si considera si la localidad de Tunjuelito es segura, el 77% de la población encuestada manifiesta que la Localidad de Tunjuelito no es segura. Este resultado es interesante contrastarlo con la pregunta más arriba descrita, en que el 71,2% no ha sido víctima de algún delito en la localidad.

Según los datos recabados, el 46% de la población entrevistada en la localidad se siente insegura en la calle, el 27% en su propio barrio y el 13,5% en el transporte público, lo que sugiere que las estrategias de intervención deben priorizar el barrio, que incluye calles y sitios públicos, así como el transporte público. En cuanto a los momentos de mayor percepción de inseguridad, el 65,4% señala la noche (después de las 7pm), seguido de la tarde con un 19,2% y la madrugada (antes de las 6am) con un 15,4%.

Respecto a la pregunta de si algunos familiares de los entrevistados han sido víctimas de algún delito el 56% afirma que sí, y muy cerca con un 40% que no. Esta respuesta es interesante analizarla en la medida de que es una variable para entender la percepción de seguridad de la comunidad en la localidad de Tunjuelito.

Respecto a la pregunta de si donde vive en la localidad, se presentan problemas de seguridad, el 32,7 por ciento de la población encuestada manifestó que los problemas en la zona ocurren con frecuencia, quedando el 44,2 por ciento de la población que manifestó que los problemas ocurren algunas veces. Esta pregunta también es importante en el análisis de la percepción de seguridad.

Respecto a la pregunta de cómo se entera de los problemas que se presentan en su barrio, el 34,6 % de la población encuestada ve los problemas directamente; adicionalmente, cabe señalar que el 25% de la población es informada por los vecinos, quienes le cuentan parte de la problemática que sucede actualmente; un 15,4% los ve en noticias, un 13,5% lo ve en redes sociales, y un 11.5% los escucha en la calle. Es interesante en esta pregunta analizar que cerca de un 65,4% se entera de los problemas por lo que otros le dicen (la voz a voz) lo que ve en noticias, o lo que ve circular en redes sociales; solo el 34,6% los ve directamente.

La segunda parte de la encuesta estuvo conformada por un set de preguntas que trataron de identificar el nivel de cercanía de la policía a la comunidad. Esto con el fin de estudiar la segunda variable del presente proyecto de investigación. A continuación, las respuestas a ellas:

El 73% de los encuestados afirma no conocer a la policía de su barrio en la localidad, mientras que el 23,2% dice que sí la conoce. Además, el 79% manifiesta no saber cuál es el número para contactar a la policía del cuadrante de la localidad, en comparación con un 17,3% que sí lo conoce. Estas cifras revelan la necesidad de fortalecer la cercanía entre la policía y la comunidad, con el fin de mejorar el reconocimiento y el vínculo entre ambas partes.

A la pregunta de que en caso de que exista un incidente en el barrio, la persona que haría, el 82% dice que llama a la policía mientras que el 11,5% dice no hacer nada. Es interesante el análisis de esta respuesta en la medida en que como se vio anteriormente la población entrevistada no conoce a la policía de su barrio ni se sabe el número del cuadrante.

La comunidad expresa que desea una policía más amable, respetuosa y asertiva en la resolución de delitos, además de una mayor presencia en la localidad o barrio. En cuanto a la confianza en la policía, el 55,8% afirma confiar en ella, mientras que el 23,1% no confía y el 21,2% no sabe o no responde, argumentando en muchos casos que la policía ha estado involucrada en delitos o no ha intervenido para evitarlos. Sobre la existencia de redes de apoyo con los vecinos (vía WhatsApp, teléfono u otros), el 58% dice no tenerlas, frente a un 36% que sí. Por último, el 65% de los encuestados no utiliza redes sociales para reportar problemas, mientras que el 30% sí lo hace.

La anterior información, permite tener una línea base de una muestra no representativa de la población de Tunjuelito, pero que, aunque no sea representativa, permite tener una mejor aproximación y confirmar los resultados de las encuestas realizadas en la ciudad de Bogotá, sobre los que se basa la justificación de la presente investigación, y la necesidad del diseño de la estrategia de parte de la Policía Nacional para el mejoramiento de percepción de seguridad ciudadana y una mayor cercanía de la policía a la comunidad.

Estrategia de mejoramiento de la percepción de seguridad y acercamiento de la Policía Nacional a la comunidad

Con base en los modelos existentes en la literatura académica consultada sobre modelos para mejorar la percepción de seguridad y lograr un mayor acercamiento de la policía a la comunidad, y, con base en la información inicial arrojada por la encuesta a la población de la localidad en la actualidad, se propone el siguiente modelo como la estrategia de mejoramiento de la percepción de seguridad y acercamiento de la Policía Nacional a la comunidad para la Estación Sexta de Policía Tunjuelito, de la Policía Metropolitana de Bogotá, estructurada en dos componentes complementarios:

El primer componente de la estrategia está orientado a mejorar las características físicas de los barrios mediante la apropiación, embellecimiento y mantenimiento de los espacios públicos y residenciales y la recuperación de las zonas destacadas por comportamientos antisociales, a partir de un trabajo articulado entre la alcaldía menor, la policía y la comunidad, incluyendo los sectores más vulnerables de la sociedad, con el propósito de mejorar el sentimiento de satisfacción con la vida en la comunidad, y reducir la percepción subjetiva de inseguridad. Mediante las acciones del segundo componente, se pretende estrechar los lazos de confianza entre la policía y la comunidad, promoviendo otras formas de

resolver la problemática social propia del territorio. El propósito de la estrategia en sus dos componentes es lograr un sentido de corresponsabilidad de la ciudadanía hacia la seguridad y de colaboración con la Policía; un enfoque comunitario proactivo para la prevención del delito.

Componente 1: Somos Barrio

El trabajo de *Somos Barrio* se despliega desde la Estación de policía, en el caso de estudio sería desde la Estación Sexta de Policía hacia los demás sectores sociales que forman la comunidad de Tunjuelito, aunando esfuerzos con la alcaldía menor de la localidad, para implementar soluciones más satisfactorias a los problemas de seguridad que afectan a la comunidad, y de esta manera mejorar en un agregado local la percepción de seguridad ciudadana en el territorio.

Para esto se proponen los siguientes pasos:

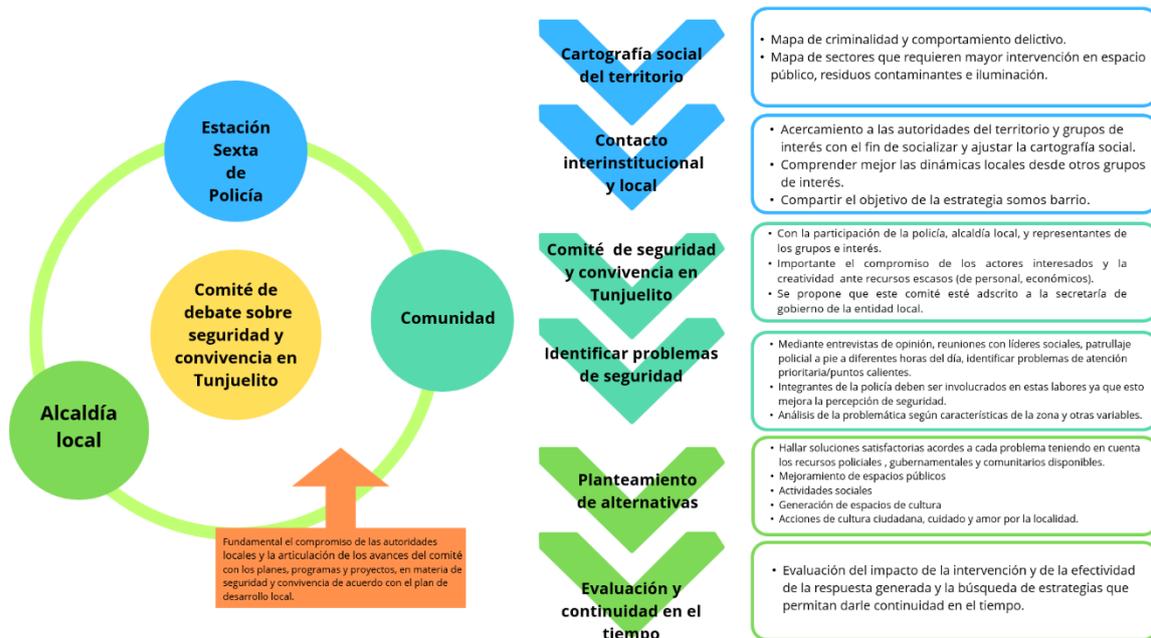
- Cartografía social del territorio. Reconocimiento del territorio, en sus puntos calientes de criminalidad (mapa de criminalidad y comportamiento delictivo), mapa de los sectores de la localidad que requieren mayor intervención en espacio público, residuos contaminantes, iluminación.
- Contacto interinstitucional y local. Acercamiento institucional con la Alcaldía local (autoridades del territorio) y actores y líderes locales (grupos de interés), con el fin de socializar la cartografía realizada y ajustarla dependiendo las percepciones socializadas. El objetivo en este paso 2, también consiste en comprender mejor las dinámicas locales desde los otros grupos de interés de la localidad. De igual forma, se busca hacer un acercamiento con ellos con el fin de compartir el objetivo de la estrategia Somos Barrio.
- Consolidación de un Comité de seguridad y convivencia en Tunjuelito con la participación de la Policía, la Alcaldía menor de la Localidad de Tunjuelito, y representantes de los grupos de interés. Por cada actor interesado, se escogen representantes. Importante en este punto el compromiso de los actores interesados, y la creatividad ante recursos escasos (de personal, económicos). Se propone que este Comité este adscrito a la Secretaría de Gobierno de la entidad local.
- Identificar los problemas de seguridad que más afectan a la comunidad. Mediante herramientas diagnósticas como: entrevistas de opinión, reuniones con líderes sociales, patrullaje policial a pie a diferentes horas del día, se han de identificar los problemas que precisan intervención prioritaria,

entre ellos, los puntos calientes de criminalidad. Integrantes de la policía de la localidad sexta de Tunjuelito deben estar involucrados en estas labores ya que esto mejora percepción de seguridad, y acercamiento de la policía a la comunidad. Análisis de la problemática teniendo en cuenta las características de la zona y otras variables determinantes.

- Planteamiento de alternativas. Una vez identificados los problemas, se buscan soluciones satisfactorias acordes a cada problema que se trate, teniendo en cuenta los recursos policiales, gubernamentales y comunitarios disponibles. Aquí es muy importante el compromiso de las autoridades locales para esta estrategia, y articular los avances del comité con los planes, programas y proyectos, en materia de seguridad y convivencia de acuerdo con el plan de desarrollo local.
- Entre las acciones a promover está el mejoramiento de los espacios físicos de la localidad: alumbrado público, participación social en el embellecimiento urbano -muralismo (como estrategia de inclusión social), pintar las casas (turismo cultural) limpieza y recuperación de áreas abandonadas.
- De otra parte, debe surgir una participación de la policía en temas de carácter social como por ejemplo campamentos con jóvenes en situación de vulnerabilidad, competencias deportivas, bazares o actividades comunitarias, acciones con enfoque diferenciado, como por ejemplo hacia la población afrodescendiente. También la promoción del dialogo familiar, el respeto a la mujer, la niñez y las minorías.
- Generación de espacios de cultura, de arte hacia los jóvenes de la localidad, dar opciones, mostrar otras realidades a la comunidad. Muy importante la visibilidad de la policía en este espacio.
- Acciones de cultura ciudadana, cuidado y amor por la localidad, principalmente en los sectores críticos de acuerdo con el mapa de criminalidad de la localidad. Encontrar de forma conjunta, opciones diferentes para el disfrute de la comunidad de esos espacios.
- Finalmente, el proceso concluye con la evaluación del impacto de la intervención y de la efectividad de la respuesta generada y la búsqueda de estrategias que permitan darle continuidad en el tiempo.

Lo anterior se constituye en un modelo de gobernanza local para la seguridad, que mediante acciones integrales e interinstitucionales se pueda responder a esos aspectos subjetivos que caracterizan la percepción de la ciudadanía en materia de seguridad.

Componente 2: Generando Confianza o Fortaleciendo el vínculo con la comunidad



Nota: El componente 2, cuenta con diferentes participantes y acciones propuestas para cada uno de estos. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la investigación de Vidales (Vidales, 2012) existe un vínculo entre la confianza en la policía y el miedo al delito, en donde la percepción de tranquilidad y seguridad aumenta, cuando mayor es el grado de satisfacción con el trabajo realizado por la policía. La teoría demuestra que si la comunidad percibe que “la policía está conmigo” aumenta la noción de seguridad. Lo anterior significa encontrar las formas propias para comunicarse asertivamente con la comunidad, introduciendo cambios las estrategias policiales desarrolladas y en las interacciones mantenidas con los ciudadanos.

Es importante resaltar que las acciones preventivas que desarrolle la policía, propuestas en este componente, deben ir de la mano de la protección de la población civil mediante acciones reactivas contra el delito, para así garantizar la seguridad de la comunidad.

La propuesta de este componente hace una apuesta educativa integral del policía, que busque de igual forma el desarrollo del ser humano de la policía y de la comunidad a la que interviene. Resulta fundamental la capacitación al personal de policía en sus interacciones con la comunidad.

Este componente propone dos frentes de trabajo: el primero corresponde a la capacitación al personal de policía -Formación Resaltando la labor policial-; el segundo, busca aprovechar las acciones concretas que desarrolle el policía en el territorio en los “momentos de verdad” con la comunidad; estas acciones toman elementos de modelos de policía existentes, como el modelo de policía comunitaria, el modelo de gendarmería francesa, o el modelo de policía de resolución de conflictos. Lo anterior con el fin de afianzar el vínculo entre policía y comunidad.

Acciones propuestas en el campo de formación Resaltando la labor policial. (“Enalteciendo”)

El proceso de formación dirigido al personal de policía tiene el propósito de promover una cultura de comunicación asertiva y labor policial efectiva en la comunidad, donde el policía sea ejemplo para la comunidad, y produzca respeto y orgullo hacia el policía.

Se propone enfatizar en la educación en la que prevalezca la formación en valores, actitudes y conductas que permitan una mejor relación con los ciudadanos, y de esta manera, se cambie la percepción negativa que pueda haber de la comunidad hacia la policía, en una positiva, en la que el policía sea un actor que genere confianza, admiración, respeto (ganado con sus acciones en sus labores, y ganado mediante el ejemplo), y sobre todo que enaltezca la labor policial.

En este campo, se busca que los policías den ejemplo en el buen trato, buena comunicación, la convivencia y la resolución de conflictos de manera pacífica, y el respeto las normas, la legalidad y el cuidado de lo público, siendo los integrantes del cuerpo policial de Tunjuelito los principales promotores, vinculando diversos sectores de la comunidad.

Los temas propuestos en este campo de formación se organizarán principalmente de acuerdo con los siguientes temas: resignificación de la labor policial, comunicación asertiva, cultura de legalidad, cultura ciudadana, y nuevos modelos de resolución de conflictos.

- Resignificación de la labor policial: La labor de ser policía, implica enseñar al policía lo que significa ser policía en una comunidad; realizar ejercicios de concientización de las razones por las que se es policía; de igual forma enfatizar en las labores policiales de servir y proteger a la comunidad, de saberse comunicar; debe nutrirse desde la misma autorrealización y el autocuidado personal, para contribuir al modelo ideal del policía como referente en la sociedad.

- Cultura de la legalidad: tiene como fin educar, integrar, promover y difundir en el policía una el concepto y la práctica de cultura de la legalidad, que genere un mayor compromiso desde la moral y la cultura del policía para el cumplimiento de la ley.

Para que el cuerpo de policía pueda promoverla, se deben integrar los siguientes principios:

- ✓ Conocer los mecanismos de regulación del comportamiento del ser humano.
- ✓ Importancia del respeto de las normas de parte del policía. Efectos de que un policía en servicio irrespete la ley.
- ✓ Rechazar y condenar los actos ilegales.
- ✓ Promover en la comunidad la colaboración con las dependencias del sistema de justicia.
- Cultura ciudadana: Esta línea de educación es muy importante como enfoque de política pública, ya que los retos que enfrentan los colectivos sociales se solucionan a través de la transformación de los comportamientos, creencias y actitudes de las personas en aceptación y cumplimiento de la ley, más allá de del incremento de acciones punitivas de control y el castigo.

Busca hacer que el cuerpo de policía sea un referente cotidiano de sana convivencia para la comunidad, fomentando el civismo, dialogo, buen trato y cumplimiento de las normas. En la investigación de García & Devia, 2018, de la revista Logos consultada para este trabajo, explican como mejorando las condiciones físicas, sociales, económicas, y de cultura de la legalidad hacen que se tenga una mayor confianza en las instituciones, incluyendo la policía, mejorando la percepción de seguridad y una menor probabilidad para los victimarios potenciales de cometer delitos.

- Nuevos modelos de resolución de conflictos. Se busca educar en las herramientas disponibles de comunicación asertiva o comunicación empática, manejo de crisis- reacción, entre otras. Gracias a su versatilidad, la resolución de conflictos se aplica en las relaciones interpersonales a todo nivel, desde la relación con nosotros mismos, con otra persona o con un grupo, y su enfoque puede aplicarse en situaciones y contextos diversos. El propósito es que la herramienta se integre a la vida cotidiana y permee el ámbito institucional de la policía y de los habitantes de la localidad.
- Cultura en la policía: este es un campo de estudio fundamental en esta estrategia propuesta. Además de la profesionalización del policía, y de los demás espacios deportivos brindados por la institución, se propone espacios culturales (de historia, literatura), de arte, de lectura, de

idiomas, de buenos hábitos, alimentación sana, buen uso del tiempo libre, entre otros componentes esenciales en el desarrollo del ser humano.

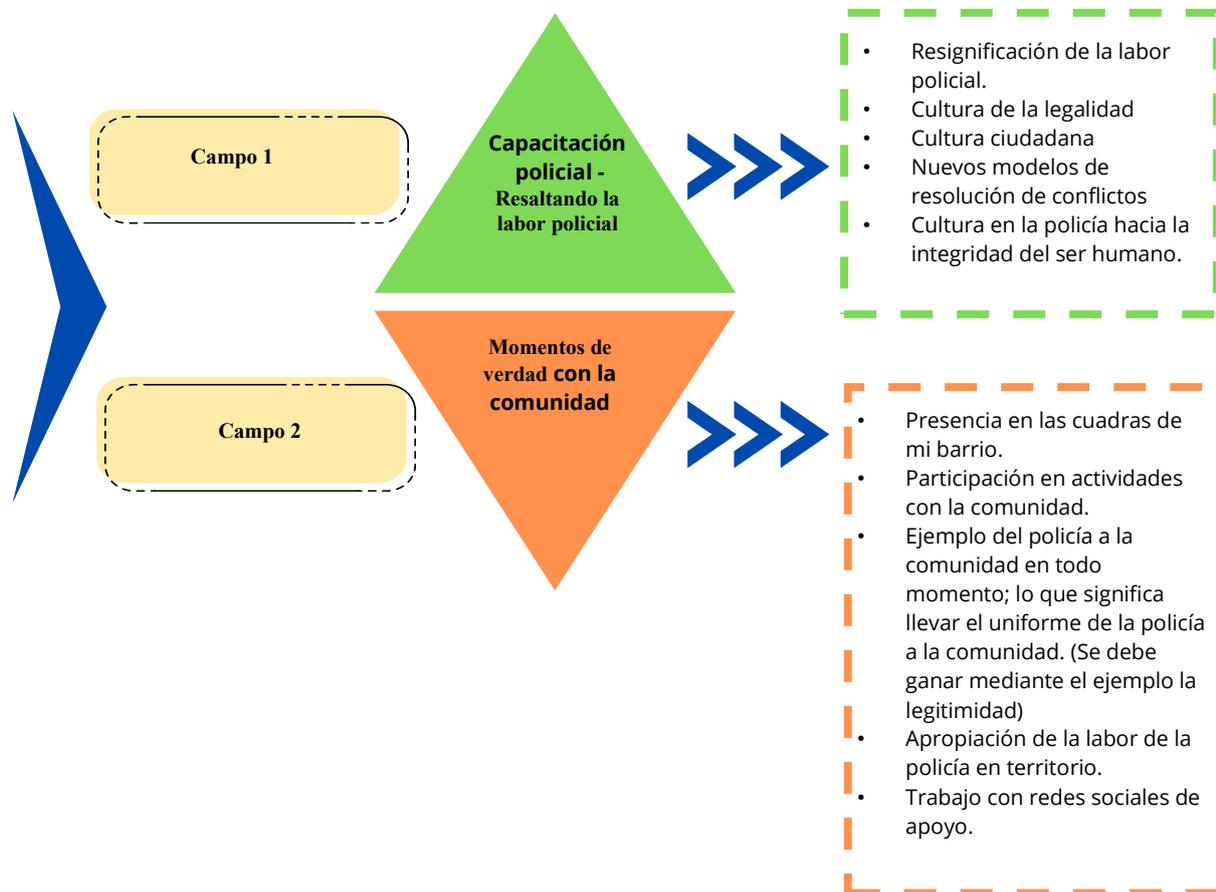
Campo: Aprovechar los “momentos de verdad” del policía con la comunidad en el territorio.

El segundo campo de este segundo componente de la investigación consiste en educar al policía para ser consciente y aprovechar los momentos de verdad con la comunidad. Entiéndase los momentos de verdad como aquellos momentos en que la policía entra en contacto con el ciudadano. Teniendo en cuenta que el número de policías puede ser reducido según cada 100.000 habitantes en Colombia, estos momentos de verdad son oportunidades en que el policía puede crear lazos de confianza con la comunidad, y lograr legitimidad.

Para esto se proponen los siguientes momentos (que se complementan de igual forma con el componente 1 de esta estrategia):

- Presencia en las cuadras de mi barrio: según la encuesta realizada en la localidad de Tunjuelito, la presencia que pueda tener en las cuadras del barrio genera percepción de seguridad y de confianza del ciudadano a la policía. Dependen de la forma en que el policía lidere este acercamiento, pero para esto se propone la capacitación en el primer campo de este segundo componente.
- Participación en actividades con la comunidad: en la medida en que el número de efectivos lo permita, se aconseja que la policía pase a acompañar las actividades del barrio con la comunidad. Depende mucho de la articulación y planeación que realice la estación de policía de la localidad, y como los recursos son limitados, se trata de aprovechar esos momentos de verdad.
- Consolidarse como ejemplo del policía a la comunidad en todo momento; tener en cuenta lo que significa llevar el uniforme de la policía a la comunidad (se debe ganar mediante el ejemplo la legitimidad)
- Apropiación de la labor de la policía en el territorio.
- Creación de una red social y/o red de apoyo: casi el 58% de los encuestados manifestó que no maneja un grupo de apoyo barrial en redes sociales. Se propone crear un chat de WhatsApp o grupo Facebook dinamizado desde el comité de seguridad y convivencia de Tunjuelito, abierto a cualquier miembro de la comunidad que desee vincularse. Esta herramienta será útil para divulgar

las actividades con la comunidad tales como jornadas de mejoramiento de espacios físicos, recuperación de espacios públicos, actividades sociales y culturales, y también de manera preventiva para alertar situaciones de riesgo o atender casos puntuales.



DISCUSIÓN

Las principales discusiones en torno a las estrategias diseñadas se remiten a las limitantes que pueden existir a su aplicabilidad en el territorio (respecto a la estrategia 1) y dentro de la institución (respecto a la estrategia 2).

En el caso de la estrategia 1, existen limitantes para la su implementación relacionadas con la articulación requerida con las autoridades institucionales del territorio, y grupos poblacionales. Para que esta estrategia funcione se debe contar con la adecuada articulación y empoderamiento de los actores institucionales del territorio y lograr un trabajo mancomunado con ellos que logre legitimar los resultados y el trabajo hacia y con la comunidad. Al contar con un trabajo articulado, se logra materializar las necesidades del territorio tanto físicas como intangibles, y se va ganando poco a poco la confianza de la comunidad, y así mejorar la percepción de seguridad. Es como una espiral positiva,

que se logra de esta manera. De lo contrario, si no existe articulación, no se podrán hacer las transformaciones requerida, que impedirá que la comunidad reciba un mensaje distinto y logre mejorar su percepción de seguridad.

Respecto a la estrategia 2, también se tienen limitantes en cuanto a su implementación. Aunque la estrategia aquí diseñada dialoga con las nuevas rutas y asignaturas del PEI de la Policía Nacional, es importante contar con la apropiación desde la DIEPO con el fin de transversalizar los lineamientos aquí planteadas en la formación que se imparta en todas las Escuelas.

Las anteriores son las principales discusiones que se pueden generarse en las dos estrategias planteadas la investigación desarrollada.

CONCLUSIONES

La presente investigación respondió a la pregunta de formular una nueva estrategia para mejorar la percepción de seguridad de la comunidad en un determinado territorio, al igual que una estrategia que permita un mayor acercamiento de la Policía a la comunidad.

Lo novedoso de la investigación es que sea un nuevo modelo de gobernanza local para la seguridad en las ciudades, en el territorio, que permita mejorar la percepción de seguridad ciudadana y un acercamiento más efectivo de la policía a la comunidad que en ultimas repercute en mejores niveles de percepción de seguridad, y un mejor desarrollo de la tarea del policía.

De igual forma, la segunda estrategia diseñada permite un esquema de formación integral al policía, alrededor de la formación en valores, cultura, arte, literatura, convivencia, legalidad, técnicas de comunicación asertiva, resolución de conflictos, y similares, con el fin de ser un referente y ejemplo en el momento de interacción con la ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cámara de Comercio de Bogotá, Encuesta de percepción y victimización 2022. Recuperado de <https://www.ccb.org.co/Transformar-Bogota/Seguridad-y-Justicia/Encuesta-de-Percepcion-y-Victimizacion>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana (ECSC), 2022. Recuperado de:

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/convivencia/2021/Presentacion_ECS_C_2021.pdf

Céspedes Prieto, Nubia Edith, Pabón Monsalve, Luisa Fernanda, Tafur Díaz, Diana Carolina, Palomino López, Natalia Lizeth, Cervantes Estrada, Luis Carlos, Fajardo Pascagaza, Ernesto (2020), Fortalecimiento de las habilidades psicosociales para mejorar el servicio de policía y aumentar la confianza social, Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7528429>

Aponte López, Juan Pablo (2021), Cuidar Estrategia pedagógica para la formación policial desde la ética del cuidado: experiencia en el Diplomado en Dirección Operativa del Servicio de Policía de la Escuela de Postgrados de Policía de Bogotá (ESPOL), Recuperado de:

https://ciencia.lasalle.edu.co/doct_educacion_sociedad/48/

Jar Couselo, Gonzalo, (1999) El papel de la policía en una sociedad democrática. Recuperado en:

<https://www.jstor.org/stable/40184104>

Costa, G. La Situación de la Seguridad Ciudadana en América Latina (2012). Revista electrónica de derechos humanos. Programa Andino de Derechos Humanos (PADH). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, No. 31, Seguridad y derechos humanos.

García Perilla, J. Devia Garzón, C. (2018). Cultura y violencia en latinoamérica: ¿qué hacer desde la seguridad ciudadana? Revista Logos, Ciencia & Tecnología, vol. 10, núm. 1, 2018. Policía Nacional de Colombia, Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517754458012>

Gélvez Ferreira, J. (2018). ¿Cuáles determinantes se relacionan con la percepción de inseguridad? Un análisis estadístico y espacial para la ciudad de Bogotá, D. C. Revista Criminalidad, 61 (1), 69-84.

Gómez, Claudia y Baracaldo, Estela. La corresponsabilidad: una estrategia para la convivencia y la seguridad ciudadana en la Policía Nacional de Colombia. Urvio Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana No. 2. Quito, Septiembre, 2007.

Labra Díaz, C. (2011). El modelo de policía comunitaria: el Caso chileno. Revista chilena de derecho y ciencia política, 2 (1), 49-61.



- LLorente, M., Ortíz , R., & Urrutia, N. (Mayo de 2008). *Policía Nacional : Una fuerza para la consolidación*. Obtenido de Fundación Ideas para la Paz:
<https://storage.ideaspaz.org/documents/60c118828d666.pdf>
- Motbrun, Alberto. “Policía y seguridad pública: modelos en marcha”. Revista LA LEY – Gran Cuyo, Año VI, N° 1, Febrero 2002.
- Manjarrés de Ávila, W. Baca Mejía, W. (2019). Victimización por crimen, percepción de seguridad y satisfacción con la vida en Colombia. *Revista de Economía Institucional*, 21(41), 133-160.
- Páez Murillo, C. Peón Escalante, I. Pedraza, Y. (2018). Contexto de la seguridad ciudadana en América Latina y el caribe: revisión de literatura (2007-2017). *Revista Colombiana de Estudios Militares y estratégicos*.
- PNUD. (1994). *Informe sobre desarrollo humano 1994. Fondo de cultura económica*.
<https://hdr.undp.org/system/files/documents/hdr1994escompletonostatspdf.pdf>
- Secretaría de Planeación Distrital, Alcaldía Mayor de Bogotá. Recuperado de:
<https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/estudios-macro/censo-2018/proyecciones-de-poblacion>
- Sillano, Mauricio, Greene, Margarita, & Ortúzar, Juan de Dios. (2006). Cuantificando la Percepción de Inseguridad Ciudadana en Barrios de Escasos Recursos. *EURE (Santiago)*, 32(97), 17-35. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612006000300002>
- Universidad de los Andes (2022). Análisis comparativo de procesos de transformación policial y el caso colombiano: recomendaciones de política pública para el cierre de brechas en la Policía Nacional de Colombia”. Bogotá. Julio 2022.
- Vidales Rodríguez, C. (2012). Seguridad ciudadana, políticas de seguridad y estrategias policiales 1. *Estudios Penales y Criminológicos*, vol. XXXII (2012). ISSN 1137-7550: 469-502. Centro para la Administración de Justicia de la Florida International University (Miami).
- Vilalta, C. (2012). Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México, IDB Working Paper Series, No. IDB-WP-381, Inter-American Development Bank (IDB), Washington, DC, <http://hdl.handle.net/10419/115409>