

Semana

**de Visitas
a Estaciones
de Policías
2009**

26 al 30 de octubre 2009
www.altus.org

INFORME LOCAL: COLOMBIA

Contenido

I.	Resumen.....	3
II.	¿Por qué un evento global?	5
III.	¿Qué se evalúa?	7
IV.	Método de evaluación	10
V.	Contexto.....	12
VI.	Qué Estaciones de Policía participaron.....	14
VII.	Quiénes fueron los visitantes.....	16
VIII.	Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.....	18
IX.	Buenas Prácticas reveladas	23
X.	Qué cambios les gustaría ver a los visitantes.....	24

I. Resumen

El siguiente informe es el resultado de la Semana Mundial a Estaciones de Policía 2009 realizada en Colombia. A continuación encontrará de manera detallada la descripción de la iniciativa, así como la metodología seleccionada dentro de lo cual se especifican los mecanismos de evaluación.

Seguidamente se realiza una contextualización sobre la evolución y contexto actual de la Policía Nacional de Colombia. Lo anterior con el fin de entender el funcionamiento de la institución y las particularidades de la misma. Cabe aclarar que en la medida en que Colombia enfrenta un conflicto armado, las demandas hacia la Policía comprenden un abanico más amplio de actividades que otras policías en el hemisferio. Una vez realizada esta contextualización, se procederá a presentar los resultados obtenidos en las nueve estaciones de Policía visitadas, las cuales se dividen en dos departamentos Bogotá y Cundinamarca.

La Fundación Ideas para la Paz, coordinadora para Colombia, (FIP) seleccionó uno de sus investigadores para el desarrollo de esta actividad, quien coordinó y realizó las visitas a las estaciones de Policía. El proceso de selección de estaciones de Policía fue basado en el contexto que enfrenta la Policía Nacional, es decir, se tomaron estaciones que estuvieran dentro de un contexto urbano en donde las dinámicas sociales y de seguridad varían en relación a las enfrentadas en áreas rurales. Es por esto que se escogieron de manera aleatoria cinco estaciones en Bogotá, capital de Colombia para abordar las dinámicas urbanas, mientras que para poder hacer una aproximación al área rural se seleccionaron cuatro estaciones que fueran municipios y que al mismo tiempo estuvieran ubicadas cerca a Bogotá para efectos de desplazamientos y costos de la actividad. Teniendo esto en cuenta las estaciones de Policía visitadas en Bogotá se ubican dentro de las localidades de Santa Fé, Chapinero, Usaquén, Teusaquillo y Suba, mientras que las de Cundinamarca corresponden a Chía, Cota, Facatativa y Madrid.

Las personas de la comunidad que acompañaron el proceso de evaluación de las Estaciones en Cundinamarca hacen parte de las Juntas de Acción Comunal razón por la cual su vinculación con la Policía Nacional y en sí con las estaciones es mucho más directa. Como se expondrá más adelante, muchos de estos líderes dedican parte de su tiempo a acompañar las labores de la Policía acciones que han brindado excelentes frutos en materia de seguridad para sus barrios y se han estrechado los vínculos entre la comunidad y la Policía. Para el caso de las visitas realizadas en Bogotá, el perfil de las personas de la comunidad seleccionadas varía un poco ya que se vincularon al proceso personas que residieran en la localidad. En gran medida esta es la razón por la cual la relación con la Policía es más lejana e impersonal y en consecuencia no se tiene conocimiento sobre los procedimientos y funciones generales de las estaciones y del

servicio de Policía. En este sentido cada una de las visitas realizadas contó con la participación de la persona coordinadora de las visitas por parte de la FIP y dos miembros de la comunidad que diligenciaban las encuestas. Sin embargo, en las visitas realizadas en Cundinamarca la iniciativa tuvo mucha acogida por parte de la ciudadanía por lo que se contó con la presencia y participación de otros miembros de las Juntas de Acción Comunal, cabe aclarar que el número de miembros de la comunidad adicionales que se unieron a las visitas varía en cada estación.

En el caso de Bogotá, se presentaron básicamente dos limitantes que impidieron la participación de más miembros de la comunidad en la actividad. La primera limitación hace referencia al tiempo aproximado que duraba la visita. Teniendo en cuenta que las estaciones eran mucho grandes, el tiempo destinado para las visitas era mucho más prolongado razón por la cual los ciudadanos no podían ausentarse de su trabajo o actividades cotidianas para asistir a la actividad. Otra limitación que se evidenció fue la dificultad para acceder a las Juntas de Acción Comunal, elemento que obligó a ajustar el criterio que la FIP había seleccionado para escoger los miembros de la comunidad. Sin embargo cabe destacar que en gran medida la evaluación realizada por los miembros de la comunidad en Bogotá deja ver un análisis mucho más riguroso en términos de malas prácticas así como en falencias. De alguna manera encontrarse fuera de contexto permite evidenciar este tipo de comportamientos más claramente.

Finalmente, dentro de las visitas a estaciones de Policía para el caso colombiano, la experiencia resultó gratificante en primer lugar para las estaciones de Policía ya que pudieron identificar a través de las preguntas hechas por la comunidad algunas debilidades y ratificar sus fortalezas. Para el caso de la comunidad, aquellos que tienen vínculos más estrechos con la Institución el mecanismo de evaluación propuesto por el Kit, les permitió cuestionar el proceso que vienen realizando al tiempo que les permitió examinar sus conocimientos frente a las labores de Policía. En el caso de las personas cuyos vínculos eran mucho más lejanos, su experiencia fue enriquecedora gracias al aprendizaje vivido en las visitas y la identificación de fallas que a simple vista no son percibidas por las demás personas.

II. ¿Por qué un evento global?

El servicio que provee la policía está cambiando en todo el mundo. En cada continente, las policías se han profesionalizado, haciéndose más efectivas al lidiar con el crimen y más respetuosas en el trato con los ciudadanos. A menudo, esta situación es resultado de cambios en las mismas policías que son cada vez más transparentes y más dispuestas a rendir cuentas. Más que nunca, las organizaciones policiales necesitan escuchar las voces y opiniones de los ciudadanos a los que sirven.

Esto no implica que la rendición de cuentas sea igual en todas partes. El contexto en que trabajan las policías varía enormemente entre distintos países, y suele ser un tema crítico en países con una baja tradición democrática o con una historia de sistemáticas violaciones a los Derechos Humanos. Aun así, en cualquier país la policía se enfrenta al desafío de entablar buenas relaciones con la ciudadanía con el objeto ejercer sus tareas de manera efectiva, del mismo modo en que los ciudadanos comunes se enfrentan al desafío de establecer buenas relaciones con la policía para poder construir ciudades más seguras.

Las Estaciones de Policía son un espacio central para comenzar los necesarios cambios en la relación entre el público y la Policía, ya que constituyen el principal punto de entrega de servicios policiales. Todo tipo de personas pasa por las estaciones de policía diariamente, y el pasar tiempo en estos lugares, aunque sea sólo una hora, genera una impresión sobre su funcionamiento y el servicio que provee la estación. La policía, la sociedad civil y las organizaciones de supervisión se pueden beneficiar de estas impresiones, pero hasta ahora no había una herramienta de uso simple que pueda capturarlas e interpretarlas.

Al desarrollar esta herramienta, Altus le da un nuevo rol a las organizaciones no gubernamentales y a la sociedad civil como supervisoras de la actividad policial. Muchas evaluaciones de la policía, desarrolladas por parte de organizaciones no gubernamentales, dan como resultado informes muy críticos sobre el trabajo policía, sin embargo, las organizaciones participantes en la Semana de Visitas a las Estaciones Policiales tienen un acercamiento diferente. Aunque nuestros informes rescatan los problemas de rendición de cuentas y transparencia, a la vez enfatizan las buenas prácticas identificadas por los visitantes, demostrando el potencial que tiene la policía en la práctica. Estos ejemplos pueden inspirar a los Policías en cualquier parte del mundo.

La Semana de Visitas a Estaciones de Policías es el primer evento mundial de la alianza global Altus. Cuando Altus comienza a trabajar el año 2004, las organizaciones asociadas ya habían trabajado en conjunto en torno al programa funcionamiento policial democrático, con apoyo de la fundación Ford y coordinado por el Instituto Vera de Justicia. Este programa reunió en repetidas ocasiones a expertos en la materia de

10 diferentes países para discutir temas relativos a la Policía, como supervisión policial y el rol del sector privado en la promoción de la reforma policial. A través de estas conferencias surge la idea de desarrollar un instrumento que incluya al público en una evaluación participativa de las estaciones de policías con el objeto de establecer estándares globales y promover buenas prácticas.

Esta forma de supervisión es pionera en la medida en que incorpora a la sociedad civil, mientras que en su mayoría, las evaluaciones de las policías son llevadas a cabo por entidades gubernamentales, expertos o personas relacionadas con las policías. La Semana de Visitas a las Estaciones de Policías apunta a otorgar herramientas e información para facilitar a los visitantes la evaluación y observación de acuerdo a ítems diseñados por expertos en policías de diversos países. Además de evaluar, los visitantes tienen la oportunidad de conocer el trabajo diario de las estaciones de policías y poder conversar con el personal de la estación.

Altus ha desarrollado una metodología para evaluar si el personal y las instalaciones de la estación de policía sirven adecuadamente al público. Para el desarrollo de este instrumento, un equipo de investigadores de diversos países consultó los estándares internacionales en Derechos Humanos y actividad policial. Luego, formularon preguntas básicas que son comprensibles por diferentes culturas y que son aplicables a los diferentes contextos prácticos.

El resultado, el Kit de Visitantes a las Estaciones Policiales fue testeado en 8 países entre el 2002 y el 2004. Tras estas pruebas el Kit demostró ser capaz de capturar las impresiones de los visitantes a través de diferentes países y contextos culturales, siendo un instrumento de utilidad para el personal de la estación de policía y la sociedad civil. Las variaciones de los puntajes que se dieron en las estaciones fueron limitadas, lo que sugiere que las preguntas sirven de guía para las observaciones de los visitantes.

Cuando la alianza global Altus fue lanzada en abril de 2004, en el sitio web se puso a disposición del público el Kit. Antes de terminar el año, Lúcio Alcantara, gobernador del estado de Ceará en Brasil, había encontrado el Kit en Internet y solicitado a su personal utilizarlo para evaluar las estaciones policiales en Fortaleza, de la capital del estado. En Sudáfrica, el comité para la seguridad del parlamento Sudafricano en su búsqueda por encontrar un método que evaluara los servicios entregados por las estaciones de policía encontró de utilidad el Kit.

Tras estas iniciativas, Altus decide poner en uso el Kit coordinando un evento global. Los representantes de Altus revisaron el Kit y sus modificaciones y llegaron a una versión final, que ha sido utilizada en la Semana de Visitas a las Estaciones de Policías los años 2006, 2007 y 2009.

III. ¿Qué se evalúa?

El Kit de evaluación que se utiliza en las visitas incluye un sistema de puntuación que permite a cada visitante calificar la estación de Policía con 20 preguntas, generando puntajes en cinco categorías de servicio. Usando este Kit los participantes de la semana de visitas a las estaciones de Policías son capaces de situar su opinión personal sobre la calidad del servicio de su estación de Policía local en relación al contexto a nivel nacional, regional y global.

Inspirado por las visitas estructuradas, comunes en los campos de educación e industria, Altus, diseñó el Kit de visita a las estaciones de Policía para evaluar en qué grado las estaciones están diseñadas y operan para servir al público. En el futuro, las mejoras en las estaciones de Policía participantes pueden ser monitoreadas a través de la repetición de visitas, por los mismos u otros individuos.

Para las instituciones policiales, participar en la semana de visitas aumenta su nivel de transparencia, mostrando disposición a identificar problemas y hacer ajustes a los servicios entregados por las estaciones de Policía. Además, su participación ayuda a la policía a ganar el apoyo y confianza de sus comunidades. Para las organizaciones comunitarias de la sociedad civil, la participación promueve el diálogo con las agencias policiales, proporcionando la instancia para aprender sobre los servicios policiales y expresar las inquietudes sobre ellos.

Las preguntas del Kit se basan en una amplia gama de estándares y acuerdos internacionales que son relevantes para la labor policial, especialmente aquellos relacionados a Derechos Humanos y rendición de cuentas. Las respuestas registradas en cada país se basan en percepciones y expectativas locales. En este sentido la semana de visitas a las estaciones de Policía están organizadas para reducir la distancia entre las realidades locales de las policías y los principios generales de Derechos Humanos y los estándares de prácticas a los que la mayoría de los países suscribe.

Para comprender esta evaluación, se debe pensar en una estación de Policía como un proveedor de un servicio público, lo que es un concepto difícil para muchos países, a pesar de recientes avances en el funcionamiento policial. En muchas ciudades alrededor del mundo, la Policía es considerada como funcionarios del estado más que de servicio público, estableciendo como prioridad el mantener el orden público y el control del delito más que la prevención del delito y la asistencia al público. El énfasis de la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía esta puesto en el rol del policía como profesional que entrega servicios a la comunidad, dividiendo la evaluación en 5 categorías de servicio:

Orientación a la comunidad
Condiciones Físicas
Tratamiento Igualitario al Público
Transparencia y Responsabilización
Condiciones de Detención

Orientación hacia la Comunidad

Los últimos 20 años, la policía comunitaria se ha convertido en la principal estrategia de muchas agencias policiales, aumentando la interacción de la policía con la comunidad a través de la educación, programas de consultas a las policías entre otros. Estos esfuerzos tienden a focalizarse en el rol de los policías como individuos en la comunidad, más que la organización de las estaciones de Policía para atender al público en general. En muchos países, las estaciones de Policías parecen más cuarteles que centros de servicios públicos. Las preguntas de esta sección del Kit apuntan al grado en que una estación es un recurso para su comunidad, entregando información, con personal para responder dudas y peticiones de la comunidad y con un buen acceso al público.

Condiciones Físicas

Aunque el concepto de orden y limpieza varía a través de las culturas, los oficiales de Policías deben estar equipados con la infraestructura y las herramientas necesarias para desarrollar sus labores adecuadamente. Las preguntas de esta sección evalúan hasta qué punto la estación posee la infraestructura y equipo de acuerdo a sus necesidades, tales como espacio de oficinas y sala de identificación de sospechosos. Las preguntas no están diseñadas para observar si la policía tiene la tecnología de punta o la estación más fastuosa, sino que para capturar las impresiones de los visitantes sobre las condiciones físicas de la estación. Las estaciones de Policía en malas condiciones a menudo también tienen un trato inadecuado de los ciudadanos, y aunque las buenas condiciones físicas no necesariamente implican buen servicio es un primer paso hacia el profesionalismo. Tener condiciones dignas de atención al público, además de ser deber de cualquier organización policial, tiene un impacto directo en el comportamiento del personal de la Estación.

Tratamiento Igualitario al Público

Muchos estándares policiales repiten un principio fundamental, que la Policía debe tratar al público igualitariamente, sin diferenciar por edad, etnia, nacionalidad, estatus de minorías u orientación sexual. Las preguntas en esta sección del Kit evalúan los servicios disponibles a grupos vulnerables y la existencia de espacios apropiados para mujeres y personas discapacitadas. Estas preguntas han sido diseñadas para que el visitante se concentre en los servicios e instalaciones disponibles para grupos vulnerables.

Transparencia y Responsabilización

Se espera que todos los servicios públicos sean transparentes y rindan cuentas, pero esto es particularmente importante para la Policía por su habilidad de uso de la fuerza en el nombre del Estado. La rendición de cuentas asegura que cuando la Policía falla al cumplir sus deberes, estará disponible la información y los mecanismos de reparación de las partes afectadas, se tomarán las medidas apropiadas de acuerdo a la cualquier violación y se asegurara los errores no ocurran nuevamente. Las preguntas de esta sección evalúan si las estaciones de Policías poseen la información que requiere el público para determinar si la policía está actuando satisfactoriamente.

Condiciones de Detención

Malos tratos y abusos de los detenidos no sólo violan los Derechos Humanos, sino que corroen las relaciones de la Policía con la comunidad. Las preguntas que contiene esta sección del Kit evalúan la información que una persona podría querer si un ser querido se encontrara bajo custodia policial. Se les pide a los visitantes registrar sus impresiones sobre las áreas de detención y las medidas de seguridad observando las medidas de vigilancia y las disposiciones para la transferencia de los detenidos. Se les pregunta sobre las áreas donde los detenidos reciben a sus abogados, familiares u otros visitantes, como también sobre la disponibilidad de servicios higiénicos y ventilación.

IV. Método de evaluación

El Kit de visitantes a estaciones de Policía es un instrumento que se ha construido por expertos sobre estándares de trabajo policial y Derechos Humanos y probado en reiteradas ocasiones, generando un instrumento donde los elementos evaluados por las preguntas del cuestionario son concretos, es decir, son elementos de los que dispone una estación de Policía independiente del momento en el que la visita se realiza.

El Kit espera controlar desvíos que tienen relación con el modo en que los visitantes son recibidos por las Estaciones de Policía, ya que algunas pruebas piloto del Kit original revelaron que:

- Una buena o mala recepción a la Estación de Policía genera diferentes puntajes sobre la misma.
- Las impresiones de los visitantes pueden cambiar de acuerdo a la hora en que se realice la visita.
- El comportamiento del personal de la Estación de Policía puede cambiar dependiendo del movimiento diario de la estación y la hora de la visita.

Estas razones, entre otras, dan como resultado cambios en las preguntas, haciéndolas más regulares y evaluables independiente del día de la semana, al hora, o el número de personas que está trabajando en ese momento en la Estación.

El número de preguntas se limitó a 20, ya que pruebas del Kit con número mayor de ítems resultaban complejas para completar. El Kit incluye pasos a seguir por el líder del equipo y los visitantes. Adicionalmente, las instrucciones para las visitas esperan fomentar que los visitantes discutan las preguntas y que interactúen entre ellos y con el personal de la estación de Policía. Este diálogo pretende dar a cada visitante la oportunidad de expresar su punto de vista y aportar al líder del equipo con elementos para el informe narrativo.

En la mayoría de los países participantes, los líderes de equipo participan en una breve capacitación para guiar la visita, redactar el informe narrativo y proveer de los cuestionarios completos a los organizadores. Estos cuestionarios son habilitados en una plataforma virtual segura y que generan automáticamente los puntajes locales.

El cuestionario resultante tras este proceso de validación se basa en una escala Likert, donde las alternativas respuestas van de 1 a 5, donde:

- 1 – TOTALMENTE INADECUADO (20 PUNTOS)**
- 2 – INADECUADO (40 PUNTOS)**
- 3 – ADECUADO (60 PUNTOS)**
- 4 – MÁS QUE ADECUADO (80 PUNTOS)**
- 5 – EXCELENTE (100 PUNTOS)**

Los resultados serán construidos a través de promedios simples, clasificándose de acuerdo a su puntaje promedio en las siguientes categorías:

Puntaje promedio	Categoría
Más de 84	Excelente
De 68 a 84	Más que adecuado
De 52 a 68	Adecuado
De 36 a 52	Inadecuado
Menos de 36	Totalmente inadecuado

V. Contexto

En los últimos años, el papel desempeñado por la Policía Nacional de Colombia en materia de seguridad y convivencia ciudadana ha sido vital para el mejoramiento de las condiciones de seguridad en el país. Durante estos años se ha ido consolidando como una institución sólida, competente, confiable e integrada a la comunidad. Con estos antecedentes, de cara al futuro, la Institución busca consolidarse como una entidad líder en el mantenimiento de las condiciones de convivencia, seguridad y confianza ciudadana en el contexto de América Latina. Para ello, la Policía Nacional está llamada a responder a una sociedad moderna, cambiante y tecnológica con demandas de seguridad tanto en zonas urbanas como en zonas rurales. En este sentido, los retos que impone el futuro están guiados por la necesidad de contribuir a los fines últimos del Estado que son la protección de las garantías ciudadanas, la democracia y las instituciones.

En este contexto, la Policía como institución tiene dentro de sus características del Servicio de Policía, la prestación de un servicio esencialmente público, obligatorio monopolizado, primario, directo, permanente, inmediato e indeclinable. En este sentido, el Estado a través de la Policía ejerce el monopolio legítimo de la fuerza, proveyendo de manera constante seguridad a la sociedad y respondiendo a las dinámicas propias de la labor policial así como aquellas labores producto del conflicto y pos conflicto colombiano.

Policía Nacional de Colombia:

La Policía Nacional de Colombia ha sufrido constantes transformaciones, sin embargo con la Constitución de 1991, ésta se configura como un cuerpo armado dependiente del gobierno nacional dependiente del Ministerio de Defensa Nacional y su Director General se reporta al Ministro de Defensa Nacional. La Fuerza se divide en los 32 departamentos y se divide en 14 direcciones 8 de tipo operativo dentro de las cuales se encuentran: Seguridad Ciudadana, carabineros y Seguridad Rural, Investigación Criminal, Inteligencia Policial, Antinarcóticos, Protección y Servicios Especiales, Antisecuestro y Antiextorsión y tránsito y transportes.

Adicionalmente se encuentran 6 direcciones de apoyo al servicio, donde se rescatan la Dirección Nacional de Escuelas, Incorporación, Talento Humano, Administrativa y Financiera, Sanidad y Bienestar Social. Además se encuentran las denominadas Regiones de Policía, las cuales contribuyen en forma efectiva a la optimización y potencialización de los recursos que poseen las Policías Metropolitanas y los Departamentos de Policía, gracias a los apoyos con medios humanos y logísticos de acuerdo a las necesidades; con acciones encaminadas a la desarticulación de organizaciones terroristas, delincuencia organizada y común.

Dentro de este contexto se encuentran los Departamentos y Metropolitanas. En la medida en que Colombia está organizada a nivel nacional de acuerdo a la división geográfica, se han creado un Comando de Departamento de Policía en cada uno de los Departamentos en las siete ciudades más grandes como Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Cartagena, Barranquilla y Cúcuta. Los Comandos de Departamento de Policía, dependen administrativamente de las Regiones de Policía y estas a su vez de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

VI. Qué Estaciones de Policía participaron

El total de estaciones visitadas fueron 9, las cuales se deben dividir en dos partes. Las primeras estaciones de policía visitadas pertenecen a la Policía de Cundinamarca; ahí encontramos las estaciones de Chía, Cota, Madrid y Facatativa. Cada una de estas estaciones lleva el nombre del municipio en el cual se encuentra ubicado. A su vez estos municipios hacen parte del departamento de Cundinamarca en donde se encuentra la capital del país, Bogotá DC. Estos municipios se encuentran muy cerca de Bogotá y por esta razón se han convertido en lugares satélites en los cuales se presentan dos fenómenos. El primero de ellos tiene que ver con la configuración de nuevos espacios de vivienda. Muchas personas que anteriormente vivían en la ciudad migran a los alrededores de la capital y establecen allí sus viviendas. Las ventajas que este tipo de acciones conllevan para los ciudadanos tienen que ver con la tranquilidad (menos congestión y ruido) de estas zonas. En segundo lugar, es posible ver que en la medida en que los costos en el terreno en la Bogotá han incrementado, las grandes empresas prefieren ubicar sus oficinas y zonas de producción en la periferia de la capital lo cual les reduce costos. Es por ello que el desarrollo de estas zonas ha ido incrementado con el paso del tiempo y al mismo tiempo han adquirido relevancia estratégica gracias a su cercanía con la capital del país en donde se realizan los enlaces más importantes en materia comercial.

Por otro lado, las otras estaciones de policía restantes hacen parte de la Policía Metropolitana de Bogotá y allí encontramos las estaciones de Santa Fé, Chapinero, Usaquén, Teusaquillo y Suba. Estas estaciones hacen parte de la sección Norte, ya que por la ubicación de las estaciones estas son agrupadas para facilitar el funcionamiento de las unidades. Resulta importante resaltar que en cada una de las estaciones la población a la cual se prestan los servicios mantiene una tendencia similar, en donde la población corresponde a estratos bajos y altos¹.

¹ Los estratos sociales corresponden a una división hecha para diferenciar a los individuos de acuerdo con sus ingresos y condiciones de vida. En este sentido en los estratos 1,2 y 3 se ubica la población con menores ingresos y la más vulnerable. En los estratos 4,5 y 6 se ubica la clase media-alta y son los individuos que perciben mayores ingresos. Esta estratificación a su vez facilita el cobro de servicios públicos (a mayor estrato, más se debe pagar por los servicios), al tiempo que en materia de valorización.

Estaciones de Policía visitadas en Colombia. 2009	
Policía de Cundinamarca*	Policía Metropolitana de Bogotá (sección Norte)
Chía	Santa Fé
Cota	Chapinero
Madrid	Usaquén
Facatativa	Teusaquillo
	Suba

*Las estaciones enumeradas llevan el nombre del municipio en el cual se encuentra ubicadas

VII. Quiénes fueron los visitantes

Los visitantes para el desarrollo de la iniciativa se pueden dividir en dos grupos. Las visitas realizadas en las estaciones de policía de Cundinamarca fue posible contactar a líderes comunitarios de la localidad. En gran medida esto fue posible gracias a la colaboración de la Policía local la cual suministró los datos de contacto. Sumado a esto es posible afirmar que la convocatoria realizada a los líderes fue muy bien acogida y muestra de ello fue la gran participación de los líderes en cada una de las visitas. En este sentido los días de las visitas se contó con la participación de un número significativo de líderes comunitarios, en algunas visitas en número más pequeño que atendió al llamado fue de 4 personas, mientras que el más numeroso contó con la participación de 12 líderes comunitarios. Esta masiva participación permitió tener un panorama amplio y diverso de la manera en la que ciudadanía percibe el trabajo de la policía así como el funcionamiento interno de la Estación de Policía.

En el caso de las visitas a la MEBOG, la conformación de los grupos fue mucho más compleja. La idea inicial era poder aproximarse a los líderes comunitarios de cada una de las localidades, sin embargo no fue posible ya que no se lograron establecer este tipo de contacto con los responsables. Es por eso que se buscó ciudadanos que vivieran dentro de la localidad. Este tipo de aproximación arrojó resultados interesantes. En primer lugar en su mayoría eran personas cuyo contacto con la Policía era muy superficial y en donde la visita a la estación les permitió una primera aproximación a las labores policiales al tiempo que les permitió conocer el funcionamiento interno de una Estación de Policía.

En relación a la conformación de los grupos, se contó con un porcentaje mayor de mujeres representando el 63,2% mientras que los hombres cuentan con 36,8% de participación. Siguiendo las especificaciones establecidas en la metodología, por cada visita realizada se vincularon dos personas de la comunidad. En un principio se esperaba que la participación de hombres y de mujeres fuera equitativa, sin embargo tanto en las visitas en Cundinamarca como en Bogotá esta relación no fue posible de conseguir. En algunas visitas, la participación de la ciudadanía fue sólo de hombres o de mujeres. La siguiente gráfica muestra la participación de mujeres y de hombres a lo largo de las nueve visitas.

Visitantes por sexo		
Sexo	Número de Visitantes	Porcentaje
Hombre	7	36,8
Mujer	12	63,2
Total	19	100

Por otro lado y en relación al nivel educativo que presentaron los participantes, el 31,6% tiene la universidad completa mientras que el 21,1% tiene estudios técnicos profesionales incompletos. El tercer lugar es ocupado por aquellos que tienen una educación incompleta representando el 15,8%. El resto de los participantes tienen educación técnica completa y representan un 10,5%, mientras que aquellos que tienen básica o primaria incompleta y secundaria completa cuentan con un 5,3% respectivamente. En síntesis el nivel educativo presentado por los participantes se sitúa en un rango académico universitario presentando un 47,4%. El otro nivel educativo con mayor representación es el ocupado por el nivel técnico con un 31,6%.

Visitantes por nivel educacional		
Nivel	Número de Visitantes	Porcentaje
Básica o Primaria incompleta	1	5,3
Básica o Primaria completa	0	0
Secundaria Incompleta	2	10,5
Secundaria Completa	1	5,3
Educación Técnico Profesional Incompleta	4	21,1
Educación Técnico Profesional Completa	2	10,5
Universitaria Incompleta	3	15,8
Universitaria Completa	6	31,6
Total	19	100

Finalmente en relación a la edad de los visitantes, es posible establecer dos rangos de edad predominante, un primer rango ubica a nueve de los participantes entre los 46 y 60 años. Mientras que siete de los participantes se ubican en el rango que comprende entre los 18 y 30 años. Una tercera etapa ubica a tres de los participantes dentro del rango entre los 31 y los 45 años. En síntesis el mayor número de visitantes se ubica dentro de los 46 a 60 años, concentrando el 47.4%.

Visitantes por edad		
Nivel	Número de Visitantes	Porcentaje
18 a 30 años	7	36,8
31 a 45 años	3	15,8
46 a 60 años	9	47,4
61 años o más	0	0
Total	19	100

VIII. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.

De acuerdo al puntaje obtenido por cada una de las comisarias visitadas, es posible ubicarlas en la siguiente tabla:

Ranking de Estaciones de Policía Colombia. SVEP 2009	
Estación de Policía	Promedio
Facatativa	79.6
Chía	79.3
Teusaquillo	57.6
Chapinero	55.3
Santa Fé	51.6
Cota	50.6
Suba	49.3
Usaquén	36.6

De acuerdo con los resultados obtenidos en las visitas a las estaciones de Policía, es posible encontrar que la Estación que mejor calificación presenta es la de Facatativa seguida de la de Chía y Madrid con un puntajes equivalentes al 79,6, 79,3 y 57,6 respectivamente. Vale la pena resaltar que las primeras posiciones son ocupadas por estaciones en donde la participación de la comunidad es directa, es decir en donde los visitantes eran parte de las Juntas de Acción Comunal. Por otro lado en las tres posiciones siguientes se encuentran las estaciones de Teusaquillo, Chapinero y Santa Fé cada una con puntajes equivalentes al 56,3, 55,3 y 51,6. Estas estaciones a su vez hacen parte del grupo de estaciones que se realizaron en Bogotá y en donde los visitantes tenían poco conocimiento sobre la estación y en general del servicio de policía.

Primer Lugar: Estación de Policía de Facatativa

En relación a la Estación de Facatativa, quien obtuvo la mejor puntuación cabe destacar que es una estación que ha logrado incorporar a la ciudadanía de manera constante en su trabajo. Para ello la Policía de Facatativa ha establecido redes de cooperación con la ciudadanía a través de las Juntas de Acción Comunal, en donde los presidentes de cada una de las Juntas se reúnen de manera periódica con la Policía y se establecen mecanismos para solucionar los problemas que presenta la comunidad. Adicionalmente han creado buenas prácticas dentro de las cuales es posible identificar dos mecanismos de cooperación: el primero de ellos está encaminado a buscar que la ciudadanía –en este caso a través de los presidentes de las Juntas de Acción Comunal– ayuden a la policía a identificar las principales necesidades de la comunidad. Es por eso que todas las demandas de la comunidad son centralizadas por los presidentes y difundidas a través de ellos a la Policía. De esta manera se logran identificar los principales puntos. Adicionalmente este mecanismo permite que la ciudadanía se

involucre más en las dinámicas de prevención de delitos, ya que la comunidad crea lazos de cooperación entre ellos y cuando hay personas externas a la comunidad con comportamientos sospechosos son denunciados ante la policía, los cuales atienden a los llamados evitando que se generen actos de delincuencia.

Otro de los mecanismos que ha tenido muy buenos resultados es el involucramiento de la ciudadanía en las labores cotidianas de la Policía. En este sentido, los presidentes de las Juntas de Acción Comunal dedican parte de su tiempo diario para acompañar a los policías en labores de vigilancia de cámaras, patrullaje nocturno, vigilancia en sus sectores, acompañamiento en actividades de integración con el resto de la comunidad. Este tipo de iniciativas ha permitido ha contribuido a que la percepción de seguridad mejore al tiempo que mejoran los resultados en esta misma materia. Vemos entonces que los policías y en especial el comandante de la Estación son amigos de la comunidad y la respaldan cuando ésta lo necesita.

Pasando al desarrollo de la visita en la Estación de Facatativa, una vez se realizaron las presentaciones pertinentes el comandante de la Estación realizó una breve instrucción sobre las distintas dinámicas que se adelantaban en la estación. Un ejemplo de ello fue la banda musical que se había creado para acercar más a la policía con la comunidad. La banda hace presencia en cualquier acto público o privado en donde sea solicitada. Es por ello que ya es reconocida y ha sido un mecanismo útil para combatir el mal comportamiento de algunos ciudadanos al interior de establecimientos públicos. La Banda encabezada por el comandante llega a los establecimientos nocturnos y realiza campañas de prevención sobre el consumo de bebidas alcohólicas, campañas para prevenir que personas en estado de embriaguez conduzcan y la prevención de riñas o disputas al interior de los establecimientos. Frente a este tipo de campañas, la reacción de la comunidad ha sido positiva y se han impactado de manera directa las estadísticas que evidencian una disminución en el número de accidentes de tránsito por conductores embriagados y riñas callejeras principalmente. Adicionalmente este instrumento ha servido para hacer campañas de educación sexual en los jóvenes, en donde la Banda realiza campañas de educación sexual en colegios del municipio. Estas dinámicas también se reproducen en entornos hostiles como en zonas controladas por pandillas, los cuales le han apostado a la convivencia pacífica y han abandonado las armas.

En relación a su infraestructura, la estación cuenta con espacios amplios, lo que le permite tener salas divididas para atender cada una de las demandas de la ciudadanía. Es posible encontrar una recepción en donde se orienta al ciudadano sobre el lugar exacto al cual debe dirigirse en el caso en que sea un caso de competencia policial o si es necesario que se desplace a otra entidad o institución. Después de la recepción es posible encontrar la sala de cámaras en las cuales se hace seguimientos a los puntos neurálgicos del municipio en donde por un sistema integrado de telecomunicaciones

las patrullas y efectivos que se encuentran en campo pueden controlar de manera eficiente la zona gracias a la información enviada por los patrulleros en la sala de cámaras.

El área de reclusión provisoria cuenta con áreas divididas para hombres y mujeres, esta última fue construida hace poco tiempo. Al interior de estas celdas se encuentran baterías de baño en cerámica y áreas de ventilación en la parte superior de las habitaciones. Un punto importante que fue resaltado por la ciudadanía tiene que ver con el material de las baterías de baño ya que la cerámica puede convertirse en un instrumento para auto infligirse alguna herida o para atacar al personas uniformado o a algún otro detenido. Por eso se propuso que las baterías de deberían ser en otro tipo de materiales como el aluminio el cual es liviano y de difícil destrucción. Un punto que llamó la atención es que aunque las zonas de detención estaban aseadas, la atmosfera al interior era húmeda y fría; para los presidentes de las Juntas de Acción Comunal estas condiciones no representaban un problema ya que argumentaban que si las celdas eran demasiado cómodas los infractores no tendrían un castigo por sus actos, si no que por el contrario iban a ser premiados por su comportamiento inadecuado. Vale la pena recordar que en Colombia, que las áreas de reclusión provisoria de las estaciones de Policía, para el caso específico en Cundinamarca un individuo puede ser conducido a un sitio de reclusión provisoria cuan se captura a un individuo con problemas legales y se espera que su situación sea definida y sea asignada a la unidad correspondiente. Otra excepción se da cuando un individuo presenta un alto grado de excitación, y en consecuencia se convierte en un individuo que amenaza la integridad de otras personas o de él mismo.

Después de las áreas de reclusión se encuentra las zonas de atención al ciudadano en donde se reciben quejas por contravenciones, a establecimientos públicos, robos o denuncias por el inadecuado comportamiento de los uniformados. Otra de las oficinas que se encuentra en esa área es el despacho del comandante en donde están el histórico de los principales delitos que se comenten en el municipio, así como la sala de reuniones en donde el comandante atiende de manera más privada a los ciudadanos que así lo requieran. En la parte posterior de la unidad se encuentran los dormitorios de los uniformados y en un área un poco más distanciada se encuentra la zona para el entrenamiento de caninos expertos en detección de explosivos y alucinógenos, así como sus dormitorios.

Con este recorrido se lograron evaluar las cinco características que estaban señaladas en el Kit. De esta manera es posible ver que la infraestructura de la Estación responde a las demandas de la ciudadanía, sin embargo en la medida en que la población crece la estación también necesita crecer proporcionalmente a las demandas de la ciudadanía. En relación a la información a la comunidad y al trato homogéneo de la población, la evidencia demostró que en la estación de policía de Facatativa este tipo

de prácticas responden a los parámetros establecidos. En cuanto a los procesos de rendición de cuentas por parte de la policía hacia la comunidad, los vínculos que se han construido con esta última facilita la difusión de los resultados y procesos realizados. Finalmente en lo referente a las áreas de detención, éstas resultan adecuadas sin embargo no se dejan de lado posibles reformas que permitan que las condiciones de los detenidos transitorios sean óptimas.

Segundo y tercer lugar: Estaciones de Policía de Chía y Madrid

En relación a las estaciones de Chía y Madrid las cuales ocuparon el segundo y tercer lugar en la evaluación resulta importante rescatar que los vínculos con la comunidad en ambos casos son importantes. En el caso de Chía, aunque las instalaciones en las que funciona la estación no son las más adecuadas, los visitantes le daban mayor importancia al trabajo que hace la policía mancomunadamente con la población y de manera más específica con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal. La estación de policía funciona en una casona antigua del municipio de Chía cerca a la plaza central. En la medida en que es una casona colonial su estructura se soporta en vigas de madera y paredes adobe (barro tratado y secado al sol) lo que constituye un riesgo tanto para los policías como para la ciudadanía ya que estas construcciones no cuentan con condiciones de sismo resistencia. Adicionalmente la estación tiene espacios muy limitados razón por la cual el espacio para atender al público es reducido. En relación a las condiciones de detención no hay una división entre las celdas de hombres y mujeres. Cuando hay detención de mujeres son puestas en las el patio interno de la estación, mientras que los hombres son dirigidos a celdas con escasa ventilación y con precarias condiciones sanitarias. Pese a todas estas limitaciones, para los visitantes resultaba claro que las condiciones de detención no podían ser óptimas ya que las personas se encontrarían un incentivo para incurrir en actividades ilícitas. Por ello este tipo de condiciones desincentivaría a los individuos a presentar un comportamiento indebido. En relación a las limitaciones espaciales, consideran que sería mejor si las instalaciones pudieran ser ampliadas pero que lo más importante eran las relaciones establecidas con la comunidad. La orientación dada por los uniformados resultaba suficiente y adecuada para los ciudadanos, así como la presentación de los resultados operacionales de la unidad. De esta manera se refleja un resultado similar al obtenido en la estación de Facatativa en relación a los vínculos de cooperación entre la población y la policía.

Por otro lado y en tercer lugar se encuentra la estación de policía de Madrid, Cundinamarca. En relación a la visita a estación, cabe destacar que ésta sufrió una remodelación hace algunos meses atrás en donde se realizaron adecuaciones a las zonas de detención y las áreas destinadas a los dormitorios de los uniformados. Este es tal vez una de las estaciones más pequeñas en comparación con las demás visitadas. Como centros de atención al público esta estación cuenta con dos secciones para

atender las demandas y requerimientos del público; una de estas secciones es una pequeña oficina y la otra es la recepción de la estación. Pese a estas limitaciones y de la mano a lo ocurrido con la estación de Chía, los visitantes ponderaron los avances que la estación había tenido en los últimos meses en materia de infraestructura así como los avances en cooperación con la comunidad. Respecto a las categorías abordadas es posible establecer que en materia de información a la ciudadanía y procesos de rendición de cuentas, en la medida en que los lazos entre policía-comunidad se hacen más estrechos el seguimiento de la ciudadanía frente a las labores policiales son mucho más estrictas al tiempo que verifican que la orientación que los uniformados dan a la comunidad sea la adecuada y pertinente.

IX. Buenas Prácticas reveladas

Claramente una buena práctica que estuvo presente en las visitas a las estaciones de policía fueron los estrechos lazos que se han tejido entre la población y la policía. Este tipo de dinámicas ha permitido que los resultados operacionales de la policía mejoren significativamente pero al mismo tiempo le ha servido a la institución como una herramienta a través de la cual ellos pueden identificar los puntos críticos en materia de seguridad y de orden público que necesitan ser atendidos.

En el caso de Bogotá, la comunidad rescata dos buenas prácticas por parte de la Policía Nacional. La primera de ellas tiene que ver con los mecanismos de cooperación que se han creado como la línea de atención al ciudadano 123, la cual ha permitido que las denuncias de la ciudadanía sean atendidas de manera eficiente por parte de oficiales de la policía. Otra buena práctica por parte de policía que fue rescatada por parte de la comunidad fueron las cámaras de control y vigilancia que han sido ubicadas en sitios neurálgicos de la capital del país. De esta manera se ha logrado reducir el número de atracos en las calles como consecuencia del desmantelamiento de bandas dedicadas al hurto callejero. Complementando este sistema se han instalado cámaras que le permite a la comunidad hablar en tiempo real con la estación de policía e informar sobre posibles sospechosos, lo que les permite a las unidades en el terreno actuar e identificar a los individuos mucho más rápido. Así mismo la estación de policía puede comunicarse en tiempo real con el lugar en donde están ubicado el sistema de audio y video y preguntar sobre el estado actual de la zona en materia de orden público y seguridad.

Otra buena práctica que fue evidenciada en todas las visitas a las estaciones, tiene que ver con el proceso de identificación de los uniformados, los cuales portaban su rango y su apellido en un lugar visible lo que facilitaba su identificación. Adicional a las insignias, cada uno de los uniformados se identificaba con su rango y apellido en el momento en que alguna persona de la comunidad o del equipo de visitas se dirigía a ellos.

Sumado a esto, el orden y limpieza fue otra de las buenas prácticas que se constataron en las visitas. Básicamente la limpieza de la estación depende de los uniformados los cuales dentro de sus tareas diarias se encuentra mantener limpio y ordenada la estación y la zona en la cual trabajan.

En síntesis las buenas prácticas que fueron rescatadas por parte de la comunidad en relación a la actividad policial tiene que ver con los distintos procesos que se vienen adelantando en aras de buscar aliados estratégicos que les permita la construcción de redes sociales que les ayude a mejorar el servicio de policía y que les ayude a identificar las zonas neurálgicas en cada una de las comunidades.

X. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes

Una debilidad resaltada de manera constante por parte de los visitantes dentro de las visitas está relacionada con las instalaciones dentro de las cuales se encuentran las estaciones. En el caso de las estaciones en Cundinamarca los espacios en los cuales funcionan las estaciones resultan muy pequeños para atender las demandas de los ciudadanos. Al evaluar la privacidad de los espacios para hacer denuncias, la limitación en los espacios hace imposible que los ciudadanos cuenten con este tipo de espacios. Es por ello que las áreas de recepción de denuncias, solución de querellas y entrada a la estación se cuentan con divisiones y pocos metros las unas de las otras. Ante este tipo de organización, cuando hay un alto flujo de ciudadanos las estaciones se congestionan, razón por la cual el tiempo de atención a los ciudadanos se prolonga. Es por ello que la posibilidad de contar con espacios más amplios y mejor adecuados aceleraría el proceso de atención a la ciudadanía.

Otra debilidad identificada por los visitantes y que se relaciona lo anterior, tiene que ver con el tiempo y recepción de las quejas. Para ellos, los tiempos de atención son excesivamente largos y los procedimientos demasiado engorrosos, por lo cual ir a la Estación de Policía a hacer alguna diligencia quita a los ciudadanos algunas horas de su tiempo. Es por ello que les gustaría que los formatos para hacer trámites se simplificasen agilizando así el tiempo de respuesta y de trámite ante las entidades correspondientes.

En el caso de las Estaciones en Bogotá, la principal debilidad encontrada por los visitantes hace referencia al pie de fuerza destinado para atender a la ciudadanía. Una de las mayores preocupaciones que tiene la ciudadanía es la falta de efectivos para cubrir todas las demandas que tiene la ciudadanía. En las diferentes localidades de lunes a miércoles la policía tiene como prioridad cuidar a la ciudadanía de hurtos y atracos por parte de delincuencia común. Sin embargo la situación de complejidad de jueves a domingo en donde los frentes de atención deben ser ampliados con el mismo número de personal. Dentro de los puntos de principal atención se encuentra la vigilancia de establecimientos y las riñas que se presentan al interior de ellos, la presencia para solucionar disputas familiares o violencia intrafamiliar, invasión del espacio público para el consumo de alcohol y estupefacientes, hurto con arma de fuego y arma blanca a peatones así como las denuncias de la ciudadanía por afectación de la convivencia como el ruido excesivo en un domicilio o la presencia de personas sospechosas en la vía pública. Frente a este panorama la ciudadanía considera que los efectivos que se dedican a cubrir todas estas calamidades resultan insuficientes razón por la cual consideran que un aumento en el pie de fuerza podría mejorar el tiempo de respuesta de la policía impactando de manera positiva en la lucha contra la delincuencia común y la convivencia.

Un segundo elemento, que los visitantes hicieron énfasis fue en la falta de información que tiene la ciudadanía frente al servicio de policía. Como se mencionó anteriormente para el caso de las visitas a las estaciones de policía en Bogotá los visitantes habían tenido un contacto mínimo con la policía y en consecuencia no conocían todas las actividades que se realizaban al interior de una estación. Muchos de los visitantes aseguraron que solo habían ido a una estación cuando habían sido víctimas de robo y en consecuencia habían impuesto una denuncia. Sin embargo al realizar las vistas, conocieron los múltiples servicios y requisitos que al interior se daban. Es por ello que se propone que la interacción entre la ciudadanía y la policía no se limite a las visitas de la ciudadanía a la estación, o cuando se tienen inconvenientes en la vía pública, sino que también se generen mecanismos de participación más estrechos que involucre a la comunidad.

Para finalizar, una debilidad que se presentó tanto en las estaciones de policía de Cundinamarca como en las de Bogotá, tiene que ver con la inexistencia de vías de acceso para personas discapacitadas o con alguna limitación. En este sentido a lo largo de la revisión a las instalaciones en ninguna de las estaciones se encontraron rampas de acceso o mecanismos alternos que permitiera que alguien con alguna discapacidad pudiera acceder a las instalaciones. De hecho algunas estaciones es necesario subir algunas escaleras para poder acceder al lugar al cual se deben hacer las quejas o los reclamos. Aunque al preguntar sobre este tipo de falencias en la mayoría de las estaciones la respuesta fue encaminada a argumentar que generalmente se habilitan entradas no formales para que este tipo de personas pueden desplazarse al interior de la estación. Sin embargo dentro de las proposiciones realizadas se propuso que las estaciones deben estar adecuadas para prestar servicio a cualquier ciudadano y en este sentido es necesario hacer reformas a la infraestructura para solucionar estos inconvenientes.