

## Editorial

# Evidencia empírica y modelo de servicio de policía: un enfoque basado en las personas y los territorios

## Empirical evidence and police service model: a people and territory based approach

Mayor Bernardo Rafael Gil Rojas  
Editor,  
Dirección de Educación Policial  
**Policía Nacional de Colombia**  
<https://orcid.org/0000-0003-2346-4783>

La gestión del servicio de policía enfrenta desafíos complejos y multifacéticos que requieren soluciones efectivas, basadas en evidencia. En este contexto, los datos surgen como una herramienta crucial para la toma de decisiones informadas y la implementación de políticas y prácticas que mejoren tanto la seguridad como el bienestar de la comunidad. La adopción de este planteamiento permite a los cuerpos de policía actuar con mayor precisión, eficacia y legitimidad.

Entonces, la gestión del servicio de policía se refiere a la información obtenida a través de la observación, la experimentación y el análisis de datos. Este tipo de evidencia se basa en hechos verificables y medibles, lo que la distingue de las opiniones o las suposiciones de orden más teórico. En el ámbito de la gestión policial, tal evidencia deriva de fuentes tan diversas como los estudios criminológicos, las estadísticas de delitos, las evaluaciones de programas y los resultados de investigaciones científicas relacionadas con la construcción de la confianza en el territorio.

Lo anterior proporciona a los responsables de la toma de decisiones, información precisa y objetiva sobre la realidad del delito, así como sobre la eficacia de las estrategias de intervención. Con ello es posible la asignación más razonada de recursos, la identificación de áreas problemáticas y la implementación de medidas preventivas y disuasivas, basadas en datos empíricos<sup>1</sup>.

---

1 Información derivada de la realidad a través de la observación y que no depende directamente de teorías o creencias.

El análisis de este tipo de datos permite identificar patrones, tendencias y variables en la actividad delictiva. Ello facilita la planificación y ejecución de programas de mayor efectividad. Por ejemplo, el uso de tecnologías de mapeo y análisis predictivo puede ayudar a anticipar incidentes; así también, a desplegar recursos de manera más eficiente. Así, se reduce la incidencia delictiva y los comportamientos contrarios a la convivencia, de manera que la capacidad de respuesta en las necesidades de las personas mejora notablemente. Es importante indicar que la evidencia no es un método en sí, sino el resultado aplicar varios métodos, para obtener información basada en la observación y la experiencia.

Por otra parte, publicar los resultados de la evidencia empírica fomenta la transparencia en la administración pública, considerada principio fundamental del Estado social de derecho, pues asegura que las acciones y las decisiones de las instituciones gubernamentales sean visibles y comprensibles para la ciudadanía. Al divulgar la evidencia científica, las instituciones demuestran su compromiso con la apertura y la claridad. De este modo, se facilita el escrutinio público y se reduce la opacidad en la toma de decisiones.

La confianza pública en las instituciones es fundamental para conservar el orden social y el cumplimiento de la ley. Dar a conocer la evidencia empírica demuestra un compromiso con la verdad y la integridad, lo que tiene el potencial de contribuir a aumentar la confianza de la ciudadanía en relación con las instituciones. Cuando los ciudadanos ven que las políticas y las decisiones se basan en datos objetivos y que estos datos son accesibles, mayor es la probabilidad de que perciban a las instituciones como justas y, consecuentemente, legítimas.

Estos datos empíricos ayudan a la organización policial, tanto para gestión externa como interna, especialmente en la toma de decisiones y la innovación en estrategias de seguridad. En la gestión externa, al analizar los datos y los resultados de la gestión policial, se crea un ciclo de retroalimentación que permite identificar qué estrategias están funcionando y cuáles necesitan ajustes. Esto contribuye a una gestión pública eficaz y más eficiente, ya que las decisiones pueden basarse en información verificable y actualizada.

En el ámbito interno, para identificar elementos como el desempeño de los uniformados, la educación financiera, el bienestar y la salud mental. Esto, considerando que el trabajo policial es intrínsecamente estresante, debido a la exposición continua de los uniformados a peligros, traumas y conflictos. Una salud mental robusta ayuda a los agentes de policía a manejar el estrés de manera efectiva, con lo cual se evita el agotamiento y, por ello mismo, la disminución del rendimiento.

El trabajo policial puede incrementar el riesgo de desarrollar trastornos mentales como la depresión y la ansiedad. Cuidar la salud mental ayuda a prevenir inconvenientes y a mantener un estado de bienestar general. La prevención es esencial para evitar el deterioro de la calidad de vida y conservar la capacidad funcional de los policías. Una buena salud mental es esencial para mantener relaciones saludables con la familia, los amigos y los compañeros de trabajo. Los integrantes de la Policía Nacional de Colombia, siempre que tengan garantizada la buena salud mental, están mejor equipados para lidiar con las interacciones con la comunidad, de manera profesional. Este es un hecho crucial para construir relaciones de confianza y cooperación con la población. No sobra mencionar que los problemas de salud mental pueden llevar a reacciones inapropiadas o innecesariamente agresivas, con lo cual la relación entre la Policía y la comunidad puede verse afectada.

Cabe reiterar que una salud mental adecuada contribuye significativamente a una mejor gestión emocional y comportamental, lo que puede disminuir la probabilidad de uso excesivo de la fuerza. Esto es clave, porque los policías con problemas de salud mental no tratados son más propensos a reaccionar de manera violenta o inapropiada en situaciones tensas. Esto incrementa los riesgos para todas las partes involucradas. Paralelamente, una buena salud mental aporta a la reducción del daño antijurídico y la disminución en demandas económicas contra la institución, por presuntas vulneraciones de derechos fundamentales, relacionadas con el servicio de policía en los territorios.

Todos estos aspectos son importantes en la gestión y la organización de los cuerpos de seguridad. En Colombia, con base en la evi-

dencia empírica, la Policía Nacional diseñó el “Modelo del servicio orientado a las personas y los territorios”, el cual partió de un método inductivo, desde el análisis en las unidades básicas como las estaciones de policía, los resultados operativos y la reducción de índices delictivos; hasta llegar a los elementos de doctrina, el direccionamiento estratégico del mando institucional y el impacto de la descentralización y la delegación administrativa en el servicio de policía.

De esta forma, para construir el modelo, se identificó que el poder decisorio del uniformado como defensor de comunidad y constructor de cultura de la seguridad no contempla los actos singulares, sino una actuación global, que integra la institucionalidad del Estado. En tal sentido, el policía debe responder de manera razonable a la fuerza impuesta, para preservar la dignidad de las personas. Por ello, una categoría de observación en el nuevo modelo del servicio es el uso de la fuerza. Este inició con el análisis del contexto jurídico sobre los tratados internacionales, las disposiciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), especialmente, en el respeto por los derechos humanos y la jurisprudencia interna.

Para ello, se definieron los principios del uso de la fuerza como (1) necesidad, (2) proporcionalidad y (3) legalidad. Dichos principios, usados en la función de la Institución en el Estado social de derecho, se convierte en un fundamento irremplazable de la conservación de la paz; de ahí, la preparación permanente de los uniformados, lo que permite establecer una correcta tipificación y valoración de las realidades que los ciudadanos plantean en relación con el ordenamiento jurídico para la agencia y el mantenimiento del orden público.

Ahora bien, el marco normativo e institucional del uso de la fuerza, varía de un Estado a otro, no de una legislación a otra, donde las diferencias son temporales y pueden adecuarse a los contextos. De allí, la importancia de caracterizar las funciones de la Policía en cada gobierno. Es así como el uso de la fuerza por los cuerpos de policía tiene una doble vertiente: por un lado, el ejercicio legítimo de fuerza; por otro, que, en el marco jurídico de un Estado social de derecho, el ejercicio del poder coactivo del

Estado está sometido a ciertas limitaciones<sup>2</sup>, encaminadas a garantizar de modo efectivo los derechos de los ciudadanos, expresados en los principios de necesidad, proporcionalidad y legalidad.

Tales limitaciones son especialmente exigentes en el uso de la fuerza en la actuación de los cuerpos de policía. Ello, en la medida en que es su labor principal y específica, circunscrita a un Estado al servicio de la ciudadanía. En tal sentido, el uso de la fuerza en los procedimientos policiales está vinculado necesariamente al principio jurídico de legítima defensa (Nieto, 2020).

En la gestión del nuevo modelo del servicio de policía, se incluyeron instrumentos internacionales de promoción y protección de los derechos humanos, con los cuales se garantiza el respeto por la diversidad, el ejercicio de los derechos, las libertades y las responsabilidades de las personas, en la actuación de los uniformados. Así también, se garantiza que los uniformados se presenten con los elementos requeridos y el estado físico adecuado para poder proteger la vida, la honra, los bienes de la ciudadanía, en el ejercicio de los objetivos legítimos del Estado.

El enfoque de la policía en las personas demuestra la intención de la Policía Nacional de Colombia de llevar a cabo actividades diarias con los diferentes grupos poblacionales para promover los valores, principios, metas y objetivos del Estado, desde un enfoque preventivo que abarca lo comunitario, lo sistémico, lo contextual y el territorio local. Por lo tanto, el objetivo debe ser guiar y respaldar a los ciudadanos para que convivan en paz y en armonía, aceptando las diferencias de raza, sexo y pensamiento, sin afectar derechos individuales.

La evidencia empírica utilizada para la creación del modelo, permitió determinar la anatomía de la estación de Policía<sup>3</sup> y las variables que integran el perfil del comandante, con base en su experiencia, influencia en el liderazgo, conocimiento, competencias y tiempo de ser-

<sup>2</sup> Concepto del que deriva la coacción legítima de la Policía

<sup>3</sup> Unidad básica y esencial de la Policía Nacional donde se gestiona, planea y coordina, las actividades del servicio de policía focalizado en el territorio para el mantenimiento del orden público.

vicio. Además, se resalta la efectividad de los cuerpos colegiados en la toma de decisiones, como el Comité de Vigilancia Operacional, y los elementos analizados allí, como las causas de las problemáticas sociales que pueden llevar a la comisión de delitos y comportamientos contrarios a la convivencia. También se destaca la planeación, el seguimiento y el control de las estrategias de seguridad, todo ello dentro de un concepto de círculo virtuoso, para la retroalimentación del servicio de policía. Sumado a lo anterior, procesos de entramiento e instrucción en los uniformados (Álvarez et al., 2018).

Otro elemento fundamental en esta anatomía se relaciona con la corresponsabilidad y la gobernabilidad en la gestión de la seguridad y convivencia, en colaboración con los entes territoriales, de acuerdo con las disposiciones constitucionales. Esto incluye a los gobernadores y los alcaldes, quienes tienen diferentes niveles de responsabilidad en el relacionamiento estratégico, la coordinación de la política pública y el apalancamiento de recursos, provenientes de diversas fuentes de financiación.

Desde la epistemología, Karl Popper (1963) nos lleva a entender el direccionamiento del servicio policial como el proceso de inducción-deducción que el comandante de estación debe aplicar para la planificación del servicio. A partir del análisis de las características del territorio, el uniformado infiere lo que podría ocurrir en el futuro, con el fin de desarrollar un plan de acción que le permita prevenir o intervenir los problemas que puedan generarse en el sector o sectores que le corresponda.

Según Popper, la tarea esencial para el científico no es buscar confirmar una conjetura, sino formular conjeturas, es decir, presentar siempre nuevas teorías y modelos; y buscar la negación, la refutación. Según sostiene, "cualquier hipótesis y teoría científica tiene que estar propuesta de forma que sea falsable", lo que

significa que tiene que ser susceptible de ser refutada por evidencia empírica.

En conclusión, la orientación estratégica se basa en diversas variables institucionales y contextuales, considerando, entre otras, la gestión del servicio según el tamaño y la extensión del territorio. Por tanto, el servicio debe adaptarse a las experiencias y los problemas específicos de los territorios. En términos generales, los modelos policiales establecen que la orientación del servicio se centra en las causas o los factores que conducen a la delincuencia y en los lugares donde se confirma hechos delictivos y comportamientos contrarios a la convivencia. Este es el gran reto institucional: transmitir efectivamente esta filosofía, lograr la apropiación en todos los integrantes y, más importante, aplicar el modelo del servicio enfocado en las personas y los territorios desde la patrulla de vigilancia, como primer contacto con la comunidad y garante del despliegue del servicio policial; así como a todos los integrantes de la Institución que contribuyen para construir la seguridad y la convivencia en Colombia.

## Referencias

- Álvarez, J. E. P., Portela, G. R. L., Samora, D. S. R., & Gil, B. R. (2018). Método de instrucción policial. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 10(4), 207. <https://doi.org/10.22335/rict.v10i4.753>
- Miranda Nieto, A., Massa, A., & Bonfanti, S. (2020). *Etnografías del hogar y la movilidad: techos móviles* (1.ª ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003085300>
- Popper, K. R. (1963). *La ciencia como falsación. Conjeturas y refutaciones*, 1 (1963), 33-39.