



Percepciones y realidades de la SEA Policía

Resumen

Es claro que la misión de la Policía Nacional conlleva una protección integral de la seguridad y la convivencia, mediante la prestación de un servicio de óptima calidad que responda a los requerimientos de una sociedad, como situaciones que alteran el orden público, que pueden generar inseguridad y desafíos para la institucionalidad. Por ello, es importante destacar la importancia de contar con un personal calificado, con claridad sobre la cultura institucional, principios y valores, aquellos caracterizados por un servicio cercano al ciudadano. Aquellos miembros de la institución deben caracterizarse por la cortesía policial; saludar, escuchar y comprender enmarcan un buen actuar. Por tanto, este rastreo indaga sobre los estudios que se han encaminado a identificar el rumbo de estas tres valiosas acciones y proponer, con base en lo hallado, unas estrategias que permita que se siga avanzando y proporcionando valor agregado a la institución y, por ende, a la sociedad colombiana.

Palabras clave: saludar, escuchar, actuar, servir, apoyar.

Abstract

It is clear that the mission of the National Police implies comprehensive protection of security and coexistence, through the provision of a high-quality service that responds to the demands

▶ Carlos Alberto Hurtado Martínez

Jefe Área de investigación Escuela de Posgrados de Policía "Miguel Antonio Lleras Pizarro".

carlos.hurtado4973@correo.policia.gov.co

<https://orcid.org/0000-0002-2064-0174>

Bogotá, Colombia

of a society, sometimes for police reasons marked by situations that alter public order, which can generate insecurity and challenges for the institution, so it is important to highlight the importance of having a qualified staff that has clear institutional culture, principles, and values, which are characterized by a close service to the citizen. The members of the institution must be characterized by police courtesy; greeting, listening, and understanding are part of a good performance. Therefore, this survey analyses the studies that have been carried out to identify the direction of these three valuable actions and propose, based on the results, strategies that allow further progress and add value to the institution and, therefore, to Colombian society.

Keywords: Greet, listen, act, serve, support.

▶ Cómo citar:

Hurtado Martínez, C. A. (2023). *Percepciones y realidades de la SEA Policía*. Preprint Dirección de Educación Policial, Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/ep.22>

Introducción

*En este lugar se alumbra la luz que ha de ser
mañana el estilo policial. Servicio, dignidad,
entrega, lealtad.*

Anónimo

El objetivo del presente ensayo es identificar la importancia, en la actualidad, de los conceptos de saludar, escuchar y actuar (SEA), en relación con la identidad de la Policía Nacional y su proyección hacia la ciudadanía del país. Asimismo, se busca demostrar que la cordialidad en el saludo, la habilidad para escuchar y la pertinencia en el actuar son fundamentales para generar credibilidad y fomentar la confianza institucional.

Innegablemente, la empatía y la resiliencia en el trato hacia los demás permite proyectar sentimientos positivos. En tal sentido, la Policía Nacional, entidad encargada de brindar seguridad, familiaridad y credibilidad frente a la sociedad, requiere el compromiso y la vivencia de la misión de asistir y ser ejemplo de cordialidad y de servicio. Por ello, es importante reconocer que los miembros de la institución, en sus diferentes niveles y responsabilidades de la Policía Nacional, deben *ponerse la camiseta*, mejorando constantemente y fortaleciendo la imagen de la institución, de cara a las necesidades de la ciudadanía, enfatizando en reafirmar los principios institucionales de vida, dignidad, excelencia, equidad y coherencia.

Desarrollo del tema

De igual manera, llevando en alto los valores de vocación, identidad, compromiso, honor policial, disciplina y solidaridad. Se confirma la capacidad de saludar, escuchar y actuar, reconociendo que no se queda en la expresión escrita de la identidad institucional, sino que se aplica en todas las instancias de la cotidianidad de cada miembro.

Con base en lo descrito, también es importante comprender que la Policía Nacional debe propender por la consolidación de sus habilidades psicosociales, especialmente, porque se viven momentos de crisis, en los que también necesita mantenerse una proyección de servicio afianzada, que redunde en la credibilidad ante la sociedad, adaptándose a los requerimientos del momento

que se vive y generando confianza en la comunidad.

Asimismo, se requiere la presencia de la Policía Nacional en actividades que beneficien a la comunidad, especialmente en las que aportan, además de proteger y brindar seguridad. Por ejemplo, las orientadas a la preservación medioambiental, el cuidado comunitario, las campañas de aprovechamiento del tiempo y las actividades recreativas, enfocadas en los niños, los jóvenes y los adultos y adultos mayores, así como para la familia, respondiendo a la vocación de servicio que distingue a la institución.

Por lo anterior, puede confirmarse que el compromiso de los miembros de la Policía es muy grande, por lo que requiere del esfuerzo de todos sus agentes y la comunidad policial, desarrollando una labor conjunta y permanente que redunde en el beneficio de la sociedad colombiana; y fomente la credibilidad y la convicción en que la Policía permanece en contacto con las necesidades de seguridad y convivencia de la población.

Siguiendo con la revisión bibliográfica, se encontró el libro intitulado *Formación de competencias comunicativas para el manejo estratégico de la comunicación pública en los futuros oficiales de la Policía Nacional*. El libro está dirigido a fomentar el conocimiento de las necesidades de la labor policial, señalando la importancia de formar a los futuros miembros de la Policía Nacional, en el desarrollo de competencias comunicativas que les permita socializar, generar confianza y promover un ambiente de diálogo permanente y asertivo.

Esta obra ha sido implementada en el programa de Administrador Policial de la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander. Por medio de este proyecto, tuvo lugar la entrega de un material de gran valor para la institución, optimizando las habilidades comunicativas de los aspirantes a policías y, de igual manera, para quienes ya hacen parte de la institución y desean seguir fortaleciendo su desempeño y aportando al enriquecimiento de su labor. Con ello, muestran el compromiso con la sociedad colombiana y, por consiguiente, su corresponsabilidad con el país (Vacca-Guerrero et al., 2016).

Otro de los puntos que también se manifiesta en *Aportes de pedagogías emergentes para la transformación de los imaginarios al interior de la Policía Nacional de Colombia*, tiene que ver con el énfasis

en la importancia de la Policía Nacional. En él, se muestra su adaptación y evolución a través del tiempo, ajustándose a los requerimientos de una sociedad en constante transformación y avance tecnológico, en medio de un Estado social de derecho. Esto se ha logrado fortaleciendo su doctrina y contando con individuos altamente comprometidos con su vocación policial y de servicio comunitario (Corredor Pinzón, 2019).

Sin embargo, esto también lleva inmerso un reto mayor, relacionado con la necesidad de desarrollar la inteligencia emocional, evitando que las múltiples situaciones que enfrentan diariamente los servidores de la policía vayan en contra de su vocación y afecten su desempeño. Cuando esto ocurre, se desdibuja la buena imagen que han logrado construir a partir de grandes logros y esfuerzos de muchos años. Por lo mismo, se plantea la necesidad de revisar y buscar soluciones frente a diversos factores, internos y externos, que afectan el servicio de policía, al tiempo que deterioran la confianza.

Para lograr lo anterior, es indispensable observar el comportamiento de todos los uniformados, reconociendo que, lamentablemente, por algunos, se ha deteriorado la buena imagen institucional. Esto se debe, según Jiménez-García (2021), a hechos aislados que han conllevado a que, por el actuar inadecuado de algunos individuos, se juzgue el comportamiento general de todos los miembros de la Policía Nacional. Ello implica trabajar con mayor denuedo para educar a los ciudadanos y mostrar, con hechos, la realidad.

En este punto, es claro reconocer que toda labor conlleva una carga emocional, en menor o en mayor grado. En el contexto de la policía, en cualquier ciudad, involucra las emociones de individuos igualmente vulnerables, que deben aprender a lidiar con las cargas y efectos de tener sobre sus hombros una gran responsabilidad. Por lo mismo, requieren del apoyo, solidaridad y acompañamiento de toda la comunidad y, especialmente, de los entes administrativos del Estado y de las fuerzas policiales, coadyuvando a que su labor sea asistida permanentemente y promoviendo acciones de reconocimiento y apoyo. A ello deben sumarse, estrategias orientadas a salvaguardar la vida de los oficiales, trabajando para favorecer su bienestar físico y mental, teniendo en cuenta sus metas y expectativas.

Con base en la información expuesta, es significativo reconocer que el SEA Policía debe seguir siendo fortalecido en todos los escenarios de interacción social en el país. Con este programa se puede reforzar la imagen positiva de la Policía Nacional, comprendiendo que siempre hay que mejorar. Aquí debe considerarse que, si no se ha logrado que la mayor parte de la ciudadanía simpatice con la fuerza, ello indica que deben promoverse mejoras de tipo individual y colectivo.

Lo anterior es claramente evidenciable, ya que con acciones tan aparentemente simples como interiorizar SEA y hacerlo parte de la interacción constante con todos los miembros de la población, generaría un ambiente positivo, capaz de generar transformaciones de fondo, llevando a la práctica la filosofía, valores, principios y misión institucional, aportando para robustecer la percepción de la sociedad colombiana.

Lo anterior se obtendría si se logra promover labores en las cuales la policía lidere estrategias orientadas a la interacción en otros escenarios diferentes a los que atañen al cumplimiento de la ley. Ello implica hacer presencia en colegios, hospitales, hogares geriátricos. Podría también vincularse a la sociedad civil en espacios de sano esparcimiento, en los que puedan entrever la cara amable de las fuerzas policiales, como parte fundamental para garantizar la paz y la armonía social.

Conclusiones

Finalmente, conviene recordar que cada vez resulta más trascendental tener en cuenta la necesidad de atender debidamente los requerimientos de los funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional. Ello incluye brindar espacios de sano esparcimiento y posibilitar la interacción en actividades de integración que involucren también a las familias de los uniformados y que hagan parte fundamental del cronograma institucional, en el que los colaboradores deben gozar de beneficios que les permitan hacer frente a situaciones de estrés, que pueden afectar a la fuerza pública (Vacca-Guerrero et al., 2017).

Por lo mismo, es importante promover acciones que se elijan desde los diferentes de los uniformados en diferentes áreas recreativas, así como en oportunidades de aprendizaje, ofreciendo talleres y actividades de formación, no solo

para ellos, sino que involucren al núcleo familiar de quienes hacen parte de la institución. Esta participación puede promoverse con incentivos a los que puedan acceder, para fomentar el desarrollo de talentos y fortalezas, motivando constantemente a los miembros que se encuentren activos. Esto, con el fin, de alejarlos del estrés y la presión laboral, lo que permite que se reconozcan como forjadores de la paz y la convivencia; no solo como una obligación, sino como una posibilidad de crecimiento personal, lo que influirá en su desempeño y aportará en el mejoramiento de las habilidades del SEA Policía.

Recomendaciones

Es ineludible encomendar a la Policía Nacional, acerca de iniciar proyectos para garantizar la misionalidad del SEA Policía, como táctica de fortalecer valores como la amabilidad, la coherencia, el excelente trato y la calidad en el servicio de sus uniformados. Todo ello, buscando perfeccionar el modo de como generar un clima laboral entre todos y con la institución. A su vez, para que esta táctica presente resultados positivos, es esencial que cumpla una representación establecida en la ciencia policial, para que se localice en la competencia de ahondar en el fragüe de equivalencia entre sus policías, para generar una política cultural que involucre a todos los actores, directos e indirectos, de la institución.

La propuesta busca generar estrategias que incrementen los talentos de los policías, para transformar su profesión en una oportunidad relacionada con el beneficio de motivar y concientizar a los colombianos en que aporten a la construcción de una convivencia coherente con la realidad social y cultural de los territorios. Todo esto ejecutado desde la mirada al respecto a las normas y las instituciones, concibiendo la convivencia como un espacio pedagógico que permita generar consciencia sobre redes constructoras de procesos de paz en conjunto una institución como la Policía Nacional.

Propuesta institucional

Se propone un análisis por medio de la aplicación del modelo en espiral, donde las estrategias

sociales puedan alinearse al bloque de constitucionalidad, normas y principios que ratifiquen el servicio policial, en atención a las redes transnacionales, para mejorar la misionalidad del SEA Policía. Además, el modelo en espiral plantea cinco fases de adaptación para incorporar las normas internacionales dentro de una institución que requiere fortalecer el servicio, mediante el cual, se crea presión desde arriba y desde abajo, donde grupos domésticos se vinculan a redes transnacionales de apoyo. Ellas empiezan a trabajar para mostrar la situación de la institución, como mediadora en los diferentes contextos de interacción.

Referencias

- Céspedes-Prieto N. E., Pabón-Monsalve, L. F., Tafur-Díaz D. C., Palomino-López, N. L., Cervantes-Estrada, L. C., & Fajardo-Pascagaza E. (2020). *Fortalecimiento de las habilidades psicosociales para mejorar el servicio de policía y aumentar la confianza social*. Redipe, 9(5), 88-112. <https://doi.org/10.36260/rbr.v9i5.977>
- Corredor Pinzón, N. E., Moreno Cuesta J. D., & Quintero García N. F. (2019). *Aportes de pedagogías emergentes para la transformación de los imaginarios al interior de la Policía Nacional de Colombia*. En A. C. Cerqueira Medrado, A. de Salles-Lima, R. S. na Santa na dos Santos., & R. Matos-de-Souza. (Eds.), *Em Busca de um Horizonte*, (pp. 98-110). Universidad de manizales. https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/40564/1/LIVRO_BuscaHorizonteNarrativas.pdf#page=98
- Jiménez-García, A. C. (2021). *Estrategia de comunicación que contribuya a la imagen corporativa de la Policía Nacional de los Colombianos*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Vacca-Guerrero, D. L., Jovel Vanegas, V., Vargas González, J., Ochoa Guevara, S. P., Delgado Salazar, S. A., Rojas Duarte, Á. P., & Pérez Rodríguez, A. C. (2016). *Formación de competencias comunicativas para el manejo estratégico de la comunicación pública en los futuros oficiales de la Policía Nacional*. Policía Nacional, Dirección Nacional de Escuelas de Cadetes de Policía “General Francisco de Paula Santander”