



# La Fuerza Del Cambio: Pilares de la Humanidad, la Excelencia y la Calidad en la Policía Nacional de Colombia

The Force of Change: Pillars of Humanity, Excellence and Quality in the Colombian National Police

## Resumen

Este ensayo busca realizar un proceso reflexivo en torno a la comprensión de la función social de la Policía Nacional considerando cuatro aspectos: del profesionalismo, el humanismo, la honestidad y la innovación; pilares esenciales que convergen en el reconocimiento del policía como un ser humano, ciudadano y servidor público. En ese marco, la excelencia y la calidad en la estructura y el funcionamiento de la institución policial fortalecen su conexión con la sociedad y mejorando su eficacia operativa. Por tanto, se requiere identificar los derechos humanos, civiles y ciudadanos a fin de comprender los procesos de formación que deben ser desarrollados dentro de las entidades que emergen en la Policía Nacional. Además, ha de reconocerse que esta institución garantiza un acompañamiento riguroso, científico, académico y social de su accionar, ubicándose a la vanguardia de la tecnología y la innovación respondiendo a los retos y los desafíos del siglo XXI.

► **Carlos Alberto Hurtado Martínez**

Magíster en docencia e investigación universitaria  
carlos.hurtado4973@correo.policia.gov.co  
<https://orcid.org/0000-0001-9975-706X>

**Palabras clave:** derechos humanos, civiles y ciudadanos; excelencia y calidad, humanización en la Policía Nacional, transformación social.

## Abstract

This essay seeks to explore and argue the importance of carrying out a reflective process around understanding the social function of the National Police from the aspects of professionalism, humanism, honesty and innovation in the Police service, essential pillars that converge with the recognition of a Police officer who is human, citizen and helpful with excellence and quality in the



### Cómo citar:

Hurtado Martínez, A. (2024). La fuerza del cambio: pilares de la humanidad, la excelencia y la calidad en la Policía Nacional de Colombia. *Preprint Dirección de Educación Policial*, Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/okf3hv16>

structure and functioning of the police institution as a means to strengthen its connection with society and improve its operational effectiveness. Therefore, it is necessary to identify human, civil and citizen rights to understand the training processes that must be developed within the entities that emerge in the National Police. In addition, to recognize that the institutions of the National Police guarantee rigorous, scientific, academic and social support that is at the forefront of technology and innovation and that, in addition, respond to the challenges of the 21st century.

**Keywords:** excellence and quality; human, civil and citizen rights; humanization in the Policía Nacional, social transformation.

## **La fuerza del cambio: pilares de la humanidad, la excelencia y la calidad en la Policía Nacional de Colombia**

La Policía Nacional de Colombia es considerada una institución fundamental y transversal al cuidado y al servicio de la comunidad y toda la ciudadanía. Esta entidad cumple con la misión de “contribuir al mantenimiento de la convivencia como condición necesaria para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para aportar a la construcción de paz” (Policía Nacional, 2023). Para este fin, busca estar a tono con las necesidades y los cambios sociales que se van desarrollando como resultado de todas las transformaciones culturales, políticas, económicas y pedagógicas en la actualidad nacional y global. De allí el interés por formar, a partir de las diferentes disciplinas de la Policía a todos los uniformados que pertenecen a la institución, propiciando un desarrollo académico y científico que produzca conocimiento y genere una respuesta responsable y rigurosa a las situaciones que emergen en el siglo XXI. De la misma manera en su artículo 218 la Constitución Política de Colombia (1991), señala que la Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

Por tanto, para instituir un proceso de formación consciente y funcional al cuidado de la vida

en la carrera policial, se ha requerido del establecimiento de diversas instituciones académicas. Estas han propiciado una preparación rigurosa y detallada en cuanto al diseño de programas, la organización académica y administrativa, entre otros aspectos, que han permitido la configuración misma del ser humano como persona, como ciudadano y como policía; para ello, todo el personal que integra la academia policial debe cumplir con un alto perfil humano, académico, administrativo y social para prestar un servicio público orientado a las personas y los territorios.

Asimismo, los integrantes de la Policía Nacional logran intervenir en diversas situaciones sociales brindando respuestas responsables y transformadoras, en el marco de los derechos humanos, civiles y sociales. Por tanto, las prácticas policiales deben estar fundamentadas en la sensibilización social, la consciencia, la empatía y el respeto hacia los ciudadanos; todo esto con el fin de construir un principio de lealtad y confianza. La formación y el fomento de actitudes humanas en el personal policial son elementos angulares para la creación de una fuerza más cercana a la comunidad que sirve. Según la Ley 62 del 12 de agosto de 1993, la Policía Nacional “está instituida para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares” (art. 1°).

Por lo anterior, este ensayo desarrolla una discusión argumentativa sobre los pilares de la humanidad, la excelencia y la calidad en la Policía Nacional de Colombia desde la perspectiva del humanismo. Es decir, propone una ruta para la transformación institucional buscando apuntar al perfeccionamiento del obrar de los hombres y mujeres policías, asunto que se torna estratégico como eje del cambio organizacional.

Representar la excelencia en cuanto a la formación integral de un policía no es solo un objetivo primario. Lo anterior lleva a pensar, reflexionar y entender que todo el tiempo el policía asume un rol fundamental en la sociedad, convirtiéndose en un ser humano que la transforma. Además, interviene en motivos de policía para garantizar condiciones de convivencia y seguridad. Es por ello que la Ley 1801 del 29 de julio de 2016 establece, entre

otros, los siguientes deberes de las autoridades de la Policía Nacional:

1. Respetar y hacer respetar los derechos y las libertades que establecen la Constitución Política, las leyes, los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por el Estado colombiano.
2. Cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes, las normas contenidas en el presente Código, las ordenanzas, los acuerdos, y en otras disposiciones que dicten las autoridades competentes en materia de convivencia.
3. Prevenir situaciones y comportamientos que ponen en riesgo la convivencia.
4. Dar el mismo trato a todas las personas, sin perjuicio de las medidas especiales de protección que deban ser brindadas por las autoridades de Policía a aquellas que se encuentran en situación de debilidad manifiesta o pertenecientes a grupos de especial protección constitucional.

En este sentido, no se puede dejar de lado que todas las entidades que hacen parte de la Policía Nacional tienen como principio fundamental preservar la vida y garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, civiles y sociales. Además, ha de comprenderse que deben adelantar procesos de actualización constante relacionados con a los diversos temas que tocan directamente a los ciudadanos. De la misma manera, el acceso a tecnologías de vanguardia y el desarrollo de habilidades blandas se convierten en herramientas esenciales para construir una fuerza policial adaptada a los desafíos contemporáneos.

En este punto, cabe mencionar que integrar procesos de innovación organizacional permite a la Policía Nacional mejorar e impulsar la calidad en los procesos operativos, administrativos, investigativos y educativos. Por otra parte, es esencial realizar procesos de formación, capacitación y actualización en temas sociales que tocan la cotidianidad del ciudadano, y hacen parte fundamental de la vida, la sociedad, la cultura en todos los entornos en los que se encuentra inmersa la Policía Nacional (Gómez y Baracaldo, 2007) puesto que existe el deber de contribuir a generar las mejores experiencias en cada acción policial.

Para lograr esto, se hace necesaria la implementación de sistemas de gestión de calidad y

evaluación constante, los cuales permitirán establecer y activar los procedimientos necesarios que contribuyan a la optimización de recursos y al fortalecimiento de la capacidad de respuesta. Es decir, gracias a los procesos valorativos, también se reconocen los aspectos a fortalecer y modificar para así lograr las metas establecidas, teniendo en cuenta que todos son procesos humanos que se organizan a partir del logro de pequeños avances o pasos que pueden desprenderse, en ocasiones, de la planeación estratégica y que implican, por momentos, improvisar de manera eficiente.

Aunado a lo anterior, la transformación de la Policía Nacional de Colombia parte del establecimiento de principios y valores, así como de un medio de evaluación que va dirigido a una entidad centrada en la humanidad, la excelencia y la calidad. Tres principios esenciales en la formación del policía nacional que buscan garantizar la confianza ciudadana y la efectividad en el cumplimiento de sus funciones. Este cambio no solo beneficia a la institución, sino que promueve una sociedad más justa y segura. La inversión en estos pilares no es una opción, sino una necesidad imperativa para el progreso sostenible y la consolidación de una fuerza policial ejemplar (Bello Montes, 2014).

Además, es imperativo mencionar que en la Policía Nacional surge la necesidad de reconocer un contexto dinámico y desafiante pues se encuentra en una confluencia que demanda un cambio significativo y una profunda reflexión sobre sus valores fundamentales. Es por ello que, gracias al principio de humanismo como fundamento institucional, se incorporan el respeto y la consideración hacia cada sujeto y ciudadano como pilares clave en la construcción de una Policía Nacional que no solo protege, sino que sirve a la comunidad. Fomentar la empatía en el personal policial garantiza entonces una interacción respetuosa con los ciudadanos y una comprensión profunda de las realidades sociales, pasos cruciales hacia la construcción de una relación de confianza y cooperación.

También emerge la promoción de la diversidad y la inclusión dentro de la Policía Nacional, conceptos que permiten a la institución responder con compromiso ante la riqueza de la cultura colombiana. La comprensión de las diferentes realidades y la adaptabilidad a diversas situacio-

nes son características que enriquecen el trabajo policial y fortalecen los lazos con la comunidad, siempre y cuando se tenga presente que la diversidad se desarrolla con la apertura de cada conciencia individual, asunto por el cual hay que trabajar en la comunicación, la interrelación y la perspectiva para poder fijar horizontes comunes de respeto del otro.

Sin olvidar que todo cambio social que se fundamenta en la cultura tiene implicaciones en un proceso comportamental individual que invita a regular la interrelación humana para obtener los resultados que se deseen, siempre y cuando medie la cooperación entre las partes y el interés personal. De este modo, las instituciones pueden transformarse de manera positiva si en su cultura se desarrolla el vector de la excelencia, sobre todo si se entiende como un proceso de ensayo y error que tolera el fracaso y es resiliente en la búsqueda de objetivos, como una corriente que avanza sin límite alguno, puesto que el mejor escenario es aquel que invita a avanzar.

Asimismo, la búsqueda de la excelencia es un compromiso constante que impulsa a cada miembro de la Policía Nacional a superar los estándares establecidos. La formación continua, el acceso a tecnologías de vanguardia y la mejora constante de los protocolos son elementos esenciales para garantizar un desempeño óptimo. Este, en suma, no es otra cosa que un resultado que se logra con el empuje constante, con el furor de vivir institucionalmente el día a día, con el deseo presente de la transformación. Todo lo anterior tiene un impacto sobre las actitudes y las tareas, sobre el deseo y el acto, y por lo tanto sobre cada resultado obtenido, sin olvidar que los protocolos son llevados a cabo por personas, es decir, por agentes activos de cada organización humana.

La excelencia también se manifiesta en la integridad y la ética profesional. La transparencia en las acciones policiales, la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción son aspectos que refuerzan la confianza de la sociedad en la institución. La Policía Nacional de Colombia se compromete a mantener altos estándares de conducta y desempeño para cumplir su misión de manera ejemplar. La ética va acompañada del obrar con la perseverancia y la disciplina que la normatividad

exige en cada momento de la actuación del personal. Los niveles de mejoramiento deben edificarse desde la base, el mejoramiento continuo, el crecimiento progresivo y el empoderamiento del personal y los grupos, áreas y oficinas de trabajo.

La excelencia, por consiguiente, es la puesta en movimiento o la consecución de una serie de hábitos que deben fluir en plena sintonía e interrelación, como un reloj, velando por aportar a su propósito ulterior a partir del ensamblaje, la sincronización y el deseo aguerrido y constante de la transformación. Por lo expuesto hasta aquí, es necesario tener claro lo que se está construyendo o configurando en cada paso: es necesario que la institución tenga una visión más directa de su futuro y supere los límites del presente. Eso implica lograr la fuerza del cambio en la Policía Nacional de Colombia: la impresión de un esfuerzo presente, perseverante y consecuente.

## Recomendaciones

Resulta de utilidad partir del reconocimiento de la necesidad que tiene la Policía Nacional de Colombia de diseñar, propiciar, promocionar y edificar espacios que fomenten la deliberación entre sus miembros y que estén orientados a una apuesta humanista en el sentido de auspiciar la transformación positiva de los miembros de la institución de cara al cumplimiento de sus objetivos en torno al mejoramiento del servicio de policía. Así, se recomienda concentrar tal deliberación en el refuerzo de aspectos formativos y estrategias como la generación de debates en salones de clase y la realización de eventos institucionales dirigidos a todo el personal, entre otros.

Se recuerda que la deliberación debe ser entendida como la interrelación de diversos grupos de hombres y mujeres policías en torno a una temática, que en este caso es la transformación institucional en busca de la excelencia, la humanidad y la calidad como elementos que trascienden y permiten una mejora continua de la organización. Por esta razón, se deben crear condiciones para dicho logro, que tengan la capacidad de incidir sobre todos los miembros de la Policía, aspecto necesario para encauzar la transformación desea-

da, basada en la consolidación paulatina de una cultura organizacional que la propicie.

### Anexo. Propuesta institucional

La presente propuesta institucional parte “de la necesidad que tiene la Policía Nacional de Colombia de diseñar, propiciar, promocionar y edificar espacios que fomenten la deliberación entre sus miembros sobre las nociones de *humanidad, excelencia y calidad*”. Así pues, se propone llevar a cabo acciones de carácter formativo que impliquen la generación de debates en salones de clase, la realización de eventos institucionales dirigidos a todo el personal sobre las temáticas elegidas, la grabación de videoclips institucionales de difusión en comunicaciones estratégicas, entre otras.

En este sentido, se propende por la consolidación de una cultura de excelencia, humanidad y calidad a partir de la generación de un conjunto de creencias (hoja de ruta) establecidas por medio de mesas de trabajo entre personal de toda la institución con suficiente experticia y experiencia para comprender estas nociones y sus alcances lúdico-prácticos. Se trata de integrar conocimientos, saberes y creencias que puedan ser transmitidas en las instancias elegidas para instaurar nuevos lazos, expresiones, posiciones y divulgaciones orales o escritas, con la capacidad de ganar trascendencia institucional y bajo una pedagogía que armonice con las temáticas planteadas como fundamento de la cultura en cuestión.

Con todos estos elementos interactuando entre sí en los espacios dispuestos para el personal elegido en escuelas de formación, y en general con la apuesta comunicativa difundida en productos visibles a nivel institucional, se espera consolidar, en un lapso superior a dos años todo lo referente a la cultura de excelencia, humanidad y calidad. El objetivo es aportar al humanismo institucio-

nal y, con ello, a buenas prácticas de interrelación e interacción entre los diversos miembros de la Policía Nacional de Colombia, propendiendo por mejorar el servicio de policía en general.

Me parece importante relacionar directamente en el texto el cumplimiento del objetivo del mismo: **la comprensión de la función social de la Policía Nacional considerando los aspectos del profesionalismo, el humanismo, la honestidad y la innovación, pilares esenciales que convergen en el reconocimiento del policía como un ser humano, ciudadano y servidor público.**

### Referencias

- Bello Montes, C. (2014). Desafíos y estado futuro de la convivencia en Colombia al 2025. *Revista Criminalidad*, 56(2), 319-332.
- Constitución Política de Colombia (1991).
- Gómez, C. y Baracaldo, E. (2007). La corresponsabilidad: una estrategia para la convivencia y la seguridad ciudadana en la Policía Nacional de Colombia. *Urvio: Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 2, 99-111.
- Ley 62 de 1993. Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al Presidente de la República. 12 de agosto de 1993. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6943>
- Ley 1801 de 2016. Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. 29 de julio de 2016. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538>
- Policía Nacional de Colombia (2023). Transformación policial. <https://www.policia.gov.co/contenido/funciones-y-deberes>