



ESTRATEGIA  
INSTITUCIONAL  
PARA LA SEGURIDAD  
CIUDADANA:  
PLAN NACIONAL  
DE VIGILANCIA  
COMUNITARIA POR  
CUADRANTES (PNVCC)



ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA SEGURIDAD  
CIUDADANA: PLAN NACIONAL DE VIGILANCIA  
COMUNITARIA POR CUADRANTES (PNVCC)

Publicación de la Policía Nacional de Colombia  
Dirección General - Oficina de Planeación

Doctor JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN  
Presidente de la República

Doctor RODRIGO RIVERA SALAZAR  
Ministro de Defensa

Mayor General ÓSCAR ADOLFO NARANJO TRUJILLO  
Director General Policía Nacional

Mayor General RAFAEL PARRA GARZÓN  
Subdirector General Policía Nacional

Mayor General ORLANDO PÁEZ BARÓN  
Inspector General Policía Nacional

Brigadier General JOSÉ ROBERTO LEÓN RIAÑO  
Director de Seguridad Ciudadana

ISBN 978 - 958 - 98278 - 0 - 2



# Contenido

PRESENTACIÓN .....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
<b>1</b> PLAN NACIONAL DE VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES .....	<b>13</b>
1.1 FUNDAMENTOS.....	14
1.1.1 Definición .....	14
1.1.2 Objetivo .....	14
1.1.3 Objetivos específicos .....	14
1.1.4 Principios rectores.....	15
1.2 NIVELES DE RESPONSABILIDAD .....	16
1.3 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN .....	24
1.3.1 Definición de cuadrante.....	24
1.3.2 Apreciación diagnóstica .....	24
1.3.3 Apreciación de situación .....	26
1.3.4 Diseño del cuadrante .....	29
1.4 OPERACIONALIZACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES (PNVCC) .....	30
1.4.1 Plan de trabajo de la estrategia.....	30
1.4.2 Tamir .....	31
1.4.3 Hoja de registro .....	35
1.4.4 Hoja de servicio .....	38
1.4.5 Codificación del cuadrante .....	41
1.4.6 Protocolo de actuación policial para la planeación y desarrollo de los turnos de vigilancia .....	42
1.4.7 Trabajo en red de los cuadrantes .....	47
1.5. IMPACTO ESPERADO .....	48
1.5.1 Trabajo articulado Comunidad-Estado-Policía .....	49
<b>2</b> PLAN NACIONAL DE INTELIGENCIA POLICIAL POR CUADRANTES .....	<b>51</b>
2.1 CONCEPCIÓN PLAN NACIONAL DE INTELIGENCIA POR CUADRANTES.....	52

2.1.1	Objetivo .....	53
2.1.2	Ámbito de actuación .....	53
2.1.3	Criterios de aplicación .....	53
2.2	ENFOQUE DE LA RECOLECCIÓN .....	54
2.2.1	Recolección de información externa .....	54
2.2.2	Recolección de información interna .....	54
2.3	CATEGORÍAS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS .....	55
2.3.1	Percepción de seguridad ciudadana .....	55
2.3.2	Fenómenos sociales .....	55
2.3.3	Factores económicos .....	55
2.3.4	Medio ambiente .....	55
2.3.5	Fenomenología criminal .....	55
2.4	METODOLOGÍA.....	55
2.4.1	Conocimiento características del entorno .....	56
2.4.2	Focalización en los factores de riesgo y perturbación .....	56
2.5	PRODUCCIÓN DE INTELIGENCIA CON ALTO IMPACTO EN LA SEGURIDAD CIUDADANA.....	57

### **3 PLAN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL POR CUADRANTES .....** 59

3.1	DIAGNÓSTICO .....	60
3.1.1	Objetivo general .....	61
3.1.2	Objetivos específicos .....	61
3.2	DESARROLLO DEL PLAN .....	61
3.3	DESPLIEGUE OPERACIONAL.....	62
3.4	DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA ESTRATEGIA.....	63
3.5	CAPACIDADES INSTITUCIONALES .....	64
3.5.1	Lineamientos institucionales .....	64
3.5.2	Apoyo interinstitucional .....	65
3.5.3	Comunicación externa.....	65
3.5.4	Medios logísticos .....	65
3.6	IMPACTO ESPERADO .....	65
3.7	ARTICULACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL POR CUADRANTES (PNICC) CON EL PLAN NACIONAL DEL VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES (PNVCC) .....	66
3.8	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA .....	67

<b>4</b>	<b>PLAN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA POR CUADRANTES ...</b>	<b>75</b>
4.1	MODELO DE GESTIÓN HUMANA .....	76
4.1.1	Selección de perfil .....	76
4.1.2	Competencias genéricas .....	76
4.1.3	Inducción y reinducción .....	76
4.1.4	Ubicación laboral .....	77
4.2	GENERALIDADES .....	77
4.2.1	Traslado .....	77
4.2.2	Traslado de cuadrante a cuadrante dentro de una unidad policial .....	78
4.2.3	Traslado de cuadrante a cuadrantes de una unidad policial a otra .....	78
4.2.4	Vinculación a unidades especializadas .....	78
4.3	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	79
4.4	CLIMA INSTITUCIONAL .....	79
4.5	ESTÍMULOS .....	79
<b>5</b>	<b>PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN POR CUADRANTES .....</b>	<b>83</b>
5.1	PROCESO DE FORMACIÓN CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO .....	84
5.1.1	Justificación .....	84
5.1.2	Objetivo general .....	85
5.1.3	Objetivos específicos .....	85
5.2	FUNDAMENTACIÓN DE LAS COMPETENCIAS .....	85
5.3	INDUCCIÓN .....	86
5.4	PROCESO DE CAPACITACIÓN .....	86
5.4.1	Metodología de la capacitación a los profesionales de Policía. ....	87
5.4.2	Desarrollo de aulas prácticas .....	87
<b>6</b>	<b>PLAN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CUADRANTES .....</b>	<b>89</b>
6.1	INTRODUCCIÓN .....	90
6.1.1	Objetivo general .....	90
6.1.2	Objetivos específicos .....	90
6.1.3	Ámbito de aplicación .....	91
6.1.4	Alcance y estructura .....	91
6.2	ATRIBUTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	92

6.3	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	98
6.4	INFORMACIÓN DE SERVICIOS A OTRAS ENTIDADES .....	102

## 7

	<b>PLAN NACIONAL DE TECNOLOGÍA POLICIAL POR CUADRANTES .....</b>	<b>111</b>
7.1	INTRODUCCIÓN .....	112
7.1.1	objetivo .....	112
7.1.2	objetivos específicos .....	112
7.2	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.....	112
7.2.1	SIVICC - Sistema de Información de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.....	113
7.2.2	SIGPONAL - Sistema de Información Geográfico de la Policía Nacional ..	116
7.2.3	SECAD - Sistema de Información de Atención y Despacho de Casos .....	116
7.2.4	BI - Inteligencia de Negocios o Dashboard .....	118
7.2.5	AVL - Localización Vehicular Automática para la Policía Nacional.....	118
7.2.6	SIEDCO – Sistema de Información Estadística, Delincuencial, Control de la Operatividad.....	120
7.2.7	Medios móviles.....	120
7.2.8	Comunicaciones unificadas.....	121
7.3	INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.....	121
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>123</b>
	<b>GLOSARIO.....</b>	<b>124</b>



# Presentación

El Gobierno Nacional ha tenido a bien formular una nueva política de seguridad, denominada “Seguridad ciudadana: una política nacional para la prosperidad democrática” la cual busca garantizar de manera integral la gestión pública de la seguridad ciudadana en el territorio nacional. En este sentido, el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes se constituye para la Policía Nacional en el eje fundamental de articulación para el cumplimiento de las metas institucionales alineadas con la política nacional de seguridad.

Teniendo en cuenta que dentro de las funciones fundamentales que caracterizan a cualquier cuerpo de policía, se encuentran las de prevenir la comisión de delitos, contravenciones y faltas; garantizar un clima de seguridad y tranquilidad aceptables y propender por la vigencia de las normas, el disfrute de los derechos y el cumplimiento de los deberes, la Policía Nacional, a través de la Dirección de Seguridad Ciudadana, diseñó el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes con la misión de contribuir a la construcción de una cultura de convivencia ciudadana, mediante el direccionamiento estratégico del servicio policial que cumplen las metropolitanas, departamentos de Policía y unidades desconcentradas.

En consecuencia, la vinculación estrecha con la comunidad resulta fundamental en el cometido de establecer las necesidades que en materia de convivencia se tienen y definir así el dispositivo policial conveniente; de esta forma, el modelo de vigilancia comunitaria (VICOM) fundamenta su actuación en los principios de prevención, proximidad, continuidad y, coordinación interinstitucional; tratamiento integral al delito y las contravenciones, lo cual implica contar con policías formados en competencias de liderazgo, amplia cultura del trabajo (orientación a la solución de problemas, planeación, rendición de cuentas) y conocimiento profundo del entorno que interviene.

De acuerdo con lo expuesto, el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes se pasa a ser la columna vertebral del servicio de Policía, el cual contempla una variación en los parámetros de seguimiento y evaluación a la gestión del mismo, sobrepasando la medición de su efectividad en la “operatividad” (medida reactiva); en este caso, la evaluación se centra en el cumplimiento de las metas que se formulan en las unidades de acuerdo con su diagnóstico. Bajo esta premisa, los aspectos a evaluar serán: la gestión policial, la reducción estadística delictiva y la percepción ciudadana<sup>1</sup>

La implementación de este modelo de trabajo ha traído consigo beneficios en el mejoramiento del servicio policial, haciéndolo armónico a su misionalidad y naturaleza civil que le es inherente; y al facilitar el acercamiento a la comunidad, para responder de manera oportuna y efectiva a las verdaderas necesidades de convivencia que tiene la sociedad colombiana en todo el país.

<sup>1</sup> Policía Nacional de Colombia. Dirección General. Instructivo 113 de 2006 “Implementación del Modelo de Vigilancia Comunitaria en la Policía Nacional”.

No obstante el éxito y reconocimiento alcanzado con la implementación del modelo VICOM, se requiere su fortalecimiento y consolidación plena en el mediano plazo, en todo el territorio nacional, bajo los preceptos de la mejora continua y calidad, contemplados en la Resolución No.02067 del 08 de julio de 2009, “por la cual se adoptan los procedimientos del proceso de primer nivel Seguridad y Convivencia Ciudadana”.

En este sentido, se presenta a continuación el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, a través del cual se busca optimizar los recursos humanos y logísticos, implementar tecnología de avanzada, delimitar responsabilidades, elaborar planes y proyectos en todos los niveles, orientados a la prevención, y empoderar al profesional de policía en el cumplimiento efectivo del servicio, alineados con la política nacional “Seguridad ciudadana: una política nacional para la prosperidad democrática”

Por lo anterior, las directrices planteadas en el presente documento serán implementadas por todas las unidades policiales, con el compromiso de los comandantes de las mismas y bajo el liderazgo de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

Mayor General **ÓSCAR ADOLFO NARANJO TRUJILLO**  
Director General Policía Nacional de Colombia

Estrategia institucional para la seguridad ciudadana: Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC).

# INTRODUCCIÓN

# Introducción

El PNVCC es la principal estrategia operativa de la institución que busca la optimización del servicio, mediante la asignación de responsabilidades concretas a los policías que prestan su servicio en un territorio pequeño, denominado cuadrante. Esta propuesta de trabajo recoge las mejores experiencias nacionales e internacionales en materia de vigilancia policial y las integra en un modelo de gestión ajustado a las expectativas y realidades de las ciudades colombianas.

Es así como el PNVCC incorpora los procesos y mecanismos requeridos para organizar el trabajo policial de una manera efectiva, con diagnósticos locales, tablas de acciones ajustadas a las problemáticas identificadas, monitoreo y seguimiento permanente y evaluación externa. Esto garantiza que el trabajo policial se desarrolle de manera organizada y su seguimiento por parte de la ciudadanía sea posible.

Adicionalmente, el PNVCC asegura mayor acercamiento e integración con la comunidad, el cual, además de facilitar las acciones educativas y de prevención que desarrolla normalmente la Policía, también permite que se identifiquen acertadamente los problemas más arraigados y que afectan la seguridad, la convivencia y la Calidad de vida de los vecindarios; incentivando de esta forma al policía a participar en la efectiva solución de los problemas.

No obstante, el PNVCC enfrenta diversos retos dentro y fuera de la Institución, que exigen la atención y compromiso por parte del Gobierno Nacional, de las autoridades locales y las comunidades.

Por otro lado, el PNVCC viene acompañado y soportado con el desarrollo de un componente tecnológico que le permitirá a la Institución sistematizar su servicio a través de dispositivos móviles (PDA) que harán parte de la dotación de los policías.

De igual manera, en las estaciones de policía se están creando espacios destinados al análisis estratégico y la Planeación de su servicio. Esto sin duda, brindará un salto cualitativo en la prestación del servicio de policía que hasta hoy conocemos todos los colombianos.

Es importante definir que el PNVCC tiene el potencial para lograr la transformación de la relación ciudadano-Policía-Estado y para mejorar progresivamente la seguridad y convivencia ciudadana.

Estrategia institucional para la seguridad ciudadana: Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC).

CAPÍTULO

1

**PLAN NACIONAL  
DE VIGILANCIA  
COMUNITARIA  
POR CUADRANTES**

## **I.1 FUNDAMENTOS**

### **I.1.1 Definición**

Es una estrategia operativa del servicio de Policía, orientada a asegurar las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana, con la asignación de responsabilidades en un área específica potencializando el conocimiento y accionar policial, a través de un modelo integral de servicio de policía, que se soporta en herramientas tecnológicas y de gestión enmarcada en principios de calidad.

### **I.1.2 Objetivo**

Optimizar el servicio de policía a través del fortalecimiento del talento humano, la delimitación territorial, la asignación de responsabilidades y la distribución eficiente de los recursos, con el fin de contrarrestar causas y factores generadores de delitos y contravenciones, contribuyendo al mantenimiento de la seguridad y convivencia ciudadana.

### **I.1.3 Objetivos específicos**

- Obtener efectividad e impacto en la lucha contra la delincuencia para generar las condiciones que permitan el ejercicio de los derechos y libertades públicas.

Dentro del proceso evolutivo de la seguridad, se llega al concepto de seguridad ciudadana, por lo tanto se requiere que el uniformado que tiene contacto con el ciudadano transforme su forma de abordar los requerimientos que surgen en su cuadrante, dando mayor relevancia a los problemas menores, para que sus resultados verdaderamente satisfagan las necesidades en materia de seguridad.

- Generar un servicio de policía integral en el cuadrante, fortaleciendo la coordinación interagencial, el trabajo en equipo y la solución de motivos de policía.

La Policía Nacional en cumplimiento a su amplio espectro de responsabilidades en las áreas urbanas, orienta su servicio bajo un enfoque de integralidad que le permite la cobertura y el desarrollo de procesos en materia de prevención, disuasión, control de los delitos y contravenciones y educación ciudadana en seguridad y convivencia, que coadyuvan a satisfacer las necesidades de seguridad, favoreciendo las condiciones de gobernabilidad de las autoridades y diversos entes administrativos a nivel local y regional.

- Valorar y potenciar el servicio del policía polivalente en la calle

De cara a las nuevas demandas sociales, los policías deberán enmarcar su servicio en la polivalencia, con capacidad de aportar soluciones y resolver conflictos de manera ágil y asertiva, con conocimientos suficientes para actuar frente a la diversidad de los fenómenos delincuenciales.

- Fortalecer las relaciones y construir confianza con los ciudadanos, con el propósito de que cuenten con un policía más cercano, transparente y comprometido en su servicio.

Lo anterior significa que uno de los principales esfuerzos que debe realizar la Institución Policial para lograr el éxito en el desarrollo del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, es el de administrar de manera eficiente y racional el recurso humano, con el fin de aplicar eficazmente los procedimientos de: prevención, disuasión, y control de delitos y contravenciones en cada jurisdicción, y permitir que los uniformados asignados a cada cuadrante tengan una permanencia mínimo de dos años, para generar competencias relacionadas con el conocimiento detallado de la jurisdicción, compenetración certera con la comunidad, a través de la ejecución de los programas comunitarios, compromiso en la reducción de los índices delincuenciales y empoderamiento del servicio, entre otros de gran valor para la Institución.

- Responder las nuevas demandas sociales de seguridad ciudadana en el país.

Lo que pretende el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes es lograr una mayor efectividad a través de:

- ✓ Alcanzar mayor interacción con el ciudadano.
- ✓ Contar con una respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.
- ✓ Lograr una mejor integración con la comunidad.
- ✓ Generar corresponsabilidad frente a la seguridad ciudadana.
- ✓ Conocer detalladamente las causas y fenómenos que afectan el cuadrante.

#### 1.1.4 Principios rectores

- **Integralidad**

Es la capacidad del hombre y mujer policía de articular los procesos de prevención, control, disuasión de delitos y contravenciones y educación ciudadana y convivencia.

Entendidas estas actividades como:

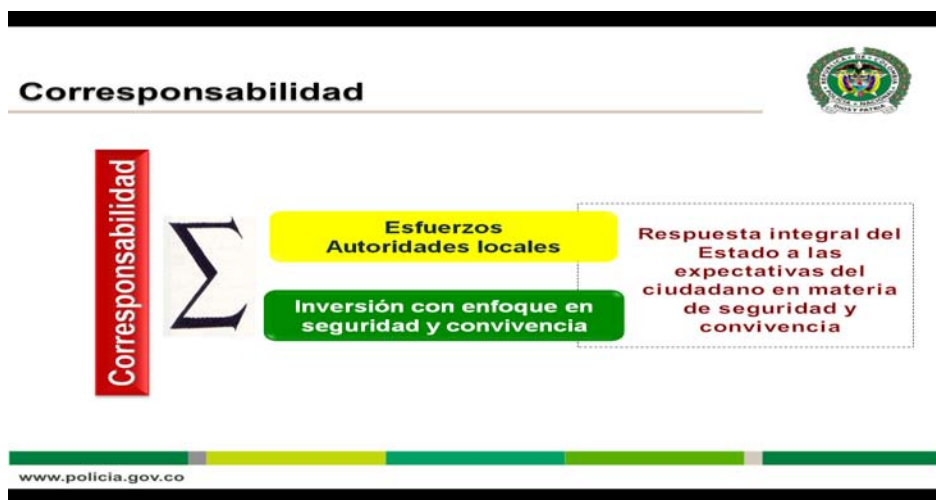
- Prevención: toda acción orientada a identificar e intervenir de manera integral las causas y factores que generan inseguridad,
- Control de delitos y contravenciones: actividades orientadas a hacer cumplir las normas que rigen la tranquilidad y convivencia ciudadana.
- Disuasión: acciones dirigidas a desestimular a las personas que están en un riesgo potencial de incurrir en un delito o contravención.
- Educación ciudadana y convivencia: actividades tendientes a crear una cultura ciudadana con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia en seguridad y rechazo frente a los comportamientos delictivos y contravencionales.

- **Corresponsabilidad**

La corresponsabilidad, entendida como el hecho de “compartir” la responsabilidad en el manejo de la seguridad y convivencia ciudadana, implica el desarrollo de una estrategia participativa de trabajo conjunto con otras instituciones, autoridades civiles, organizaciones territoriales y la comunidad misma. Esta sinergia o suma de esfuerzos, además de involucrar los diversos niveles de responsabilidad, debe generar compromisos frente a programas, proyectos y acciones que estén orientadas a mejorar las condiciones de seguridad y convivencia. Esta participación activa, permite identificar las responsabilidades específicas y establecer planes de acción focalizados para satisfacer las expectativas del ciudadano en materia de seguridad y convivencia ciudadana.

La Institución debe continuar su avance hacia el fortalecimiento de la relación Policía -comunidad – autoridades administrativas, bajo un enfoque de participación y corresponsabilidad para la seguridad y convivencia ciudadana.

Figura 1. Corresponsabilidad



- **Trabajo con calidad**

Un trabajo de calidad en el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes implica presencia policial, solución de problemas menores, atención a problemas arraigados, protección, respuesta oportuna, respeto y buen trato, sobre la base de un trabajo planificado, desarrollado y en mejora continua.

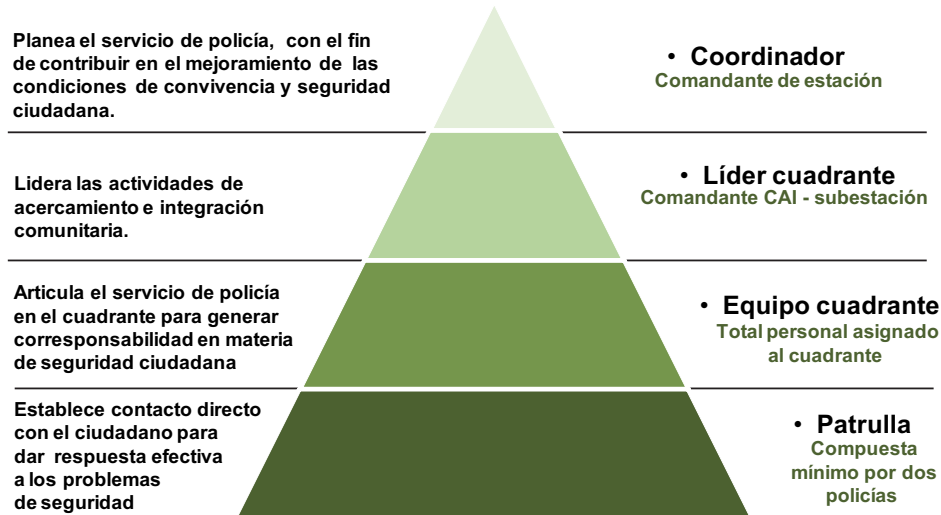
## **I.2. NIVELES DE RESPONSABILIDAD**

Corresponde a la responsabilidad y compromiso del nivel operacional frente al desarrollo efectivo de la estrategia en aras de lograr su interiorización y aplicabilidad en el ámbito del servicio de policía, como respuesta oportuna a las demandas ciudadanas en materia de seguridad y convivencia.



Figura 2.

## PIRÁMIDE DE RESPONSABILIDADES



### Coordinador del cuadrante

Corresponde al comandante de estación, quien tiene como función reorganizar y potencializar el servicio de policía, con el fin de dinamizar la gestión preventiva, disuasiva y de control de delitos y contravenciones, dando respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos de la ciudadanía y de la Institución, ejerciendo control y supervisión del personal bajo su mando mediante las siguientes funciones:

- Realizar la distribución geográfica de los cuadrantes en su jurisdicción, atendiendo factores inmersos en la apreciación diagnóstica como: identificación de la problemática delictiva y contravencional; ubicación geográfica; talento humano y los recursos logísticos disponibles, entre otros.
- Distribuir el talento humano y los medios logísticos que estén bajo su disposición de acuerdo con las necesidades, en busca de tener una respuesta más rápida a los niveles de riesgo existentes en cada cuadrante.
- Determinar las funciones y las responsabilidades asumidas por sus subalternos en la ejecución y aplicación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.
- Determinar las Tablas de Acciones Mínimas Requeridas (TAMIR) y hoja de servicio, para cada cuadrante de su unidad.
- Mejorar las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana.
- Efectuar el seguimiento y control de forma diaria de los resultados obtenidos por cada una de las patrullas de los cuadrantes determinados, los cuales deben

contribuir de manera directa a las metas y objetivos trazados para la unidad, y que permitan replantear los objetivos de acuerdo con la evolución de la problemática que sufre el cuadrante.

- Implementar las medidas correctivas ante las falencias detectadas en el servicio.

#### Aspectos a tener en cuenta:

- **Capacitación del Personal:** genera en el uniformado la interiorización del objetivo de la estrategia como primer escalón para la implementación del PNVCC y en el cual el coordinador ofrece al equipo de cuadrante las herramientas y conocimientos necesarios que permitan optimizar el trabajo de proximidad y dar soluciones a los problemas de la comunidad.
- **Reconocimiento físico de la jurisdicción:** es el ejercicio con el que se logra conocer detalladamente la jurisdicción e identificar su problemática a través de un recorrido físico; permite fijar los límites en el terreno estimando los tiempos que tarda una patrulla en realizar un recorrido al cuadrante con los diferentes medios con que se cuenta. Adicionalmente conlleva a realizar la organización de la jurisdicción en cuadrantes, de tal manera que puedan ser asignados al personal que responderá por el servicio de forma permanente de acuerdo con su clasificación.
- **Contactar autoridades:** es fundamental para la solución de la problemática y logra la corresponsabilidad<sup>2</sup>. Permite que las autoridades conozcan de mano del policía la situación de seguridad que se registra en el cuadrante, para buscar participación y soluciones efectivas.
- **Identificar la problemática delictiva y contravencional de la jurisdicción:** se realiza a través de la identificación de los factores delictivos y contravencionales que inciden en la seguridad y convivencia ciudadana. Deben referenciarse las conductas establecidas en el Código Penal colombiano y Código Nacional de Policía; una variable puede ser suministrada por el Centro de Investigaciones Criminológicas

2 REGLAMENTO DEL SERVICIO DE POLICÍA, Dirección General Policía Nacional, Bogotá, Imprenta Nacional, 2009, p. 43.



(CIC), complementándose con información suministrada por las inspecciones de Policía, casas de justicia y personerías, entre otras.

Es importante que, luego de obtenida la información, se realice un análisis delictivo que permita determinar la problemática del cuadrante.

- **Georreferenciar la actividad delictiva y contravencional de la jurisdicción:** se requiere contar con el mapa de la jurisdicción donde se indiquen los delitos, convenciones e información que permita ubicar sitios comunes, establecer horarios de afectación, o información que contribuya a orientar el servicio de manera eficiente.
- **Realizar la memoria local y topográfica<sup>3</sup>:** el diligenciamiento de éste documento policial permite una referenciación rápida para la consulta en el cuadrante.
- **Establecer el talento humano y los recursos presupuestales de la unidad:** generar un cambio en la forma de trabajo del policía con unos objetivos y misiones específicas y la optimización de los recursos disponibles con que cuenta la unidad policial.
- **Consolidar el diagnóstico general:** es el procedimiento que permite al policía conocer de una manera clara, precisa y concisa en dónde está, qué está pasando y con qué cuenta para iniciar el proceso de implementación del Plan, lo que constituye un punto de partida o referente para mostrar las transformaciones logradas y los resultados específicos en la prestación del servicio de policía.
- **Delimitación geográfica de los cuadrantes teniendo en cuenta el diagnóstico:** establece los límites físicos de los cuadrantes.
- **Determinar los cuadrantes de acuerdo con el personal y los medios logísticos:** permite establecer en forma física el inventario de cuadrantes de la jurisdicción.
- **Asignar medios al cuadrante (talento humano y medios logísticos):** hace referencia a la entrega formal de los elementos existentes para la operacionalización de un cuadrante.
- **Establecer las actividades a realizar por turno y por semana en cada cuadrante:** determinar las acciones policiales a realizar por turno, dejándolas estipuladas en la Tabla de Acciones Mínimas Requeridas (TAMIR), con el fin de realizar un seguimiento de manera diaria.

### Líder del cuadrante

Corresponde al comandante de CAI, subestación o puesto de policía y tiene la responsabilidad de dos o más cuadrantes en una jurisdicción. Algunas de las actividades que debe realizar son:

- Liderar las actividades en el servicio.

3 GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, Dirección General Policía Nacional de Colombia, Bogotá, Imprenta Nacional, 2009.

- Realizar las coordinaciones en el cuadrante.
- Liderar la recolección de la información del cuadrante para direccionar las actividades dentro del servicio.
- Apoyar y orientar a las patrullas frente a la actividad<sup>4</sup> de Policía y atención de motivos<sup>5</sup> de Policía.
- Informar las novedades de manera oportuna al coordinador del cuadrante.
- Adelantar todas las acciones que permitan optimizar el servicio y reorientarlo de manera que se logre una mayor efectividad y percepción de seguridad.

#### **Aspectos a tener en cuenta:**

- **Conocer detalladamente el cuadrante:** permite tener un concepto claro de la problemática, fijar límites y obtener respuestas ágiles a la demanda ciudadana, con una ubicación en el terreno exacta.
- **Actualización de la memoria local y topográfica del cuadrante:** es benéfico tener un documento de primera mano que identifique los aspectos generales de la jurisdicción, inherentes al servicio.
- **Actualización de la apreciación de situación:** permite conocer de forma inmediata la situación social, económica y política de un cuadrante.
- **Mantener contacto con líderes, gremios y organizaciones:** como función básica del servicio de policía, que facilita el intercambio de información en pro de mejorar y posicionar el servicio de policía.
- **Conocer y definir la problemática delictiva y contravencional del cuadrante:** es importante tener la claridad frente al requerimiento ciudadano de acuerdo con los análisis delictuales y contravencionales.
- **Actualizar la estadística policial y consultar otras fuentes de información:** el consultar varias fuentes de información permite tener una visión más profunda y clara de la problemática que se evidencia dentro de un cuadrante.
- **Plan de trabajo:** es un documento primordial que permite fijar las actividades, responsables del servicio en cada cuadrante, fechas de cumplimiento y lugares de ejecución.
- **Elementos para el servicio de Policía<sup>6</sup>:** son todos aquellos elementos para el servicio tanto en el área urbana como rural que facilitan la labor desarrollada por el policía.

4 REGLAMENTO DEL SERVICIO DE POLICÍA RESOLUCIÓN No.00912 de 2009, Dirección General Policía Nacional, Bogotá, Imprenta Nacional, 2009, p. 14.

5 Ibid. p. 15.

6 REGLAMENTO DEL SERVICIO DE POLICÍA RESOLUCIÓN No.00912 de 2009, Dirección General Policía Nacional, Bogotá, Imprenta Nacional, 2009, p. 57.

Es importante hacer claridad sobre el rol que desempeña el coordinador y el líder del cuadrante en los siguientes casos:

- Cuando la estación de Policía no cuenta con subestaciones y/o CAI, el líder de los cuadrantes, será un oficial o suboficial adscrito a la unidad policial.
- Cuando la Estación de Policía cuenta con CAI, los líderes de los cuadrantes será el o los comandantes de CAI en cada una de sus jurisdicciones.
- Cuando la estación de Policía cuente con CAI y subestación, el líder de los cuadrantes serán los Comandantes de CAI y de Subestación respectivamente.
- Cuando la estación de Policía cuenta con subestación, el líder de los cuadrantes será el comandante de la subestación.

### **Equipo del cuadrante**

Son aquellos uniformados que hacen parte del cuadrante (en los tres turnos de vigilancia), los cuales desarrollan actividades preventivas, disuasivas y reactivas de acuerdo con el diagnóstico del cuadrante asignado.

### **Patrulla del cuadrante**

Es la unidad básica del servicio dentro del cuadrante. Sus actividades están enmarcadas en los reglamentos y normatividad vigente, para lo cual se busca:

- Mantener una comunicación fluida con la comunidad:
  - ✓ Suministrar el número telefónico o celular de contacto con la comunidad y realizar campañas puerta a puerta para su presentación.
  - ✓ Brindar una atención y respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.
- Establecer los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo.
- Conocer puntos críticos en el cuadrante de su responsabilidad.
- Conocer las actividades económicas, sociales, culturales y políticas del sector asignado (tomar como referencia la memoria local y topográfica, y el análisis de situación).
- Desarrollar tareas y acciones preventivas, disuasivas o reactivas de acuerdo con el requerimiento de la ciudadanía y finalidad del servicio.
- Mantener contacto permanente con los diferentes organismos gubernamentales y no gubernamentales de la jurisdicción.
  - ✓ Desarrollar programas comunitarios
  - ✓ Establecer las redes de apoyo comunitarias.

- ✓ Desarrollar campañas de cultura ciudadana

- **Otros roles y responsabilidades**

### **Supervisor PNVCC**

Corresponde al comandante de la región de policía, quien es el responsable de supervisar a las unidades policiales en la implementación y aplicación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

### **Gerente PNVCC**

Es la responsabilidad que asume el comandante del departamento o metropolitana es el encargado de direccionar, controlar y evaluar a las unidades policiales, en la Implementación y aplicación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

### **Administrador SIVICC**

Corresponde al comandante operativo de seguridad ciudadana, quien es el responsable de administrar el Sistema de Información de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (SIVICC), Ejerce el control y supervisa las siguientes funciones:

- Verificar que los coordinadores de los cuadrantes remitan la información de los mismos para la asignación del código por cada uno de los cuadrantes determinados.
- Controla la creación la modificación o creación de nuevos cuadrantes.
- Realizar el seguimiento y el control del diligenciamiento del SIVICC por las unidades policiales.
- Verifica la actualización de los datos en el SIVICC.

### **Jefe CIEPS**

Es la responsabilidad que asume el subcomandante de estación quien es el responsable de direccionar estratégicamente el Centro de Información Estratégica Policial Seccional (CIEPS), con las siguientes funciones:

- Orientar acertadamente la planeación operacional y gestión territorial del servicio de Policía en las unidades básicas de la Institución a través de los cuadrantes.
- Elaborar productos de tipo operacional que permitan orientar las actuaciones del comandante de la estación como coordinador de los cuadrantes, al igual que a los líderes y equipos de los cuadrantes; estos documentos son el insumo de la adecuada administración del recurso, el desarrollo operacional y la gestión territorial.

- Coordinar el desarrollo de los comités de vigilancia que se desarrollan en cada unidad, los cuales deben contar con la participación de los integrantes de los equipos de los cuadrantes y miembros de la comunidad. Cumplen mínimo las siguientes actividades:
  - ✓ Administrar adecuadamente el talento humano y medios con que cuenta la unidad.
  - ✓ Aplicar las estrategias y planes que permitan contrarrestar de manera acertada las actividades delincuenciales y contravencionales.
  - ✓ Realizar análisis que permitan generar acciones que reduzcan los índices de criminalidad.
  - ✓ Establecer las áreas de mayor afectación por los fenómenos y modalidades delictivas.
  - ✓ Coordinar y mantener las relaciones con las autoridades administrativas, gremios y comunidad en general.
  - ✓ Servir de evaluación a la capacidad operativa de la unidad.
- Elaborar la minuta de vigilancia digital, la cual permite de manera técnica tener un control del personal que se encuentra en servicio en cada cuadrante (el cual debe estar codificado), coadyuvando a la adecuada administración del talento humano de cada unidad. Esta minuta se lleva de manera digital y solo se imprime su reporte por solicitud expresa de alguna autoridad disciplinaria o judicial y con previa aprobación del comandante de la unidad de Policía.
- Propender por la buena administración del talento humano y el control de los medios logísticos y técnicos de la unidad.
- Mantener actualizada la georreferenciación del delito y la actividad contravencional de cada uno de los cuadrantes de su unidad, además de generar los controles necesarios para lograr la estabilidad y permanencia de cada policía en su cuadrante.
- Controlar, monitorear y evaluar las tablas de acciones mínimas requeridas que desarrolla cada policía en el marco de su servicio en el cuadrante. Esta evaluación debe estar alienada con lo dispuesto en los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad del Cuadro de Mando Integral.
- Orientar a las patrullas de los diferentes cuadrantes a través de sistema de radio, avantel o vía telefónica.
- Elaborar, para cada patrulla que sale a turno, una hoja de servicio en la cual se consigna la siguiente información de su cuadrante:
  - ✓ Información del cuadrante, dispositivo de personal y equipamiento

- ✓ Análisis estadístico semanal comparado año actual v/s año anterior - denuncias y capturas.
  - ✓ Análisis estadístico semanal días de afectación y horarios - modalidad delictiva.
  - ✓ Georreferenciación delictiva y contravencional, ubicación de puntos críticos y de acceso al cuadrante.
  - ✓ Misiones y tareas a desarrollar dentro del cuadrante (incluyen planes especiales dispuestos por el comando).
  - ✓ Debe registrarse el número de revistas que la patrulla del cuadrante debe realizar en su turno.
  - ✓ Brindar apoyo a las personas que registraron denuncias por amenazas o que se encuentran desaparecidas.
  - ✓ Teniendo en cuenta la doctrina del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, la patrulla del cuadrante debe cumplir con las tareas mínimas por turno de acuerdo con lo establecido por el coordinador en la TAMIR.
  - ✓ Indicar a la patrulla las consignas especiales, aquellas que surgen por la coyuntura del servicio.
- Para dar inicio al servicio, se entregan al personal que conforma los equipos de cuadrantes unos formatos en los cuales, previo análisis por parte del jefe de la Sala Operacional, se han referenciado los puntos críticos en los cuales se debe intensificar los patrullajes y las actividades de policía, que permitan diezmar la acción delictiva y contravencional.

### **I.3 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

#### **I.3.1 Definición de cuadrante**

El cuadrante es un sector geográfico fijo, que a partir de sus características sociales, demográficas y geográficas, recibe distintos tipos de atención de servicio policial, entre los cuales se cuentan la prevención, la disuasión, control de delitos y contravenciones y la educación ciudadana en seguridad y convivencia. En el cual se debe manejar la integralidad de las unidades que prestan el servicio de vigilancia en las que todos realizan de manera alternativa las distintas funciones que les corresponden, adaptándose a los cambios sociales del cuadrante.

#### **I.3.2 Apreciación diagnóstica**

Se debe tener en consideración que la metodología representa una herramienta integral que busca la orientación en la implementación de un cuadrante, ya sea en el servicio de



vigilancia urbana o rural, al igual que los que puedan desarrollarse por parte de las direcciones operativas de la Policía Nacional. Al aplicar correctamente las tareas descritas, se permite determinar la cantidad de recursos que deben estar asociados al funcionamiento integral del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

La implementación metodológica a nivel institucional requiere inicialmente el desarrollo de una **apreciación diagnóstica**, la cual implica el conocimiento de algunos principios básicos del servicio, con el fin de determinar y definir los cuadrantes de cada una de las unidades de policía, los cuales se desarrollan en la **ejecución** de acuerdo con los procesos misionales<sup>7</sup> de la Institución, buscan su consolidación dentro de la actividad de policía al aportar de manera significativa a la capacidad que tiene la Institución de producir las condiciones en donde se garantice la interacción pacífica y se minimicen las acciones o hechos que vulneren la tranquilidad ciudadana.

Se fundamenta en compilar información sobre las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana en una jurisdicción, analizarla y definir cuáles son los problemas que la afectan, establecer causas y factores de riesgo. Se puede decir que es el punto de partida de todo el trabajo, por lo tanto debe contener la información básica correspondiente a un cuadrante, para ello se han determinado unos mínimos que permitan comprender la situación real de las comunidades donde la patrulla de policía ejecuta su trabajo como son:

- **Tasa delictiva por 100 mil habitantes**

Es un aspecto de primordial atención el conocimiento de la tasa delictiva y de los factores que inciden en la variación estadística del cuadrante, ya sea ésta positiva o negativa (establecer número de denuncias frente a realidad de casos delictivos cometidos, número de casos atendidos o aquellos que por diferentes circunstancias no fue necesaria la presencia policial). El manejo de los datos que se obtengan hará encaminar los esfuerzos que permitan la acertada toma de decisiones frente a los planes o estrategias que se pretendan desarrollar.

- **Mapa de georreferenciación delictiva y contravencional**

Hace referencia a la ubicación de los delitos y contravenciones cometidas en un espacio de tiempo determinado dentro del mapa geográfico de la jurisdicción.

El control para el líder del cuadrante sobre su jurisdicción radica en aspectos tan importantes como tener georreferenciado el delito enmarcado en los análisis delictuales, que permitan avizorar futuras conductas delictivas o contravencionales, pues estas últimas podrían hacer incrementar el número de los delitos de forma acelerada.

- **Movilidad y topografía**

Es la capacidad e inmediatez que pueden desarrollar las unidades policiales del cuadrante en la atención de los motivos de policía, teniendo en cuenta diferentes aspectos como:

7 FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL, Dirección General Policía Nacional, Bogotá, Imprenta Nacional, 2009, p.08

el estado de las vías de acceso a cada punto de responsabilidad, la disponibilidad de los medios logísticos (equipo automotor y capacidad en existencias) y las condiciones de seguridad (apreciación de situación en cuanto a orden público).

Los elementos determinantes para una efectiva movilidad obedecen a la forma del territorio, las características físicas sobresalientes y los accidentes geográficos, entre otros.

- **Disponibilidad de talento humano y medios logísticos**

Es el número de efectivos que tiene la unidad, recursos logísticos (vehículos, armamento, equipos de comunicaciones, equipos de cómputo y otros) y recursos económicos. De la eficiencia en la administración de estos recursos, se garantiza en gran medida la eficacia del servicio de policía que se presta en el cuadrante.

- **Actividad económica**

Son las acciones que permiten la generación de riqueza dentro de una comunidad (localidad, municipio, ciudad, región y/o país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio; teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas. Este nos permite orientar la prestación del servicio de acuerdo a la actividad económica que presnete la jurisdicción.

- **Grupos armados al margen de la ley**

Son un fenómeno persistente y creciente en el país. La mayoría de los grupos armados al margen de la ley en Colombia presentan características muy definidas de movilidad y registran situaciones de afianzamiento germinal en muchas regiones, conllevando a una recomposición permanente del cuadro de presencia e influencia territorial.

Su influencia ha llegado a las ciudades y hoy su presencia se hace a través de redes de apoyo, milicianos, etc.

### **I.3.3   Apreciación de situación**

Tiene como finalidad conocer e identificar los aspectos más relevantes a nivel social, económico, político, cultural y delictivo, que caracterizan el comportamiento de determinado sector (municipio), esto permite que el policía interiorice los aspectos que determinan su actuar policial frente a los diferentes motivos de policía.

La apreciación de situación sirve además para la adopción de planes paralelos concordantes con el momento y la situación anormal registrada; se convierte en una herramienta fundamental que evitan desgastes innecesarios y garantiza el éxito operacional. Entre los aspectos más importante se destacan:

- Información necesaria que debe poseer el comandante para planear el servicio de Policía.
- Recopilación de información integral de seguridad y convivencia.
- Insumo para la elaboración de perspectiva del servicio.

- Memoria local y topográfica



Es una herramienta que permite la planeación y organización del servicio de policía; contiene información amplia y detallada de todos los aspectos geográficos de una jurisdicción (población, extensión, puntos críticos, topografía, vías de comunicación, situación de orden público) y contravencionales de la comunidad que recibe el servicio, al igual que los recursos materiales y el talento humano con que cuenta la unidad y otros datos que sirven como base en la planeación y organización del servicio de vigilancia por cuadrantes.

El responsable de su organización y elaboración dentro de la estrategia es el coordinador de cuadrantes, con la planeación y trabajo armónico de los equipos correspondientes a cada cuadrante.

- Coordinación interagencial

La coordinación interagencial es una herramienta para trabajar en temas donde se involucran más de una institución u organización del sector público y/o privado. Es una área transversal que genera ventajas, tanto en la organización del trabajo, como en los procesos y en sus resultados finales. Así mismo, permite establecer las condiciones para que instituciones públicas y privadas ubicadas en el cuadrante, hagan posible la gene-

ración de condiciones que contribuyan en el desarrollo económico, social e institucional y permitan la convivencia pacífica de todos los ciudadanos, procurando armonizar las políticas sectoriales nacionales, regionales, departamentales, municipales y locales con un enfoque de carácter territorial para que se logre avanzar en el cumplimiento de las metas gubernamentales en materia de reducción de la pobreza e inequidad, y mantener las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana a través de la corresponsabilidad de entidades del orden nacional, regional, departamental, municipal y local, y sectores político económicos, sociales, religiosos, como:

- Ministerio Público
- Contraloría
- Autoridades locales
- Aparato judicial
- Diputados
- Concejales
- Organizaciones
- Sindicatos
- ONG
- Gremios
- Líderes comunales
- Población vulnerable
- Grupos de presión

Los pasos para realizar una adecuada coordinación interagencial son:

- Reconocer los beneficios y costos de la coordinación.
- Identificar las agencias; definir la misión, la visión y los propósitos del proceso interagencial.
- Establecer una estructura de coordinación.
- Establecer canales de comunicación.
- Establecer mecanismos de control y rendición de cuentas.
- Identificar posibles obstáculos.

### 1.3.4 Diseño del cuadrante

Es el ejercicio consistente en delimitar y georreferenciar los cuadrantes, teniendo en cuenta las variables identificadas en la apreciación diagnóstica y los recursos tecnológicos y logísticos disponibles.

- **Caracterización del cuadrante**

Es la conjugación de la información que arroja la apreciación diagnóstica con los datos que suministran los líderes de los cuadrantes, la cual permite establecer características particulares de cada uno, (*actividad económica, nivel de peligrosidad, límites, estrato socioeconómico, entre otras*) esta información nos permite determinar las características del cuadrante, que sirve de orientación para la delimitación y sectorización de los mismos en una jurisdicción y de esta forma establecer las actividades a desarrollar en cada uno de los cuadrantes determinados.

- **Búsqueda y recolección de información**

Corresponde a la información recolectada por el personal del cuadrante a través de las siguientes tareas:

- **Recorrido por el cuadrante**

Son patrullajes que los policías del equipo del cuadrante realizan en primera instancia para reconocer direcciones y sitios representativos del sector (iglesias, alcaldías, centros culturales, centros de salud, entre otros), hacer presentación de la patrulla a los ciudadanos e intercambiar números telefónicos o difundir otros medios de comunicación que les permita a los ciudadanos acceder al servicio de policía. Los recorridos deben tener un alto contenido de comunicación con el ciudadano, indistintamente si se hace a pie o en vehículo. Se consideraría que la velocidad máxima de desplazamiento en el servicio sea de 15 km/h.

- **Identificación de líderes**

Es la acción en el que el uniformado debe tomar contacto con las autoridades y líderes de organizaciones sociales, comunitarias, religiosas, partidos políticos, grupos deportivos, asociaciones de padres de familia, agremiaciones, movimientos estudiantiles, sindicatos, ONG'S y demás instituciones con injerencia directa o indirecta en la seguridad y convivencia ciudadana con el fin de lograr espacios de intercambio de información y participación en las propuestas que contribuyan a mitigar los factores y causas que afectan la tranquilidad.

- **Captación de información**

Consiste en obtener información argumentada de necesidades, deficiencias y demás condiciones de la comunidad en materia de seguridad y convivencia ciudadana para identificar las posibles causas-factores de los problemas delictivos, contravencionales

y de conflictos ciudadanos. Esta captación de información se aplica a través de entrevistas, contactos ciudadanos a los pobladores, o mediante la observación.

Para el desarrollo de este diagnóstico, debe entenderse que las causas originadoras son el producto de los problemas sociales generados por la insatisfacción de las necesidades básicas del ser humano, y problemas como el desempleo, la drogadicción, pandillas, falta de educación, entre otros. Las causas facilitadoras son todas aquellas acciones u omisiones del individuo con relación a su rol social, que permiten preparar y ejecutar con menor dificultad los crímenes, las contravenciones y los conflictos ciudadanos por parte del victimario, haciéndose más fácil su comisión o repetición, tales como la indiferencia social, falta de cooperación, el miedo común, etc.

- **Evidenciar factores de riesgo**

De manera simultánea, durante los desplazamientos en el sector, quien realiza el diagnóstico debe hacer preferiblemente un reconocimiento real y objetivo de los factores que tengan relación directa o indirecta con la seguridad y convivencia ciudadana, en especial los de carácter estructural y sociocultural, esto teniendo en cuenta que la población en su contacto cotidiano con ellos, difícilmente los identifican, se acostumbrando, a convivir con estos (botaderos de basura, terrenos baldíos, falta de iluminación, entre otros).

Los factores estructurales hacen alusión a aquellas deficiencias en el entorno físico del sector que influyen en la comisión de los hechos delictivos o contravencionales, es decir, le da el escenario perfecto al victimario para su accionar, por ejemplo: parques descuidados, falta de iluminación, presencia de basuras, otros. Los factores socioculturales son toda acción u omisión colectiva que va arraigada a práctica de malas costumbres, van en contra de normas legales, morales o éticas aprobadas de manera directa e indirecta por la mayoría de la población, algunas de ellas son: cultura de la ilegalidad que hace referencia a la diferentes comportamientos como compra y venta de productos desconociendo su procedencia, entre otros.

- **Priorización**

Son las actividades desarrolladas para analizar la información delictiva del cuadrante, con el fin de brindar mayor atención a la problemática que más afecte la jurisdicción, y orientar las acciones preventivas, disuasivas y de control de forma efectiva.

## **I.4 OPERACIONALIZACIÓN DEL PLAN NACIONAL DEL VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES**

### **I.4.1 Plan de trabajo de la estrategia**

Corresponde a la planeación de la actividad policial en el cuadrante, establecida por el coordinador y los líderes de los cuadrantes de su jurisdicción, a partir de la siguiente información:

- ✓ Diagnóstico de cada uno de los cuadrantes de su jurisdicción.

- ✓ Los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Los requerimientos de las diferentes autoridades, entidades e instituciones.
- ✓ Las órdenes institucionales.
- ✓ Plan de acción de la unidad.
- ✓ Entre otros.

Con el plan de trabajo se determinan las tareas puntuales que se realizarán en cada uno de los cuadrantes determinados en la jurisdicción, quedando establecidos en la Tabla de Acciones Mínimas Requeridas (TAMIR) para cada uno de los cuadrantes.

Un plan de trabajo es un conjunto organizado y metódico de actividades previstas para realizar un procedimiento policial. A través del cual se plantean las acciones que cumplirán cada uno de los integrantes del cuadrante y se especifica el tiempo, plazo determinado, responsables y los resultados esperados. Su elaboración debe ser el resultado de una construcción concertada y participativa.

Todos los planes de trabajo se diseñan en forma específica para cada estación, subestación, CAI y puesto de policía, teniendo en cuenta el personal y los medios logísticos; cada coordinador de cuadrante presenta su plan de trabajo al distrito de policía para su revisión y posterior visto bueno, medición, evaluación y control, por parte de su jefe inmediato.

Finalmente, el plan de trabajo se soporta en las Tablas de Acciones Mínimas Requeridas (TAMIR) con el propósito de realizar seguimiento, control y evaluación de la gestión, enfocado a la micro-gerencia de la unidad policial.

#### **I.4.2 Tabla de Acciones Mínimas Requeridas (TAMIR)**

Es una herramienta en la que están plasmadas todas y cada una de las acciones policiales que debe realizar el uniformado durante la prestación de su servicio policial, y surgen a través de un diagnóstico.

La elaboración de la TAMIR debe ser establecida y/o concertada con un criterio institucional y su objetivo es que mediante actividades de prevención, disuasión, control, prevención del delito y de corresponsabilidad, se contribuya a solucionar los problemas diagnosticados en cada cuadrante. Se debe realizar una TAMIR por turno y por cuadrante.

Figura 4. Formato tabla de acciones minimas requeridas

	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES A REALIZAR			ACTIVIDADES REALIZADAS			
		TURNO	SEMANAL	MES	TURNO	SEMANAL	MES	
PREVENCIÓN Y DISUASIÓN	CAMPAÑAS EDUCATIVAS							
	CAMPAÑA DE GESTIÓN COMUNITARIA							
	CAPACITACIÓN POLICÍA CÍVICA DE MENORES							
	REUNIÓN CON LÍDERES DE FRENTE DE SEGURIDAD							
	INFORMES DE INTELIGENCIA							
	FUENTE HUMANA DE INFORMACIÓN							
	CONTROL DE PESAS Y MEDIDAS							
	CONTROL DE PERSONAS							
	ORIENTACIONES A LA CIUDADANÍA							
	CONTROL ESPACIO PÚBLICO							
	CONTROL DE VEHÍCULOS Y MOTOS							
	INTERVENCIÓN A COMUNIDADES ESPECÍFICAS							
	CONTACTO CON COOPERANTES							
	REGULACIÓN DE TRÁNSITO							
	CONTROL DE CONTRAVENCIONES	COMPARENDOS A ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS						
		AMONESTACIONES EN PRIVADO						
	INFORMES DE POLICÍA ESPECIAL	BED VIAL						
		ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO						
		ALUMBRADO PÚBLICO						
		TELÉFONOS PÚBLICOS						
SEÑALIZACIÓN								
INFORMES DE GESTIÓN AMBIENTAL	CONTAMINACIÓN VISUAL							
	EXPLOTACIÓN FORESTAL							
	ESPECIES SILVESTRES							
	ESCOMBROS							
	CONTAMINACIÓN BASURAS EN VÍA PÚBLICA							
CORRESPONSABILIDAD	DESARMA TU CORAZÓN							
	ENTORNOS SALUDABLES Y SEGUROS							
	CONCIERTO POR LA VIDA							
	POR MI BELLA CIUDAD							
	POR UNA CIUDAD SEGURA							
	POR MI BUEN BARRIO							
CONTROL	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TURNO	SEMANAL	MES	TURNO	SEMANAL	MES	
	INCAUTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO							
	INCAUTACIÓN DE ESTUPEFACIENTES							
	RECUPERACIÓN DE AUTOMOTORES							
	RECUPERACIÓN DE MERCANCÍA							
	PERSONAS CAPTURADAS POR OR. JUDICIAL							
	PERSONAS CAPTURADAS EN FLAGRANCIA							

Prevención de delitos y contravenciones	
Elaborar diagnóstico y priorización de seguridad y convivencia ciudadana: dentro del cuadrante la patrulla debe identificar los problemas que afectan la seguridad y convivencia ciudadana, sus causas y factores originadores de riesgo, en una comunidad o sector determinado.	
Formulación y plan de trabajo: establecer una guía de trabajo que permita a la patrulla abordar los problemas que afectan la seguridad y convivencia ciudadana, en la comunidad o cuadrante determinado.	
Gestión interinstitucional o interangencial: identificar e involucrar de manera corresponsable a las autoridades, instituciones y organizaciones que les compete los problemas que afectan la seguridad y convivencia ciudadana del cuadrante, vinculándolos a la solución de los mismos.	
Gestión comunitaria: involucrar y comprometer de manera corresponsable a la comunidad para que sea parte integral, activa y dinámica en la solución de problemáticas que afectan la seguridad y convivencia ciudadana, contribuyendo al abordaje de las causas originadoras y facilitadoras y los factores estructurales y socioculturales, que facilitan la ocurrencia de delitos y contravenciones en los cuadrantes.	
Crear y fortalecer frentes de seguridad: organizar e integrar a la comunidad para que contribuya en la construcción de medidas de autoprotección articuladas por el policía del cuadrante para promover y afianzar los vínculos policía-comunidad, con el fin de implementar una cultura de seguridad ciudadana.	
Encuentros comunitarios: son escenarios de participación e interlocución entre la policía del cuadrante, autoridades locales, entidades, organizaciones e instituciones públicas y privadas y la comunidad, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, a partir de compromisos conjuntos.	



Conformar y fortalecerla red de apoyo y comunicaciones: el policía del cuadrante deberá generar alianzas con empresas, instituciones y/o gremios, con el fin de captar información veraz y oportuna que permita prevenir, disuadir y controlar hechos o conductas que puedan afectar la seguridad y convivencia ciudadana, por medio de redes de comunicación integradas con el Centro Automático de Despacho CAD, y generar una cultura de corresponsabilidad.
Red de cooperantes: sistema preventivo, que integra a los colombianos con los organismos de seguridad del Estado, mediante el suministro voluntario y oportuno de información, en beneficio de la seguridad en los cuadrantes.
Red de apoyo y solidaridad ciudadana: conjunto de actividades organizadas, canalizadas y lideradas por la Policía Nacional, con la finalidad de captar información sobre hechos, delitos o conductas que afecten la tranquilidad y seguridad, con el apoyo de los recursos técnicos y humanos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios de seguridad privada.
Informes de policía especial: es un documento público escrito, que elabora el funcionario de policía que integra el cuadrante, donde se informa al superior o autoridad sobre algún tipo de incidente que esté afectando la calidad de vida y el normal desarrollo dentro de una comunidad, entre los que se pueden mencionar:
• Informes de gestión ambiental: informaciones de tráfico ilegal de fauna silvestre que implica tortura, destrucción del hábitat, daño forestal y extinción de especies.
• Informes sobre escombros y basuras: casos de desechos de construcción inservibles o basuras acumuladas en la vía pública, que resultan del derribo de un edificio o de una obra de albañilería que se realice dentro del cuadrante.
• Informes de contaminación visual: por exceso visual de carteles, antenas, tendidos eléctricos o elementos arquitectónicos inadecuados que perjudica a los ciudadanos del cuadrante y al medio ambiente.
• Informes de acueducto y alcantarillado: manejo de las aguas de consumo y aguas residuales, informándole las necesidades de la comunidad en cuanto a la falta del servicio o mal funcionamiento de los servicios.
• Informes de señalización: sobre el mantenimiento de las señales de tránsito en un sector y zonas de afluencia de público tales como escuelas, colegios, empresas, centros comerciales entre otros, esto con el fin de prevenir accidentes de tránsito dentro del cuadrante de policía.
• Informes sobre telefonía: se solicitará el re direccionamiento de líneas telefónicas que se encuentren mal ubicadas o estén obstruyendo el normal funcionamiento y/o calidad de vida en los habitantes del cuadrante.
• Informes sobre la red vial: Informar sobre las condiciones de estado de la malla vial, con el objetivo de mantener el normal funcionamiento y circulación de los diferentes medios de transporte.
• Informes sobre el alumbrado público: informar la falta de alumbrado público en los sectores, cambio de repuestos en algunos postes de alumbrado ya que esto facilita el rápido y efectivo accionar de la delincuencia en el cuadrante.
Jóvenes a lo bien: estrategia conjunta entre la policía Nacional y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, de formación integral para el trabajo en los niveles básico, técnico y tecnológico, dirigido a las poblaciones vulnerables de los cuadrantes.
Volantes de los más buscados: son acciones que desarrolla el personal del cuadrante con el fin de difundir y dar a conocer a la comunidad los grupos o personas que afectan el clima de seguridad y convivencia en su jurisdicción.

### Educación ciudadana en seguridad y convivencia

Realizar escuelas de seguridad y convivencia ciudadana: capacitar ciudadanos para que sean promotores de seguridad en su propia comunidad y generen una cultura de convivencia pacífica, mediante el desarrollo de procesos de transformación social y con la promoción de hábitos de autoprotección, autorregulación y solidaridad para lograr una sana y armónica convivencia en los cuadrantes.
Policía Cívica Juvenil: niños y jóvenes entre los 7 y 14 años en quienes se desarrolla una comprensión de los derechos y deberes que como tal les asiste de acuerdo con en la Constitución Política de Colombia, con el fin de generar un juicio y práctica al interior de la sociedad, acrecentar el espíritu cívico y consolidar los sentimientos de solidaridad, tolerancia, responsabilidad y honestidad para el logro de la convivencia pacífica en los cuadrantes.
Grupo Juvenil de Apoyo Comunitario: es un grupo de jóvenes y adolescentes entre los 15 y 20 años en quienes se fomenta la pertenencia y voluntad de participar en la construcción de la seguridad y convivencia ciudadana, la conciencia social y el compromiso de participar en la formación del tejido social, práctica y respeto por los deberes y derechos.

Campañas educativas: son actividades de divulgación que realizan los policías que conforman el equipo de cuadrante, con la promoción de las diferentes medidas de seguridad, en el marco de la prevención y educación ciudadana, las cuales contribuyen al fortalecimiento de valores cívicos, culturales, sociales, éticos, religiosos y al cambio de comportamiento o actitudes generadoras de problemáticas que afectan la tranquilidad y convivencia.

Policía Cívica de Mayores: Es un grupo de ciudadanos voluntarios que sin ánimo de lucro tienen el objeto de prestar servicio de apoyo en misiones específicas a la Policía Nacional, para fortalecer las relaciones policía-comunidad, y motivar la participación ciudadana en la sociedad.

<b>Disuasión de Delitos y Contravenciones</b>
Atender requerimientos de seguridad y convivencia ciudadana: buscar la solución al requerimiento en forma eficaz, como una contribución a la convivencia pacífica, tranquila y segura de las personas.
Manejar situaciones críticas: buscar alternativas de solución, con el compromiso de las autoridades, entidades públicas y privadas, teniendo como prioridad fundamental los derechos estipulados en las normas y leyes.
Cerrar establecimientos abiertos al público: aplicar en forma objetiva y efectiva el correctivo de cierre a los establecimientos abiertos al público, que han quebrantado las normas nacionales o locales de policía durante su funcionamiento
Control de espectáculos públicos: realizar un efectivo control de seguridad y vigilancia sobre el área interior y exterior de un lugar determinado en donde se llevará a cabo un espectáculo público, con el fin de garantizar el normal desarrollo de las actividades antes, durante y después del evento.
Activar plan defensa y seguridad a instalaciones: realizar actividades preventivas y operativas que permitan contrarrestar un ataque perpetrado por grupos armados ilegales o la delincuencia común a las instalaciones policiales y reaccionar de manera eficaz.
Instalar y ejecutar puesto de control: realizar el registro a personas, vehículos y solicitar antecedentes, para contrarrestar acciones delictuales, con el propósito de lograr una convivencia segura y pacífica.
Realizar patrullaje urbano: contribuir al mantenimiento de las condiciones necesarias para la preservación de la seguridad y convivencia ciudadana, en una jurisdicción determinada, mediante el conocimiento, prevención, disuasión y atención de fenómenos delictivos, contravencionales u otros conflictos ciudadanos.
Registro y verificación antecedentes de personas: realizar actividades disuasivas a través del registro y verificación de antecedentes a personas, con el fin de identificar si los elementos que portan o la(s) persona(s) infringen la normatividad penal y de Policía.
Verificar antecedentes y registro de automotores: realizar el respectivo registro del vehículo y solicitar, a través de la base de datos de la central de radio y otros medios existentes (computadores, avanteles), los antecedentes judiciales, verificando que los documentos que exige la normatividad sean legales.
Realizar toma de ciudades, poblaciones o localidades: planificar y ejecutar actividades masivas y simultáneas en las ciudades, poblaciones o localidades tendientes a neutralizar acciones delictivas por parte de grupos al margen de la ley, que afectan la seguridad y tranquilidad ciudadana.
Verificar documentos: verificar la legalidad de los documentos presentados por la ciudadanía.
Realizar monitoreo desde el C.A.D mediante cámara de video -vigilancia: captar imágenes de las cámaras de video evidenciando casos para atender motivos de Policía a fin de dar una respuesta oportuna y satisfacer el requerimiento ciudadano.
Realizar patrullaje en zona rural a pie: patrullar a pie determinada jurisdicción rural, mediante la correcta aplicación de técnicas definidas para este tipo de actividad, con el fin de disuadir y/o controlar la ocurrencia de hechos delictivos y contravencionales.
Realizar patrullaje montado: desarrollar patrullaje montado en determinada jurisdicción urbana o rural, mediante la aplicación de técnicas definidas para este tipo de actividad, con el fin de disuadir o controlar la ocurrencia de hechos delictivos y contravencionales.
Realizar patrullaje fluvial: patrullar por medio de transporte fluvial en determinada jurisdicción rural, mediante la correcta aplicación de técnicas definidas para este tipo de actividad, con el fin de disuadir y controlar la ocurrencia de hechos delictivos y contravencionales.
Realizar registro ordinario con caninos: identificar sustancias que atentan contra la vida, integridad física y bienes de la población, al igual que la neutralización en el tráfico ilegal de estupefacientes y divisas, mediante la utilización de caninos de manera permanente.
Realizar registro extraordinario con caninos: apoyar a las diferentes unidades policiales en procedimientos especiales para la detección de sustancias y divisas extranjeras, mediante la utilización de caninos.

<b>Control de delitos y contravenciones</b>
Control disturbios: restablecer el orden público en los casos de disturbios, mediante el uso de medios de policía para garantizar el libre ejercicio de las libertades constitucionales de las personas.
Controlar eventos electorales: brindar las condiciones de seguridad para que los ciudadanos puedan ejercer el derecho al sufragio en cada uno de los eventos electorales.
Controlar infracciones cometidas por personas con fuero: conocer y orientar de manera objetiva y correcta, el procedimiento que se ha de seguir en aquellos eventos donde se encuentren implicadas personas con algún tipo de fuero especial o inmunidad diplomática, aplicando las normas legales que correspondan.
Controlar el uso indebido del espacio público: coadyuvar a la protección de la integridad del espacio público y su destinación al uso común, garantizando que prevalezca sobre el interés particular.
Realizar control de manifestaciones: realizar seguimiento de manifestaciones o grupos de personas garantizando el ejercicio de las libertades constitucionales.
Controlar a pasajeros en las terminales de transporte terrestre: garantizar la seguridad y tranquilidad de pasajeros en las terminales de transporte terrestre, mediante el control a personas y equipajes que ingresen o salgan de los mismos.
Apoyar desalojos por orden de autoridad competente: ejecutar desalojos por orden de autoridad competente con el fin de hacer cumplir la norma penal y de policía.
Incautar armas de fuego y municiones: incautar todas las armas de fuego y/o municiones cuya posesión o tenencia no se ajuste a lo estipulado en el Decreto 2535 de 1993, resoluciones y decretos y a la ley penal colombiana.
Realizar incautación de elementos varios: incautar la totalidad de mercancías encontradas que sean producto de un hecho punible de las que no se logre establecer su procedencia.
Atender motivos de policía desde el C.A.D: atender los diferentes motivos de policía a fin de dar una respuesta oportuna y satisfactoria al requerimiento ciudadano.
Incautar hidrocarburos: establecer e identificar la legalidad en el transporte, depósito y distribución de hidrocarburos mediante el análisis de campo y de laboratorio, previa verificación de la documentación correspondiente.
Controlar expendios mayoristas y minoristas de hidrocarburos refinados: establecer e identificar la legalidad de los hidrocarburos que los mayoristas y minoristas distribuyen.
Atender evento ilícito con hidrocarburos: establecer e identificar el origen de pérdida de hidrocarburo en poliductos, oleoductos o gasoductos del territorio colombiano.
Control de pesas y medidas: es la visita a los establecimientos públicos o comerciales por parte del equipo del cuadrante, con el objetivo de solicitar la documentación requerida por la ley, para su correcto funcionamiento, calibrar las balanzas mecánicas y electrónicas de los mismos, igualmente calibrar los surtidores de combustibles de las estaciones de servicio ubicadas en el perímetro urbano, con el objetivo de evitar la especulación y el acaparamiento.

<b>Investigación criminal</b>
Captura en flagrancia: es la acción que realiza un policial del cuadrante al momento de capturar o aprehender a una persona en el momento en que materializa o comete un hecho punible.
Remisión de detenidos: dentro de las diferentes funciones que corresponden a los policiales que se encuentran destinados al cuadrante de reacción, está la de realizar el traslado de personas privadas de la libertad de un lugar a otro, con fundamento legal.
Incautación de mercancía: el equipo de cuadrante de reacción deberá realizar las diferentes aprehensiones de elementos tales como mercancías, combustibles u otros elementos que se portan sin permiso legal.
Conducciones preventivas: es el acompañamiento que hace el policial del cuadrante a una persona que se encuentre en un alto estado de ebriedad, con el fin de evitar riñas o malas conductas.

### 1.4.3 Hoja de registro

Formato en el que se plasma la información básica para la identificación de un cuadrante, cuenta con 10 ítems que permiten realizar una individualización del cuadrante. Será utilizada y diligenciada en la libreta convencional o digital, con el objetivo de llevar

un control de los policías que laboran y en dónde se encuentran; de igual forma los elementos que se encuentran en servicio y las condiciones del lugar de trabajo tiene la siguiente información:

- **Número cuadrante:** es un carácter alfanumérico que permite precisión en la identificación de un cuadrante, se debe diligenciar con los parámetros establecidos para cada una de las casillas.
- **Fecha:** hace referencia del momento cuando el líder, diligencia la hoja del cuadrante, permite hacer un seguimiento cronológico a los cambios realizados en el documento.
- **Equipo de cuadrante:** corresponde a los nombres y grados de los integrantes del equipo que tiene asignado el cuadrante, agregándole el personal de Inteligencia y de Policía Judicial asignado.
- **Personal de Inteligencia en el cuadrante:** corresponde a los nombres y grados y número de contacto del personal de Inteligencia que labora en el cuadrante.
- **Personal de Policía Judicial en el cuadrante:** corresponde a los nombres y grados y número de contacto del personal de Policía Judicial que labora en el cuadrante.
- **Número de contacto:** hace referencia al medio de comunicación que tendrá la patrulla con la comunidad a fin de recepcionar información o atender los motivos de policía como responsable de cada cuadrante, con el fin de interactuar permanentemente con la comunidad. Puede ser el correo electrónico, el número celular y/o avantel.
- **Indicativo:** corresponde al código de identificación para las comunicaciones policiales.
- **Dispositivo:** corresponde al parte geonumérico del personal que integra el equipo de cuadrante y recursos logísticos (equipo automotor, comunicaciones y armamento).
- **Otros medios:** corresponde a los diferentes medios que no hayan sido nombrados en los anteriores ítems y que por necesidades del servicio puedan llegar a utilizarse.
- **Contexto:** hace referencia al lugar, el sitio, la población, pueblo, vereda, ciudad, donde se está realizando el análisis de la realidad social, no todos los problemas se viven en todas partes de la misma forma ni se presentan en las mismas circunstancias. Hay diferencia porque son espacios distintos, hay culturas y formas de vidas diferentes aunque hayan cosas en común. Se tienen en cuenta los siguientes contextos:
  - ✓ **Urbano:** conjunto de edificaciones y estructuras contiguas agrupadas, delimitadas por calles o avenidas principalmente; cuenta por lo general con servicios públicos esenciales.

- ✓ **Rural:** parte de un municipio que no está clasificado como Área urbana. áreas no urbanizadas al menos en su mayor parte o destinadas a la limitación del crecimiento urbano, utilizadas para actividades agropecuarias, agroindustriales, extractivas, de silvicultura y de conservación ambiental.
- **Jurisdicción del cuadrante:** es la información que determina un sector teniendo en cuenta los cuatro puntos cardinales, denotando el espacio territorial asignado de cada cuadrante.
- **Nivel socioeconómico:** es la categorización establecida por el DANE que permite determinar las condiciones sociales de un sector.
- **Nivel de seguridad:** corresponde a la vulnerabilidad que pueden presentar las unidades policiales en la ejecución del servicio de policía en un cuadrante, se clasifica en:
  - ✓ **Normal:** hace referencia a un cuadrante donde se presentan acciones de carácter preventivo y en donde las actividades delictivas son mínimas.
  - ✓ **Alta afectación delictiva:** es cuando se presentan motivos de policía los cuales pueden ser atendidos por la patrulla asignada y no se requiere el apoyo de grupos especializados.
  - ✓ **Altamente conflictivo:** es aquel determinado por las habituales manifestaciones, enfrentamientos, detenciones, judicializaciones o motivos de policía, siendo necesario el uso de grupos especializados para restablecer el orden social.
- **Turno de servicio:** horarios establecidos por el coordinador de cuadrante para la prestación del servicio policial en un día.

FIGURA N°3 Hoja de registro 3

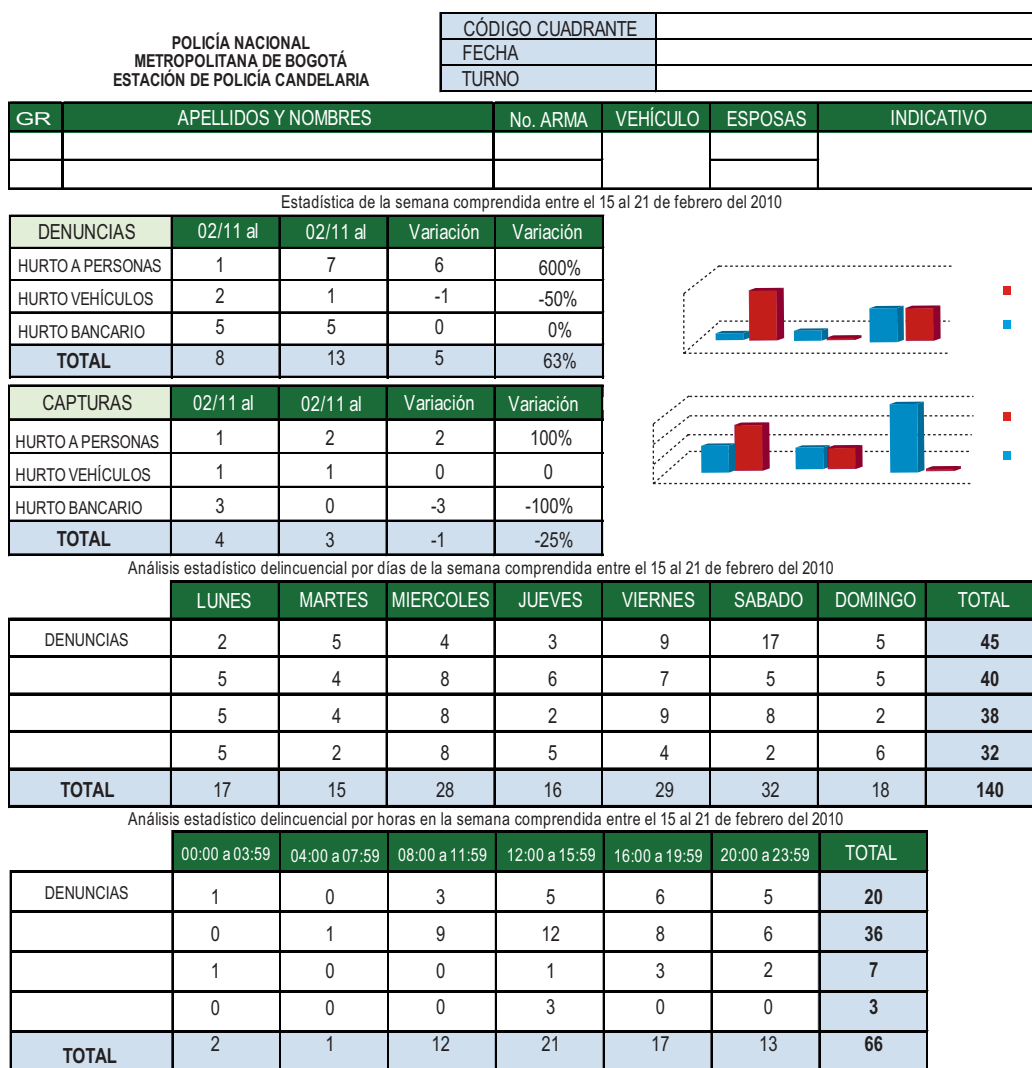
MECAL - PNVCC - D1 -E1 -005						
1	N° CUADRANTE	3	NÚMERO DE CONTACTO	4	INDICATIVO	
IT	RODRÍGUEZ GONZÁLEZ LUIS	CORREO ELECTRÓNICO	X	<b>AGUILA 2</b>		
SI	CASTRO CAICEDO JUAN	CELULAR POC		7	JURISDICCIÓN CUADRANTE	
PT	SOLAR CAMARGO DIEGO	CELULAR CONVENCIONAL		SUR: DE LA CALLE 27 A LA CALLE 32		
PT	GÓMEZ MANCILLA PEDRO	AVANTEL		ORIENTE: DE LA CARRERA 10A A LA CARRERA 21		
PT	SÁNCHEZ PULIDO DIEGO	BEEPER		NORTE: DE LA CALLE 75 A LA CALLE 88		
PT	RUIZ ALDANA LUIS	RADIO		OCCIDENTE: DE LA CARRERA 25 A LA TRANSV 23		
5	DISPOSITIVO	TELEFONÍA FIJA		8	6	CONTEXTO
PERSONAL	OF[0] NE[02] PT[04]					
VEHÍCULOS	PANEL	1	ESTRATO 1	URBANO	X	
	CAMIONETA		ESTRATO 2	RURAL		
	CAMIÓN		ESTRATO 3	10 ZONAS Y ESPACIOS		
	CARRO		ESTRATO 4	COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA		
	MOTOCICLETAS	2	ESTRATO 5	ESPARCIMIENTO		
	OTROS MEDIOS		ESTRATO 6	ESTUDIANTIL		
COMUNICACIONES	RADIOS	3	9	NIVEL DE SEGURIDAD		
	AVANTELES		NORMAL	INDUSTRIAL		
ARMAMENTO	LARGO		ALTA ACEPTACIÓN DELICTIVA	RESIDENCIAL	X	
	CORTO	6	ALTAMENTE CONFLICTIVO	<b>TAMIR</b>		

Se hace claridad que cuando la patrulla no se encuentre atendiendo motivos de policía deberá realizar acciones disuasivas, de prevención y de corresponsabilidad que vayan enfocadas a la consecución y atención de la demanda ciudadana.

#### I.4.4 Hoja de servicio

Es el formato en el cual el coordinador del cuadrante plasma las consignas, puntos críticos, misiones, tareas a desarrollar y un análisis estadístico de la parte delictiva y operativa, indicando días y horarios de mayor afectación de cada cuadrante, a la patrulla, como elemento orientador para la prestación del servicio de policía.

FIGURA N°4 Hoja de servicio





Georreferenciación de la actividad delictiva y ubicación de puntos críticos

<b>MISIONES DEL CUADRANTE:</b>
1. Mejorar los niveles de vigilancia policial en el cuadrante 2. Comparar estadísticas históricas, para analizar y proponer acciones operativas 3. Disminuir el número de delitos y víctimas
<b>TAREAS A DESARROLLAR DURANTE EL SERVICIO EN EL CUADRANTE:</b>
1. Realizar informes de gestión ambiental 2. Realizar informes de policía especial 3. Realizar informes de inteligencia sobre actividad de microtráfico y expendios de droga en el cuadrante

Entregada a	SI Castillo Tibaduiza Carlos Andrés
Fecha de entrega	22 de febrero de 2010
Hora de entrega	14:00 horas

Capitán **DARLENSON ORTÍZ ARDILA**  
Comandante Estación de Policía Candelaria

FISCALIZACIONES	
VIGILANCIAS	FRECUENCIA DE PATRULLAJES
SEDES MOVIMIENTOS POLÍTICOS	TRES VECES POR TURNO
PLAZA DE BOLÍVAR	DOS VECES POR TURNO
CENTRO COMERCIAL CENTENARIO	DOS VECES POR TURNO
PARQUE INFANTIL LOS MÁRTIRES	TRES VECES POR TURNO
EDIFICIOS Y CASAS FISCALES	TRES VECES POR TURNO
ZONA COMERCIAL DE LA SÉPTIMA	CUATRO VECES POR TURNO
CAI ROSARIO	TRES VECES POR TURNO

PERSONAS QUE INSTAURARON DENUNCIAS POR AMENAZAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA DE CIUDADANÍA	DIRECCIÓN
CARLOS JULIO GARCÍA	72'128.368	Carrera 4 No.13 - 21
MARÍA RUBIELA PINZÓN ORTÍZ	52'336.214	Carrera 8 No. 11 - 12
CARLOS AUGUSTO HERNÁNDEZ	79'859.753	Calle 11 No. 7a - 25
MARÍA ANGELINA MARTÍNEZ	50'558.693	Carrera 5 No. 14 - 21
JOSE EUDULIO MÁRQUEZ	1.115'256.321	Calle 13 No. 7 - 32

Se solicita a las unidades en servicio que en lo posible verifiquen si en los domicilios relacionados de las personas que mantienen denuncia por presunta amenaza o desaparición, presentan algún tipo de novedad o situación que permita tomar preventivamente medidas de protección.

	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES A REALIZAR			ACTIVIDADES REALIZADAS			
		TURNO	SEMANAL	MES	TURNO	SEMANAL	MES	
<b>PREVENCIÓN Y DISUASIÓN</b>	CAMPAÑAS EDUCATIVAS							
	CAMPAÑA DE GESTIÓN COMUNITARIA							
	CAPACITACIÓN POLICÍA CÍVICA DE MENORES							
	REUNIÓN CON LÍDERES DE FRENTE DE SEGURIDAD							
	INFORMES DE INTELIGENCIA							
	FUENTE HUMANA DE INFORMACIÓN							
	CONTROL DE PESAS Y MEDIDAS							
	CONTROL DE PERSONAS							
	ORIENTACIONES A LA CIUDADANÍA							
	CONTROL ESPACIO PÚBLICO							
	CONTROL DE VEHÍCULOS Y MOTOS							
	INTERVENCIÓN A COMUNIDADES ESPECÍFICAS							
	CONTACTO CON COOPERANTES							
	REGULACIÓN DE TRÁNSITO							
	CONTROL DE CONTRAVENCIONES	COMPARENDOS A ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS						
		AMONESTACIONES EN PRIVADO						
	INFORMES DE POLICÍA ESPECIAL	RED VIAL						
		ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO						
		ALUMBRADO PÚBLICO						
		TELÉFONOS PÚBLICOS						
INFORMES DE GESTIÓN AMBIENTAL	SEÑALIZACIÓN							
	CONTAMINACIÓN VISUAL							
	EXPLOTACIÓN FORESTAL							
	ESPECIES SILVESTRES							
	ESCOMBROS							
	CONTAMINACIÓN							
	BASURAS EN VÍA PÚBLICA							
<b>CORRESPONSABILIDAD</b>	DESARMA TU CORAZÓN							
	ENTORNOS SALUDABLES Y SEGUROS							
	CONCIERTO POR LA VIDA							
	POR MI BELLA CIUDAD							
	POR UNA CIUDAD SEGURA							
	POR MI BUEN BARRIO							
<b>CONTROL</b>	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TURNO	SEMANAL	MES	TURNO	SEMANAL	MES	
	INCAUTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO							
	INCAUTACIÓN DE ESTUPEFACIENTES							
	RECUPERACIÓN DE AUTOMOTORES							
	RECUPERACIÓN DE MERCANCÍA							
	PERSONAS CAPTURADAS POR OR. JUDICIAL							
	PERSONAS CAPTURADAS EN FLAGRANCIA							
<b>CONSIGNAS ESPECIALES</b>								

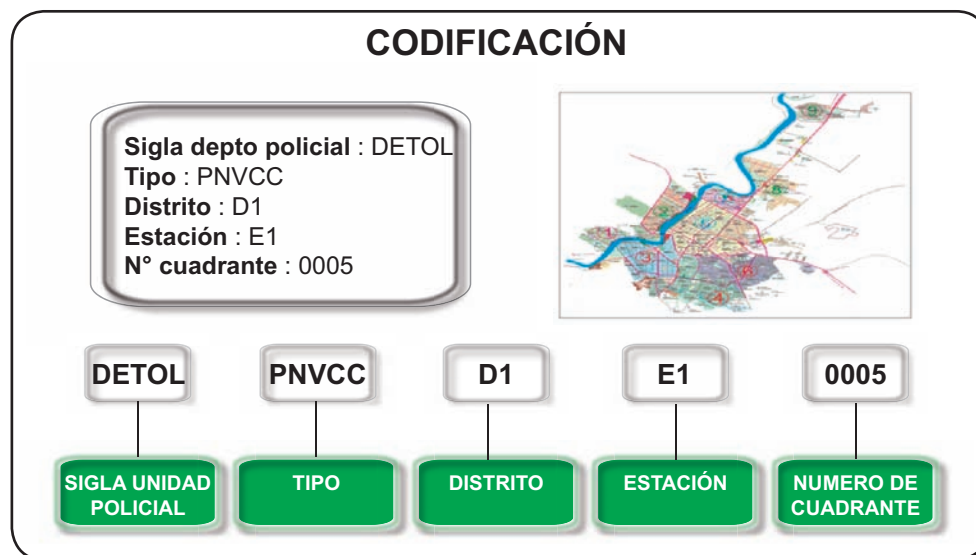


### 1.4.5 Codificación de los cuadrantes

Es la asignación alfanumérica que se da a cada cuadrante, teniendo en cuenta diferentes elementos que lo hacen único e irrepetible.

- Objetivos:
  - ✓ Permite precisión en la identificación de un cuadrante.
  - ✓ Mantiene actualizado el inventario de los cuadrantes.
  - ✓ Alimenta la base de datos del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

FIGURA N°5 Codificación



**Siglas de unidad policial:** corresponde a las siglas de los departamentos de Policía, metropolitanas y Direcciones Operativas a nivel nacional.

**Tipo:** se encuentra determinado de acuerdo con la misionalidad que cumple el hombre o la mujer policía en el servicio, por ejemplo:

- ✓ Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes : **PNVCC**
- ✓ Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes : **PNIPC**
- ✓ Plan Nacional de Investigación Criminal por Cuadrantes : **PNICC**

**Distrito o comando operativo:** corresponde al número del distrito o comando operativos donde se encuentre la estación a codificar.

**Estación:** obedece a la sigla que se le asigna a cada estación en las metropolitanas o departamentos.

**Número cuadrante:** obedece al número de cuadrantes implementados en las metropolitanas y departamentos de Policía, se debe tener en cuenta que la numeración de los cuadrantes debe iniciarse en 0001 y así sucesivamente hasta completar el número total de cuadrantes de la estación.

Una vez establecidos los cuadrantes, estos contarán con una permanencia en el tiempo que les permita lograr su consolidación, cualquier creación y/o modificación debe obedecer a un análisis delictivo y contravencional detallado previa solicitud del coordinador del cuadrante y autorización del comandante del departamento y visto bueno de la Dirección de Seguridad Ciudadana (DISEC), requisitos indispensables para llevar a cabo su registro y/o modificación en el Sistema de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (SIVIC).

#### **I.4.6 Protocolo de actuación policial para la planeación y desarrollo de los turnos de vigilancia**

Consiste en la toma de decisiones, proyección y ejecución, que tiene el coordinador de cuadrante para la optimización del servicio de policía, a partir del análisis de su problemática, de tal manera que pueda enfocar los esfuerzos operativos y de gestión, articulando la exigencia institucional como la expectativa ciudadana, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes elementos:

- Requerimientos legales (resoluciones, decretos, ordenanzas, acuerdos, entre otros).
- Documentos institucionales para la ejecución permanente o periódica en el servicio (resoluciones, directivas, ordenes de servicios, planes de marcha, instructivos, comunicados oficiales, Planes de operaciones, poligramas y órdenes).
- Peticiones de la comunidad o de autoridades.
- Plan Integral de Seguridad y Convivencia.
- Plan de Acción de la unidad desconcentrada.
- Indicadores de gestión.
- Acciones del plan de mejoramiento.
- Acciones del mapa de riesgos.

#### **• Marco referencial**

Revisión cuidadosa de la información existente de cara al análisis arrojado en la obtención de la información, la cual debe ser cruzada en esta etapa con el objetivo general del Plan

Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, la filosofía, doctrina, principios institucionales y las políticas trazadas por el mando institucional, con el fin de evaluarlos bajo los principios de pertinencia, coherencia y suficiencia.

- **Formulación de alternativas**

Conforme a la metodología de análisis de problemas, escogida por el coordinador de cuadrante, se propondrán varias acciones que contribuyan a la solución de la problemática, desde una visión acertada y viable de realizar, para someterlas a cuidadoso estudio y evaluación.

Se debe realizar un análisis juicioso de las alternativas conducentes a la selección de las más factibles. Sobre estas se elaborarán los planes de trabajo.

Con el fin de contribuir en la mejora continua de los procesos misionales de la Institución, seguridad y convivencia ciudadana, se dispone de un protocolo que permita coadyuvar a los comandantes de las estaciones de Policía y a los jefes de los Centros de Información Estratégica Policial CIEPS frente al adecuado empleo de éstos en busca de una eficiente planificación y organización del servicio de Policía, además del empleo de las diferentes herramientas tecnológicas que se despliegan en el marco del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

- **Características del servicio**

Con el fin de optimizar el servicio de Policía, el comandante de estación realizará las siguientes actividades que permitirán desplegar el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, y optimizar sus herramientas.

**ANTES:**

**Preámbulo para salir al servicio**

- Hojas de servicio: el Coordinador de los Cuadrantes debe orientar la elaboración de las hojas de servicio de cada uno de los cuadrantes con que cuenta su unidad, en la cual de manera clara y precisa se registran los siguientes aspectos:
  - ✓ Código del cuadrante, fecha, turno de vigilancia
  - ✓ Identificación policial, No. arma (serie), vehículo, radio (serie), indicativo
  - ✓ Estadística de la semana anterior (operativa y delictiva) de cada cuadrante y la unidad
  - ✓ Análisis estadístico delincidencial y contravencional por días de mayor afectación de cada cuadrante y de la estación en general.

- ✓ Análisis estadístico delincencial y contravencional por horas de mayor afectación, de cada cuadrante y de la estación en general.
  - ✓ Georreferenciación de la actividad delictiva, contravencional, problemática social y ubicación de puntos críticos de cada cuadrante y de la estación en general.
  - ✓ Misiones y consignas por cada uno de los cuadrantes.
  - ✓ Tareas a desarrollar durante el servicio para cada uno.
  - ✓ Fiscalizaciones (ver hoja de servicio).
  - ✓ Personas que instauraron denuncias por amenazas y requieren revistas permanentes.
- Tablas de Acciones Mínimas Requeridas: como un segundo aspecto se dispone la elaboración de las Tablas de Acciones Mínimas Requeridas TAMIR, establecida por el coordinador de los cuadrantes y elaborada con claridad y precisión; en ella se consignan las acciones que debe desarrollar cada una de las patrullas en su turno de servicio se elabora de manera única para cada uno de los cuadrantes de su unidad.
  - Minuta de Vigilancia: para su elaboración se establecieron de dos formas:
    - ✓ La primera, de manera manual en un documento (libro) y según lo establecido en la Resolución No. 03514 de 2009, “Reglamento de Supervisión y Control de Servicios para la Policía Nacional”, en la cual se plasma la descripción del servicio, policías, medios e instrucciones.
    - ✓ Y la segunda, con el fin de implementar las herramientas tecnológicas diseñadas en el marco del PNVCC, se estableció un aplicativo denominado Sistema de Información de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes SIVICC, el cual cuenta con un módulo especial sobre la minuta de vigilancia y permite la digitalización de la información que usualmente se consignaba en los libros del servicio de policía, pero se agregan elementos innovadores para identificar los cuadrantes; realizar seguimiento a la permanencia de los policías en los cuadrantes, monitorear los medios para el servicio como armamento y vehículos, entre otros.
  - Alistamiento del servicio: el coordinador de los cuadrantes dispone que los uniformados se preparen para salir al turno y realicen las siguientes actividades:
    - ✓ Reclamar armamento y esposas para el servicio
    - ✓ Disponer de los medios (vehículos)
    - ✓ Disponer de los elementos necesarios para el servicio (comunicaciones y otros autorizados)

**DURANTE:****Salida al servicio**

- Reunión en el CIEPS: una vez establecido el horario para salir al servicio, el coordinador de los cuadrantes dispone que el personal que conforma las patrullas de sus cuadrantes pase al Centro de Información Estratégica Policial Seccional CIEPS y realiza las siguientes actividades:
  - ✓ Verificar novedades de personal, armamento y vehículos (por cada cuadrante).
  - ✓ Verificar el estado anímico del personal.
  - ✓ Constatar la buena presentación y uniformidad del personal.
  - ✓ Impartir instrucciones específicas a cada una de las patrullas de los cuadrantes.
  - ✓ Realizar una correlación de la información delictiva y contravencional de los cuadrantes.
  - ✓ Disponer la aplicación de planes de policía y trabajo bajo el principio de complementariedad o en red.
  - ✓ Impartir consignas especiales y realizar una breve instrucción sobre doctrina del servicio de Policía o temas de interés institucional.
  - ✓ Entregar la hoja de servicio a cada una de las patrullas de los cuadrantes (con información exclusiva para cada cuadrante). La información contenida en la hoja de servicio está dirigida a la solución de la problemática presentada en los análisis delictivos y contravencionales de cada uno de los cuadrantes.
  - ✓ Entregar la Tabla de Acciones Mínimas Requeridas TAMIR a cada una de las patrullas del cuadrante, para la planeación de su servicio.
  - ✓ Reportar a la central de radio la salida a turno del personal de su unidad e indicar novedades suscitadas en cada cuadrante.

**Seguimiento durante el servicio en los cuadrantes de la unidad**

Es importante que el coordinador de los cuadrantes verifique que las patrullas que conforman cada uno de los cuadrantes en sus diferentes niveles realicen el relevo del servicio en los cuadrantes asignados evitando el descuido de la actividad de policía. Adicionalmente, dentro de su responsabilidad como comandante de estación y coordinador de los cuadrantes, debe desarrollar las siguientes actividades establecidas en la doctrina policial.

- ✓ Orientar la prestación de un servicio de policía oportuno, con calidad y respeto a la comunidad.

- ✓ Direccionar las estrategias y planes operativos que permitan el mantenimiento de las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana.
- ✓ Aplicar la normatividad vigente frente a las facultades otorgadas.
- ✓ Asesorar y orienta a las patrullas de los cuadrantes bajo su mando y asistirles en casos especiales o relevantes.
- ✓ Liderar las actividades misionales de prevención, seguridad y convivencia ciudadana, inteligencia e investigación criminal en su unidad.
- ✓ Disponer las coordinaciones pertinentes con el Centro Automático de Despacho CAD o 123.
- ✓ Disponer la articulación y trabajo en red de los cuadrantes bajo su mando.
- ✓ Las demás establecidas en el Reglamento de Supervisión y Control de Servicios para la Policía Nacional y Reglamento del Servicio de Policía.

#### **DESPUES:**

#### **Actividades desarrolladas al finalizar el servicio**

Una vez finalizado el servicio de policía y realizado el relevo en cada uno de los cuadrantes, el coordinador debe desarrollar las siguientes actividades:

- Entrega de elementos utilizados en el servicio: verificar que los policías de la unidad entreguen el armamento, vehículos o elementos para el servicio de policía en buenas condiciones de aseo y mantenimiento.
- Reunión en el CIEPS: Reune a las patrullas de los cuadrantes en el CIEPS de la estación de Policía, para:
  - ✓ Constatar novedades.
  - ✓ Recibir las hojas de servicio de cada una de las patrullas de los cuadrantes.
  - ✓ Recibir el cumplimiento y anexos de las Tablas de Acciones Mínimas Requeridas de cada cuadrante (soporte documental de las actividades desarrolladas en el marco del servicio de policía).
  - ✓ Enterarse de situaciones especiales sucedidas en el turno, con el fin de planear el servicio de la unidad.
  - ✓ Entregar a los analistas del CIEPS la información suministrada por cada una de las patrullas de cuadrante, que permita realizar análisis frente al servicio. (Hojas de servicio y TAMIR).
  - ✓ Dar el trámite pertinente a cada uno de los informes de policía realizados por las patrullas (policía especial, gestión ambiental, otros que se establezcan).

- ✓ Retirar al personal que terminó su servicio.

### **Actividades de análisis, control y retroalimentación**

Con el fin de realizar el control y seguimiento que permita optimizar el servicio de policía en cada uno de los cuadrantes, una vez finalizado el servicio, el coordinador de los cuadrantes dispone la realización de las siguientes actividades:

- Analizar la información recolectada por cada patrulla de los cuadrantes.
- Verificar de manera individual el cumplimiento de la TAMIR y los anexos reportados.
- Dar trámite a los informes de policía generados en la prestación del servicio.
- Realizar los registros a que haya lugar en los folios de vida de los uniformados, que permitan evidenciar su actuación en el servicio.
- Realizar los análisis delictivos y contravencionales comparándolos con las actividades desarrolladas en el turno, y realizar una nueva planeación del servicio.
- Desarrollar el proceso de gestión documental acorde con lo establecido por la Institución.
- Preparar de manera semanal un comité de vigilancia que permita la interacción de los diferentes equipos de cuadrantes que tenga su unidad.
- Establecer un plan operativo de estímulos (POE) al personal de su unidad como reconocimiento a las acertadas actuaciones frente al servicio para cada uno de los cuadrantes (prevención, disuasión y reacción).
- Plantear acciones de mejora que permitan alinear el servicio con los objetivos de calidad de la Institución.

### **1.4.7 Trabajo en red de los cuadrantes**

El objetivo que persigue inicialmente el trabajo en red es generar una comunicación fluida entre las unidades de policía que conforman los diferentes cuadrantes de una jurisdicción, en aras de articular esfuerzos que logren brindar la prestación de un servicio más efectivo al ciudadano.

Si es cierto que la base del trabajo en red es la comunicación, deben existir además del servicio, algunas condiciones especiales que enmarquen el actuar de las unidades en los cuadrantes y faciliten el funcionamiento en red:

- **Coordinación oportuna y eficaz**

- ✓ Acciones terroristas

- ✓ Apoyo a unidades policiales
- ✓ Desastres naturales
- **Aplicación de planes especiales<sup>8</sup>**
  - ✓ Patrullajes urbanos
  - ✓ Requisas a establecimientos
  - ✓ Plan candado

Así mismo se hace necesario aplicar el trabajo en red, en casos donde haya una ausencia temporal del personal por necesidades del servicio; judicialización de hechos delictivos, apoyo a servicios extraordinarios, vacaciones, calamidad familiar, incapacidad entre otros.

El Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) permite reformular la estrategia de seguridad ciudadana y su operacionalización institucional con la articulación y sincronización de todas las direcciones operativas, administrativas y de educación.

En este sentido, adicional al fortalecimiento de las capacidades en materia de movilidad, comunicaciones, inteligencia, creación de nuevas unidades judiciales y pie de fuerza, la Institución busca ejecutar todas sus actividades de manera armónica, metódica y progresiva, con el fin de tener mejor efectividad en la atención de las expectativas ciudadanas en seguridad y convivencia.

## **I.5 IMPACTO ESPERADO**

Dentro de las muchas expectativas que tiene el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes se encuentra la gestión operativa como el conjunto de acciones llevadas a cabo por los mandos de las unidades que tienen a su cargo el desarrollo de los diferentes servicios policiales tendientes a aumentar la eficiencia, eficacia y efectividad de los mismos, mediante la planificación, ejecución y control de los procesos y actividades, a la disposición del talento humano, los recursos logísticos y financieros para dar respuesta a los requerimientos del cliente (ciudadanía); la prestación de un servicio que haga énfasis en lo preventivo para satisfacer las demandas de seguridad pública y el mejoramiento permanente de los resultados asociados a la reducción del delito y aumento de la percepción y sensación de seguridad.

<sup>8</sup> MANUAL DE PATRULLAJE URBANO, Dirección General - Policía Nacional, Bogotá, Imprenta Nacional, 2008, p. 44.



### 1.5.1 Trabajo articulado comunidad – Estado – comunidad policial

- Obtener el compromiso y lograr la articulación de esfuerzos bajo la premisa fundamental de la corresponsabilidad, al hacer partícipe a estos tres integrantes esenciales de la sociedad con un objetivo común: la seguridad y convivencia ciudadana.
- Dentro de los pilares de la política de Seguridad ciudadana: una política nacional para la prosperidad democrática”se encuentra contemplado el trabajo articulado en procura de la integración activa y participación de la comunidad y el Estado, con la seguridad y convivencia ciudadana.
- Debe ser de carácter permanente, generar una comunicación oportuna, permitir una reacción rápida frente a los requerimientos de la población, estimular vínculos de confianza y garantizar la sostenibilidad del esfuerzo.
- Excelencia en el servicio de Policía
  - ✓ Soportada en los valores institucionales se propende por un servicio que de una respuesta oportuna a la demanda social mediante una gestión de coordinación, que optimice al máximo el talento humano y los medios logísticos existentes.
  - ✓ Realizar la planeación, capacitación y orientación del personal en cuanto a las tareas a desarrollar en los diferentes procedimientos policiales, integrando a los centros de formación policial.
  - ✓ Desarrollar y propender por el buen desarrollo del hombre policía mediante la implementación de estímulos y beneficios.
- Desarrollo de competencias

El Policía debe ser integral, con cualidades de comunicación, gestión e iniciativa, las cuales son el resultado de un fortalecimiento de su ser. En la medida en que se sienta bien consigo mismo, de esta manera se comportará. Este concepto debe ir en concordancia con su trabajo, desarrollo personal y familiar.

Deberá contar con elementos de evaluación autocrítica, que le permitan afrontar situaciones adversas frente a una comunidad insatisfecha y agresiva, mantener una posición abierta pero a la vez firme, crear lazos de comunicación acorde a las necesidades y desarrollar las siguientes competencias específicas y habilidades:

- ✓ Habilidad para comunicarse: capacidad para expresar sus ideas en forma coherente, con un lenguaje claro, preciso y sencillo.
- ✓ Relaciones interpersonales: capacidad para comprender a otras personas, asociarse con ellas y respetar sus ideas.

- ✓ Dinamismo e iniciativa: comportamiento activo motivado por las manifestaciones de interés.
  - ✓ Integridad: fortalecimiento de la autoestima fundamentada en un sistema sólido de virtudes, valores éticos y morales.
  - ✓ Estabilidad emocional: capacidad para controlar sus sentimientos y emociones.
  - ✓ Creatividad: capacidad de innovar, concebir ideas en forma original y ponerlas en práctica.
  - ✓ Cooperación: actuación conjunta dirigida hacia la consecución de un objetivo del grupo.
  - ✓ Sensibilidad social: actitud frente a los grupos sociales.
  - ✓ Compromiso institucional: introyección de las políticas institucionales.
  - ✓ Seguimiento y control permanente de la gestión: ejercer el control y verificación de cada una de las tareas asignadas a fin de verificar, reordenar o avanzar en los diferentes procesos.
- Seguimiento y control permanente de la gestión

El Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes representa un desafío en la capacidad de cambio y adaptabilidad de la institución; este precepto implica el diseño de una herramienta que optimiza el seguimiento y control de la actividad policial en el servicio por parte del comandante, en la cual se plasman todas y cada una de las acciones policiales que debe realizar el uniformado durante la prestación de su servicio.

La Tabla de Acciones Mínimas Requeridas-TAMIR, adicionalmente de motivar a los uniformados en la gestión e incorporación de un plan de trabajo en su servicio, facilita que la planeación sea ajustada a las necesidades de cada jurisdicción, teniendo en cuenta el nivel delictivo, los recursos con que se cuenta, la extensión territorial, el número de habitantes y la aplicación de planes de policía y normatividad vigente por parte de autoridades locales y nacionales.

En este documento se identifican aquellos problemas que son específicos en un cuadrante y los que afectan a varios o todo el sector o unidad policial, verifica su comportamiento en el tiempo, registra las medidas que para cada caso se implementan y evalúa su resultado e impacto, en relación con lo esperado.

Adicionalmente deberá existir una carpeta en la cual se lleven los antecedentes de las actividades desarrolladas por los policías en el turno; para el registro de los antecedentes deben llevarse actas y demás documentos que soporten la actividad realizada.

Estrategia institucional para la seguridad ciudadana: Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC).

# 2

CAPÍTULO

## PLAN NACIONAL DE INTELIGENCIA POLICIAL POR CUADRANTES

## 2.1 CONCEPCIÓN PLAN NACIONAL DE INTELIGENCIA POR CUADRANTES

La dinámica cambiante de los fenómenos generadores de inseguridad, violencia y criminalidad, así como las crecientes demandas ciudadanas en términos de seguridad y convivencia han planteado para la Policía Nacional el desafío de repensar estrategias y definir modelos de servicio orientados a renovar la estructura y funcionamiento institucional, para responder con mayor efectividad a los riesgos y amenazas provenientes de una delincuencia organizada más sofisticada y la emergencia de expresiones de conflictividad social presentes en el territorio.

Esta lectura del contexto de las dinámicas que inciden en la seguridad, de profundización en la respuesta oportuna de los requerimientos de la sociedad y las políticas gubernamentales con una definida orientación hacia los factores que vienen desestabilizando la seguridad ciudadana en diversas zonas del país, han permitido que la Policía Nacional diseñe e implemente el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, que busca delimitar niveles de responsabilidad en un área o espacio físico determinado para mejorar los tiempos de respuesta, implementar tecnología de punta que optimice el servicio de policía, afianzar el compromiso individual del hombre y mujer policía, además de elaborar planes y proyectos preventivos, disuasivos y reactivos ante los problemas de seguridad presentes que requieren de una acción eficaz del cuerpo policial en conjunto con las autoridades político administrativas.

Desde esta perspectiva, el servicio de inteligencia policial ha readecuado su plataforma estratégica y operacional con el propósito de producir inteligencia altamente preventiva y anticipativa frente a las diversas expresiones de violencia y criminalidad urbana que alteran la seguridad y tranquilidad de los ciudadanos. Esta reorientación de la inteligencia policial para producir conocimiento ante fenómenos delincuenciales y de conflictividad social desde lo nacional, regional, y de manera más particular en lo local, ha permitido la construcción de un modelo de inteligencia policial por cuadrantes orientado a la recolección de información en zonas específicas de las ciudades para prevenir situaciones de inseguridad mediante la identificación temprana de factores generadores de riesgo, una inteligencia accionable que, a través de una alta capacidad de recolección de información, producción y difusión de inteligencia, se anticipa a la comisión de conductas delictuales y restablece los niveles de seguridad.

El Plan Nacional de Inteligencia por Cuadrantes se inspira, por lo tanto, en la producción de conocimiento con un alto contenido estratégico y accionable a partir de la comprensión de los problemas estructurales, su evolución y las alternativas integrales de cómo se pueden controlar y extinguir. Una definida orientación por ampliar la capacidad de recolección de información en los cuadrantes mediante la recepción de información proveniente de los registros que realicen los funcionarios de la vigilancia, ubicados en los cuadrantes, en el Sistema de Información de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

Esta recolección proveniente de los cuadrantes permitirá al servicio de inteligencia de la Policía Nacional, desplegado en el país, fortalecer la producción de inteligencia estra-

técnica, operacional y para el servicio de policía de forma que se pueda movilizar la actuación institucional contra quienes perturban el orden y la seguridad.

### 2.1.1 OBJETIVO

El Plan Nacional de Inteligencia por Cuadrantes tiene como finalidad recolectar información que altere la seguridad, por medio de la canalización de la información que proporcione el personal uniformado del PNVCC a los integrantes del servicio de inteligencia, para la producción de conocimiento que anticipe y contenga fenómenos perturbadores de la seguridad.

### 2.1.2 ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El despliegue de la inteligencia en el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por cuadrantes se circunscribe a la recolección de información que cualifique la producción de inteligencia estratégica, operacional y para el servicio de policía para la asesoría en la toma de decisiones en relación con los factores que alteran la seguridad ciudadana.

### 2.1.3 CRITERIOS DE APLICACIÓN

El Plan Nacional de Inteligencia por Cuadrantes cuenta con los siguientes criterios:

1. Los policías de inteligencia y de investigación criminal deberán establecer canales de comunicación para la validación de la información proveniente de los cuadrantes desde su misionalidad particular y la intervención sobre los problemas que alteran la seguridad.
2. Por número de estaciones de policía se designará recolectores de inteligencia para que sean los encargados de canalizar la información proveniente de la recolección en los cuadrantes.
3. La recolección que realicen los policías de la vigilancia comunitaria será registrada en el sistema, lo cual se constituirá en insumo para la administración de la información y análisis.
4. Los funcionarios de inteligencia que recepcionen la información proveniente de los cuadrantes y que sea de alto valor estratégico y operacional deberán confirmar, desvirtuar, ampliar y profundizar en nuevos elementos.
5. Los policías de PNVCC, tendrán comunicación con los coordinadores de inteligencia para efectos de proporcionar algún tipo de información que no sea registrada en el sistema.
6. Los funcionarios de inteligencia con responsabilidad en la cobertura de la recolección en los cuadrantes tendrán comunicación permanente con los coordinadores de los cuadrantes y los líderes, para efectos de canalizar el flujo de información.

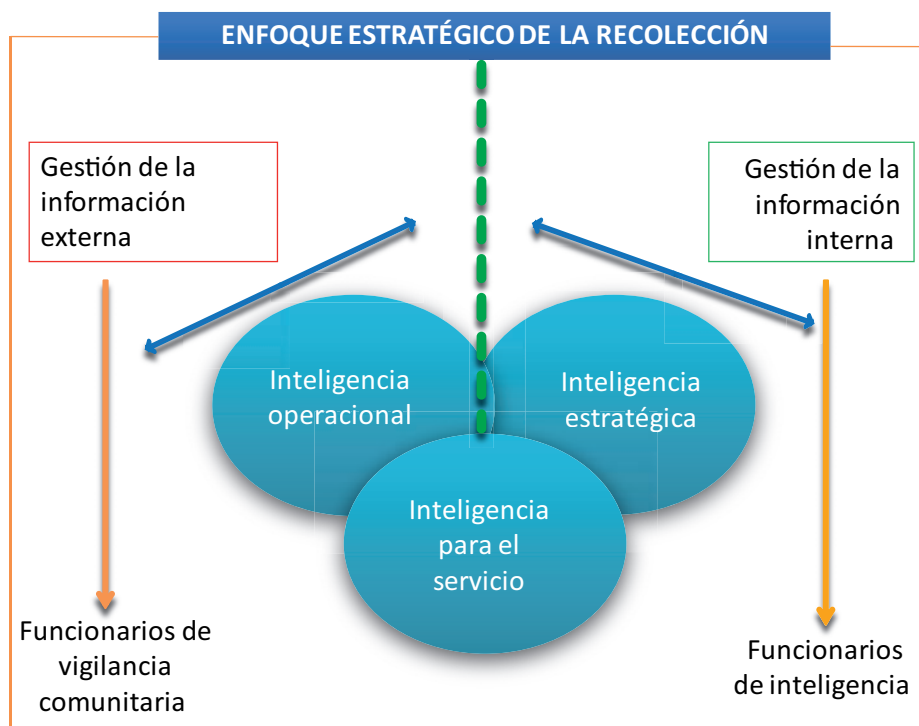
7. A partir de la información recolectada en los cuadrantes, el servicio de inteligencia realizará productos estratégicos orientados a anticipar riesgos, hechos de conflictividad y criminalidad en cuadrantes que presenten indicadores de inseguridad.

8. Los recolectores y tratadores de inteligencia tendrán comunicación fluida por la ampliación de los datos provenientes de los cuadrantes.

## 2.2 ENFOQUE DE LA RECOLECCIÓN

La recolección de información proveniente de los cuadrantes está concebida desde dos enfoques complementarios:

FIGURA N°6 Enfoque estratégico de la recolección



### 2.2.1 Recolección de información externa

Es la que realizarán los policías de la vigilancia comunitaria que tendrán responsabilidad sobre los cuadrantes.

### 2.2.2 Recolección de la información interna:

Es relativa a la que realizarán los funcionarios de inteligencia que tendrán la responsabilidad de coordinar con los líderes de los cuadrantes la recolección de información.

## 2.3 CATEGORÍAS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS

El Plan Nacional de Inteligencia por Cuadrantes ha establecido unas categorías de recolección de información para los policías que prestarán su servicio en los cuadrantes, de forma que se facilite la organización, registro y valoración de la misma, así:

### 2.3.1 Percepción de seguridad ciudadana

Los policías deberán identificar en los cuadrantes cómo se encuentra el nivel de percepción de la ciudadanía en relación con la seguridad y el desempeño institucional.

### 2.3.2 Fenómenos sociales

Se recolectará información relativa a las pandillas, estructura, conformación, modus operandi, integrantes, zonas y la problemática relacionada con los desplazamientos y zonas en las que se concentra.

### 2.3.3 Factores económicos

Se ubicarán elementos de información relacionados con la informalidad, el comercio ilegal y la prostitución como fenómenos que dinamizan las economías subterráneas y que, por lo tanto, son de gran interés de conocimiento para la Policía Nacional y su servicio de inteligencia.

### 2.3.4 Medio ambiente

Será necesario recolectar información sobre el tema de las basuras en los cuadrantes y la tala de árboles indiscriminada.

### 2.3.5 Fenomenología criminal

La recolección estará enfocada al microtráfico, el hurto, el homicidio, la microextorsión, como fenómenos que desestabiliza la seguridad ciudadana en los contextos urbanos. Este tipo de recolección debe permitir identificar las estructuras y organizaciones que están detrás del recrudecimiento de la violencia y el delito en las ciudades.

## 2.4 METODOLOGÍA

Elevar la capacidad de recolección de información con mayor rigurosidad y riqueza de datos ante la lógica actual, futura e interdependencia de fenómenos que confluyen en la perturbación de la seguridad y convivencia ciudadana en los ámbitos urbanos y rurales, es uno de los grandes retos que se desprenden para el servicio de inteligencia policial y su articulación al nuevo enfoque del servicio de policía de Vigilancia comunitaria por cuadrantes. Una recolección centrada en identificar y caracterizar riesgos, amenazas, epicentros estructurales de violencia y criminalidad a partir de los datos provenientes de la recolección de los funcionarios de la vigilancia comunitaria por cuadrantes que, una

vez sometidos a un proceso de tratamiento y análisis sistemático, produzca inteligencia oportuna para la actuación eficaz de la Policía Nacional.

En este sentido, la metodología empleada para la recolección de información en los cuadrantes será cualitativa porque permitirá:

#### **2.4.1 Conocimiento de las características del entorno**

Se orienta a la ubicación detallada de las características sobresalientes de la jurisdicción en los ámbitos social, político, económico, cultural y delincencial. Ese conocimiento del cuadrante permitirá adecuar el servicio de policía a las particularidades de cada zona.

#### **2.4.2 Focalización en los factores de riesgo y perturbación**

Una vez identificadas las características del entorno del cuadrante, se procederá a la identificación, ubicación y relación de las problemáticas de seguridad que desestabilizan la seguridad, por medio de la información y requerimientos provenientes de la ciudadanía, una aguda capacidad de observación e indagación directa en las zonas problemáticas donde existe ya configurado un factor de inseguridad o donde se está hasta ahora empezando a conformar.

Este desafío plantea para la inteligencia policial la estructuración y aplicación de parámetros y elementos teóricos, metodológicos y técnicos fundamentales en la recolección de información, de manera que quienes operacionalizan el Plan Nacional de Vigilancia por Cuadrantes, cuenten con las habilidades necesarias para ubicar y leer fenómenos que no necesariamente sean delitos y aparezcan como evidentes, así como clasificar primariamente la relevancia de los datos obtenidos mediante la interacción con el ciudadano, quien se constituye en la fuente primaria que conoce de manera directa los factores que afectan la seguridad de su entorno.

Esto quiere decir que las unidades de vigilancia ubicadas en los cuadrantes realizarán, además de las funciones de prevención, disuasión y reacción, la actividad de recolectar los pequeños fragmentos de información dispersos de alto contenido y significado para la seguridad ciudadana del sector, ciudad o municipio, y registrarlos en una base de datos en tiempo real, lo que se constituye en insumo estratégico para la labor posterior de la inteligencia policial de clasificar la información en riesgos y amenazas, así como realizar el tratamiento y análisis para caracterizar, categorizar, evaluar y jerarquizar los datos que permitan movilizar a la Institución policial sobre los epicentros estructurales de alteración de la seguridad de las comunidades.

Tanto recolectores como analistas, cada uno en su campo de conocimiento, deberán estar más preparados para descodificar los signos, señales y manifestaciones provenientes de los cuadrantes, que aparezcan como indicadores de la génesis de un problema, la tendencia de un factor o dinámica, y la extensión y repliegue de los ya existentes. Una concepción del proceso de recolección que en ningún momento se separa de las destrezas interpretativas y analíticas, que requiere contar con metodologías que orienten la recopilación efectiva de datos, y técnicas orientadas a facilitar la



organización, clasificación, valoración y seguimiento especializado de las tendencias y patrones identificados.

Pero no basta sólo con esto. El reto del servicio de inteligencia policial está más allá de fortalecer una estructurada plataforma de recolección de información, toda vez que debe comprender y dar cuenta de la evolución de los fenómenos que alteran la seguridad ciudadana, tener una mirada de futuro que anticipe y prevenga los riesgos y amenazas emergentes, es decir, ubicarse en el antes, durante y después de la configuración de los factores que afectan la tranquilidad y bienestar de los ciudadanos.

## **2.5 PRODUCCIÓN DE INTELIGENCIA CON ALTO IMPACTO EN LA SEGURIDAD CIUDADANA**

Producir un conocimiento oportuno y con altos niveles de efectividad que dé respuesta a las manifestaciones que alteran la seguridad y convivencia de los ciudadanos, es un aspecto fundamental del rol de la inteligencia policial en la seguridad ciudadana y su articulación a la vigilancia por cuadrantes, pues implica, además de comprender con amplitud analítica las dinámicas que desestabilizan la seguridad, orientar la planeación estratégica del servicio de policía a escala de los grandes riesgos, amenazas y estructuras criminales que se enfrenten, mediante una alta capacidad de producción de inteligencia preventiva y anticipativa que responda oportunamente a los requerimientos de los ciudadanos.

Esto implica para la inteligencia policial acentuar más su carácter de asesor decisorial en temas de seguridad locales desde varios enfoques: el conocimiento especializado del nivel micro de la seguridad, la ubicación de los epicentros de conflictividad social, delincuencia y criminalidad, una producción de conocimiento anticipativo y la formulación de líneas estratégicas que le permitan a la Policía Nacional tener mayores elementos de apreciación y comprensión para la participación en los escenarios públicos de discusión y gestión de la seguridad. Es un desafío para el que la inteligencia policial está readecuando la recolección de información, producción y difusión de inteligencia a la luz de las políticas institucionales y prioridades de seguridad y convivencia que los ciudadanos demandan, en procura de contribuir a la paz de Colombia.



# 3

## CAPÍTULO

# PLAN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL POR CUADRANTES

### 3.1 DIAGNÓSTICO

La Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL, articula su proceso misional (Investigación Criminal) y los procesos de segundo nivel (Desarrollar Investigación Judicial, Desarrollar Investigación Criminalística, Desarrollar Investigación Criminológica y Administrar Información Criminal), al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), con el fin de minimizar los índices delincuenciales, como también de mejorar día tras día la percepción de seguridad en la comunidad como cliente externo.

Es así, que la Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL, junto con sus unidades desconcentradas en todo el territorio nacional, unen esfuerzos no solo en la parte interna sino también con cooperación interinstitucional e interagencial, en busca de aplicar su labor investigativa en aquellos delitos que afectan la comunidad en su lugar de residencia, labores o de esparcimiento, contribuyendo de esta forma a mejorar la calidad de vida de la comunidad y minimizar sus riesgos frente a los actores armados que históricamente han tratado de crear zozobra y pánico en la sociedad.

Tras años de atacar exitosamente los principales generadores de violencia a gran escala, constituidos principalmente por grupos armados ilegales que a través del narcotráfico, el terrorismo y el sicariato, actuaban de manera organizada y sistemática para afectar los intereses de la sociedad colombiana, lesionando gravemente la institucionalidad del país, quedando actualmente reducidos a su mínima expresión, la comunidad ha encontrado que sus necesidades básicas de seguridad deben ser atendidas con la misma efectividad, traduciéndose esta necesidad en niveles más altos de exigencia de la comunidad hacia la Policía Nacional para que dirija sus esfuerzos en contrarrestar las manifestaciones criminales que directamente afectan a la seguridad ciudadana, como el homicidio, el hurto en todas sus manifestaciones, micro extorsión, las lesiones personales y el narcomenudeo entre otras.

El ciudadano exige que su Policía Nacional cuente con personal suficiente y capacitado en recepcionar de manera oportuna y profesional las denuncias penales tramitar estas noticias criminales en forma ágil y acertada a las autoridades judiciales, para que se dé pronto inicio a una investigación formal, proscribiendo así las experiencias del pasado cuando una persona debía recorrer varias unidades policiales en busca de ser escuchadas y atendidas, generando re victimización y decepción en el actuar policial.

Bajo este parámetro, la conciencia ciudadana requiere que la actuación del servicio de investigación criminal, ante un hecho delictivo, no solo sea ágil sino efectiva, que esté en la capacidad de recurrir a técnicas científicas y criminalísticas de punta para atender profesionalmente su caso.

De esta forma, el reto institucional que impuso la aplicación del Sistema Penal Oral Acusatorio (Ley 906 de 2004), ha obligado a que las actuaciones policiales sean más acertadas y respetuosas de protocolos, ya que la inobservancia de normas implica incremento en los niveles de impunidad, retorno de delincuentes a las calles, así como

el inicio de investigaciones disciplinarias o penales a los funcionarios de Policía que realizan un procedimiento jurídicamente desacertado.

Igualmente, el servicio de investigación criminal debe responder a una necesidad institucional de complementar el servicio de policía que se presta por cuadrantes, de manera técnica en la correcta judicialización de los casos que deban ser presentados por el Fiscal ante un Juez de la República.

### 3.1.1 Objetivo General



Articular el proceso misional de Investigación Criminal al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), con el fin contribuir de manera efectiva a la seguridad y convivencia ciudadana, orientada a brindar apoyo oportuno a la administración de justicia en la lucha contra la impunidad.

### 3.1.2 Objetivos Específicos

- Orientar la administración de justicia de manera oportuna y de acuerdo con los requisitos de ley para establecer las circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como la identificación de los autores y/o partícipes de una conducta punible en un sector determinado (cuadrante).
- Apoyar el desarrollo de la investigación criminal en los cuadrantes mediante un estudio técnico científico del elemento material probatorio y/o evidencia física EMP/EF que se recolectan en el lugar de los hechos, previamente acordonados por la policía de cuadrantes.
- Fortalecer la toma de decisiones en materia operacional del cuadrante, mediante el desarrollo de estudios, análisis e investigaciones criminológicas pertinentes, oportunas y confiables para orientar la formulación o ajuste de estrategias para la identificación y el tratamiento del fenómeno delincinencial.
- Suministrar información pertinente y conducente para apoyar el desarrollo de la investigación criminal desarrolla en el cuadrante o dar respuesta a los requerimientos propios de la Policía de cuadrantes.

## 3.2 DESARROLLO DEL PLAN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL POR CUADRANTES

La investigación criminal se constituye en una de las bases para la búsqueda de una justa y equitativa administración de justicia, siendo la Policía Judicial un importante auxilio en el desarrollo de la investigación y que, articulada al trabajo policial por cuadrantes, permitirá establecer la verdad de los hechos delictivos y la responsabilidad de los mismos.



En la actualidad, el trabajo de investigación criminal se despliega a nivel nacional desde los centros judiciales (Unidades de Reacción Inmediata U.R.I.) y (Unidades Básicas de Investigación Criminal U.B.I.C.), con un servicio permanente de 24 horas que está enfocado a la atención oportuna de conductas delictivas que por su trascendencia y circunstancias especiales requieren la inmediata intervención de la Policía Judicial, a través de los actos urgentes (recepción de denuncia, inspección al lugar de los hechos, inspección técnica a cadáver, entrevistas, interrogatorios y situaciones de flagrancia que demanden una orientación) y la disposición técnico - científica, que permite la recuperación de elementos materiales probatorios y/o evidencia física EMP/EF que soporten una futura investigación, mejorando así la imagen institucional frente a la comunidad, Ver anexo No. 1.

Igualmente, este servicio pretende prestar un servicio ágil, oportuno y efectivo en la recepción, procesamiento y análisis de denuncias penales, como proceso cualitativo y cuantitativo que incide proporcionalmente en el control del hecho delictivo, permitiendo rescatar en la ciudadanía la cultura de denunciar, sin importar el motivo de la misma, empleada además como materia extraordinaria en la georreferenciación del delito y la identificación del modus operandi de los grupos delictivos, pues es allí donde se concentra o se advierte el éxito de las políticas tendientes a la intervención judicial, entendiéndose esta última como la ubicación de los puntos críticos en el cuadrante para atacar el delito desde la óptica de la investigación judicial, ver anexo 2.



Partiendo de los informes estadísticos y los boletines de criminalidad suministrados por el Servicio de Investigación Criminal a través de sus Centros de Investigaciones Criminológicas de las Seccionales de Investigación Criminal (SIJIN), el coordinador y/o líder de cuadrante planearán estrategias de prevención y control que permitan la reducción de los índices delictivos en su jurisdicción.

### 3.3 DESPLIEGUE OPERACIONAL

Históricamente el servicio de investigación criminal de la Policía Nacional ha contrarrestado de forma directa los actores de la violencia como la subversión, bandas criminales, el narcotráfico, la delincuencia organizada y la delincuencia común.

Para cumplir con las políticas institucionales donde el servicio de investigación criminal se articule con el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), es importante tener en cuenta el factor humano recíproco Institución - comunidad y concientizar a los funcionarios de la Policía Nacional sobre la necesidad de integrar estas especialidades tendientes a obtener resultados que brinden seguridad a la comunidad desde cualquier lugar del territorio nacional.

Es importante que los funcionarios de la Institución que prestan los servicios policiales dentro de los cuadrantes coordinen con las autoridades locales, gremios, empresarios y líderes comunitarios del sector para que se vinculen con la Policía Nacional en actividades tendientes a brindar seguridad, a través de campañas de denuncias, promoción y prevención de los delitos.

Por lo anteriormente expuesto se hace necesario seguir bajo unas líneas de acción que marquen la pauta de un trabajo mancomunado en un futuro inmediato, así:

- **Acompañamiento:** fortalecimiento de los conocimientos en los temas de investigación criminal, bajo los procesos de segundo nivel (Desarrollar Investigación Judicial, Desarrollar Investigación Criminalística, Desarrollar Investigación Criminológica y Administrar Información Criminal), en cuanto al manejo del lugar de los hechos y recolección de elementos materiales probatorios y/o evidencia física EMP/EF en criminalística de campo, análisis de datos estadísticos criminológicos, recolección de información para insertar en bases de datos e investigaciones conducentes al esclarecimiento del hecho delictivo, con el fin de profundizar y optimizar los procedimientos que se derivan de la investigación criminal en los cuadrantes.
- **Socialización:** busca que la comunidad y la Policía Nacional en todas sus especialidades conozcan los nuevos servicios que se brindarán con la articulación del Plan Nacional de Investigación Criminal por Cuadrantes (PNICC), el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), con el fin de reducir de una manera sustancial los índices de criminalidad que afectan la seguridad y convivencia ciudadana, mediante la puesta en marcha de campañas de prevención y reacción ante la criminalidad en las policías metropolitanas, departamentos de policía y comandos operativos especializados.

### 3.4 DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA ESTRATEGIA

Mediante el desarrollo de procedimientos encaminados a contrarrestar el accionar delictivo en las diferentes unidades de Policía a nivel país, se llevarán a cabo las actividades enmarcadas dentro del proceso de Investigación Criminal que coadyuvarán a fortalecer la efectividad en el servicio de Policía en los cuadrantes establecidos, con las siguientes líneas de acción, así:

- **Apreciación diagnóstica**

Esta consiste en desarrollar competencias al policía de cuadrante, que le permitan actuar bajo principios de legalidad en aspectos relacionados con la consolidación de información veraz y oportuna de la comisión de los hechos delictivos (actores, factores y causas), que orientará la investigación judicial bajo los parámetros de la criminalística de campo en la recolección de elementos materiales probatorios y/o evidencia física EMP/EF, teniendo como base que el éxito de la misma está enmarcado en la actuación fundamental del primer respondiente del personal policial de cuadrantes.

- **Georreferenciación delictiva**

Teniendo en cuenta los boletines de criminalidad y los informes estadísticos, bajo unas variables específicas como (delitos, días, horas, actividad económica, grupos delincuenciales, modus operandi entre otros), se puede obtener una ubicación de un espacio geográfico específico donde se encaminarán los esfuerzos para contrarrestar el actuar delictivo.

Así mismo, será un insumo fundamental para los comandantes de distrito, estación, Subestación y C.A.I. para la toma de decisiones en materia de seguridad.

- **Disponibilidad de talento humano y medios logísticos**

La Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL, fortalecerá el talento humano en las U.R.I. y U.B.I.C., al igual que los medios de comunicación, intendencia, armamento y transporte, con el fin de aumentar la efectividad del servicio de investigación criminal tanto en la atención a la comunidad en material del esclarecimiento del hecho delictivo, como también en el acompañamiento al policía de cuadrantes.

- **Evaluación del plan**

Se efectuará a través de encuestas de percepción realizadas a la comunidad, con el propósito de medir el grado de impacto y efectividad de la estrategia Plan Nacional de Investigación Criminal por Cuadrantes (PNICC) articulada con el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), permitiendo de esta manera realizar los ajustes necesarios para llegar a la satisfacción de nuestros clientes externos en materia de seguridad y convivencia ciudadana.

### **3.5 CAPACIDADES INSTITUCIONALES**

Con el ánimo de seguir mejorando las condiciones de seguridad de la sociedad colombiana encaminadas a la prevención de las manifestaciones delictivas, se hace necesaria la aplicación de todos los medios institucionales posibles en pro de la satisfacción de la comunidad, así:

#### **3.5.1 Lineamientos institucionales**

La Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL, en respuesta a las instrucciones originadas desde la Dirección General de la Policía Nacional, inicia su articulación en apoyo y contribución a la vigilancia por cuadrantes a partir de su proceso misional Investigación Criminal, el cual busca la continuidad y permanencia en el tiempo de aquellas acciones que benefician la seguridad de los residentes en el territorio nacional, ver anexo 3.



### 3.5.2 Apoyo interinstitucional

La Policía Nacional, a través de sus unidades de investigación criminal, fortalecerá los acuerdos que facilitan la comunicación entre entidades para obtener y verificar información de tipo criminal, agilizar trámites y unificar criterios que armonicen los procesos y actividades de la articulación del servicio de Investigación Criminal al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), en beneficio de la comunidad.

### 3.5.3 Comunicación externa

Se establecerán canales de comunicación externa que permitan a la comunidad compartir sus inquietudes y problemas a la policía de cuadrantes y al policía judicial, creando puentes de comunicación dinámicos que eliminen los trámites de vicio que dificultan los flujos de comunicación.

De igual forma, se establecen canales de comunicación directos con los fiscales que dirigen las investigaciones y los jueces encargados de administrar justicia para coordinar esfuerzos que permitan reprimir el delito.

### 3.5.4 Medios logísticos

Las U.R.I. y las U.B.I.C. cuentan con los medios logísticos (comunicaciones, intendencia, armamento, transporte) e instalaciones, para lograr la armonía que requiere la articulación del servicio de investigación criminal al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), en procura de apoyar oportunamente el servicio de policía.

## 3.6 IMPACTO ESPERADO

Bajo la articulación del servicio de investigación criminal y la convivencia y seguridad ciudadana, en el marco del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), se tiene previsto que los resultados obtenidos brinden los avances esperados, así:

- Acercamiento de la comunidad hacia el servicio de policía, con la mejora de los canales de comunicación en procura de atender de una manera acertada las necesidades de la comunidad.
- Aplicación de una técnica investigativa, científica y criminalística a las investigaciones judiciales, permitiendo la reducción de los niveles de impunidad.
- Reducción de los índices de criminalidad que se presentan en un sector determinado (cuadrante), mediante el trabajo mancomunado de la comunidad y la Policía Nacional en sus diferentes especialidades.
- Mejoramiento de la percepción de seguridad al interior de la comunidad como aumento en la credibilidad del servicio de policía.

- Esclarecimiento de los hechos delictivos generados en el sector (cuadrante), minimizando la impunidad en sus autores y/o partícipes.

### **3.7 ARTICULACIÓN DE PLAN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL POR CUADRANTES CON EL PLAN NACIONAL DE VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES**

El delito se constituye en un factor desestabilizador dentro del normal funcionamiento de la sociedad, por tanto se proyecta que la Policía Nacional mediante la aplicación del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) articulado con el Plan Nacional de Investigación por Cuadrantes (PNICC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC), se constituya en la base de la tranquilidad de la comunidad colombiana, bajo unas acciones definidas en la prestación del servicio, ver anexo 4.

El servicio de investigación criminal se constituirá en una herramienta de apoyo fundamental a las actividades que desarrolla la policía de cuadrantes en contra de la comisión del delito, para lo cual se creará un canal de comunicación que vincule a la comunidad en forma permanente, mediante el suministro de información y datos de hechos que permitan esclarecer, prevenir y reprimir el delito.

Bajo este esquema de trabajo se acompañará y actualizará a la policía de cuadrantes, acerca de la recolección de información, técnicas de entrevistas, manejo del lugar de los hechos y demás actividades tendientes a recolectar y conservar información clara y operacionalizable.

Lograr que la policía de cuadrantes realice procedimientos básicos de criminalística y recolección de información, contando con los elementos necesarios para tal fin, crea aptitudes analíticas en dichos funcionarios, en un básico análisis de información que permita transmitir dicho conocimiento en pro de la construcción de ambientes idóneos para el inicio de los procesos investigativos.



La recepción de denuncias y los procesos de criminalística, el análisis criminológico, la administración de información criminal y la investigación judicial se vincularán a las actividades desarrolladas por la policía de cuadrantes para aumentar la efectividad en la jurisdicción frente a las actividades delincuenciales, permitiendo analizar los delitos de mayor afectación a la comunidad, el perfil de los delincuentes y la identificación, judicialización y captura de los responsables, así como las causas y consecuencias del delito.

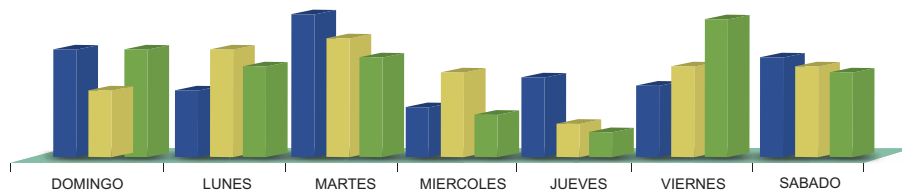
Con base en los análisis, procedimientos técnicos, actividades jurídicas y acciones en contra de la criminalidad que conforman la investigación criminal articulados en las actividades que cumple la policía de cuadrantes, la Policía Nacional pretende construir herramientas que permitan la formulación de políticas públicas de alcance municipal, regional, departamental y nacional que conceptúen alternativas para contrarrestar los factores que originan la conducta criminal.

### 3.8 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Mediante la creación de un equipo interdisciplinario que utilizará las cifras estadísticas como medio de evaluación y seguimiento, acompañado de las encuestas de percepción ciudadana, se logrará obtener el resultado final del producto y/o servicio brindado a la comunidad en materia de seguridad y convivencia, con el fin de mejorar la percepción de seguridad en el cuadrante, disminución de los índices delincuenciales e impacto en la prestación del servicio de Policía.

FIGURA No. 07 Tablas de seguimiento y evaluación

HOMICIDIO			
DÍA	MAÑANA	TARDE	NOCHE
DOMINGO	18	10	18
LUNES	10	18	14
MARTES	22	19	15
MIÉRCOLES	9	12	8
JUEVES	11	7	5
VIERNES	10	13	21
SABADO	15	13	12
<b>SUMA</b>	<b>95</b>	<b>92</b>	<b>93</b>



## **FUNCIONES JEFE GRUPO ACTOS URGENTES**

- Responde por la articulación del Plan Nacional de Investigación Criminal por Cuadrantes (PNICC) con el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC).
- Lidera las actividades del servicio.
- Organiza y potencia el servicio de investigación criminal en una zona geográfica (cuadrante), con el fin de dinamizar la gestión reactiva, dando respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos de la comunidad.
- Aporta al cumplimiento de los fines esenciales del Estado y de los principios constitucionales de eficacia y transparencia de la actuación policial, enmarcados en la calidad y la ética institucional lidera a las Unidades de Reacción Inmediata (U.R.I.) para que sus resultados satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad.
- Ejerce estricto control sobre los coordinadores Grupos Actos Urgentes, para que las actuaciones de los funcionarios de Policía Judicial estén enmarcadas en la normatividad vigente.
- Contribuye al desarrollo de los principios del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.), orientando las Unidades de Reacción Inmediata (U.R.I.) hacia la mejora en el desempeño del servicio de investigación criminal.
- Realiza las coordinaciones necesarias para la consecución de los medios logísticos (comunicaciones, armamento, transporte, intendencia) e instalaciones para el normal funcionamiento del servicio de investigación criminal.
- Propende por un ambiente laboral óptimo entre investigadores, autoridades judiciales, comunidad y policía de cuadrantes, generando estrategias a través de las cuales se obtenga calidad en el servicio.
- Realiza las coordinaciones necesarias para el desarrollo de la estrategia del Plan Nacional de Investigación Criminal por Cuadrantes (PNICC), a nivel interinstitucional e interagencial.
- Orienta y atiende la actividad operativa en los cuadrantes, mediante el análisis de los boletines de criminalidad, informes estadísticos y encuestas de percepción para orientar la formulación o ajuste de estrategias para la identificación del fenómeno delincencial.
- Realiza las coordinaciones necesarias para el fortalecimiento del talento humano cualificado de acuerdo con los perfiles y competencias propios del servicio de Investigación criminal.

- Verifica que las actuaciones de Policía Judicial estén enmarcadas por el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

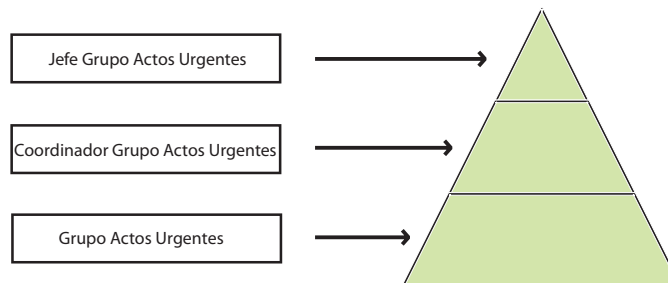
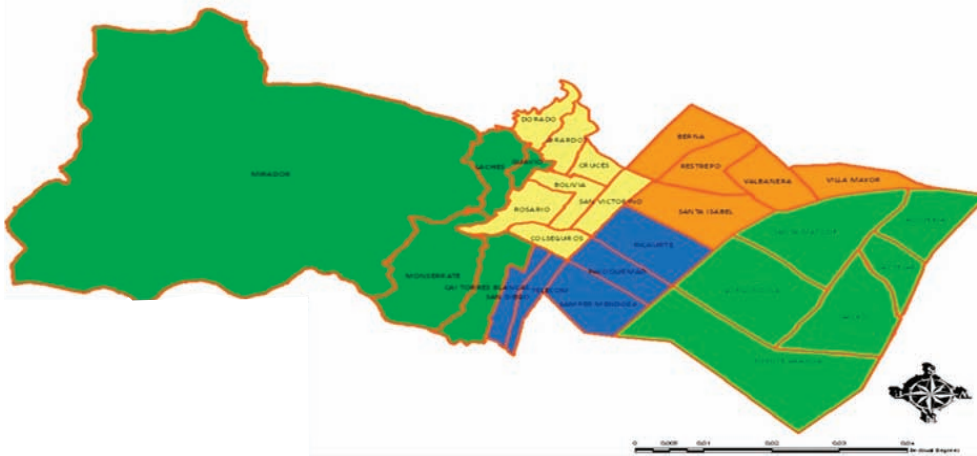
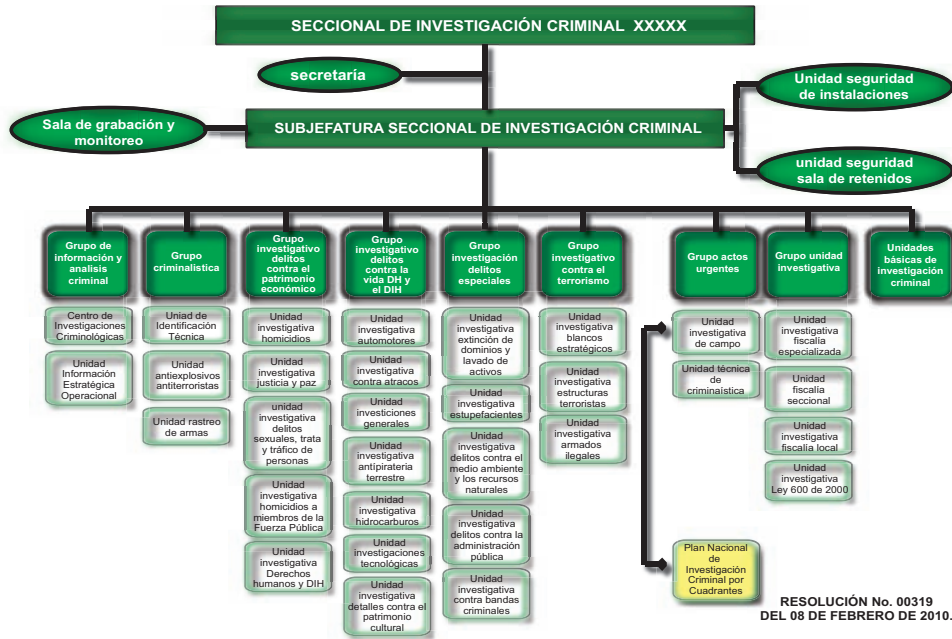
### **FUNCIONES COORDINADOR GRUPO ACTOS URGENTES**


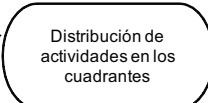
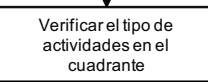
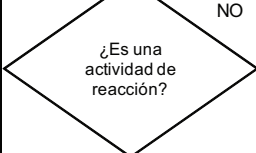

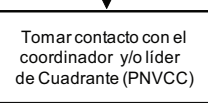
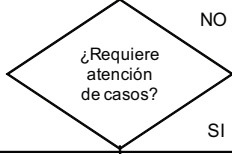

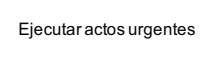
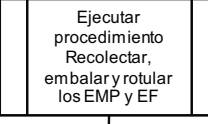
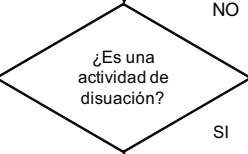


- Articula en su jurisdicción el Plan Nacional de Investigación Criminal por Cuadrantes (PNICC) con el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) y el Plan Nacional de Inteligencia Policial por Cuadrantes (PNIPC).
- Lidera las actividades en el servicio.
- Informa las novedades de manera oportuna al jefe Grupo Actos Urgentes.
- Conoce en primera instancia la situación social, económica, política y delictiva de los cuadrantes.
- Administra de manera eficiente los recursos logísticos y el talento humano con los que cuenta la Unidad de Reacción Inmediata (U.R.I.).
- Orienta al funcionario de Policía Judicial, para que actúe de acuerdo con la normatividad vigente, con el fin evitar nulidad en los procedimientos y contribuir a la correcta administración de justicia.
- Supervisa la recepción oportuna y profesional de las denuncias penales, así como la ejecución de los actos urgentes que son radicados en la Unidad de Reacción Inmediata (U.R.I.) de su jurisdicción, tramitando las mismas en forma ágil y acertada.
- Cumple la actividad operativa en los cuadrantes, con servicio permanente las 24 horas, enfocando la atención oportuna de los funcionarios de Policía Judicial.
- Participa en la toma de decisiones para orientar la formulación o ajuste de estrategias que permitan la identificación del fenómeno delincriminal en los cuadrantes, mediante el análisis de los boletines de criminalidad, informes estadísticos y encuestas de percepción.
- Fortalece los canales de comunicación con la ciudadanía, para que puedan compartir sus inquietudes y necesidades con los funcionarios de Policía Judicial.
- Planea estrategias de disuasión y reacción que permitan la reducción de los índices delincriminales en los cuadrantes.
- Reacciona de forma inmediata ante cualquier caso de policía dentro de los cuadrantes, en compañía del personal de investigadores y laboratorios móviles de criminalística, con el fin de prestar apoyo y asesoría oportuna al policía de cuadrantes, velando por el respeto de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.
- Analiza la georreferenciación de los delitos ocurridos en los cuadrantes, con el fin de realizar una intervención judicial efectiva, pertinente y oportuna que enfoque los esfuerzos hacia las causas y factores generadores de la criminalidad.

## **FUNCIONES GRUPO ACTOS URGENTES**


- Informan las novedades de manera oportuna al coordinador Grupo Actos Urgentes.
- Conocen la situación social, económica, política y delictiva de los cuadrantes.
- Recepcionan de manera oportuna y profesional las denuncias penales en los cuadrantes dando trámite en forma ágil y acertada.
- Cumplen con el servicio de investigación criminal las 24 horas, atendiendo de forma inmediata los actos urgentes de los casos radicados en la Unidad de Reacción Inmediata (U.R.I.) de su jurisdicción.
- Disponen del apoyo técnico – científico e investigativo que requiera el policía de cuadrantes para los casos que se presenten en su jurisdicción.
- Utilizan de manera eficiente los recursos logísticos con los que cuentan en beneficio de la comunidad y del apoyo al policía de cuadrantes.
- Realizan un trabajo coordinado con las patrullas de los cuadrantes de la jurisdicción, para la atender las necesidades de la comunidad en materia de seguridad.
- Despliegan su actuar de Policía Judicial, con miras a la reducción de los índices de criminalidad y el mejoramiento de la percepción de seguridad por parte de la comunidad en los cuadrantes.
- Respetan y velan por los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, en sus actuaciones de Policía Judicial en los cuadrantes.
- Prestan apoyo y asesoría oportuna al Policía de cuadrantes durante los casos que se presenten en su jurisdicción.
- Participan activamente en la formulación de estrategias para atacar los fenómenos delincuenciales que afecten los cuadrantes.
- Ejecutan los procedimientos de Investigación Criminal conforme a los parámetros constitucionales, legales e institucionales, con el fin de evitar nulidad en los procedimientos y contribuir a la correcta administración de justicia.

ANEXO No. 05 PLAN NACIONAL DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL POR CUADRANTES (PNCC)



 <b>POLICÍA NACIONAL</b>	<b>DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL E INTERPOL</b>		
	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRANTE A NIVEL JUDICIAL</b>		
<b>DOCUMENTO ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTO SALIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<p><b>Tomo "Plan Nacional de Investigación Criminal por Cuadrantes"</b></p>			
			Identificar el tipo de actividades en el cuadrante para fijar las acciones a ejecutar en cuanto a lo reactivo y lo disuasivo.
			El jefe y/o coordinador Grupo Actos Urgentes, deben identificar si se trata de una actividad de reacción.
			El jefe y/o coordinador Grupo Actos Urgentes, deben tomar contacto con los coordinadores y/o líderes de cuadrantes del (PNVCC) para la atención oportuna de los casos de policía que se presentan en los cuadrantes.
			El jefe y/o coordinador Grupo Actos Urgentes, deberán garantizar la atención oportuna (inmediatez) de los casos ocurridos en los cuadrantes de su jurisdicción judicial.
			El Grupo Actos Urgentes, realizará estos según la normatividad vigente, en procura del esclarecimiento del hecho delictivo.
			La Unidad móvil de Criminalística recolecta los elementos materiales probatorios y/o evidencia física EMP/EF que se encuentren en el lugar de los hechos.
			El jefe y/o coordinador Grupo Actos Urgentes, debe identificar si se trata de una actividad de disuasión.
			



 <b>POLICÍA NACIONAL</b>	<b>DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL E INTERPOL</b>		
	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL CUADRANTE A NIVEL JUDICIAL</b>		
DOCUMENTO ENTRADA	ACTIVIDAD	DOCUMENTO SALIDA	DESCRIPCIÓN
	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Realizar georreferenciación del delito en los cuadrantes</p>		El jefe y/o coordinador Grupo Actos Urgentes, coordinará con el jefe del Centro de Investigaciones Criminológicas de la SIJIN, para la elaboración de la georreferenciación del delito en los cuadrantes.
	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Ejecutar procedimiento Investigar delito</p>		El Grupo Actos Urgentes, investigará el delito de mayor impacto dentro del cuadrante, con el fin de minimizar el accionar delictivo y los índices de criminalidad.
3	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Asesorar los casos que se presenten en los cuadrantes</p>	2	El jefe y/o coordinador Grupo Actos Urgentes, propenderán por brindar el asesoramiento judicial a los casos de policía que conozca la policía de cuadrantes.
	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verificar la documentación de los casos</p>		El Grupo Actos Urgentes, verificarán la documentación de los casos de la Policía, efectuando los ajustes correspondientes, con el fin de evitar inobservancia en las normas que lleven consigo impunidad, regreso de los delincuentes a las calles, como también el inicio de investigaciones a los policías.
	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Verificar la legalidad de los casos</p>		El Grupo Actos Urgentes, verificarán la legalidad de los casos de la Policía, formulando las sugerencias correspondientes, con el fin de evitar inobservancia en las normas que lleven consigo impunidad, regreso de los delincuentes a las calles, como también el inicio de investigaciones a los Policias.
	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Reportar al jefe Grupo Actos Urgentes las actividades realizadas</p>	Informe de los casos	Remitir el informe mensual de actividades al jefe de Grupo Actos Urgentes, para formular y realizar los ajustes al Plan Nacional de Investigación Criminal por Cuadrantes (PNICC).

POLICÍA NACIONAL		DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL E INTERPOL		PÁGINA:
SECCIONAL:		TABLA DE ACCIONES MINIMAS REQUERIDAS (TAMIR) PNICC		CODIGO:
GRUPO Y/O UNIDAD INVESTIGATIVA:		XXXX		FECHA:
		XXXX		VERSION
No	CLASE	TIPO	CANTIDAD	CASOS ATENDIDOS
1	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE EXPLOSIVOS		
2	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO		
3	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
4	REACCIÓN	INCAUTACIÓN INSUMOS LÍQUIDOS		
5	REACCIÓN	INCAUTACIÓN INSUMOS SÓLIDOS		
6	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE CONTRABANDO		
7	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE MONEDA FALSA NACIONAL		
8	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE MONEDA FALSA EXTRANJERA		
9	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE FLORA (METROS CÚBICOS)		
10	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE ESPECIE DE FAUNA		
11	REACCIÓN	INCAUTACIÓN DE HIDROCARBUROS		
12	REACCIÓN	INCAUTACIÓN ELEMENTOS VARIOS		
13	REACCIÓN	RECUPERACIÓN DE MERCANCIAS		
14	REACCIÓN	RECUPERACIÓN DE VEHÍCULOS		
15	REACCIÓN	CAPTURAS POR SOLICITUD DE ANTECEDENTES		
16	REACCIÓN	CAPTURAS EN FLAGRANCIA		
17	REACCIÓN	REMISIÓN DE RETENIDOS		
18	REACCIÓN	DILIGENCIAS DE ALLANAMIENTO		
19	REACCIÓN	BIENES PRESENTADOS PARA EXTINCIÓN DE DOMINIO		
20	REACCIÓN	BIENES OCUPADOS PARA EXTINCIÓN DE DOMINIO		
21	REACCIÓN	ORGANIZACIONES CRIMINALES DESARTICULADAS		
22	REACCIÓN	INSPECCIÓN TÉCNICA A CADÁVER		
23	REACCIÓN	INSPECCIÓN AL LUGAR DE LOS HECHOS		
24	REACCIÓN	ENTREVISTAS		
25	REACCIÓN	INTERROGATORIOS		
26	REACCIÓN	RECOLECCIÓN DE EMP / EF		
27	PREVENCIÓN / DISUASIÓN	CONTROL DE PERSONAS		
28	PREVENCIÓN / DISUASIÓN	INTERVENCIÓN JUDICIAL		
29	PREVENCIÓN / DISUASIÓN	CONTROL DE VEHÍCULOS Y MOTOS		
30	PREVENCIÓN / DISUASIÓN	CONTACTOS CON COOPERANTES E INFORMANTES		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
PT. CARLOS MARIO LUJÁN ARBOLEDA AUXILIAR ADMINISTRATIVO PLANE DIJIN		TC. RAFAEL ANTONIO MESA CEPEDA JEFE OFICINA PLANEACIÓN DIJIN	BG. CARLOS RAMIRO MENA BRAVO DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL E INTERPOL	

Estrategia institucional para la seguridad ciudadana: Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC).

# **4**

**CAPÍTULO**  
**PLAN NACIONAL**  
**DE GESTIÓN**  
**HUMANA POR**  
**CUADRANTES**

## 4.1 MODELO DE GESTIÓN HUMANA

Dinamizar la administración del talento humano a través del Modelo de Gestión Humana Fundamentado en Competencias. Herramienta gerencial para la Policía Nacional, la que se constituye en el eje que articula los diferentes procesos que implican y dan sentido a la gerencia del talento humano en el marco del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

### 4.1.1 Selección de perfil

La selección del perfil del personal que integra la Policía Nacional, inicia desde el proceso de incorporación donde, mediante la aplicación de pruebas técnicas, se busca que el aspirante tenga unas competencias genéricas o básicas que debe tener todo miembro de la Institución, las cuales serán potenciadas en el proceso de formación integral (alumno) durante su estadía en las escuelas de policía, a través de la malla curricular o pensum académico.

### 4.1.2 Competencias genéricas

COMPETENCIAS GENÉRICAS DE TODO PROFESIONAL DE POLICÍA (9C)

<ul style="list-style-type: none"><li>• Efectividad en el servicio policial</li><li>• Orientación del servicio a la comunidad</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Liderazgo</li><li>• Resolución de conflictos</li><li>• Adaptabilidad</li><li>• Relaciones interpersonales</li><li>• Aprendizaje continuo</li><li>• Condición física</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Una vez este profesional de policía ha recibido esta educación integral y egresa de la escuela, está en capacidad de:</li><li>- Prestar un servicio efectivo, responsable, competente, justo, solidario y sobretodo comprometido con la comunidad.</li><li>- Ser un líder para la comunidad a la que presta su servicio.</li><li>- Desarrollar proyectos enfocados al servicio comunitario.</li><li>- Ser un solucionador de problemas que tengan su esencia en la prestación del servicio policial.</li><li>- Realizar diagnósticos de seguridad y convivencia en la comunidad donde labora.</li><li>- Generar redes de comunicación que permitan conocer problemas de la comunidad con antelación.</li><li>- Trabajar mancomunadamente con autoridades locales, con el propósito de solucionar problemas sociales y fortalecer la convivencia ciudadana.</li></ul>
---	--

### 4.1.3 Inducción y reinducción

Dentro de la institución es de vital importancia aplicar el Programa de Inducción y Reinducción para todo el personal uniformado y no uniformado, entendiendo que la inducción se le da a cada funcionario cuando es trasladado o se presenta por primera vez a una unidad policial, y la Reinducción se brindará a la totalidad de los funcionarios cuando la Institución tenga algunos cambios en su estructura o requiera dar a conocer modificaciones a los funcionarios.

Protocolo que se impartirá a todo el personal de la unidad vinculado al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, con el fin de dar a conocer los avances, estrategias y objetivos y así focalizar la misión de esta modalidad del servicio.

#### 4.1.4 Ubicación laboral

Es el grupo encargado de facilitar al mando institucional la toma de decisiones en materia de traslados, destinaciones, comisiones, plan vacacional, reubicación laboral, licencias y encargos, garantizando el conocimiento general y empleo por parte del personal de la Policía Nacional. Convirtiéndose en una herramienta fundamental para garantizar la permanencia del personal en la modalidad del plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes.

## 4.2 GENERALIDADES

### 4.2.1 Traslado

Es el conjunto de procedimientos, actividades y tareas que permiten al mando institucional, a través de actos administrativos, armonizar el dispositivo policial para atender las necesidades del servicio en términos de seguridad y convivencia ciudadana en todo el territorio nacional, propendiendo por el equilibrio del pie de fuerza y el bienestar del recurso humano bajo los principios de economía, publicidad, justicia, transparencia, equidad, igualdad y oportunidad.

Para definir la ubicación laboral a nivel nacional por solicitud propia, la autoridad competente tendrá un comité asesor de traslados.

Que se busca:

- Asegurar la estabilidad del personal asignado a cada uno de los cuadrantes por dos años, con el fin de dar continuidad al programa y generar espacios más afectivos y cercanos entre Policía-ciudadano.
- Establecer mecanismos de control y direccionamiento permanentes para el personal de acuerdo con las necesidades de su jurisdicción y garantizando el cumplimiento del programa.
- Garantizar que los jefes de Talento Humano de cada unidad sean los responsables de:
  - ✓ Elaborar el parte geonumérico por ubicación geográfica, especificando el cuadrante como lugar de facción, es decir: la totalidad de policías que trabajan en cada jurisdicción.
  - ✓ Aplicar los procesos del Modelo de Gestión Humana Fundamentado en Competencias a todo el personal asignado a su jurisdicción.
  - ✓ Actualizar la información del personal uniformado de su unidad donde se incluyan las novedades de personal como: plan vacacional, ausencias laborales (excusas de servicio, permisos, licencias y sanciones) y cursos de ascenso.

- ✓ Formalizar las solicitudes de traslados del personal que labora en los cuadrantes, atendiendo los siguientes requisitos que en cada caso se indica:

#### **4.2.2 Traslado de cuadrante a cuadrante dentro de una unidad policial**

- Las solicitudes de traslados, deben seguir el conducto regular, con el visto bueno del coordinador de cuadrante y comandante de la unidad.
- El tiempo mínimo de permanencia en el cuadrante es de dos (2) años, salvo novedades asociadas a salud mental, salud ocupacional y necesidades del servicio.
- Diligenciamiento del formato establecido donde se escriban como opciones, tres unidades de la jurisdicción.
- Trámite a través del Grupo de Talento Humano de la unidad.
- Quien tenga investigaciones penales y disciplinarias no podrá ser trasladado hasta tanto no se resuelva la situación, salvo concepto favorable del comandante de la unidad.

#### **4.2.3 Traslado de cuadrante a cuadrante de una unidad policial a otra**

- Las solicitudes de traslados deben seguir el conducto regular, las cuales deben tener el visto bueno del coordinador de cuadrante, comandante de estación, comandante operativo y comandante de la unidad que corresponda.
- El tiempo mínimo de permanencia en el cuadrante es de dos (2) años, salvo novedades asociadas a salud mental, salud ocupacional y necesidades del servicio.
- Diligenciamiento del formato establecido donde se escribirán como opciones tres (03) unidades del país.
- Trámite a través del Grupo de Talento Humano de la unidad.
- Quien tenga investigaciones penales y disciplinarias no podrá ser trasladado hasta tanto no se resuelva la situación, salvo concepto favorable del comandante de unidad.
- Coordinación a través de la Dirección de Seguridad Ciudadana para aprobación.

#### **4.2.4 Vinculación a especialidades policiales**

- Las solicitudes de traslados deben seguir el conducto regular, deben tener visto bueno del coordinador de cuadrante y el comandante de la unidad.
- Trámite a través del Grupo de Talento Humano de la Unidad.
- La vinculación a las especialidades debe ajustarse a las funciones asignadas a la Dirección de Incorporación (el ingreso a las especialidades debe seguir el proceso

establecido a través de DINCO), Instructivo 048 del 26/02/09 “parámetros para la administración del Talento Humano en la Policía Nacional”.

- Coordinación a través de la Dirección de Seguridad Ciudadana para aprobación.

### 4.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La efectividad del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes depende en gran medida de la capacidad institucional de asegurar el cumplimiento de los objetivos que sustentan esta estrategia. En ese orden de ideas, la evaluación del desempeño de los policiales, como elemento constitutivo y clave del Modelo de Gestión humana por Competencias, emerge como una herramienta esencial en la implementación del programa, asegurando que cada policía, aporte con sus ejecutorias de manera directa al éxito del mismo.

Así las cosas, durante el proceso de evaluación del desempeño, los responsables de la ejecución del programa deberán hacer énfasis en los siguientes aspectos:

- La concertación de la gestión debe realizarse con base en las metas y objetivos del programa, describiendo claramente cuáles son los aportes con los que el evaluado debe contribuir al logro de estos y las evidencias e indicadores con los que serán medidos. Esto dará al proceso coherencia, y se alinearán de manera articulada todos los esfuerzos individuales con el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se hará especial hincapié en el proceso de seguimiento, dejando registros detallados de los comportamientos y resultados, que evidencien la gestión del policial, en relación con la efectividad del programa en su nivel de responsabilidad.
- Armonizar los programas de estímulos, promoción, capacitación, inducción y reinducción, con los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño.
- Generar la cultura de la retroalimentación y la autoevaluación como fundamento de un consistente proceso de evaluación del desempeño.

### 4.4 CLIMA INSTITUCIONAL

Articula los programas diseñados para que la calidad de vida laboral del servidor público de la Policía Nacional sea un elemento satisfactorio y motivador, se propone reglamentar un sistema de intervención para todas las unidades policiales, que permita conocer y establecer el grado de satisfacción de los funcionarios con su ambiente laboral, correlacionado con el grado de desarrollo del Modelo de Gestión Humana Fundamentado en Competencias.

### 4.5 ESTÍMULOS

El Plan Operativo de Estímulos tiene como finalidad:

- Mantener un ambiente favorable que asegure las condiciones para el mejoramiento permanente de la calidad de vida laboral de los miembros de la Policía y su familia.
- Fortalecer el sentido de pertenencia de los miembros de la Institución y facilitar la efectividad en el servicio.
- Incentivar con elementos tangibles los desempeños exitosos, los esfuerzos ejemplares y los resultados meritorios de importancia institucional, que promuevan la imitación y la sana competencia dentro de la comunidad policial.
- Fomentar la cultura del reconocimiento y del estímulo entre los integrantes de la Institución, como factores determinantes del cambio de actitud y de motivación hacia el logro de mejores niveles de excelencia.
- Incentivar el fortalecimiento de las competencias individuales y colectivas que propicien el mejoramiento diario del ejercicio de las funciones policiales .

**Sistema de estímulos Plan Nacional  
Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes**

<b>PECUNIARIOS</b>	<b>NO PECUNIARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ BONOS</li> <li>▪ PREMIOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CONDECORACIONES. Para el personal del mejor cuadrante, a nivel nacional y departamental</li> <li>▪ PERMISOS: se harán de acuerdo al esquema que establezca la Dirección de Seguridad Ciudadana.</li> <li>▪ RECONOCIMIENTO MEJOR EQUIPO DE TRABAJO: para el cuadrante que sea exaltado por sus logros y desempeños exitosos.</li> <li>▪ RECONOCIMIENTO AL PERSONAJE DEL MES: para el mejor integrante de los cuadrantes.</li> <li>▪ DISTINTIVO: Dirección de Seguridad Ciudadana.</li> </ul>

Esta estrategia se expresa en un Modelo de Gestión Humana Fundamentado en Competencias, que articula las distintas Direcciones de la Policía Nacional, relacionadas con la ejecución del Proceso de Direccionamiento del Talento Humano, de manera que cada una de ellas enfoque sus acciones hacia el desarrollo integral del ser humano, aplicando los componentes de planeación, gestión y desarrollo, orientados a alcanzar desempeños exitosos y al mejoramiento de la calidad de vida del personal.



De esta forma se promueve el desarrollo integral de las personas por medio de planes de educación, programas de bienestar laboral, Sistema Ético Policial, valores y principios, en busca del equilibrio entre el proyecto de vida institucional y el personal.

La Policía Nacional ha definido unas políticas que garanticen el desarrollo humano, la proyección y fortalecimiento de las competencias laborales con el fin de mejorar los desempeños que aseguren una efectiva prestación de servicio a la comunidad.

Las competencias permiten observar la capacidad del policía, para poner en juego su saber adquirido en la experiencia. De esta forma, se entiende como una interacción dinámica entre distintos conocimientos, habilidades, valores, rasgos de personalidad, motivaciones y actitudes, movilizados según las características del contexto y desempeño en que se encuentre el uniformado.



# 5

## CAPÍTULO

# PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN POR CUADRANTES

La Policía Nacional, es una institución que se mantienen a la vanguardia de los cambios socio-culturales, económicos, tecnológicos, educativos, organizacionales, así como de la evolución de la criminalidad y las diferentes modalidades delictivas, razón por la cual se ha visto en la necesidad de implementar estrategias significativas para mejorar y fortalecer el servicio de policía, dejando en claro que cada una de ellas ha dado sus frutos y resultados positivos para satisfacer las necesidades de seguridad y convivencia que reclama la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, la Institución implementó la estrategia operativa del servicio de policía “Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes”, bajo el liderazgo de la Dirección de Seguridad Ciudadana, con la participación de las Direcciones comprometidas con esta estrategia como son la DIJIN, DIPOL, DINA, DITAH, OFITE, cuya finalidad es la de proporcionar al policía las herramientas necesarias para trabajar de manera articulada, integrando el trabajo de cada una de estas, con el fin de apuntar al cumplimiento de los procesos misionales: seguridad y convivencia ciudadana, Prevención, Inteligencia, e Investigación criminal.

La Dirección Nacional de Educación, a través de los procesos de Formación y Capacitación, estructuró una propuesta para que tanto los estudiantes que se encuentran en proceso de formación (alumnos y cadetes), como los profesionales de policía, adopten y apliquen esta estrategia operativa, en aras de cumplir con los objetivos planteados y la misionalidad institucional.

En virtud de lo anterior, a continuación se presenta la metodología de formación y capacitación de la estrategia operativa “Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes”.

## **5.1 PROCESO DE FORMACIÓN CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO**

### **5.1.1 Justificación**

El propósito de la Dirección Nacional de Escuelas es vincularse activamente con las demás direcciones que lideran la implementación de la nueva modalidad del servicio de policía denominado PLAN NACIONAL DE VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES, el cual busca formar un servidor público dinámico que se adapte fácilmente a la evolución institucional y social, mediante la aplicación de procesos y procedimientos de acuerdo con el Sistema de Gestión Integral en el desarrollo de las Aulas Prácticas, toda vez que el estudiante tendrá una primera interacción con el ciudadano, como un ejercicio para lograr un trabajo con calidad, eficacia, eficiencia y efectividad, al incrementar la confianza de la comunidad en el desarrollo social, económico, cultural y de seguridad en el marco de la corresponsabilidad.

Es en ese contacto donde el futuro oficial aplicará el contenido programático que ya previamente ha recibido en las clases magistrales y de esta manera acabar con el paradigma del servicio de policía reactivo. La implementación de este Plan genera así alternativas de solución a los problemas de seguridad y convivencia ciudadana que va a encontrar en el cuadrante asignado ya como profesional de Policía.

En este sentido, la Dirección Nacional de Escuelas, desarrollará una temática con relación al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes la cual será incluida en la asignatura Vigilancia Comunitaria, hoy denominada PLAN NACIONAL DE VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES. Así mismo se incrementará la intensidad horaria en un crédito académico, que permitirá al estudiante alcanzar una mejor contextualización de cada uno de los temas y subtemas.

### 5.1.2 Objetivo general

Fortalecer el conocimiento en los estudiantes de las escuelas de formación de policía con la aplicación de estrategias que faciliten la interacción Policía – comunidad e instituciones, con el propósito de mejorar el desempeño y la calidad con que se presta el servicio de policía, de tal forma que responda a las necesidades y expectativas de los clientes.

### 5.1.3 Objetivos específicos

- Motivar al estudiante en el desarrollo de actividades y dinámicas puestas en marcha en el transcurso académico que le permita reflejar la flexibilidad y adaptabilidad a los cambios constantes de la estrategia.
- Incorporar en los planes de estudio de las escuelas de formación el desarrollo temático de la nueva modalidad del servicio de policía denominado Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.
- Posibilitar al estudiante para la identificación de estrategias y aplicación de herramientas que le permitan desarrollar procesos y procedimientos policiales, orientados a generar alternativas de solución a los problemas de seguridad y convivencia ciudadana, identificados en cada cuadrante donde desarrollará su actividad policial.
- Propiciar mediante el intercambio de saberes y experiencias entre estudiantes, profesionales de policía, docentes, autoridades y comunidad en general el desarrollo del Plan Nacional de Vigilancia por Cuadrantes, como estrategia para el fortalecimiento de cada una de las competencias en procura de mejorar el servicio de policía.

## 5.2 FUNDAMENTACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

En el contexto del Modelo de Gestión Humana por Competencias, se plantea el modelo Pedagógico de Formación Policial, con el fin de articular los componentes y recursos que permiten el desarrollo de los programas académicos, en coherencia con la política institucional con el fin de garantizar la unidad de criterio respecto de la educación en el marco del desarrollo del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes el cual exige a esta Dirección proyectar un profesional de policía integral que dinamice el mejoramiento continuo y la calidad en el cuadrante asignado. Siendo así como el desarrollo de las Aulas Prácticas en el proceso de formación policial por competencias, nos permitirá establecer coherencia entre lo que se aprende y lo que se necesita, para

realizar una tarea o resolver un problema, de manera efectiva, integrando competencias transversales que permean el proceso educativo.

### 5.3 INDUCCIÓN

Para la Dirección Nacional de Escuelas y en atención a la importancia que se tiene con relación a que el estudiante que inicia su proceso de formación desarrolle el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, se hace necesario que cuente con bases sólidas del Sistema de Gestión Integral como soporte para el cumplimiento de la temática y actividad en el cuadrante que trabajará durante su proceso de formación, siendo pertinente que en la inducción, las escuelas de formación le impartan y den a conocer una doctrina, metodología e implementación con el fin se interrelacione con los tres tipos de cuadrantes, logrando desarrollar con gran destreza cada una de esta, alcanzando los más altos índices de profesionalismo.

Qué se busca:

- La interiorización en el estudiante del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.
- Una mayor interacción con la comunidad, a fin de dar una respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.
- Generar responsabilidades frente a la seguridad y convivencia ciudadana.
- Empoderamiento en cada una de las actividades que se realicen el cuadrante a que sea responsable.

### 5.4 PROCESO DE CAPACITACIÓN

Dentro del proceso de capacitación, se plantea recapitular en el personal el Sistema de Gestión Integral, para contextualizarlos sobre los componentes que lo integran, apuntando a la estrategia operativa que plantea frente a cada componente, es decir, respecto al Direccionamiento Estratégico se despliega el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, en cuanto a la gerencia de procesos, se pretende vivenciar la articulación de los procesos y procedimientos misionales que corresponden directamente a la estrategia y el componente Gestión del Talento Humano busca fortalecer las competencias para el desarrollo de un servicio efectivo.

1. Alineación del PNVCC con el SGI.
2. Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.
3. Articulación de procesos y procedimientos misionales.
4. Competencias para el desarrollo del servicio.

### 5.4.1 Metodología de la capacitación a los profesionales de Policía

Esta estrategia operativa del servicio de policía se implementará a través de los veintidós Equipos Móviles de Capacitación EMCAP, para lo cual es importante tener en cuenta:

- Convocar al personal que integra el 100% de los EMCAP, con el fin de recibir la actualización del plan, la cual debe ser desarrollada en un periodo de cinco días.
- Para este evento académico se debe contar con la participación activa de las direcciones comprometidas en este proceso, cabe resaltar que a partir de la fecha que inicien las capacitaciones al personal de las cuatro metropolitanas cada EMCAP debe contar con un funcionario de la DIJIN, DIPOL, DITAH, OFITE, en razón a que esta estrategia es exitosa si el trabajo se realiza de manera articulada evitando que la responsabilidad recaiga únicamente en la vigilancia.
- Los EMCAP, desarrollarán los eventos académicos según la cobertura en las metropolitanas MEBOG, MECAL, MEBAR y MEVAL, de acuerdo con la programación.
- Cada ciclo de capacitación está previsto para ser ejecutado en un lapso de cuatro días, con una intensidad horaria de 8 horas, teniendo en cuenta que el personal que asista a estos eventos académicos únicamente lo tomará en su disponibilidad.
- El plan tendrá éxito si se cuenta con la participación desinteresada y comprometida desde el nivel directivo hasta el patrullero o agente de policía.

Los eventos académicos se desarrollarán de manera simultánea en las cuatro metropolitanas, teniendo en cuenta que todos deben iniciar y culminar en la misma fecha.

### 5.4.2 Desarrollo de aulas prácticas

Se cumplan para que los estudiantes identifiquen las estaciones de Policía, las salas CIEPS, su funcionalidad y el sistema SIVICC, la distribución de los cuadrantes (cuadrante de disuasión, cuadrante de reacción, cuadrante de prevención, minuta de vigilancia, hoja del registro del cuadrante, codificación del cuadrante, libreta del cuadrante, flujograma de implementación del cuadrante a nivel coordinador, flujograma de activación de un cuadrante por el líder, complementariedad, Centro de Información Estratégica Policial – CIEPS y formatos hoja de servicio.





# 6

## CAPÍTULO

# PLAN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CUIDADANO POR CUADRANTES

## 6.1 INTRODUCCIÓN

El **Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes** es la estrategia operativa de la Policía Nacional, orientada a asegurar las condiciones de convivencia y el mantenimiento de la seguridad ciudadana en contextos urbanos, dentro del Modelo de Vigilancia Comunitaria, con un alto reconocimiento en el ámbito nacional e internacional, que basa su gestión en la corresponsabilidad entre policía-comunidad-autoridades, y el cual cuenta con una permanente y activa participación de la comunidad.

El principal objetivo del **PNVCC** es optimizar el servicio de policía a través del fortalecimiento del talento humano, la delimitación territorial, la asignación de responsabilidades y la distribución eficiente de los recursos con el fin de contrarrestar causas y factores generadores de delitos y contravenciones, contribuyendo al mantenimiento de la seguridad y convivencia ciudadana.

En el marco del proceso de mejoramiento y consolidación de gestión policial frente al trabajo con la comunidad y las autoridades locales, resulta importante fortalecer el trabajo en materia de atención al ciudadano, calidad en el servicio y el fortalecimiento de la coordinación interagencial y la solución de motivos de policía.

En este sentido, es vital consolidar nuevas formas de interpretar las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana, no solo como el resultado de un servicio que debe proveer el Estado, sino como una construcción conjunta, donde unos componentes muy importantes son la coordinación interinstitucional, la solidaridad y la cooperación de la comunidad, los cuales sin duda alguna no sólo se convierten en un muro de contención para las actividades delictivas, sino que permiten superar los obstáculos que impiden un nivel de satisfacción óptimo de la ciudadanía frente a la oferta de servicios de la Institución, al tiempo que garantizan un alto grado de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio policial.

Bajo ese contexto, el Plan de Atención al Ciudadano por Cuadrantes, es el producto de la reflexión y análisis conjunto entre las autoridades, funcionarios y ciudadanos, acerca de las necesidades y expectativas ciudadanas frente a los servicios que ofrece la institución.

### 6.1.1 Objetivo general

Establecer procedimientos estándar para la atención de los ciudadanos en los cuadrantes, como en las demás unidades de la Policía que presten servicios de información y atención a la comunidad.

### 6.1.2 Objetivos específicos:

- Brindar información amable, oportuna y confiable a todos los ciudadanos que acceden al Policía.
- Aportar una aproximación a las buenas prácticas en materia de atención al ciudadano.

- Ofrecer una aproximación al marco normativo que rige la legalidad de las actuaciones y establece las reglas para que los diferentes servicios solicitados por parte de la comunidad resulten efectivos.

### 6.1.3 **Ámbito de aplicación**

El Plan está orientado a tres tipos de usuarios:

- **Miembros de la Policía Nacional con experiencia**, que demandan una herramienta de fácil consulta que les permita ubicar, de manera rápida y sencilla, los diferentes aspectos que deben ser tenidos en cuenta para orientar a un ciudadano en materia de seguridad y convivencia ciudadana.
- **Miembros de la Policía Nacional sin experiencia** en el manejo y conocimiento de la oferta institucional, servicios y procedimientos, que demandan una herramienta que les permita acceder de manera ordenada y sencilla, al conocimiento con experiencia, sin esperar a que ésta sea transmitida de manera oral.
- **Miembros de la Policía Nacional, inmersos en un proceso de capacitación general o específico**, que demandan una herramienta didáctica que los oriente sobre los diferentes aspectos a tener en cuenta a la hora de brindar información al ciudadano en torno a sus consultas y casos, no sólo desde la perspectiva práctica, sino también desde los procedimientos legales que deben suplirse para ser efectivos.
- En todos los casos, la intención del plan es consolidar la información acerca del papel que cumple el policía del cuadrante y las otras unidades de la Policía, como las instituciones y entidades relacionadas con el tema de seguridad y convivencia ciudadana, la función de los diferentes actores dentro de los procedimientos y las reglas que rigen su actuación; con el objetivo de mejorar la información y las vías disponibles para que la comunidad acceda a los servicios que en esta materia les ofrece el Estado

### 6.1.4 **Alcance y estructura**

El alcance del plan se encuentra determinado por los diferentes momentos de verdad que experimenta el ciudadano al entrar o acceder al ciclo de servicio de policía. Este ciclo inicia con la recepción y concluye con la finalización o "cierre" tal como lo muestra la gráfica No. 9:

Gráfica No 9. Ciclo del Servicio



El Plan se construyó con base en dos niveles de conocimiento dentro del proceso de Información y Atención, así como de respuesta inmediata a las consultas de los ciudadanos:

El **nivel procedimental (protocolos, procesos y procedimientos de atención al ciudadano)**, busca orientar las actuaciones al interior de los cuadrantes y otras unidades de la Policía frente a los ciudadanos, identificando los aspectos que debe tener en cuenta el policía del cuadrante en el momento de atender las demandas de servicios de la comunidad, con el fin de encontrar una respuesta oportuna para cada caso.

El **nivel de conocimiento formal (información de servicios a otras entidades)**, está tiene en cuenta su oferta de servicios. En este nivel se hace referencia a **qué son** y **cómo** operan estas entidades.

El primer tipo de información - nivel procedimental, constituye un instructivo básico del **cómo** llevar a cabo las actuaciones.

## 6.2 ATRIBUTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la prestación de un servicio de atención eficiente y con calidad que permite un acercamiento más amable y directo con la misma.

Para que un servicio al ciudadano cumpla con estándares de calidad, debe tener algunas características o atributos particulares. Estos se deben constituir en la razón de ser de la prestación del servicio por parte del personal policial.

El servicio que ofrece el personal policial en los cuadrantes y de las otras unidades de Policía en la atención al ciudadano, debe cumplir con los siguientes atributos:

### ✓ **Confiable y seguro**

Los servicios deben ser prestados de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

### ✓ **Amable**

El servicio solicitado debe ser brindado de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole al ciudadano la importancia que se merece y teniendo una especial consideración con su condición humana. Generar un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

### ✓ **Digno**

Brindar de la mejor forma posible a todos los ciudadanos el servicio al que tienen derecho.

✓ **Efectividad y competencia**

El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.

✓ **Comunicación clara**

Se debe informar al ciudadano y responder a sus inquietudes con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

✓ **Oportuno**

El servicio debe ser ágil y prestarse en el tiempo establecido y en el momento requerido.

✓ **Formador de ciudadanos y ciudadanas**

Informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente al estado y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

Figura No 10. Atributos de la prestación del servicio



- **Pautas de comportamiento**

- ✓ Atención Presencial

El servicio en los cuadrantes y en otras unidades de la Policía, se caracteriza porque la ciudadanía recurre personalmente a solicitar información, realizar trámites, instaurar peticiones, quejas o reclamos, entre otros. Por tanto, es importante tener en cuenta los siguientes factores que inciden en la atención:

- **La voz:** la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible para el ciudadano, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea efectivo.
- **Presentación personal:** esta puede influir en la percepción que tiene el ciudadano respecto al servicio ofrecido. Cuidar el aspecto físico es fundamental, ya que este muestra una imagen corporativa con el distintivo de calidad de la Policía Nacional.
- **Expresividad en el rostro:** el rostro es el primer punto en el que se fija la atención del interlocutor. Por ello, es fundamental mirar a la persona, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando. Una sonrisa sincera le da un carácter acogedor a la atención ofrecida.
- **La postura:** la postura no debe ser rígida ni forzada, debe permitir mantener la columna flexible pero recta, cuello y hombros relajados y reflejar seguridad y amabilidad.

Figura No 11. Pautas de comportamiento



- **Reglas para tener en cuenta en la atención**

- ✓ Hacer sentir al ciudadano que usted está prestando atención a lo que él dice, utilizando un tono de voz amable, de acogida.
- ✓ Por respeto, es mejor dirigirse al ciudadano de “usted”.
- ✓ Tomar nota para recordar los puntos importantes de la conversación.
- ✓ Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- ✓ No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
- ✓ No sacar conclusiones precipitadas.
- ✓ Recapitular sobre los hechos importantes.
- ✓ Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que está siendo escuchado mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.
- ✓ Establecer un clima agradable e intentar que el ciudadano se encuentre a gusto.
- ✓ Escucharlo en sus propios términos.
- ✓ Ser comprensivo y sensible con sus circunstancias.
- ✓ Evitar las distracciones.
- ✓ Comprender la estructura interna de su mensaje.
- ✓ Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.
- ✓ No mostrar inseguridad.
- ✓ Mantener una actitud abierta, es decir, no estar a la defensiva.
- ✓ Sea creativo en sus respuestas, facilite la situación para el ciudadano y ofrézcale diferentes alternativas para resolver sus problemas o inquietudes.
- ✓ Evitar la burla debida a dificultades y fracasos en la comunicación.
- ✓ Fomentar sentimientos de seguridad en el ciudadano.
- ✓ Muestre una actitud conciliadora a través de sus gestos, expresiones y palabras.
- ✓ Adáptese a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.

- ✓ Separe el problema de las personalidades.
- ✓ Sea duro con el problema pero suave con las personas.



- **Momentos de verdad – Visión del Ciudadano sobre el Ciclo del Servicio**

- ✓ Momento de verdad

Es una situación en la cual el ciudadano directa o indirectamente tiene un contacto con la Institución, a través del cual tiene la oportunidad de formarse una impresión de la misma.

En este sentido, centrar nuestra atención en optimizar el servicio ofrecido al ciudadano durante los momentos de verdad, permitirá tener una visión más concreta sobre el aporte que hacemos a la satisfacción del ciudadano.

La cadena de los momentos de verdad para los servicios ofrecidos por la Policía, comienza cuando el ciudadano tiene el primer punto de contacto con el policía del cuadrante, la Unidad Móvil de Zonas Seguras, la estación, entre otras y termina sólo “temporalmente” cuando el ciudadano considera que el servicio está completo.

La cadena puede reiniciar cuando el ciudadano decide regresar a realizar nuevas consultas o solicitar otro servicio.

Los momentos de verdad no tienen connotaciones positivas o negativas, pues el ciudadano es quien establece el juicio acerca de la calidad en el servicio ofrecido, no obstante, para efectos de su identificación se pueden clasificar en:

- ✓ **Momento de verdad dulce**

Se considerarán como todas las experiencias que satisfacen las expectativas del ciudadano y permiten renovar su confianza en la Institución.

- ✓ **Momento de verdad amargo**

Se considerarán como todas las experiencias que no satisfacen las expectativas del ciudadano respecto del servicio prestado.



**Nota:** es muy importante precisar que para el caso de los puestos fijos o móviles de atención de la Policía, un momento de verdad no implica necesariamente contacto humano, pues el ciudadano experimenta momentos de verdad cuando no ubica fácilmente a un policía y cuando asiste a puestos y no encuentra las instalaciones limpias y agradables, etc. Todas estas situaciones pueden ocurrir aún antes de que se preste el servicio.

### Recomendaciones:

1. **Usar la capacidad de atención al ciudadano:** se sugiere preguntarse continuamente: ¿Quién es el ciudadano? ¿Qué necesita? ¿Qué espera de nosotros? ¿Qué siente?
2. **Use sus conocimientos:** como persona capacitada, exprese con profesionalismo frente al ciudadano sus conocimientos sobre los servicios que se ofrecen.
3. **Emplee una actitud positiva:** disfrute de la satisfacción de prestar un servicio excelente.
4. **Use sus capacidades físicas:** los gestos, posturas, expresión facial son armas poderosas para prestar un excelente servicio.

### • Ciclo del Servicio en el cuadrante:

El ciclo de servicio que a continuación se presenta, corresponde al ciclo ideal del Plan de Atención (implica la existencia de un soporte tecnológico que dinamiza su gestión):

Figura No.12. Visión del ciudadano sobre el ciclo del servicio



### 6.3 PROTOCOLO Y LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR CUADRANTES

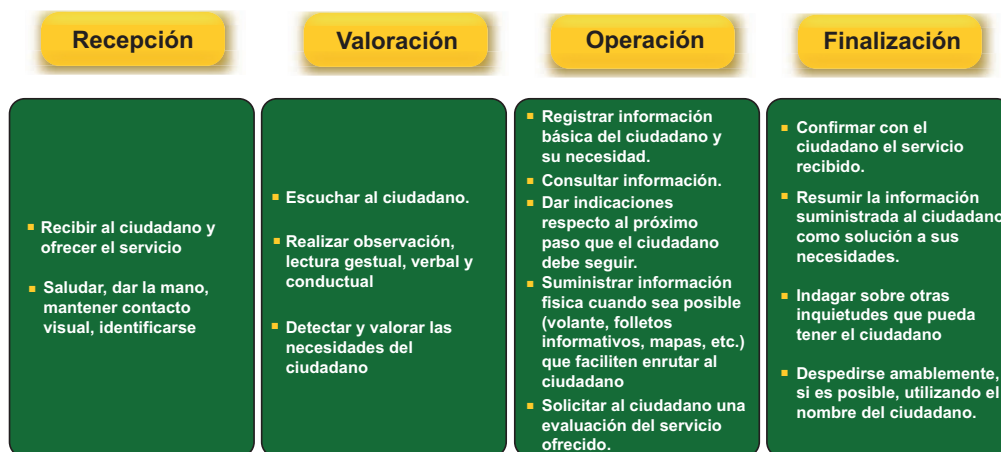
El objetivo del protocolo es ofrecer un marco claro de actuación para que el servicio de Policía tenga altos estándares de calidad y excelencia. De igual manera, contribuir a la homogeneidad y estandarización en los procesos de atención al ciudadano.

En este sentido, el protocolo es el conjunto de estándares que delimitan y definen los procesos, los procedimientos y las actuaciones secuenciales que permiten llevar a cabo la misión de brindar un excelente servicio al ciudadano, con criterios de calidad, oportunidad y eficiencia.

En la figura No.13, se presenta el protocolo de atención, a partir de la definición de los procesos y procedimientos relacionados con el ciclo del servicio.

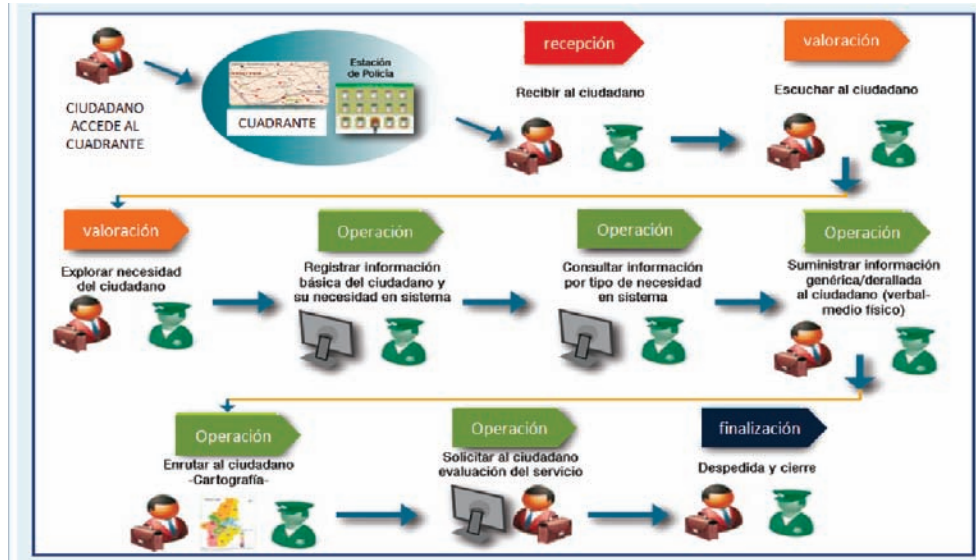
Es importante tener en cuenta que este protocolo se despliega en un escenario de atención presencial, en el cual el policía y el ciudadano intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

Figura No.13. Protocolo de Atención al Ciudadano



Para una mejor comprensión del protocolo, en el Diagrama No. 7 se presenta gráficamente la operación del Plan de Atención al Ciudadano por Cuadrantes.

Figura No. 14. Plan de Atención al Ciudadano



- **Recomendaciones: atención a ciudadanos victimizados**

**Lineamientos para la atención a víctimas de delitos**

- ✓ Debe tratarse con respeto a la víctima y brindarle información clara y directa, explicando las competencias de las entidades para cada caso.
- ✓ Antes de atender a la víctima, piense que recibirá ese caso como único, no ofrezca respuestas mecánicas.
- ✓ Salude amablemente, pregúntele el nombre y pregunte en qué puede ayudar. Llame a la víctima por su nombre.
- ✓ Recuerde que de su actitud dependen la decisión de la víctima de solicitar orientación y denunciar; también la imagen que ella se forme de la Institución.
- ✓ Tenga una actitud discreta, respete la privacidad de la víctima, evite que los demás se enteren del motivo de consulta de la víctima.
- ✓ Indique a la víctima el lugar al cual debe dirigirse y, en lo posible, proporcione la dependencia exacta y el cargo o nombre del funcionario que la atenderá.
- ✓ En casos en donde por razones de horario la Institución no pueda brindar atención, garantice que la víctima reciba información precisa de dónde se les puede atender en ese horario.
- ✓ Recuerde que la víctima de cualquier delito y su familia deben enfrentar ciertos procedimientos definidos por las entidades que atienden estos casos. Es muy importante que usted le informe sobre dichos procedimientos.

- ✓ Fortalezca la autoestima de la víctima, bríndele confianza y demuéstrela el apoyo que está dispuesto a darle.
- ✓ Salvaguarde la intimidad de la víctima, no cuente o divulgue el relato a quien no necesite conocerlo en el proceso de atención. La víctima es un ser humano a quien se le han vulnerado sus derechos.
- ✓ Crea en las víctimas y escuche su relato con atención. Partir del criterio de verdad en los testimonios de las víctimas genera confianza en ellas para continuar con el proceso de atención. En este sentido, se recomienda no cuestionar, ni intentar establecer si lo relatado es verdad o mentira. Determinar sobre la veracidad del testimonio es cuestión de especialistas.
- ✓ La asistencia debe tener carácter voluntario y no imponérsela coercitivamente. Lo importante es hacerle saber a la víctima que puede ser asistida cuando ella lo requiera, de forma tal que pueda eventualmente optar por aceptar la ayuda puesta a su disposición.
- ✓ Nunca olvidar que el principal elemento que se le puede brindar a la víctima es el afecto. Sin este no es posible crear un lazo de confianza con la persona que llega agobiada por angustias y desconfianzas.

Recuerde que las víctimas tienen derechos garantizados por la Constitución y las leyes, entre estos:

- ✓ Ser respetada como persona y recibir un trato digno durante todo el proceso.
  - ✓ Ser reconocida como víctima.
  - ✓ Ser protegida junto con su familia en su intimidad y seguridad.
  - ✓ Recibir información sobre sus derechos y atención de sus peticiones.
  - ✓ Recibir atención especializada para su recuperación.
  - ✓ Ser reparada integralmente del daño sufrido.
  - ✓ Ser escuchada y tratada con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actuación con fines médicos, legales o de asistencia social.
  - ✓ Recibir información acerca de los procedimientos legales que se deriven del hecho.
  - ✓ Recibir información de los servicios disponibles para atender las necesidades que haya generado el delito.
- Recomendaciones: manejo de los tipos de personalidad de los ciudadanos.

Cuadro No. 1 Carácter del Ciudadano

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	PAUTAS DE TRATAMIENTO
DESAGRADABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca discusión.</li> <li>• Pretende tener siempre la razón.</li> <li>• Pertenece al grupo de los eternos descontentos.</li> <li>• Habla bruscamente</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar que hable cuanto quiera.</li> <li>• Ser pacientes al escucharle</li> <li>• Conservar la calma, el dominio de la situación</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutir</li> <li>• Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos</li> <li>• Entrar en su juego provocativo</li> </ul>
INDECISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es incapaz de tomar una decisión.</li> <li>• La duda es su manera de ser.</li> <li>• Pide consejo continuamente</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descubrir sus motivaciones e intereses.</li> <li>• Darle consejos útiles</li> <li>• Ser sus asesores</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar languidecer la entrevista, la conversación</li> <li>• Abandonar al cliente a su suerte</li> <li>• Esperar que él/ella tome la iniciativa</li> </ul>
SILENCIOSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rostro sin expresión.</li> <li>• Aspecto de no escuchar.</li> <li>• Apenas responde a las preguntas.</li> <li>• No hace preguntas.</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucharle con simpatía</li> <li>• Conducir la conversación hacia el servicio que interese</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestar impaciencia</li> <li>• Distrarse</li> <li>• Perder de vista su misión de oferta del Servicio</li> </ul>
PRESUROSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra impaciente, nervioso, agitado</li> <li>• Consulta a menudo su reloj</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucharle con atención</li> <li>• Fijar su atención en los puntos básicos del servicio</li> <li>• No hacerle perder tiempo</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enredar nuestra argumentación</li> <li>• El nerviosismo</li> </ul>
DISTRAIDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se distrae constantemente</li> <li>• Su expresión es de ausencia.</li> <li>• No escucha.</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentrar su atención sobre pocos asuntos</li> <li>• Despertar su interés y curiosidad con datos precisos</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distrarse</li> <li>• Ser impaciente</li> <li>• Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica</li> </ul>

TIPOLOGÍAS	CARACTERÍSTICAS	PAUTAS DE TRATAMIENTO
IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible</li> <li>• Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones</li> <li>• Puede que sea más competente que nosotros</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar con mucha atención</li> <li>• Dar importancia a sus ideas</li> <li>• Ser muy pacientes y atentos</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrariarle</li> <li>• Dejarse impresionar por sus conocimientos</li> <li>• Mostrarse desconcertados</li> </ul>
REFLEXIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se toma mucho tiempo para reflexionar</li> <li>• Es lento de movimientos y palabras</li> <li>• Parece que su tiempo es limitado</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucharle con atención</li> <li>• Tomarse tiempo</li> <li>• Repetir los argumentos en términos diferentes</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser bruscos</li> <li>• Presionarle</li> <li>• Demostrarle impaciencia</li> </ul>
TÍMIDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le falta conocimiento del servicio</li> <li>• Teme cometer errores</li> <li>• Demuestra falta de confianza en si mismo</li> <li>• Tiene dificultades para expresar lo que quiere</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La argumentación debe ser amplia</li> <li>• Preocuparse porque nos comprenda</li> <li>• Crear clima de confianza</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer muchas preguntas</li> <li>• Acentuar su incomodidad</li> <li>• Mostrarse impaciente o incomodo ante su timidez</li> </ul>
MINUCIOSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe perfectamente lo que desea</li> <li>• Es concreto y conciso hacia</li> <li>• Suele ser tajante y utiliza pocas palabras</li> <li>• Exige rapidez, atención y eficacia</li> <li>• Desea información exacta y respuestas concretas</li> </ul>	<p><b>Cómo tratarle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar seriedad y atención él/ella</li> <li>• Trato correcto y amable</li> <li>• Dar una respuesta precisa y concreta</li> <li>• Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información</li> <li>• Ofrecerle información escrita en la medida de lo posible</li> <li>• Demostrar eficiencia</li> </ul> <p><b>Evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enredar nuestra argumentación</li> <li>• El nerviosismo</li> <li>• Dejarse impresionar por sus Conocimientos</li> <li>• Mostrarse desconcertados</li> <li>• Perder de vista su misión de oferta del Servicio</li> </ul>

## 6.4 INFORMACIÓN DE SERVICIOS A OTRAS ENTIDADES

### • Casas de Justicia y Convivencia

#### ✓ Objetivo

Facilitar a la comunidad el acceso a la administración de justicia de forma rápida, eficaz, en condiciones de igualdad y de forma gratuita.

#### ✓ ¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?

- Violencia intrafamiliar
- Inasistencia alimentaria
- Restitución de inmuebles
- Maltrato infantil
- Desplazamiento forzado
- Reclamaciones laborales
- Conciliación

### • Centros de Atención a Víctimas de Violencia y Delitos

#### ✓ Objetivo

Brindar de forma gratuita asistencia psicosocial y jurídica a las personas que han sido víctimas de la violencia, tentativa de homicidio, y a los familiares y/o entorno social, de víctimas de homicidio, suicidio, así como a las personas que se encuentren en grave riesgo por motivos relacionados con violencia intrafamiliar, con el fin de integrarlos a los diferentes programas sociales que desarrolla las Administraciones gubernamentales.

#### ✓ ¿Qué tipo de consultas se puede realizar aquí?

- Desplazamiento forzado
- Atención psicosocial por pérdida de un familiar a causa de la violencia (homicidio, suicidio).
- Violencia intrafamiliar
- Delitos sexuales
- Comisarías de Familia

✓ **Objetivo**

Brindar asistencia psicosocial y jurídica a los miembros de las familias, los niños, las niñas y los adolescentes, con el fin de proporcionar la garantía y el restablecimiento de sus derechos y recuperación de los mecanismos de protección frente a la amenaza o violación de dichos derechos.

✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

- Violencia intrafamiliar
- Delitos sexuales
- Inasistencia alimentaria
- Maltrato infantil
- Conciliación

• **Unidades de Mediación y Conciliación**✓ **Objetivo**

Programa de la Secretaría de Gobierno creado en 1998, cuyo objetivo es ofrecer soluciones en equidad y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos a los problemas que se presentan en la comunidad. Las UMC atienden cuando hay deterioro de la convivencia por factores generadores de conflictos en los ámbitos familiar, vecinal y barrial y buscan apoyar la construcción de la convivencia pacífica.

✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

- Violencia intrafamiliar
- Inasistencia alimentaria
- Restitución de inmueble
- Reclamaciones laborales
- Maltrato infantil
- Conciliación
- Conflicto con vecinos
- Conflictos comerciales

- **Inspecciones de Policía**

- ✓ **Objetivo**

Prevenir, conciliar y resolver los conflictos que surgen de las relaciones entre ciudadanos y todas aquellas situaciones que afectan la tranquilidad, la seguridad, la salud, la movilidad y el espacio público de los ciudadanos.

- ✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

- Violencia intrafamiliar
- Maltrato infantil
- Restitución de inmueble
- Perturbación a la posesión
- Actos inmorales y escándalos nocturnos
- Daño en bien ajeno
- Conflicto con vecinos

- **Salas de Atención al Usuario – Fiscalía General de la Nación**

- ✓ **Objetivo**

La SAU es un modelo institucional de la Fiscalía General de la Nación que busca mejorar la atención y orientación de todas aquellas personas que requieren de la administración de justicia. El objetivo primordial es ofrecer a las víctimas del delito, atención inmediata y personalizada, promoviendo la resolución pacífica de los conflictos a través de la figura de la conciliación y velando por el respeto de los derechos fundamentales y garantías procesales.

- ✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

- Violencia intrafamiliar
- Inasistencia alimentaria
- Lesiones personales
- Maltrato infantil
- Abuso de confianza, estafa, injuria, calumnia
- Daño en bien ajeno
- Conciliación



- **Centros de Conciliación – Personería**

- ✓ **Objetivo**

Es una oficina de la Personería, autorizada por el Ministerio del Interior y de Justicia, que ofrece al ciudadano un mecanismo alternativo para solucionar conflictos. En el Centro de Conciliación los ciudadanos, a través de audiencias realizadas por conciliadores en derecho, pueden llegar a acuerdos sobre la problemática que los afecte.

- ✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

- Restitución de inmueble
- Reclamaciones laborales
- Inasistencia alimentaria
- Violencia intrafamiliar
- Perturbación a la posesión
- Conflictos entre vecinos
- Conflictos comerciales
- Conciliación
- Desplazamiento forzado

- **Defensoría de Familia – Instituto Colombiano de Bienestar Familiar**

- ✓ **Objetivo**

Es una instancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que busca atender oportuna y eficazmente a los niños, niñas o adolescentes a quienes se han vulnerado sus derechos, para evitar secuelas traumáticas en su desarrollo.

- ✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

- Maltrato infantil
- Inasistencia alimentaria
- Violencia intrafamiliar
- Delitos sexuales

- **Consultorio Médico Forense – Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses**

- ✓ **Objetivo**

Es un servicio de valoración y apreciación médica de medicina legal, prestado por médicos, coordinado, supervisado y auditado por la Dirección del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses para realizar y analizar pruebas periciales de tipo forense y de análisis clínico de embriaguez, cuando sea solicitado por autoridad competente.

- ✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

- Lesiones personales
- Delitos sexuales
- Violencia intrafamiliar
- Maltrato infantil
- Accidentes de tránsito
- Dictamen médico legal

- **Defensoría del Pueblo**

- ✓ **Objetivo**

Es una entidad que forma parte del Ministerio Público del orden nacional, cuya función constitucional es velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos de todos los ciudadanos y ciudadanas.

- ✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

- Desplazamiento forzado por la violencia
- Violencia intrafamiliar
- Conflictos laborales

- **Cuerpo Oficial de Bomberos**

- ✓ **Objetivo**

El Cuerpo Oficial de Bomberos es una entidad técnica especializada, enfocada en garantizar la seguridad y protección de la vida y el patrimonio de los habitantes de Colombia.

Su responsabilidad es dirigir, coordinar y atender, en forma oportuna, las distintas emergencias relacionadas con incendios, explosiones y calamidades conexas.

✓ ¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?

- Atención a emergencias relacionadas con incendios, explosiones, inundaciones, deslizamientos de tierra, eventos con materiales peligrosos y rescates, además de otros servicios especiales.
- Solicitar capacitaciones en temas de prevención y reducción del riesgo.

• **Fiscalía General de la Nación**

✓ **Objetivo**

Garantizar el acceso a una justicia oportuna y eficaz con el fin de encontrar la verdad dentro del marco del respeto por el debido proceso y las garantías constitucionales.

✓ ¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?

- Denunciar delitos
- Violencia intrafamiliar
- Delitos sexuales
- Identificación de personas y búsqueda de personas desaparecidas.
- Hurto de vehículos.
- Trámite de muerte por establecer.
- Solicitud de permiso para visitar personas detenidas.

• **Registraduría Nacional del Estado Civil**

✓ **Objetivo**

Es la entidad responsable del registro y la identificación de los colombianos y de la administración de los procesos electorales.

✓ ¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?

- Trámites relacionados con la expedición de documentos de identificación (registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía)

- Trámites relacionados con el ejercicio del derecho al voto popular y a la participación política (inscripción en Colombia y en el extranjero de cédulas para elecciones, inscripción de candidaturas electorales, inscripción de un iniciativa, referendo, cabildo abierto, revocatoria del mandato y consulta popular)

- **Centro de Arbitraje y Conciliación – Cámara de Comercio**

- ✓ **Objetivo**

Contribuir a consolidar el proceso de construcción de convivencia social, mediante los métodos alternativos de solución de conflictos. Fomentar e inducir valores y habilidades sociales que contribuyan a la convivencia pacífica dentro de los ámbitos empresarial, comunitario y escolar.

- ✓ ¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?

- Conciliación
      - Restitución de inmuebles
      - Conflictos comerciales
      - Conflicto con vecinos
      - Inasistencia alimentaria
      - Reclamaciones laborales
      - Perturbación a la posesión

- **Fondelibertad**

- ✓ **Objetivos**

Administrar los recursos administrativos y logísticos destinados a implementar la política nacional contra el secuestro y la extorsión, dirigidos al funcionamiento y dotación de todos los GAULA del país, pago de recompensas, administración y custodia de los bienes incautados productos de la comisión de estos delitos.

Prestar orientación y atención psicosocial y jurídica a las víctimas de secuestro y extorsión y sus familiares.

- ✓ ¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?

Denuncias, atención psicosocial y jurídica en casos de:

- Secuestro
- Extorsión
- Amenazas contra su vida e integridad personal.

- **Fundación País Libre**

- ✓ **Objetivos**

Propender para que en Colombia se tome conciencia de la gravedad del secuestro y la importancia de luchar contra él, así como estudiarlo y brindar apoyo a todas las víctimas directas e indirectas de este crimen.

- ✓ **¿Qué tipo de consultas se pueden realizar aquí?**

Mecanismos de prevención, denuncias, atención psicosocial y jurídica en casos de:

- Secuestro
- Extorsión
- Amenazas contra su vida e integridad personal.
- Desaparición forzada.



# 7

## CAPÍTULO

# PLAN NACIONAL DE TECNOLOGÍA POLICIAL POR CUADRANTES

## 7.1 INTRODUCCIÓN

En procura de mejorar las actividades de policía en el marco del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, la tecnología se incorpora como un medio que facilite a las funciones diarias del policía en su ámbito. Por tal razón, la Oficina de Telemática tiene a bien aportar herramientas tecnológicas al servicio de policía apuntando a tres estrategias: cobertura, movilidad y convergencia.

Las herramientas tecnológicas son medios técnicos y programas (software) que pueden ser utilizados en diversas funciones fácilmente y que están disponibles para suplir necesidades en el área informática a los miembros de la Institución.

Estas herramientas están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente con el intercambio de información y conocimiento dentro y fuera de la Institución policial.

La actividad tecnológica influye en el progreso social y económico de un país, por tal razón, dentro del PNVCC se integran tecnologías de punta que pueden ser usadas para proteger el medio ambiente y para evitar que las crecientes necesidades provoquen un agotamiento o degradación de los recursos materiales y energéticos de nuestro planeta.

### 7.1.1 Objetivo

Garantizar cobertura, movilidad y convergencia en las unidades de policía dotándolas con herramientas tecnológicas en el marco del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes; como un aporte para la prestación de un mejor servicio de policía que logre reducir, a través de la tecnología, los delitos y contravenciones presentadas en las jurisdicciones del Plan.

### 7.1.2 Objetivos específicos

- Implementar una herramienta tecnológica que sirva como apoyo al policía que hace parte del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.
- Optimizar, a través de estas herramientas, los procedimientos y actividades, mejorando sus tiempos de respuesta hacia las necesidades que la comunidad le exige en cada uno de los cuadrantes.
- Controlar y realizar una gestión a nivel central de la distribución del talento humano y de los medios que se encuentran en servicio del modelo de cuadrantes.
- Integrar todos los sistemas de información en consultas sencillas, reflejadas en varios equipos de tecnología móvil que apoyen el servicio de policía, contando con información real y directa de la jurisdicción que está apoyando el policía del cuadrante.

## 7.2. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Las herramientas tecnológicas se diseñan para facilitar la comunicación, el aprendizaje, el conocimiento, igualmente pueden contribuir en el mejoramiento de los procesos



o estándares que se encuentran en el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y debe apoyar las políticas institucionales como es la “Seguridad y convivencia Ciudadana integral, prioritaria y prospectiva”. Por lo tanto, la Oficina de Telemática pone a disposición varias herramientas tecnológicas que se mencionan a continuación, para ser utilizadas por el personal de la Policía Nacional.

### 7.2.1 Sivicc - Sistema de Información de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes

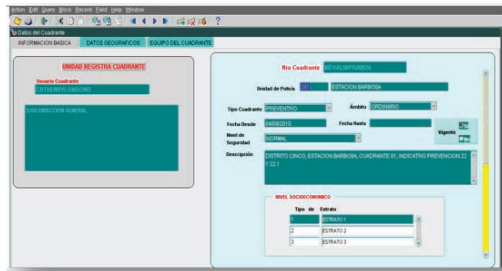
Es un sistema de información diseñado para consolidar los datos de todos los cuadrantes, el cual se estructuró con un proceso de construcción metodológico que arrojó una herramienta práctica y fácil de usar por los policías del cuadrante. SIVICC se encuentra publicado en la POLIRED o Intranet de la Policía Nacional al que puede acceder utilizando un browser de Internet Explorer o Mozilla <http://polired/Aplicativos/default.aspx>. Sobre el icono de aplicaciones se puede acceder a SIVICC. Para ingresar se debe contar con un usuario y clave; dependiendo del rol que va a tener, podrá ingresar a la aplicación.



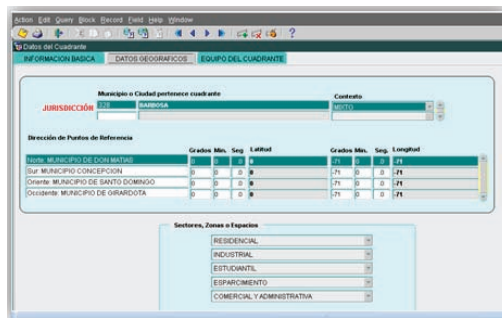
- **Modulo de Cuadrantes:**

Este módulo consta de tres pestañas y son registradas por los comandos operativos de seguridad ciudadana de las metropolitanas o departamentos.

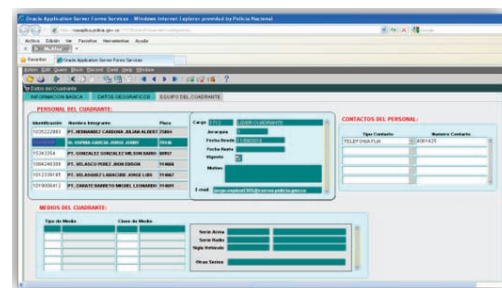
- ✓ **Datos básicos del cuadrante:** Se registra la información recopilada por las estaciones y subestaciones de policía durante el análisis de apreciación de situación y contiene datos como el número del cuadrante, nombre de la estación o subestación a la cual pertenece el cuadrante, tipo de actividad, ámbito del cuadrante, nivel de seguridad, fecha de creación, vigencia del cuadrante, fecha de término y una descripción del cuadrante. Asociado a este cuadrante está la información del estrato social que puede presentar uno o varios dentro de la jurisdicción del cuadrante.



- ✓ **Datos geográficos del cuadrante:** en esta pestaña se registra la información de las direcciones, jurisdicción, contexto del cuadrante y adicionalmente se registran las coordenadas que tiene el cuadrante. Esta información se almacena con la colaboración de las salas CIEPS de las metropolitanas o departamento de Policía. Adicionalmente los CIEPS deben adelantar un trabajo que es pintar los cuadrantes en el Sistema de Información Geográfico llamado SIGPONAL, el cual va a servir para prestar varios servicios de consulta a los policías de los cuadrantes y como gestor de evaluación al alto mando.



- ✓ **Equipo del cuadrante:** se registra la información del personal que se encuentra en un cuadrante, información que es traída del Sistema de Información de Talento Humano SIATH, con datos como la identificación, nombres completos, placa, correo institucional. Así mismo se puede registrar información de los contactos telefónicos, información del ID del radio, con el único propósito que se puedan generar reportes estadísticos para control y seguimiento hacia los comandos Operativos de Seguridad Ciudadana y el mando institucional. Otra información importante que se registra en esta pestaña es la de los **Medios del Cuadrante**, la cual cuenta con registros de los vehículos, motocicletas, radios y demás elementos logísticos que le fueron asignados a cada cuadrante.



• **Modulo de Tamir:**

Es el módulo donde se registra toda la información de la Tabla de Acciones Mínimas Requeridas que deben realizar todos los uniformados durante la prestación de su servicio dentro de los cuadrantes.

ACTIVIDAD		ACTIVIDADES A REALIZAR			ACTIVIDADES REALIZADAS		
		TURNO	SEMANAL	MES	TURNO	SEMANAL	MES
<b>PREVENCIÓN Y DISUASIÓN</b>	CAMPAÑAS EDUCATIVAS						
	CAMPAÑA DE GESTIÓN COMUNITARIA						
	CAPACITACIÓN POLICÍA CÍVICA DE MENORES						
	REUNIÓN CON LÍDERES DE FRENTES DE SEGURIDAD						
	INFORMES DE INTELIGENCIA						
	FUENTE HUMANA DE INFORMACIÓN						
	CONTROL DE PESAS Y MEDIOS						
	CONTROL DE PERSONAS						
	ORIENTACIONES A LA CIUDADANÍA						
	CONTROL ESPACIO PÚBLICO						
	CONTROL DE VEHÍCULOS Y MOTOS						
	INTERVENCIÓN A COMUNIDADES ESPECÍFICAS						
	CONTACTO CON COOPERANTES						
	REGULACIÓN DE TRÁNSITO						
	CONTROL DE CONTRAVENCIONES	COMPARENDOS A ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS					
AMONESTACIONES EN PRIVADO							
INFORMES DE POLICÍA ESPECIAL	RED VIAL						
	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO						
	ALUMBRADO PÚBLICO						
	TELÉFONOS PÚBLICOS						
INFORMES DE GESTIÓN AMBIENTAL	SEÑALIZACIÓN						
	CONTAMINACIÓN VISUAL						
	EXPLOTACIÓN FORESTAL						
	ESPECIES SILVESTRES						
	ESCOMBROS						
	CONTAMINACIÓN AUDITIVA						
<b>CORRESPONSABILIDAD</b>	BASURAS EN VÍA PÚBLICA						
	DESARMA TU CORAZÓN						
	ENTORNOS SALUDABLES Y SEGUROS						
	CONCIERTO POR LA VIDA						
	POR MI BELLA CIUDAD						
	POR UNA CIUDAD SEGURA						
<b>CONTROL</b>	POR MI BUEN BARRIO						
	ACTIVIDADES OPERATIVAS	TURNO	SEMANAL	MES			
	INCAUTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO						
	INCAUTACIÓN DE ESTUPEFACIENTES						
	RECUPERACIÓN DE AUTOMOTORES						
	RECUPERACIÓN DE MERCANCÍA						
	PERSONAS CAPTURADAS POR OR. JUDICIAL						
	PERSONAS CAPTURADAS EN FLAGRANCIA						

Esta información se debe ingresar por el sistema SIVICC en cada estación o subestación de Policía. A nivel central el alto mando y los Comandos Operativos de Seguridad Ciudadana de las metropolitanas y departamentos de Policía, pueden generar reportes y hacer seguimiento ya que la información se encuentra centralizada; lo que permite tomar decisiones para mejorar la calidad de la prestación del servicio de policía.

### 7.2.2 Sigponal - Sistema de Información Geográfico de la Policía Nacional

Es un sistema computarizado compuesto de software y procedimientos que permiten capturar, almacenar, manipular, gestionar, analizar, modelar y presentar datos referenciados espacialmente. Además, indica la ubicación geográfica de los cuadrantes de cada una de las estaciones o subestaciones de Policía

La aplicación SIGPONAL, es un sistema web a través del cual el usuario, de acuerdo al rol definido previamente, puede realizar procesos de consulta de información geográfica y edición, ingresando por POLIRED al ícono aplicativos con la dirección a través de la cual el usuario de SIGPONAL podrá acceder al Sistema de Información de la Policía Nacional:

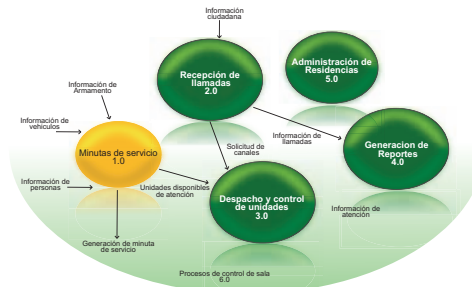


Con esta herramienta tecnológica los usuarios policiales podrán realizar visualizaciones de los delitos que se reportan por el Sistema de Información Delincuencial y Contravencionales SIEDCO y control de los medios automotores como vehículos y motocicletas a través de ubicación GPS sobre un mapa, dando un valor agregado a las actividades de planeación del servicio y control de la jurisdicción del cuadrante.

### 7.2.3 SECAD - Sistema de Información de Atención y Despacho de Casos

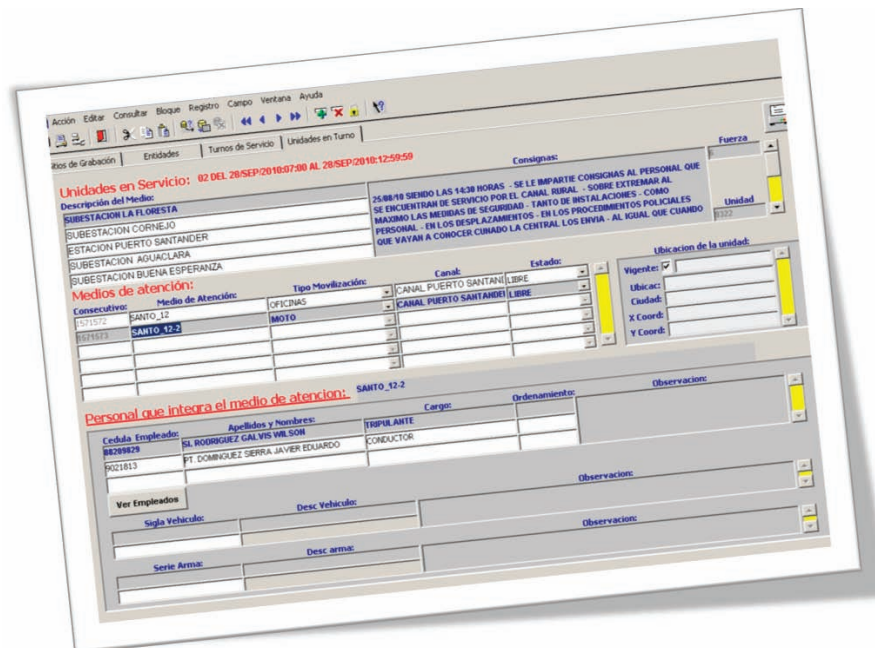
Es un sistema que permite llevar a cabo la recepción, canalización de la llamada a la entidad o entidades correspondientes, despacho de medios de atención y supervisión de todos los eventos de emergencia cualquiera que sea su origen, realizando el respectivo seguimiento a cada caso, desde su apertura al recibir la llamada, hasta su cierre una vez atendida la emergencia.

Surge como solución a los problemas de información que frecuentaban los CAD, donde los casos eran manejados manualmente.



A través de esta herramienta tecnológica se registra la **MINUTA DIGITAL**, la cual se encuentra definida dentro del proceso funcional del SECAD. La información que contiene y que se registra en la Minuta es básicamente los turnos de servicio, datos del personal en servicio por turno, medios que están en servicio y novedades del turno.

Con el registro de la Minuta Digital se busca tener un control más efectivo y real del personal que se encuentra en servicio dentro de los cuadrantes, utilizando reportes estadísticos generados por herramientas de inteligencia de negocios.



## 7.2.4 BI - Inteligencia de Negocios o dashboard.

Son herramientas que permiten asistir al alto mando y comandantes de departamentos y metropolitanas con el análisis y la presentación de datos registrados en los sistemas de información de la Policía Nacional. Dentro de SIVICC se encuentra la opción para acceder de acuerdo al perfil y se puedan generar reportes estadísticos donde se monitoreen y controlen todas las actividades que se desarrollan en torno a los cuadrantes.



**EQUIPO CUADRANTE CON CONTACTOS** Hora de ejecución: 30/09/2010 06:14

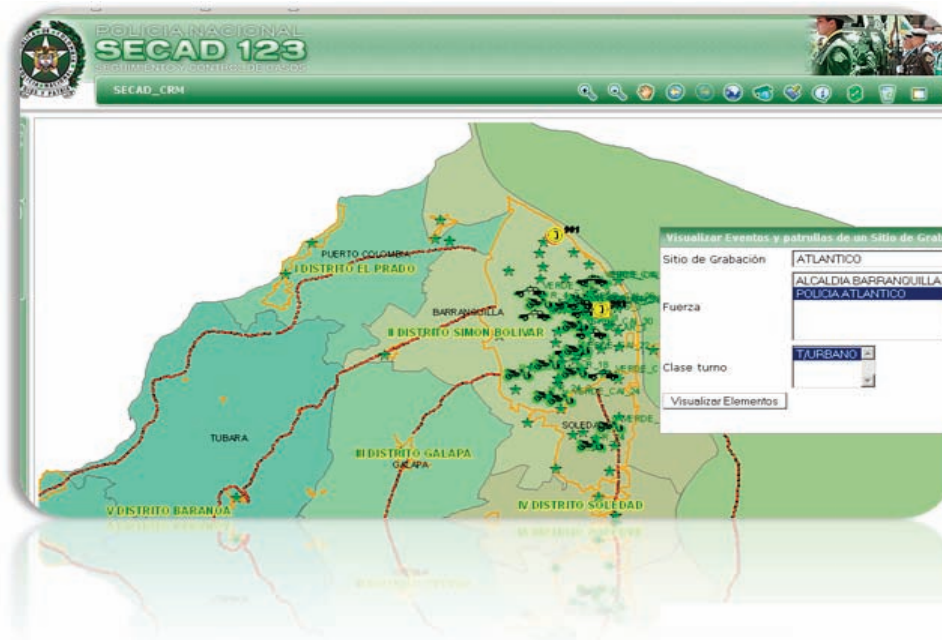
METROPOLITANA DE BARRANQUILLA

DESC_UNIDAD	NUMERO CUADRANTE	IDENTIFICACION	GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS EMPLEADO	CORREO_ELECTRONICO	TIPO DE CONTACTO	NUMERO DE CONTACTO	CANTIDAD
ESTACION DE POLICIA CIUDADELA	MEBAR00PRA0018	72150614	IT	RAUL REINALDO RAMIREZ RODRIGUEZ	raul.ramirez@correo.policia.gov.co	CELULAR CONVENCIONAL	3135172590	1
	<b>TOTAL PERSONAL CUADRANTE</b>							
	MEBAR00REA0052	72309699	SI	JOSE GREGORIO MEDINA TORRES	gregorio.medina@correo.policia.gov.co	CELULAR CONVENCIONAL	311-436-0158	1
<b>TOTAL PERSONAL CUADRANTE</b>								
ESTACION DE POLICIA NORTE	MEBAR00REA0001	74243340	SI	JOSE FERNANDO PERALTA GAMBA	fernando.peralta@correo.policia.gov.co	CELULAR CONVENCIONAL	313-2600634	1
	<b>TOTAL PERSONAL CUADRANTE</b>							
		1105670685	PT	NELSON CRUZ VARGAS	nelson.cruz0685@correo.policia.gov.co	CELULAR CONVENCIONAL	3004032262	1
		15174902	PT	DANIEL ALFONSO RIOS GARCIA	daniel.rios4902@correo.policia.gov.co	CELULAR CONVENCIONAL	3006741796	1
		72099901	PT	HADER DAVID SUAREZ RAMIREZ	hader.suarez@correo.policia.gov.co	CELULAR CONVENCIONAL	3006741796	1
	MEBAR00REA0006			IVAN JAVIER				1

## 7.2.5 ABL - Localización Vehicular Automática para la Policía Nacional

El Sistema de Localización Vehicular AVL, está basado en el procesamiento digital para localizar vehículos en tiempo real, donde se obtienen datos de latitud, longitud, rumbo y velocidad que forman un paquete de información que es enviada desde el vehículo hacia un centro de control, en donde es procesada y presentada en forma de tablas, mapas y gráficos. Nuestro Sistema de Localización Automática AVL determina la posición de un vehículo utilizando tecnología GPS (Sistema Global de Posicionamiento) que no es

otra cosa que la localización geográfica determinada satelitalmente. Esta información es transmitida a la red GSM (Sistema Global de Comunicaciones Móviles), que es la red de transporte de datos de los operadores de telefonía celular, con esta disposición se enlazan terminales móviles (patrullas) a través de un canal digital que se establece específicamente para la comunicación con la base de datos y el software desarrollado para la visualización y control de las patrullas. Instalando un dispositivo de localización GPS-GSM en automóvil o motocicleta se puede ubicar este medio sobre un mapa que se encuentra integrado con los sistemas de información SIGPONAL y SECAD, con el fin de realizar controles y monitorear las patrullas durante el servicio de policía.



## 7.2.6 SIEDCO – Sistema de Información Estadística, Delincuencial y Control de la Operatividad

Dentro del proceso de modernización de los diferentes sistemas de información en la Policía Nacional, se creó este sistema que permite conocer la realidad criminal del país, contravencional y operatividad de la Policía Nacional con el fin de coadyuvar a la toma de decisiones en el ámbito institucional y gubernamental. Es un medio que fortalece la labor policial en los cuadrantes con el análisis y consulta de las conductas que impactan en la convivencia ciudadana. La información almacenada en SIEDCO se puede ver reflejada en el OBSERVATORIO DEL DELITO de la DIJIN. Con un usuario de consulta las unidades de policía acceden a este servicio para planear las actividades que van a contrarrestar la delincuencia de la jurisdicción.



## 7.2.7 Medios móviles

Estas herramientas no son más que dispositivos inalámbricos electrónicos que permiten tener acceso a la red de telefonía celular o móvil para recibir o transmitir datos de la información de los sistemas de información de la Policía Nacional; por lo tanto, es portable y permite comunicarse desde casi cualquier lugar del país. La información se ve reflejada sobre equipos de tecnología móvil (IDEN) como módems para notebook, PDA'S y teléfonos móviles.

Con estos dispositivos móviles la Oficina de Telemática busca mejorar en cobertura y movilidad, un servicio de **Consultas de Antecedentes, Registro de Contravenciones** que se almacenan en el sistema SIEDCO y parte del módulo de la **LIBRETA DEL CUADRANTE** como son **“Informe de Policía Especial”** – **“Contacto Ciudadano”** – **“Seguridad Ciudadana”**; información que es registrada durante el servicio por los uniformados asignados a los cuadrantes.

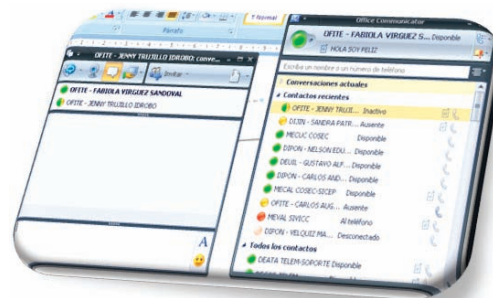
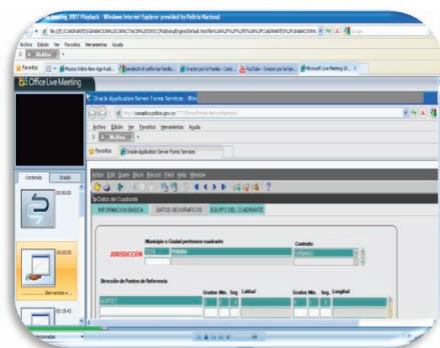






### 7.2.8. Comunicaciones unificadas

Una forma de tener comunicado a los policías de los cuadrante es entregando herramientas al servicio que le permitan informar, comunicar y conectar. Para esto se cuenta con el correo electrónico de WINDOWS LIVE de Microsoft, que es un medio por el cual le permite al mando notificar, enviar encuestas, mensajes institucionales, y material de estudio que le llegue a todos los policías a nivel nacional. De igual forma se cuenta con el programa Office Comunicador que es un chat institucional para enviar información, hacer videoconferencias y comunicarse de forma interna con las unidades de policía del país.



## 7.3 INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

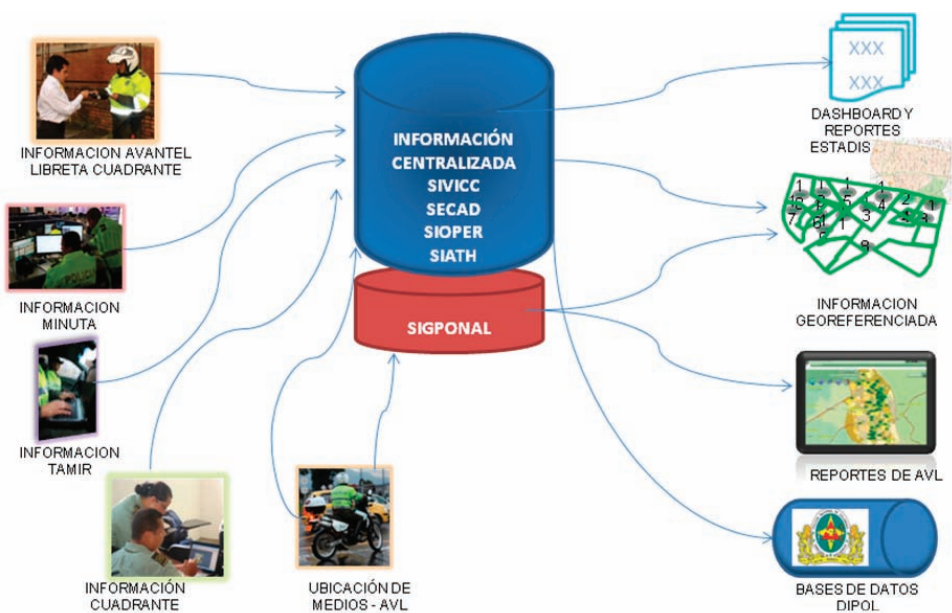
La Policía Nacional cuenta con una variedad de herramientas que sirven para consultar, registrar, analizar, actualizar, visualizar y generar información relacionada con las actividades que un policía realiza diariamente en su jurisdicción, dentro del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

Por esta razón la integración hace referencia a la reunión de todos los sistemas de información que le puedan facilitar la labor al uniformado dentro de su cuadrante y que además sirve como un mecanismo de control para el mando, donde se refleje la situación actual y real de una jurisdicción para enfocar todos los esfuerzos de personal, logísticos, tecnológicos y demás, apuntando a la mejora de la seguridad ciudadana del sector.

Dentro de esta integración se puede apreciar que hay varias fuentes por donde ingresa la información así:

- El policía de los comandos operativos crea los cuadrantes que van a SIVICC.
- El policía de las salas CIEPS pinta los cuadrantes en SIGPONAL.
- En las estaciones de Policía registran la minuta de servicio a través de SECAD.
- En las unidades de policía judicial registran la información de SIEDCO.
- En las estaciones de policía inicialmente registrarán las TAMIR, posteriormente será registrada por cada policía líder del cuadrante.
- En los cuadrantes los policías registran la información de la libreta del cuadrante que se ingresa por medios móviles hacia las bases de datos centralizadas de SIVICC, SIEDCO.

Integrando esta información no solo la Dirección de Seguridad Ciudadana podrá consultar a través de reportes o pantallas de consulta la información, sino que otras direcciones como es la Dirección de Inteligencia se beneficiarán de la información almacenada en SIVICC, para hacer sus análisis prospectivos en seguridad ciudadana contando con información real y oportuna hacia sus bases de datos.



## BIBLIOGRAFÍA

PROGRAMA PLAN CUADRANTES DE SEGURIDAD PREVENTIVA. Ministerio de Defensa, Subsecretaría de Carabineros de Chile 2007.

MANUAL DE APLICACIÓN DEL PLAN CUADRANTES DE SEGURIDAD PREVENTIVA. Carabineros de Chile. Chile 2007.

POLÍTICA ESTRATÉGICA OPERACIONAL Y DEL SERVICIO DE POLICÍA, Dirección General-Policía Nacional de Colombia, Bogotá, Imprenta Nacional, 2007.

POLÍTICA ESTRATÉGICA OPERACIONAL Y DEL SERVICIO DE POLICÍA II, Dirección General-Policía Nacional de Colombia, Bogotá, Imprenta Nacional, 2008.

MANUAL DE PLANEACIÓN PARA LA POLICÍA NACIONAL, Dirección General de la Policía Nacional, Bogotá, 2008.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE POLICÍA, Dirección General-Policía Nacional, Bogotá, 2009.

IMPLEMENTACIÓN DE LA VIGILANCIA COMUNITARIA URBANA Y RURAL EN LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA. Dirección General-Policía Nacional. Colombia 2007.

CARTILLA GUÍA VIGILANCIA COMUNITARIA URBANA Y RURAL PARA LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA. Serie documentos No. 9: Departamentos y Municipios Seguros. Colombia 2006.

MANUAL DE PATRULLAJE URBANO DE LA POLICÍA NACIONAL, Dirección General-Policía Nacional, Bogotá, 2009.

GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA POLICÍA NACIONAL, Dirección General-Policía Nacional, 2008.

FORTALECIMIENTO DEL SISEMA DE GESTIÓN INTEGRAL, Dirección General-Policía Nacional, 2008.

## GLOSARIO

**Área:** porción o parte del territorio nacional puesta bajo la responsabilidad de un comando policial para efectos de cumplimiento de su misionalidad.

**Articulación de esfuerzos:** integrantes esenciales de la sociedad con un objetivo común que es la seguridad y convivencia ciudadana.

**Audiencia pública:** Mecanismo a través del cual se desarrollan las diligencias dentro del sistema acusatorio y que se caracteriza por que todo se hace de manera pública y oral, en presencia de la sociedad.

**Codificación:** es la asignación alfanumérica que se da a cada cuadrante, teniendo en cuenta diferentes elementos que lo hacen único e irrepetible.

**Coordinador cuadrantes:** uniformado que ha sido nombrado por su superior jerárquico para que sea el directo responsable de reorganizar y potenciar el servicio policial en una zona geográfica, con el fin de dinamizar la gestión preventiva y operativa, dando respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos de la comunidad.

**Criminología:** ciencia que se encarga de estudiar las causas psicosociales que motivan a la persona a cometer un hecho criminal.

**Cuadrante:** espacio geográfico delimitado dentro del territorio, compuesto por una organización político-administrativa y social, donde la Policía Nacional requiere adelantar actividades de prevención, disuasión o reacción.

**Equipo de cuadrante:** total de uniformados encargados de operacionalizar el plan en una jurisdicción determinada.

**Georreferenciación:** ubicar en el mapa, información en un punto exacto.

**Hecho punible:** acto o conducta antijurídico, típico y culpable que merece la imposición de una pena o castigo.

**Líder de cuadrante:** uniformado de mayor grado dentro del personal que integra el equipo de cuadrante.

**Medio logístico:** son elementos asignados a un cuadrante (radios, motos, carros, computadores, armamento, etc.).

**Memoria local y topográfica:** documento que sirve de insumo para la planeación y organización del servicio de policía, contiene información amplia y detallada de todos los aspectos geográficos, políticos, sociales, económicos, delincuenciales y contraven- cionales de la jurisdicción, al igual que los recursos materiales y el talento humano con que cuenta la unidad para el cumplimiento de la misión.

**Nivel estratégico central:** compuesto por las direcciones operativas sobre el cual recae la responsabilidad primaria de atacar, contener y neutralizar las formas graves y serias del crimen.

**Nivel operacional:** compuesto por los distritos, estaciones y subestaciones, CAI y Puestos de Policía que integran las unidades básicas; cumplen una labor operativa.

**Nivel táctico descentralizado:** compuesto por metropolitanas de Policía y departamentos de Policía, sobre el cual recae la responsabilidad operativa fundamental en el mantenimiento del orden territorial frente a los asuntos propios de la seguridad ciudadana.

**Patrulla:** denominación mínima en unidades de trabajo que se deben conformar para la operacionalización del servicio de policía.

**Programas de participación ciudadana:** estrategias que desarrolla la Policía Nacional para fomentar la participación de todas las personas residentes en el territorio nacional, en asuntos de seguridad y convivencia ciudadana.

**Punto crítico:** espacio territorial donde se presenta la comisión de varios delitos.

**Región:** porción de territorio determinada por caracteres étnicos o circunstancias especiales de clima, producción, topografía, administración, gobierno, etc.

**Sector:** es una fracción de territorio definida, en la cual se desarrollan actividades policiales.

**Talento humano:** es la capacidad de personal policial con el fin de cumplir las actividades asignadas al cuadrante.

**TAMIR:** Tabla de Acciones Mínimas Requeridas

**Territorio:** el territorio es una parte de la superficie del mundo que pertenece a una nación; dentro de esa superficie se crea un país que es habitado por un pueblo que tiende a tener las mismas costumbres y hábitos.

**Víctima:** es toda persona natural o jurídica que ha sufrido un daño directo como consecuencia del delito.

**Zona:** parte de terreno o de superficie encuadrada entre ciertos límites.



Dirección y conceptualización general  
Brigadier General JOSÉ ROBERTO LEÓN RIAÑO  
Director de Seguridad Ciudadana Policía Nacional

Brigadier General JANIO LEÓN RIAÑO  
Jefe Oficina de Planeación

Coronel LEÓN GUILLERMO BARÓN CALDERÓN  
Jefe de Comunicaciones Estratégicas

Teniente Coronel GUSTAVO FRANCO GÓMEZ  
Jefe Grupo Doctrina y Servicio de Policía

#### Elaboración y redacción

Teniente Coronel RAFAEL ANTONIO MESA CEPEDA  
Teniente Coronel JAIRO GORDILLO ROJAS  
Teniente Coronel LUÍS ERNESTO GARCÍA HERNÁNDEZ  
Teniente Coronel CLAUDIA ROCÍO RAMÍREZ LINARES  
Capitán ALEXANDER OBANDO SÁNCHEZ  
Área estratégica operacional del servicio de Policía –DISEC–

#### Colaboradores y aportes

Grupo de Doctrina y Servicio de Policía –OFPLA–  
Grupo Impresos y Publicaciones COEST

#### Diagramación e impresión

Imprenta Nacional de Colombia  
Bogotá, D.C., Colombia, 2010

