

El despliegue de nuestras capacidades para enfrentar a un enemigo invisible: acciones de la Policía Nacional ante la emergencia por la COVID-19



Brigadier General Ramiro Alberto Riveros Arévalo*
Jefe Oficina de Planeación Policía Nacional

Linda Lucía Ballestas Torres**
Investigadora Centro de Pensamiento Estratégico y
Proyección Institucional - Policía Nacional

Foto: Comunicaciones Estratégicas PONAL

**Jefe Oficina de Planeación Policía Nacional. Profesional en Criminalística, especialista en Seguridad y cuenta con capacitación en Gerencia Moderna, Protección y Seguridad, Estudios Forenses, Herramientas de Revisión Gerencial y Curso Básico y Especializado de Planeación. Ingresó a la Escuela de Cadetes de Policía "General Francisco de Paula Santander" el 26 de enero de 1988 y es integrante del curso 060 de oficiales.*

***Investigadora Centro de Pensamiento Estratégico y Proyección Institucional Comunicadora social y periodista, especialista en comunicaciones estratégicas de la Universidad Sergio Arboleda, con 4 años de experiencia en trabajos con entidades del Gobierno Nacional. Actualmente es Investigadora del Centro de Pensamiento Estratégico y Proyección Institucional de la Oficina de Planeación (Policía Nacional). Correo: linda.ballestas@gmail.com*

Mantener el ánimo y la confianza ciudadana, fortalecer nuestra comunicación de forma clara y permanente, atender con mayor agilidad los llamados de emergencia, aumentar la seguridad, asumir nuevos protocolos en las ciudades y campos y priorizar aún más la salud de nuestros miembros de policía nunca había presentado retos estructurales tan desafiantes en la historia reciente de la institución, como los que ha impuesto la emergencia sanitaria de la COVID-19 durante los últimos cuatro meses.

Enfrentarse a un enemigo invisible y completamente desconocido, como el SARS-CoV-2, ha puesto a prueba la agilidad para la coordinación policial y militar en todas partes del mundo y la capacidad de brindar una respuesta sostenida desde distintos sectores del Gobierno, que apunten a mantener a flote la salud, la economía y la estabilidad social.

Por consiguiente, la Policía Nacional realiza este ejercicio reflexivo, con el fin de identificar los principales puntos de acción que han marcado la ruta de la atención del coronavirus a nivel nacional y que permiten vislumbrar los aspectos de mayor alerta para el actuar policial en escenarios de pospandemia.

La planeación como elemento estratégico

Mucho antes de la llegada al país del nuevo coronavirus, la Policía Nacional trabajaba en la implementación de un



Foto: Comunicaciones Estratégicas PONAL

proceso de reflexión colectiva conocido como MTI (modernización y transformación institucional); ejercicio que buscaba adaptar el servicio de policía en un contexto mundial hiperconectado y cambiante, y además lo perfilaba hacia el estudio de posibles escenarios futuros mediante diversas herramientas de prospectiva.

¿Cuál era la finalidad de todo esto? Precisamente, lo que se buscaba era responder de manera efectiva a los nuevos retos de convivencia y seguridad ciudadana y construir un modelo policial fortalecido, moderno, transparente y más cercano a los colombianos. Aun cuando todas estas metas estaban proyectadas para consolidarse en el 2030, han ido arrojando resultados positivos

anualmente desde su implementación en el 2017.

A pesar de que haber puesto en marcha el MTI de la Policía Nacional no significaba que la institución estuviese preparada para atender una pandemia de las dimensiones actuales, sí se puede considerar como un recurso clave para que hoy la institución pueda llevar a cabo su despliegue operacional y de personal de manera exitosa, en medio de la incertidumbre y con un tiempo récord de reacción.

Hubiera sido fácil imaginar que, mientras la mayoría de las personas se mantuvieron en cuarentena desde sus hogares, las actividades delictivas no iban a seguir siendo una amenaza para la convivencia y seguridad ciudadana; sin

embargo, algunas esferas de la sociedad se convirtieron en el blanco predilecto de acciones delincuenciales, tales como el cibercrimen, la violencia intrafamiliar y el narcotráfico, las cuales migraron a nuevos modelos de actuación durante este periodo.

Según cifras y registros de la Policía Nacional, se recibieron cerca de 105 417 llamadas solicitando orientación en casos de violencia intrafamiliar, lo que representó un aumento del 14 % en comparación con el año anterior. Estas denuncias se materializaron en 4414 capturas por este delito.

Así mismo, “de acuerdo con las cifras del Centro de Capacidades de Ciberseguridad de Colombia, los cibercrímenes han incrementado en 353 % desde el 1 enero al 10 de mayo, entre los que se han identificado varios delitos como la violación de los datos personales, la suplantación y el hurto o las transferencias no concedidas” (El País, 2020). Situación que se ha buscado controlar a través del monitoreo constante realizado por el CAI Virtual de la Policía Nacional y sus informes diarios de seguimiento a plataformas y páginas web maliciosas.

De igual forma, así como muchos de los mercados tuvieron que adaptarse para sobrevivir a la pandemia y al confinamiento, también lo hicieron las modalidades de compra y venta de drogas, las cuales incluso migraron a entregas a domicilio, lo que reviste aún más peligros para los ciudadanos que se involucran en este tipo de transacciones.

Según el informe sobre el consumo de drogas en cuarentena, realizado por el programa ‘Échele Cabeza’ y la corporación ATS, “actualmente el 43 % de los consumidores adquieren la sustancia en un punto de encuentro, el 14 % hace las compras en ollas o en la calle, el 11 % recibe al vendedor disfrazado de domiciliario de alguna App, el 9% por aplicaciones de mensajería como Picap, el 5 % a través de servicio de mensajería tradicional y el 2 % por mensajería de darknet” (El Tiempo, 2020).

Lo anterior, por nombrar algunos de los escenarios en los que ha sido necesario contar con la rápida adaptabilidad y respuesta por parte del servicio de policía, condición que solo podría lograrse a través de la planeación de un modelo de gestión institucional moderno y dinámico.

En la primera línea de defensa

Para el caso colombiano, desde marzo, la mayor parte de la Fuerza Pública y de Policía tuvo que volcar su atención prioritariamente hacia actividades de asistencia y protección social. De esta forma, policías y militares se ubicaron en la primera fila de defensa contra el virus, haciendo equipo con el personal médico; protegiendo a los productores de alimentos, transportadores, domiciliarios, tenderos y personal de logística; y brindando ayudas a las comunidades más vulnerables.

De modo que no bastaba con ejecutar operaciones que contrarrestaran el crimen *online* y *offline*, sino que también era necesario desplegar todas las capacidades de la Policía, de manera inmediata, para controlar el cumplimiento de

Mucho antes de la llegada al país del nuevo coronavirus, la Policía Nacional trabajaba en la implementación de un proceso de reflexión colectiva conocido como MTI (modernización y transformación institucional); ejercicio que buscaba adaptar el servicio de policía en un contexto mundial hiperconectado y cambiante, y además lo perfilaba hacia el estudio de posibles escenarios futuros mediante diversas herramientas de prospectiva.

Se recibieron cerca de 105 417 llamadas solicitando orientación en casos de violencia intrafamiliar, lo que representó un aumento del 14 % en comparación con el año anterior. Estas denuncias se materializaron en 4414 capturas por este delito.

las normas de movilidad en las calles, liderar acciones de prevención y socialización de medidas que evitaran el contagio masivo de la población y, al mismo tiempo, mitigar la propagación de los efectos adversos que produciría el confinamiento prolongado al interior de la sociedad.

En concordancia con este principio, durante la emergencia, la Policía Nacional ha realizado 72 150 campañas de prevención de la violencia intrafamiliar, 14 073 brigadas de salud y 11 campañas institucionales macro de comunicación, las cuales buscaban impactar la prevención, la seguridad, la convivencia e incluso la salud mental de los ciudadanos (organizando actividades como la 'polirrumba', con el objetivo de motivar la actividad física y la recreación de las familias, incluso desde los balcones o ventanas de las casas y apartamentos).

La firma Cifras y Conceptos publicó, en el mes de mayo del presente año, la encuesta

'Ansiedad y depresión en el confinamiento: una lectura de la situación en Colombia', la cual fue realizada a 1848 personas mayores de edad, pertenecientes a las principales ciudades y zonas rurales del país, con el propósito de reconocer los efectos de la pandemia y el aislamiento social en la salud mental de los colombianos.

Entre los resultados más representativos se encuentra que "un 17 % de los consultados reportó tener un nivel alto de depresión; otro 17 %, un nivel medio de depresión, y un 51 % adicional, un nivel alto de ansiedad" (Cifras y Conceptos, 2020).

De modo que, si bien al inicio de la emergencia sanitaria causada por la COVID-19 las principales preocupaciones recaían, casi de manera exclusiva, en conocer toda la información disponible sobre las dinámicas de contagio, los medios de propagación y las formas de prevención más efectivas, rápidamente se fueron sumando distintas variables que añadirían mayor complejidad a la situación y requerirían el acompañamiento estratégico de distintas entidades del Gobierno, en materia de prevención, cultura ciudadana, autocuidado y alivio financiero.



Conscientes de esta realidad, en el tiempo que ha transcurrido la emergencia, la Policía Nacional ha gestionado y coordinado ayudas humanitarias a través de la entrega de 5 715 427 mercados a las poblaciones más necesitadas, más de 684 206 tapabocas (como elemento fundamental de protección personal) y 309 030 pares de guantes; además del suministro de 9 564 640 litros de agua en zonas con difícil acceso, 130 521 litros de alcohol y 204 153 litros de gel antibacterial. Lo anterior permitió beneficiar a más de 5 458 535 familias en todo el territorio nacional.

Esto sumado a las acciones de acompañamiento y seguridad por parte del personal policial al programa de gobierno ‘Colombia está contigo: un millón de familias’, el cual se centró en “entregar un millón de mercados a comunidades indígenas, Rom, negras, afrocolombianas,

raizales, palenqueras, representantes de Juntas de Acción Comunal, líderes sociales, defensores de derechos humanos, comunidad LGBTI y personas vulnerables referidas por entidades religiosas” (Ministerio del Interior, 2020).

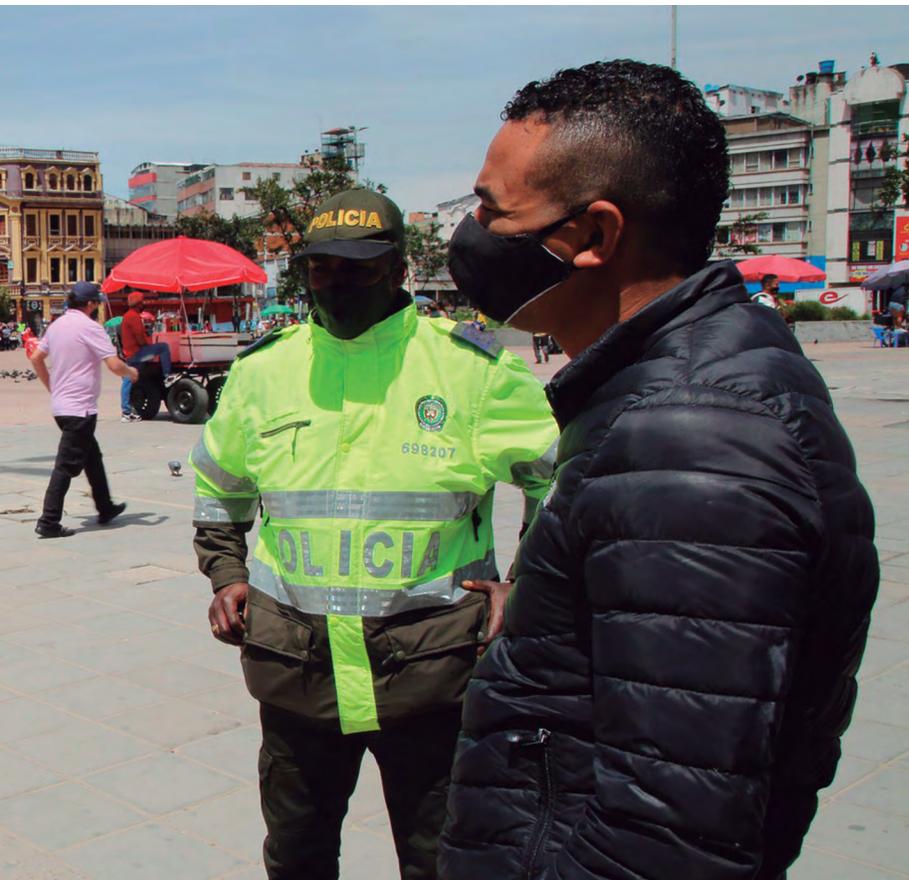
Estrategias más representativas

Cabe resaltar que, pese al despliegue logístico y operacional realizado por parte de la Policía Nacional, estos esfuerzos serían en vano, si no se contara con el trabajo colaborativo y conjunto de la ciudadanía y demás organismos del Estado; especialmente, en temas asociados a la construcción de una nueva cultura ciudadana, con el propósito de generar nuevos comportamientos de autocuidado y de priorizar el reconocimiento de la responsabilidad compartida.

Así como lo afirmó la experta en biología y educación, Karol Vera, en un artículo de la revista *Pesquisa de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia*:

Estas medidas nos hacen un llamado a pensarnos en sociedad, en comunidad, a tener empatía y a pensar también en el cuidado del otro. Este último aspecto es muy importante a nivel educativo, pues nos permite recordarles a todos que como seres humanos que nos desarrollamos en un contexto social, estos deberían ser aspectos que se deben enseñar y que todos deberíamos tener en cuenta no solo en esta situación sino durante toda nuestra vida (Vera, 2020).

De modo que una de las principales estrategias que se perfilaba como la herramienta clave para vencer, o al menos



Las actividades de comunicación y prevención se convirtieron en el foco de acción indispensable para las labores de la Policía Nacional.

controlar, a este enemigo invisible se centraría en la capacidad de ser empáticos con la realidad ajena, reconociéndonos como una sociedad interconectada y dependiente entre sí.

Una tarea nada fácil, al analizar que este esfuerzo colectivo no correspondería a un impulso generalizado que debía efectuarse por única vez, especialmente al inicio de la pandemia cuando los ánimos de la sociedad se encontraban por lo alto, sino que consistía en efectuar un ejercicio diario y constante de compromiso por el bienestar colectivo, con acciones en todos los niveles de la sociedad e instituciones.

Con este objetivo en mente, las actividades de comunicación y

prevención se convirtieron en el foco indispensable de acción para las labores de Policía, efectuando más de 329 322 campañas de sensibilización acerca de la COVID-19 (a través de perifoneo en las calles), 181 530 actividades que promovieron el autocuidado (enfaticando en la importancia del uso de elementos de protección personal) y 147 792 labores encaminadas a verificar el cumplimiento de las medidas de aislamiento decretadas por el Gobierno nacional.

Aun cuando cerca del 92 % de la población colombiana ha cumplido con el aislamiento, los resultados del ejercicio sobre la marcha, a partir de las acciones de vigilancia y control encaminadas a la aplicación del Código Nacional de Seguridad

y Convivencia Ciudadana, permitieron identificar que los grupos poblacionales más difíciles de convencer sobre la importancia y gravedad de la emergencia sanitaria han sido los jóvenes entre los 19 y 29 años, puesto que el 54,3 % de ellos tuvieron que ser sancionados por incumplir el aislamiento preventivo; convencidos, tal vez, de que la COVID-19 es una enfermedad que afecta exclusivamente a poblaciones de adultos mayores.

Además, las creencias de este tipo se pudieron evidenciar en los comportamientos de algunos 'influencers' de redes sociales que hicieron un llamado a sus seguidores para que se sumaran al reto viral de lamer inodoros y desafiaran la probabilidad de contraer la enfermedad,



Foto: Comunicaciones Estratégicas PONAL

mientras que otros realizaron videos transitando en lugares públicos e ingresando a sitios comerciales a sabiendas de que estaban diagnosticados con coronavirus.

Todas estas experiencias lamentables sirvieron de base para reconocer que los esfuerzos de comunicación deberían ser más exigentes frente a las audiencias más jóvenes y digitales, y que sería necesario adaptarse rápidamente al reconocimiento de su comportamiento en la web-sociedad para llegar con los mensajes correctos de manera oportuna.

En ese orden de ideas, si la premisa del autocuidado y la priorización de la bioseguridad se constituían como herramientas clave para hacerle frente a la COVID-19, y a sus efectos colaterales en la sociedad, era determinante que la institución policial fuese el primer ejemplo de ello.

De este modo, se adecuaron 5 campamentos con capacidad instalada de 342 camas para la atención de pacientes con coronavirus y 495 camas



Foto: Comunicaciones Estratégicas PONAL

adicionales en los diferentes establecimientos de sanidad policial. Al mismo tiempo, se brindaron más de 807 181 servicios de asesoría y consulta telefónica que permitieron atender a los miembros de la institución y sus familiares en medio de la emergencia y se

realizaron cerca de 63 274 visitas del programa médico domiciliario.

La sanidad policial se convirtió entonces en la piedra angular del éxito del despliegue de las capacidades de la institución, pues la salud de los uniformados constituye la base del andamiaje operativo que se ha puesto en marcha para la atención, prevención y control de la propagación de la COVID-19 en el país.

Escenarios pospandémicos

Es claro que los esfuerzos institucionales han representado un enorme reto en la coordinación de actividades que equilibren la prioridad en la atención de la

El factor más desafiante para la Policía Nacional en estos escenarios pospandémicos se centrará en su capacidad de continuar empleando esfuerzos para la atención de la ciudadanía en ambientes altamente volátiles, los cuales seguramente estarán marcados por la insatisfacción generalizada y el pesimismo.

emergencia y la protección de las actividades cotidianas que permitan recobrar paulatinamente la normalidad.

El factor más desafiante para la Policía Nacional en estos escenarios pospandémicos se centrará en su capacidad de continuar empleando esfuerzos para la atención de la ciudadanía en ambientes altamente volátiles, los cuales seguramente estarán marcados por la insatisfacción generalizada y el pesimismo.

La proliferación de estos sentimientos negativos es esperable, especialmente en el caso de la realidad colombiana, dado que distintos sectores de la economía han sido afectados fuertemente por las dinámicas del aislamiento y la incertidumbre financiera y miles de familias colombianas hoy tratan de sobrevivir al desempleo, a la tensión y al estrés del confinamiento.

Este conjunto de factores repercute directamente en la percepción de la labor policial y, en general, de las entidades del Estado, dado que el ciudadano no identifica ninguna solución definitiva a su condición de confinamiento y, mucho menos, alguna respuesta absoluta que le asegure su protección y la de sus seres queridos ante la mortalidad del virus.

De manera que este retorno paulatino a la preciada normalidad representa nuevamente un escenario incierto y lleno de desafíos para la administración de las funciones de la Policía Nacional en todo el territorio colombiano. No solo ante aquel enemigo invisible con el cual se ha tenido que aprender a convivir en los últimos cuatro meses, sino también en el marco de realidades sociales complejas que se van acrecentando con el paso de los días

y que ponen a prueba la capacidad de reinversión, cercanía, resistencia e innovación de las entidades gubernamentales que buscan asegurar la convivencia, especialmente a través de un servicio de policía de la gente y para la gente. 

REFERENCIAS

Cifras y Conceptos. (6 de mayo de 2020). Ansiedad y depresión en el confinamiento: una lectura de la situación en Colombia. Recuperado de <https://cifrasyconceptos.com/ansiedad-y-depresion-en-el-confinamiento-una-lectura-de-la-situacion-en-colombia/>

El País. (24 de mayo de 2020). Denuncias por crímenes virtuales han aumentado un 353 % en lo que va del año. Recuperado de <https://www.elpais.com.co/judicial/denuncias-por-crimenes-virtuales-han-aumentado-un-353-en-lo-que-va-del-ano.html>

El Tiempo. (4 de julio de 2020). Así cambiaron el consumo y la venta de drogas por la pandemia. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/bogota/coronavirus-en-bogota-asi-cambiaron-el-consumo-y-la-venta-de-drogas-por-la-pandemia-514390>

Ministerio del interior. (01 de abril de 2020). 'Colombia está contigo', un millón de familias. Recuperado de <https://www.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/colombia-esta-contigo-un-millon-de-familias>

Vera, K. (18 de marzo de 2020). El COVID-19, un asunto de salud y responsabilidad social. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/el-covid-19-un-asunto-de-salud-y-responsabilidad-social/>

