

# Transformación de la Policía Nacional



**E**l trabajo institucional ha permitido avanzar con pasos firmes frente al compromiso con los colombianos, ya que la seguridad se convierte en un bien público esencial para la construcción de una sociedad armoniosa, enmarcada en principios y valores que faciliten la convivencia pacífica y promuevan el desarrollo económico y social del país.

La Política de Consolidación de la Seguridad Democrática ha generado un nuevo contexto en materia de seguridad, en donde los grupos criminales se han visto forzados a cambiar sus tácticas y estrategias con el fin de garantizar su supervivencia. Paralelo a esto, han surgido fenómenos criminales que han generado una nueva dinámica de la delincuencia común y organizada que impacta la seguridad y la convivencia de los colombianos.

“Aunque se han logrado avances en el debilitamiento del universo criminal en el país, los delincuentes en su lógica se han venido transformando; esta situación ha impuesto una serie de retos institucionales tanto para el Gobierno Nacional como para los gobiernos departamentales y municipales y, por supuesto, para la Fuerza Pública en general”.

# de los colombianos. Avanzando hacia la consolidación de la convivencia y la seguridad ciudadana

: Coronel Edgar Sánchez Morales

*Jefe Oficina de Planeación Dirección General Policía Nacional*

Aunque se han logrado avances en el debilitamiento del universo criminal en el país, los delincuentes en su lógica se han venido transformando; esta situación ha impuesto una serie de retos institucionales tanto para el Gobierno Nacional como para los gobiernos departamentales y municipales y, por supuesto, para la Fuerza Pública en general. El Gobierno Nacional enfocó sus esfuerzos en lograr el restablecimiento de las condiciones de seguridad de la población civil, y es en ese sentido, que están planteados los objetivos estratégicos prioritarios del Sector Defensa, como respuesta al cambio en el contexto de seguridad.

En contribución a los anteriores propósitos gubernamentales, la Policía Nacional reconoce un nuevo escenario estratégico, consecuente con su Sistema de Gestión Integral, SGI, que concibe a la Institución como una entidad abierta que interactúa con el Sistema Integral de la Gestión Pública, SIGP, conformado por el Sistema de Control Interno – Modelo Estándar de Control Interno, MecI (Decreto 1599 del 2005) Sistema de Gestión de la Calidad SGC – Norma NTCGP1000:2004 (Ley 872 de 2003 y Decreto 4110 del 2004), Sistema de Desarrollo Administrativo (Ley 489 de 1998 y Decreto 3622 del 2005) y el Programa para la Renovación de la Administración Pública, PRAP (Ley 790 del 2002).

La solidez del SGI de la entidad permite dar cumplimiento a las exigencias de ley, manifiestas para cada uno de los componentes del SIGP, combinando de manera efectiva tres dimensiones que responden a los interrogantes *Quién, Cómo y Qué*, así:

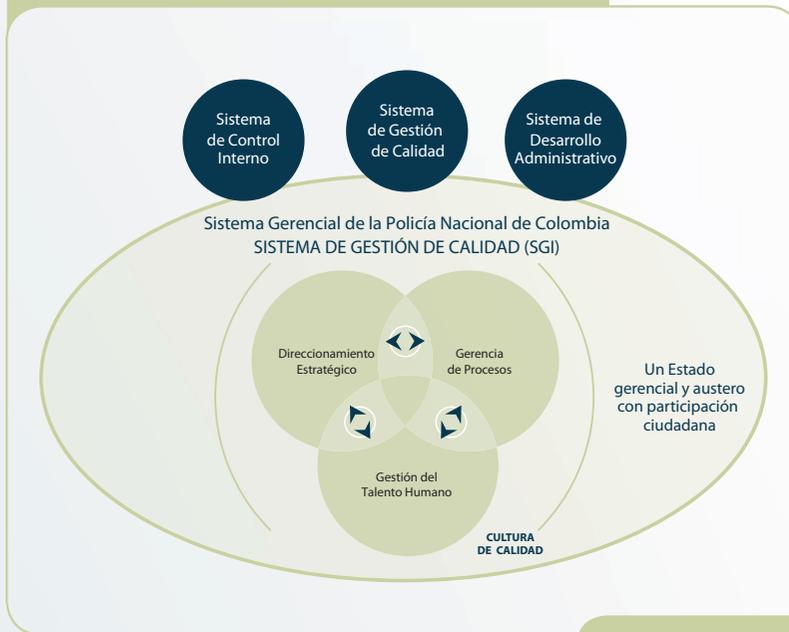
**La Gestión del Talento Humano** enfocada por competencias, como condición para promover en el personal cualidades diferenciadoras, que determinen el éxito en la ejecución de todas las actividades con resultados sin defectos, derivados del compromiso individual, la coordinación del trabajo y los recursos existentes en procura de alcanzar los objetivos previstos, destacando para ello la formulación de una estrategia que articula acciones hacia el desarrollo integral del ser humano, base fundamental para la motivación del policía, que corresponde a la nueva orientación humanista de la gestión.

**La Gerencia de Procesos** que inicia con la determinación de la cadena de valor como herramienta conceptual que permite visualizar de manera sencilla, los procesos articulados que realiza la Institución para el logro de su misión, en observancia del ciclo de mejoramiento - planear, hacer, verificar y actuar, PHVA - y por tanto señala el cómo se debe actuar, para garanti-

zar que el servicio policial cumpla con los requerimientos de calidad esperados por el ciudadano, incluyendo efectividad en costos y productividad.

**El Direccionamiento Estratégico** con el cual se proyecta una plataforma estratégica para el mejoramiento de las condiciones de convivencia y seguridad ciudadana, en cumplimiento del mandato constitucional y en absoluta concordancia con su naturaleza y doctrina civilista, que incluye la formulación y desarrollo de la Visión, Misión, principios y valores institucionales, la política y objetivos de calidad, indispensables para interpretar las dimensiones misionales del servicio en el ámbito preventivo y en la investigación del delito, bajo los lineamientos generales que imprime para su gerenciamiento la Dirección General de la Policía Nacional, tema que por su trascendencia se abordará posteriormente.

### Sistema Integral de la Gestión Pública (SIGP)



“La planeación de los objetivos institucionales se plasma en los imperativos estratégicos, áreas claves de resultado y prioridades institucionales, que se traducen en grandes guías de acción, sobre los cuales la Policía Nacional orienta sus esfuerzos, atención y recursos hacia el largo plazo”.

La planeación de los objetivos institucionales se plasma en los imperativos estratégicos, áreas claves de resultado y prioridades institucionales, que se traducen en grandes guías de acción, sobre los cuales la Policía Nacional orienta sus esfuerzos, atención y recursos hacia el largo plazo y que se han definido así:

**Imperativo No. 1. Convivencia y Seguridad Ciudadana Integral, Prioritaria y Prospectiva.** Las prioridades institucionales para este imperativo se enmarcan en el fortalecimiento de la seguridad ciudadana en el ámbito urbano, la Policía Comunitaria, la seguridad en áreas críticas y zonas productivas, la Policía Especial de Infancia y Adolescencia, Ambiental y Ecológica, entre otras, así como la prospectiva de postconflicto, el posicionamiento del programa de Departamentos y Municipios Seguros (DMS), como política de Estado y el diseño de estrategias integrales contra las manifestaciones delictivas.

### Imperativos Estratégicos Institucionales



**Imperativo No. 2. Fortalecimiento de la Policía Rural, como compromiso con el futuro del país.** El objetivo fundamental del fortalecimiento de la Policía rural está orientado a brindar seguridad a la población campesina, instalar nuevas estaciones en el área rural, dar respuesta a los requerimientos del alto gobierno en cubrir zonas de desmovilización, confrontar bandas criminales, atender la seguridad en inspecciones, corregimientos, parques naturales, zonas fronterizas, resguardos indígenas, vías secundarias y terciarias.

**Imperativo No. 3. Investigación Criminal e Inteligencia Preactiva.** Tomando como eje prioritario atender las necesidades del Sistema Penal Oral Acusatorio, apoyar con mayor fortaleza la rama jurisdiccional, ampliar la capacidad frente al crimen transnacional y fortalecer la inteligencia accionable.

**Imperativo No. 4. Ofensiva definitiva contra el narcotráfico.** Acciones contundentes que ataquen el narcotráfico en todas sus manifestaciones, eliminen de manera definitiva los cultivos ilícitos, destruyan la infraestructura de laboratorios y pistas, incrementen las operaciones de interdicción, erradicación y prevención y el desvertebramiento de las organizaciones dedicadas al narcotráfico mediante el incremento de la extinción de dominio y ataque al comercio internacional de las drogas.

**Imperativo No. 5. Gestión Humana y Calidad de Vida Óptima.** Toma como prioridad el componente de la calidad de vida y la gestión del talento humano a través de condiciones de vida dignas, que incluyan instalaciones policiales adecuadas y el desarrollo del modelo de gestión humana fundamentado en competencias, para aplicar adecuadamente los procesos de la administración del talento humano y mejorar la salud y bienestar social y laboral.

**Imperativo No. 6. Cultura de la legalidad dimensionada como un compromiso institucional e individual.** Tiene como finalidad mantener el ataque frontal contra la corrupción, con fundamento en la gestión transparente tanto en la actividad administrativa como en la operativa.

**Imperativo No. 7. Desarrollo Proyectivo.** Las prioridades institucionales para este imperativo buscan el desarrollo institucional en el campo del crecimiento tecnológico, a partir de la actualización y mantenimiento de las capacidades tecnológicas, que soporten a la Institución para los retos del 2019 y los avances tecnológicos, científicos y de infraestructura, pensando siempre en la modernización debidamente ar-

monizada con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Con base en lo anterior, se confirma que el sistema gerencial seleccionado por la Institución es un modelo fuerte y consistente que permite no solamente la optimización del desempeño de la Policía Nacional, sino también realizar una clara proyección de futuro, la cual se visualiza en los proyectos de inversión, sin poner en riesgo los resultados que se deben obtener en el presente.

Adicionalmente, desde mayo del año pasado, se fijaron los lineamientos generales de la política institu-



cional con el fin de fortalecer y consolidar las metas y objetivos ya trazados, bajo una nueva dinámica supeditada a las actuales circunstancias del país, las exigencias de la sociedad y los resultados arrojados por el accionar de la Política de Consolidación de la Seguridad Democrática, estos lineamientos se desglosan a continuación.

**Lineamiento No. 1. Direccionamiento policial basado en el humanismo.** La Institución inspirada sobre la base del humanismo, ha implementado un nuevo modelo para fortalecer su talento humano; al respecto, ha diseñado el Modelo de Gestión Humana basado en Competencias, el cual concibe al profesional de policía como individuo quien a su vez requiere, para alcanzar sus metas, aspiraciones y propósitos de vida, mecanismos y elementos de satisfacción a sus dimensiones humanas que permitan el mejoramiento de la calidad de vida laboral y por ende la prestación de un efectivo servicio de Policía, con un sentido más amplio de pertenencia institucional.

**Lineamiento No. 2. Gestión del servicio sobre resultados efectivos.** La gestión del servicio se orienta a obtener los máximos niveles de efectividad, articulando y optimizando el talento humano, procesos, recursos y capacidades; logrando de esta forma contribuir a la preservación de la convivencia ciudadana con base en las exigencias sociales, integrando los lineamientos gubernamentales, la evaluación de la gestión, los resultados y el impacto del servicio, mediante el enfoque de sus esfuerzos hacia objetivos operacionales de alto valor contra organizaciones criminales que afectan notoriamente la seguridad del Estado, la sociedad y el ciudadano.

**Lineamiento No. 3. Rediseño y fortalecimiento de la estructura administrativa.** Bajo los criterios de eficiencia, celeridad, economía, oportunidad y transparencia, la Institución adopta modelos orgánicos y funcionales altamente competitivos, que dan origen a la consolidación de verdaderos equipos de alto rendimiento, obteniendo como resultado una asertiva y concertada reforma estructural administrativa.

**Lineamiento No. 4. Potenciación del Conocimiento y Formación Policial.** La mayor fortaleza de la gestión humana es el conocimiento, razón por la cual la Institución ha puesto en marcha la "Revolución Educativa", a través del Megaproyecto Educativo Institucional y bajo la premisa de que una Institución sustentada en el capital intelectual y espiritual de sus



hombres, siempre se proyectará hacia el futuro, elevando así sus propios niveles de competitividad.

**Lineamiento No. 5. Desarrollo Científico y Tecnológico Policial.** Surge de la madurez alcanzada en la Institución, con relación a los planteamientos mundiales sobre la necesidad de contar con capacidades científicas y tecnológicas propias, se proyecta como la alternativa para potenciar y aplicar el conocimiento que posee el talento humano al servicio de la Institución, cumpliendo así con su misión constitucional; además, brinda respuesta a la política del Gobierno Nacional de fomentar la ciencia y la tecnología, como forma de contribuir al desarrollo del país.

**Lineamiento No. 6. Liderazgo Institucional y Comunicaciones Estratégicas.** La Institución va entendiendo que la comunicación es mucho más que información, razón por la cual considera importante el estudio, la definición y la proyección de los modos y vías para comunicar de la manera más efectiva lo que somos, hacemos, deseamos hacer y ser, como elementos fundamentales no sólo en el manejo de conflictos y crisis institucionales sino en la producción natural de mensajes, valorando e interpretando la importancia del capital intelectual y técnico en el desarrollo de la estrategia de comunicación.

**Lineamiento No. 7. Control Institucional y Veeduría Social para el Mejoramiento del Servicio.**

Se determina que a través de este mecanismo democrático se ejerza vigilancia sobre la gestión pública, se evalúe el desempeño del servicio policial, se analicen las debilidades y fortalezas del mismo; labor que es entendida en la Institución como el interés de la ciudadanía por mejorar las condiciones de seguridad y convivencia de la región. Los resultados obtenidos de la evaluación, serán los indicadores para el desarrollo de propuestas orientadas a fortalecer y mejorar el servicio policial.

**Direccionamiento policial basado en el humanismo**

Desde un punto de vista filosófico, el humanismo es una actitud que hace hincapié en la dignidad y el valor de la persona. Uno de sus principios básicos es que las personas son seres racionales que poseen en sí mismas capacidad para hallar la verdad y practicar el bien, donde se confía en el ser humano, en su razón y en su capacidad para cultivar todas las ramas de la sabiduría.

La Institución ha retomado estos principios filosóficos del Humanismo con el propósito de dar realce y valor al proyecto de vida individual de cada hombre y mujer policía, quienes como respuesta despliegan su capacidad personal y profesional, hacia el logro de los

objetivos institucionales. El enfoque humanista que propone la Dirección General en el desarrollo de la función de policía, es más que un continuo interrogante acerca de la misión, visión y valores que históricamente nos han identificado. Es la valoración del saber científico, de la investigación permanente y la lucha contra la indisciplina social, que exalta el "ser" policía; es el concepto de ser moralmente autónomo, de vivir profundamente la cultura democrática y el sentido de responsabilidad para con todos, de ser solidarios con un alto compromiso ético por parte de uniformados y no uniformados, cuyas funciones deben mantener una total coherencia con la imagen interna y pública que se desea proyectar de la Institución.

Así, teniendo en cuenta este enfoque, la Institución diseñó un Modelo de Gestión Humana Fundamentado en Competencias (MGHFC), el cual permite a sus miembros alcanzar sus metas, aspiraciones y propósitos de vida, al igual que encontrar mecanismos y elementos de satisfacción a sus dimensiones humanas, permitiendo el mejoramiento de la calidad de vida laboral y de este modo, la prestación de un efectivo servicio de Policía. Este modelo se soporta en las siguientes dimensiones del ser: ética, deontológica, intelectual, socio-afectiva y física, entre otras. Como resultado de este redireccionamiento se evidencia un mejor clima laboral, el cual se refleja en cada una de las actuaciones y en el interactuar diario de nuestros hombres y mujeres policías, en el cual prima la esencia de la persona como integrante activo y fundamental en el desarrollo colectivo.



## Gestión del servicio sobre resultados efectivos

La Policía Nacional, como columna vertebral y garante de la consolidación de la Seguridad Democrática, debe focalizar sus recursos y esfuerzos en la consecución de resultados que hagan la diferencia; es decir, aquellos que generen verdaderos quiebres al terrorismo, al narcotráfico, a la delincuencia organizada y en general a todo tipo de criminalidad. En varios documentos institucionales, se ha dejado claro que el eje fundamental de la misión de la Policía Nacional es el de proteger el ejercicio de los derechos y libertades públicas, luchando contra el delito, la criminalidad y el terrorismo, de acuerdo con las prioridades establecidas en la política integral del Estado. En este propósito, todos los habitantes continuarán recibiendo la misma protección por parte de la Policía Nacional, que centrará sus esfuerzos tanto en la promoción de la convivencia pacífica y prevención del delito, como en la continuidad de una drástica reducción de la criminalidad común, además del desmantelamiento de organizaciones terroristas y narcotraficantes, mediante la investigación y judicialización de sus integrantes. En este sentido, la Institución ha dinamizado un enfoque operativo coordinado con las demás instituciones de la Fuerza Pública y la Fiscalía General de la Nación, que, aunado a la planeación y dinámica del servicio interno, permite presentar, en el último año, importantes resultados contra la criminalidad. resul-

## Rediseño y fortalecimiento de la estructura administrativa

El Estado colombiano, a partir de la Constitución Política de 1991, estableció como arte estructural de la nueva normativa, lo concerniente a regular el ejercicio de la función administrativa. En ese orden, la Rama Legislativa expidió una serie de normas en este particular como lo son la Ley 489 de 1998, la cual busca determinar la estructura y definir los principios y reglas básicas de la organi-

zación y funcionamiento de la Administración Pública; y la Ley 790 de 2002, la cual, a través de unas reformas verticales y otras transversales, garantiza dentro de un marco de sostenibilidad financiera de la nación, un adecuado cumplimiento de los fines del Estado, con celeridad e inmediatez en la atención de las necesidades de los ciudadanos, conforme a la Constitución Política y las leyes. En cumplimiento de lo anterior se estableció el Sistema de Desarrollo Administrativo, el cual apunta a un proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión y uso ejecutivo de los recursos y del talento humano, en los organismos y entidades de la Administración Pública.

**“La Policía Nacional, como columna vertebral y garante de la consolidación de la Seguridad Democrática, debe focalizar sus recursos y esfuerzos en la consecución de resultados que hagan la diferencia”.**



En este contexto, la capacidad de aprendizaje y la innovación de la Policía Nacional se convierten en la clave de lo que se denomina la organización inteligente, es decir, que se adapta a un contexto en continuo cambio, en el que el conocimiento, el desarrollo del talento humano y la versatilidad de las estructuras de la Institución, se conviertan en el principal factor para afrontar la dinámica del trabajo diario. Frente a esta realidad, la Dirección General de la Policía Nacional ha planteado las prioridades institucionales que permitirán en el presente y hacia el futuro, garantizar, bajo los criterios de eficiencia, celeridad, economía, oportunidad y transparencia, una asertiva y concertada reforma de su estructura administrativa.

En este sentido, y con el fin de hacer más ágil y dinámica la organización, acorde con los procesos de modernización institucional y de adecuación de las estructuras administrativas que ha desarrollado el Estado colombiano, se han definido líneas de acción a través de las cuales se plantea el cumplimiento de todo el rediseño de la estructura administrativa institucional, es así, que por medio de la consolidación del Sistema de Gestión Integral, el redireccionamiento de la ejecución presupuestal, el mejoramiento de las condiciones de infraestructura y seguridad de las unidades policiales, la movilidad, las comunicaciones, la sistematización integral del servicio, la transparencia administrativa y la arquitectura de la estructura, se busca el fortalecimiento de las direcciones administrativas que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y calidad en la administración de los recursos.

### Potenciación del conocimiento y formación policial

La mayor fortaleza de la gestión humana es el conocimiento, razón por la cual la Policía Nacional a través de la Dirección Nacional de Escuelas ha puesto en marcha la "Revolución Educativa", bajo la premisa de que una Institución sustentada en el capital intelectual y espiritual de sus hombres, siempre se proyectará hacia el futuro, soportada en principios y valores, a fin de elevar sus propios niveles de competitividad. De ahí que el ejercicio de vigorizar todos los procesos relacionados con la gestión del conocimiento, redundará en el uso legítimo de la fuerza y aumentará la capacidad y el profesionalismo de sus miembros.

En este contexto, la Dirección General ha determinado que se debe fortalecer la plataforma técnico científica de la organización, teniendo en cuenta que las nuevas tecnologías digitales nos permitirán pasar más fácilmente a niveles más profundos de aprendizaje como son la aplicación, el análisis, la síntesis y la recreación de la realidad, siendo estos los diferentes niveles de aprendizaje que hemos de alcanzar, si queremos hablar de aprender verdaderamente. Hoy las nuevas tecnologías nos facilitan llegar a los niveles más profundos del aprendizaje; por estas razones sostenemos que la educación virtual, además de permitir ampliar la cobertura educativa, lleva ante todo en sí misma la potencialidad, la posibilidad de mejorar la calidad de los aprendizajes y como consecuencia poder avanzar en la investigación y en la creación de nuevos conocimientos.

Como ha sucedido a lo largo de la historia, los cambios en las tecnologías implican cambios en los paradigmas educativos y sociales vigentes. Los nuevos desarrollos tecnológicos exigen una serie de cambios en los paradigmas existentes en los roles de la escuela o de la institución educativa misma; en los roles tradicionalmente asignados a los docentes, a los estudiantes y a los administradores; en la forma de contratación y de organización de las instituciones educativas; en la pedagogía, en la forma de buscar, estructurar, almacenar y utilizar los conocimientos disponibles; en la forma de diseminarlos; en las diferentes relaciones sociales que se dan en la educación y en la forma de producir nuevos conocimientos. Cambios frente a los cuales, la Institución ha asumido el reto de potencializar su nuevo futuro, redireccionándolo para el acertado desarrollo educativo policial.

### Desarrollo científico y tecnológico policial

A medida que crece la integración entre la telefonía celular, los videos y el Internet, la globalización de la información aumenta de manera desbordada; la Web mundial es actualmente la fuerza más poderosa de la historia para la democratización, el crecimiento económico y la educación, facilitando el manejo interna-

**"En varios documentos institucionales, se ha dejado claro que el eje fundamental de la misión de la Policía Nacional es el de proteger el ejercicio de los derechos y libertades públicas, luchando contra el delito, la criminalidad y el terrorismo, de acuerdo con las prioridades establecidas en la política integral del Estado".**

cional de todo aspecto, desde la difusión de datos con buenos y malos propósitos hasta la creación de nuevas formas de organizaciones que están cambiando la naturaleza misma de gobernar.



Esta nueva distribución de los medios de producción en la economía del conocimiento está penetrando a través de los viejos controles jerárquicos en política, economía, finanzas y seguridad cibernética; al mismo tiempo, la sociedad es vulnerable al terrorismo cibernético, la contaminación informativa, la guerra de la información, la debilidad de los mercados financieros, el fraude, las intercomunicaciones terroristas y la brecha de conocimientos entre instituciones, entidades y la sociedad en general. Por ello es fundamental el dominio de la cibernética y las ciencias de la información por parte de los entes encargados de la seguridad estatal, con el fin de enfrentar estas “nuevas amenazas a la seguridad” y repuntar en tecnología, ciencia e investigación. El Sistema Institucional de Ciencia y Tecnología, surge del desarrollo alcanzado con relación a los planteamientos mundiales sobre la necesidad de contar con capacidades científicas y tecnológicas propias, proyectándose el mismo como la alternativa para potenciar y aplicar el conocimiento que posee el talento humano al servicio de la Policía Nacional.

## Liderazgo institucional y comunicaciones estratégicas

Teniendo como fundamento teórico que la comunicación estratégica debe ser entendida como un proceso participativo que permite trazar propósitos encaminados al logro de los objetivos, donde se debe comprometer a los miembros de la Institución, la Policía Nacional de Colombia ha identificado la necesidad de generar procesos de reflexión, nuevas prácticas de comunicación, relaciones públicas, redes sociales en torno a la Institución, audiencias especializadas, así como el desarrollo y fortalecimiento de habilidades en los funcionarios encargados del manejo de medios a nivel institucional.

La importancia de este patrimonio social, cultural y relacional, le permite a la Institución ser evocada por la ciudadanía como una de las entidades más representativas del Estado, lo cual transforma esto en una realidad cotidiana para quien ve, se relaciona, escucha, habla o simplemente interactúa con sus integrantes. Por lo anterior, se ha diseñado un plan de comunicaciones estratégicas, entendiendo que la comunicación es mucho más que información. En últimas, se trata de un gran esfuerzo conjunto para operacionalizar, valorar e interpretar la importancia del capital intelectual y técnico en el funcionamiento asertivo de la Institución. Es así que la Policía Nacional, asumió la comunicación estratégica como la definición global de la organización para todos los públicos y escenarios, como parte esencial del deber ser de la misma, formulando metas en términos de producción de información que contribuyan a la formación de mejores ciudadanos y al fortalecimiento de la Institución, basada en la entrega de información amplia y oportuna en cuanto a la socialización de los resultados institucionales y del acontecer nacional.

## Control institucional y veeduría social para el mejoramiento del servicio

La democracia es una actitud mental y un hábito de comportamiento, evidente en un gobierno responsable que protege los derechos tanto de los individuos

**“La Política de Defensa y Seguridad Democrática basa sus principios en la consecución de un Estado Comunitario a través de la inclusión del ciudadano para que ejerza su legítimo derecho de veeduría y control de la gestión pública, además de convertirse en un colaborador directo para la construcción de ambientes sociales permeados de seguridad y convivencia, aspecto en el cual la Policía Nacional tiene avances significativos y un terreno bastante allanado”.**

como también de grupos de ciudadanos legalmente constituidos y que asegura la oportunidad de una participación significativa en el proceso y control político; la institucionalidad y gobernabilidad genuinas se alcanzan cuando los ciudadanos consiguen que la administración de gobierno sea confiable en todas sus esferas del poder público. La Política de Defensa y Seguridad Democrática basa sus principios en la consecución de un Estado Comunitario a través de la inclusión del ciudadano para que ejerza su legítimo derecho de veeduría y control de la gestión pública, además de convertirse en un colaborador directo para la construcción de ambientes sociales permeados de seguridad y convivencia, aspecto en el cual la Policía Nacional tiene avances significativos y un terreno bastante allanado.

Toda mejora en aspectos de transparencia y credibilidad institucional, cuando se incrementan los niveles de educación y participación de los ciudadanos en las decisiones en la vida social, económica, política, administrativa y cultural de la nación; y esto se logra a través de herramientas como el pluralismo participativo, la tolerancia a la oposición política y las veedurías ciudadanas como verdaderos instrumentos contra la corrupción, que permitan interiorizar en cada ciudadano su justificado derecho de cuestionar la correcta administración del patrimonio público, escenarios que permitan el desarrollo de una sociedad civil más equitativa y transparente.

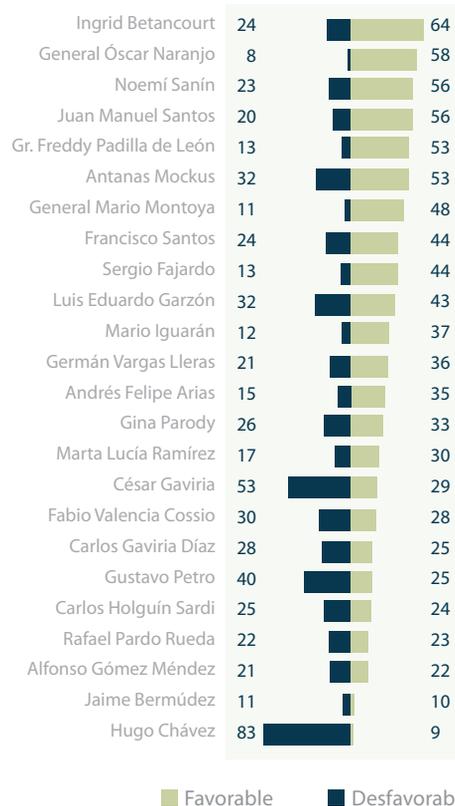
Como quiera que la actividad policial en todos sus ámbitos está encaminada a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente externo, identificado como la comunidad, la sociedad y el pueblo colombiano en general su participación, opinión, contribución e intervención directa como pilares fundamentales para el mejoramiento del servicio policial que se presta, es por esto que las actividades de control y participación ciudadana están normalizadas por la Constitución Política en su Art.103 y reglamentada por la Ley 134 de 1994, que estableció los mecanismos de colaboración, y a través de la Ley 850 de 2003, por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Como resultado del esfuerzo de la Policía Nacional de los colombianos, se destaca el reconocimiento favorable de la opinión pública (Encuesta realizada por la

firma consultora Invammer Gallup), respecto a la imagen corporativa en el 70% para el presente año 2008, frente al 56% obtenido en septiembre del 2007, con lo cual se confirma que realmente el nuevo enfoque gerencial está avanzando hacia la consolidación de la convivencia y la seguridad ciudadana en el territorio nacional, priorizando la satisfacción de las expectativas de la comunidad a partir de un direccionamiento policial basado en el humanismo. ✈



¿Tiene usted una opinión favorable o desfavorable de:



Fuente: Revista Semana, noviembre 3 de 2008. Encuesta realizada por Gallup Colombia Ltda a nivel nacional.