

POLICÍA NACIONAL



DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN NÚMERO **04341** DEL

20 DIC 2024

"Por la cual se define y regula el Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios"

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA**

En uso de las facultades legales en especial las conferidas por el artículo 2°, numeral 3 del Decreto 113 de 2022, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 1 de la Constitución Política de Colombia establece que es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Que el artículo 2 Constitucional, señala que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Que el artículo 216 ibídem, señala que la Fuerza Pública estará integrada en forma exclusiva por las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.

Que el artículo 218 ídem señala que la Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

Que el artículo 222 de la carta política, establece que la Ley determinará los sistemas de promoción profesional, cultural y social de los miembros de la Fuerza Pública, en las etapas de su formación, se les impartirá la enseñanza de los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos.

Que el artículo 287 ibídem establece que las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, y dentro de los límites de la Constitución y la Ley.

Que en la Ley 62 del 12 de agosto de 1993, "Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al Presidente de la República", establece en su artículo 1° que la Policía Nacional, como parte integrante de las autoridades de la República y como cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, está instituida para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida honra bienes, creencias y demás derechos y libertades y para asegurar el cumplimiento

**RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_ PÁGINA 2 de 13**  
**CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE DEFINE Y REGULA EL MODELO DEL SERVICIO DE POLICÍA ORIENTADO A LAS PERSONAS Y LOS TERRITORIOS".**

de los deberes sociales del Estado y de los particulares. Así mismo, para el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

Que el artículo 2 de la precitada norma, dispone que el servicio público de policía se presta con fundamento en los principios de igualdad, imparcialidad, control ciudadano y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Por tanto, el interés por mantener la armonía social, la convivencia ciudadana, el respeto recíproco entre las personas y de éstas hacia el Estado, da a la actividad policíaca carácter eminentemente comunitario, preventivo, educativo, ecológico, solidario y de apoyo judicial.

Que el artículo 5 ídem define que la Policía Nacional es un cuerpo armado, instituido para prestar un servicio público de carácter permanente, de naturaleza civil y a cargo de la Nación. Su fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas para asegurar la paz ciudadana".

Que el artículo 7 ídem establece que la actividad policial es una profesión. Sus servidores deberán recibir una formación académica integral, de tal forma que les permita una promoción profesional, cultural y social, con acento en los derechos humanos, la instrucción ética, ecológica, de liderazgo y de servicio comunitario.

Que el artículo 8 de la referida Ley, establece la obligatoriedad de intervenir del personal uniformado de la Policía Nacional, cualquiera que sea su especialidad o circunstancia en que se halle, tiene la obligación de intervenir frente a los casos de Policía, de acuerdo con la Constitución Política, el presente Estatuto y demás disposiciones legales.

Que la Ley 418 del 26 de diciembre de 1997, "Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones", dispone en su artículo 6° modificado por el artículo 4 de la Ley 2272 de 2022, que el Plan Nacional de Desarrollo y en los Planes de Desarrollo Locales de las entidades territoriales se fijarán políticas, programas y proyectos, dirigidos al cumplimiento de los acuerdos de paz pactados y el logro de la paz, así como el desarrollo social y económico equitativo, la protección de la naturaleza y la integración de las regiones, en especial, los municipios más afectados por la violencia o aquellos en los que la presencia del Estado ha sido insuficiente, a través de la promoción de su integración e inclusión.

Que la Ley 1625 del 29 de abril de 2013 "Por la cual se deroga la Ley Orgánica 128 de 1994 y se expide el Régimen para las Áreas Metropolitanas", dicta normas orgánicas para dotar a las Áreas Metropolitanas de un régimen político, administrativo y fiscal, que, dentro de la autonomía reconocida por la Constitución Política y la Ley, sirva de instrumento de gestión para cumplir con sus funciones.

Que la Ley 1801 del 29 de julio de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana", tiene por objeto establecer disposiciones de carácter preventivo y buscan establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de Policía, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente.

Que la Ley íbidem en su artículo 3° señala que el derecho de Policía se aplicará a todas las personas naturales o jurídicas, de conformidad con este Código. Las autoridades de Policía sujetarán sus actuaciones al procedimiento único de Policía, sin perjuicio de las competencias que les asistan en procedimientos regulados por Leyes especiales.

Que la precitada Ley en su artículo 5, define la convivencia como la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes y con el ambiente en el marco del ordenamiento jurídico.

Que el artículo 149 íbidem señala que los medios de Policía son los instrumentos jurídicos con que cuentan las autoridades competentes para el cumplimiento efectivo de la función y actividad de Policía, así como para la imposición de las medidas correctivas contempladas en este Código.

Que la Ley 2179 del 30 de diciembre de 2021, "Por la cual se crea la categoría de Patrulleros de Policía, se establecen normas relacionadas con el régimen especial de carrera del personal uniformado de la Policía Nacional, se fortalece la profesionalización para el servicio público de policía y se dictan otras disposiciones", determina en su artículo 83, que la educación policial, es el proceso académico dispuesto de manera permanente, para la formación, capacitación y entrenamiento integral y profesional del personal de estudiantes y personal uniformado de la Policía Nacional en servicio activo, que permite la enseñanza de los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos, orientado a desarrollar las capacidades y competencias teórico-prácticas asociadas al desarrollo de la profesión policial y desempeño laboral desde lo actitudinal, procedimental y conceptual, para satisfacer las necesidades ciudadanas en materia del servicio público de policía.

Que el Decreto 1512 del 11 de agosto de 2000 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional y se dictan otras disposiciones", define la estructura orgánica del Ministerio de Defensa Nacional y en sus artículos 33, y 34 determina la misión, dirección y mando de la Policía Nacional.

Que el Decreto 113 del 25 de enero de 2022, "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional", en su artículo 1, modifica el numeral 7 del artículo 1 del Decreto 049 del 13 de enero de 2003, y establece la estructura de la Policía Nacional.

Que la Resolución Nro. 03948 del 17 septiembre de 2019 "Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional y se deroga una resolución", en su artículo 24, define como parte interesada a la persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Que la Resolución Nro. 0242 del 25 de enero del 2023 "Por la cual se expide el Reglamento de Guarnición y Control de Servicios para la Policía Nacional", en su artículo 3, establece que la Jurisdicción, es el área geográfica asignada a la unidad de policía para efectos de responsabilidad y control, con el propósito de lograr una mayor efectividad del servicio.

Que la Resolución Nro. 1524 del 15 de mayo de 2024 "Por la cual se establece las competencias policiales funcionales para la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones", tiene como objeto establecer las competencias policiales funcionales de la Policía Nacional, requeridas para fortalecer el perfil profesional, y su aplicación corresponde a todo el personal uniformado de la Policía Nacional, así como a los estudiantes en proceso de formación inicial, previo a su nombramiento e ingreso al escalafón.

Que la Resolución Nro. 1528 del 15 de mayo de 2024 "Por la cual se expide el Reglamento de Doctrina de la Policía Nacional de Colombia", tiene por objeto establecer normas y parámetros que cada integrante de la Policía Nacional debe seguir para la generación y actualización, transferencia, apropiación, aplicación y evaluación de la doctrina de la Policía Nacional, como parte fundamental para la movilización del conocimiento en torno al servicio de policía.

Que el artículo 18 ibídem, establece que la Jurisdicción Policial, es el área geográfica asignada a una unidad policial para efectos de mando, supervisión y control en la prestación del servicio de policía, con el propósito de lograr una mayor efectividad en el servicio.

Que la Resolución No. 3207 del 13 de septiembre de 2024 "Por la cual se expide el Reglamento del Servicio de Policía", establece normas, criterios y lineamientos para la ejecución eficiente del servicio de policía en concordancia con la Constitución Política, la Ley, los instrumentos internacionales sobre Derechos Humanos ratificados por Colombia, el derecho de policía y demás documentos doctrinales.

Que el artículo 46 de la citada norma, menciona sobre Prevención Policial que, el Servicio de Policía se enfoca en la intervención temprana o anticipativa de las causas o factores de riesgo que inciden en las categorías de la convivencia (seguridad, tranquilidad, ambiente y salud pública), así como la promoción de factores protectores, teniendo en cuenta las particularidades del territorio y las poblaciones.

Que el artículo 58 ibídem, establece que la Policía Nacional para el cumplimiento de su misión constitucional, legal y reglamentaria contará con un modelo de servicio de policía focalizado,

RESOLUCIÓN NÚMERO -- --- DEL --- PÁGINA 4 de 13  
CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE DEFINE Y REGULA EL MODELO  
DEL SERVICIO DE POLICÍA ORIENTADO A LAS PERSONAS Y LOS TERRITORIOS".

diferencial y flexible, que permita orientar y ajustar la forma como se presta este servicio para atender las necesidades de la sociedad. Este será definido y regulado por el director general de la Policía Nacional de Colombia mediante documento doctrinal según lo dispuesto en el Reglamento de Doctrina de la Policía Nacional de Colombia.

Que la norma ibídem, en su artículo 63, establece que la Vigilancia Policial, es el servicio básico y esencial de la modalidad del servicio de prevención y control policial, prestado por el personal uniformado de la Policía Nacional, que se materializa a través de la presencia del policía uniformado en los perímetros urbanos y rurales por medio de actividades y procedimientos de patrullaje, interacción directa con el ciudadano, atención a motivos de policía, conocimiento y actuación ante hechos punibles, atención de requerimientos ciudadanos, judiciales y administrativos, y órdenes de policía político-administrativas, con el fin de asegurar el cumplimiento de la ley y para prevenir y controlar los comportamientos contrarios a la convivencia ciudadana, así como las conductas punibles".

Que el artículo 66 de la precitada resolución, establece que la Unidad Policial, corresponde a la agrupación o delimitación funcional de dependencias de la Policía Nacional, observando el criterio de flexibilidad organizacional, con el objeto de asegurar el cumplimiento de la misionalidad constitucional a través de la prestación del servicio de policía".

Que la Policía Nacional requiere establecer una ruta conceptual y doctrinal, que permita dar cumplimiento a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, mediante un modelo de servicio de policía que moderniza los procesos y procedimientos de la institución, preponderando en la planeación del servicio direccionado al trabajo conjunto entre comunidad, autoridades y Policía Nacional, para el mejoramiento de la convivencia y la seguridad a través de un servicio de policía cercano, confiable y efectivo para la atención de las necesidades, requerimientos y mandatos de las personas, autoridades y partes interesadas, con acciones de mejora continua que posibilitan la generación de valor público.

Con fundamento en lo anterior, se hace necesario definir y regular el "Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios", que integra elementos claves para la planeación y gestión del servicio de policía de manera flexible, diferencial, objetiva y cercana conforme a las condiciones sociales, económicas, históricas y contextuales de cada uno de los territorios y poblaciones del país.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** Definir y regular el Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios identificado con la sigla MSOPT, el cual integra los criterios y lineamientos para el despliegue del servicio de policía, de forma focalizada, flexible, diferencial, objetiva y cercana, para atender las necesidades de la sociedad, en cumplimiento de la misión constitucional, legal y reglamentaria, enfocada en la intervención temprana o anticipativa de las causas y factores de riesgo que afectan la seguridad, tranquilidad, ambiente y salud pública propias de cada territorio articulando las capacidades institucionales para una atención y servicio al ciudadano de manera oportuna y con altos estándares de calidad.

Este modelo de servicio de policía cuenta con un esquema de monitoreo, seguimiento y evaluación según la cadena de valor de las políticas públicas, que permite realizar la medición del impacto en la convivencia ciudadana al integrar la participación de las autoridades territoriales, étnicas y entidades públicas del orden departamental, distrital y municipal, así como la colaboración de la ciudadanía y otros actores corresponsables a través de la gestión comunitaria.

**CAPÍTULO 1  
GENERALIDADES**

**ARTÍCULO 2 FINALIDAD.** Contribuir al mejoramiento de la convivencia y seguridad mediante la transformación territorial desde el enfoque de la seguridad, bajo un servicio de policía focalizado,

flexible y diferencial, orientando el trabajo hacia los requerimientos, mandatos, necesidades y demandas de las personas, autoridades y partes interesadas, actuando de manera efectiva para generar valor público.

Adicionalmente, desarrollar acciones concretas contra el delito, basadas en la comprensión de los factores de riesgos específicos de la comunidad. Esto se logra a través de una estrecha colaboración con las personas, autoridades y demás partes interesadas, estableciendo los escenarios de articulación que integren las diversas capacidades de la unidad policial. De este modo se orienta su actuación a responder efectivamente y cumplir con los requerimientos, mandatos, necesidades y demandas de las autoridades y la comunidad.

**ARTÍCULO 3. ALCANCE.** La presente resolución comprende el marco constitucional y legal, el reglamento del servicio de policía, los procesos institucionales, así como la estructura, organización, mecanismos, medios y procedimientos para la prestación del servicio de policía.

Su alcance y aplicación corresponde a todos los miembros que integran la institución, de cara al cumplimiento del ejercicio de sus funciones.

**ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS.** Este modelo se fundamenta en los principios de igualdad, imparcialidad, control ciudadano y publicidad, así como, los principios del Reglamento del Servicio de Policía o la norma que lo modifique, adicione, oriente y regule el actuar institucional.

**ARTÍCULO 5. ATRIBUTOS.** Los atributos del modelo son las características esenciales para determinar su funcionamiento desde 'lo: (i) preventivo, (ii) flexible, (iii) corresponsable, (iv) participativo, (v) calificado y (vi) transparente; garantizando la comprensión de los requerimientos, mandatos, necesidades y demandas de personas naturales y jurídicas, así como de organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la Policía Nacional en el territorio, identificando los niveles de riesgo en cuanto a vulneraciones, amenazas y cambios repentinos en el contexto territorial, para una respuesta asertiva y efectiva en el despliegue del servicio de policía.

De igual manera, permite conocer las diferencias que caracterizan los territorios desde sus creencias, rasgos culturales, identidades de género, orientaciones sexuales, composiciones etarias y niveles de escolaridad, permitiendo igualdad e imparcialidad en la prestación del servicio de policía.

**ARTÍCULO 6. PREVENTIVO.** Permite enfocarse en la intervención de las causas o factores de riesgo que inciden en la convivencia y seguridad, teniendo en cuenta las particularidades del territorio.

**ARTÍCULO 7. FLEXIBLE.** Se adapta a las necesidades cambiantes de la sociedad para garantizar una respuesta efectiva y oportuna a los desafíos de convivencia y seguridad basado en evidencia.

**ARTÍCULO 8. CORRESPONSABLE.** Se caracteriza por promover la participación ciudadana, la colaboración interinstitucional y la búsqueda de resultados compartidos en la gestión de la convivencia y seguridad.

**ARTÍCULO 9. PARTICIPATIVO.** Genera espacios de diálogo ciudadano para expresar opiniones, ideas y preocupaciones sobre temas relevantes de su territorio en materia de convivencia y seguridad.

**ARTÍCULO 10. CALIFICADO.** El Servicio de Policía debe llevarse a cabo con un alto nivel de competencia, responsabilidad y profesionalismo para cumplir con las expectativas de las partes interesadas de manera satisfactoria.

**ARTÍCULO 11. TRANSPARENTE.** El servicio de policía conforme a los preceptos de la ética en la gestión pública y respeto por los derechos humanos debe someter sus decisiones y actividades a la rendición de cuentas, conocimiento y fiscalización de conformidad con la Ley y demás mecanismos de participación ciudadana.

**ARTÍCULO 12. DESPLIEGUE DEL SERVICIO DE POLICÍA.** El modelo permite el despliegue del servicio de policía para el aporte al mantenimiento de la armonía social, la convivencia pacífica y el respeto recíproco entre las personas y de éstas hacia el Estado; proporcionando a la actividad

policial un carácter eminentemente comunitario, preventivo, educativo, ecológico, solidario y de apoyo judicial.

**ARTÍCULO 13. ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS Y LOS TERRITORIOS.** De acuerdo con el objeto del Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios, el despliegue del servicio de policía debe caracterizarse por ser focalizado, flexible, diferencial, objetivo y cercano. Esto se materializa mediante la adopción de parámetros claros en la toma de decisiones, los cuales, orientan la gestión de los procesos institucionales. Estos parámetros permiten responder tanto al mandato del gobierno como a las expectativas de las personas y de las partes interesadas; las cuales deben ser analizadas y comprendidas de manera integral.

En virtud de lo anterior, la Policía Nacional es requerida desde diversos escenarios sociales y públicos para brindar respuestas alineadas con su misión constitucional. Esto se realiza a través de un enfoque sistémico basado en la cadena de valor, que constituye el fundamento del Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios, que, mediante la mejora continua, busca generar valor público, entendido como la capacidad de atender las expectativas de las partes interesadas en materia de convivencia y seguridad, sin exceder las competencias constitucionales.

**ARTÍCULO 14. EN LAS PERSONAS.** El modelo se centra en orientar el trabajo de la Policía Nacional hacia las expectativas de las autoridades y la comunidad en general, promoviendo la participación ciudadana y cívica, a través de la construcción de una cultura de servicio público, abarcando todos los aspectos relacionados con la atención integral a las personas y la promoción de la convivencia pacífica desde la prevención policial.

**ARTÍCULO 15. EN LOS TERRITORIOS.** La Policía Nacional como cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, despliega el servicio de policía en todo el territorio nacional de acuerdo con la jurisdicción local, regional y nacional, designada a través de las unidades policiales y sus dependencias, para la gestión y administración de los recursos destinados al servicio de policía en las zonas de atención policial y los microterritorios.

**ARTÍCULO 16. TRINOMIO DE LA SEGURIDAD.** Para el cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales, así como las exigencias de la comunidad en los territorios, se establece el Trinomio de la Seguridad como un eje estratégico del Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios.

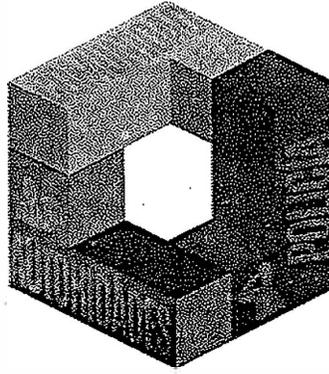
Dado que el MSOPT integra el enfoque territorial y diferencial para la comprensión del contexto en el territorio, el Trinomio de la Seguridad se consolida mediante la interacción armónica de tres actores esenciales en la gestión territorial de la convivencia y seguridad, siendo ellos la comunidad, la Policía Nacional y las autoridades, quienes participan activamente desde el marco de sus respectivas competencias y responsabilidades.

**ARTÍCULO 17. FUNCIÓN DEL TRINOMIO DE LA SEGURIDAD EN EL MODELO DEL SERVICIO DE POLICÍA ORIENTADO A LAS PERSONAS Y LOS TERRITORIOS.** El trinomio busca fomentar una relación dinámica, colaborativa y participativa entre los tres actores, con el fin de prevenir el delito, fortalecer el tejido social y garantizar la convivencia pacífica en los territorios. Se establece que:

- La Policía Nacional trabaja de manera coordinada con las autoridades para implementar políticas de convivencia y seguridad eficientes y focalizadas en las necesidades específicas de la comunidad.
- Las autoridades locales, regionales y nacionales actúan como mediadoras y facilitadoras de recursos, asegurando el buen gobierno y la igualdad de oportunidades para toda la comunidad.
- La comunidad tiene un rol activo, asumiendo su responsabilidad en el diseño e implementación de acciones de convivencia y seguridad, participando en iniciativas de gestión comunitaria y promoviendo la cooperación y la solidaridad entre sus miembros.

**ARTÍCULO 18. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL TRINOMIO DE LA SEGURIDAD.** El Trinomio de la Seguridad está representado por una figura tridimensional con tres lados visibles, con un texto que menciona "COMUNIDAD", "POLICIA" y "AUTORIDADES", acompañados de iconos ilustrativos. Esto <sup>sugiere</sup> la conexidad y colaboración entre estos tres grupos que representan un enfoque de trabajo conjunto que favorece la construcción de la convivencia y la seguridad.

### Representación Gráfica del Trinomio de la Seguridad



**Fuente:** elaboración propia Policía Nacional de Colombia.

- **Comunidad:** representada en la cara superior de la figura, en color amarillo, que refleja la participación, la solidaridad, la responsabilidad y la cooperación de la comunidad en la construcción de un entorno seguro y justo.
- **Policía:** representada en la cara lateral derecha de la figura, con un color verde oscuro que simboliza la prevención, el control, la justicia y el bienestar. La Policía Nacional es el principal representante del estado en el territorio responsable de preservar el orden y proteger los derechos de las personas.
- **Autoridades:** representada en la base de la figura, con un color azul oscuro, que simboliza la coordinación, el compromiso, el buen gobierno y la igualdad que las autoridades locales, departamentales y nacionales deben aportar a la convivencia y la seguridad en los territorios.

**ARTÍCULO 19. ZONA DE ATENCIÓN POLICIAL.** Son áreas delimitadas y establecidas al interior de una jurisdicción policial, donde se despliega el servicio de vigilancia policial de manera permanente, dando cumplimiento a lo establecido dentro marco constitucional y legal para la atención de los motivos de policía.

Bajo esta descripción, la zona de atención policial responde al MSOPT desde el enfoque territorial.

#### Características de las Zonas de Atención Policial:

- Están a cargo de una Estación de Policía.
- Se basan en criterios sociales, demográficos y geográficos.
- Brindar una respuesta rápida y oportuna a las necesidades de seguridad de la comunidad.
- Se enfocan en la atención de delitos y problemáticas específicas a través de:
  - Patrullaje.
  - Uso de instrumentos jurídicos para el cumplimiento efectivo de la actividad de policía.
  - Atención de motivos de policía y requerimientos ciudadanos.
  - Conocimiento, verificación y actuación ante hechos punibles.
  - Atención a requerimientos judiciales.
  - Atención a mandatos de las autoridades político - administrativos.
  - Interacción con el ciudadano.

**ARTÍCULO 20. MICROTERRITORIO.** Es un espacio delimitado dentro de una o varias zonas de atención policial o jurisdicciones, en donde se implementan acciones concretas para responder de manera focalizada conforme a las exigencias de las personas, en materia de convivencia y seguridad.

En el microterritorio se intervienen los factores de riesgo que inciden en delitos y comportamientos contrarios a la convivencia, con la integración de los servicios y capacidades institucionales presentes en el territorio, en coordinación con las autoridades locales y con participación de la comunidad, para el despliegue de acciones concretas que incluyan actividades diarias operativas, participativas y coordinadas previamente identificadas en la etapa de planeación del servicio de policía y fundamentadas en las etapas de caracterización del territorio y comprensión contextual.

**CAPÍTULO 11**  
**MODELO DEL SERVICIO DE POLICÍA ORIENTADO A LAS PERSONAS Y LOS TERRITORIOS**

**ARTÍCULO 21. DEFINICIÓN.** El Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios (MSOPT) es la forma en que la institución organiza y ofrece un servicio de policía de alta calidad, que satisfaga las necesidades y expectativas de la comunidad, a través de la sinergia de capacidades, procesos y servicios, crea, agrega, transforma o genera valor público a las partes interesadas para el cumplimiento de la misión constitucional y legal, generando un ciclo de comunicación e interacción institucional focalizado al mejoramiento del servicio de policía.

La generación de valor público es el resultado de la interacción secuencial de los modelos establecidos en la Policía Nacional, frente a la satisfacción de las expectativas de las partes interesadas; percibiendo el valor que genera la institución a las personas y el Estado, retroalimentando a estos modelos conforme a las necesidades que surjan tanto interna como externamente, impulsando así las transformaciones institucionales.

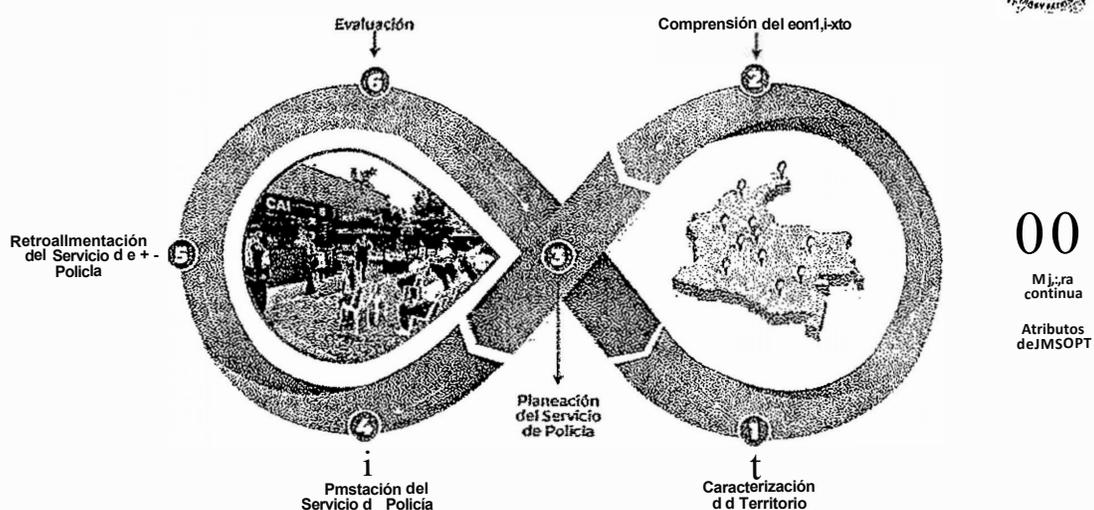
**ARTÍCULO 22. ESTRUCTURA.** El MSOPT está conformado por seis (6) etapas que fundamentan un proceso continuo que busca entender y responder a las expectativas de las autoridades, las personas y las partes interesadas, a través de una efectiva (i) caracterización del territorio; (ii) comprensión del contexto; (iii) planeación del servicio de policía; (iv) prestación del servicio de policía; (v) retroalimentación del servicio de policía; y (vi) evaluación, los cuales se unifican, interactúan, articulan y comunican entre sí, de manera interdependiente, construyendo sinergia funcional, a fin de generar valor público en la prestación del servicio de policía.

El MSOPT opera en sinergia con los procesos, procedimientos, servicios, indicadores, riesgos, diseño y rediseño organizacional, administración sostenible de los recursos, herramientas, mecanismos y demás inmersos en el marco de gerencia policial vigente.

**Representación Gráfica del MSOPT:** el modelo está inspirado en la cinta o banda de Moebius que representa un proceso continuo sin interrupción. La torsión de la cinta simboliza la transformación, la evolución y la capacidad de cambiar de perspectiva, nos recuerda que todo está conectado, que los sistemas son más complejos de lo que parecen, que las causas y los efectos pueden estar entrelazados de formas imprevistas.

## Modelo del servicio de Policía

Orientado a las personas y los Territorios



**Fuente:** adaptado del modelo de Cadena de Valor de Michael Porter - Policía Nacional.

**ARTÍCULO 23. CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO.** Esta etapa permite tener un conocimiento profundo del problema que se debe resolver con intervención a una situación en particular. El marco de la prestación del servicio implica entender las expectativas de convivencia y seguridad de la comunidad con perspectivas de equidad, justicia, igualdad y respeto por los derechos humanos, permitiendo tener una comprensión amplia y real del problema en materia criminal, delictiva y de factores que afectan el territorio.

Mediante la recolección y documentación de las preocupaciones de la comunidad en términos de afectación por riesgos sociales y estructurales propias de cada territorio, se logra el mayor grado posible de pertinencia y oportunidad en la respuesta que se brinda, promoviendo la participación ciudadana y cívica, que dará lugar a la evaluación de la efectividad de servicio de policía.

Como resultado de esta etapa, se obtiene una fuente de información basada en la realidad de las personas y los territorios, permitiendo la toma de decisiones sustentada en la evidencia, para la acertada prestación del servicio de policía.

**ARTÍCULO 24. COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO.** Esta etapa permite entender la naturaleza de los fenómenos que afectan la convivencia y seguridad, como lo son factores de riesgos sociales y estructurales presentes en cada segmento poblacional que hacen parte del territorio.

A través del análisis, caracterización y priorización de la información de manera multidimensional, desde los enfoques territorial y diferencial, se determinan contextos internos y externos que son relevantes e inciden en la capacidad para lograr su propósito y resultados deseados.

- **Factor de Riesgo:** de acuerdo con los procesos epidemiológicos la Organización Mundial de la Salud - OMS, se contempla el factor de riesgo como todo aquel rasgo, particularidad o exposición de un individuo, el cuál incrementa la probabilidad de sufrir determinado problema o lesión, el cual, teniendo en cuenta su nivel de impacto puede afectar su vida a corto o largo plazo.

Dicho planteamiento permite a la institución, establecer metodológicamente que los factores de riesgo son los diferentes eventos, situaciones, circunstancias o condiciones sociales o estructurales que determinan la aparición de las causas que materializan un delito o un comportamiento contrario a la convivencia, o que inciden en su impacto a la vida y a la sociedad.

- **Enfoque Territorial:** a partir de la influencia que, en materia de seguridad, ejercen la percepción ciudadana, los factores de desarrollo económico, político, tecnológico, de acceso a la justicia, niveles de violencia, ambiente, sectorización, entre otros, así como en la materialización de delitos y comportamientos contrarios a la convivencia.
- **Enfoque Diferencial:** reconoce que, aunque todas las personas son iguales ante la Ley, existen diferencias naturales con base en los rasgos culturales, étnicos, creencias, identidades de género, orientación sexual, composición etaria, nivel de escolaridad, entre otros factores que pueden generar desigualdades que afectan a diversos sectores o grupos. Por tanto, la Policía Nacional orienta la atención y el servicio al ciudadano con enfoque diferencial e inclusivo en la prestación del servicio de policía.

**ARTÍCULO 25. PLANEACIÓN DEL SERVICIO DE POLICÍA.** Esta etapa establece el conjunto de acciones que permiten formular actividades contundentes, mediante planes de trabajo para el despliegue de los procesos institucionales, articulando las capacidades presentes en el territorio y así mismo, implementar planes, programas y proyectos derivados de las políticas públicas del nivel nacional, regional y local en materia de convivencia y seguridad.

Su finalidad es dar solución desde la prevención policial, a las problemáticas priorizadas con incidencia en la criminalidad, la delincuencia y los comportamientos contrarios a la convivencia, reduciendo los factores de riesgo y favoreciendo el acceso a la justicia.

La planeación del servicio debe ser coherente con los resultados de las etapas de caracterización del territorio y comprensión del contexto del presente modelo. De esta manera, se establecerán los objetivos del servicio de policía en el territorio a corto, mediano y largo plazo, definiendo las acciones y recursos necesarios para su cumplimiento.

La toma de decisiones en la planeación del servicio debe ser continua y ajustada a la evidencia, las realidades y circunstancias del contexto, desarrollándose en diferentes escenarios habituales o coyunturales, ante diversas eventualidades que se puedan presentar en el territorio durante la prestación del servicio de policía.

RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_, PÁGINA 10 de 13  
CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE DEFINE Y REGULA EL MODELO  
DEL SERVICIO DE POLICÍA ORIENTADO A LAS PERSONAS Y LOS TERRITORIOS".

**ARTÍCULO 26. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE POLICÍA.** Esta etapa configura las acciones que garantizan una respuesta integral y efectiva, encaminada a cumplir con los objetivos del servicio de policía, para atender los requerimientos, mandatos, necesidades y demandas de autoridades, personas y partes interesadas, de acuerdo con la categoría del territorio donde se presta el servicio de policía.

En el desarrollo de esta etapa se preparan, articulan, coordinan, entregan y controlan los servicios de policía de acuerdo con las actividades establecidas en los planes de trabajo, teniendo en cuenta el enfoque y alcance de los procesos institucionales.

La prestación del servicio implica cumplir con los mandatos constitucionales y reglamentarios, para la prevención de la materialización de amenazas de alto impacto en el desempeño del servicio y a su vez protegiendo la imagen institucional. En este sentido, de acuerdo con el resultado de la etapa de planeación, se determinan los servicios y capacidades pertinentes para la prestación del servicio de policía por parte de la unidad policial en su jurisdicción.

**ARTÍCULO 27. RETROALIMENTACIÓN DEL SERVICIO DE POLICÍA.** Esta etapa establece el conjunto de acciones concretas que permite visibilizar ante las partes interesadas, el avance de las actividades pactadas en el plan de trabajo y el desarrollo de las mismas en la prestación del servicio, evidenciando el compromiso institucional y la respuesta efectiva a sus necesidades y expectativas.

El desarrollo de esta etapa es fundamental para generar legitimidad y confianza en la institución, a partir del cumplimiento de sus responsabilidades misionales, en articulación con la comunidad y autoridades, sin irrumpir en el ámbito de competencia de otras instituciones.

Al igual que en las etapas anteriores, la retroalimentación implica identificar el segmento poblacional, consolidar nueva información clave y útil para dicha población, creando los mensajes apropiados y seleccionando los canales adecuados para conocer la percepción de las partes interesadas frente a la respuesta del servicio de policía.

**ARTÍCULO 28. EVALUACIÓN.** Esta etapa analiza de manera integral la calidad, la efectividad y la legitimidad del servicio de policía prestado, con el fin de identificar y cerrar la brecha entre el servicio ofrecido y la percepción de los ciudadanos. La evaluación busca:

- **Determinar contrastes:** identificar las diferencias entre las expectativas de la comunidad y la realidad del servicio, proporcionando una comprensión profunda de sus necesidades y demandas.
- **Generar Retroalimentación Constructiva:** proporcionar información valiosa a los comandantes para facilitar ajustes en las estrategias y prácticas policiales basados en las percepciones y experiencias con la comunidad.
- **Fomentar la Transparencia y la Confianza:** promover un diálogo abierto entre las autoridades, la Policía Nacional y la comunidad, utilizando los hallazgos de la evaluación para construir confianza y legitimidad en el servicio.
- **Impulsar la Mejora Continua:** establecer un ciclo de mejora que permita a la institución adaptar enfoques y acciones en función de la retroalimentación recibida, asegurando la alineación del servicio de policía con las expectativas comunitarias y el fortalecimiento de la convivencia y la seguridad.

#### Enfoques de Evaluación

- **Enfoque Cuantitativo:** se desarrollan indicadores específicos para medir objetivamente el desempeño del MSOPT, abarcando aspectos como la efectividad del servicio, la satisfacción de la comunidad y la eficiencia en el uso de recursos.
- **Enfoque Cualitativo:** implica la recolección y análisis de datos no numéricos para mejorar el proceso de implementación y su impacto. Este enfoque permite identificar áreas de mejora y ajustar la planeación en tiempo real, asegurando el logro efectivo de los objetivos.

**Elementos Fundamentales de la Evaluación:** la evaluación integral del MSOPT se compone de cuatro (4) elementos fundamentales:

- **Desempeño del Policía:** evaluación del desempeño de los miembros de la Policía Nacional



- Responder a los requerimientos y demandas identificadas en la comunidad, priorizando las áreas con mayor necesidad.
- Distribuir eficientemente los recursos humanos, tecnológicos y logísticos disponibles en el territorio.
- Integrar la acción policial con otros actores estatales y comunitarios para abordar las problemáticas de manera integral.
- Implementar estrategias preventivas basadas en el análisis del contexto y los factores de riesgo.
- Definir acciones concretas que permitan evidenciar el progreso de las actividades participativas acordadas con la comunidad, las labores diarias del servicio policía dispuestas para la Policía Nacional y los ejercicios de coordinación concertados y determinados para el cumplimiento de las autoridades.
- Asegurar que la toma de decisiones se alinea con las necesidades y expectativas de las personas, autoridades y partes interesadas del territorio, reflejando una comprensión territorial y contextual que permite demostrar, que la toma de decisiones no es una improvisación, sino que responde a un procedimiento de planeación del servicio estructurado y concertado.

- **Interacción entre las etapas de prestación del servicio de policía y retroalimentación del servicio de policía:** la retroalimentación es fundamental para mantener el ciclo de mejora continua y asegurar que el servicio sea eficaz, eficiente, efectivo y pertinente. Durante la prestación del servicio, las actividades operativas son evaluadas en tiempo real por las autoridades, la comunidad y otros actores clave, lo que permite medir si las acciones implementadas responden adecuadamente a los problemas de convivencia y seguridad, identificados desde la comprensión del contexto.

La retroalimentación recibida proporciona información valiosa sobre la percepción del servicio de policía, identificando tanto logros como áreas que requieren una acción de mejora. A partir de este insumo, se pueden redefinir acciones concretas para mejorar la asignación de recursos y ajustar los enfoques operativos que se ajusten a las expectativas de las partes interesadas en los territorios.

De igual forma, la interacción fomenta la transparencia y fortalece la legitimidad institucional, al demostrar que la Policía Nacional es receptiva ante las preocupaciones y demandas de las partes interesadas, adaptando su planeación del servicio para generar un impacto positivo y sostenible en el territorio.

- **Interacción entre las etapas de retroalimentación del servicio de policía y evaluación:** es esencial para garantizar un ciclo de mejora continua y optimización del servicio de policía. La retroalimentación recoge las percepciones y opiniones de la comunidad, autoridades y otros actores clave; sobre la calidad, efectividad y legitimidad del servicio de policía, identificando tanto fortalezas como etapas que requieren una acción de mejora. Estos insumos son fundamentales para la medición, seguimiento y evaluación del servicio de policía, desde la eficiencia, eficacia y efectividad.

A partir de la evaluación, se toman decisiones estratégicas y se implementan mejoras basadas en datos concretos, asegurando que las acciones futuras estén alineadas con las expectativas de las personas conforme con la caracterización del territorio. Este proceso fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y la legitimidad institucional, al demostrar que la policía es receptiva a las demandas ciudadanas y comprometida con la mejora constante de su servicio para generar un valor público más efectivo y sostenible.

## CAPÍTULO 111 DISPOSICIONES VARIAS

**ARTÍCULO 31. MARCO TEÓRICO DOGMÁTICO.** El presente Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios, tendrá un marco teórico - dogmático que hace parte integral de la presente resolución y será desarrollado a través del tipo documental que apoya la transferencia de la doctrina policial denominado libro, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Doctrina de la Policía Nacional de Colombia en sus artículos 41 y 42.



