

**Divergencia de las percepciones en comunicación y mediación entre los policías de
vigilancia de Chapinero y ciberusuarios del periódico El Tiempo.**

Maestrante. Ruth Natividad Villamarín Rentería.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

Maestría en Comunicación

Bogotá DC

2020

**Divergencia de las percepciones en comunicación y mediación entre los policías de
vigilancia de Chapinero y ciberusuarios del periódico El Tiempo.**

Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Comunicación.

Directora: Mg. Cecilia Andrea Acosta.

Maestrante. Ruth Natividad Villamarín Rentería

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

Maestría en Comunicación

Bogotá DC

2020

Contenido

RESUMEN.	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Problema	9
1.2 Justificación del Problema	12
1.3 Objetivos.	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4 Metodología.	15
2. LA COMUNICACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA FACTORES PRIMORDIALES EN LA RELACIÓN DEL POLICÍA CON LA COMUNIDAD. (ESTADO DEL ARTE)	20
2.1 Otras percepciones sobre la Policía Nacional de Colombia.	24
3.Marco Teórico.	27
3.1 Imaginarios sociales.	27
3.2 Comunicación humana en el ámbito social y su pertinencia en las relaciones interpersonales.	30
3.3 Mediación Cultural. Eje de la comunicación en doble vía.	33
3.4 Interacción como parte del reconocimiento y tejido social.....	35
4. Matriz Legal.	37

5. Resultados- Diálogo de Saberes.	38
Conclusiones y Recomendaciones.....	51
Referencias bibliográficas.....	54
LISTA DE FIGURAS.....	59
Anexos.....	60
Anexo 1. Formato Entrevista Estructurada.....	61
Anexo 2. Formato cuestionario entrevista mandos de los policías de vigilancia.	63
Anexo 3 Resumen Cuantitativo	64
Anexo 4. Cuadro cualitativo respuestas policías de vigilancia.....	72
Anexo 5. Transcripción entrevistas a mandos de Policía de Vigilancia.	108
Anexo 6.....	112
Anexo 7.....	120

Resumen.

La investigación que se presenta en las siguientes páginas tuvo como principal objetivo, determinar los imaginarios que tienen los policías de Vigilancia de la Estación de la localidad de Chapinero de Bogotá (una de las más grandes de la capital) y los imaginarios que expresan por escrito ciberusuarios del periódico El Tiempo en Facebook sobre los uniformados.

A través de una metodología mixta, se recopilaron los datos que facilitaron un análisis cuantitativo y cualitativo de la información, la cual se logró con la aplicación de encuestas directas, entrevistas estructuradas y una etnografía virtual sobre la red social antes mencionada. Estas estrategias que permitieron establecer cuáles son aquellas realidades que se aceptan en uno y otro público y cómo esos imaginarios se expresan teniendo como marco características de la Mediación Cultural, incluidos el reconocimiento del otro, la justicia, la equidad, las libertades de expresión, el respeto por la diferencia cultural, social y económica y valores, entre otras.

Luego de reunir esos resultados, se elaboró un diálogo de saberes para comparar los imaginarios expuestos tanto por la Policía como por la comunidad.

Abstract

The main objective of my research *expresión* on the following pages was to determine the imaginaries of the Police Officers of the Surveillance of the Station of the town of Chapinero de Bogotá (one of the largest in the capital) and the imaginaries expressed by internet users of El Tiempo Newspaper on Facebook about the uniformed.

Through a mixed methodology, the data I obtained provided a quantitative and qualitative *xpresió* of the information, which was achieved with the application of direct surveys, structured interviews and a virtual ethnography on the aforementioned social network. These strategies allowed me to establish which are those realities that are accepted on each and every other public and how these imaginaries are expressed with the framework characteristics of Cultural Mediation, such as the recognition of the other, justice, equity, freedoms of *xpresi3n*, respect for cultural, social and economic difference and values, among others.

After gathering these results, I developed a dialogue of knowledge that allowed me to compare the imaginaries exposed by both the Police and the Community.

Introducción

El 9 de septiembre de 2013, la peluquera Gloria Barreto se interpuso entre unos manifestantes en Bogotá y unos policías a los que quería proteger. El 6 de mayo de 2019, tres policías ayudaron a una mujer en su labor de parto dentro de su casa. El 9 de noviembre de 2018, el patrullero Oscar Ballesteros recibió heridas en sus manos, luego de que protestantes le arrojarán una “papa bomba” mientras vigilaba una marcha estudiantil desde la esquina en donde está ubicada la emisora RCN en Bogotá.

En el tercer trimestre de 2019, la Policía Nacional de Colombia a través de sus Oficinas de Atención al Ciudadano en todo el país, recibió 22.070 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S) frente a los 21.020 que recibió en el mismo período de 2018. (Policía Nacional, 2019).

El aumento fue atribuido por la Policía Nacional al incremento en 15 por ciento de los reclamos y 11 por ciento a las solicitudes de información. Dentro de los reclamos totalizados, 1.912 se relacionan con inconformidad en la prestación del servicio policial, 770 denuncias por agresiones físicas, 446 con el trato personal. En el período analizado el “público externo”, hizo 25 sugerencias sobre mejoras al servicio de policía, 13 a prestación de servicios, y 4 relacionadas con “cambios de actitud prestación servicio policial”, frente a las 5 que se reportaron en el 2018.

Toda la información anterior, contextualiza la comunicación permanente que sostienen la Policía en general y el ciudadano del país, diversas son las situaciones que permean los procesos comunicativos, como la violencia, extralimitaciones policiales, solidaridad, compromiso, legalidad.

El fenómeno comunicativo inmiscuye también a los imaginarios, que pueden definirse como los conceptos aceptados culturalmente, además son “múltiples y variadas construcciones mentales (incubadoras de ideaciones) compartidas de significancia práctica del mundo, en sentido amplio, destinadas al otorgamiento de sentido existencial” (Baeza, citado por Gamelo, 2007, p5), que hacen parte de la construcción de sociedad y se evidencian en distintas formas (Canclini, 2007). Se habla de imaginarios cuando los símbolos ya establecidos están “investidos con otras significaciones”, (Castoridis, 1997, citado por Gamelo, 2007, p4).

Teniendo en cuenta esos conceptos, en este trabajo se establecieron los **imaginarios que tiene el Policía de Vigilancia de la Estación de Chapinero sobre la población de la zona en donde labora y los imaginarios que de la Policía Nacional expresan los usuarios y/o visitantes de la sección Bogotá-Chapinero del periódico El Tiempo en su página oficial de la red social Facebook.**

Para lograrlo, se recurrió a una metodología mixta sustentada en la recopilación de información a través de entrevistas estructuradas y una etnografía virtual y la inclusión de un resumen cuantitativo de algunos de los datos obtenidos.

Como primera medida, se **establecieron los imaginarios del Policía de Vigilancia de la estación de Chapinero** a través de la aplicación de entrevistas con cuestionario estructurado al 52 por ciento del total de los uniformados disponibles en ese centro de operaciones.

Asimismo, se desarrolló una etnografía virtual con el ánimo de **determinar ¿cuáles son los imaginarios que expresan** los ciberusuarios de El Tiempo mediante al seguimiento de dos eventos coyunturales que se registraron entre septiembre y octubre de 2019 en la localidad Chapinero, a través de la recopilación de comentarios que se registraron en la sección Bogotá del periódico El Tiempo referida a esa localidad bogotana en su página oficial en la red Facebook.

Una vez establecidos los imaginarios, se compararon aquellos más mencionados o comentados entre los policías y la ciudadanía, a modo de diálogo de saberes entre la policía de vigilancia y los ciudadanos.

Además, se detectaron las habilidades y falencias que presentan los policías de vigilancia por medio de la transcripción de cuatro entrevistas aplicadas por medio de un cuestionario estructurado a mandos policiales que tienen bajo su mando uniformados de esa especialidad.

Como un elemento agregado, se logró la cuantificación de los imaginarios que parte de los policías de vigilancia de Chapinero y los Ciberusuarios de El Tiempo.

1.1 Problema

La comunicación y la mediación son acciones inherentes a la razón de ser del policía cuya función está incluida en el artículo 218 de la Constitución Nacional de Colombia, a través de la cual se le brinda la potestad de actuar como tercero en conflictos de distinta índole en las que las partes se ven enfrentadas y acuden al funcionario para lograr un entendimiento inmediato o posterior ante autoridades competentes.

Las leyes colombianas apoyan la labor preventiva y de acción del policía, incluido el de la especialidad de vigilancia que atiende las distintas circunstancias que se reporta con en el diario vivir nacional. El policía de vigilancia generalmente actúa como la primera autoridad que responde ante los diferentes conflictos que alteran la sana convivencia y hasta la seguridad de las personas, por eso es de vital importancia que su acercamiento comunicacional con la comunidad se establezca reconociendo su entorno, (Policía Nacional, 2006) La Policía de Vigilancia interviene constantemente en riñas, por lo que la comunicación y su papel de mediador se debe hacer con excelencia. De acuerdo con reportes de esa fuerza, solo en la celebración del día de la madre de este año, considerado por los organismos de seguridad como uno de los más festejos más violentos tradicionalmente en el país, se registró la muerte de 67 personas y mientras que 170 resultaron heridas en riñas. Además, fueron capturadas 835 personas por distintos delitos. (Secretaría de Seguridad de Bogotá, 2019).

Según los informes de la Policía, en la celebración del día de la madre de 2018 se reportaron 5.782 casos de riñas atendidas por esa institución, 465 más que las presentadas en el 2017, en todo el país. Las causas de las riñas son variadas y algunas de ellas están incluidas como contravenciones en el Código Nacional de Policía y otras, como delitos en el Código Penal.

La forma como se comunica el policía con la comunidad durante esos procesos de intervención, generan en algunos casos inconformidad por parte de la ciudadanía que se siente vulnerada y atacada. Existen 100 denuncias contra policías por el presunto delito de abuso de autoridad (Personería de Bogotá, 2018), que se unen a las 150 ya existentes en la oficina de Atención al Ciudadano, de la Policía. Por posible la intolerancia y el desconocimiento del contenido del Código Nacional de Policía como las causas de los enfrentamientos entre la comunidad y la fuerza pública. (Personería de Bogotá, 2018)

A través de los distintos medios de comunicación tradicional y redes sociales, se conocen quejas y denuncias la comunidad relacionados con malos tratos por parte de los policiales. La mayoría de los cuales cumplen con su labor. Sin embargo, existe una minoría de funcionarios que agrede verbal y físicamente a la ciudadanía, con lo que se alejan de la instrucción académica que reciben en sus inicios y durante los constantes cursos de actualización y ascensos sobre Habilidades de Comunicación, Herramientas de Comunicación, Comunicación Oral y Escrita, asignaturas en todas las escuelas de formación y actualización por la Dirección Nacional de Escuelas (DINAE) como parte de la formación policial.

Las inconformidades por parte del ciudadano y que se mencionaron antes, se registran en forma oficial en las distintas oficinas de Inspección de la Policía y Procuraduría Nacional, pero también públicamente, para ello, la comunidad se vale de los medios de comunicación y redes sociales. Principalmente Facebook, que tiene a Colombia como en el puesto 14 de países que más la utilizan con 15 millones de usuarios, siendo Bogotá, la novena ciudad a nivel mundial con mayor número de usuarios al alcanzar 6,5 millones, de acuerdo con los resultados de esa organización internacional divulgados por el Ministerio de las TICS del país. (2019).

Los dos actores involucrados en la investigación son protagonistas en: la construcción de tejido social, respeto por el otro, igualdad, reciprocidad, empatía, solidaridad, derechos democráticos y constitucionales, que incluyen la libertad de expresión a través de redes sociales. (Corte Constitucional, 2019), por lo que esta investigación se preguntó por:

- ¿Cuáles son los imaginarios que tiene el Policía de Vigilancia de la Estación de Chapinero sobre la población a la que sirve? Esto con el fin de conocer cómo percibe el funcionario a la población a la que sirve.

- ¿Cuáles son los imaginarios que tiene la comunidad que participa en la página oficial de El Tiempo en Facebook sobre los funcionarios de esa entidad? Con el ánimo de determinar cómo expresan los ciberusuarios sus percepciones sobre la Policía.

1.2 Justificación del Problema.

Analizar los imaginarios que tiene la policía sobre la comunidad con la que trabaja y a la que sirve, y cuáles son los imaginarios que de los uniformados de esa institución tiene la ciudadanía, es una observación pertinente, teniendo en cuenta la constante comunicación que esos actores establecen en distintas circunstancias.

Este estudio es oportuno por cuanto se constituyó en un espejo comunicativo entre la sociedad y la policía de la localidad de Chapinero, pues permitió recuperar opiniones expresadas de forma espontánea y sincera para así fortalecer los derechos de los ciudadanos, pero también los de las autoridades como representantes del Estado democrático.

Además, este acercamiento permitió conocer de qué manera esos elementos se involucran en los procesos comunicativos entre los dos sujetos: policía de vigilancia y ciudadano.

El análisis a los imaginarios de esos funcionarios y su percepción por parte de la comunidad se incluyó dentro del Núcleo Problemático de la Mediación Cultural que desarrolla la maestría en Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) lo que lo hace pertinente y acorde con los lineamientos de la institución, encaminada a proponer alternativas de mejoras en la calidad de vida y desarrollo humano en todo el territorio nacional y con la participación de todos sus habitantes.

La investigación coincide con los lineamientos de la UNAD cuyos elementos se relacionan también con el reconocimiento, conciliación, compromiso, diversidad cultural,

diversidad social, diversidad de género, diversidad racial, acuerdos, diálogo, dignidad
solidaridad, derechos, deberes, empatía, respeto, comunicación individual y colectiva, inclusión,
participación, igualdad, democracia, equidad.

La interpretación de ese proceso comunicativo facilita la proyección profesional porque
amplia el campo de acción de la comunicación en el ámbito social en donde se convierte en un
elemento vital en la construcción de vínculos, reconocimiento del otro y aporta de ser necesario a
la transformación de conductas en pro de una mejor sociedad. El análisis de procesos
comunicativos que incluyen imaginarios, percepciones hace posible aplicar los conocimientos
adquiridos durante el desarrollo de la maestría y promueve la creación de espacios en los que
fluya el entendimiento en pro de una sociedad democrática, empática, con equidad y
participación.

La observación en doble vía de los imaginarios del policía sobre la comunidad y de los
ciudadanos sobre la Policía es una perspectiva incipiente ya que los estudios encontrados se
refieren en su mayoría a la percepción de seguridad que le ofrece esa institución a la población.

El estudio es novedoso ya que permitió conocer el punto de vista de los policías de
vigilancia, que recorren diariamente las calles de las distintas zonas del país.

1.3 Objetivos.

1.3.1 Objetivo General

Analizar los imaginarios sobre la comunidad que tienen los policías de vigilancia Estación de Chapinero y hacer un seguimiento de la percepción que de los uniformados tienen los ciberusuarios del periódico El Tiempo, entre septiembre y octubre de 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos.

1.3.2.1 Determinar la percepción que tiene el policía de Vigilancia de la Estación de Chapinero sobre la población civil que está en esa localidad de Bogotá, para conocer cuál es la representación sobre la ciudadanía y su relación con la labor policial encaminada a la mediación cultural.

1.3.2.2 Establecer los mensajes escritos mediante los cuales ciberusuarios del periódico El Tiempo en Facebook expresaron sus apreciaciones sobre la Policía durante dos hechos ocurridos entre agosto y septiembre de 2019 en la localidad, como parte de los procesos comunicativos y de Libertad de expresión consagrados en las leyes colombianas..

1.3.2.3 Contrastar las percepciones entre la comunidad y los policías de vigilancia como parte del análisis del proceso comunicativo relacionado con los dos públicos objeto de este estudio.

1.4 Metodología.

El método para analizar los imaginarios del Policía de Vigilancia de la Estación de Chapinero sobre la Comunidad y los imaginarios que expresan de la Policía Nacional los usuarios y/o visitantes de la página del periódico El Tiempo, sección Chapinero en Facebook, es el mixto, porque a pesar de que en su mayoría se trata de un estudio cualitativo, algunos de los resultados permitieron la posibilidad de presentar alguna información en forma cuantitativa, dando más perspectivas del fenómeno. (Creswell, 2013, citado por Hernández-Fernández y Baptista 2014, p537).

El método mixto contribuyó a “producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis” (Todd, Nerlich y Mackeown, 2004, p538). El método seleccionado enriqueció la muestra, facilitó la fidelidad a los instrumentos y optimizó los significados. (Collins, Onwuegbuzie y Sutton, 2006, Ibid).

Por lo anterior, el enfoque metodológico también fue mixto con lo que se logró un análisis más completo basado en el estudio cualitativo y cuantitativo de la información. Asimismo, se desarrolló una etnografía virtual de la página de El Tiempo en Facebook.

El estudio a través de la etnografía virtual se define como:

Aquel mediante el cual el investigador produce datos que constituyen la evidencia de un tipo particular de texto, la etnografía. Una etnografía, es en primer lugar un argumento, acerca de un problema teórico-social y cultural., Leer una etnografía requiere identificar las pretensiones o propósitos y evaluarlos con respecto a datos presentados como fundamento. (D Aquino, Rodríguez, 2007)

El paradigma que se utilizó en la investigación es el Crítico-Social, porque dentro de sus características se aclara que:

No intenta controlar, predecir o transformar el mundo real, sino reconstruirlo, solamente en la medida en que éste existe en la mente de los constructores (Flores, 2004, p.5). En el constructivismo, si bien la realidad existe, ésta se encuentra representada de múltiples formas en las construcciones mentales de los individuos que conforman un determinado grupo humano...en el constructivismo el relativismo afirma que no existen realidades únicas y determinadas, sino construcciones que responden a la percepción individual de cada individuo, lo que construye diversas necesidades e interpretaciones de lo que rodean a los individuos (Flores, 2004), (citado por Ramos s,f)

Aquel mediante el cual el investigador produce datos que constituyen la evidencia de un tipo particular de texto, la etnografía. Una etnografía, es en primer lugar un argumento, acerca de un problema teórico-social y cultural., Leer una etnografía requiere identificar las pretensiones o propósitos y evaluarlos con respecto a datos presentados como fundamento. (D Aquino, Rodríguez, 2007)

Dentro de los asuntos pertinentes en la investigación se incluyeron en los resultados aspectos como: Percepción, imaginarios recurrentes, cuántos comentarios de apoyo/positivos o rechazo/negativos sobre percepción de cada uno de los públicos abordados y cómo se registran esos imaginarios durante los procesos comunicativos, todos ellos característicos del método mixto, porque menciona datos estadísticos y de cualidades.

Como parte del análisis cualitativo que se desarrolló el método conocido como fenomenológico, porque no se dudo de la credibilidad a la información recolectada y no existe una vivencia específica sobre el tema analizado. (Maslow, 1970 citado por Martínez, 2006, p4).

Para desarrollar el estudio en mención, se analizó como grupo focal y muestra intencional (Martínez, 2006, p6) a 125 policías de vigilancia que representan el 52 por ciento del total de la fuerza disponible de esa sede y 125 comentarios de los usuarios y visitantes de la sección

Chapinero, de El Tiempo a través de Facebook, en eventos registrados en esa localidad entre agosto y octubre de 2019.

Para lograr el acceso a la sede policial, inicialmente se solicitó personalmente y de forma verbal al comando de la estación, la autorización para conocer esos imaginarios del policía de vigilancia sobre la comunidad con la trabaja y a la sirve, como uno de los objetivos específicos de la investigación y para contestar la pregunta de investigación “¿cuáles son esos imaginarios?”.

La indagación en la sede policial se realizó durante los pasados 5,6 y 7 de septiembre, en los cambios de turno, en los que se renueva el personal que desarrolla los patrullajes diarios. Ese relevo se produce al medio día, en la sede de la estación situada en la carrera 2 con 56-40 en la localidad Chapinero, en Bogotá.

Durante las sesiones que se desarrollaron en uno de los salones donde se reunían por sesión cerca de 42 patrulleros, a quienes se aplicó como técnica de recolección de información, una entrevista estructurada, la cual gestionaron a través de un cuestionario que se les entrego a cada uno en una hoja física.

La entrevista es una técnica cualitativa que tiene dentro de sus propósitos lograr las descripciones e interpretaciones “fidedignas del significado que tienen los fenómenos descritos” por los entrevistados (Kvale, 1996, citado por Martínez, 2006)

Las preguntas fueron contestadas a mano por cada uno de los policías indagados, durante máximo 20 minutos, en forma individual y directa. La entrevista permitió la ampliación de las respuestas con interrogantes relacionados con los “cómo”, y los “cuáles”, con el fin de obtener la mayor cantidad de percepciones posibles.

Además, se recurrió a la entrevista para profundizar sobre las funciones, destrezas y debilidades del Policía de Vigilancia, con un cuestionario de cinco preguntas a mandos, quienes tienen a su cargo el personal con esa especialización dentro de la institución.

Las preguntas de la entrevista fueron enviadas y contestadas a través de un video de la aplicación WhatsApp entre el 1 de septiembre y el 7 de septiembre.

La investigación también incluyó el seguimiento a los imaginarios que expresan los usuarios/o visitantes de la página oficial de El Tiempo en Facebook, para eso se hizo necesaria la aplicación de una etnografía virtual, con la que se pretendió conocer cuáles son esos imaginarios y eventualmente categorizarlos también entre los que apoyan o rechazan las actuaciones de esa entidad, durante dos hechos que se registraron durante agosto y octubre de 2019 en la localidad de Chapinero.

Para desarrollar la etnografía virtual, se hizo un seguimiento a dos momentos coyunturales, en los que se conocieron los imaginarios expresados en forma escrita por los ciudadanos sobre la Policía Nacional, con el interés de alcanzar el segundo objetivo de la investigación y responder también cuáles son esos imaginarios de la comunidad.

La etnografía hace un análisis a un grupo específico de personas y en un escenario determinado, para intentar conocer su realidad o percepción. (Martínez, 2006).

El número de comentarios de los usuarios/visitantes fue de 125 para procurar la equidad e igualar la cantidad de policías de vigilancia de los que ya se conocían sus imaginarios sobre la comunidad.

Una vez recolectada toda la información se procedió a realizar una categorización de los imaginarios y finalmente la contrastación de las percepciones expresadas por los grupos elegidos.

2. La comunicación y seguridad ciudadana factores primordiales en la relación del Policía con la comunidad. (Estado del Arte)

Es poco el material que se dedica de forma exclusiva al tema de esta investigación, por lo que se insiste en la novedad que representa. No obstante, los artículos periodísticos, informes de Policía, ensayos y monografías que tuvieron como público de estudio a la institución, mencionan la comunicación de la policía con la comunidad como un factor importante en el desempeño policial y el logro de metas institucionales, así como la necesidad de la Policía para mejorar la relación con la comunidad y la percepción de esta asociada a la seguridad.

Las investigaciones que aplicaron metodologías mixtas coincidieron también en insistir en la necesidad de que la Policía sea menos coercitiva y que se empodere como fuerza de carácter civil para acercarse a la gente. De acuerdo con esos estudios, la coyuntura social del país hace que esos uniformados enfoquen sus esfuerzos más a combatir delincuencia que acercarse al ciudadano.

En la indagación documental, se pudieron detectar estudios sobre los imaginarios sociales y culturales en Colombia, lo mismo que seguimientos de distintas perspectivas sobre el uso de las redes sociales en el país, incluido reportes oficiales relacionados con Facebook en Colombia.

Dentro de los documentos encontrados en la indagación, se puede mencionar la monografía relacionada con “Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes: Un análisis al modelo de Policía en Bogotá desde la Epistemología del Sur. (Socha, 2013). De acuerdo con la explicación de la la autora la monografía hace un análisis a la comprensión de la

problemática de seguridad y del modelo de policía en la capital (Policía por Cuadrante) en tres casos específicos que abarcan cuatro cuadrantes de la ciudad, incluidos Usaquéen, Mártires, Antonio Nariño.

El análisis incluye en algunos apartes y como conclusiones de algunas preguntas en entrevistas y encuestas, afirmaciones que se refieren a la necesidad de la ciudadanía de sentir al policía “más cercano”. Política que se mantiene en 2019 el director de la Policía para este año General Oscar Atehortúa.

Socha propone “retomar la estrategia de la Policía Comunitaria, que funcionó en el pasado” con lo que considera se acerca a la policía con el ciudadano. No obstante, esa estrategia policial no ha cesado, se mantiene en el 2019 en cabeza del actual director de la Policía, brigadier general Oscar Atehortúa.

La monografía precisó que al igual que en la localidad de Chapinero en la de Los Mártires hay dificultades entre la Policía y la comunidad, mientras que se evidencian en la Antonio Nariño, para avanzar en estrechar confianza y fortalecer estrategias de seguridad comunitaria.

Por otra parte, De Bedut y Franco (2013) insisten en su monografía en la necesidad de que la Policía mejore su imagen corporativa y la relación con la comunidad, a través de estrategias comunicativas de carácter organizacional. La monografía incluye valiosas sugerencias, algunas de las cuales, se usan desde hace varios años en la institución, como SEA

Policía (Saludar, Escuchar y Actuar) como regla en todo procedimiento policial. Sin embargo, la investigación también insiste en la necesidad de que la Policía use medios alternativos para fortalecer las relaciones con la comunidad, y enfatiza en la generación y uso de estrategias institucionales en pro de la imagen de la entidad.

Entre tanto, Méndez y Rodríguez (2013) definieron el fundamento teórico de los conceptos Policía, y territorio, para hacer un marco conceptual y “comparar con las prácticas reales de la policía colombiana”, para evaluar comportamientos de la Policía y la comunidad y fortalecer la cultura ciudadana.

En uno de los cuatro capítulos de la investigación, analizan hechos relacionados con el conflicto armado, el narcotráfico, terrorismo y el actuar de la Policía en esos acontecimientos de la vida nacional.

Los autores explicaron que ese capítulo a su vez tiene como referencia la relación de la Policía y la sociedad nacional, a partir de la categoría jurídica de la Constitución, la jurisprudencia entre 1991 hasta 2010, en el que analizaron la transformación institucional, la Política de Defensa y la Seguridad Democrática.

En las conclusiones que también incluye la monografía, los autores consideraron que la problemática nacional de todo orden se convierte en un “reto” para que la Policía, al vincular la función de esa entidad en la lucha contra el narcotráfico, los grupos guerrilleros, y las complicaciones para demostrar su vocación de servicio, este último asunto también se evidenció en la presente investigación.

Asimismo, sugirieron campañas pedagógicas en todos los establecimientos educativos sobre los derechos y deberes ciudadanos, para mejorar la relación con la Policía, acotación que coincide con la presente investigación para mejorar desde las aulas la comunicación entre la comunidad y esa entidad estatal.

El análisis documental, permitió el hallazgo de una entrevista a la teniente de la Policía, Yolima Celis (2013) en la que afirmó que la entidad mejoró su imagen desde 2012, con implantación de estrategias y planes comunicativos, respuestas que se coinciden a los propósitos expuestos por el general Atehortúa en distintas entrevistas y videos ampliamente divulgados en medios de comunicación tradicional y alternativos, como las redes sociales.

Según el general Atehortúa, dentro del PEI 2018-2022 de la Policía, (Policía Nacional, 2019), se incluyen estrategias para fortalecer el servicio policial, que involucra mejoras en seguridad y convivencia.

“Dentro del Plan Estratégico Institucional hemos privilegiado el mantenimiento de los pilares fundamentales, pero hemos querido destacar tres cosas. Una policía para la gente. Tiene un trasfondo importante, vamos a analizar si necesitamos modificar todo lo que tiene que ver con el Modelo de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y si hay algo más que debemos hacer para hacerla más efectivo de los resultados que hoy en día nos entrega Policía que se transforma para servir. Reingeniería a que tenemos que hacer para saber si la policía tiene que cambiar en su estructura y su funcionamiento. Policía que piensa en sus policías, análisis de todos los estratos de carrera, y revisemos la condición del nivel ejecutivo”. (Atehortúa, 2019)

2.1 Otras percepciones sobre la Policía Nacional de Colombia.

Resultados Encuesta de Percepción y Victimización. Cámara de Comercio de Bogotá. Noviembre de 2018 y enero de 2019.

La Cámara de Comercio de Bogotá realiza desde 1998, un sondeo sobre la percepción de seguridad y victimización. Los resultados sirven de información para las entidades involucradas y es pertinente dentro de la investigación que compete a este estudio ya que incluye elementos que tienen que ver con la percepción ciudadana del servicio de Policía, como uno de sus ámbitos de estudio.

“Opinión del servicio de Policía” es el capítulo de la encuesta que “busca identificar el nivel de demanda del servicio de policía, determinar las razones por las que se acude y el nivel de satisfacción con el servicio prestado por esta institución y monitorear y evaluar el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes MNVC” (P41).

La encuesta se aplicó de forma personal directa en hogares, entre el 18 de noviembre de 2018 y el 13 de enero de 2019, a 10.548 mayores de edad, habitantes de las 19 localidades urbanas de la ciudad, para indagar sobre el desarrollo de los temas en mención durante en el segundo semestre de 2018.

Según los resultados divulgados en septiembre de 2019, el 21 por ciento de todos los encuestados califican como “buena” a la institución, al igual que el 40 por ciento de los encuestados que acudieron a la Policía. Agrega que el porcentaje de 21 puntos, se mantiene desde 2017.

Los resultados explican que “la buena calificación del servicio de Policía está directamente relacionada con la interacción que tiene con los ciudadanos, los encuestados que acuden a la institución dan una mejor calificación que aquellos que no lo hacen”. (p42).

Agrega, que uno de los planes bandera de la Policía, el Modelo de Vigilancia por Cuadrantes, sigue siendo desconocido por la comunidad, ya que disminuyó 15 puntos respecto al segundo semestre de 2017, con 60 por ciento de personas que dijeron “no haber escuchado” sobre él.

No obstante, el estudio reveló que el 67 por ciento afirmaron que el cuadrante “ayudó a solucionar una problemática en su barrio”, frente al 33 por ciento que aseguró que no. El porcentaje mayor representa un aumento, ya que, en el segundo semestre de 2017, ese valor solo alcanzó el 53 por ciento.

El sondeo que es minucioso manifestó como conclusiones que:

Se mantiene la tendencia desde el 2016 sobre el desconocimiento generalizado del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, lo cual está asociado a la falta de interacción con el policía del cuadrante. Respecto al segundo semestre de 2017, el porcentaje de personas que conoce el modelo (40%) disminuyó 15 puntos porcentuales; sólo el 42% ha visto el policía del cuadrante donde reside y el 19% ha interactuado con él. (p49).

A pesar de que el nuevo Código de Policía tiene más de un año de implementación y la Policía ha desarrollado diferentes cursos de sensibilización y comunicación, sólo el 40% de los ciudadanos lo conoce. (p,50).

Continuar con el programa Mejor Policía, fortaleciendo las competencias blandas que permiten una mejor calificación del servicio, por parte de quienes acuden a este. Asimismo, seguir formando e implementando la mediación policial como una herramienta de acercamiento con los capitalinos que contribuya a la prevención de conflictos. (p, 50).

Esa última recomendación es pertinente para este estudio, que tiene como Núcleo problemático la Mediación Cultural.

3.Marco Teórico.

Estudiar los imaginarios que se presentan en los procesos comunicativos entre los policías de Vigilancia de la Estación Chapinero y aquellos imaginarios que expresan los usuarios del periódico El Tiempo en la página oficial en Facebook, requiere ¿entender qué son?, ¿cómo se producen?, pero también establecer las teorías de comunicación y la dinámica de la Mediación Cultural como ejes del análisis que se presenta en esta investigación.

3.1 Imaginarios sociales.

La reflexión sobre los imaginarios sociales se inicia en Europa, especialmente España y Francia, de esta última surgen pensamientos que se extienden a todo el continente como los de Emile Durkheim y Gilbert Durand. Sin embargo, el filósofo greco-francés Cornelius Castoriadis es uno de los más destacados estudiosos del tema. “Hablamos de imaginario cuando queremos hablar de algo inventado o de un deslizamiento o desplazamiento de sentido, en el que unos símbolos ya disponibles están investidos con otras significaciones” (Castoriadis, 1997, Citado por Gamelo, 2007, p2).

Para analizar los imaginarios sociales que se presentan en el proceso comunicativo entre los policías de vigilancia de la Estación de Chapinero y los expresados por la ciudadanía a través de la sección Chapinero del periódico El Tiempo en Facebook, se requirió establecer ¿qué son? Y la explicación que de ellos se hacen las distintas disciplinas, cuyas visiones reflejan la diversidad de definiciones (Canclini, entrevista, 2007).

Los diferentes puntos de vista sobre los imaginarios amplían su estudio, por lo que se dificultó delimitar sus concepciones.

La noción de imaginarios remite más aspectos donde lo real, lo objetivo, lo observable es menos significativo. Reconoce más fuertemente el carácter imaginado. Estamos frente a un proceso de fundamentación y reconstrucción incesante del objeto. (Canclini, entrevista, 2007).

Esas construcciones mentales son “compartidas de significancia práctica del mundo, en el sentido amplio, destinadas al otorgamiento del sentido existencial” (Baeza, citado por Gamelo, 2005, p5).

Las concepciones anteriores, permitieron establecer que los imaginarios son todas aquellas experiencias, ideas, imágenes, creencias que se aceptan de forma individual y colectiva para ser repetidas y validadas en un entorno. Por ello, no se puede descartar la posibilidad de que los imaginarios afectan de cualquier forma la comunicación entre los interlocutores, porque es la subjetividad la que los crea, “desde esta mirada, lo imaginario sólo tiene sentido en el contexto de los mundos de la vida, que cada sujeto configura (experiencia) en relación con lo otro (el mundo) y los otros (otros sujetos)” (Martínez-Muñoz, 2008, p7), para estos autores, los imaginarios son:

“El conjunto de imágenes que cada uno compone a partir de la aprehensión que tiene de su cuerpo y de su deseo, de su entorno inmediato y de su relación con los otros, a partir del capital cultural recibido y adquirido, así como de las elecciones que provocan una proyección en el porvenir próximo”. (Ibid).

Martínez-Muñoz, consideran que los imaginarios contienen tres categorías, las que explican como:

- Las imágenes entendidas como realidades físicas y mentales que se encuentran en todos los escenarios vitales y permiten ver la realidad. Es de anotar que las imágenes son representaciones que pueden llegar a ser colectivas en cuanto sinteticen acervos de conocimientos socialmente producidos.

- Los imaginarios son los marcos de referencia desde los cuales los sujetos decodifican las imágenes que le vienen del contexto y configuran las suyas propias.

- La fantasía es el escenario de la imaginación creativa, de las cosas no pensadas ni dichas, donde las imágenes y los imaginarios pueden realizar su función poética.

Esas categorías facilitan la comprensión de los imaginarios dentro de la comunicación, porque pertenecen a las representaciones colectivas entendidas como “las condiciones en que se encuentra el cuerpo social en su conjunto, (Durkeim, 2001 citado por Arcena, 2015, p3).

Sin embargo, esas representaciones colectivas no pueden darse sin las representaciones individuales ya que “proceden del filtro que una persona realiza sobre lo externo en base a lo que le resulta llamativo. Por lo tanto, corresponden, por una parte, a la experiencia práctica de los individuos y, por otra, a la sustancia simbólica que participa de la representación de la realidad (Moscovici, 1970 citado por Arcena 2015, p3) y se evidencian a través de “las formas lingüísticas e iconográficas con las que se expresan”, (Martínez-Muñoz, 2008, p7).

“Las representaciones colectivas constituyen una nueva especie de fenómenos que no tienen por causas generadoras ciertos estados de las conciencias particulares, sino las condiciones en que se encuentra el cuerpo social en su conjunto” (Durkeim, 2001 citado por Arcena, 2015).

Los Policías de Vigilancia y usuarios de las redes sociales no son ajenos a esas manifestaciones. Antes que ser un servidor público, el uniformado es un colombiano que se formó desde su niñez en entornos correspondientes a su cultura, en donde se aceptan las subjetividades que precisan los teóricos mencionados y que forman a su vez nuevas realidades, acordes con los imaginarios, que también son expresados por la comunidad en general y

diferente a los servidores públicos. Los dos actores crean y reproducen esas subjetividades que se ajustan a su forma de comunicarse verbalmente y en forma escrita.

Las representaciones colectivas son aquellas que se desprenden del conocimiento social disponible y se “despliega como formaciones discursivas más o menos autonomizadas (ciencia/tecnología, moral/derecho, arte/literatura)”. (Berriain, 1990, citado por Martínez-Muñoz, 2008 p7).

3.2 Comunicación humana en el ámbito social y su pertinencia en las relaciones interpersonales.

La comunicación es una acción social, sujeta a la interpretación como resultado de la racionalidad de contextos de distinto orden, incluido el cultural y el lingüístico (Habermas,1981), que se expresa de distintas maneras, entre ellas el lenguaje y los términos, de los que surgen los imaginarios expresados verbalmente, con sentidos peyorativos, racistas, sexistas, clasistas , elogios, etc., (Wodack, 2003) todos ellos, son elementos que se evidencian en diálogos a través de la red social Facebook relacionado con la policía y que los uniformados también emiten en forma privada o pública.

Ese lenguaje permite establecer una percepción, algunos policías sienten que no son valorados, apreciados, respetados por la comunidad a la que sirven, como tampoco por sus compañeros, en los que se reflejan palabras sexistas, de acuerdo con lo expresado por mujeres policías mexicanas (Aguilar-Pérez, 2017). Asimismo, se presumen por parte de la ciudadanía algunas situaciones que para ella son válidas como la consideración que un policía hombre es corrupto y una mujer policía no. (Tapia, 2016).

La comunicación es una acción social que se produce siempre en un contexto y que está en constante cambio. Teniendo en cuenta ese concepto se debe abordar este fenómeno incluyendo distintas ciencias que involucran el proceso como la psicología, sociología, antropología, lingüística, etc. La comunicación que se presenta entre el policía y el ciudadano involucra dichas ciencias y axiomas de comunicación (Watzlawick, 1967) porque se trata de la comunicación entre una autoridad y una comunidad, que se rigen por normas y leyes, pero que involucra elementos básicos de la comunicación humana.

Dentro de esos elementos, se encuentra el mensaje y de acuerdo a la Teoría de la Comunicación de Watzlawic el contenido de él y la relación entre quienes lo intercambian, varían la interpretación de los interlocutores. Por ejemplo, cuando un policía de vigilancia se dispone a hacer un registro corporal, el mensaje y el tipo de ciudadano al que se lo va a hacer determinará el desarrollo de esa actividad rutinaria, que consiste en un chequeo táctil del cuerpo o pertenencias de los civiles. Como se evidencia regularmente, algunas personas acceden sin inconvenientes a la solicitud policial, otros en cambio, manifiestan verbal y corporalmente, su inconformismo.

El saludo que hace un policía “puede romper barreras”, como lo menciona una de los entrevistados en esta investigación, pero actitudes contrarias dificultan el acercamiento con la comunidad.

La teoría de Watzlawic menciona como otro de sus axiomas la comunicación complementaria, que se refiere justo a la que se establece entre un superior y un subordinado, alguien que está en situación de poder frente a su interlocutor, padres-hijos, policías- ciudadanos, en el caso de esta investigación el ciudadano es el que obedecer y cumplir las normas que garanticen la seguridad y la convivencia cuya observancia y cumplimiento deben garantizar los

policías, el axioma analiza cómo esa relación afecta también la percepción de lo que se dice y cómo se dice. En esta investigación se evidencia que, aunque se trata de la policía como autoridad y el ciudadano, los 3 imaginarios se expresan de uno y otro lado, sin tener en cuenta los niveles de superioridad.

En este estudio también se expresaron de distintas formas los imaginarios y es la semiótica la que reconoce que las diversas formas de comunicación hacen parte de la cultura humana y los recursos que las componen, como sonidos, colores, imágenes, textos, palabras que dan significado a lo que se expresa y “representan realidades” (Kress, 2010 citado por Pardo, 2012, p 23).

Como se ha dicho, el contexto y su interpretación forman parte de la comunicación y de la forma como se recibe y emite el mensaje, en el que se percibe una “ideología”, y el conjunto de representaciones compartidas a nivel social, denominada “cognición social” (Van Dijk, 1998 y 2000, citado por Londoño-Frias, 2011, p2), pero también las creencias (Condor y Antaki, Ibid), que determinan, dependiendo del interés general, ¿ qué es verdadero?. I

Teniendo en cuenta los factores anteriores, los policías de vigilancia y los usuarios de Facebook del periódico El Tiempo, expresan sus imaginarios que dependen no solo de la percepción colectiva sino de la individual como resultado de la propia interpretación.

3.3 Mediación Cultural. Eje de la comunicación en doble vía.

La policía de vigilancia tiene dentro de sus funciones mediar en la resolución de conflictos entre la ciudadanía (Policía Nacional, 2016), y la comunicación como elemento fundamental de esa mediación es inherente a la humanidad.

La Mediación Cultural se incluye de los Núcleos Problémicos que hacen parte del modelo pedagógico de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD,2015) que incluye entre sus características el reconocimiento, conciliación, compromiso, diversidad cultural, diversidad social, diversidad de género, diversidad racial, acuerdos, diálogo, dignidad solidaridad, derechos, deberes, empatía, respeto, comunicación individual y colectiva, inclusión, participación, igualdad, democracia, equidad.

La mediación cultural entendida como la intervención de un tercero para lograr entre dos partes, el reconocimiento del otro, igualdad, equidad, respeto, sin importar raza, idioma, religión, costumbres, estructuras organizativas y códigos dispares, etc. (Giménez, 1997) es de vital importancia en el mundo, especialmente en países como Colombia, en donde convergen minorías que padecen discriminación, pobreza, injusticia, falta de oportunidades laborales, sociales y económicas.

Giménez considera que “en el mundo contemporáneo la intermediación cultural se ha ido formalizando y perfilando como una modalidad más en el amplio campo de la Mediación” (pág. 31).

Cómo se relacionan las etnias, culturas, sociedades económicas y cómo se accede a la información, así como la importancia de entender la estructura social, política y organizativa y la

manera en que la humanidad se adapta y reconstruye su contexto, (Quijano, 1998) hacen parte de la gran labor de la mediación cultural, quien también afirma que “las situaciones de multiculturalidad son tan frecuentes que casi se podría afirmar que la mayoría si no la práctica total de las situaciones sociales, son de multicularidad”, por eso es imposible excluir los contextos y relaciones con las minorías que se viven en todo el territorio nacional y que se reflejan en la capital colombiana.

De acuerdo con Quijano lo que hace necesario la mediación cultural son las situaciones sociales a las que define como en las que están inmersos diferentes actores diferenciados por su etnicidad, raza, religión, lengua, nacionalidad ya sea que se trate de individuos, grupos o instituciones.

Sin embargo, la efectividad de la mediación se ve muchas veces relegada ante la burocracia y falta de compromiso de las partes, generalmente del Estado que por cambio de políticas y nuevos gobernantes afectan lo pactado con otras minorías afectas como la mujeres cabeza de familia, indígenas, negritudes, inmigrantes, niños abandonados, pobres, homosexuales, habitantes de las calles, de las zonas costeras, de regiones apartadas de las grandes ciudades del país, o por el contrario, resulta desventajosa para quien la requiere, como lo afirma Giménez

La mediación intercultural comparte las mismas desventajas comunes a toda forma de mediación. Hay que tener muy presente, primero, que toda mediación —y la de naturaleza intercultural en concreto—, puede perjudicar en ocasiones a la parte más débil por cuanto podría obtener más si fuera directamente a los tribunales. Es ésta una generalización realizada a partir de la crítica que, con relación a la participación de mujeres en procesos de mediación, ha efectuado la pensadora feminista Jannet Rijkkin. (Giménez, pág. 31).

Esa dificultad para cumplir lo pactado, hace que la mediación sea cuestionada, incluso por parte los beneficiados, quienes una vez firmados los acuerdos o transmitidos los compromisos, acuden a nuevas protestas para lograr efectividad del acuerdo.

La mediación implica desde cualquier campo profesional, una comunicación que se define y que concuerda con la necesidad de intervenir, “es una construcción social” Fuentes (23) y “Es un proceso simbólico...en el que la realidad es producida, mantenida, reparada y transformada” (Carey, 1989, p.23 citado por Fuentes pág. 27).

3.4 Interacción como parte del reconocimiento y tejido social.

La interacción como lo he mencionado hace parte de la Mediación Cultural que permite el diálogo de saberes como una alternativa para fortalecer el conocimiento y cualquier otro proceso en el que se promueva la participación y acción con el reconocimiento del otro como una de sus premisas para el desarrollo integral, teniendo en cuenta el equilibrio, justicia y cuidado por el medio ambiente (Leff, citado por Rea 2016, p269).

Reconocer el aporte que mutua e igualitariamente, se puedan hacer, tanto la experiencia y la vivencia práctica con el conocimiento científico y la ciencia, es admitir que existen otras formas de conocer una realidad que involucra distintas formas de vivir, conocer circunstancias, culturas, creencias, etc, “aceptar la diferencia” (Ibd).

El diálogo de saberes tiene relevantes alcances en la construcción del conocimiento y tejido social. Abre las posibilidades de participación comunitaria en las posibles soluciones a la problemática que afecta a la población, además facilita la interacción y comprensión de la visión del otro.

El diálogo de saberes es incluyente por cuanto reconoce la existencia de distintos actores, inclusive de quienes han sido maltratados por décadas (Herrera, 2015). Además, pretende el acercamiento al individuo y grupos de diferentes características, (Entrevista Leff, sf).

Construir colectivamente nuevos saberes para la vida en comunidad; que educa la mirada sobre la convivencia y sobre la vida misma en un diálogo que potencia la diversidad, crea las condiciones para reconocer a otros sujetos dialogantes en sus experiencias vitales, recupera otros conocimientos de grupos ancestrales y/o excluidos dando significado a sus vivencias y buscando alternativas que permitan ver cómo los colectivos construyen redes de sentido en sus experiencias cotidianas, en las cuales puede haber puntos comunes y divergentes como práctica colectiva. (Duschatzky & Skliar. P.186).

El diálogo de saberes permitió la comprensión de imaginarios y cómo ellos fortalecen u obstaculizan la comunicación entre la comunidad y el Policía de Vigilancia de Chapinero. Desde la perspectiva de dos actores que por distintas razones conviven y crean tejidos sociales.

Por todo lo anterior, se puede concluir que el conocimiento tiene diferentes vertientes, igual de válidas e importantes, que se complementan y que forman nuevos saberes a partir del reconocimiento y aceptación de visiones y experiencias.

4. Matriz Legal.

La investigación tuvo en cuenta las leyes y normas que rigen tanto a la Policía Nacional y su especialidad de Vigilancia, lo mismo los pronunciamientos legales bajo las cuales se presenta la libre expresión en las redes sociales en Colombia.

Declaración Universal de Los Derechos Humanos. 1948.	Derechos, deberes de los seres humanos aceptados nacional e internacionalmente.
Constitución Política de Colombia 1991.	Derechos, deberes de los colombianos. Funciones de la Policía. Artículos 2, 26,27,28 y 218, entre otros.
Decreto 1000 DE 1891	A través del cual se crea la Policía Nacional de Colombia.
Régimen Disciplinario para la Policía Nacional. Ley 1015 de 2006	Faculta investigaciones y sanciones destinadas al Policía.
Ley 599 de 2000. Código Penal.	Delitos que afectan diferentes bienes jurídicos como vida, integridades física y personal, libertad sexual, fe pública, seguridad del Estado. Incluyen penas privativas de la libertad y multas. Situaciones graves.
Ley 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal.	Incluye precisiones sobre procedimientos policiales de captura y cómo se judicializa a una persona. Detalla también los derechos que deben ser respetados por la policía. Aprehesión policial. Etc.
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Policía y Convivencia.	Faculta a la policía para aplicar medidas correctivas a la comunidad a fin de garantizar y mantener la convivencia y seguridad ciudadana.
Funciones del Policía de Vigilancia.	Detalla las funciones del Policía de Vigilancia.
Programa Modelo de Vigilancia por Cuadrantes.	Precisa los procedimientos y objetivos del programa policial.
SEA Policía.	Programa institucional de la Policía. Saludar, Escuchar y Actuar (SEA). Estrategia policial que busca efectividad de los policías en su labor, especialmente con el relacionado con la intervención con la comunidad.
PEI Policía Nacional 2018-2022.	Plan Estratégico Institucional. Estrategias para fortalecer el servicio de Policía, busca mejorar los resultados de las funciones y el acercamiento con la comunidad.
Pronunciamiento de la Corte Constitucional sobre Libertad de Expresión en redes sociales.	Establece que debe prevalecer el respeto al buen nombre y a la honra, aunque exista el derecho y libertad de expresión. Febrero

5. Resultados- Diálogo de Saberes.

El estudio se desarrolló entre el 5 y 7 de septiembre de 2019 en la sede de la Estación de Policía Chapinero, en Bogotá durante tres sesiones, cada una de 20 minutos, a través de una entrevista que contestaron de forma escrita 125 policías de vigilancia con el rango de patrulleros, como primer punto de referencia dentro del interrogatorio.

La investigación también incluyó la aplicación de una entrevista que contestaron cinco uniformados de distintos rangos pero que tienen a cargo los policías con especialidad de vigilancia, para conocer sobre sus funciones, falencias y fortalezas comunicativas.

Además, agregó el resultado de una etnografía virtual que se aplicó a los usuarios/visitantes de la página oficial del periódico El Tiempo, uno de los más importantes del país, en su sección Chapinero de la página en Facebook, durante octubre de 2019.

El lenguaje hace parte de las alternativas para expresar los imaginarios, que se asumen por los Policías de Vigilancia de la estación de Chapinero, colombianos de nacimiento, y criados con los múltiples contextos que caracterizan al país, de esas realidades se acercan a la institución para formarse en las diferentes disciplinas y empezar a ejercer su función como servidor público.

La estación de Chapinero es uno de esos lugares de desempeño profesional, los encuestados representan el 52 por ciento de los uniformados hombres y mujeres que tiene la Policía como fuerza disponible en ese sector bajo el rango de patrulleros, el menor en la organización estatal de tipo vertical.

El 82 por ciento de los entrevistados representado por 93 del total, son policías de vigilancia en esa zona de Bogotá, entre 0-5 años, 15 entre 6 y 10 años y 5 policías conocen el sector con más de 10 años.

La experiencia como policía de vigilancia de los encuestados tiene relevancia en la investigación, por cuanto permite determinar si el personal tiene contacto frecuente con la ciudadanía. Sobre ese ítem se les preguntó ¿hace cuánto trabaja como policía de vigilancia?, la indagación permitió establecer que el 51 por ciento, es decir 58 uniformados, tienen entre 0 y 5 años de experiencia en esa especialidad, 42 uniformados que se traducen en el 37 por ciento tienen entre 6 y 10 años de experiencia y el 14 por ciento que es el 12 por ciento, tiene más de 10 años de experiencia. Los restantes 11 entrevistados no contestaron.

La aproximación social tiene preconcepciones que facilitan la comunicación o la limitan, 70 por ciento de los entrevistados que representan a 87 de los encuestados, es decir la mayoría, manifestó que “no” tenía alguna idea de cómo era la población de la zona en la que actualmente labora, frente a 38 que “Si” con el 30 por ciento del total.

El proceso comunicativo tiene distintos puntos de vista, la de los interlocutores, por eso cada uno asume desde su posición una visión, al preguntarles “cómo cree que es la comunicación entre el Policía de Vigilancia y la comunidad” las respuestas explican la relatividad que ese fenómeno presenta, pues algunos policías marcaron las tres alternativas para calificarla.

“Regular” con 70 señalamientos que representan el 55 por ciento de las respuestas, es la primera calificación que los uniformados dan, seguida por “Buena” con 53 elecciones y el 42 por

ciento es la segunda impresión que los policías manifestaron, por último, está “mala” con 4 policías que la señalaron como su consideración y con ello se llegó al 3 por ciento.

La entrevista también permitió conocer los imaginarios que tienen los policías sobre la comunidad, y es uno de los ítems que demuestra la difícil evaluación que se da al interior de ese organismo sobre la población. Lo anterior se explica porque es muy poca la diferencia entre los que calificaron con palabras negativas las características de la ciudadanía que está o visita la zona de Chapinero. Del total, el 51 por ciento o sea 55, de las características son negativas, frente a 53 que son positivas y representan el 49 por ciento.

La investigación permitió acercarse a la sensación que tiene el Policía del trato que recibe de la comunidad, la mayoría de ellos, es decir 60 y con el 49 por ciento de la representación, considero como “neutral”, la forma en que se dirigen a él los habitantes de su zona de trabajo, frente a 55 de ellos que son el 46 por ciento que la calificó como “buena” y 7 de ellos que son el 6 por ciento la categorizaron como “irrespetuosa”.

Como alternativas para fortalecer la comunicación, reconocer la otredad, la equidad, la justicia, entre otros, la mayoría se mostró optimista al mencionar varias de ellas como esperanzadoras, mientras que solo un poco no ve mecanismos de fortalecimiento o se negaron a contestar...”

Las respuestas dejan entrever también contradicciones sobre los imaginarios que tienen los policías y la manera como ellos se evidencian en la comunidad, pues, aunque la mayoría de los entrevistados dijo que era “neutral” la forma en que se dirigen a ellos, también propusieron alternativas para mejorar una situación o problemática no expresada en el cuestionario.

La Policía de Vigilancia como se ha mencionado en esta investigación tiene las mismas funciones en todo el territorio nacional, es por ello que es válido precisar aspectos relacionados con el presente análisis, que incluyen las cualidades comunicativas que debe tener el policía que se dedica a dicha especialización, sus falencias y cómo cree que es percibido por la comunidad. Para ello se aplicó una entrevista estructurada a cuatro policías que tienen a su mando uniformados de vigilancia, en la Estación de Ibagué.

El cuestionario fue enviado vía WhatsApp y contestado por cada uno de ellos a través de un video. Sus respuestas fueron transcritas y se exponen en cuadro de respuestas. Los entrevistados son el subcomandante de la Estación Norte, Capitán Andrés Villamarín Duarte, Gestor Comunitario de la Comuna Número 8, de la Policía de Vigilancia de la Estación Norte de Ibagué. Intendente Juan Mauricio Rodríguez Caballero, Jefe de Escuadra y Vigilancia de la Policía Metropolitana de Ibagué. Intendente Gabriel Gutiérrez Barragán, responsable del Registro Nacional de Medidas Correctivas de la Estación Centro de la Metropolitana de Ibagué. Subintendente Edwin Andrés Guzmán Pinzón.

De acuerdo con sus respuestas, dentro de las cualidades comunicativas que tiene el policía de vigilancia se encuentran: La empatía con la población, su preparación en resolución de conflictos y la capacidad para mediar y con ello “solucionar los requerimientos de la comunidad”, además ser “expresivo, tener facilidad para comunicarse con la gente”, emplear

estrategias de acercamiento como el saludo y enfatizar en la labor de servicio que presta el policía, “distinguir ninguna raza, color , escuchar a todo el mundo, sin importar su estrato social o qué posición esté ocupando en ese momento en la comunidad, en especial el policía tiene que aprender a no hacer juicios y a escuchar la información que le está suministrando el ciudadano, para hacer un correcto procedimiento”.

Al preguntarles ¿cómo es la comunicación entre el Policía de Vigilancia y la Población”, los entrevistados aseguran que la institución crea constantemente “estrategias de acercamiento”, como el contacto con líderes comunales, comerciantes, pero también de las redes sociales. Consideran que se han superado algunos estereotipos y que se trata de una amistad y acompañamiento. Pero también advierten que la comunicación es relativa, porque depende de contextos y con el actuar del ciudadano, por la que la califican como “fluida” con personas que no infringen la ley, pero “difícil” cuando la comunicación es con delincuentes.

Esa consideración abre paso al interrogante ¿cuál es el obstáculo que tiene el Policía de Vigilancia para comunicarse con la comunidad? Los entrevistados mencionaron los constantes requerimientos que tiene la población y el poco pie de fuerza para resolverlos prontamente, ““En algunas oportunidades, el escepticismo, de pronto una mala experiencia que haya tenido la comunidad en cuanto al servicio de la policía que es lo que tenemos que ir mejorando”.

Los mandos policías que accedieron a participar en esta investigación creen que para mejorar la comunicación entre el policía y la comunidad se hacen necesarias entre otras cosas: enfatizar en la comunicación verbal, la empatía, el respeto, cumplir a cabalidad las ordenes, interés de las personas para que se acerquen a la policía, y exaltan el interés del uniformado por cumplir con su deber de servir.

En cuanto a los resultados de la etnografía virtual, seguramente por ser un medio que permite el anonimato y la suplantación, los usuarios o visitantes de El Tiempo en Facebook, expresaron sin miramientos sus imaginarios sobre el asesinato y hallazgo del cadáver del patrullero Guevara y sobre la fuga de nueve detenidos en la estación Chapinero, este último suceso se presentó la madrugada del 5 de septiembre, día en que inicie las encuestas.

Los imaginarios expresados en la red sobre la muerte del patrullero Guevara manifiestan empatía por la familia de la víctima y culpan al gobierno. Pero también expresan sospechas de los visitantes o usuarios, sobre los gustos sexuales del patrullero, cuestionan su ética, moral, honradez de la Policía Nacional y sus miembros, los califican como “corruptos”, y culpan a políticos de distintas corrientes sobre lo sucedido.

El hecho relacionado con la fuga de presos de la estación genera expresiones de fuertes críticas, cuestionamientos y burla, frente a unos pocos que intentan justificar y explicar las razones del incidente.

Para facilitar la comprensión de los resultados, diseñé unas gráficas que explican cuantitativamente los resultados de la encuesta aplicada a Policías de Vigilancia.

Después incluí dos cuadros que permiten la comprensión cualitativa ya que se refieren a los imaginarios expresados por los usuarios de la página de Facebook de El Tiempo sobre los dos eventos antes mencionados y su clasificación entre negativos y positivos.

Asimismo, diseñé un cuadro que determina algunos de los imaginarios manifestados por los Policías de Vigilancia de la Estación de Chapinero.

Finalmente incorporo un cuadro complementario con algunos resultados de las encuestas de patrulleros y de las entrevistas de personas que tienen a su cargo ese personal, para determinar

las alternativas que dan los uniformados para mejorar la comunicación con la comunidad. Todo lo anterior responde a los objetivos e interrogantes de esta investigación.

Observación en doble vía.
Imaginarios entre policía de vigilancia de chapinero, y usamos el tiempo en facebook.
Septiembre 2019.

Cómo ve a la comunidad el
policía de vigilancia chapinero



125
Encuestas

Fotografía de policía de vigilancia de chapinero. Tomada por Ruth Villamarín R.



Imaginarios
positivos
31

Personas en actitud positiva recuperado de <https://www.semana.com/contenidos-editoriales/inclusion-los-otros-somos-todos/articulo/las-caras-positivas-de-la-migracion-venezolana/584614>



Imaginarios
negativos
94

Mujer enojada recuperado de <https://www.tvynovelas.com/mx/tv-y-novelas/mujeres-enojadas-estudio-mas-inteligentes/>

Imaginarios

Cómo ve a la policía comunidad usuario el
tiempo facebook



Hecho 1
Tras pistas del asesino del
patrullero Guevara en
Chapinero.
114 Comentarios

"Hecho 1 Recuperado de <https://www.eltiempo.com/borota/delincuente-roban-un-banco-en-chapinero-429746>"



Hecho 2
Nueve detenidos se fugan
de estación de chapinero.
11 Comentarios

"Hecho 2 Recuperado de <https://www.facebook.com/eltiempo/videos/2272943799498088/>
https://www.facebook.com/search/top/?q=eltiempo%20nueve%20detenidos%20se%20fugan%20de%20estacion%20de%20chapinero&pa=SEARCH_BOX"

Hechos	Imaginarios	
	Negativos	Positivos
1	85	31
2	5	4

figura 1 Observación en doble vía. Imaginarios entre policía de vigilancia de chapinero.
Elaborado por: La autora

Imaginarios expresados por usuarios el Tiempo Facebook

Positivos

- “Paz en su tumba”.
- Dura y triste noticia Demasiada delincuencia en todas las ciudades y Bogotá no es la excepción”.
- Que pesar pobre muchacho que descansa en paz”.
- “No juzgar, sin saber todos los hechos”.
- “Por Dios que dolor tan fuerte para su familia ... QEPD.”
- “Que triste, mucha fortaleza y bendiciones.

Negativos

- “Lo mataron por traqueto”.
- “Populares pero ineficientes”.
- “No me da tristeza por que ellos se portan muy mal con la gente de bien”.
- “Eso pasa, por qué los jueces, dejan libres a los delincuentes, con la excusa, de que no son un peligro para la sociedad”.
- “Lo mandaron callar por algo que sabia, bueno o malo no lo sabemos”.
- “Sabrá que torció hizo y lo tomaron de sorpresa”.

*Figura 8. Imaginarios expresado por usuarios el Tiempo-Facebook.
Elaborado por: La autora*

Imaginarios expresados por usuarios de el tiempo-Facebook sobre la fuga de nueve detenidos en la estación de chapinero.

Positivos

- “No juzgar, sin saber todos los hechos.”
- “Los policías son humanos y cometen errores.”
- “Esperar que pasa cuando investiguen.”
- “Tener confianza en la policía no todos son malos.”

Negativos

- “Y los policías estaban dormidos”.
- “Difícil de manejar, mucha rumba.”
- “Ya deben estar robando en transmilenio.”
- “Despostas, e indiferentes.”
- “Los policías metidos todo todo el tiempo en Facebook!!!.”
- “Que risa:” búsqueda por toda la ciudad.”

Figura 9. Imaginarios expresados por usuarios de el Tiempo-Facebook sobre la fuga de nueve detenidos en la estación de chapinero. Elaborado por: la Autora

Imaginarios expresados por policía de vigilancia sobre comunidad chapinero

Positivos

- "Colaboradora, Cercana a la policía, tienen mucha cultura."
- "Respetuosa, decente."
- "Atención, buena respuesta, escuchar."
- "Respeto, igualdad, compañerismo."
- "Atenta, cordial, servicial."
- "Humilde, trabajadores, respetuosos, sociables."

Negativos

- Problemáticas, déspotas y mentirosos.
- "Difícil de manejar, mucha rumba."
- "Inconforme, desagradecidos, desigualdad."
- "Despostas, e indiferentes."
- "Estrato alto, personas altaneras, engreídos."
- "Hostigante, malagradecida, que no piensa en sociedad."

*Figura 10. Imaginarios expresados por Policía de vigilancia sobre comunidad chapinero.
Elaborado por: La autora*

Comunicación de la policía de chapinero con la comunidad		
Respetuosa	Neutral	Irrespetuosa
		"Hay veces que la gente es grosera y hay que hablarles seriamente."
"Manejan una buena educación delante de las mas personas."		
"A la hora de dialogar e intercambiar comunicación."		
"Así como yo trato, espero que la ciudadanía me trate y se dirija hacia mi."		
	"Neutral: mucha gente no respeta por el motivo de ser un alto personaje o un conocido de los medios."	
		"Irrespetuosa porque es gente que presenta otra forma de expresión".
	"Neutral. Cero confianza con el ciudadano."	

Figura 11. Comunicación de la policía de chapinero con la comunidad
Elaborado por: La autora

Alternativos para mejorar comunicación del policía de vigilancia con la comunidad

Encuestas a policías de vigilancia

- "Haciendo cursos de respeto."
- "Con reuniones que venga dirigidos al ambiente acorde que se presentan en mi cuadrante."
- "Que haya mas comunicación entre ambas partes."
- "Realizando mas encuentros comunitarios que los ciudadanos de la zona conozca quienes son sus policías."
- "Respetándolos, entendiendo sus problemas o necesidades, creando buenos lazos de comunicación."

Entrevistas a mandos

- "Se podría mejorar, motivando a las personas que se acerquen un poquito más a la comunidad a nosotros, a la Policía, estamos para hacerles un acompañamientos, para ayudarlos a resolver sus conflictos, en los distintos ámbitos, en los colegios, en las reuniones comunitarias".
- "Existen muy buenas maneras de comunicación entre el cuadrante y la comunidad, entre el Policía y la comunidad. Ya que nosotros tenemos celulares las 24 horas, la persona se puede comunicar con el cuadrante. Pero yo creo que las redes sociales, es lo que está marcando los grupos whatups, y todos esos grupos pueden lograr que esa comunicación sea más cercana.
- "Sin lugar a dudas, la mejor manera, es estar empoderados de nuestro cargo, entrar en contexto, de que nosotros somos funcionarios públicos y de acuerdo a las directrices a los pilares que han ordenando desde el nivel central, estando empapados 100 por ciento de cuáles son esas ordenes vamos a lograr hacerlos. Muy importante la comunicación verbal así como nosotros llegamos y nos dirigimos a la ciudadanía, con ese saludo y con ese respeto, así mismo nos van a tratar.

Figura 12. Alternativos para mejorar comunicación del policía de vigilancia con la comunidad.
Elaborado por: La autora

Conclusiones y Recomendaciones.

Los imaginarios que expresaron los ciberusuarios del periódico El Tiempo en Facebook y los policías de vigilancia de Chapinero reflejaron las divergencias entre los dos públicos, pero también la posibilidad de transformar la sociedad a través de las alternativas comunicativas que surgen entre la autoridad y el ciudadano de bien, con lo que se podría mejorar la convivencia y el tejido social.

La investigación evidenció que la comunicación está sujeta a la percepción del ciudadano, quien es libre de escoger si establece o no relación comunicativa con policía, mientras que el uniformado que tiene como función mediar e interactuar con la sociedad, debe continuar con su labor y vocación de servicio, pese a la apreciación que pueda tener de la comunidad.

Recordando a Wolwowitz, la relación comunicacional del Policía con la comunidad es complementaria, porque se trata de una autoridad frente al subalterno, por lo que se deben guardar respeto, tolerancia bajo el cumplimiento de normas legales especificadas en la Constitución Nacional. Sin embargo, luego de la investigación se puede concluir que el anonimato facilita el irrespeto y el maltrato hacía la autoridad.

Como lo mencionan Castodaris, Giménez y Canclini, los imaginarios son condiciones cultural y socialmente aceptadas, por eso descalificar o aprobar una conducta depende de la aprobación de quien hace o replica un comentario positivo o negativo dentro de la red.

El lenguaje con el que se expresan los pensamientos de acuerdo con Waltz y Habermans también tiene que ver con el contexto, la cultura y la semiótica, también se evidenció que cada vez son más frecuentes las palabras soeces para expresar las emociones y las ideas.

Pero los imaginarios también se expresan de forma negativa. Aunque los policías de vigilancia se abstuvieron de usar palabras soeces, si demostraron su inconformismo con algunas actitudes de la comunidad de Chapinero, al manifestar por ejemplo que los ciudadanos en esa localidad “quieren un policía para cada uno”, “creen que somos los celadores”, “son groseros”, “petulantes”, “clasistas”, “creen que por ser de clase alta o famosos nos pueden maltratar”, entre otros. Por lo que se puede deducir, que esos imaginarios tienen una causa que reafirma la percepción sobre algunos ciudadanos.

Los usuarios de la página de El Tiempo en Facebook acudieron a palabras soeces, injuriosas, calumniadoras e irrespetuosas para referirse a los policías en los dos hechos objeto de este estudio, el asesinato y hallazgo del cadáver del patrullero el 25 de agosto, y la fuga de la estación de Chapinero el 5 de septiembre, ambos en 2019.

La Policía Nacional con 192.000 hombres y mujeres en todo el país, es cuestionada por algunos ciudadanos, como institución por el mal actuar de unos pocos, que dan argumentos válidos a la población de acusarles de corrupción y abuso de autoridad, acciones que opacan con razones reales la labor de la mayoría. Ese descontento da pie a las descalificaciones, sospechas, desconfianza que expresan los ciudadanos, como lo demuestra la etnografía virtual realizada.

Por otro lado, los Policías de Vigilancia de la estación de Chapinero se encuentran como lo mencionaron con personas de diversas culturas, formación académica, valores y principios, y

son esos factores entre muchos otros, los que facilitan la comunicación y por ende el trabajo con la comunidad.

El desinterés o desconocimiento por cumplir normas y leyes por parte de algunos ciudadanos dificulta que fluya la comunicación. Mientras que el ciudadano de bien no tiene ningún inconveniente en respetar y reconocer al policía como un colaborador y servidor, de acuerdo con los resultados de esta investigación.

La vocación de servicio se mantiene como un pilar que está desde la Dirección de la Policía y se expresa por los policías que defienden su labor con los líderes comunales con quienes trabajan efectiva y mancomunadamente, fortaleciendo constantemente la comunicación a través del uso de las redes sociales, y la constante presencia.

Al igual que otras investigaciones relacionadas con la seguridad, este estudio reflejó la necesidad de que la Policía fortalezca la divulgación de su plan de Vigilancia por Cuadrantes, para mejorar el trabajo conjunto con la comunidad.

Asimismo, se recomiendan iniciativas por parte de los mandos para promover el respeto por las autoridades.

Además, es necesario que desde las aulas de colegios se recupere el uso de la palabra como herramienta de crear tejido social, respeto, solidaridad, equidad, igualdad y buenos valores cívicos.

Se recomiendan normas prácticas que regulen con mayor rigor el uso de las redes sociales y el lenguaje empleado en ellas, no solo para referirse a las autoridades, también a todos los ciudadanos en general.

Referencias bibliográficas.

Acercana Teresa. Implicaciones del marco teórico de lo imaginario en la psicología social. 2015. Recuperado de: https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0104-12902015000100189&script=sci_arttext

Baeza, Manuel Antonio. (1995) Teoría fenomenológica de los imaginarios sociales, Udec, Chile, citado por Gamelo Aleaga Marcelo. “La Contemplación del Mundo en la Sociedad Contemporánea en Base a la Construcción de Imaginarios Sociales”. Tonos. Revista Electrónica de Estudios Filológicos. Número 14- diciembre 2007. Recuperado de: <https://www.um.es/tonosdigital/znum14/secciones/tritonos-1-imaginarios.htm>

Bautista, N. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*-(p.p.11-19). Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2538/lib/unadsp/reader.action?docID=3225700>

Borda, M. (2013). El proceso de investigación: visión general de su desarrollo. Capítulo 3., 58-71. Recuperado de http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=710213&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_204

Castoriadis, Cornelius, El avance de la insignificancia, Eudeba, Argentina, 1997, 195, citado por Gamelo Aleaga Marcelo. “La Contemplación del Mundo en la Sociedad Contemporánea en Base a la Construcción de Imaginarios Sociales”. Tonos. Revista Electrónica de Estudios Filológicos. Número 14- diciembre 2007. Recuperado de: <https://www.um.es/tonosdigital/znum14/secciones/tritonos-1-imaginarios.htm>

Constitución Política de Colombia 1991.

D'Aquino, M. & Rodríguez, E. (2013). *Proyectos de investigación en ciencias sociales* - (pp.29-33). Buenos Aires: Editorial Maipue. Recuperado de <http://biliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3215196>

De Bedout García Andrea y Mejía Franco Giovanni Alexander. Monografía especialista en Diseño Estratégico. (Monografía)Universidad Pontificia Bolivariana Escuela de Ciencias Estratégicas. Medellín. 2013. Recuperado el 16 de octubre de 2018. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1399/360>

Declaración Universal de Los Derechos Humanos. 1948.

Decreto 1000 DE 1891. Por el cual se crea la Policía Nacional de Colombia. Recuperado de: www.policia.gov.co

Della Porta, D. & Keating, M. (2013). *Enfoques y metodologías de las ciencias sociales: una perspectiva pluralista*- (pp.31-52). Madrid: Ediciones Akal S.A. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/detail.action?docID=10914188>

Domínguez, D. (2007). Sobre la intención de la etnografía virtual. *Revista electrónica Teoría de la educación. Educación y cultura en la sociedad de la información*. 8(1), 42-63. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/6390>

Encuesta de Percepción de Seguridad. Cámara de Comercio de Bogotá. Primer Semestre de 2018. Recuperado 18 de octubre de 2018 de: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/22548>

Funciones de Policía de Vigilancia. Recuperado de: www.policia.gov.co

Gamelo Aleaga Marcelo. “La Contemplación del Mundo en la Sociedad Contemporánea en Base a la Construcción de Imaginarios Sociales”. Tonos. Revista Electrónica de Estudios Filológicos. Número 14- diciembre 2007. Recuperado de: <https://www.um.es/tonosdigital/znum14/secciones/tritonos-1-imaginarios.htm>

García Canclini Néstor. Dialogo con Néstor García. ¿Qué son los imaginarios y cómo actúan en la ciudad”? Entrevista realizada por Alicia Lindon. 23 de febrero de 2007, Ciudad de México, recuperada de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/eure/v33n99/art08.pdf>

Hernández, r, Fernández, c, y Baptista, m (2014). Metodología de la investigación sexta edición. Ciudad de México, México: McGraw-Hill/interamericana editores, s.a, De c.v)-

Jiménez Vega, R. (2017). La policía nacional en el posconflicto. OPERA, 20, pp. 85-105. doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n20.05> Recibido: 21/09/2016/ Modificado: 15/11/2016/ Aceptado: 20/11/2016. Recuperado de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/4908/5877>

Ley 599 de 2000. Código Penal.

Ley 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal.

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Policía y Convivencia.

Martínez Miguel. La Investigación cualitativa. Síntesis Conceptual. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM. 2006. ISSN: 1560 - 909X VOL. 9 - N° 1 - 2006PP. 123 – 146.

Martínez Posada. Jorge Eliécer, Muñoz Gaviria Diego Alejandro. Aproximación teórico-metodológica al imaginario social y las representaciones colectivas: apuntes para una comprensión sociológica de la imagen”. Trabajo de investigación para optar por el título de Doctor en Ciencias Sociales. Universidad Manizales, 2008. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n67/n67a10.pdf>

Méndez Rojas Wilford y Rodríguez Salazar José Aristóbulo. Monografía Magister en Política Social. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales. Bogotá, 2010. Relación de la Policía con el Resto de la Sociedad:

Práctica Policial, Territorio y Bios. Recuperado el 20 de octubre de 2018 de:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/873/pol153.pdf?sequence=1>

Mosquera Villegas, Manuel Andrés. De la Etnografía antropológica a la Etnografía virtual. Estudio de las relaciones sociales mediadas por internet. Recuperado de
<http://scholar.google.com/>

PEI Policía Nacional 2018-2022. Programa Vigilancia por Cuadrantes. Recuperado de:
www.Policia.gov.co

Policía Nacional de Colombia. Política Integral de Transparencia Policial. Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia Informe Tercer Trimestre 2019. Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias. Recuperado de:
https://policia.gov.co/sites/default/files/descargables/informe_pqrs_tercer_trimestre_2019.pdf.

Régimen Disciplinario para la Policía Nacional. Ley 1015 de 2006.

Socha Sánchez Diana Carolina. Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes: Un análisis al modelo de Policía en Bogotá desde la Epistemología del Sur. (Monografía) Universidad Nacional de Colombia Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales Maestría en Estudios Políticos Bogotá, D.C., Colombia Abril de 2013. Recuperado el 14 de Octubre de 2018 de: <http://bdigital.unal.edu.co/11159/1/697025.2013.pdf>

Watzwalt Paul. 1969. Teoría de la Comunicación Humana. Axiomas de la Comunicación. Recuperado de:
https://www.google.com/search?q=Watzwalt+Paul.+1969.Teor%C3%ADa+de+la+Comunicaci%C3%B3n+Humana.+Axiomas+de+la+Comunicaci%C3%B3n.&rlz=1C1CHBF_e_sCO867CO867&oq=Watzwalt+Paul.+1969.Teor%C3%ADa+de+la+Comunicaci%C3%ADa

B3n+Humana.+Axiomas+de+la+Comunicaci%C3%B3n.&aqs=chrome..69i57.875j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8.

Zapata Lilian. El enfoque estratégico y global de la comunicación en la PNC. Una mirada a su actuar desde adentro. Revista Imagen y Comunicación. N38, 2013. Lima, Perú.

Recuperado el 17 de Octubre de 2018 de

<http://www.reddircom.org/pdfs/Revista%20Imagen%20y%20Comunicacion%20N38.pdf>

Lista de Figuras.

- Figura 1. Oservación en doble vía. imaginarios entre policía de vigilancia de chapinero..... 45
- Figura 2. Rango ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Figura 3. ¿Desde cuándo esta ubicado en esta estación? ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Figura 4. ¿Hace cuánto trabaja como policía de vigilancia?.. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Figura 5. ¿Tenia alguna idea de cómo era la población de la zona en la que actualment . ¡ERROR!
MARCADOR NO DEFINIDO.
- Figura 6.¿ Cómo cree que es la comunicación entre el policía de vigilancia y la comunidad?
..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Figura 7. Mencione al menos 3 características con las que describiria a la comunidad a la que
sirve actualmente. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Figura 8. ¿Cómo es la forma en que se dirige a usted los habitantes de su zona de trabajo?
..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- Figura 9. Imaginarios expresadoS por usuarios El Tiempo-facebook sobre hallazgo de cadáver de
patrullero de Policía..... 46
- Figura 10. Imaginarios expresados por usuarios de el tiempo-facebook sobre la fuga de nueve
detenidos en la estación de Chapinero..... 47
- Figura 10. Imaginarios expresados por policía de Vigilancia sobre comunidad Chapinero. 48
- Figura 11. Comunicación de la policía de Chapinero con la comunidad ¡ERROR! MARCADOR
NO DEFINIDO.

Figura 12. Alternativos para mejorar comunicación del policía de vigilancia con la comunidad. 50

Anexos.

1. Formato entrevistas a patrulleros de vigilancia.
2. Formato entrevistas a mandos policías.
3. Cuadro cualitativo respuestas entrevistas patrulleros.
4. Cuadro cualitativo respuestas entrevistas mandos.
5. Cuadro cualitativo comentarios de usuarios de El Tiempo en Facebook sobre muerte y hallazgo del cadáver del patrullero. 25 de agosto de 2019
6. Cuadro cualitativo comentarios de usuarios de El Tiempo en Facebook sobre fuga de nueve detenidos de la estación de Policía de Chapinero. 5 de septiembre de 2019.

Anexo 1. Formato Entrevista Estructurada.

Cordial saludo, esta encuesta hace parte del trabajo de investigación para optar por el título magister en Comunicación, en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Población: Policías de Vigilancia.

Objetivo. Analizar los imaginarios que tiene el Policía de Vigilancia sobre la población durante los procesos comunicativos que se presentan en su labor policial.

Elaborado por: Maestrante Ruth Natividad Villamarín Rentería.

Bogotá, septiembre-octubre de 2019.

Por favor lea detenidamente y conteste:

1.1 Nombre: _____

1.2 Rango: _____

1.2 ¿Hace cuánto trabaja como Policía de Vigilancia? _____

1.3 ¿Desde cuándo fue ubicado en esta estación? Años _____ Meses _____

2. ¿Tenía alguna idea de cómo era la relación entre la Policía y los habitantes de esta localidad?: Si ___ No ___

2.2 ¿Cuál?: Buena ___ Regular ___ Mala.

3. Califique la manera en la que usted se comunica con la comunidad?

Buena _____ Regular ___ Mala _____

¿Por qué?

3.1 ¿Mencione al menos tres características con las que describiría a la comunidad a la que sirve actualmente?

a.

b.

c.

4. ¿Cómo es el trato que recibe de la comunidad a la que sirve?

Bueno_____ Regular____ Malo

5. ¿Cómo podría mejorar el trato que recibe de las personas que habitan en la zona en la que usted trabaja?

6. Cree que los habitantes de esta localidad consideran que su comunicación con ellos es:

Buena_____ Regular_____ Mala_____

¿Por qué?

Agradezco su atención. Bendiciones.

Anexo 2. Formato cuestionario entrevista mandos de los policías de vigilancia.

Cordial saludo, Este cuestionario hace parte de una investigación para optar por el título de Maestrante en Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Público objetivo. Mandos policía de vigilancia.

Elaborado por: Maestrante Ruth Natividad Villamarín Rentería.

Bogotá, 2019.

1. Cargo, rango y nombre completo.
2. ¿Cuál o cuáles son las cualidades comunicativas de un Policía de Vigilancia?
3. ¿Cómo es la comunicación entre el Policía de Vigilancia y la Comunidad?
4. ¿Cuál o cuáles son los obstáculos para comunicarse con la comunidad?
5. ¿Cómo cree que la comunidad percibe al Policía de Vigilancia?
6. ¿Cómo se podría mejorar la manera cómo se comunica el Policía de Vigilancia con la comunidad?

Anexo 3 Resumen Cuantitativo

- Rango: _____

	Totales	
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Patrullero	117	94%
Patrullera	8	6%
Total	125	100%

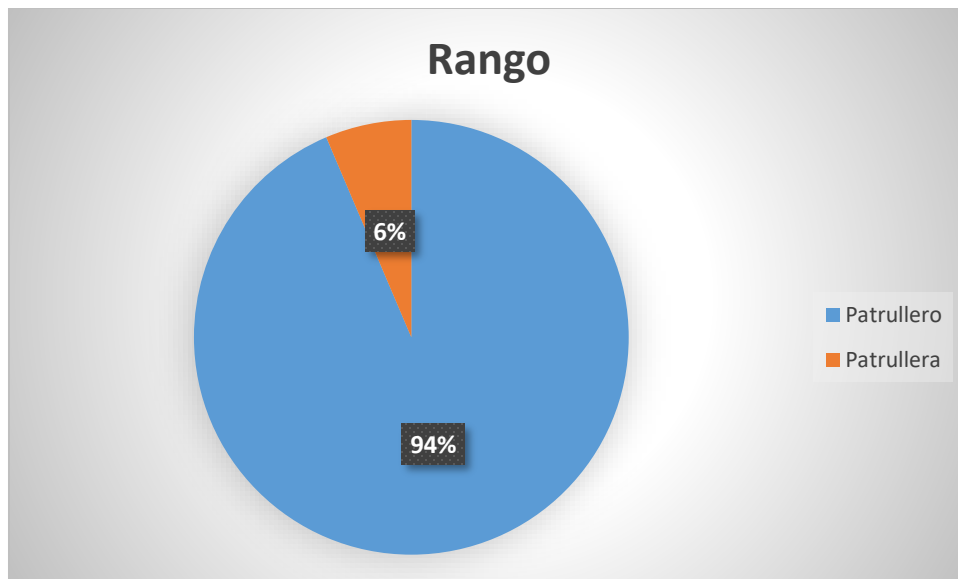


Figura 2. Rango
Elaborado por: La autora

- Desde cuándo fue ubicado en esta estación. Años____ Meses_____

	Totales	
	Respuesta	Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje
0-5	93	74%
6-10	15	12%
Más de 10	5	4%
No contestaron	12	10%
Total	125	100%

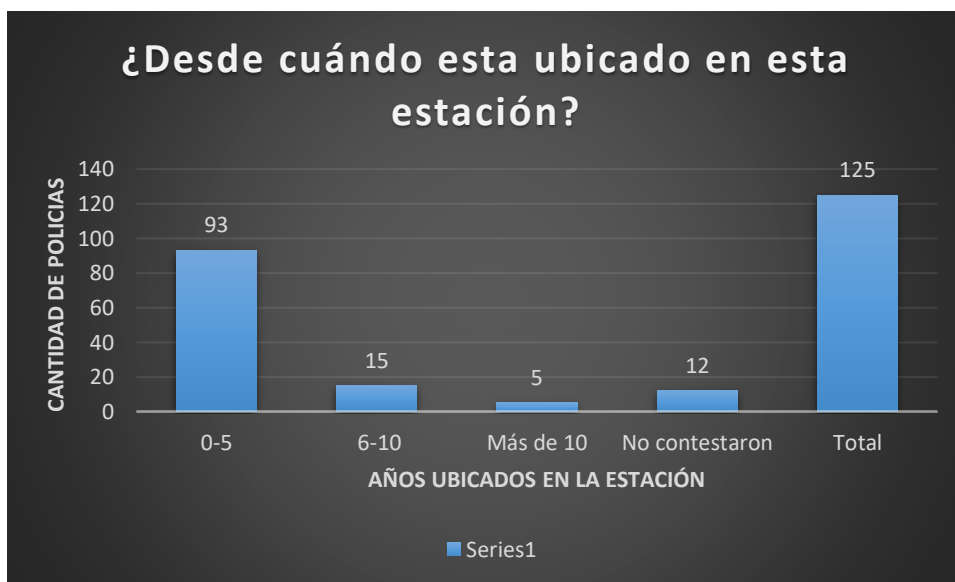


Figura 3. ¿Desde cuándo esta ubicado en esta estación?
Elaborado por: La autora

- ¿Hace cuánto trabaja como Policía de Vigilancia? _ Años ___ Meses ____.

	Totales	
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
0-5	58	51%
6-10	42	37%
Más de 10	14	12%
Total	114	100%



Figura 4. ¿Hace cuánto trabaja como policía de Vigilancia?
Elaborado por: La autora

1. Tenía alguna idea de cómo era la población de la zona en la que actualmente labora?

Si ___ No ___

¿Cuál?

Respuesta	Totales	
	Cantidad	Porcentaje
Positiva	52	49%
Negativa	55	51%
Total	107	100%

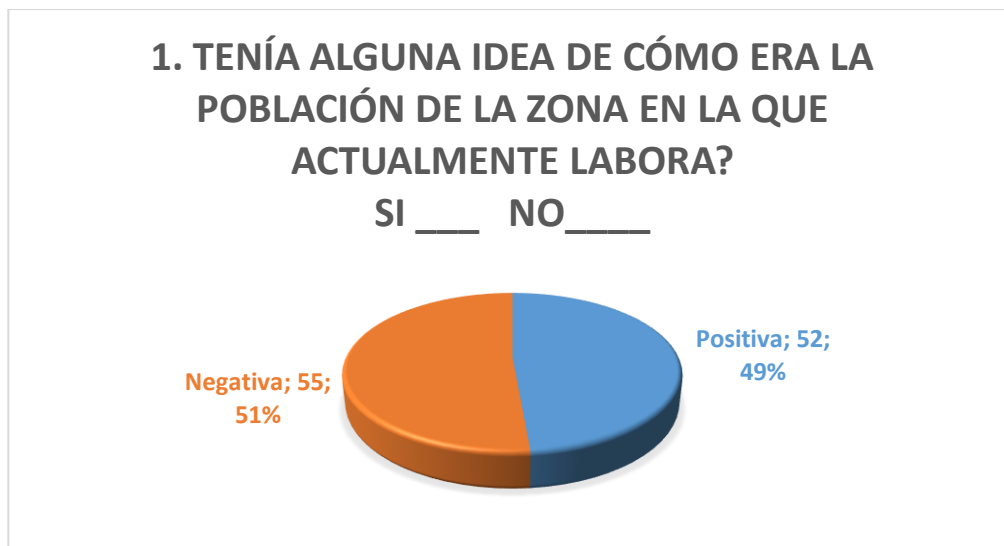


Figura 5. ¿Tenía alguna idea de cómo era la población de la zona en la que actualmente labora?
Elaborado por: La autora

2. Cómo cree que es la comunicación entre el Policía de Vigilancia y la comunidad?

Buena_____Regular___ Mala_____

Por

qué? _____

	Totales	
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Buena	53	42%
Regular	70	55%
Mala	4	3%
Total	127	100%

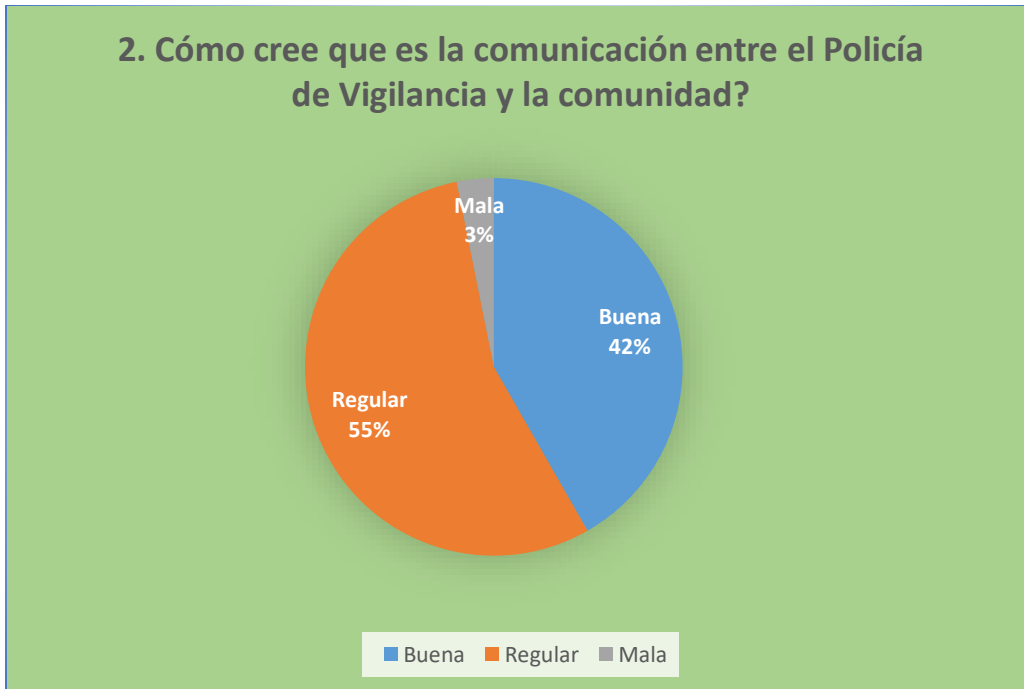


Figura 6. *Cómo cree que es la comunicación entre el Policía de vigilancia y la comunidad?*
Elaborado por: La autora

3. Mencione al menos tres características con las que describiría a la comunidad a la que sirve actualmente?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

Respuesta	Totales	
	Cantidad	Porcentaje
Positiva	53	49%
Negativa	55	51%
contestaron	17	16%
	108	100%

3. Mencione al menos tres características con las que describiría a la comunidad a la que sirve actualmente

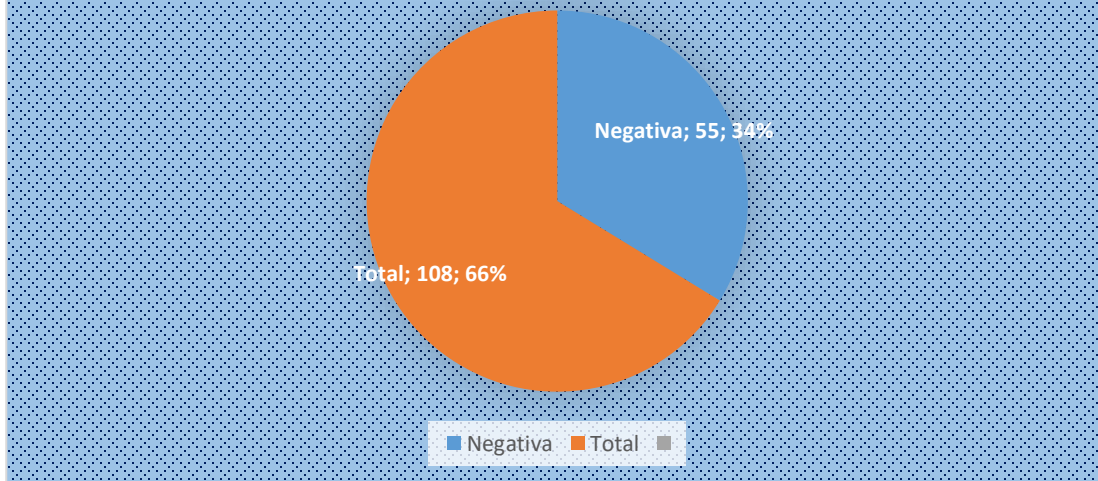


Figura 7. Menciones al menos 3 características con las que describiría a la comunidad a la que sirve actualmente. Elaborado por: La Autora

4. ¿Cómo es la forma en que se dirigen a usted los habitantes de su zona de trabajo?

Respetuosa_____ Neutral_____ Irrespetuosa_____

¿Por qué?

Respuesta	Totales	
	Cantidad	Porcentaje
Respetuosa	55	45%
Neutral	60	49%
Irrespetuosa	7	6%
	122	100%



Figura 8. ¿Cómo es la forma en que se dirige a usted los habitantes de su zona de trabajo?
 Elaborado por: La autora

5. ¿Cómo podría mejorar la forma en que la comunidad se dirige a usted en la zona en la que usted trabaja? (Ver anexo 3)

Anexo 4. Cuadro cualitativo respuestas policías de vigilancia.

Este cuadro reúne todas las respuestas expresadas por los 125 policías de vigilancia de la estación de Chapinero, que representan el 52 por ciento del total de fuerza disponible en las fechas de estudio. Las categorías utilizadas también fueron negativas y positivas y se estableció el tiempo de permanencia en la institución y como Policía de Vigilancia.

Pregunta	Rango				Desde cuándo fue ubicado en esta estación				
	Encuesta	Patrullero	Patrullera	Capitán	Alférez	Años	0-5	6-10	Más de 10
1	1					2,9	1		
2	1					5,1	1		
3	1					11,3			1
4	1					2	1		
5	1					1,9	1		

6	1							
7	1				2	1		
8	1				1	1		
9	1				2	1		
10	1				1,3	1		
11	1							
12	1				8,1		1	
13	1				9,8		1	
14	1							
15	1							
16	1				1,8	1		
17	1				0,4	1		
18	1				2,3	1		
19	1				8,7		1	
20	1				10,5			1
21	1				3,6	1		
22	1				4	1		
23	1				0,3	1		
24	1				0,3	1		
25	1				1,2	1		
26		1			0,3	1		
27	1				3	1		
28	1				1,3	1		
29	1				1 día	1		
30	1				3,7	1		
31	1				2	1		
32	1				3	1		
33	1				6,2		1	
34	1				4	1		
35	1				2,4	1		
36	1				7,9		1	
37	1				1,2	1		
38		1			1,6	1		
39	1				10,5			1
40	1				1,6	1		
41	1				8		1	
42			1		1,6	1		
43	1				4	1		
44	1				0,5	1		
45	1							
46	1				1,10	1		

47	1				0,3	1		
48	1				0,1	1		
49	1							
50	1				2	1		
51	1				7,9		1	
52			1		0,1	1		
53		1			0,3	1		
54	1				3,8	1		
55	1				5,11	1		
56	1				0,3	1		
57	1				1,3	1		
58	1				19,3			1
59	1				0,1	1		
60	1				2,1	1		
61	1				1,5	1		
62	1							
63	1				1,2	1		
64	1				4,11	1		
65	1				6		1	
66	1				1	1		
67	1				0,3	1		
68	1				0,3	1		
69				1	0,1	1		
70	1				0,3	1		
71	1				2,5	1		
72	1				2,6	1		
73	1				5,6	1		
74	1				2,6	1		
75	1				1	1		
76	1				2,5	1		
77	1				6,4		1	
78	1				2	1		
79	1				2,6	1		
80	1				0,7	1		
81		1			1,6	1		
82		1			1	1		
83	1				3	1		
84	1				1,6	1		
85	1				1,3	1		
86	1				1,2	1		
87	1				1,7	1		

88	1							
89	1				2,3	1		
90	1				10,3			
91	1				2,3	1		
92	1							
93	1				0,2	1		
94	1				2,3	1		
95	1							
96	1				2,10	1		
97	1				0,2	1		
98	1				28,10			1
99	1				7,10		1	
100	1				1,6	1		
101	1				3,1	1		
102	1				1,5	1		
103	1				7,9		1	
104	1				2	1		
105	1				1,1	1		
106	1				9,2		1	
107	1				0,4	1		
108	1				3,2	1		
109	1				9,6		1	
110	1				1,3	1		
111	1				5,8	1		
112	1				5,8	1		
113	1				1,9	1		
114	1				2,4	1		
115	1				7,4		1	
116	1				1,9	1		
117	1				9,2		1	
118	1							
119	1				3	1		
120		1			3,6	1		
121	1				3	1		
122	1				1,2	1		
123	1				5	1		
124	1				4	1		
125		1			2,3	1		
Totales	115	7	2	1		93	15	5

Hace cuándo trabaja como Policía de Vigilancia?				Tenía alguna idea de cómo era la población de la zona en la que actualmente labora?			
Años	0-5	6-10	Más de 10	Si	No	¿Cuál?	
5.9	1			1			Compleja
0.6	1				1	0	0
13.6			1		1		
2	1				1		
2	1				1		
					1		
8		1		1			
0.2	1				1		
0.5	1			1		"La mayoría población LGTBI."	
2.3	1				1		"Ya que llevo poco tiempo en la unidad."
					1		
8.1		1			1		
8		1		1		"Estratos medios altos."	

					1		"No aplica."
				1		"Población donde vive personas muy bien ubicadas en la sociedad y buena posición económica."	
1.8	1				1		
6		1		1		"Conflictiva por universitarios."	
10.4			1	1		"Conflictiva."	
11.6			1		1		
14.6			1	1		"70% flotante 30% residentes."	
10.3			1	1		"La comunidad se expresa mejor de la policía."	
6.8		1			1		
3	1				1		
0.3	1				1		
2.2	1				1		
0.3	1				1		
5	1				1		
1.5	1				1	"Que solo pensaban en su seguridad personal no la de los demás ciudadanos."	
11.6			1		1		"Recién trasladado a Bogotá D.C."
3.7	1				1	"La población en mi cuadrante es muy colaboradora."	
6		1			1		"normal, respetuosa, comunicativa."
1	1				1	"Chapinero."	
9.1		1			1	"Diferentes aspectos ya que hay mucha población flotante."	
9		1			1		
6.9		1			1		
7.9		1			1		
1.8	1				1		
1.5	1				1		
13			1	1		"Población LGTBI, estrato 3, habitantes de calle."	
1.6	1				1		
8		1			1		

						"El sector de chapinero está compuesto por familias tradicionales y las actuales juventudes de estudiantes."	
10.1			1	1			
10.9			1		1		
0.5	1				1		
					1		
6.3		1			1		
0.3	1				1		
14			1	1		Todos los estratos del 2 al 5, LGTBI	
					1		
8		1		1		"Una localidad de alto estrato."	
7.9		1			1		
0.1	1				1		
0.3	1				1		
5.9	1				1		
9.5		1			1		
9		1			1		
1.3	1				1		
0.6	1				1		
8		1			1		
9.1		1			1		
1.5	1				1		
					1	"Bastante arrogante ya que es un sector donde vive gente de mucho estrato."	
2.1	1			1		"Estrato alto."	
4.11	1				1		No aplica
6		1			1		
1.6	1				1		
0.3	1				1		
13.1			1		1		
0.1	1				1		
4.6	1			1		"Arrogantes por su estrato socio-económico."	
10.3		1			1		
6.6		1			1		
7		1			1		
3.1	1			1		"Población de estrato alto."	
1	1				1		

7		1			1	
8.2		1			1	
3	1				1	
4	1			1		"Muy conflictiva ya que es una zona de bares y hay mucha influencia."
0.7	1			1		
2.7	1				1	
3.8	1			1		"Gente de estrato alto."
6		1			1	
1.6	1				1	
1.6	1			1		"De que era una zona de alto impacto."
1.2	1				1	
1.6	1				1	
					1	
6.5		1		1		"Gente de estrato alto y algunas personas se creen más que otras sobretodo cuando están borrachos."
10.3		1		1		"Amable."
2.1	1				1	
					1	
3.2	1				1	
7.1		1			1	
					1	
5.1	1			1		"Gente clasista, mucho trafico de influencias."
7.8		1			1	
10.6		1			1	
7.1		1			1	
1.6	1				1	
5	1				1	
1.5	1				1	
7.9		1			1	
10		1		1		"No tan conflictiva."
7.8		1			1	
9.2		1		1		"Buena."
6		1			1	"Una plaga."
9.3		1		1		"Una población muy diversa."
9.6		1			1	
1.5	1				1	
5.9	1				1	

5.8	1				1	
10.5		1		1		"Estrato económico alto, y de alto nivel de educación."
9.2		1			1	
7.7		1		1		
6.9		1		1		
11.6			1	1		"Personas con mucha influencia política."
				1		"Conflictivos, desesperantes, no aportan nada bueno a la sociedad."
2.9	1				1	
13.8			1		1	
3	1				1	
16.7			1		1	
5	1				1	
4	1				1	
3	1			1		Clasistas.
	58	42	14	38	87	

Cómo cree que es la comunicación entre la Policía de Vigilancia y la comunidad?					
Buena	Regular	Mala	¿Por qué?		
	1				"Muchas veces no se puede satisfacer las necesidades de todo el mundo."
	1				"La comunidad LGBTI no se deja hablar y se aprovechan de su situación como personas vulnerables."
1			"Hay mucha actitud de la policía de servir a la comunidad y hay bastante cercanía entre las dos partes."		
1			"Cada vez trabajamos para estar más cerca a la comunidad, logrando así mejor efectividad en el trabajo."		
	1			"Por qué hay mucha gente que ya no respetan a la policía en ninguna"	

				forma, pero así como hay gente que no le gusta la policía hay gente que si es agradecida por labor que los policías hacen."	
1					
1			"Reconocen el trabajo y dedicación de la policía para afianzar relaciones policía comunidad."		
		1		"Por que la gente siempre esta inconforme con los procedimientos policiales y decisiones que toma la policía, además la comunidad es muy desagradecida ese es mi punto de vista como policía gracias."	
1			"En donde laboro se han creado frentes de seguridad y se han realizado el plan puerta a puerta."		
1			"Siempre se esta presto ayudar a la comunidad."		
1			"Hay ciudadanía que colabora con la policía."		
1			"Buena respuesta a la ciudadanía."		
		1		"Siempre no toda la comunidad tiene una buena percepción de la policía."	
		1		"No aplica en la comunidad."	
		1		"Por que mucha veces hay que colocar disposición de las dos partes para que haya una comunicación."	
		1		"Debido a el desinterés y respeto que se tienen entre la policía y la comunidad y viceversa."	
			1		"la comunidad no respeta a la policía y de igual manera no entiende la labor y trabajo que realizamos."
		1		"Por el desconocimiento de las normas."	
1			"Hay un fortalecimiento reciproco de los lazos fraternales entre policía y"		

			comunidad, con el fin de crear un tejido social."		
1			"Ahora se desarrollan programas para el acercamiento, policías civiles."		
1			"La comunidad se expresa mejor y hoy en día hay mucha credibilidad hacia nosotros los policías."		
		1		"Por que son personas de estrato alto y por lo tanto no les gusta que cumplamos con nuestra función de policía ya que existe trafico de influencias."	
1			"Hay dialogo entre la comunidad."		
1			"Procura en que el ciudadano tenga una buena relación con el policía no solo al momento de que ocurre un caso sino antes del mismo."		
		1		"Muchos policiales que el momento de hablar con los ciudadanos no se saben expresar."	
		1		"La gente no tiene una buena percepción de la policía y aunque solicitan el servicio, acompañamiento o demás la ciudadanía generalmente esta a la defensiva."	
		1		"Todas las personas no son conformes con el servicio."	
		1		"Ya que al ser una población tan grande se encuentra con personas que no les gusta cumplir las normas mínimas de convivencia."	
		1		"La ciudadanía exige mas haya de las competencias legales que tiene atribuida la policía, en ocasiones el afán de salir de un caso no permite escuchar asertivamente la ciudadanía."	
		1		"Hay gente que no quiere a la policía y al momento de hablarle nos rechazan."	
1			"Por que hay medios para que la comunidad		

			este en contacto con la policía para atender sus casos o consultas."		
1			"Por que todavía hay personas que aprecian el trabajo arduo que realiza la policía."		
1			"Brindar comunicación asertiva y comunicación respetuosa."		
1			"En el sector la mayor parte de la población es flotante y se dirige respetuosamente a la policía."		
		1		"Por que ha perdido credibilidad y el policía no actúa por que no hay respaldo de la institución."	
		1		"Hoy en día la imagen que se tiene de la institución por diferente a motivos "corrupción, abuso autoridad, lesiones personales", esto hace que la ciudadanía no tener una buena comunicación y en otros casos por el voluntario que algunos policías tienen o manejan."	
		1		"Es muchas criticas de la ciudadanía con la labor policial y no entienden muchas veces las situaciones con prioridades."	
		1		"Perdimos la confianza con la ciudadanía."	
		1		"Apatía de las dos partes, mucho tráfico de influencias, poder político, el policía se limita hacer lo estrictamente necesario para no ser objeto de llamado de atención."	
		1		"Existe mucha gente en Bogotá que defienden a los bandidos antes que a los mismos policías y porque la gente esta acostumbrada a irrespetar las normas y piensan que esto es algo completamente normal."	
1			"Porque siempre tiene que estar dispuesto a servir a la ciudadanía."		
1			"Se ha trabajado para mejorar la percepción ciudadana frente al policía y su actuar, cada		

			día la policía nacional hace mayores esfuerzos por mejorar."		
	1			"Por que la gente ya no confía en la policía."	
1			"Con la realización de contacto ciudadano nos entrevistamos con los residentes dándonos a conocer y colocándonos a su disposición."		
1			"Las personas que viven y trabajan es esta localidad siempre tratan de acercarse mucho mas al policía que en cualquier otra localidad."		
	1			"Ciudadanos no están de acuerdo en la corrección de faltas que ellos cometen."	
	1			"En ocasiones hay personas que son respetuosas y otras no, tal vez por el nivel económico."	
1			"Hay mucha gente con cultura y hay que también adoptar buen trato con la comunidad."		
		1			"Porque todo lo que el policía aplica un correctivo es malo para la comunidad."
1		1		"La gente es de otro estrato social y denigran mucho al policía y se dirigen hacia el de una manera como si la autoridad fuera la comunidad simplemente por tener dinero e influencias políticas."	
1			"Se realiza acercamiento, prevención y la mediación policial."		
1			"Porque día a día tratamos de ver los problemas que se nos presentan, para así mismo resolverlos, tratamos de que los ciudadanos sientan mas confianza hacia nosotros."		
1			"Porque desarrollo relaciones con la comunidad como los		

			planes que se esta ejerciendo que se acerque por el cuadrante entre otras, en cambio con los policías es un compañerismo de trabajo."		
	1			"Porque la comunicación es limitada y mal interpretada por el abuso de alguno en redes sociales."	
1			"La ciudadanía agradece el servicio de policía en lo general. El ciudadano que no le gusta cumplir las normas se siente molestado en su integridad."		
	1			"Porque no a toda la comunidad le guste a la policía ya sea alguna impresión que se haya llevado de ella se buena o mala."	
1			"Hay que tener constante comunicación con la ciudadanía."		
	1			"Porque en cuanto a temas de convivencia entre los ciudadanos y la policía hay mucha indiferencia, mucho irrespeto y cada quien busca su beneficio propio."	
1			"Con las personas que busca acercamiento tanto brindándoles el número de cuadrante, como en las diferentes reuniones, motivos de policía que se conocen a diario se logra brindar a un buen servicio de policía."		
1			"Porque se han creado grupos de seguridad en los cuales debemos estar en contacto con la ciudadanía."		
	1			"El problema con la ciudadanía es que trabajan muchas horas al día y no les queda tiempo para atendernos."	
1			"La comunidad es mas integra y mas colaboradora en muchos aspectos de tolerancia."		
		1			"Por que si."

			"Depende los días en que se labore."	"Depende los días en que se labore."	"Depende los días en que se labore."
1	1	1			
1			"Contacto ciudadano."		
	1			"Ya que existe población extranjera "venezolanos" que practican la mendicidad y habitantes de calle."	
	1			"La comunidad en los sitios se llega algún requerimiento ellos son apáticos al servicio policial, a nadie le gusta que lo confronten."	
1			"La policía en sus múltiples actividades lo que busca es el acercamiento con toda la comunidad."		
	1			"En el sitio que laboro, es regular ya que la comunidad es estrato alto, no le gusta relacionarse con la policía e igualmente la problemática es muy diferente que otras zonas de la ciudad."	
	1			"A la comunidad de esta localidad no quiere la policía."	
1			"Desde que hay respeto por las 2 partes, hay una excelente comunicación."		
	1			"Porque la gente espera tener siempre la razón y si el policial le hace el llamado de atención, ya el malo es el policía."	
1			"En las reuniones con los frentes de seguridad mas críticos del sector."		
	1			"Porque la comunidad piensa que solos ellos tienen la razón."	
1			"Como policía siempre se busca que el ciudadano quede conforme ante cualquier requerimiento."		
1			"Porque es directa."		
	1			"Porque la ciudadanía desconoce la función de cada policía solo ven el uniforme y piensan que todos cumplimos la misma labor o función y esto genera que al ciudadano le quede la insatisfacción por	

				como el policía atendió la solicitud."	
	1			"Ya que parte de la población civil nos ve como sus enemigos y siempre están a la defensiva."	
1					
	1			"Ya que por mas que nosotros por mas que demos el 100% de nosotros en cada labor, para la comunidad no es suficiente a demás por la zona cada rato el mundo sale con "usted no sabe quien soy yo", lo cual hacen show y graban y lo suben a redes sociales y ya, por eso somos los peores policías del mundo."	
	1			"Como son de estrato alto no se relacionan con personas de estrato medio y bajo."	
	1			"Las personas por su posición económica son muy apáticos a los policías."	
	1			"Porque la ciudadanía siempre esta a la defensiva con los policiales, ya sean grotescos o groseros."	
	1			"Ya que esta jurisdicción cuenta con muchas y diferentes clases sociales en la que no tienen presente la misionalidad de la policía nacional."	
	1			"La comunidad a veces no es conocedora de las leyes y normas."	
	1			"Puesto que la comunidad."	
1			"Siempre se atienden los requerimientos de la misma."		
	1			"Esta dividido en 2 partes la gente que solicita un favor y se le puede colaborar queda contenta, pero las personas a los cuales toca llamarles la atención siempre anda disgustada de la policía."	
	1			"Convivencia."	
1			"Por los nuevos métodos que han		

			inventado para la prestación del servicio."		
		1		"Porque la ciudadanía hoy en día critica al policía mucho pensando que el policía tiene que estar en todo momento en la puerta de sus casas diciéndoles lo que tienen que hacer o no."	
1			"Se hacen constantes reuniones con la comunidad."		
1			"Porque de la manera que uno muestra su forma de ser y de servirle a la comunidad ese mismo trato recibe."		
		1		"Porque no todo el mundo gusta de la policía nacional, son muy apáticos."	
		1		"La mayoría de la ciudadanía residente en la localidad no es muy atípica a la institución."	
1			"Buena porque el cambio de estar en el sur al norte, con respeto y sin denigra a nadie es total."		
		1		"No es muy constante el dialogo con la comunidad, ya que es población flotante."	
1			"Porque crearon grupos de WhatsApp donde se tiene contacto constante con la ciudadanía, se interactúa y se tiene información de primera mano y al instante, para combatir los diferentes delitos."		
		1		"Ya que en mi cuadrante quedan muchas universidades y esos jóvenes de ahora son muy apáticos con la policía."	
		1		"Porque la gente nos tiene en un mal concepto por algunos que hemos embarrado y por unos pagan todos."	
		1		"La verdad mas de una persona mira a la policía como algo feo o algo innecesario."	
		1		"La mayoría es población flotante y no pernoctan en la jurisdicción."	

1			"Ya que la comunidad siempre esta necesitando de la ayuda de un policia."		
		1		"Algunas personas son apáticas a la policia y tienen una barrera la cual deja que la comunicacion sea minima."	
1			"Porque la policia nacional lo digo personalmente soy muy social y establezco una buena relacion con la comunidad."		
		1		"Porque muchas veces la gente es irrespetuosa y se toman atribuciones que no le corresponde."	
		1		"A la comunidad en general ven al policia como su ayuda, pero cuando el policia atiende algun procedimiento con la calle, somos juzgados y grabados."	
		1		"Por falla de comunicacion, falla de credibilidad hacia la policia."	
		1		"La ciudadanía solo busca ver el momento en que el policia actua con carácter para juzgar, como mal procedimiento y llevar la contraria."	
1			"La comunidad en su gran mayoría es respetuosa con los policas de su cuadrante y entorno."		
1			"Se realizan acompañamientos, porque tiene una comunicacion con los residentes del sector, por las campañas, reuniones y encuentros comunitarios para fortalecer los lazos."		
1			"El ciudadano siempre que tenga algun requerimiento y el primero que va tener a la mano es el policia como anteriormente se llamaba barrio."		
		1		"Perdida de confianza de la comunidad hacia la policia."	
		1		"La ciudadanía no entiende cual es la labor"	

				del policía de vigilancia y quiere que este le resuelva todos sus problemas y ocasiones eso no es posible."	
1			"Se llega a muchas soluciones entre la comunidad y los policías."		
	1			"Porque se ha perdido autoridad con tantas leyes que respaldamos al que agrada a un uniformado y al mismo policía."	
	1			"Muchas personas que tal vez no han tenido una buena educación en casa, no les gusta cumplir las normas, pero si exigen sus derechos, por lo cual no gustan de la autoridad y menos que los esten corrigiendo."	
	1			"Los ciudadano de este sector se creen con derecho de faltarle el respeto al uniformado x tener estrato alto, aunque no todos, hay también gente respetuosa	
	1			"Porque no se tiene el conocimiento de con quien estamos tratando."	
	1			"Algunos no colaboran con los requerimientos en operativos de vigilancia."	
	1			"Se presenta prevención por parte del ciudadano contra el porlicía."	
1					
1			"son personas amables y correctas y ami ne ha ido muy bien con la comunidad."		
	1			"Los ciudadanos creen que no tienen deberes, solo derechos. No colaboran con la policía que les pide información."	
53	70	4			

Mencione al menos tres características con las que describiría a la que sirve actualmente?			¿Cómo es la forma en que se dirigen a usted los habitantes de su zona de trabajo?			
Características	Positiva	Negativa	Respetuosa	Neutral	Irrespetuosa	¿Por qué?
				0		
Problemáticas, déspotas y mentirosos.		1		1		
"Colaboradora, Cercana a la policía, tienen mucha cultura."	1		1			"Tienen mucha cultura."
"Difícil de manejar, mucha rumba."		1		1		"Ya que son personas que la mayoría son familiares de personalidades del país."
"Respetuosa, decente."	1			1		"Hay mucha gente que es irrespetuosa, pero también hay gente muy respetuosa."
"Respetuosas, apoyo ala autoridad."	1			1		"En esta zona la mayoría de la población es estudiada y pues sabe

						sobre la norma y pues sabe que si irrespetan se llevaran comparendo."
"Buenos modales, el trato a la policía y buenas relaciones interpersonales."	1			1		"Por que respetan a la autoridad."
"Inconforme, desagradecidos, desigualdad."			1		1	"Por que no todo el mundo gusta del policía, solo hacen los que les conviene."
"Población comerciante, población LGTBI, población residencial"				1		"Toda persona merece un trato digno."
"Casas de ayuda, muchos ciudadanos se acercan al cai, hay ciudadanos que esta pendiente"	1			1		"Por que como saludemos son los valores de casa."
"Atención, buena respuesta, escuchar."	1				1	
"Profesionales, atentos, colaboradores"	1			1		"Respetosa."
"Respeto, igualdad, compañerismo."					1	"Neutral."
"Con estudio, muy buena posición económica, indiferentes a las actividades comunales."	1			1		"Por que habla primero por mi y segundo para respeto a los ciudadanos."
"Personas muy respetuosas, personas trabajadoras, personas responsables."	1			1		"Con mucho respeto ya que donde trabajo son personas a las que no se afecta mucho la parte delictiva."
					1	"Algunas personas respetan otras no."
"Vigilancia, prevención control."	1				1	

"Respetuosa, colaboradora, amable."	1					"Respetuosa ."
"Estrato alto, personas altaneras, engreídos."		1		1		
"Neutra, poco amable, complicada."		1		1		"No todas las personas tienen un mismo carácter."
"Atenta, cordial, servicial."	1			1		
"Irrespetuosos, alcohólicos, consumidores de sustancias psicoactivas, groseros."		1			1	"No valoran el trabajo que la policía hace y porque nos ven diferente a los demás."
"Humilde, trabajadores, respetuosos, sociables."	1		1			"Respetuosa ya que siempre están atentos a las instrucciones que les doy y escuchan atentos para así poder dar soluciones a su problema."
			1	1		
"Hostigante, malagradecida, que no piensa en sociedad."		1	1			"Sin importar el tipo de persona o como se porta siempre hay que ser respetuosos."
				1		"Hay veces que la gente es grosera y hay que hablarles seriamente."
"Amable, respetuosa, comunicativa."	1		1			"Manejan una buena educación delante de las mas personas."
"Amable, respetuosos, serviciales, grosera, indiferente, prepotente, no le interesa tratar con policías, utilizan el			1	1	1	"Por que a diario uno trata con todo tipo de personas."

servicio de la policía seguido."						
"Personas que son muy allegadas a la policía, personas que brindan apoyo y acercamiento con la policía."	1			1		"A la hora de dialogar e intercambiar comunicación."
"Alto nivel de estrés, es diferentes opciones opinan sin conocer del tema en mención, en ocasiones son ingratos con los funcionarios."			1	1		
					1	"Por que todo ser humano merece respeto."
"Indolentes, prepotentes, irrespetuosa hacia la autoridades de policía."			1	1		"Así como yo trato, espero que la ciudadanía me trate y se dirija hacia mi."
"Buena actitud en ocasiones por la ciudadanía, hay pocos ciudadanos que entienden, pocos colaboradores en ambos casos."					1	"Ya que en esta zona se ve a diario personas o ciudadanos de gran estatus social."
"Cortes, amables, respetuosa."	1			1		
"Respeto, orientación, buen trato."						"Neutral: mucha gente no respeta por el motivo de ser un alto personaje o un conocido de los medios."
"la gente en Bogotá la mitad de ellos son anti policías, la gente es muy conflictiva, la ciudadanía resalta lo malo que hace la policía pero no lo bueno."			1		1	"la gran mayoría de gente es neutra al menos muestra esa actitud."

"Amables, Participativos, Solidarios, unidos."	1		1		"Se percibe un nivel de formación académica y cultural."
"Despreocupada, irrespetuosa, intolerante, cero compañerista."		1		1	"Por que hace demasiada falta de cultura ciudadana pasada hacia el respeto a la autoridad."
"Compromiso, respeto. Solidaridad."	1		1		"Conocen la amabilidad y respeto con que nos dirigimos a ellos aplicando el ser policía."
"Son personas muy educadas, la mayor parte de la población son de estrato alto, muy respetuosas y amables."	1		1		"Porque son personas muy civilizadas, además de pertenecer a una excelente clase social."
"Tranquila, educada, Gentil	1		1		"Gran parte de los habitantes respetan a las autoridades."
"Arrogancia, amabilidad, solidaria."	1		1		"Trato de ser amable e imparcial."
"Población vulnerable, persona LGTBI."		1		1	"Neutral porque como en mi cuadrante tengo zona rosa, baja, sustancias de alcohol, son muy irrespetuosas."
"No respeta, falta de educación."		1		1	
"Políticas, Actores, empresarios."	1			1	"Neutral por su condición social y por sus influencias, ni tienen la necesidad de mostrar respeto."
"Impotentes, amables, colaboradores."	1		1		"Porque así mismo espera

						uno que lo traten."
"complicada, inconforme, no realizan mediación."		1	1			"Es la satisfacción del deber cumplido."
"Respeto, amabilidad, confianza."	1		1			"Porque desde el momento en que entre a laborar en esta localidad fui presentada a los habitantes de mi cuadrante, presto seguridad."
"Gente LGB, gente de alto estrato, gente vulnerable."		1			1	"Irrespetuosa porque es gente que presenta otra forma de expresión."
"Difícil, desagradecida, abuso de influencias, usted no sabe quien soy yo."		1		1		"Muchas veces no son capaces de un saludo y solo exige el servicio de inmediato de manera descortés."
"Respetuoso, amable, Honradez."	1		1			"Porque el respeto se da para poderlo exigir."
"Personas impacientes, irrespetuosos, no colaboradores. Personas desconsideradas, inhumanos, personas indecisas, difíciles de entender:"		1		1		
"Gente con mucho dinero, gente que respeta al policía, gente con buenos modales."	1		1			"Es la forma más adecuada de tratar a las personas como la policía."
"Población vulnerable,(desplazamiento forzado), desigualdad económica, indiferencia social.!"		1		1		"Porque el sector se encuentra habitado de todo tipo de aspectos

						económico y así como hay gente decente, hay otros que no."
"Exigente con la presencia policial en los sectores críticos, neutral, amigables, respetuosas."	1			x		"Ya que exigen a su policía presencia, resultados y mas cercana al ciudadano."
"Estratos altos, población LGTBI."		1	1			"Porque distinguen la autoridad."
"Respetuosa, tolerante, vulnerable."	1		1			"Somos la policía nacional y cada vez que atendemos un caso utilizamos el SEA policía, aparte de que los valores se aprenden en casa y hay que aplicarlos."
"Trabajadora, emprendedora, socialista"	1		1			"La forma de expresarse menos tolerantes con los problemas."
"No aplica, no aplica, no aplica."		1		1		"Neutral."
"Conflictiva, irrespetuosa."		1		1		
"Informativa, vulnerable, cero cooperación"		1		1		"Neutral."
"Comunicación en la cual se maneja la tolerancia, unidad con las autoridades."	1			1		"Por las diferentes culturas sociales y económicas."
"Son prepotentes, piensan que porque tienen dinero pueden pasar por encima, humillan a las personas por su posición social, por sus cargos que desempeñan tienen influencias."		1		1		"Es una comunidad que piensa que los policías son empleados de ellos."
"Inconforme, problemática,		1	1			"Así se debe tratarse a la

irrespetuosa ante el policía."						comunidad porque así como nosotros los tratamos ellos nos trataran a nosotros."
"Poco social con la policía, nunca se encuentran deambulando por vía pública a pie, los vigilantes evitan el contacto ya que es la orden que reciben."		1		1		"Algunos son respetuosos y otros no."
"Arrogantes, prepotentes, utilizan la política en casos de policía."		1			1	"Porque no quieren la policía."
				1		"Muchos son irrespetuosos y no comprenden que no podemos actuar mas allá de la norma."
"Inconforme, poco colaboradora, insensibles, habladores."		1		1		"Porque solo le hablan al policial cuando necesiten de el."
"Hipocresía, conveniencia, poca solidaridad en frente a los procedimientos."		1		1		"Se escucha al ciudadano y se le da una pronta solución a su requerimiento."
"La ciudadanía piensa que por tener riquezas pueden hacer lo que ellos quieren, que nosotros no somos de un nivel o estrato alto, que es lo que quieren y sin poderles llamar la atención."		1		1		"Porque la ciudadanía piensa que no ejercemos nuestra labor como ellos quieren como si fuéramos sus sirvientes."
"Conocimiento, respeto, manejo de influencias, ignorantes."	1	1		1		"Siempre buscan tener la satisfacción así sean los infractores."
"Humilde, viciosa, amable, trabajadora"	1			1		"Porque así me enseñaron a tratar a las

						personas en mi casa."
"Son personas de muy alto grado de escolaridad, son de estrato alto, son personas respetuosas con la autoridad."	1		1			"Respetuosa , ya que la localidad es donde reside las personas muy educadas y que conocen las normas."
"Conflictiva, intolerante, y se ve mucho el usted no sabe quien soy yo."		1		1		
				1		
"Respetuosa, poderosas (económicamente), imponentes (algunas personas)	1			1		"Ya que ellos por lo general se creen mas que nosotros, pero aun así tratamos de hacer nuestro trabajo como es con respeto y responsabilidad."
"Creídos."		1		1		"Porque siempre quieren dar ordenes."
"Mucho dinero, solo manejan influencias, los jefes le rinden mucha pleitesía a la comunidad, son una chanda de personas."		1		1		"Como se habla a cualquier persona."
"Población "vulnerable" LGTBI, estrato alto, población universitaria."		1		1		"Porque siempre hay que ser muy imparcial para las partes."
"Antipática, irrespetuosa, poco solidaria."		1		1		"Las clases sociales y los jóvenes universitarios que la mayoría son muy irrespetuosos al momento de salir a rumba."
"Consumidora de drogas."		1		1		
"Adinerada, arrogantes."		1		1		"Hay personas que respetan otras

						no, hay algunas que les agradamos."
				1		
"Comprensiva, educada, irrespetuosa."	1		1			"Respetuosa son seres humanos y merecen respeto."
"Hipócrita, conveniente, nada solidaria."		1		1		"Neutral. Cero confianza con el ciudadano."
"Decentes, amables y tolerables."	1			1		"Ni paga ni paca."
"Se creen mejor persona que cualquiera, groseros con el policía, desagradecidos, muy pocos amables."		1		1		"En muchas ocasiones los ciudadanos, si el policía hace lo que ellos digan son excelentes policías y si hacen lo contrario son malos policías, nos ven como enemigos."
"Respetuosa, correcta, adinerada."	1		1			"Somos servidores públicos y es nuestro deber."
"Amable, respetuosa."	1		1			
"Gente con poder, gente extranjera, diferentes culturas."		1		1	1	"Porque como existe gente con poder, nos ven como empleados y así es como se presenta el irrespeto."
"Clasista, egoísta, intolerante, irrespetuosa."		1		1		"La respetan a uno en procedimientos en los cuales tratan de buscar alguna favorabilidad."
"Amable, respetuosa, con valores y principios."	1		1			"Por la educación y los valores inculcados."

						"Hay buen trato tanto de la ponal hacia la comunidad y viceversa."
				1		
"Amigable, colaboradora, servicial, educada."	1		1			"porque como policía se tiene que ganar el respeto de la comunidad y eso se logra respetando a los demás."
"Serviciales, prestos a cualquier cosa, respetuosos, amables."	1			1		
"De dinero, déspotas, crecidos, menospreciadores."			1		1	"Porque a todas las personas se le debe tratar igual por más de escasos recursos que sea."
"Respetuosos, desconfiados, viciosos."			1		1	"Son valores que le enseñan a uno desde la casa para aplicarlos a fuera."
"Comunidad LGTBI, comerciantes, muy poco residencial, zonas de rumba."	1			1		"Al pasar de los años me he hecho respetar ante los ciudadanos de mi cuadrante."
"Solidaria, amable, respetuosa y confiable."	1				1	"Todas las personas merecemos respeto, independientemente sus creencias, sexo, color de piel, todos merecemos un mismo trato."
"Empoderados como si fuesen los jefes, poco descortés."			1		1	"Neutral, porque solo necesitan que se les atienda el requerimiento y ya."

"Buenas personas, educadas."	1					"Con respeto."
"Déspotas, indiferentes."		1		1		"Aunque a veces son irrespetuosos."
"Muy orgullosos, apáticos y colaboradores."		1		1		"Por el estrato tan alto son un poco creídos."
"Sociables."	1		1			
"Algunos concientes, amables, intolerantes, impacientes."		1		1		"Neutral en la mayoría son respetuosos y la comunicación con el policía solo en caso de que lo requieran."
"Respetuosos, agradecidos, tolerantes."	1		1			" es el resultado del trabajo y ayuda mutua entre la comunidad y policía de varios años."
"Educados, respetuosos, hay que tener mucho tacto en los requerimientos por el estrato social que se maneja."	1		1			"Por el mismo nivel de educación que tienen, por el estrato social."
"Altamente influenciables, prepotentes, nivel socioeconómico alto y nivel educativo superior."	1		1			"En un saludo siempre habrá otro saludo."
"Respetuosos, atentos, informativos, inseguros."	1		1			"Por que es la manera en la que puedo brindar un buen servicio."
"Oportunista, desagradecida, gente buena, perjudiciosos."		1	1			"Porque ese es mi deber como funcionario público, además es mi carta de presentación."
"servir, apoyar, solucionar y accesoral."	1		1			"Respetuosa , porque es la mejor manera de uno como funcionario"

						interactuar con los ciudadanos."
"En este sector la gente no respeta al policía, mucha influencia social con alcaldías."		1	1			"Porque se espera el mismo respeto."
"Conflictivos, intolerantes e indolentes."		1			1	"Se dirigen a la autoridad como sin ningun tipo de respeto, hasta llegan a insultar y enfrentarse."
Amables, desconfiados, solidarios	1				1	"Hay personas que nos tratan con respeto y otras no."
"Oligarcas, arribistas, orgullosos."		1	1	1		"Nuncan me faltan al respeto."
"Comerciantes, poco solidarios, poco colaboradores."		1			1	"Solo nos hablan en los procedimientos."
"Desconfiados, poco comunicativos, descorteses."		1			1	"Menospresi an la labor policial."
"Groseros, trabajadores, viciosos."		1	1			"Las personas de bien son respetuosas."
"Respetuosos, amables, decentes."	1				1	"Los ciudadanos han sido respetuosos y que yo los trato con respeto."
"Clasistas, maleducados, no son solidarios."		1			1	"creen que los policías son los celadores, no nos reconocen como autoridad."
	53	55	55	60	7	

¿Cómo podría mejorar la forma en que la comunidad se dirige a usted en la zona en la que usted trabaja?
"Si no cambiamos la forma de proceder jamás vamos a cambiar la forma de ser de esta comunidad."
"La verdad con los únicos que he tenido problemas por el irrespeto son los jóvenes que estudian en esa zona."
"Cuando son irrespetuosos es porque están bajo efectos del alcohol o sustancias psicoactivas, pues para mejorar deberán de quitar los almacenes abiertos al público."
"Más acercamiento con las autoridades locales."
"Hay muchos puntos de vista la comunidad donde trabajo es población vulnerable (LGBTI) es una comunidad bastante compleja además que la mayoría no todas son muy intolerantes y sacan provecho de su vulnerabilidad para hacer de las suyas."
"Realizando reuniones con la comunidad y diferentes gremios como comerciantes."
"Hay veces señor agente y hay veces descortés."
"Buena actitud."
"Dándose más a conocer, mediante los diferentes programas preventivos."
"Prestando un buen servicio."
"Trabaja toda la policía para lograr eso, con un ciudadano que un policía actué como no debe ser el ya tiene una mala imagen de la institución."
"No hay que mejorar."
"Conociendo el porque trabajamos y sin juzgar tanto a la policía."
"La unión entre la policía y personal civil."
"Mejorar el código de policía ley 1801."
"Que los medios y los vehículos funciona mejor."

"Realizar capacitaciones y reuniones con la comunidad donde se les de a conocer que como policías tenemos que realizar unos deberes con respecto a nuestra función de policía."
"Es algo difícil pues es una zona hotelera y entran y salen personas todos los días . Pero debería haber mas pie de fuerza."
"Con la atención oportuna a su llamado."
"Realizando campañas, reuniones con la ciudadanía incentivarlos."
"Mas actividades de encuentros comunitarios para generar confianza."
"Capacitando a la policía y comunidad en general."
"Realizando campañas de conciencia ciudadana para que vean como se vive en la calle y lo que deja uno de pasar con la familia."
"Hacer actividades donde involucren a la comunidad."
"De que los medios y demás copian noticias sobre la ley y sus derechos y deberes."
"Solo y exclusivamente se podría mejorar sino sucedieran comportamientos contrarios a la convivencia y pleitos ya que esas son las causantes de alterar la convivencia, por tal motivo cuando hay un conflicto, desacuerdo o riña siempre va a quedar una parte inconforme y esta va a criticar de mala forma el procedimiento de policía. Conclusión tener a todo el mundo contento es complicado"
"Primero brindando en acompañamiento permanente y constante."
"Dando a conocer el valor que tiene cada policía en la calle, lo que dejan para poder estar a lado de gente que no conocen y así dejan hasta la vida por cada colombiano."
"Estar mas cerca al ciudadano relacionándose con las personas no ser distantes ante ellos."
"Pues actuando lealmente, un vocabulario acorde un buen trato hacia la ciudadanía con respeto."
"Seria bueno que se realizaron campañas en las zonas a los ciudadanos de concientización y que entiendan que hay casos de mayor prioridad ya que en ocasiones se sienten inconformes."
"De una manera respetuosa ante todo."
"Lo primero el respaldo y respeto de los comandantes tanto de la estación de policía como los comandantes , sino nos respetan a nivel interno que podemos esperar de la comunidad."
"Poniéndose mas en los zapatos de los policías y darse cuenta que ser policía no es tan fácil y pienso que deberían alcahuetearle menos a la delincuencia común y a las personas que no cumplen con las normas."
"Brindando palabras de respeto; ser empático, comprender las problemáticas de la comunidad y siempre buscar, dar lo mejor de si, en aras de ser cada día mejor ser humano."
"Creo que cambiara por que el respeto hacia nuestras autoridades ya esta por el piso."
"Realizando campañas preventivas y con la colaboración eficaz de los compañeros de la sijn porque ellos ya conocen los delincuentes reconocidos y no nos apoyan con su captura y judicialización respectiva."
"Ninguna, pienso que cada persona se expresa de la mejor manera dependiendo en que situación o para necesiten la ayuda del policía."
"Dando campañas educativas, mayor acercamiento a los ciudadanos."
"Realizando mas planes comunitarios y prestando un buen servicio de policía."
"Teniendo más contacto con la comunidad, respeto ante todo sin importar el estrato, saludar, escuchar y actuar con las personas."
"Se podría mejorar mas habiendo mas leyes para que respeten a los policía si no implementan mas leyes vamos a seguir con los mismo, porque la ciudadanía no respeta al policía."
"Si se acabara el trafico de influencias y si los mandos supervisores de la policía no lo desautorizaran al funcionario o cuadrante en los procedimientos."
"Sirviendo de una manera oportuna y resolviendo todas sus inquietudes."
"Que sean más respetuosos ya que nosotros estamos prestando un buen servicio y buscamos ayudarlos."
"Con campañas, en cuanto a las personas que consumen alucinógenos, ya que estas son los que no respetan a la policía. Por ser familias adineradas."
"Tratándolos de la misma manera para no tener malos entendidos."

"Pienso que es un tema cultural y de valores de casa así que esa transformación viene de casa donde desde niños se enseñe a valorar y respetar la autoridad al policía."
"Que se tenga mas apoyo en los procedimientos policivos por parte de los señores oficiales toda vez que cuando el policía del cuadrante llega atender un caso donde el cuadrante tiene que ser amonestado este llama al oficial para que intervenga por el."
"Pienso que es va para las dos partes la policía como tal tiene que tener mas valores al dirigirse a la comunidad para que no se lleven una mala imagen."
"Hablando con ellos y haciéndoles caer que la policía trabaja de la mano de la comunidad."
"Trabajando por el bien común con respeto y liderazgo."
"Con resultados y seguir teniendo más cercanía con la comunidad en general."
"Con más contacto frente a la ciudadanía."
"Trabajando para mejorar la calidad de vida con la que se comunica con la comunidad."
"Tener más acercamiento con la comunidad para así tener solución del conflictos."
"No aplica."
"Sensibilizando a la ciudadanía sobre el servicio de policía."
"Contacto ciudadano."
"Reubicando todo el personal que ejerce la mendicidad y los habitantes de calle."
"Tratarlos con respecto y demostrar la seriedad y el buen desempeño ante todos las circunstancias que se presenten."
"Dándole a entender a la comunidad que la policía no busca reprender si no buscar un bien común y una sana convivencia."
"Es difícil buscar una solución ya que muchos ostentan altos rangos políticos, famosos, adinerados, la mayoría posee seguridad personal y privada por lo cual, creen no necesitar el servicio policial."
"Ninguna."
"Siendo mas tolerante."
"Enfatizando a la comunidad que el policía es un amigo no un enemigo mas."
"Haciéndoles saber las funciones de la policía, y todos aquellas ordenes dadas por los mandos institucionales."
"Con mas respeto, y los requerimientos que ellos solicitan realizarlo de una forma cortes."
"Que la ciudadanía entienda la labor en la cual nos desempeñamos."
"Es algo muy complicado por que no depende de uno solo."
"Con mucho mas respeto y agradecimiento ya que todos los policías somos seres humanos con cualidades y defectos."
"Con respeto y mucha tolerancia y que se colocaron en los zapatos de nosotros los policías."
"Que el ciudadano no mire al policía como su enemigo sino al contrario que respetemos y cumplamos las ordenes de policía mas que una autoridad somos seres humanos."
"Desde mi punto de vista siempre sin importar que tipo de persona se nos acerque, siempre tratarlos con respeto que se merecen que igual como nos gustaría que me respetaran a mi y a mi familia."
"Que el estado le de mas autoridad a la policía que los procedimientos no se alteren por influencias."
"Teniendo un respaldo 100% por parte de los jefes así la comunidad aprenderían a respetar el policía de vigilancia."
"Esforzar mas en la parte de diálogo ya que con esta la comunidad se va enterando el trabajo que se esta haciendo sobre la jurisdicción."
"Campañas no tanto de la policía sino demás organismos que ayuden a escuchar y afrontar los problemas de la comunidad."
"Dialogando."
"Con respeto y sinceridad porque siempre estamos cuando les pasa algo malo, y solo miran las cosas malas que algunos compañeros hacen."
"Un poco complicado pero con acercamientos con la comunidad."
"No haciendo mi trabajo la gente se enoja cuando se le aplica la norma."
"Haciendo cursos de respeto."

"Pues uno como uniformado siempre esta ahí para colaborarles en lo que uno mas puede, con su patrullaje constante y sus saludos amablemente, aunque el ciudadano siempre va a estar en desacuerdo siempre, se hacen campañas diariamente para que el ciudadano vea el compromiso institucional, pero al final son desagradecidos."
"Tratando con respeto y exigiendo el mismo."
"Es complicado porque tratamos con 2 sectores sociales diferentes donde aquel que tiene el poder no va a cambiar de idea, frente a nosotros ya que nos cree sus empleados."
"Mejoraría siempre y cuando los comandantes hagan respetar al personal bajo su mando y apoye los procedimientos que hacen los policías."
"Con reuniones que venga dirigidos al ambiente acorde que se presentan en mi cuadrante."
"Que haya mas comunicación entre ambas partes."
"En el momento se trabaja bien con la comunidad, todo no es perfecto en la vida pero si estoy agradecido y conforme hasta el momento, por el apoyo de el barrio hacia el cuadrante, soy agradecido y me gustaría seguir trabajando de la forma en que lo estamos haciendo."
"Realizando mas encuentros comunitarios que los ciudadanos de la zona conozca quienes son sus policías."
"En la forma que dejen verlo como bicho raro que el hecho de tener plata no deben menospreciar a los demás."
"Teniendo un buen compromiso entre la ciudadanía y la policía para así poder que las personas creen en la misma y no desconfíen."
"En mi caso procuro atender las cosas de la mejor forma posible a pesar que son de estratos altos."
"Realizando muy bien mi trabajo con el cuadrante."
"De pronto realizando reuniones en las cuales se puedan integrar y tratar de generar confianza con ellos."
"Respetándolos, entendiendo sus problemas o necesidades, creando buenos lazos de comunicación."
"Falta cultura y leyes estrictas para la ciudadanía y los delincuentes."
"Con mas campañas educativas para poder relacionarnos mejor."
"Realizando mas reuniones en pro de la comunidad."
"Se lograria con el pasar del tiempo a medida que conozcan bien, quienes son los policías del sector."
"Mejorando la tolerancia."
"Realizando encuentros comunitarios, reuniones, las diferentes campañas."
"Realizando campañas y reunión con ellos y el acercamiento seas mas frecuente."
"Teniendo mas comunicación con la comunidad y generando ese grado de confianza que se necesita para brindar un excelente servicio."
"Las personas son amables pero en ocasiones no entienden lo que ocurre y lanzan juicios errados."
"Tolerancia y respeto es lo fundamental para poder convivir en equidad."
"Haciendose amigo de la ciudadanía en general y ver las diferencias que existen y tratar de mejorar."
"Mas comunicación y tolerancia, trabajar para lograr una mejor relación de parte y parte."
"Con campanas de parte de la policía hacia la comunidad, inculcando el respeto por el otro."
"Haciendole notar que estoy al servicio y cuidado de él y sus bienestar."
"Leyes más estrictas y más colaboración con la autoridad."
"Taller de comunicación con la comunidad."
"Más acercamiento con la policía, más comunicación y participación en los programas ciudadanos."
"Acercarnos más a la comunidad y escucharlos en sus problemas."
"Que reconozcan nuestro trabajo, estamos para colaborarles y acompañarlos."

Anexo 5. Transcripción entrevistas a mandos de Policía de Vigilancia.

Entrevistado	Pregunta	Respuesta
Subcomandante Estación Norte Ibagué. Capitán Andrés Villamarín Duarte.	¿Cuál o cuáles son las cualidades comunicativas de un Policía de Vigilancia?	“Las cualidades que debe tener un policía de Vigilancia, debe ser una persona que tenga muy buena empatía con la comunidad, adicionalmente debe ser una persona que debe estar fortalecida en la resolución de conflictos, tiene que ser una persona mediadora para solucionar los requerimientos de la comunidad”
	¿Cómo es la comunicación entre el Policía de Vigilancia y la comunidad.	“A través del tiempo se han creado nuevas necesidades dentro de la comunidad y asimismo la Policía ha generado diferentes estrategias de acercamiento hacia la comunidad, con diferentes programas. Asimismo, con el desarrollo de las redes sociales y la tecnología hemos creado por decir algo, grupos de WhatsApp para tener una constante comunicación con la comunidad y asimismo tener una mayor cercanía con ellos haciéndolos partícipes de los diferentes programas que tiene la Policía Nacional”.
	Cuál es el obstáculo que tiene	“El obstáculo posiblemente es que la comunidad tiene hoy en día bastantes

	<p>el Policía de Vigilancia para comunicarse con la comunidad?</p>	<p>requerimientos durante todo el tiempo, entonces se hace necesario que las personas sean atendidas 24 horas del día siete días a la semana, y eso genera muchas veces, un retraso en la atención de sus necesidades”</p>
	<p>¿Cómo cree que la comunidad percibe al Policía de Vigilancia?</p>	<p>“La comunidad percibe a la policía de vigilancia de distintas formas, hay personas que tienen dificultades de convivencia y seguridad ciudadana algunas que son sancionadas en las diferentes formas, pues son renuentes a la buena percepción. De la policía. Sin embargo, tenemos otro grupo social que son los líderes, las personas que les importa la seguridad de su comunidad, tenemos acercamiento con ellos y su percepción de la policía es buena, trabajamos juntos”.</p>
<p>Gestor Comunitario de la Comuna Número 8, de la Policía de Vigilancia de la Estación Norte de Ibagué. Intendente Juan Mauricio Rodríguez Caballero.</p>	<p>“Cómo se podría mejorar la manera en que se comunica el Policía con la comunidad?</p> <p>1.¿Cuál o cuáles son las cualidades comunicativas de un Policía de Vigilancia?</p> <p>2. Cómo es la comunicación entre el Policía de Vigilancia y la comunidad.</p> <p>3. ¿Cuál es el obstáculo que tiene el Policía de Vigilancia para comunicarse con la comunidad?</p>	<p>“Se podría mejorar, motivando a las personas que se acerquen un poquito más a la comunidad a nosotros, a la Policía, estamos para hacerles un acompañamiento, para ayudarlos a resolver sus conflictos, en los distintos ámbitos, en los colegios, en las reuniones comunitarias”.</p> <p>“Tiene que ser bien expresivo, tener facilidad de comunicarse con las personas, ser muy sociable, nosotros manejamos comunidades y es muy necesario para estas actividades que nosotros hacemos”</p> <p>“Anteriormente había una mala percepción del Policía de Vigilancia pues tiene una función de control, prevención, entonces la comunidad veía con cierto recelo al policía, lo veían como una persona de autoridad, inalcanzable. Hoy en día, la comunicación entre la comunidad del policía es más cercana, más de amistad, más de compañía y compañerismo”</p> <p>“En estos momentos, pues los cuadrantes, el mismo modelo de vigilancia que hay, la comunidad ve ese cuadrante más cercano, más de sector, más de su entorno”</p> <p>“Existen muy buenas maneras de comunicación entre el cuadrante y la comunidad, entre el Policía y la comunidad. Ya que nosotros tenemos celulares las 24 horas, la persona se puede comunicar con el cuadrante. Pero yo creo que las redes sociales, es lo que está marcando los grupos whatups, y todos esos grupos pueden lograr que esa comunicación sea más cercana.</p>

<p>Jefe de Escuadra y Vigilancia de la Policía Metropolitana de Ibagué. Intendente Gabriel Gutierrez Barragan.</p>	<p>¿Cuál o cuáles son las cualidades comunicativas de un Policía de Vigilancia?</p> <p>¿Cómo es la comunicación entre el Policía de Vigilancia y la comunidad?</p> <p>Cuál es el obstáculo que tiene el Policía de Vigilancia para comunicarse con la comunidad?</p> <p>Cómo cree que la comunidad percibe al Policía de Vigilancia?</p> <p>“Cómo se podría mejorar la manera en que se comunica el Policía con la comunidad?”</p>	<p>“Sin lugar a dudas y con lo que se puede desarmar a cualquier persona, es el saludo. El policía debe llegar y decir “buenos días”, “buenas tardes” “buenas noches” soy el patrullero, el subintendente, el intendente estoy a su servicio. Debemos erradicar esa frase “en qué le puedo colaborar”, recuerde nosotros somos servidores públicos y como tal nos debemos al servicio de la comunidad”.</p> <p>“Sin lugar a dudas y dependiendo de los escenarios, puede ser muy fluida o por el contrario, puede ser una barrera muy difícil de vencer, en los casos donde son personas que infortunadamente han tenido problemas con las autoridades, ven al policía como su enemigo. Pero en el otro escenario, en el otro contexto, hablamos de las personas las cuales se han sentido muy satisfechas con el servicio de su policía y son ellos los que sin lugar a dudas llegan de manera más fácil y accesible a su policía de vigilancia”.</p> <p>“En algunas oportunidades, el escepticismo, de pronto una mala experiencia que haya tenido la comunidad en cuanto al servicio de la policía que es lo que tenemos que ir mejorando.</p> <p>La comunidad, sin lugar a dudas, ve al policía de vigilancia como su amigo, como su aliado. Sin lugar a dudas usted va a la calle, haciendo el ejercicio desde el otro lado de la orilla, sin uniforme, uno observa que cualquier persona tiene un inconveniente y lo primero que dice “policía, dónde está el policía” quieren siempre tener a su policía al lado, lo perciben de una manera agradable y amigable.</p> <p>“Sin lugar a dudas, la mejor manera, es estar empoderados de nuestro cargo, entrar en contexto, de que nosotros somos funcionarios públicos y de acuerdo a las directrices a los pilares que han ordenando desde el nivel central , estando empapados 100 por ciento de cuáles son esas ordenes vamos a lograr hacerlos. Muy importante la comunicación verbal así como nosotros llegamos y nos dirigimos a la ciudadanía, con ese saludo y con ese respeto, así mismo nos van a tratar.</p>
---	---	--

<p>Responsable del Registro Nacional de Medidas Correctivas de la Estación Centro de la Metropolitana de Ibagué. Subintendente Edwin Andrés Guzmán Pinzón.</p>	<p>Cuál o cuáles son las cualidades comunicativas de un Policía de Vigilancia?</p> <p>¿Cómo es la comunicación entre el Policía de Vigilancia y la comunidad?.</p> <p>¿Cuál es el obstáculo que tiene el Policía de Vigilancia para comunicarse con la comunidad?</p> <p>¿Cómo cree que la comunidad percibe al Policía de Vigilancia?</p> <p>¿Cómo se podría mejorar la manera en que se comunica el Policía con la comunidad?</p>	<p>“Una de las principales que debe tener un policía de vigilancia, es no distinguir ninguna raza, color , escuchar a todo el mundo, sin importar su estrato social o qué posición esté ocupando en ese momento en la comunidad, en especial el policía tiene que aprender a no hacer juicios y a escuchar la información que le está suministrando el ciudadano, para hacer un correcto procedimiento”</p> <p>“La comunicación es un poquito reprimida. Teniendo en cuenta que la comunidad siempre ve al policía de vigilancia como el policía que maneja la actividad represiva, es el encargado de capturas, de requisar, el encargado de tratar ubicar esos focos de delincuencia donde para poder lograrlo hay que llegar a tocar la gente de la comunidad de bien , entonces ahí es que se molestan, por los puestos de control y de las actividades que se realizan, pero hay que entender que eso es en pro de todos los ciudadanos”</p> <p>“Uno de los obstáculos que de pronto se puede presentar, es que se crea una resistencia por parte de la ciudadanía para evitarse inconvenientes. La gente tiene la imagen de que informar, hablar con el policía, es ser señalado como la persona que está dando información, que está vendiendo al bandido, entonces muchas veces es ese, “evitarse inconvenientes”</p> <p>“Es muy cambiante, porque cuando se están ejecutando los planes, se sienten seguros, se sienten protegidos. Pero de pronto, si esas labores, esas actividades de vigilancia y de prevención se están realizando más en un sitio que en el otro, entonces ahí es cuando empieza el desnivel de sentirse seguros o menos protegidos, dependiendo de lo ordenado por los comandantes de las comunas”.</p> <p>Mejorar la imagen y la comunicación con la comunidad es muy sencillo, es aprender a que el ciudadano nos vea como el amigo, es llegarle a la comunidad, no solamente cuando ellos hacen el requerimiento, no solamente</p>
---	--	---

		cuando uno ve el problema. Si no que el saludo, el preocuparse cómo está cada uno los integrantes de nuestro cuadrante se vuelva el pan de cada día. Pasar y saludar, entablar una corta conversación con la comunidad para que nosotros escuchemos realmente cuál es la problemática. Muchas veces la comunidad se reprime todos esos problemas que se están presentando. Pueden llegar en algún momento a tener una excelente información, pero nunca nos hemos acercado a ellos para ganarnos esa confianza que va a ser los lazos entre la policía y la comunidad se hagan cada día más fuertes.
--	--	--

Anexo 6.

Hecho 1. Asesinato y hallazgo del cadáver del patrullero de la Policía Orlando Guevara. Entre el 24 y 25 de agosto. Publicado por El Tiempo, sección Chapinero, página Facebook.		
Comentario	Positiva	Negativa
1		“Se fue a PH a fornicar, luego a comprar perico y se pillaron que era tomo, y tome”.
2		“O se que según la mujer del tomo, el man ayudaba con el crimen, pues compraba películas, no creemos que el policía con su nivel de intelecto salga a comprar películas legales entonces pues ... era corrupto”.
3		“Hacer fuerza para que la chimoltrufia no llegue a la alcaldía, sino esto se putea más!!”.
4		“Sin ser investigador hay dos hipótesis 1: el tipo estaba cobrando su tajada por dejar trabajar. 2: se estaba surtiendo porque era distribuidor y lo delataron... pero wow tenía su pecado lo tenía”.
5		“Así se conozca la verdad pasara como los aporriados de la bandera o el familiar del General Martínez sindicado de secuestro y la verdad del pedófilo Pastrana. Cambiando de tema como irán las charlas maduro eeeuu?”.
6		“Murio en los dominios de Claudio Lopez. Qepd”.
7		“La chimoltrufia?”.
8		“Fue a reclamar su parte y a sus socios delincuentes no les gustó el tono. Y no venga aquí con sus pendejadas de defender corruptos delincuentes policías. Que son bastantes”.
9		“Lo Mandaron callar por algo que sabia, bueno o malo no lo sabemos”.

10	“con 50 agentes honestos y que les guste y amen la justicia es suficiente para unirse y hacerle un favor a toda la ciudad y sus habitantes haciendo una grande limpieza social acabando con toda clase de hampones jibaros violadores fleteros etc, antes de que los criminales si acaben con ellos”.	
11		“A los policías les parece más rentable cobrar su porcentaje a los delincuentes. Mientras la población los llama para que nunca lleguen”.
12		“y que hacia metido en esa olla no seria combatiendo el crimen verdad? minimo estaba cobrando su vacuna.....y se la dieron”.
13		“El crimen en su máximo apogeo y el gobierno bien..no hace un carajo.Los comandantes de las FFAA, enredados en corrupcion igual muchos de la Policía, mientras la fiscalia muestra su ineptitud para obligar a los corruptos jueces a imponer penas duras. La falta de Justicia, es obvia. Dr. Duque ???”.
14		“Es ser muy mk echarle la culpa a Duque, también es culpa de duque la volada de trichi?”.
15		“Y los defensores de los derechos humanos?? Callados.. Sólo hablan si salen con el cuento de los "líderes sociales"....”.
16		“Estás ollas de delito y crimen son patrocinadas por los bandidos de la izquierda. Este Chapinero tuvo un crecimiento exponencial en cifras de crimen trasnacional cuando Angelica Lozano, la novia del candidato machorro a la Alcaldía de Bogota Claudia López, era Alcaldesa de esa localidad”.
17		“Toda suerte de hipótesis se tejen alrededor de la muerte del patrullero de la policía Óscar Leonardo Guevara, de 31 años, quien apareció tirado en una calle de Chapinero, cerca de una zona de tolerancia y deprimida donde se consume droga, hay explotación sexual y delito. “La magna obra de Ang Lozano”.
18		“Los Sanguino controlan las ollas de droga de Bogotá. Ya está comprobado por la SIJIN”.
19		“Con Claudia López se triplicarán las ollas de droga”.
20		“La pregunta del millón? que hacia el agente de la policia en ese antro?. Como putas llego ahí?”.
21		“Javier y leonardo: verdad que el ladron juzga por su condición”.
22		“La pregunta no es Como putas llegó ahí, la pregunta es: ¿con qué putas llegó ahí? esas saben que paso”.
23		
24		“chapinero.. cloaca de petristas, jibaros, comunistas, vicioso, putas, maricas y otros anormales... cualquiera de ese mundillo lo dio de baja”.

25		“Un misterio la muerte de este Policial, pero parece extraña mas las circunstancias, pistas habrá pero como todo , se archivara la investigación por que involucrara a personas importantes de la sociedad, politica y mas miembros de la Policía Nacional, se exige una depuración, en forma inmediata”.
26		“Tombo torcido,ajuste de cuentas,esos hps roban con uniforme y sin uniforme,escorias sin estudio,bachilleres frustrados,hijos de puta y celadores RES”.
27	“No le consta. No sea que se equivoque. Respete el dolor de la familia. El tiempo dirá por qué lo mataron”.	
28	“Repudio por estos hechos y condolencia a su familia por la pérdida irreparable de su ser querido”.	
29	“Q horrible noticia tan impactante y una muerte tan cruel paz en su tumba y mis condolencias para su familia dolor de patria”	
30	“Por Dios que dolor tan fuerte para su familia... QEPD”.	
31	“paz en su tumba y mucha fortaleza a su familia Dios lo tenga en su gloria”.	
32	“Muy triste, fortaleza a sus familiares y paz en tumba”.	
33	“Que triste, para su familia. Que QEPD”.	
34	“Mucha fortaleza para su familia son los únicos que sufren su desaparición haya sido como haya sido”.	
35	“Que inseguridad. Fortaleza para su familia. Q.E.D”.	
36	“Dios santo”.	

37	“Mucha fortaleza para su familia, quienes realmente sufren x su ausencia y cuyo dolor no será mitigado fácilmente”.	
38	“Qué dolor para la familia y los de la institución que tristeza se siente 🙄”.	
39	“Paz en su tumba, y ya esta con Dios,”.	
40	“Triste noticia pero eso se suponía por la forma que pasaron las cosas y lo que comentaban de sus compañeros, pedirle a Dios que todo salga a la luz”.	
41	“Tristeza total, esclarecer y enjuiciamiento a los responsables. Que no quede impune”.	
42	“Que tristeza! En todo Bogotá es muy peligroso Trabajar.q.e.p”.	
43		“La mayoría de policías andan involucrados en la comisión de delitos; y dentro de las presunciones podría estar un ajuste de cuentas”.
44	“Q. E. P. D.	
45	“Q.E.P.D.”.	
46		“Ni la Policía se encuentra segura en Bogotá. Y algo me huele que fueron los mismo compañeros de la Institución que se prestó para esto”.
47		“Nada de raro en sus horas de descanso plan rebusque delinquiendo la imagen de las autoridades colombianas ó policía nacional”.
48		“¡¡¡QUÉ COSA TAN TRILLADA!!!”.
49	“Terrible la inseguridad hasta con la propia policía. Que el Señor lo tenga en su Santa Gloria”.	
50	“Dura y triste noticia Demasiada delincuencia en todas las ciudades	

	Y Bogotá no es la excepción”.	
51	“Paz en su tumba”.	
52	“Es increíble este año el aumento de las desapariciones, asesinatos e inseguridad”.	
53		“SI ESO LE PASÓ A ÉL QUE ESTABA ENTRENADO, JOVEN Y ARMADO...IMAGÍNESE LO QUE LE PUEDE PASAR A UN ADULTO MAYOR...MÁS POLICÍAS NO ES LA SOLUCIÓN A LA DELINCUENCIA EN COLOMBIA...”.
54		“Es preocupante, pero el 96% de los colombianos no siente tristeza por la forma en la que actúa la nueva guerrilla de Colombia y sus principales líderes Duque y Peñalosa”.
55		“La justicia divina si existe no sería por bueno home”.
56	“A las personas las matan por buenos hasta por envidia o por malos por ser testigo de algo no sabemos cuál sería su caso por unos pagan todos que triste para su familia”.	
57	“Que pesar pobre muchacho que des cance en paz”.	
58	“Que miedo estás cosas terribles”.	
59		“Sabrá que torció hizo y lo tomaron de sorpresa”.
60	“No me cierran los números. Ella dice que estuvo todo el día con el y que se fue al trabajo pero no llegó a este y lo periodistas hablan de un partido de fútbol y que compartió en un establecimiento.... detalles que no se ajustan. Ojalá se aclare pronto y fuerza a la familia”.	
61	“☹ que triste”.	
62		“Ajuste de cuentas”.
63		“Los matan no sera por nada si más del 90% de la policía se han convertido en ampones a sueldo si un ciudadano les pregunta algo durante cualquier procedimiento o les contesta

		algo se enberracan y agreden a los ciudadanos por todo no importa las circunstancias pero siempre abusan de rol como policías y cuando los ajustician se preguntan por q y por q..”.
64		“QUE INSEGURIDAD TAN TERRIBLE. NO SE ESCAPAN NI LOS MILITARES”.
65		“Eso pasa, por qué los jueces, dejan libres a los delincuentes, con la excusa, de que no son un peligro para la sociedad”.
66		“No me da tristeza por que ellos se portan muy mal con la gente de bien”.
67		“Algo pasó y no debió ser muy bueno,deben de investigar,a lo mejor esclarezcan el caso”.
68		“Eso tiene pinta de ajuste de cuentas se ponen a trabajar con los duros de las ollas y vea lo que les pasa”.
69		“terrible investiguen el.caso”.
70		“Populares pero ineficientes”.
71		“Todo apunta a que se trata de otra atrocidad de las bandas narcas; los que dejó envalentonadas el Régimen farcSantos. Se dijo y se está evidenciando que las 200 mil hectáreas de coca serían el detonante de mucha violencia. ... bit.ly/323Pts5”.
72		“Como mataron a un policía, ahí sí nadie sale a marchar ni a protestar; ni se inventan el cuentico de los "líderes sociales".. Si fuera un guerrillero o uno de sus cómplices, imagínense...”.
73		“El policía fue asesinado por los Sayayines del bronx amigos de Petro”.
74		“es posible q murió en una residencia y se lo entregaron a la policía con pago previo como es de costumbre, ellos lo dejaron en la calle no podían llegar a la estación con el cuerpo de un compañero y con la cara tapada en consideración a su familia, lo sé porque viví en la zona”.
75		“por ser policia. se deben exterminar”.
76		“eso le pasa por rata: Ya los estan exterminando”.
77		“Cuando se meten con la mafia, terminan asi, envueltos en sabanas ,, no se necesita ser investigador del CTI para saber que El man andaba en malos pasos”.
78		“Los izquierdosos hacen fiesta con esta noticia. Son felices cuando asesinan a un policia o soldado”.
79		“Es la mueatra de que en Bogotá a la policía la seguridad le quedo grandee les caban de mandar un mensaje que les dice que ya los pueden capturar secuestrar asesinar y abandonar en la calle sin que pase nadaa seria como una pelea donde la delincuencia tiene machetes la policia solo consejos”.
80		“Nunca se conocerá la verdad”.
81		“Ajustes de cuentas entre hampones”.
82		“cuando es la velaton organizada por el batracio asesino petro y los claudiopetristas por esta victima? a cierto que esta victima para ellos no significa nada, no es un miliciano de las farc ni un ñero problemático”.
83		“Esta lamentable noticia, pasa casi desapercibida, pero si hubiese sido un dirigente de las farc. piensen el escándalo, paros, manifestaciones y a Petro llorando en la plaza de bolívar sobre el hombro de morcilla con turbante y los verdes y las machorras pidiendo la caída de Duque, o no es así ??”.
84		“Deberían empezar a investigar por sus mismos compañeros. No es la primera vez que policías torcidos que controlan el

		microtráfico en zonas difíciles terminan callando a algún otro que no es torcido o que les faltó”.
85		“tenia cara de violador el toambo ese bueno una escoria menos a ver si acaban a todos los chibchas asi se sera un mejor Colombia”.
86		“el mismo coronel en el noctambulo dijo, ese cadáver era de un ajuste de cuentas o mala reparticion ¿”?”.
87		“venganza de vendedores de bazuco”.
88		“Algún integrante de la colombia humana o como llaman ahora a los asesinos:DISIDENCIAS DE LAS FARC”deben ser los autores de esta crueldad,nos tienen acostumbrados a acciones demenciales producto de su ignorancia,su resentimiento y su vida en la que solo aprendieron a manejar un arma, para hacer daño”.
89		“Ojala la policia de con los culpables y les de su merecido”.
90	“Que triste Mucha fortaleza y bendiciones.”.	
91		“Duda: que sabía o en qué negocio tenía con bandidos”-
92	“Por qué seri que triste pero para la mamá”.	
93		“Sin duda que iba sin arma para defenderse”.
94		“Claudia López dice que de Alcaldesa defenderá el LEGITIMO DERECHO AL TRABAJO de los Jibaros y Sayayines de sus narco socios sanguino y Petro..... https://www.eltiempo.com/justicia/cortes/hermano-del-concejal-antonio-sanguino-capturado-en-ollas-de-san-bernardo-56957 ”.
95		“Sayayiines de Petro y Sanguino”.
96		“Petro, bandido, el hampa está con tigo”.
97		“Malditos narco petristas asesinos....”.
98		“Qué es esa mariconada de "cuerpo sin vida", redactorcito pendejo? Eso se llama CADÁVER...”.
99		“El policía fue asesinado por los Sayayines del bronx amigos de Petro”.
100		“El petrismo asesinó a ese patrullero. Hay que tomar medidas contra los mamertos”.
101		“desafortunadamente ésto del hampa se desbordó , la única salida en legítima defensa es dar de baja a todas esas chandas y lacras que afectan la seguridad de nosotros los ciudadanos de bien,falta una limpieza social para mantener en cintura a esos doblejihuputas”.
102		“Debe ser que por ahí dejan mucha ropa extendida”.
103	“Esta clase de comentarios aumentan el dolor de una familia. Cualquier motivo, no tenemos autoridad moral para lanzar juicios. La noticia de una colombiana muerta en México está llena de	

	comentarios similares. Perdimos los valores”.	
104		“Ya no escucho y menos veo Sabados Felices ...con la mano de estúpidos comentarios para que ..y mucho menos a la Nena Jiménez con el Jetavulario ..acá los que comentan son unos gamines en potencia de parar en una cárcel!!! O peor en un cajón!!"envuelto en sábanas.? Lo sacaron muerto de una residencia”.
105		“Uribe lo dijo en el Congreso de la República que prefiere ver a los guerrilleros en el monte que en la política. No entiendes por bruto. Y sabes quiénes se va al monte a matarse como pendejos por qué el gobierno no les da oportunidades?”.
106		“En los gobiernos de Uribe es cuando a los policías y ejército les han quitado muchas prendas. Así que siga repitiendo como LORA y lo seguirán clavando por BORREGO”.
107		“Lo mataron por no culiarse a rataabuela 68 prefirió morir que culiarse a esa cucha”.
108		“Tombo torcido”.
109		“Lo mataron por traqueto”.
110		“Los males de Colombia se llama izquierda. Por eso hay que seguir dándolos de baja a lo que huela a mamerto, ojalá 50 o 100 cada hora”.
111		“Confirmado, el policía fue asesinado por Sayayines del Bronx de Chapinero, amigos de Petro y de Hollman Droguis. El loco Barrerasocio de Petro asesinó a ese policía”.
112		“Uribe presidente. Esto no pasaba cuando usted estaba al mando. Ahora los delincuentes, terroristas y asesinos están en todos lados. Algunos estupidos colombianos todavía creen que viven en el mejor país del mundo. ILUSOS”.
113		“terrible situación ,están matando a los que antes no mataban , y lo que es peor al señor agente era la primera vez que se moría”.
114		“Vive en Bosa y se fue para el lugar de trabajo, al otro extremo de la ciudad, sin estar de turno- ??????????”.

Anexo 7.

Hecho 2. Fuga de nueve detenidos de la Estación Chapinero. 5 de Septiembre. El Tiempo. Sección Chapinero, página Facebook.		
Comentario	Positiva	Negativa
1		"Y los policias estaban dormidos".
2		"Ya deben estar robando en Transmilenio".
3		"Los Policias metidos todo el tiempo en Facebook!!!".
4		"Qué vergüenza".
5		"Que risa: "búsqueda por toda la ciudad".
6	"No juzgar, sin saber todos los hechos".	
7	"Los policías son humanos y cometen errores".	
8	"Esperar que pasa cuando investiguen".	
9	"Tener confianza en la policía no todos son malos".	

