



5.1. LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PARA MOTIVAR LA PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN EN LAS COMUNIDADES

Establecer espacios de comunicación y por ende de interacción con la comunidad posibilita el fortalecimiento de las relaciones y la construcción de una cultura de integración, cooperación y prevención, con la finalidad última de transmitir a los colombianos el valor que significa respetar y proteger la vida, para fortalecer la convivencia ciudadana.

Consolidar y fortalecer relaciones con aliados y líderes de opinión, entes públicos, administrativos y la comunidad en general permitirá el desarrollo de programas a los que la Policía Nacional pueda aportar con acciones concretas en beneficio de la comunidad.

El reto que se presenta en materia de la comunicación con la comunidad es evolucionar en:

La gestión de la percepción de la ciudadanía debe ser proactiva en cuanto al acercamiento a la comunidad, el estableciendo de espacios, medios y canales de información y responder a los requerimientos de manera efectiva y provechosa.

Comunicación reactiva

Donde se reacciona ante los hechos sucedidos, prevista o imprevistamente, y qué se debe comunicar.

Comunicación proactiva

Donde la comunicación es una iniciativa que se usa estratégicamente para adelantar una agenda participativa.

Comunicación contable

Se comunican cifras, estadísticas de avances de operativos.

Comunicación para modelar comportamientos

Donde se desarrolla un proceso que incluye informar los beneficios, se invita a participar y se busca la integración y por ende los cambios de comportamientos.

Gestionar la percepción de la ciudadanía no se debe limitar a medirla y esperar resultados de estudios. Se debe anticipar y gestionar el acercamiento hacia la comunidad, ponerse en el rol de ciudadano, estableciendo espacios, medios y canales para mantenerlos informados, percibir sus necesidades y deseos, y responder a sus requerimientos de manera efectiva y provechosa.

La interacción con el público externo es fundamental para el fortalecimiento de los vínculos relacionales que luego se vean reflejados en la integración, participación y cooperación de la comunidad.

Por otra parte, se deben implementar los protocolos de comunicación para las relaciones con los diferentes tipos de ciudadanía (jóvenes, empresarios, niñez, etc.) y definir estrategias para la gestión de redes sociales que consoliden una cultura ciudadana. Estos protocolos se describen en el reglamento de identidad, imagen y comunicación.

5.2. PARÁMETROS DE COMUNICACIÓN PARA LAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD

La Policía Nacional es una Institución que hace parte fundamental de la sociedad, se relaciona con esta permanentemente en todos sus niveles, y como parte de sus objetivos de la Policía Nacional se encuentran dos estrechamente ligados con la comunidad:

- Lograr el posicionamiento, respeto, credibilidad y apoyo de la comunidad.
- Garantizar la participación ciudadana como veedor institucional y su corresponsabilidad en la convivencia y seguridad ciudadana.

De acuerdo con estos objetivos, para la Policía Nacional es fundamental la interacción con su público externo y por esta razón, se deben fortalecer los vínculos que existen para lograr la prestación de un servicio más efectivo en la medida en que la comunidad se integre, participe y coopere.

De esta manera, también se hace posible conocer las necesidades y expectativas de la comunidad, permitiendo el diseño estrategias de participación y cooperación ciudadana a través de medios y canales que propicien el relacionamiento eficiente como mecanismo que contribuya a la construcción de la convivencia basada en acuerdos compartidos y aceptados.

En este caso, para el relacionamiento con la comunidad como sistema que contribuya a fortalecer los vínculos, es necesario por parte de las unidades policiales acompañar permanentemente a la sociedad en la transmisión de valores democráticos que transfieran a los colombianos el valor que significa respetar y proteger la vida.

Para el desarrollo de todas las acciones estratégicas que permitan gestionar vínculos con la comunidad, y con la finalidad de prestar un servicio respetuoso, efectivo y cercano al

ciudadano, las unidades policiales deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Focalizar la gestión de la comunicación hacia la comunidad en el acompañamiento permanente en la transmisión de valores para fortalecer la convivencia ciudadana.
- Establecer como marco de actuación la transmisión del valor que significa respetar y proteger la vida.
- Alinear las acciones estratégicas de la comunicación a los objetivos de la Institución.
- Tener en cuenta los mensajes misionales estratégicos dependiendo de la temática y el público al estructurar sus estrategias de interacción.
- Fortalecer los espacios de participación y retroalimentación con la comunidad para conocer sus necesidades y expectativas.
- Gestionar sinergias al interior de la Institución con otras unidades policiales que apoyen la labor con la comunidad en el ámbito en el que se desarrollan.
- Gestionar alianzas estratégicas con las entidades, públicas o privadas, para conseguir una mayor difusión de las labores realizadas y tener una mayor cobertura en las comunidades que impacta.
- Ejercer la autoridad con la aplicación de la leyes, uso de la fuerza, la fortaleza y la entereza para hacerla cumplir, pero adicionalmente el conocimiento y la sabiduría para responder a cada ciudadano que demanda permanentemente explicaciones, argumentos y razones, y que ve en el conocimiento el punto de encuentro entre la ley y la autoridad.

Es necesario gestionar vínculos estratégicos con todos aquellos públicos externos que servirán como apoyo en el accionar de la Institución y fortalecerán la confianza de la comunidad.

Impulsar programas de Acción Integral que articulen esfuerzos con los ministerios, agencias civiles, gobiernos locales y sector privado para consolidar la seguridad y la paz en territorios donde la autoridad del Estado fue disputada por actores armados ilegales.

Impulsar acciones de vínculos con la comunidad en línea con el plan de gobierno que conjuguen acciones de control-represión, intervención social, organización comunitaria y generación de oportunidades.

Incrementar la participación de la Institución en los espacios y misiones internacionales para mostrar a la comunidad las mejores prácticas y las acciones emprendidas por la Policía Nacional y a su aporte en favor de la convivencia y la seguridad de nuestro país.

5.3. PÚBLICOS ESTRATÉGICOS PARA FORTALECER LA CONFIANZA CON LA COMUNIDAD

Dentro de la comunidad existen públicos que apalancan el accionar de la Policía Nacional y como tales es necesario gestionar con ellos vínculos estratégicos que permitan, por intermedio suyo, conseguir el fortalecimiento de la confianza en la comunidad. Entre estos públicos se encuentran:

POR AGLOMERACIÓN DE PERSONAS

- Clero y diferentes religiones
- Centros de salud, hospitales, clínicas
- Escenarios deportivos (estadios, coliseos, centros de entrenamiento)
- Lugares de entretenimiento (bares, cinemas, teatros)

ORGANIZACIONES

- Organismos internacionales de apoyo a la comunidad: Unicef, Cruz Roja
- Gobierno Nacional
- Gobernaciones y alcaldías
- Organizaciones públicas y privadas

SOCIEDAD CIVIL

- Asociaciones de personas
- Agremiaciones – Asociaciones
- Líderes comunitarios
- ONG – Fundaciones
- Tribus urbanas
- Grupos étnicos

Para el desarrollo de todas las acciones estratégicas que permitan apalancar los vínculos con la comunidad, las unidades policiales deben tener en cuenta:

- Las relaciones deben fundarse en el respeto mutuo y el profesionalismo, atendiendo con amabilidad, cordialidad y oportunidad sus solicitudes y cumplimiento de acuerdos.
- Se debe hacer una identificación particular y específica para cada temática y contexto en la realidad de cada unidad policial. Esta labor se debe hacer en coordinación con los grupos de comunicaciones estratégicas a nivel país.
- Diseñar espacios de participación y colaboración con la comunidad que permitan socializar, analizar y presentar iniciativas conjuntas para fortalecer la convivencia y seguridad.

RESUMEN

El fortalecimiento de las relaciones y la construcción de una cultura de integración, cooperación y prevención son posibles a través del establecimiento de espacios de comunicación y de interacción con la comunidad. Como consecuencia se fortalece el servicio policial y se acompaña permanentemente a la sociedad en la transmisión de valores que permitan consolidar la convivencia ciudadana.

Para el desarrollo de todas las acciones estratégicas que permitan gestionar vínculos con la comunidad, y con la finalidad de prestar un servicio respetuoso, efectivo y cercano al ciudadano, las unidades policiales deben tener en cuenta los parámetros establecidos en el presente capítulo.

La Policía Nacional debe generar espacios de participación y colaboración con la comunidad que permitan socializar, analizar y presentar iniciativas conjuntas para fortalecer la convivencia y seguridad ciudadana.

Es necesario aplicar los parámetros comunicacionales que faciliten el relacionamiento con la comunidad no solo desde el nivel central sino en cada unidad policial, de acuerdo con los públicos estratégicos que se busca impactar.

