



TEMPUS

Psicológico

Artículo de investigación

Actuación policial con enfoque diferencial OSIGD.

Police response with a differentiated approach (OSIGD)

**RONALD YECID DUARTE AMAYA¹, CARLOS MANUEL CELY CÁCERES²
SERGIO ANTONIO DELGADO SALAZAR³**

Recibido: 26/02/2026 - Aprobado: 19/03/2026 - Publicado: 01/07/2026

Para citar este artículo:

Duarte Amaya, R. Y., Cely Cáceres, C. M., & Delgado Salazar, S. A. (2026) Actuación policial con enfoque diferencial OSIGD, *Revista Tempus Psicológico*, 9(2) - ISSN: 2619-6336

DOI: <https://doi.org/10.30554/tempuspsi.9.2.5609.2026>

-
- 1 Escuela de Posgrados de Policía "Miguel Antonio Lleras Pizarro", ronald.duarte@correo.policia.gov.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0000-0000-0001>
 - 2 Escuela de Posgrados de Policía "Miguel Antonio Lleras Pizarro", carlos.cely@correo.policia.gov.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0000-0000-0002>
 - 3 Escuela de Posgrados de Policía "Miguel Antonio Lleras Pizarro", sergio.delgado214@casur.gov.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2392-6151>

Resumen

La estrategia diseñada para la actuación policial con población OSIGD en la ZAP 1 parte de un problema muy claro: las microagresiones, los estigmas y la falta de protocolos concretos que deterioran la confianza y hacen que muchas personas OSIGD eviten contactar a la Policía incluso cuando necesitan protección. Para comprender esta situación de manera realista, la investigación aplicó un estudio de caso con revisión documental, entrevistas y encuestas, lo que permitió escuchar tanto a uniformados como a ciudadanía y entender cómo se construyen (o se rompen) las relaciones en el día a día (Meyer, 2003). Todo esto se interpretó desde un marco teórico que integra justicia procedimental (Tyler, 1990), estrés de minorías, identidad social, interseccionalidad (Crenshaw, 1991) y el modelo COMB, lo cual ayudó a traducir ideas en pasos sencillos, humanos y usables por cualquier primer respondiente (Michie, van Stralen, & West, 2011). Por eso la estrategia se organiza en tres momentos (antes, durante y después) que buscan reducir errores pequeños pero significativos, y lograr que cada encuentro se sienta digno, claro y protector para quienes históricamente han vivido desconfianza.

Palabras clave: actuación policial, enfoque diferencial, población OSIGD, legitimidad institucional, seguridad humana.

Summary

The strategy designed for policing the SOGID population in ZAP 1 is based on a very clear problem: microaggressions, stigmas and the lack of specific protocols that deteriorate trust and make many SOGID people avoid contacting the Police even when they need protection. To understand this situation realistically, the research applied a case study with documentary review, interviews and surveys, which made it possible to listen to both uniformed officers and citizens and understand how relationships are built (or broken) on a day-to-day basis. All this was interpreted from a theoretical framework that integrates procedural justice, minority stress, social identity, intersectionality and the COM-B model, which helped to translate ideas into simple, human steps that can be used by any first responder. That is why the strategy is organized in three moments (before, during and after) that seek to reduce small but significant errors, and make each meeting feel dignified, clear and protective for those who have historically experienced mistrust.

Keywords: policing, differential approach, SOGID population, institutional legitimacy, human security.

Introducción

Este artículo es el resultado de la tesis de Maestría en Gestión de la Seguridad de la Escuela de Posgrados de Policía “Miguel Antonio Lleras Pizarro” de la Policía Nacional de Colombia, centrada en la ZAP 1 del CAI Alcázares (Estación Barrios Unidos, Bogotá), un territorio donde confluyen diversos aspectos tales como: comercio, vida nocturna y tránsito permanente, con interacciones cotidianas entre uniformados y población OSIGD que impactan la confianza institucional y la seguridad humana (Jaimes Villamizar, C, 2024).. En este contexto, el estudio afronta tensiones históricas asociadas a estigmas, microagresiones y vacíos formativos que obstaculizan el trato digno y el acceso a rutas de protección (Tyler, 1990).

El problema abordado fue el de establecer: ¿cómo diseñar una estrategia de actuación policial con enfoque diferencial para la población OSIGD en la ZAP 1 del CAI Alcázares que fortalezca confianza, trato digno y legitimidad institucional? La revisión de antecedentes evidenció que, aunque se han desarrollado importantes avances parciales en acompañamientos y campañas, persisten microagresiones estigmatizantes hacia esta población (desuso del nombre social, lenguaje ambiguo, verificación de identidad sin protocolos específicos, entre otros) que continúan erosionando la relación Policía–comunidad (Gutiérrez, A., Fierro, L., & Angarita, A, 2021). Estas prácticas, acumuladas en el tiempo, continúan activando ese “estrés de minorías” y generando un constante alejamiento del contacto, incluso en emergencias, debilitando la denuncia y la cooperación social entre población y autoridad policial (Meyer, 2003).

La justificación del trabajo se abordó desde lo institucional, lo social y lo académico. En lo institucional, la misión constitucional y el Modelo de Servicio de Policía Orientado a las Personas y Territorios demandan actuaciones libres de sesgos, con justicia procedimental (respeto, voz, neutralidad, explicación) y garantías reforzadas para grupos históricamente discriminados. En lo social, está el fortalecimiento de la relación con esta población OSIGD, todo en aras de mejorar la percepción de seguridad y legitima la acción estatal en un micro territorio de alta complejidad urbana. En lo académicooperativo, se observaron ciertos vacíos en protocolos, formación y registros (entre ellos la verificación de identidad, requisa respetuosa, activación de rutas, registros sin estigma, entre otros), lo que habilitó la necesidad real de una propuesta que convierta principios en herramientas de uso real por el primer respondiente (Tyler, 1990).

El objetivo general del estudio fue el de proponer una estrategia integral de actuación policial con enfoque diferencial para población OSIGD en la ZAP 1 (CAI Alcázares) Los objetivos específicos iniciaron con el análisis de las causas de violencia y desconfianza que afectan dignidad y legitimidad; la descripción de

experiencias de interacción (percepción de seguridad, confianza institucional, respeto/exclusión y vulnerabilidades que no siempre se ven en los procedimientos); y la formulación de acciones antesdurantedespués del servicio, acompañado de un enfoque diferencial, inclusivo y respetuoso por los derechos humanos.

Metodología

El presente estudio se adelantó por medio de un enfoque cualitativo que adopta una perspectiva constructivista–interpretativa, en aras de entender las dinámicas de interacción existentes entre la Policía Nacional y la población con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD) que se encuentran en la Zona de Atención Policial 1 (ZAP 1) del CAI Alcázares en Bogotá.

Se implementó un diseño investigativo aplicado por medio de un estudio de caso instrumental, lo que facilitó el análisis de este fenómeno al interior de su propio contexto y la traducción de los hallazgos por medio de propuestas operativas. Se usó el método fenomenológico, para facilitar la interpretación de las experiencias, significados y percepciones de los actores involucrados en la investigación.

Los participantes se seleccionaron por medio de un muestreo no probabilístico intencional, que vinculó a uniformados (primer respondiente y mandos) y a miembros de la comunidad OSIGD con amplia experiencia en este territorio de Bogotá.

En cuanto a la recolección de información, se adelantaron entrevistas semiestructuradas acompañadas de una revisión documental. Dicho proceso se adelantó en cuatro fases: (I) revisión documental, (II) trabajo de campo, (III) análisis y triangulación, y (IV) validación de la propuesta.

Finalmente, dicho análisis se adelantó por medio de una triangulación teórica y empírica, donde se integraron categorías emergentes con referentes conceptuales, donde sobresalieron la justicia procedimental, el estrés de minorías, la identidad social y la interseccionalidad. Con lo que se aseguraron los principios éticos mediante el consentimiento informado y la anonimización de los participantes.

Resultados

Por medio del desarrollo de este trabajo se logran determinar los fundamentos conceptuales de confianza y trabajo.

Causas de desconfianza

El segundo hallazgo de la investigación se relacionó con el reconocimiento de la brecha formativa acompañada de protocolos difusos; aquí los uniformados re-

conocieron vacíos en enfoque diferencial (qué decir, cómo requisar a una mujer trans, cómo verificar identidad sin revictimizar); aparte de ello, no se encontraron protocolos claros y estandarizados aplicables en la ZAP 1 para estos casos, lo que deja demasiado a la “sensibilidad” individual del primer respondiente.

El tercer hallazgo se relacionó con el estigma y las atribuciones automáticas, evidenciando que en este territorio persisten asociaciones estigmatizantes entre presencia OSIGD y “desorden”, lo que sesga ciertas decisiones de control y vigilancia selectiva en franjas nocturnas o zonas de alta concurrencia. Eso degrada la justicia procedimental percibida (respeto, voz, neutralidad, explicación).

Respecto al primer planteamiento, es preciso afirmar que cuando el procedimiento es explicado con claridad, se reconoce el nombre social y se cierran los casos informando pasos y tiempos, aun decisiones adversas se valoran como justas; sin esos mínimos, la misma presencia policial se vuelve amenaza simbólica. De manera clara, la legitimidad se juega en el cómo más que en el qué, así de sencillo.

Se trata entonces de tres núcleos causales: i) déficit formativo; ii) estigmas persistentes; iii) protocolos insuficientes. Su combinación alimenta microagresiones y baja denuncia, deteriorando la confianza y la dignidad de la población OSIGD.

Experiencias de interacción

El planteamiento del segundo objetivo se relacionó con la descripción de las experiencias de interacción entre la población OSIGD y los uniformados del CAI Alcázares.

Aquí el primer hallazgo estuvo relacionado con la ambivalencia relacional real, donde precisamente coexisten experiencias positivas (acompañamientos, campañas, coordinación puntual) con episodios de trato distante o lenguaje inadecuado durante requisas y verificaciones en contexto de alto ruido/estrés.

La primera impresión del uniformado (saludo, reconocimiento de identidad, explicación del porqué) define si la interacción se vive como protección o hostilidad.

Aquí se pudo establecer que estos datos cuentan con una ventana de oportunidad: existe capital relacional construido (la gente identifica uniformados policiales aliados y actuaciones respetuosas), pero cada desliz reabre memorias de exclusión.

Es claro que para consolidar la identidad compartida Policía-comunidad (de “ellos” a “nosotros”) se requiere consistencia: mismo mensaje, mismo gesto, mismo estándar; todo esto muestra que la interacción ambivalente (avances con fisuras). La

coherencia entre discurso y práctica, especialmente en el primer minuto de contacto, cambia el tono del encuentro y, por tanto, la cooperación.

Condiciones del servicio

El primer hallazgo se relacionó con el trabajo real bajo presión: “burocracia de nivel de calle”; donde precisamente las decisiones en vía pública se toman bajo presión de tiempo, información incompleta y múltiples demandas simultáneas. Sin apoyos prácticos (checklists, directorios, plantillas), la transferencia del discurso al terreno se diluye.

Diferenciación de riesgos

El hallazgo tres se relacionó con la interseccionalidad y los riesgos diferenciados, aquí se encontró que no existe una “experiencia OSIGD” única. Una mujer trans en economía nocturna enfrenta barreras y riesgos distintos a los de otras personas OSIGD del sector; protocolos “neutros” borran estas capas y terminan siendo ineficaces o incluso dañinos.

Necesidades y propuestas emergentes

Para lo planteado en el tercer objetivo, el cual tiene relación con la formulación de acciones de intervención con enfoque diferencial (inclusivo y basado en DD. HH.) se encontraron diversos hallazgos; el primero de ellos fue el de la convergencia de voces sobre lo “qué hay que hacer”, aquí se determinó que los policías piden formación breve y situada (roleplays, casos reales de Alcázares, participación de la propia comunidad), protocolos claros para requisas/verificación y apoyos tecnológicos (directorio vivo, plantillas). La comunidad demanda un lenguaje respetuoso, el reconocimiento de su identidad y un acompañamiento realista, no simulado.

El segundo hallazgo se relacionó con las palancas COMB, definidas adecuadamente, con las cuales la conducta cambia cuando coexisten Capacidades (saber/saberhacer), Oportunidades (tiempo, herramientas, redes) y Motivación (liderazgo que modela, reconocimiento a buenas prácticas, retroalimentación). Si falta una, el cambio se frena.

En cuanto al siguiente hallazgo, asociado con la estrategia operativa del “antes-durantedespués”, este se logró resumir de la siguiente manera:

- **Antes:** micromódulos por turno, listas de chequeo, directorio interinstitucional actualizado, simulaciones, señales visibles de acogida en CAI.
- **Durante:** anunciar procedimiento, usar nombre social, evitar perfilamientos, requisar con respeto de identidad, documentar decisiones y razones operativas.

- **Después:** cierre con explicación y rutas, encuesta corta (QR), retroalimentación del mando y revisión quincenal de quejas/lecciones aprendidas.

Lo anterior mostró el “qué hacer”, que ya está en la mesa y es realista: menos diapositiva, más práctica situada; menos “manual genérico”, más checklist vivo y mentoría en servicio. El liderazgo debe premiar el buen trato (sí, reconocerlo en público), y medir lo que importa a la víctima: nombre/pronombres correctos, tiempos de ruta, claridad de explicaciones y percepción de seguridad.

En síntesis, se puede afirmar que esta estrategia es implementable si amarra capacidades (formación situada), oportunidades (tiempos, plantillas, redes) y motivación (liderazgo, reconocimiento y feedback). Es decir, COMB, pero en la calle.

Indicadores derivados

Finalmente, se determinan unos indicadores clave derivados de estos resultados, los cuales se ponen en consideración:

- Uso correcto de nombre/pronombres ($\geq 95\%$ atenciones).
- Activación oportuna de rutas ($\geq 90\%$ en ≤ 30 min).
- Quejas por trato discriminatorio ($\downarrow 50\%$ en 6–12 meses).
- Percepción de seguridad/confianza ($\geq 4,2/5$).

Discusión

Fundamento de la desconfianza y legitimidad

Este trabajo determina fundamentos conceptuales de confianza y trabajo, para ello el marco teórico integra enfoques que explican por qué la confianza teoría del estrés de minorías, las microagresiones, evitación institucional, con justicia procesal sostiene que la legitimidad no depende del modo de actuar: respeto, voz, neutralidad y explicaciones claras y determinantes sobre la ilegitimidad policial en contextos urbanos diversos se juega en decisiones concretas (Tyler, 1990).

Identidad social y relación Policía comunidad

Se logró establecer que la Teoría de la Identidad Social explica que la cooperación entre ciudadanía y Policía aumenta cuando el funcionario se percibe a sí mismo como parte de un mismo “nosotros” con la comunidad (Tajfel & Turner, 1979).

En el caso de la población OSIGD, esta perspectiva reduce la distancia jerárquica y favorece un trato respetuoso, lo cual fortalece la confianza y la legitimidad institucional (Tyler, 2006).

Interseccionalidad y complejidad social

Complementariamente, el enfoque de interseccionalidad permitió comprender que las personas OSIGD no viven una única forma de vulnerabilidad, sino la interacción entre género, orientación sexual, edad, etnia o discapacidad, lo que exige respuestas diferenciadas y no procedimientos uniformes (Crenshaw, 1991).

Condiciones reales del servicio (burocracia de nivel de calle)

Para llevar estos principios a la práctica fue necesario gestionar la “burocracia de nivel de calle” (Lipsky, 1980), es decir, las limitaciones cotidianas que enfrentan los policías, como falta de información, tiempos reducidos o ausencia de protocolos, que dificultan la aplicación real del enfoque diferencial (Tajfel & Turner, 1979).

Condiciones para el cambio (modelo COMB)

Por ello, el modelo COMB plantea que el comportamiento profesional exige tres condiciones simultáneas: capacidades (formación y habilidades), oportunidades (protocolos, *checklists*, directorios y tiempos adecuados) y motivaciones (liderazgo, reconocimiento y apoyo institucional) (Michie *et al.*, 2011).

Integración operativa del enfoque diferencial

En este orden de ideas, integrar el enfoque OSIGD requirió articular estas condiciones antes, durante y después del servicio policial: preparación previa, actuación respetuosa y procedimientos ajustados en la intervención, y finalmente el ordenamiento de un registro, remisión y seguimiento posteriores.

Estrategia resultado de la investigación

La estrategia diseñada para la actuación policial con población OSIGD en la ZAP 1 surge de una necesidad muy simple pero profunda: que cada encuentro entre un policía y una persona OSIGD se sienta seguro, respetuoso y digno. No es una estrategia para “agregar más tareas”, sino para ordenar lo que ya se hace y darle sentido humano a cada paso. Por eso se estructura en tres momentos (antes, durante y después del servicio) que ayudan a que el uniformado tenga claridad, herramientas y respaldo en situaciones donde, muchas veces, la presión del tiempo o la falta de información termina generando microagresiones no intencionales.

Con acciones cortas y prácticas (como explicar el procedimiento, usar el nombre social, activar rutas a tiempo o cerrar con una palabra que alivie la tensión) la estrategia busca transformar la percepción de “distancia” por una sensación de protección real. En últimas, es una guía diseñada para que el policía pueda servir

mejor y para que la comunidad OSIGD sienta que su identidad y su dignidad sí importan en la calle y en la vida diaria.

Tabla 1. Resumen de la Estrategia OSIGD

Momento del servicio	Qué debe hacer el policía	Para qué sirve (resultado esperado)
ANTES	Micromódulos por turno; lista de chequeo; directorio actualizado; simulaciones; señales de acogida	Salir con claridad, reducir improvisación y microagresiones
DURANTE	Explicar procedimiento; usar nombre/pronombres; evitar perfilamientos; requisa respetuosa; documentar decisiones	Aumentar justicia procedimental y percepción de protección
DESPUÉS	Explicar cierre; entregar QR; revisión de quejas; retroalimentación; actualizar checklist	Transparencia, medición comunitaria y mejora continua

Fuente: los autores, a partir de la bibliografía recolectada (2026)

Tabla 2. Principio estructural (COMB)

Capacidades	Oportunidades	Motivación
Formación breve y situada	Protocolos, checklist y directorios	Liderazgo y reconocimiento
Indicadores esenciales		
Indicador	Meta	
Uso correcto de nombre/pronombres	≥ 95%	
Activación de rutas	≥ 90% en ≤ 30 min	
Quejas por trato discriminatorio	↓ 50% en 6–12 meses	
Percepción de confianza	≥ 4,2/5	

Fuente: los autores, a partir de la bibliografía recolectada (2026)

Conclusiones

Este estudio en la ZAP 1 (CAI Alcázares) mostró que la relación Policía–población OSIGD se juega en lo cotidiano: en el saludo, en explicar el porqué del procedimiento, en reconocer el nombre social y en evitar estigmas. Cuando esas “cosas pequeñas” ocurren bien, sube la confianza y baja el ruido; cuando fallan, se reabre la herida de discriminación y la gente se aleja, incluso para denunciar.

Sí es posible diseñar e implementar una estrategia de actuación policial con enfoque diferencial que fortalezca confianza, trato digno y legitimidad institucional: se

logra anclando el trabajo antesdurantedespués a palancas COMB (capacidades, oportunidades y motivación), con protocolos claros y medibles (checklists, directorios, tiempos), y liderazgos que modelan el buen trato. En campo, esto se traduce en explicar, nombrar bien, requisar respetando identidad y cerrar con rutas; así la presencia policial pasa de “amenaza simbólica” a protección real.

Causas estructurales de la desconfianza

Se identificaron tres núcleos causales que sostienen la desconfianza: i) déficit formativo (qué decir, cómo requisar, cómo verificar identidad sin revictimizar), ii) estigmas/atribuciones automáticas que sesgan decisiones en franjas nocturnas o zonas concurridas, y iii) protocolos difusos que dejan el enfoque diferencial a la “sensibilidad” del primer respondiente. La combinación produce microagresiones, baja denuncia y ambivalencia relacional; la legitimidad se define más por cómo se actúa que por qué se decide (Tyler, 1990).

Dinámicas de interacción y condiciones del servicio

Las interacciones son ambivalentes: hay acompañamientos y coordinaciones bien valoradas, pero también episodios de trato distante y lenguaje inadecuado bajo presión (ruido, tiempo limitado, múltiples demandas). La primera impresión (saludo, explicación breve, reconocimiento del nombre social) marca el tono: protección o hostilidad. La interseccionalidad muestra que no hay una única experiencia OSIGD: por ejemplo, mujeres trans en economía nocturna enfrentan riesgos distintos que exigen ajustes finos del procedimiento (Michie et al., 2011).

Hay convergencia práctica en el “qué hacer”:

- **Antes:** micromódulos por turno, listas de chequeo, directorio vivo, simulaciones cortas y señales visibles de acogida en el CAI.
- **Durante:** anunciar el procedimiento, usar nombre social, evitar perfilamientos, requisar respetando identidad y documentar razones operativas.
- **Después:** explicar cierre y rutas, encuesta corta (QR), retro del mando y revisión quincenal de quejas/lecciones.

Esto funciona si las palancas COMB coexisten: Capacidad (formación situada y breve), Oportunidad (tiempo, plantillas, redes) y Motivación (liderazgo que reconoce buenas prácticas). Sin una de ellas, el cambio se frena (Tajfel & Turner, 1979).

La investigación permitió sugerir unos indicadores relacionados con la sostenibilidad: Nombre/pronombres correctos ($\geq 95\%$), activación de rutas ($\geq 90\%$ en ≤ 30 min),

↓50% quejas por trato discriminatorio en 6–12 meses, y percepción de seguridad/confianza $\geq 4,2/5$; medir lo que le importa a la gente, no solo lo que es cómodo para la institución.

Referencias bibliográficas

- Crenshaw, K. (1991). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241–1299.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014/2018). Metodología de la investigación (x.^a ed.). McGrawHill.
- Lipsky, M. (1980). *Streetlevel bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Meyer, I. H. (2003). Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: Conceptual issues and research evidence. *Psychological Bulletin*, 129(5), 674–697.
- Michie, S., van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6, 42.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. En W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33–47). Brooks/Cole.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (x.^a ed.). Limusa.
- Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*. Princeton University Press.

