

# Protocolo de intervención integral del habitante en condición de calle, un estudio con enfoque de género: el rol policial en el marco del nuevo servicio de policía

Bernardo David Quintero Ibarra<sup>1</sup>  
Jairo Osorio Noguera Mayor<sup>2</sup>

50

## Resumen

Esta investigación en curso analiza la complejidad del fenómeno de habitabilidad en calle en el sector de la Macarena (Bogotá), desde una perspectiva que integra vulnerabilidad social y seguridad comunitaria. A través de una metodología cualitativa con enfoque hermenéutico-fenomenológico, se examina cómo la desarticulación institucional ha impedido respuestas efectivas ante esta problemática. La recolección de datos mediante entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis documental revela que el consumo de sustancias psicoactivas y las patologías de salud mental constituyen factores determinantes en la perpetuación de la exclusión social. Los hallazgos preliminares sugieren que la fragmentación entre la Policía Nacional, entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales obstaculiza el acceso a servicios sociales esenciales. Se propone un protocolo interinstitucional fundamentado en el enfoque de género y la inclusión social, articulado con la estrategia "Trinomio de la Seguridad", como mecanismo para transformar la percepción de seguridad y facilitar procesos de reintegración social sostenibles.

**Palabras clave:** Personas en situación de calle; fragmentación institucional; enfoque interinstitucional; enfoque de género; consumo de sustancias psicoactivas.

## Abstract

This ongoing research analyzes the complexity of homelessness in the Macarena sector (Bogotá) through an integrated perspective that encompasses social vulnerability and community security. Through a qualitative methodology with a hermeneutic-phenomenological approach, this study examines how institutional disarticulation has hindered effective responses to this issue. Data collection through semi-structured interviews, focus groups, and documentary analysis reveals that psychoactive substance use and mental health pathologies constitute determining factors in the perpetuation of social exclusion. Preliminary findings suggest that fragmentation among the National Police, governmental entities, and non-governmental organizations impedes access to essential social services. An interinstitutional protocol based on gender and social inclusion approaches, articulated with the "Security Trinomial" strategy, is proposed as a mechanism to transform security perception and facilitate sustainable social reintegration processes.

**Keywords:** Homelessness; institutional fragmentation; interinstitutional approach; gender approach; substance abuse.

<sup>1</sup> Administrador policial, maestrando en gestión de la seguridad, [bernardo.quintero@correo.policia.gov.co](mailto:bernardo.quintero@correo.policia.gov.co)

<sup>2</sup> Administración policial, maestrando en gestión de la seguridad, [jairo.osorio@correo.policia.gov.co](mailto:jairo.osorio@correo.policia.gov.co)

## Introducción

El fenómeno de las personas en situación de calle representa un desafío multifacético que combina exclusión social, problemas de salud mental, consumo de sustancias psicoactivas y percepción de inseguridad comunitaria. En Bogotá, este problema se agudiza en sectores como la Macarena, donde la fragmentación institucional ha impedido implementar intervenciones integrales y sostenibles. A nivel global, la atención a esta población ha oscilado entre enfoques asistencialistas y estrategias de control del orden público, sin abordar de manera efectiva las causas estructurales que perpetúan su vulnerabilidad.

Estudios previos destacan la importancia de la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de calle, pero existen discrepancias sobre cómo lograr este objetivo. Mientras algunos enfoques priorizan la asistencia inmediata, otros abogan por soluciones integrales que incluyan la reintegración social y la atención psicosocial. En este contexto, surge la necesidad de un modelo que articule seguridad y apoyo social, como el “Trinomio de la Seguridad”, el cual busca vincular a la Policía Nacional, entidades gubernamentales y la comunidad.

El presente estudio tiene como objetivo proponer un protocolo interinstitucional con enfoque de género e inclusión social, capaz de atender las causas profundas de este fenómeno y mejorar tanto la percepción de seguridad como la calidad de vida de esta población vulnerable.

Teniendo en cuenta el nuevo enfoque del servicio de policía orientado a las personas y a los territorios y la necesidad de un abordaje integral y articulado del fenómeno del habitante en condición de Calle en el sector de la macarena de la Localidad de Santa fe, en este contexto: ¿Cuál debe ser la función de la Policía para que se pueda dar esta articulación y se pueda aportar a la solución desde una perspectiva integral e interinstitucional del fenómeno con enfoque de género?

## Marco teórico

### El Habitante de Calle: Definición y contexto

El término “habitante de calle” describe a personas que residen de manera permanente o temporal en las calles, como resultado de la pobreza extrema, la falta de redes de apoyo familiar, el desempleo o problemas de salud mental y adicciones. Según el Censo de Habitantes de Calle realizado por la Secretaría Distrital de Integración Social y el DANE (2023), Bogotá alberga cerca de 13,000 personas en esta condición, con una alta concentración en el sector de la Macarena, localidad de Santa Fe. Esta población enfrenta graves desafíos como el consumo de sustancias psicoactivas, problemas de salud mental no tratados y una extrema vulnerabilidad ante la violencia y la explotación (Secretaría Distrital de Integración Social, 2023).

### Enfoques Teóricos sobre el Fenómeno del habitante de calle

El análisis de este fenómeno puede abordarse desde diversos enfoques teóricos que permiten comprender sus causas y manifestaciones.

- Enfoque Estructuralista:

El enfoque estructuralista atribuye el fenómeno del habitante de calle a la desigualdad socioeconómica y la marginación sistémica. Harvey (1989) plantea que procesos de “acumulación por desposesión” en las ciudades contemporáneas desplazan a las poblaciones más vulnerables a los márgenes urbanos. En Bogotá, la especulación inmobiliaria y la urbanización acelerada han exacerbado la precariedad en sectores como la Macarena, relegando a sus habitantes a condiciones de extrema pobreza y exclusión.

- Enfoque Psicosocial:

El Modelo Biopsicosocial de Engel (1977) considera la interacción de factores biológicos, psicológicos y sociales en la vulnerabilidad del habitante de calle. En Bogotá, aproximadamente el 70% de esta población padece trastornos mentales como esquizofrenia, depresión y adicciones (Secretaría Distrital de Salud, 2023). Este

enfoque enfatiza la necesidad de intervenciones integrales que incluyan rehabilitación de adicciones, atención en salud mental y acompañamiento psicosocial.

- **Teoría de la Seguridad Humana:**

La Teoría de la Seguridad Humana, propuesta por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP, 1994), redefine la seguridad como el bienestar integral, más allá del control del orden público. Este enfoque destaca la importancia de garantizar derechos básicos como la salud, la vivienda y la inclusión social. Aplicado al fenómeno del habitante de calle, implica una intervención interinstitucional coordinada que asegure su bienestar y protección frente a la violencia estructural y la pobreza.

### **El Nuevo Enfoque del Servicio de Policía en Colombia: Personas y Territorios**

El servicio de policía en Colombia ha evolucionado hacia un enfoque centrado en las personas y los territorios, respondiendo a las demandas ciudadanas de un servicio más cercano y orientado al bienestar comunitario. Este enfoque incluye el Trinomio de la Seguridad: prevención, intervención y seguimiento. La prevención aborda factores de riesgo como la pobreza y el desempleo, mientras que la intervención y el seguimiento aseguran acciones coordinadas entre entidades estatales y organizaciones civiles para ofrecer soluciones integrales (Policía Nacional, 2023).

### **Enfoque Interinstitucional: Protocolo Integral**

La fragmentación institucional ha sido un obstáculo para abordar eficazmente el fenómeno del habitante de calle. La falta de coordinación entre la Policía, la Secretaría Distrital de Salud, la Secretaría de Integración Social y las organizaciones de la sociedad civil ha limitado la efectividad de las intervenciones. Un protocolo interinstitucional es fundamental para garantizar una respuesta integral que incluya prevención, atención inmediata y seguimiento sostenido (Secretaría Distrital de Integración Social, 2023). Este protocolo debería asegurar que los habitantes de calle reciban la atención adecuada,

promoviendo su inclusión social y mejorando la seguridad comunitaria.

### **Metodología**

La investigación sobre el fenómeno de las personas en situación de calle en Bogotá, específicamente en la localidad de Santa Fe, adopta un enfoque cualitativo, hermenéutico, exploratorio y fenomenológico. Este enfoque se justifica por la complejidad del fenómeno, atravesado por factores individuales, sociales y estructurales, y busca interpretar las experiencias de vida y las dinámicas sociales que rodean a esta población.

La investigación sobre el fenómeno de las personas en situación de calle en Bogotá, específicamente en la localidad de Santa Fe, adopta un enfoque cualitativo, hermenéutico, exploratorio y fenomenológico. Este enfoque se justifica por la complejidad del fenómeno, atravesado por factores individuales, sociales y estructurales, y busca interpretar las experiencias de vida y las dinámicas sociales que rodean a esta población.

- **Enfoque Cualitativo:**

El diseño cualitativo se centra en la comprensión profunda de fenómenos sociales y humanos. En este estudio, se busca explorar las experiencias subjetivas de las personas en situación de calle, así como las percepciones de actores clave como autoridades locales, ONG y la comunidad. A través de entrevistas semiestructuradas, observación participante y análisis documental, se recopilan datos detallados que priorizan la interpretación sobre la cuantificación.

- **Enfoque Hermenéutico:**

La hermenéutica se emplea para interpretar los significados subyacentes en las narrativas y testimonios de los habitantes de calle. Este enfoque permite contextualizar sus experiencias dentro de un marco más amplio, considerando factores estructurales como la pobreza, la exclusión social y las políticas públicas. Además, facilita el análisis de las interacciones entre los diferentes actores sociales involucrados.

- **Alcance Exploratorio:**

El estudio tiene un carácter exploratorio, ya que busca investigar un fenómeno poco

estudiado en el contexto específico del sector de la Macarena. Este enfoque permite identificar patrones, temas emergentes y áreas de intervención, generando nuevas preguntas de investigación y profundizando en aspectos no abordados previamente.

- **Tipo Fenomenológico:**

La fenomenología se centra en comprender las experiencias vividas desde la perspectiva de quienes las experimentan. Este enfoque es clave para captar el significado subjetivo que los habitantes de calle otorgan a sus vivencias, las barreras que enfrentan y sus interacciones con el entorno y las instituciones. Se prioriza la voz y la perspectiva de los participantes, con el objetivo de entender su realidad desde su propio punto de vista.

- **Población y Muestra:**

La población objetivo incluye a personas en situación de calle del sector de la Macarena. La muestra se seleccionó de manera intencional, integrando a 30 participantes representativos de distintos perfiles, con el fin de obtener una visión integral del fenómeno.

- **Recolección y Análisis de Datos:**

Los datos se recolectaron mediante entrevistas, observaciones y análisis documental. Posteriormente, se analizaron utilizando codificación temática y el software NVivo, lo que permitió identificar categorías y patrones significativos.

- **Protocolos y Materiales:**

Se desarrolló un protocolo original que garantiza la confidencialidad y el consentimiento informado. Los datos anonimizados estarán disponibles bajo solicitud, en cumplimiento con normativas éticas. La replicabilidad del estudio se facilita mediante la documentación detallada de los métodos utilizados.

## Resultados esperados

A medida que avance la investigación, se espera obtener los siguientes resultados esperados:

- **Diseño de un protocolo interinstitucional:**

La investigación buscará proponer un protocolo de articulación entre las diferentes

entidades (policía, gobierno, ONG, comunidad) para implementar estrategias coordinadas y sostenibles.

- **Propuestas para mejorar el acceso a servicios sociales:**

Se espera identificar barreras específicas y proponer soluciones para facilitar el acceso a albergues, comedores comunitarios y atención en salud, con un enfoque inclusivo y basado en la confianza.

- **Recomendaciones para abordar el consumo de sustancias:**

La investigación podría sugerir estrategias de reducción de daños, programas de rehabilitación y campañas de sensibilización sobre el consumo de sustancias psicoactivas, adaptadas a las características de la población en situación de calle.

- **Intervenciones en salud mental:**

Se espera desarrollar propuestas para la implementación de programas psicosociales integrales, que incluyan diagnóstico y tratamiento de salud mental, con un enfoque comunitario.

- **Mejoras en la percepción de seguridad:**

A través de una mejor coordinación institucional y un enfoque integral, se espera mejorar la percepción de seguridad en la comunidad y reducir la estigmatización hacia las personas en situación de calle.

- **Estrategias específicas para el sector de la Macarena:**

Se anticipa el desarrollo de intervenciones focalizadas que consideren las particularidades del sector, permitiendo un impacto más inmediato y tangible tanto para la población sin hogar como para los residentes del área.

## Conclusiones

Conclusiones parciales de la Investigación:

- **La fragmentación institucional ha obstaculizado la atención integral de la población en situación de calle.**

La falta de coordinación efectiva entre las entidades gubernamentales, la policía, las ONG y la comunidad ha generado una respuesta fragmentada que no aborda de manera integral las causas estructurales del fenómeno.

Esto ha perpetuado la vulnerabilidad de las personas en situación de calle y ha limitado el impacto de las intervenciones.

- El consumo de sustancias psicoactivas y los problemas de salud mental son factores centrales en la perpetuación de la exclusión social.

Una gran parte de la población en situación de calle enfrenta problemas de adicción y salud mental no tratados. Estos factores agravan su condición, aumentan su exposición a la violencia y dificultan su reintegración social. La falta de programas psicosociales efectivos en sectores como la Macarena refuerza esta problemática.

- La percepción de inseguridad en la comunidad está vinculada a la estigmatización de las personas en situación de calle.

Los residentes del sector de la Macarena asocian la presencia de personas sin hogar con un aumento en la criminalidad y el deterioro urbano. Sin embargo, esta percepción está influenciada por estigmas y no siempre refleja la realidad, lo que evidencia la necesidad de campañas de

sensibilización y educación comunitaria.

- El “Trinomio de la Seguridad” es una estrategia prometedora para articular la seguridad con la inclusión social. Este modelo de intervención, que involucra a la policía, la comunidad y las autoridades locales, puede servir como un puente entre la seguridad ciudadana y los servicios sociales. Su implementación efectiva podría mejorar la percepción de seguridad, aumentar el acceso a programas de ayuda y promover la confianza en las instituciones.
- Es fundamental implementar un protocolo interinstitucional con enfoque de género e inclusión social. Las diferencias de género y orientación sexual agravan la vulnerabilidad de ciertos grupos dentro de la población en situación de calle. Un protocolo integral que contemple estas diferencias permitirá diseñar intervenciones más equitativas y efectivas, asegurando que las soluciones sean sostenibles y respeten la dignidad humana.

## Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2022). *Secretaría de Integración Social: Planificación y evaluación*. <https://www.integracionsocial.gov.co>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2017). *Censo de Habitantes de Calle - CHC-2017 - Bogotá, D.C.* <https://microdatos.dane.gov.co/catalog/548>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2021). *Área de demografía y población*. <https://www.dane.gov.co>
- Engel, G. L. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*, 196(4286), 129–136.
- Harvey, D. (1989). *The condition of postmodernity: An enquiry into the origins of cultural change*. Blackwell.
- Policía Nacional de Colombia. (2023). *Proceso de transformación policial*. Imprenta Nacional.
- Secretaría Distrital de Integración Social. (2023a). *Censo de Habitantes de Calle*.
- Secretaría Distrital de Salud. (2023b). *Informe sobre Salud Mental y Adicciones en Bogotá*.
- United Nations Development Programme. (1994). *Human Development Report*. Oxford University Press.