



Dios y
Patria

Programa de Transparencia y Ética Pública



2024





Publicación de la Policía Nacional de Colombia

Presidente de la República

Ministerio de Defensa Nacional
Policía Nacional

Dirección y conceptualización

Subdirección General
Inspección General
Jefatura Nacional del Servicio de Policía
Oficina de Planeación

Consolidación y redacción

Grupo de Gestión de Riesgos

Diseño y diagramación

Grupo de Soporte y Apoyo – OFPLA



Introducción

Con el firme propósito de contribuir a la convivencia y seguridad ciudadana, teniendo como eje fundamental las necesidades de las personas y el aumento de credibilidad y confianza, la Policía Nacional desplegó estrategias y procesos de transformación entre los cuales surge el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024, construido por todas y cada una de las dependencias que integran la Policía Nacional, que de manera articulada se enfocan en la construcción de un mejor país, donde la participación de la ciudadanía es la pieza fundamental para la generación de elementos que contribuyan a la lucha contra la corrupción en Colombia.

Entre los componentes de este programa encontramos la gestión del riesgo de corrupción, el mapa de riesgos, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la inclusión de estrategias encaminadas en fomentar la integridad, la participación ciudadana y brindar transparencia, con los que se busca satisfacer las expectativas y necesidades que los habitantes del territorio colombiano en relación a la lucha contra la corrupción y a su vez permiten una racionalización de trámites para redimensionar un mejor y simplificado servicio al ciudadano, mostrando un Estado garante de la satisfacción y calidad en la atención prestada al ciudadano.

Estos mecanismos creados para la transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, requieren del compromiso y estabilidad que brinda la Policía Nacional, demostrando que la Institución tiene el firme propósito de afrontar el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 desde una mirada exógena y endógena, a través de los lineamientos de humanismo, profesionalización, honestidad e innovación.



TABLA DE CONTENIDO

1.	MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2026.....	5
2.	CÓDIGO DE ÉTICA POLICIAL	6
3.	PROFESIÓN DE POLICÍA	7
4.	OBJETIVO	7
5.	ALCANCE	8
6.	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS.....	8
6.1	Generalidades del componente.....	9
6.2	Riesgo de corrupción.....	10
6.3	Aspectos generales del mapa de riesgos de corrupción	10
7.	INICIATIVAS ADICIONALES 2024.....	11
8.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	12
9.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
9.1	Normatividad	16
9.2	Objetivo del componente.....	17
9.3	Generalidades del componente.....	20
10.	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	22
11.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	26
11.3	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO A LA LEY 1712 DE 2014.....	28
11.4	NORMATIVIDAD	28
11.5	OBJETIVO PRINCIPAL.....	29
12.	ANEXO 1	29

1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2026

“PRINCIPIOS”

1. **VIDA:** *Oriento mi trabajo hacia la protección y defensa de la vida humana, la diversidad biológica y el ambiente, en procura de mantener entornos saludables y en convivencia.*
2. **DIGNIDAD:** *Actúo con integridad, equidad y honestidad en forma justa y cortés, reconociendo que la humanidad tiene una dignidad inherente e inviolable y que sus derechos humanos deben ser respetados por encima de todo.*
3. **EXCELENCIA:** *Actúo conforme a las leyes y los reglamentos que orientan nuestro servicio, en procura de aportar a la convivencia ciudadana.*
4. **EQUIDAD Y COHERENCIA:** *Actúo coherentemente en mis acciones, siendo ecuánime e imparcial garantizando el cumplimiento de los derechos de las personas.*

“VALORES”

1. **COMPROMISO:** *soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando mejorar su bienestar.*
2. **DILIGENCIA:** *cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de recursos del Estado.*
3. **HONESTIDAD:** *Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.*

4. **HONOR POLICIAL:** orgullo por el deber cumplido, entregando el mejor esfuerzo para el ejercicio de la función policial con profesionalismo e imparcialidad.
5. **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. **RESPECTO:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
7. **VOCACIÓN POLICIAL:** asumo la profesión policial como proyecto de vida y somos testimonio ejemplar de lo que significa ser policía, contar con una profunda convicción, total disposición y actitud hacia el servicio.

2. CÓDIGO DE ÉTICA POLICIAL

“Como policía tengo la obligación fundamental de servir a la sociedad, proteger vidas y bienes; defender al inocente del engaño, a los débiles de la opresión y la intimidación; emplear la paz contra la violencia y el desorden y respetar los derechos constitucionales de libertad, igualdad y justicia de todos los hombres.

Llevaré una vida irreprochable como ejemplo para todos; mostraré valor y calma frente al peligro, al desprecio, al abuso o al oprobio; practicaré la moderación en todo y tendré constantemente presente el bienestar de los demás. Seré honesto en mi pensamiento y en mis acciones; tanto en mi vida personal como profesional, seré un ejemplo en el cumplimiento de las leyes y de los reglamentos de mi Institución. Todo lo que observe de naturaleza confidencial o que se me confíe en el ejercicio de mis funciones oficiales, lo guardaré en secreto a menos que su revelación sea necesaria en cumplimiento de mi deber.

Nunca actuaré ilegalmente ni permitiré que los sentimientos, prejuicios, animosidades o amistades personales lleguen a influir sobre mis decisiones. Seré inflexible pero justo con los delincuentes y haré observar las leyes en forma cortés y adecuada, sin temores ni favores, sin malicia o mala voluntad, sin emplear violencia o fuerza innecesaria y sin aceptar jamás recompensas.

Reconozco que el lema Dios y Patria, simboliza la fe del público y que lo acepto en representación de la confianza de mis conciudadanos y que lo conservaré

mientras que siga fiel a los principios de la ética policial. Lucharé constantemente para lograr estos objetivos e ideales, dedicándome ante Dios a la profesión escogida: LA POLICÍA”.

3. PROFESIÓN DE POLICÍA



La profesión de policía es la actividad desempeñada por el personal uniformado de la Policía Nacional, caracterizada por una disciplina profesional, un campo de conocimiento especializado, una unidad doctrinal y de lenguaje, un código de ética policial y un reconocimiento social; atributos derivados de la educación policial que se materializan a través de la prestación del servicio público de policía.

Para el ejercicio de la profesión de policía, es requisito indispensable adelantar y aprobar los programas académicos dispuestos por la Policía Nacional. La Dirección de Educación Policial deberá certificar la idoneidad requerida para el cumplimiento de la misión constitucional y funciones legales asignadas a la Policía Nacional.¹

4. OBJETIVO

Implementar estrategias institucionales, para el fortalecimiento de la transparencia policial, lucha contra la corrupción y servicio al ciudadano; a través de los componentes de “gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos corrupción”, “racionalización de trámites”, “rendición de cuentas”, “mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, “mecanismos para la transparencia y acceso a la información” e “iniciativas adicionales”, de manera que la Policía Nacional cuente con las herramientas, métodos, estrategias y procedimientos que coadyuven ostensiblemente al tratamiento efectivo de la corrupción, tanto en el campo administrativo como operativo; al igual que en el fortalecimiento e incremento de los índices de transparencia institucional.

¹ Ley 2179 del 30/12/21 “Por la cual se crea la categoría de patrulleros de policía, se establecen normas relacionadas con el régimen especial de carrera del personal uniformado de la Policía Nacional, se fortalece la profesionalización para el servicio público de policía y se dictan otras disposiciones”.



5. ALCANCE

A partir de un Proceso de Transformación Institucional la Policía Nacional, ha establecido acciones más humanas las cuales han permitido un cambio Cultural, establecimiento de pilares estratégicos, fortalecimiento de una carrera y profesionalización del estatuto disciplinario policial, estructura orgánica, identidad institucional y la necesidad de un mayor acercamiento con las personas, para afrontar retos que traen consigo el afianzamiento, credibilidad e impacto de la Institución en el Ciudadano.

Frente a lo anterior, es importante indicar el alcance del Programa de Transparencia y Ética Pública de la Policía Nacional de Colombia, el cual se proyecta a nivel local, regional y nacional, logrando que cada unidad policial, tenga plena conciencia acerca de la importancia del actuar bajo principios de ética, respeto y transparencia dentro y fuera del servicio.

6. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS

A través de la Resolución 04008 del 02 de agosto de 2018, se adoptó la “Política para la gestión integral del riesgo en la Policía Nacional”, la cual incluye los postulados establecidos en la Ley 2195 del 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

El Decreto 1499 del 11 de septiembre 2017, donde se vincula el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”, incluyendo los lineamientos de la Ley 1474 de 2011, Ley 1955 de 2019, Ley 2013 de 2019 y Decreto 612 de 2018, al igual que incorpora elementos de las Normas ISO 31000, GTC137 y la “Guía para la Administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas - DAFP”.

Frente a la Ley 2179 del 30/12/21 *“por la cual se crea la categoría de patrulleros de policía, se establecen normas relacionadas con el régimen especial de carrera del personal uniformado de la Policía Nacional, se fortalece la profesionalización para el servicio público de policía y se dictan otras disposiciones”*, se otorgan atribuciones al señor Director General de la Policía Nacional, para la suspensión, restablecimiento y separación en materia penal del personal de patrulleros de policía, convirtiéndose en un control correctivo que permitirá mitigar las materializaciones de los hechos de corrupción.

De igual forma, se ha venido fortaleciendo el Sistema Disciplinario Policial a través de la implementación de la Ley 2196 de 2022 – Estatuto Disciplinario Policial que *“regula el comportamiento del personal uniformado de la Policía Nacional y se aplicará cuando se transgreda el estatuto disciplinario o se vulnere la protección de los derechos fundamentales contenidos en la Constitución Política e instrumentos internacionales de Derechos Humanos, suscritos y ratificados por Colombia, que hacen parte del bloque de constitucionalidad y dan lugar a la activación de la acción disciplinaria contenida en esta Ley”*.



Con la Política de Integridad Policial, Resolución No. 2572 del 15-08-2023, se brindan lineamientos que orientan la conducta y los comportamientos de las personas que integran la Policía Nacional, siendo esta una estrategia diferencial integrada por los componentes de prevención e intervención, donde la prevención fortalece los principios y valores éticos, mientras que la intervención se enfoca en combatir la corrupción de manera focalizada y prioritaria.

Por otra parte, el procedimiento con código 1IP-PR-0011 “Declaración de Conflictos de Intereses en la Policía Nacional”, con el fin de brindar orientaciones y directrices al personal uniformado, no uniformado y contratistas de la institución, para que identifiquen y declaren sus conflictos de intereses.

Todo lo anterior permite a la Institución fortalecer el servicio de policía, al contar con uniformados consagrados en sus deberes y obligaciones, bajo el estricto cumplimiento de los fines esenciales del Estado, para recuperar la credibilidad e imagen institucional y fortalecer los valores, la ética y la transparencia en la prestación del servicio de policía.

6.1 Generalidades del componente

Política de Gestión Integral del Riesgo

“La Policía Nacional de Colombia, se compromete a gestionar de manera integral los riesgos, asociados a la afectación del talento humano y sus recursos, que le impidan cumplir la misión constitucional, las políticas públicas,



de gobierno y sectoriales; valiéndose para ello, de un pensamiento basado en riesgos, adquirido por todos los funcionarios, donde la premisa de buen gobierno, es que, “el riesgo es el punto de inicio para hacer las cosas y no el final”, lo que se promueve permanentemente desde el direccionamiento estratégico, hasta la más simple actividad que genere posibilidad de riesgo.

Expresamos un fuerte y sostenido compromiso en la prevención de la corrupción, la mitigación de la afectación al ambiente y a la seguridad de la información, mediante la implementación de controles preventivos, correctivos y detectivos, que coadyuven a brindar una excelente atención y servicio al ciudadano.”

La gestión, tiene como meta, la prevención y una disminución significativa de la materialización de los riesgos y de los impactos no deseados que pudieran generarse, contribuyendo a la mejora continua de la gestión institucional, por tanto, los objetivos establecidos en la gestión integral del riesgo involucran de forma específica los aspectos relacionados con la identificación de las causas y situaciones expresas asociadas al riesgo de corrupción, su valoración y tratamiento.

6.2 Riesgo de corrupción

La Policía Nacional identifico el riesgo “RIN_IIP_INGER_001_posibilidad de que se presenten situaciones de corrupción en la Institución”, por solicitar o recibir dinero o beneficios en contraprestación por la realización de actos o por omisiones que van en contra de las leyes, normas, políticas, principios o valores de la Institución. / Posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. Mencionado riesgo es de carácter Institucional, el cual está direccionado a los procesos y/o unidades policiales del orden estratégico, táctico y operacional, definiendo a través del análisis de contexto los factores internos y externos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la institución.

Existe el concepto denominado “situaciones de materialización”, las cuales especifican “cómo” se evidencia el riesgo cuando ocurre; en la actualidad los procesos de primer, segundo y tercer nivel, tienen incorporado el riesgo.

6.3 Aspectos generales del mapa de riesgos de corrupción

La Policía Nacional cuenta con las herramientas, métodos, estrategias y procedimientos que coadyuven ostensiblemente al tratamiento efectivo de la corrupción, tanto en el campo administrativo como operativo; al igual que en el



fortalecimiento e incremento de los índices de transparencia institucional, aunado al desarrollo de acciones medibles que permiten fortalecer los controles de los procesos y procedimientos y fomentar la credibilidad, legitimidad y confianza del ciudadano en la institución.

7. INICIATIVAS ADICIONALES 2024

De acuerdo a la descripción de este componente en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” versión 2 del DAFP, la Institución lo asumirá teniendo en cuenta el siguiente concepto: “Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública”.

Permite generar acciones diferenciales en aspectos orientados a la prevención de la corrupción, el fortalecimiento de la atención al ciudadano, integración del código de ética policial con una política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

En este sentido la Institución incluye estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública”, es así que para la vigencia 2024 se proyectaron las siguientes iniciativas institucionales;

- Control y seguimiento a los recursos asignados por entidades gubernamentales y Policía Nacional para pagos de recompensa.
- Fortalecimiento de la transparencia e integridad policial.



8. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Uno de los propósitos de la Política de Racionalización de Trámites en el marco del MIPG es que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano plazo, con el objetivo que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta que MIPG busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, mediante la tercera dimensión del Modelo, Gestión con Valores para Resultados, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de Políticas definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico.

Así las cosas, la gestión con Valores para Resultados agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la Institución llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos.



Una de las políticas que hace parte de la gestión con Valores para Resultados y que tiene como objetivo permitirle a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa es la racionalización de trámites, orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos en su interacción con las entidades públicas.

Al final del cuatrienio se pretende ubicar a la Policía Nacional entre los tres primeros lugares en los resultados de la evaluación de desempeño institucional y sectorial que el Departamento Administrativo de la Función Pública mide



anualmente, a través del formulario Único de Reportes de Avances de la Gestión (FURAG), con base en el MIPG.

Para la articulación entre el SGI y MIPG, la Policía Nacional expidió la Resolución 1207 del 2023, por medio de la cual se adoptan y ratifican las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación para que los líderes de procesos definan las estrategias y mecanismos mediante los cuales desarrollarán e implementarán las políticas que le apliquen a sus procesos.

8.1 MARCO LEGAL DEL PLAN INSTITUCIONAL

Las bases normativas sobre las cuáles se construyó y se formuló la naturaleza, alcance, criterios, lineamientos, metodologías e instrumentos y la forma en que deben desarrollarse los requisitos de esta política.

Decreto Ley 2150 de 1995 Elimina y simplifica las regulaciones innecesarias, trámites administrativos, y los requisitos impuestos por la administración pública.

Ley 489 de 1998 (artículos 17,18) Dispone la supresión y simplificación de trámites como un objetivo permanente de la administración pública, y le atribuye al Departamento Administrativo de la función Pública – DAFP, la responsabilidad de orientar la política de simplificación de trámites.

Ley 962 de 2005 Facilita las relaciones de los particulares con la administración pública, mediante la optimización de los trámites y servicios que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades.

Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo.

Decreto Ley 019 de 2012 Establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Resolución DAFP 1099 de 2010 por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

Decreto Ley 2106 de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámite, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Para la correcta implementación de la política al interior, se tendrá como punto de partida los documentos y herramientas que coloca a disposición el Departamento Administrativo de la Función Pública, como líder de la política a nivel nacional.



8.2 ALCANCE

Esta Política la lidera a nivel nacional el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y al interior de la Policía Nacional está a cargo de la Oficina de Planeación de la Dirección General.

8.3 OBJETIVOS GENERALES

Desarrollar e implementar la Política de Racionalización de trámites en la Policía Nacional para ser más cercanos al ciudadano, mediante estrategias y mecanismos que permita optimizar en tiempo y costos los trámites administrativos de la Institución.

8.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El desarrollo de la Política de Racionalización de trámites se realiza en la Policía Nacional mediante actividades del plan de trabajo Plan de acción 2024 generado para las diferentes unidades que cuentan con trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) en el Sistema Único de Información de trámites (SUIT) de la Función Pública.

La implementación de los lineamientos de la Política de Racionalización de Trámites para la Policía Nacional, se direcciona desde la oficina de Planeación en cumplimiento de la normatividad generada por el DAFP.

8.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS

Mediante el plan de trabajo Plan de acción 2024 se requirió a las unidades que cuentan con trámites y OPAS, la caracterización de clientes, las cuales mediante los siguientes comunicados de GEPOL dieron respuesta a la actividad del plan de trabajo: GS-2023-003444-DINCO; GS-2023-048141-DITAH; GS-2023-002021-ESGAC; GS-2023-096394-DIJIN.

8.6 METODOLOGÍA

En la Política de Racionalización de Trámites, se implementarán los siguientes lineamientos:



Resultado esperado: Trámites, accesibles y económicos para los ciudadanos	
Resultados Intermedios	Pasos o acciones
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos. 2. Registrar y actualizar trámites u otros procedimientos administrativos en el SUIT. 3. Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.
Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano a racionalizar	Identificar trámites de alto impacto a racionalizar , contemplando ejercicios de consulta ciudadana
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana. 2. Implementar acciones de racionalización normativas. 3. Implementar acciones de racionalización administrativa
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía. 2. Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas.

9. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente se enfoca en garantizar la interacción de las personas con la institución, a través del acceso a los diferentes canales de atención para realizar peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias de una forma rápida y efectiva. Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación, tanto de servidores como de clientes y partes interesadas, en la gestión de la Policía Nacional, para lo cual se puede acceder a través de la página de la Policía Nacional www.policia.gov.co en el link "Atención y servicio a la Ciudadanía". <https://www.policia.gov.co/pqrs>.

Dios y Patria

ATENCIÓN AL CIUDADANO

70
Oficinas de Atención al Ciudadano

TELEFÓNICA
 Línea gratuita: 01 8000910112
 Línea fijas: 5159111-12

VIRTUAL
 WEB:
<https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/#/>

PRESENCIAL
 ✓ Verbal
 ✓ Escrita

IMPACTO

- Mejoramiento del servicio
- Acceso a la oferta institucional
- Servicio incluyente
- Permite la participación de la ciudadanía

Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano
 Garantizar el acceso público
 Legitimidad y confianza

9.1 Normatividad

La recepción, tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, es una actividad de cumplimiento constitucional de acuerdo a lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015, “artículo 1, Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, artículo 13 hasta el 22, Derecho de Petición ante las autoridades, Capítulo II artículo 24 hasta el 31”.

Por lo anterior, los funcionarios de la Policía Nacional, darán aplicación a los términos según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

De igual forma, el funcionario de la Policía Nacional, deberá tener en cuenta en la solución de las peticiones los términos que se mencionan a continuación:

- Peticiones de consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



- b) **Peticiones de documentos:** deberán resolverse “dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia el funcionario de policía deberá entregar dentro de los tres (3) días siguientes lo solicitado”.

- c) **Excepciones frente a la respuesta de la petición:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos que determine la ley, el funcionario de policía debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

9.2 Objetivo del componente

Diseñar e implementar mecanismos de monitoreo y vigilancia al sistema de atención al ciudadano, en los servicios de quejas y reclamos, centros de conciliación y grupo de recepción de PQR2S, para detectar la comisión de conductas del personal que merezcan seguimiento o evaluación en materia disciplinaria; así mismo, consolidar las Oficinas de Atención al Ciudadano, con la tarea de generar actividades integrales, efectivas y oportunas respecto a la información y orientación al ciudadano, a la gestión resolutive en la atención de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias.

Ruta de acceso al sistema de garantías para la formulación consulta y seguimiento ciudadano de la Policía Nacional, a través de la página <https://www.policia.gov.co>



Atención a la ciudadanía

Términos, servicios e información para:
 • Registre su petición, queja, reclamo, reconocimiento del servicio policial o sugerencias

• Consultar una solicitud - Sistema de garantías

• Conozca la oficina de atención al ciudadano más cercana

• Balance de Peticiones, Quejas y Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial

Servicio a la Ciudadanía

Información de la entidad

• Código Nacional de Seguridad y Convivencia

Ciudadana

• Consulta de medidas correctivas
 • Estadística comportamientos contrarios a la convivencia

• Consulta documentos recuperados

• Constancia por pérdida de documentos

• Instaurar una denuncia virtual

• Puntos de recepción de denuncias

• Antecedentes judiciales

• Conozca su cuadrante

• Preguntas frecuentes

• Celulares recuperados

• Recomendaciones de seguridad

• Programas y charlas en prevención de consumo y tráfico de drogas ilícitas [NACIONAL](#)

• Derechos humanos [COLOMBIA](#)

• Los más buscados

• Información para población vulnerable

• Ofertas de empleo y pasantías

• Programas sociales

• Glosario

• Centros de conciliación y mediación

• Transparencia y acceso a la información

• Tránsito y transporte

• Estado de las vías

• Revisión técnica en identificación de automotores

• Solicitud permiso para transitar vehículos con vidrios polarizados

• Información al turista

• Puntos de información turística

• Servicio de recorridos turísticos

• Museo histórico [consultas y servicios al ciudadano](#)

Atención administrativa:
 Carrera 59-26-21 CAN, Bogotá - Colombia
 Lunes a viernes de 08:00 a.m. – 12:00 p.m y 02:00 p.m – 05:00 p.m
 Conmutador o PBX: (601) 5159000

[Correos para Notificaciones Electrónicas Judiciales y Tutelas](#)
 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio y

- [Manual de Prevención](#)
- [Directorio de Contacto](#)
- [Notificaciones por Aviso](#)
- [Notificaciones por estado electrónico](#)
- [Transparencia y acceso a la información](#)
- [Escalafón de los Policiales](#)
- [Contactenos](#)



BIENVENIDO AL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO.

La Policía Nacional de Colombia, tiene a su disposición el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, por medio del cual le permitirá formular, consultar y hacer seguimiento en línea a sus requerimientos.

Términos de uso:

Autorizo el tratamiento de mis datos personales registrados en el presente sistema de acuerdo a las normas aplicables, especialmente la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, La Entidad propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido para los fines de la presente solicitud y garantizará su debida custodia, uso, circulación y supresión.

Entiendo y acepto que:

Los datos facilitados en este formulario pasarán a formar parte de los archivos automatizados propiedad de la entidad y podrán ser utilizados por el titular del archivo para el ejercicio de las funciones propias en el ámbito de sus competencias.

Si por motivos de reestructuración, mantenimiento, fallas o errores técnicos tales como caída de línea o congestión en el sistema no se pudiera acceder al portal, no se está coartando el derecho del habeas data.

Acepto No Acepto

» Enviar

BIENVENIDO AL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO.

- Petición**
- Queja**
- Reclamo**
- Reconocimientos del Servicio Policial**
- Sugerencias**
- Consultas**
- Información de Seguridad Ciudadana**
- Solicitud de Documentos**
- Peticiones de Información**
- Video tutorial de formulación o Consulta**
- Consulta Una Solicitud**

LÍNEAS DE EMERGENCIA

123 Atención y Emergencia	165 Antisequestro y Antiestorsión	155 Orientación a Mujeres	#767 Seguridad Vial	167 Antinarcoóticos	159 Anticontrabando
-------------------------------------	---	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------



9.3 Generalidades del componente

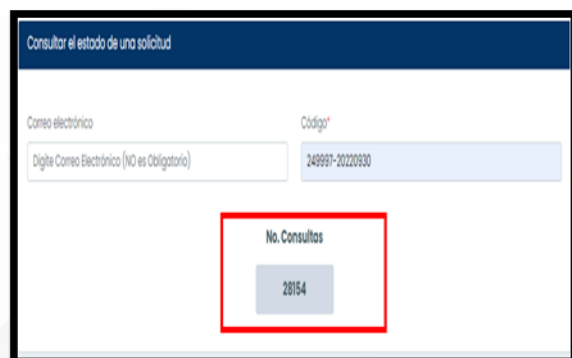
A partir del año 2004 la Policía Nacional se enfrenta a la necesidad de generar una mayor credibilidad y confianza ante la comunidad, para lo cual asume el compromiso, con la asesoría de un equipo de expertos, de revisar su estructura orgánica, así como procedimientos de atención y servicio a los ciudadanos.

Como consecuencia de esta decisión institucional, se dispone la reestructuración de la Inspección General, dando paso a nuevos grupos y áreas encargadas de impulsar una nueva política de prevención, seguimiento y control al comportamiento de los integrantes de la Institución. Desde este momento se asigna a la Inspección General la misión de fomentar y promocionar la cultura de la legalidad y moralidad del talento humano de la Policía Nacional, prevenir la comisión de conductas consideradas como faltas disciplinarias y delictivas para ejercer el control disciplinario institucional.

Desde entonces la Inspección General y Responsabilidad Profesional se da a la tarea de impulsar la reforma a sus normas de régimen disciplinario, tecnificar el desarrollo de los procesos investigativos, liderar un cambio en el Sistema Ético Policial, proponiendo nuevos derroteros sobre atención al ciudadano y nuevas herramientas de seguimiento a la disciplina institucional, todo ello dirigido a consolidar una nueva política identificada con la cultura de legalidad, transparencia que se demanda a los funcionarios del Estado.

En el marco del proceso de Transformación Integral de la Policía Nacional y la implementación del artículo 40 “*Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano*” de la Ley 2196 del 18 de enero de 2022, la Inspección General y Responsabilidad Profesional a través del Área de Servicio al Ciudadano, dio a conocer a la ciudadanía sistema de garantías por medio de las oficinas de atención al ciudadano.

Es importante tener presente que se cuenta con dos (02) desarrollos tecnológicos denominados: “Contador de Visitas” y “Contador de Consultas”, los cuales permiten a la institución conocer de primera mano las necesidades de la ciudadanía.





Así, las Oficinas de Atención al Ciudadano se constituyen como un espacio de interacción del ciudadano con la Institución, con la tarea de recepcionar, tramitar, gestionar e informar respecto a las inquietudes, por medio de la herramienta tecnológica “Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias” - SIPQR2S”, la cual permite llevar una data sobre el servicio o el comportamiento del personal de la institución, además de facilitar a los mismos la intervención en la formulación, vigilancia, control y evaluación de los procesos de gestión institucional, así como facilitarles el acceso a la información y consultas, entre otros.

De tal forma, las Oficinas de Atención al Ciudadano se han de caracterizar por ser una instancia altamente efectiva de referencia tanto en el sector público como el privado, de apoyo a las unidades en la atención, información y orientación al ciudadano, el fomento

Así mismo genera los parámetros para las quejas, relacionadas con casos de corrupción.

a la prestación del servicio de excelencia y fortalecer los mecanismos de participación y control ciudadano.

Dichas dependencias se encuentran establecidas en el territorio nacional donde existan unidades de policía (Direcciones, Oficinas Asesoras, Regiones de policía, Metropolitanas, Departamentos, Escuelas de formación y capacitación), las cuales cuentan con infraestructura y funcionarios para el desarrollo de la actividad de atención al ciudadano.

En la Policía Nacional, se crea el procedimiento para atender las quejas y reclamos - QR, se encuentra definido mediante el procedimiento “Tratamiento de Quejas y Reclamos en la Policía Nacional”.

Este procedimiento sintetiza elementos, conceptos y lineamientos de valor que generan sinergia organizativa, para la mejora continua y ejecución adecuada del proceso de recepción, tratamiento y respuesta de las quejas y reclamos.



10. RENDICIÓN DE CUENTAS

En cumplimiento a la Ley 1474 del julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, la Oficina de Planeación elabora anualmente la Estrategia de Rendición de Cuentas la cual se encuentra Programa de Transparencia y Ética Pública 2024.

La rendición de cuentas implica acciones de información y de diálogo, que permitan mejorar la confianza y se genere un valor público, mediante espacios que permitan a la ciudadanía relacionarse con el quehacer misional contribuyendo a los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad, en el marco de una cultura de acceso a la información pública, gestión transparente y oportuna.



De acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2024, tiene como objetivos la fijación de estrategias focalizadas en fortalecer acciones, mecanismos y lineamientos metodológicos que permitan analizar, prevenir y controlar posibles hechos generadores de corrupción, promoviendo la Transparencia y el Buen Gobierno.

Así mismo, el CONPES 3654 de 2010, señala que la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.



10.1 OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

En tal sentido, la Policía Nacional de Colombia, en el marco de sus funciones constitucionales, reconoce el deber de rendir cuentas bajo una cultura de acceso a la información pública, gestión transparente y oportuna, bajo los siguientes objetivos:

1. Fortalecer el sentido de lo público.
2. Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
3. Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
4. Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
5. Servir como insumo para ajustar planes, programas y proyectos de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

10.2 META

La rendición de cuentas, entendida como proceso, va más allá de la programación de eventos aislados y obliga a la Policía Nacional a formular una estrategia con actividades permanentes para informar y explicar sus actuaciones, así como escuchar y dialogar con los clientes y partes interesadas para mejorar la gestión pública.

10.3 FINALIDAD

La rendición de cuentas es “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo” (Artículo 48 Ley 1757 de 2015).

Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Por tanto, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia.

Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

10.4 ESTRUCTURA DEL COMPONENTE



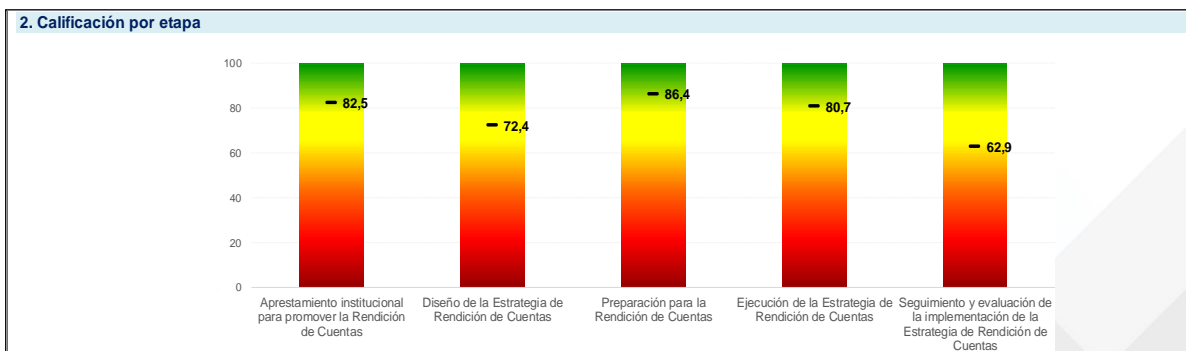


10.5 AVANCES

El Manual Único de Rendición de cuentas V2 contempla tres niveles de desarrollo institucional: inicial, consolidación y perfeccionamiento. En el nivel inicial se encuentran aquellas entidades que “están comenzando las primeras experiencias en la rendición de cuentas”; y en el nivel consolidación las que “cuentan con experiencia y quieren continuar fortaleciendo la rendición de cuentas”.

A partir de la gráfica 1 se puede afirmar que la Institución se encuentra en el nivel de Consolidación de la Rendición de cuentas, es decir, “Entidades que cuentan con experiencia y requieren continuar fortaleciendo la rendición de cuentas” <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/rama-ejecutiva-ordenacional>. Al desagregar los resultados del autodiagnóstico por etapas se obtuvieron los siguientes porcentajes:

Gráfica 1. Resultados autodiagnóstico Rendición de cuentas 2022 desagregados por etapas.



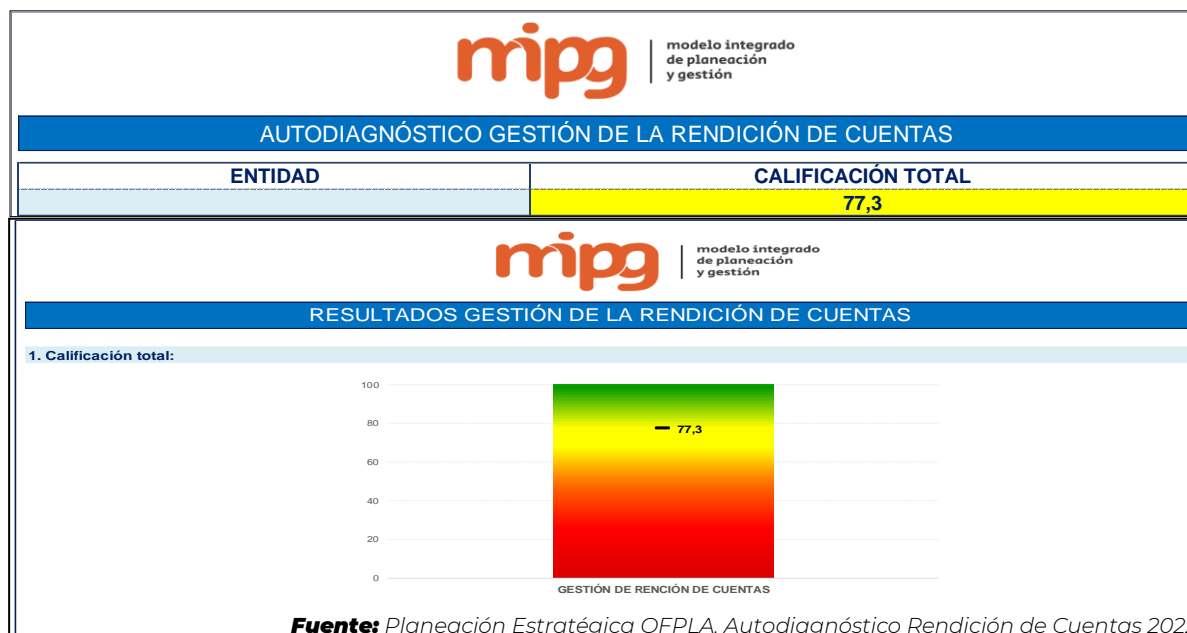
Fuente: Planeación Estratégica OFPLA. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2022.



10.6 IMPACTO

Con el fin de identificar los principales retos que tiene la Institución frente a la gestión de la rendición de cuentas también se realizó el autodiagnóstico sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual permite ver en qué etapas se deben fortalecer las acciones y en cuales mantener el puntaje. Una vez realizado el ejercicio, para la vigencia 2022, la Institución obtuvo 77,3 puntos.

Gráfica 2. Calificación general autodiagnóstico Rendición de cuentas 2022



11. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El vínculo estrecho entre la ciudadanía y los integrantes de la institución, es clave para la consolidación de la convivencia y seguridad ciudadana, es por esto que en aras de fortalecer las relaciones con la sociedad y aportar a la generación de confianza y credibilidad, la Policía Nacional ha fortalecido los lineamientos referentes a la comunicación pública a través de la estrategia de Gobierno Digital como eje vital del buen gobierno, encaminado a una institución más eficiente, transparente y participativa.

Por tal motivo acogiéndonos a las directrices de accesibilidad web establecidos en la Resolución 1519 del 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”. implementando en la sede electrónica de la Policía Nacional www.policia.gov.co; cada uno de los ítem señalados en esta norma, para una comunidad más informada, con mejores instrumentos para



la participación ciudadana y la accesibilidad de todos los grupos de interés, buscando masificar el uso de las tecnologías de la información, para ofrecer un eficiente suministro de trámites y servicios electrónicos tanto al interior de la institución como a la ciudadanía, publicando información de calidad en la sede electrónica referente a la institución.

11.1 OBJETIVO

La Policía Nacional de Colombia, a través de la Directiva Administrativa Permanente 003 DIPON – OFITE de 2019, fija los parámetros Institucionales para la consolidación de la Política de Gobierno Digital, como herramienta transversal que apoya la gestión y el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

11.2 GENERALIDADES

La Policía Nacional de Colombia, considera como sus mecanismos para la transparencia y acceso a información pública, todos aquellos que se generen o ejecuten a partir de los siguientes aspectos, que en la actualidad se desarrollan e implementan en la Institución, para el cumplimiento de los parámetros de “Transparencia Activa y Pasiva”, así:

- *Estrategia de Gobierno Digital*
- *Programa de Gestión Documental*
- *Atención al Ciudadano*

Transparencia activa: es relacionada con la publicación y puesta a disposición de la información pública y de interés de la institución, a través de la sede electrónica de forma proactiva para la ciudadanía en general.

La transparencia pasiva: corresponde al deber que tiene la institución de disponer mecanismos de respuesta a todas las solicitudes allegadas de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

Por dinámica institucional y correlación de funciones, la Policía Nacional, a través de la Alta Dirección, dispone que las unidades corresponsables del componente “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información”, en caso de auditorías, estudios, referenciaciones y convergencia del tema, serán en su orden, la Inspección General y Responsabilidad Profesional, Secretaría General y la Oficina de Comunicaciones Estratégicas; por tal motivo para el año 2022 se realizó el diagnóstico del avance de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y de la Resolución 1519 del 2020, para la consolidación de este componente.



11.3 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO A LA LEY 1712 DE 2014

El resultado del diagnóstico realizado durante la vigencia 2022, por parte de la Inspección General y Responsabilidad Profesional y la Oficina de Comunicaciones Estratégicas; expuso el avance en la implementación del componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, evidenciándose la aplicación de los lineamientos establecidos en la sede electrónica, permitiendo a los ciudadanos, sin importar sus condiciones físicas y/o cognitivas navegar y realizar diferentes trámites de manera ágil, con información veraz y actualizada. Además, esta sede electrónica tiene un diseño gráfico moderno, sencillo y de infraestructura avanzada, que permite a todos los ciudadanos una accesibilidad óptima, registrando 17'912.729 visitas anuales en la sede electrónica www.policia.gov.co, para la consulta de información pública, trámites y oferta de servicios de la institución.

Por lo anterior, se obtuvo una matriz diagnóstica, la cual puede ser consultada en la sede electrónica de la Institución, en el link "Transparencia". <https://www.policia.gov.co/transparencia-acceso-informacion>.

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones generadas en los mecanismos de transparencia y acceso a la información en cada uno de los artículos, numerales, literales, párrafos y acápites, que el diagnóstico determinó que aún faltan por cumplir, se continuará desarrollando acciones y actividades dentro de la formulación de la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información, para el fortalecimiento de este componente.

11.4 NORMATIVIDAD

Teniendo en cuenta el cumplimiento al componente de transparencia y acceso a la información, el marco normativo que lo reglamenta es el siguiente:

- Ley 1712 del 6 de marzo del 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".
- Decreto 103 del 20 de enero del 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 1519 del 24 de agosto del 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".



11.5 OBJETIVO PRINCIPAL

Fomentar, promover y regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el buen ejercicio, y las excepciones de la información reservada de la institución.

12. ANEXO 1

Tareas propuestas

Componentes	Descripción	Nombre del Plan	Acciones a Ejecutar 2024
Riesgos de corrupción	Riesgo Institucional liderado por la Inspección General y responsabilidad Profesional, direccionado a los procesos y/o unidades policiales del orden estratégico, táctico y operacional, definiendo el contexto en 34 factores de riesgos y agentes generadores asociados al mismo número de causas.	Plan de Acción 2024 PONAL	1.337
Mecanismo para la Transparencia y acceso a la información	La policía Nacional, fija los parámetros Institucionales para la consolidación de la política de Gobierno Digital. Como herramienta transversal que apoya la gestión y el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.		27
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Diseñar e implementar mecanismos de monitoreo y vigilancia al sistema de atención al ciudadano en los servicios de quejas y reclamos, centros de conciliación y grupo de recepción de PQRS2S, para detectar la comisión de conductas del personal que merezcan seguimiento o evaluación en materia disciplinaria.		145
Racionalización de trámites	Establecer las pautas que permitan mejorar, simplificar y eliminar trámites internos que hacen que el trabajo sea menos efectivo, eficiente y eficaz en la atención de las necesidades del ciudadano.		208



Componentes	Descripción	Nombre del Plan	Acciones a Ejecutar 2024
Rendición de cuentas	Estrategia que incluye instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, lineamientos de Gobierno en línea, la realización de audiencias públicas y otras formas de permanentes para el control social, por tanto, y de acuerdo con el lineamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, a través del Manual Único de Rendición de Cuentas de la Policía Nacional.		59
Iniciativas adicionales	Estrategia encaminada a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y del talento humano, con el fin de visualizar el accionar de la administración Pública.		11
TOTAL			1.787

Esta información podrá ser consultada en la página web de la Policía Nacional www.policia.gov.co en el link “Ciudadanos”.
<https://www.policia.gov.co/transparencia-acceso-informacion>