

**PRESENTACIÓN**

Este documento institucional, ofrece a las entidades del estado colombiano y a la ciudadanía en general, los conceptos y criterios que hacia el interior de la Policía Nacional se desarrollan en cumplimiento a preceptos legales y normativos, al igual que todos aquellos mecanismos que la Institución ha definido para el fortalecimiento de la transparencia, lucha contra la corrupción y servicio al ciudadano, lo cual se soporta a partir de la consolidación del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” en cada uno de sus componentes y estrategias que lo integran, lo que permite avanzar de forma decidida y determinante hacia mejores escenarios de interacción y relacionamiento en el ámbito nacional e internacional, con procedimientos más transparentes, información abierta al ciudadano, a través de los diferentes “sistemas y bases de datos” dispuestos en tal sentido.

La información expresada aquí, compila por intermedio del establecimiento de los componentes de “Gestión del Riesgo”, “Racionalización de Trámites”, “Rendición de Cuentas”, “Atención al Ciudadano”, “Transparencia y Acceso a la Información” e “Iniciativas Adicionales”, todos aquellos conceptos definidos en el Decreto 1499 de 2017 y el manual operativo para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, permitiéndonos alinear la “Planeación Estratégica Institucional” con las “Iniciativas Adicionales” en busca de una Policía Nacional altamente efectiva en el cumplimiento de nuestra misión constitucional.

Es por ello, que la Policía Nacional, invita a toda la comunidad a visitar nuestra página WEB [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co), en la cual podrá dejar su opinión o sugerencia sobre el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, utilizando nuestros diferentes canales de atención, o directamente en el link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

General **Jorge Hernando Nieto Rojas**

Director General Policía Nacional de Colombia

**VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO1**

*“Código de Integridad”*

***HONESTIDAD:*** *Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.*

***RESPETO:*** *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.*

***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 siempre mejorar su bienestar.*

***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 los recursos del Estado.*

***JUSTICIA:*** *Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.*

**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”.*

 1. Manual Operativo – MIPG, numeral 1.2.2

 Política de Integridad – Código de Integridad

 Valores del Servidor Público

1. OBJETIVO…………………………………………………………………………………4
2. ALCANCE…………………………………………………………………………………4
3. GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN
	1. Generalidades del Componente………………………………………….…………5
	2. Mapa de Riesgos de Corrupción………………………………………….………...6
	3. Aspectos Generales del Mapa de Riesgos…………………………….…………..7
4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES
	1. Objetivo del Componente……………………………………………….……..……10
	2. Generalidades del Componente……………………………………….……..…….10
	3. Modificación y supresión de trámites………………………………….…………...11
5. RENDICIÓN DE CUENTAS
	1. Lineamiento del documento CONPES…………………………………………….13
	2. Objetivo del Componente…………………………………………………………...14
	3. Generalidades del Componente……………………………………………………14
6. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
	1. Normatividad…………………………………………………………...…………….16
	2. Objetivo del Componente…………………………………………………………...17
	3. Generalidades del Componente……………………………………………………17
	4. Canales de atención…………………………………………………………………19
7. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
	1. Objetivo……………………………………………………………………...………..20
	2. Generalidades………………………………………………………………..……...20
	3. Resultados del diagnóstico a la Ley 1712 de 2014………………………..……..21
8. INICIATIVAS ADICIONALES 2018………..……………………………………………22
9. OBJETIVO

En este documento, se desagrega puntualmente, la implementación de las estrategias de la Institución, para el fortalecimiento de la Transparencia Policial, Lucha Contra la Corrupción y Servicio al Ciudadano; dicha estrategia contempla, los componentes actualizados e implementados de acuerdo al cumplimiento de las políticas 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.

De igual forma, establecer al interior de la Policía Nacional, los parámetros normativos e instrucciones para la realización del contexto estratégico, elaboración, consolidación, aprobación, actualización, socialización, promoción, divulgación, seguimiento y monitoreo de las estrategias para la operacionalización de la Política Integral de Transparencia Policial.

1. ALCANCE

El afianzamiento, credibilidad e impacto de la Institución en la seguridad ciudadana, se debe no sólo a sus grandes logros operacionales, sino a la transparencia, rectitud y probidad de los hombres y mujeres que la conforman, de ahí que el alcance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Policía Nacional de Colombia, se proyecte 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.

Cada unidad debe hacer visible los resultados de su gestión, a través de la rendición de cuentas, también debe reconocer el trato diferenciado hacia las comunidades especiales, pues este no se limita a la garantía de sus derechos y libertades, sino también a la adopción de medidas a favor de algunos grupos, como lo determina la Constitución en el Artículo *13* *“El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva, adoptando medidas en favor de grupos discriminados o marginados”*, tales como indígenas, afrodescendientes, comunidad LGTBI, desplazados, mujeres, niños, víctimas de desaparición forzada, defensores de DD.HH, sindicalistas, periodistas, miembros de la Misión Médica y beneficiarios de medidas cautelares y provisionales del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

Por otro lado, todos los hombres y mujeres policías deben respetar el derecho y deber de los ciudadanos, así como el suyo propio de vigilar, observar y controlar la gestión institucional, en los ámbitos que conforman la Policía Nacional de Colombia.

1. COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Mediante Resolución 04663 del 25 de julio de 2016, se adoptó el “Manual para la Gestión Integral del Riesgo en la Policía Nacional”, la cual incluye los postulados establecidos en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y los parámetros estipulados en el documento “Estrategias para la Construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 2015”, al igual que incorpora elementos de las Normas ISO 31000:2009, GTC137:2001 y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015”.

* 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 y planeación institucional, 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 implantación de controles preventivos, correctivos y detectivos, que coadyuven a brindar una excelente atención y servicio al ciudadano”.*

Los objetivos establecidos en la gestión integral del riesgo involucran de forma específica los aspectos relacionados con el funcionamiento institucional, definiéndolos de la siguiente manera:

* *Identificar los riesgos asociados a la implementación de un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, al igual que la identificación y valoración de peligros (incidentes y/o accidentes) que puedan llegar a afectar la integridad física de los funcionarios en términos de “Lesión” y/o “enfermedad” o “muerte”.*
* *Identificar los riesgos asociados a la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, al igual que la identificación y valoración de “Activos de Información”.*
* *Identificar los riesgos asociados a la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, al igual que la identificación y valoración de los “Aspectos e Impactos Ambientales”.*
* *Identificar los riesgos asociados a la implementación de un Sistema de Gestión Integral, al igual que la identificación de los “procesos”, “procedimientos” y “actividades” críticas y/o complejas que no permitan alcanzar los objetivos institucionales.*
* *Identificar las causas y situaciones expresas asociadas al riesgo de corrupción, su valoración y tratamiento, a partir de la implementación de las directrices emitidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, mediante el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

La gestión tiene como meta una disminución significativa de la materialización de los riesgos y de los impactos que pudieran generarse, así como los costos asociados.

* 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Riesgo *“Que las situaciones de corrupción pongan en riesgo la estabilidad Institucional”*, es de carácter organizacional, el cual está direccionado a 1.227 procesos y/o unidades policiales del orden estratégico, táctico u operacional, donde se establece el “contexto” teniendo en cuenta (15) factores de riesgos y agentes generadores asociados al mismo número de causas. Existe el concepto denominado “situaciones de materialización”, las cuales especifican “cómo” se evidencia el riesgo cuando ocurre; en este momento todas las direcciones, oficinas asesoras, regiones, metropolitanas, departamentos, escuelas, centros vacacionales y sociales, seccionales de tránsito y transporte, investigación criminal, inteligencia, infancia y adolescencia, sanidad y divisiones de gestión de control operativo POLFA a nivel país, tienen incorporado el riesgo, cada uno con sus propias situaciones de materialización, tanto para sus procesos misionales como para los que despliega el nivel superior (transversales).

El riesgo y plan de tratamiento, se encuentran automatizados en la herramienta tecnológica “Módulo de riesgos PRO”, definida para tal fin, donde se establecen los responsables del gestionamiento integral del riesgo, en este aspecto de lucha contra la corrupción y el fomento de la transparencia policial, mediante la puesta en marcha de 59 “Iniciativas Adicionales”, las cuales son asignadas desde la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia, a cada uno de los Directores y Jefes Oficinas Asesoras, para su ejecución a nivel central y desconcentrado, mediante el despliegue de los procesos gerenciales, misionales y de apoyo.

Causas que se están tratando para que el riesgo de corrupción no se materialice:

* Falta de principios y valores institucionales por parte de los funcionarios.
* Que los procedimientos de incorporación no tengan los controles suficientes y adecuados para detectar personas con debilidades en sus principios y valores.
* Que los programas de formación en temas de principios y valores no estén diseñados de forma que se asegure su entendimiento e interiorización en los funcionarios.
* Que los controles en la ejecución de actividades que tengan mayor exposición al riesgo de corrupción no sean los suficientes para prevenirlos y / o detectarlos.

* Que exista baja pertenencia y compromiso institucional por parte de los funcionarios de la Policía Nacional.
* Que los procedimientos de asignación de personal no consideren aspectos relativos a la historia del comportamiento del funcionario y a su situación personal durante su permanencia en un cargo crítico.
* Que los mecanismos de recepción, clasificación y análisis de quejas y denuncias no arrojen información exacta, clara y oportuna de forma que permita tomar decisiones apropiadas acordes con la gravedad y recurrencia de las faltas.
* Que no existan mecanismos, criterios y parámetros, encaminados a tomar medidas apropiadas sobre los funcionarios que han cometido un acto de corrupción.
* Que la ciudadanía propicie los actos de corrupción ya sea ofreciendo dinero o beneficios o aceptando la rebaja o eliminación de una sanción a cambio de la entrega de bienes o beneficios solicitados por los policiales.
* Que no se suministren los recursos requeridos para el desempeño de las funciones propias de la misión.
* Que el exceso de trámites facilite / propicie la comisión de actos de corrupción.
* Que los mecanismos para que se denuncien hechos de corrupción no sean suficientes o adecuados.
* Que no se cuenten con programas de educación específicos en políticas y procedimientos anti -corrupción.
	1. ASPECTOS GENERALES DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
* No se consideraron diferentes riesgos de corrupción, para todos los procesos, en este sentido, se estableció un solo riesgo de carácter institucional*: “Que las situaciones de corrupción pongan en riesgo la estabilidad Institucional”*. La variación de la información se establece en cada proceso, donde se determina la forma y el cómo el riesgo se puede llegar a materializar.
* La valoración se hace separando los controles preventivos de los correctivos debido a que los criterios son diferentes según su naturaleza.

Como resultado de las actividades descritas anteriormente se identificaron 6 focos de trabajo que se han agrupado en 4 factores generadores de las causas, que a su vez concentran las 13 causas más representativas que podrían llegar a generar la materialización del riesgo de corrupción en la Policía Nacional así:



* Factor Estratégico

Dentro de este factor se consideran los aspectos relativos a la planificación y diseño de políticas, estrategias y el nivel de control sobre ellas, también los temas relativos a comunicación, a los principios y valores institucionales. Como focos de trabajo en este factor se identificaron la falta de conocimiento, entendimiento o aplicación de los principios y valores institucionales y las debilidades en la planeación de necesidades de recursos; el primero reviste un carácter estratégico dado que los protocolos éticos son asunto de la Alta Dirección, no solo el establecerlos sino la tarea constante para lograr que todas las mujeres y hombres que laboran en la Institución los vivan y los hagan parte de su trabajo diario.

Así mismo, la planificación de recursos, es una actividad propia de la planificación, cualquier política o estrategia que defina la Alta Dirección debe considerar este aspecto.

* Factor Personal

Este factor comprende lo relacionado con las competencias del personal, los niveles de rotación, estructura organizacional, capacidad laboral y la motivación.

Para el caso del riesgo de corrupción, se estableció como agente generador potencial, la baja motivación del personal, aspecto que debe ser abordado desde la perspectiva de talento humano por las Direcciones que corresponda con el fin de evitar que se puedan generar niveles de susceptibilidad ante situaciones de desmotivación.

* Factor Procesos, Procedimientos, Planes

Dentro de este factor se tienen en cuenta el diseño, las responsabilidades y los controles en procesos y procedimientos, mecanismos de difusión/socialización de esos procedimientos y el control a terceros que desarrollan actividades por o para la Institución.

Se identificaron dos focos de trabajo: debilidades en la planificación o diseño de procesos y procedimientos y deficientes o insuficientes controles en ellos. Esto es, la posibilidad de que en los procesos o procedimientos que guían el actuar policial no se hayan considerado los controles adecuados y suficientes para aquellas actividades con alto nivel de susceptibilidad a la corrupción.

* Factor Social

El factor social comprende los aspectos relativos a la percepción y confianza de la ciudadanía hacia la Institución y la cultura ciudadana en sí misma, como un agente externo que indiscutiblemente afecta el cumplimiento de la misión. Aquí se hace referencia a la posibilidad de que la cultura ciudadanía actúe como un agente que facilite el desencadenamiento de situaciones no acordes con los principios y valores de la Institución.

1. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El proceso de publicación de trámites y la racionalización de los mismos, en el marco de la política gubernamental de redimensionar un mejor Estado al servicio del ciudadano, se constituye en la principal estrategia para la flexibilización de la relación entre el Ciudadano, Institución y Estado como puerta informativa y garante de la satisfacción y calidad de los servicios que se prestan.

* 1. OBJETIVO DEL COMPONENTE:

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.

* 1. GENERALIDADES DEL COMPONENTE

Dicho componente esta adoptado en la Policía Nacional mediante el cumplimiento de la Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019 de 2012 y los criterios definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, a través de la “Guía de Racionalización de Trámites”, y a partir de la herramienta tecnológica “Sistema Único de Información de Trámites – SUIT”.

Mediante el Decreto – Ley 019 de 2012, el Gobierno Nacional definió los trámites y procedimientos que se suprimen o modifican, con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con éstas como usuarias o destinatarias de sus servicios, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la Ley.

La norma recoge los postulados constitucionales, particularmente lo establecido en el artículo 83 de la Constitución Política que dispone: *“todas las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas”*.

El Decreto - Ley anti-trámites es la materialización de los principios de celeridad, eficacia, eficiencia y economía, contenidos en el ordenamiento jurídico colombiano, cuya observancia y cumplimiento favorece al conjunto de la sociedad.

El fundamento legal del Decreto - Ley 019, es la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, que en su artículo 75 señala la necesidad que todos los trámites tengan un aval del Departamento Administrativo de la Función Pública y que en su parágrafo 1 revistió de precisas facultades al Presidente de la República para expedir con fuerza de ley estas regulaciones.

En ese contexto, corresponde a todos los integrantes de la Policía Nacional cumplir estrictamente este mandato legal en las distintas actuaciones administrativas. Tanto las modificaciones o supresiones de carácter general, que por lo tanto aplican para todas las unidades y todo el personal, como los aspectos particulares o específicos que, de acuerdo con la misionalidad, correspondan a una dirección o dependencia en particular. También se citan aquellos aspectos cuya modificación exige una reglamentación o una fecha específica para entrar en vigencia y finalmente se enuncian algunas consideraciones generales, dirigidas a orientar su aplicación.

La Policía Nacional, con el apoyo de todo el personal y muy especialmente de los directores, comandantes y jefes de oficinas asesoras, espera que se cumpla cabalmente lo establecido en el Decreto 019 de 2012, para que la Institución sea modelo en la atención oportuna y eficaz a los ciudadanos.

* 1. MODIFICACIÓN Y SUPRESIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo con la aplicación de la metodología planteada en cada fase o etapa, se verifica el estado de avances logrado, evidenciando los siguientes trámites y OPAS, cargadas o inscritas en la plataforma [www.suit.gov.co](http://WWW.SUIT.GOV.CO) y [www.sic.gov.co](http://WWW.SIC.GOV.CO), así:

* Tramites:
1. [Constancia por pérdida, extravío de documentos o elementos](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T233)
2. [Revisión Técnica de Vehículos](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T249)
3. [Inscripción aspirante a programas de posgrados](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30482)
4. [Inscripción para ingresar como uniformado a la Policía Nacional](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T1854)
5. [Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T32249)
6. [Inspección y constancia de identificación técnica de antinarcóticos para aeronaves o elementos](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T228)
7. [Supervisión y control de antinarcóticos para procesos de exportación de mercancías](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T248)
8. [Afiliación al sistema de salud de la Policía Nacional](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T31624)
9. [Asignación de cita para la prestación de servicios en salud](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T29603)
10. [Atención inicial de urgencia](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T29602)
11. [Certificado de defunción](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30165)
12. [Certificado de nacido vivo](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30163)
13. [Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30166)
14. [Examen de laboratorio clínico](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T31870)
15. [Historia clínica](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30162)
16. [Radiología e imágenes diagnósticas](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T31871)
17. [Seguro médico en el exterior](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30164)
18. [Solicitud junta médico laboral](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30128)
19. [Terapia](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T31869)
20. [Acompañamiento plan de manejo de tránsito](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30214)
21. [Permiso para transitar vehículo con vidrios polarizados, entintados u oscurecidos](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T232)
22. [Reconocimiento seguro de vida](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T28744)
* Otros Procedimientos Administrativos (OPAS)
1. [Servicios lúdicos, musicales y culturales](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T29573)
2. [Asesorías en proyectos agropecuarios](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T28971)
3. [Constancia por pérdida y/o extravío de documentos o elementos](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T233)
4. [Antecedentes judiciales](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T18268)
5. [Línea de atención voces de los niños - asesoría y atención a casos con menores](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T28955)
6. [Turismo seguro](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30019)
7. [Programas de prevención al consumo y tráfico de sustancias psicoactiva](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T14225)
8. [Frentes de seguridad](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30268)
9. [Escuelas de convivencia y seguridad ciudadana "Saber para Poder"](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30265)
10. [Solicitud de actividades preventivas, educativas y de sensibilización a los usuarios viales](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30258)
11. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía fueron establecidas en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998 capitulo Vlll sobre democratización y control de la administración pública, mediante el cual se establece que todas las entidades y organismos del Estado podrán convocar audiencias públicas en las cuales se discuten aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de las políticas y programas a cargo de la entidad y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), establece la ruta a seguir de las entidades públicas del orden nacional, para realizar audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía, detallando el procedimiento, así como herramientas conceptuales, formatos y sugerencias para mejorar cualitativamente el proceso de rendición de cuentas, señalado a través del documento: “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional”.

De conformidad con el artículo 78 del 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.

Las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales formuló la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2012.

Es así, como la Policía Nacional adopta como Política de Rendición de Cuentas lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2012, la cual orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, a través de la “Guía para la Rendición de Cuentas en la Policía Nacional”.

* 1. LINEAMIENTO DEL DOCUMENTO CONPES.

Con el fin de establecer las pautas que permitan contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación en el manejo de los recursos públicos, la Policía Nacional diseña los lineamientos que permiten el desarrollo efectivo de acciones, tendientes a lograr una verdadera participación activa e integral de la comunidad en la gestión de las direcciones, metropolitanas, departamentos, escuelas de policía, comandos especiales, y Policía Fiscal y Aduanera; para garantizar la transparencia y armonización del servicio policial.

* 1. OBJETIVOS DEL COMPONENTE
* Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información.
* Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas.
* Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos.
* Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas.
* La información institucional obligatoria, es la que debe proporcionar la entidad con base en las responsabilidades asignadas en diversas normas y en los compromisos adquiridos por el gobierno en el plan de desarrollo nacional, así, en lo establecido en el plan de acción institucional.
* La rendición de cuentas a la ciudadanía debe planearse con suficiente tiempo, de esta manera se puede garantizar el flujo de información en forma oportuna, la interlocución y participación de la ciudadanía a través de grupos organizados. Se debe rendir cuentas sobre los temas que interesan a la ciudadanía, investigando sobre sus preocupaciones, descontentos y necesidades.
	1. GENERALIDADES DEL COMPONENTE

La Corte Constitucional ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la administración de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que esta obligación “es de suma importancia puesto que es una concreción de derechos constitucionales fundamentales y de principios que rigen la función pública”.

La rendición de cuentas es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la administración pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendadas y someterse al control social, esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión.

Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su misión acorde con los principios de democracia participativa 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 las actividades en el marco de la gestión pública.

En concordancia con lo antes expuesto, la rendición de cuentas, son actividades continúas que exigen organizar varias acciones de encuentro y comunicación presencial y no presencial, orientado a brindar información, interlocución y deliberación con los ciudadanos y con los integrantes de la Institución. Las acciones orientadas para dar cumplimiento a la rendición de cuentas, pueden ser:

* Foro (reunión pública).
* Red de emisoras.
* Ruedas de prensa.
* Noticiero vocación policial.
* Programa seguridad al día.
* Espacios para la realización de eventos.
* Revista Policía Nacional.
* Periódico Policía Nacional de Colombia.
* Interacción en redes sociales.
* Polired.
* Página Web.
* Boletín.
* Skype Empresarial.
* Correo Exchange.
* Correo Institucional.
* Audiencia Pública.
* Balance Integral de Desempeño Institucional.
* Derechos de Peticiones y PQRS.

Las direcciones, regiones de Policía, policías metropolitanas, departamentos de Policía, escuelas de formación y comandos operativos especiales, distritos de policía, estaciones y subestaciones, (dentro del plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes) implementan la rendición de cuentas mediante audiencia pública en las jurisdicciones, con compromisos articulados desde el nivel central, a fin que haya concordancia en los objetivos, metas, estrategias y acciones, de tal forma que sea visible para el ciudadano los resultados logrados en el territorio nacional.

En la página web de la Policía Nacional, en el link de “Transparencia y Acceso a la Información” - “Rendición de Cuentas”, se encuentra todo lo relacionado con la “Estrategia de Rendición de Cuentas” de la vigencia 2018.

1. COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano es un mecanismo que permite a los ciudadanos realizar sus consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante la página Web de la Policía Nacional, sin salir de casa o lugar de trabajo.

Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores como de clientes externos y usuarios en la gestión de la Policía Nacional, se creó el link en la página web de la entidad “Servicios Ciudadanos”.

* 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 al 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:

1. 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.*
2. 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”.*
3. Excepción de la petición: si el funcionario no puede resolver la petición, en los plazos señalados en los literales A y B, deberá tener en cuenta lo siguiente*:*
* Deberá informar el motivo de la demora por la cual no puede darle la respuesta.
* Deberá informarle cuando dará respuesta, pero este no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Importante saber que, para los casos de excepción de la petición, son aquellos mencionados como fuerza o causa mayor, por ende, es imposible responder dentro de los términos primarios que otorga la Ley.

* 1. 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 línea directa, para detectar la comisión de conductas del personal que merezcan seguimiento o evaluación en materia disciplinaria; asimismo, 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 resolutiva en la atención de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias y a la promoción de la participación ciudadana en la gestión institucional, a través de las veedurías ciudadanas.



* 1. 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 resultado de esta evaluación interna se determina el fortalecimiento de sus mecanismos intrínsecos de control, buscando que fuera la misma institución la encargada de lograr recuperar la credibilidad y confianza ante los ciudadanos y el Estado, generando sus propias políticas, normas internas e instrumentos de seguimiento y control de la disciplina, lo mismo que el mejoramiento de los sistemas de atención a la ciudadanía.

Como consecuencia de esta decisión institucional, se dispone la reestructuración de la Inspección General Mediante Resolución No. 08276 del 27 de diciembre de 2016 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, ejercer el control disciplinario institucional y propender por el respeto de los derechos humanos, entre otras.

Desde entonces la Inspección General 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, revaluando sus principios y valores, 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.

Una de las áreas a las cuales se le atribuye especial importancia es el seguimiento a los sistemas de atención al ciudadano existentes en la institución tales como el sistema de quejas y reclamos, el centro de conciliación y la “Línea Directa” o “Línea de Transparencia Institucional 166”, para lo cual fue creado el Grupo Seguimiento Sistemas de Atención al Ciudadano, grupo al que se le asigna la función de diseñar e implementar mecanismos de monitoreo y vigilancia en los servicios antes mencionados, verificando el funcionamiento y operación de los puntos de atención al ciudadano.

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, quejas o reclamos que sobre el servicio o el comportamiento del personal, presenten los ciudadanos, 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 a la prestación del servicio de excelencia y fortalecer los mecanismos de participación y control ciudadano.

En la Policía Nacional, el procedimiento para atender las PQRS, se encuentra definido mediante el documento 1IP-GU-0003 “Guía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias”; dichas dependencias se encuentran establecidas en el territorio nacional donde existan unidades de policía (Regiones de Policía, Departamentos de Policía, Policías Metropolitanas, Escuelas de Policía, Colegios, entre otros), las cuales cuentan con infraestructura y funcionarios para el desarrollo de la actividad de atención al ciudadano.

Esta Guía 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 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias.

Así mismo genera los parámetros para las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias relacionadas con casos de corrupción.

* 1. CANALES DE ATENCIÓN
* 113 grupos de Atención al Ciudadano y 7 Coordinaciones a nivel nacional.
* Acceso mediante página WEB institucional, link Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ante la Policía Nacional.
* Correo Electrónico lineadirecta@policia.gov.co
* Líneas gratuitas 018000910600, 018000910112, 166 y 155.
* Buzón de Sugerencias, ubicados en las Estaciones de Policía a nivel país.
1. COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Desde el año 2012 se despliega en la Policía Nacional la Estrategia de Gobierno Digital como eje estratégico de buen gobierno, encaminado a una institución más eficiente, transparente y participativa, prestando mejores servicios a ciudadanos y entidades, generando un sector más productivo, competitivo, moderno, para una comunidad más informada, con mejores instrumentos para la participación, buscando masificar el uso de las tecnologías de la información, generando logros importantes como el suministro de trámites y servicios electrónicos tanto al interior de la institución como a la ciudadanía, mejora de la calidad de la información publicada en la web y la apertura de espacios de participación ciudadana.

Constituyéndose las tecnologías y las comunicaciones en una herramienta para el mejoramiento de la accesibilidad al servicio de policía, conformando una adecuada gestión de lo público y la relación policía – ciudadano.

* 1. OBJETIVO

La Policía Nacional a través de la Directiva Administrativa Permanente 004 DIPON – OFITE de 2016, fija los parámetros de la estrategia Gobierno Digital, fundamentada en el desarrollo de los cuatro componentes de las TIC como son: tecnologías de la información y las comunicaciones para servicios, TIC Gobierno Abierto, TIC Gestión, Seguridad y Privacidad de la Información.

* 1. 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

La transparencia activa es una de las formas que ha establecido la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a Información Pública, para que haya disponibilidad de información en todas las páginas web de quienes deben cumplir con esta legislación, es decir, es la obligación que tienen los sujetos de divulgar proactivamente información de carácter general.

La transparencia pasiva corresponde al deber de las organizaciones de disponer de mecanismos que les permita recibir y dar respuesta ágil, completa y oportuna a las solicitudes de información.

Por dinámica institucional y correlación de funciones, la Policía Nacional, a través de la Alta Dirección, dispone que las unidades que dan respuesta al 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 Oficina de Telemática, la Secretaría General y la Inspección General; para el año 2017 se realizará diagnóstico del avance de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 0103 de 2015, para la consolidación de este componente o política.

* 1. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO A LA LEY 1712 DE 2014

El resultado del diagnóstico realizado durante la vigencia 2017, arrojó una información muy importante para el fortalecimiento del componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, el cual nos muestra la realidad institucional en términos de cumplimiento específico del Decreto 0103 de 2015 “Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, de lo cual se obtuvo una matriz diagnóstica, la cual puede ser consultada en la página WEB de la Institución, en el link “Transparencia y Acceso a la Información”.

Las acciones institucionales, en cuanto a la forma de cumplir los artículos, numerales, literales, parágrafos y acápites del Decreto 0103 de 2015, que el diagnóstico determinó que se desarrollan de manera parcial o no se cumplen en la Policía Nacional, se han establecido en el formato modelo para la formulación de la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información, para el fortalecimiento de los siguientes subcomponentes, de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 124 de 2016, así:

* Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa
* Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva
* Subcomponente 3: Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información
* Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad
* Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Esta información podrá ser consultada en el sitio WEB institucional – link de “Transparencia y Acceso a la Información”.

1. INICIATIVAS ADICIONALES 2018

De acuerdo a la descripción de este componente en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2”, 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”.

En atención a lo anterior, la Policía Nacional establece como “Iniciativas Adicionales”, las definidas en el plan de tratamiento para mitigar el riesgo “Que las situaciones de corrupción pongan en riesgo la estabilidad institucional”, y las demás que a partir del diagnóstico de cada componente resulten para el fortalecimiento de los mismos.

Las “Iniciativas Adicionales”, se encuentran automatizadas en una herramienta o sistema de información en su “módulo de planes”, denominado *PTR\_RIN\_1IP\_INSGE\_001\_ACCIONES INSTITUCIONALES CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO*, donde se establece el “cómo”, “cuándo”, “dónde”, “quién (es)”, y “presupuesto comprometido”, entre otras variables, que determinan las especificaciones para el desarrollo o ejecución de dichas iniciativas.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA 2018**

Publicación de la Policía Nacional de Colombia

Dirección General – Oficina de Planeación

**Presidente de la República**

Doctor JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

**Ministro de Defensa Nacional**

Doctor LUIS CARLOS VILLEGAS ECHEVERRY

**Director General Policía Nacional**

General JORGE HERNANDO NIETO ROJAS

**Subdirector General Policía Nacional**

Mayor General JOSÉ ÁNGEL MENDOZA GUZMÁN

**Inspector General Policía Nacional**

Mayor General JOSÉ VICENTE SEGURA ALFONSO

**Jefe Oficina de Planeación**

Brigadier General FABIÁN LAURENCE CÁRDENAS LEONEL

**Redacción y conceptualización**

Coronel CARLOS ALBERTO GUTIÉRREZ LÓPEZ

Coronel JUÁN CARLOS CASTELLANOS ÁLVAREZ

Coronel LUIS ALBERTO ARIAS PARRA

Capitán RONALD PAÚL SIERRA MATEUS

Intendente MANUEL SALVADOR GALLEGO POLO

ASD12. LILIANA CÁRDENAS GIL

**Diagramación y publicación web.**

Subintendente JOHN EDISSON CANELO VILLAREAL