

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA 2019, versión 2**

Publicación de la Policía Nacional de Colombia

Dirección General – Oficina de Planeación

**Presidente de la República**

Doctor IVÁN DUQUE MÁRQUEZ

**Ministro de Defensa Nacional**

Doctor GUILLERMO BOTERO NIETO

**Director General Policía Nacional**

Mayor General OSCAR ATEHORTUA DUQUE

**Subdirector General Policía Nacional**

Mayor General GUSTAVO ALBERTO MORENO MALDONADO

**Director de Seguridad Ciudadana**

Mayor General WILLIAM RENE SALAMANCA RAMIREZ

**Inspector General Policía Nacional**

Mayor General JORGE LUIS VARGAS VALENCIA

**Jefe Oficina de Planeación**

Brigadier General RAMIRO ALBERTO RIVEROS ARÉVALO

**Redacción y conceptualización**

Coronel CARLOS ALBERTO GUTIERREZ LÓPEZ

Teniente Coronel JUAN JULIO VILLAMIL MONSALVE

Capitán RONALD PAUL SIERRA MATEUS

Intendente YECID OSWALDO BELTRÁN GÓMEZ

Subintendente BIBIANA GAMBOA MENDIVELSO

**Diagramación y publicación web.**

Subintendente JOHN EDISSON CANELO VILLAREAL

**PRESENTACIÓN**

En el marco del Plan Estratégico Institucional 2019 – 2022 “Colombia Bicentenaria: Seguridad con Legalidad”, alineado con la Política Integral de Transparencia Policial y con plena consciencia de los retos que la Policía Nacional debe afrontar en materia de lucha contra la corrupción, se da imperativa aplicación a los principios y valores personales e institucionales, que configuran al talento humano de nuestra institución, para responder con el servicio de una manera íntegra, disciplinada y transparente.

Bajo esta concepción, se consolida el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” en cada uno de sus componentes y estrategias que lo integran, con el fin de arraigar la cultura de la excelencia, para que nuestros policías evidencien en su vida diaria lealtad hacia los valores que nos identifican en procura del mejoramiento del servicio de policía.

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, lo que permite avanzar de forma decidida y determinante hacia mejores escenarios de interacción y relacionamiento en el ámbito nacional e internacional, con procedimientos transparentes e información abierta al ciudadano.

Mayor General **OSCAR ATEHORTUA DUQUE**

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.*

***LO QUE HAGO***

* *Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.*
* *Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.*
* *Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.*
* *Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.*

***LO QUE NO HAGO***

* *No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.*
* *No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.*
* *No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).*
* *No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.*

***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.*

***LO QUE HAGO***

* *Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.*
* *Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.*

***LO QUE NO HAGO***

* *Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.*
* *Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.*
* *No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.*

***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.*

***LO QUE HAGO***

* *Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.*
* *Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.*
* *Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.*
* *Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.*
* *Presto un servicio ágil, amable y de calidad.*

***LO QUE NO HAGO***

* *Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.*
* *No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.*
* *No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.*
* *Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.*

***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.*

***LO QUE HAGO***

* *Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.*
* *Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.*
* *Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.*
* *Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.*

***LO QUE NO HAGO***

* *No malgasto ningún recurso público.*
* *No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.*
* *No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.*
* *No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.*

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

***LO QUE HAGO***

* *Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.*
* *Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.*
* *Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.*

***LO QUE NO HAGO***

* *No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.*
* *No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.*
* *Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal intervengan en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.*

**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.[**OBJETIVO** 8](#_Toc6912115)

[**ALCANCE** 8](#_Toc6912116)

[3. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS 9](#_Toc6912117)

[3.1. GENERALIDADES DEL COMPONENTE 9](#_Toc6912118)

[3.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 10](#_Toc6912119)

[3.3. ASPECTOS GENERALES DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 13](#_Toc6912120)

[4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 14](#_Toc6912121)

[4.1. OBJETIVO DEL COMPONENTE: 15](#_Toc6912122)

[4.2. GENERALIDADES DEL COMPONENTE 15](#_Toc6912123)

[4.3. MODIFICACIÓN Y SUPRESIÓN DE TRÁMITES 16](#_Toc6912124)

[5. RENDICIÓN DE CUENTAS 17](#_Toc6912125)

[5.1. LINEAMIENTO DEL DOCUMENTO CONPES. 17](#_Toc6912126)

[5.2. OBJETIVOS DEL COMPONENTE 18](#_Toc6912127)

[5.3. GENERALIDADES DEL COMPONENTE 18](#_Toc6912128)

[6. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 19](#_Toc6912129)

[6.1. NORMATIVIDAD 20](#_Toc6912130)

[6.2. OBJETIVO DEL COMPONENTE 20](#_Toc6912131)

[6.3. GENERALIDADES DEL COMPONENTE 21](#_Toc6912132)

[6.4. CANALES DE ATENCIÓN 23](#_Toc6912133)

[7. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 23](#_Toc6912134)

[7.1. OBJETIVO 23](#_Toc6912135)

[7.2. GENERALIDADES 23](#_Toc6912136)

[7.3. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO A LA LEY 1712 DE 2014 24](#_Toc6912137)

[8. INICIATIVAS ADICIONALES 2019 25](#_Toc6912138)

# **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.

# **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.

## GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS

Mediante 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 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”; el Decreto 1499 del 11 de septiembre 2017, el cual adopta el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”, al igual que incorpora elementos de las Normas ISO 31000, GTC137 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.”*

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, así como los costos asociados, 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 el funcionamiento institucional, definiéndolos de la siguiente manera:

* Identificar los riesgos asociados a la implementación y ejecución de los “procesos”, “procedimientos” y “actividades” críticas 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 – Versión 2”.
* Identificar los riesgos asociados a la implementación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, al igual que la identificación y valoración de peligros (incidentes y accidentes) que puedan llegar a afectar la integridad física de los funcionarios en términos de “lesión”, “enfermedad” o “muerte”.
* 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 de Seguridad de la Información, al igual que la identificación y valoración de “Activos de Información”.
* Identificar los riesgos asociados al desarrollo e implementación de un Sistema de Control Interno, identificando y evaluando los cambios que puedan afectarlo.
* Identificar los riesgos asociados a la Política de Defensa Jurídica, definida para las entidades públicas.

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Riesgo *“RIN\_1IP\_INSGE\_001\_Que se presenten situaciones de corrupción en la Institución”*, es de carácter organizacional, el cual está direccionado a los procesos y/o unidades policiales del orden estratégico, táctico u operacional, donde se establece el “contexto” teniendo en cuenta (35) 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 50 “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:

1. Que la ciudadanía propicie 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.

2, Que no se cuenten con programas de educación continua específicos, en actualización jurídica, normas y procedimientos de Policía.

3, Falta de principios y valores institucionales por parte de los funcionarios.

4. 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.

5. Debilidades en la divulgación de la doctrina, normas y procedimientos (al interior de la Institución) y de las consecuencias al incurrir en hechos de corrupción (por parte de los integrantes de la institución y la ciudadanía)

6. Que no se suministren los recursos requeridos para el desempeño de las funciones propias de la misión.

7. Debilidades en la divulgación de la doctrina, normas y procedimientos (al interior de la Institución) y de las consecuencias al incurrir en hechos de corrupción (por parte de los integrantes de la institución y la ciudadanía).

8. Que el personal de Auditores reciban beneficios o contraprestaciones personales para omitir el reporte de un hallazgo en una auditoria ordenadas por el señor Director General de la Policía Nacional.

9. Parcialidad por parte del perito forense, al momento de emitir los resultados periciales producto del análisis o procesamiento de EMP y EF, toma de muestras, suministro de información de soporte técnico y científico e inspección técnica

10. Que no se culminen los proyectos de investigación.

11. Que los funcionarios en comisión al exterior faltando a la normatividad vigente reciban, soliciten o se apropien de dineros, dádivas o generen algún beneficio personal que no se encuentre dentro de los parámetros establecidos en la comisión.

12. Que los bajos niveles de motivación generen niveles de susceptibilidad a la corrupción.

13. Que no existan mecanismos, criterios y parámetros, encaminados a tomar medidas apropiadas sobre los funcionarios que han cometido un acto de corrupción.

14. Que en el proceso de selección para una comisión al exterior, no se cumpla con los parámetros establecidos en la normatividad vigente, o se cambie el candidato propuesto por los directores o jefes de oficinas asesoras.

15. 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.

16. Que no se cuenten con programas de educación específicos en políticas y procedimientos anti -corrupción.

17. Que los mecanismos para que se denuncien hechos de corrupción no sean suficientes o adecuados.

18. Que el exceso de tramites facilite / propicie la comisión de actas de corrupción.

19. 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.

20. Cuando se establezcan en el contrato bienes y servicios en beneficio de un unico oferente, sin las especificaciones técnicas establecidas en el pliego de condiciones.

21. Deficiencias en el control, seguimiento o monitoreo de los informes de auditoria

22. Que los controles en la ejecución de actividades que tengan mayor exposición al riesgo de riesgo de corrupción no sean los suficientes para prevenirlos y / o detectarlos.

23. Omitir o incorporar directrices en los documentos que favorezcan intereses particulares.

24. Cuando no se aplican los controles definidos dentro del Manual Logístico y procedimientos por parte del responsable del componente en la unidad y Jefes Administrativos.

25. Que los funcionarios incurran en actos de corrupción ya sea solicitando, recibiendo, propiciando o insinuando la entrega de dádivas o cualquier beneficio propio o a favor de un tercero, para realizar acción u omisión frente al proceso de selección.

26. Ejecución parcial de las investigaciones con el fin de dilatar los procesos investigativos.

27. Intención de favorecer partes interesadas a través de la modificación de los resultados de auditoria

28. Falta de control en de los programas metodológicos liderados por los investigadores.

29. Cuando el Grupo de Seguros altere documentos para beneficiar una reclamación a un funcionario.

30. Que los controles para verificar la ejecución de las actividades de corrupción en el exterior no sean los suficientes para prevenirlos y/o detectarlos.

31. Cuando un funcionario omite obligaciones a cambio de dádivas para beneficiar al contratista, al momento de establecer el pliego de condiciones, con el propósito de adjudicar el contrato.

32. Insertar falsa información a los aplicativos tecnológicos, que cuente la policía nacional y adulterar los documentos internos y externos.

33. Insertar, modificar, extraer, manipular información sensible del servicio, para beneficio de terceros o bien propio

34. Cuando un funcionario del Grupo de Contratos direcciona uno o varios procesos de contratación a cambio de beneficios.

35. Que se modifique u omita información en los aplicativos tecnológicos I2AUT y SIOPER, con el fin de beneficiar a terceros.

### 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*: “RIN\_1IP\_INSGE\_001\_Que se presenten situaciones de corrupción en la Institución”*. 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, 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.

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 ciudadana actúe como un agente que facilite el desencadenamiento de situaciones no acordes con los principios y valores de la Institución.

## **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.

### 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.

### 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.

### 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. [Turismo seguro](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30019)
6. [Programas de prevención al consumo y tráfico de sustancias psicoactiva](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T14225)
7. [Frentes de seguridad](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30268)
8. [Escuelas de convivencia y seguridad ciudadana "Saber para Poder"](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30265)
9. [Solicitud de actividades preventivas, educativas y de sensibilización a los usuarios viales](https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T30258)

## **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”.

### 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.

### 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.

### 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, Metropolitanas, Departamentos de Policía, Escuelas de formación y Comandos Operativos Especiales, Distritos de Policía, Estaciones y Subestaciones, (dentro del Modelo 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 2019.

## 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”.

### 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:

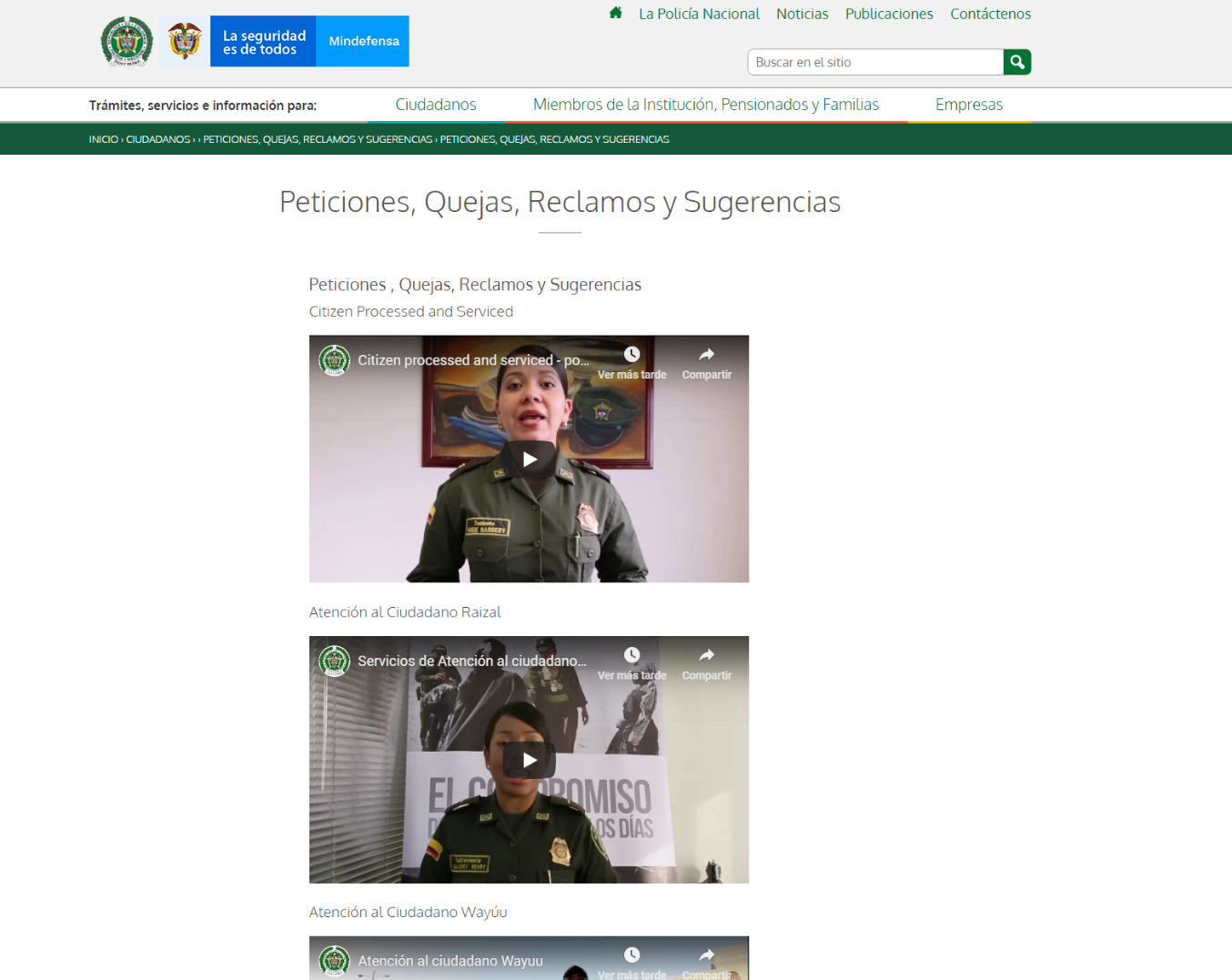
1. Peticiones de consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una *consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*
2. Peticiones de documentos:deberán resolverse *“dentro de los diez (10) días siguientes 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.

### 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.



### 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.

### 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.

## 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.

### OBJETIVO

La Policía Nacional de Colombia, 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.

### 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 realizó 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.

### 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”.

## INICIATIVAS ADICIONALES 2019

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 “*RIN\_1IP\_INSGE\_001\_Que se presenten situaciones de corrupción en la Institución*”, y las demás que a partir del diagnóstico de cada componente resulten para el fortalecimiento de los mismos.

El “Plan Anticorrupción”, se encuentran automatizado en una herramienta o sistema de información en el “módulo de planes”, de la plataforma SVE, 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.

Por último, 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.