



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor ser Policía



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO **2023**

[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



## PRESENTACIÓN

El 2023, trae consigo la continuidad del proceso de transformación Institucional denominado **Proceso de Transformación Integral más humano**, el cual tiene su génesis desde el 22 de diciembre de 2020 con una amplia asesoría de expertos nacionales e internacionales, aplicación de encuestas a mis compañeros policías, con dinámicas de revisión interna, con referenciación en centros de pensamiento, con la vinculación de la reserva activa policial, pero en especial, con un ejercicio técnico mediante la metodología de Hablemos de Policía, que nos permitió escuchar al ciudadano desde diferentes rincones del país.

Iniciamos una nueva etapa en la historia del país en la que la ciudadanía, el Estado y la Policía determinaron la ruta para el ejercicio de la profesión de policía en el marco de los derechos humanos y con un único fin: **la convivencia**, a través de la cual se afrontarán expresiones de violencia y criminalidad, las cuales pueden tener su origen en hechos de corrupción que lastiman los valores ciudadanos y los de nuestra Policía Nacional.

Es por ello que nuestra misión Institucional, adopta el presente *“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023”*, como un compromiso permanente en la lucha contra la corrupción, avanzando en la capacitación constante de los valores que nuestros funcionarios deben incorporar y aplicar, así como en el esclarecimiento ágil y expedito de las conductas punibles que en materia de corrupción deban conocerse.

Este documento refleja las acciones internas que desarrollamos en el fortalecimiento de la transparencia, con miras a ofrecerle al ciudadano un servicio oportuno, de calidad y especialmente que redunde en la confianza, esfuerzo, dedicación y reconocimiento que nos brindan a todos los

colombianos, a través de los componentes que integran este plan, se generan iniciativas orientadas a satisfacer las expectativas ciudadanas, enfocando acciones en la prevención y anticipación del delito, así como en la investigación y sanción para los funcionarios que decidan abandonar los comportamientos éticos en los cuales se sustenta cada una de nuestras acciones.

Es por ello, que con apego a los principios constitucionales y las atribuciones que la ley nos otorga, presentamos ante la comunidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es construido con cada una de las áreas internas y con ayuda de la participación ciudadana, generando un compromiso total y permanente en la lucha contra la corrupción.

En este escenario, la Policía Nacional dirige sus esfuerzos hacia la consolidación de la legitimidad y el fortalecimiento de la confianza entre la sociedad y las autoridades, a partir de acciones concretas, medibles y de alto impacto, generando un cambio cultural y comportamental de los hombres y mujeres policías en todos los ámbitos del servicio.

*¡Es un honor ser policía!*

## TABLA DE CONTENIDO

1.	MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2019-2022.....	7
2.	CÓDIGO DE ÉTICA POLICIAL.....	8
3.	PROFESIÓN DE POLICÍA.....	9
4.	OBJETIVO.....	10
5.	ALCANCE.....	10
6.	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS.....	11
6.1	Generalidades del componente.....	13
6.2	Riesgo de corrupción.....	14
6.3	Aspectos generales del mapa de riesgos de corrupción.....	17
7.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	18
7.1	Normatividad.....	19
7.2	Objetivo del componente.....	20
7.3	Generalidades del componente.....	21
8.	INICIATIVAS ADICIONALES 2023.....	23
9.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	24
9.1	Objetivo del componente.....	24
9.2	Generalidades del componente.....	24
9.3	Modificación y supresión de trámites.....	25
10.	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	26
10.1	Generalidades del componente.....	29
11.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	32
11.1	Normatividad.....	33
11.2	Objetivo del componente.....	34
11.3	Generalidades del componente.....	36
11.4	Canales de atención.....	38

12.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	39
12.1	Objetivo.....	40
12.2	Generalidades.....	40
12.3	Resultados del diagnóstico a la ley 1712 de 2014.....	41
13.	Iniciativas adicionales 2023.....	42
14.	ANEXO 1.....	45

## 1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2019-2022<sup>1</sup>

### “PRINCIPIOS”

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

### “VALORES”

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

---

<sup>1</sup> Resolución 0003 de 2019 "Por la se adoptan las Definiciones Estratégicas y el Marco Estratégico Institucional 2019-2022 de la Policía Nacional". Resolución 02681 del 30/10/20 "Por la cual se modifica parcialmente la resolución 0003 del 2019".

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

## 2. CÓDIGO DE ÉTICA POLICIAL

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

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



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

*Reconozco que el lema Dios y Patria, simboliza la fe del público y que lo acepto en representación de la confianza de mis conciudadanos y que lo conservaré mientras que siga fiel a los principios de la ética policial. Lucharé constantemente para lograr estos objetivos e ideales, dedicándome ante Dios a la profesión escogida: LA POLICÍA”.*



### 3. PROFESIÓN DE POLICÍA

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

*Para el ejercicio de la profesión de policía, es requisito indispensable adelantar y aprobar los programas académicos dispuestos por la Policía Nacional. La Dirección de Educación Policial deberá certificar la idoneidad requerida para el cumplimiento de la misión constitucional y funciones legales asignadas a la Policía Nacional.<sup>2</sup>*

<sup>2</sup> Ley 2179 del 30/12/21 “Por la cual se crea la categoría de patrulleros de policía, se establecen normas relacionadas con el régimen especial de carrera del personal uniformado de la Policía

#### 4. OBJETIVO

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

#### 5. ALCANCE

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

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

---

*Nacional, se fortalece la profesionalización para el servicio público de policía y se dictan otras disposiciones”.*

## 6. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS

A través de la Resolución 04008 del 02 de agosto de 2018, se adoptó la “Política para la gestión integral del riesgo en la Policía Nacional”, la cual incluye los postulados establecidos en 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”; y la Resolución No. 04381 del 03/10/2019, por la cual se modifica la resolución 04702 de 2018, parámetros para la elaboración, consolidación, seguimiento y monitoreo del Plan Anticorrupción de la Policía Nacional de Colombia”.

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

Frente a la Ley 2179 del 30/12/21 “por la cual se crea la categoría de patrulleros de policía, se establecen

*normas relacionadas con el régimen especial de carrera del personal uniformado de la Policía Nacional, se fortalece la profesionalización para el servicio público de policía y se dictan otras disposiciones”, se otorgan atribuciones al señor director general de la Policía Nacional, para la suspensión, restablecimiento y separación en materia penal del personal de patrulleros de policía, convirtiéndose en un control correctivo que permitirá mitigar las materializaciones de los hechos de corrupción. De igual forma, se ha venido fortaleciendo el Sistema Disciplinario Policial a través de la implementación de la Ley 2196 de 2022 – Estatuto Disciplinario Policial que “regula el comportamiento del personal uniformado de la Policía Nacional y se aplicará cuando se transgreda el estatuto disciplinario o se vulnere la protección de los derechos fundamentales contenidos en la Constitución Política e instrumentos internacionales de Derechos Humanos, suscritos y ratificados por Colombia, que hacen parte del bloque de constitucionalidad y dan lugar a la activación de la acción disciplinaria contenida en esta ley”, permitiendo a la Institución fortalecer el servicio de policía, al contar con uniformados consagrados en sus deberes y obligaciones, bajo el estricto cumplimiento de los fines esenciales del Estado, para recuperar la*

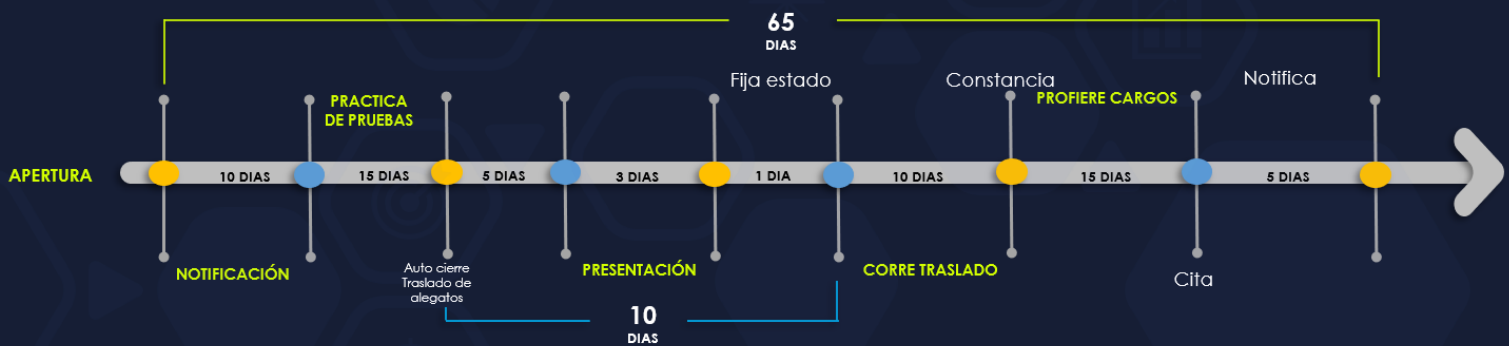
credibilidad e imagen institucional y fortalecer los valores, la ética y la transparencia en la prestación del servicio de policía.

Entre los aspectos más representativos resulta de suma importancia la creación de la figura del Inspector Delegado Especial

para la Manifestación Pública, el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y la audiencia pública de la gestión disciplinaria.

## ESQUEMA DEL PROCESO DISCIPLINARIO

### INSTRUCCIÓN



### JUZGAMIENTO ORDINARIO



### JUZGAMIENTO VERBAL



Fuente: Inspección General y de Responsabilidad Profesional

## 6.1 Generalidades del componente

### Política de Gestión Integral del Riesgo

*“La Policía Nacional de Colombia, se compromete a gestionar de manera integral los riesgos, asociados a la afectación del talento humano y sus recursos, que le impidan cumplir la misión constitucional, las políticas públicas, de gobierno y sectoriales; valiéndose para ello, de un pensamiento basado en riesgos, adquirido por todos los funcionarios, donde la premisa de buen gobierno, es que, “el riesgo es el punto de inicio para hacer las cosas y no el final”, lo que se promueve permanentemente desde el direccionamiento estratégico, hasta la más simple actividad que genere posibilidad de riesgo.*

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

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

## 6.2 Riesgo de corrupción

El riesgo “RIN\_1IP\_INSGE\_001\_posibilidad de que se presenten situaciones de corrupción en la Institución”, es de carácter Institucional, el cual está direccionado a los procesos y/o unidades policiales del orden estratégico, táctico y operacional, definiendo el “contexto” en treinta y seis (36) causas, de igual forma, existe el concepto denominado “situaciones de materialización”, las cuales especifican “cómo” se evidencia el riesgo cuando ocurre; en la actualidad los procesos de primer, segundo y tercer nivel, tienen incorporado el riesgo.

Causas del riesgo de corrupción:

1. Falta de recursos para el cumplimiento de las funciones asignadas que conlleven a exigir o negociar dineros o recursos en especie para suplir las necesidades del servicio.
2. Que, durante la prestación del servicio de policía, en la aplicación de la normatividad legal vigente, se genere un ofrecimiento, aceptación o exigencia de dinero o de cualquier otro tipo de recursos, para incidir sobre el resultado del procedimiento.
3. Omitir, proponer, incorporar y/o autorizar normatividad interna o externa para beneficio propio o de un tercero.
4. Favorecimiento en la celebración de contratos para adquisición de bienes y servicios, incumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente, para beneficio personal o de terceros.
5. Omitir o evitar las acciones de supervisión y control en los programas metodológicos liderados por los investigadores.
6. Falta de objetividad de los peritos en el momento de ejecutar los análisis al EMP y EF, en beneficio personal o de terceros.
7. Que en el desarrollo de las funciones asignadas al cargo se presente tráfico de influencias para alterar el resultado final de un procedimiento en beneficio personal o de terceros.
8. Direccionar o alterar el servicio de policía para la comisión de delitos.

9. Que las metas operacionales propuestas por el Gobierno Nacional y la Institución, conlleven a crear mecanismos contrarios a la ley, para demostrar resultados en materia de seguridad.
10. Proponer funcionarios en comisiones sin cumplir los requisitos.
11. Que el procedimiento de selección, contratación y asignación del cargo a funcionarios se realice sin el cumplimiento de los requisitos.
12. Altos niveles de endeudamiento o embargos que conlleven a recibir o exigir recursos en dinero o en especie.
13. Manipulación o alteración de los EMP o EF llegados para análisis o custodia en beneficio personal o de terceros.
14. Manipulación de los mecanismos de recepción, clasificación y análisis de quejas y denuncias para beneficio personal o de terceros.
15. Que los funcionarios de la institución se involucren, participen o tengan vínculos directos con estructuras criminales.
16. Favorecimiento en la interpretación y aplicación de la normatividad vigente con el fin de beneficiar al investigado, evitando, modificando o disminuyendo la sanción.
17. Cuando se establezcan en los contratos para la adquisición bienes y servicios fichas técnicas estructuradas o limitadas, que conlleven al favorecimiento de un solo oferente para beneficio personal o de terceros.
18. Dejar a disposición de la autoridad distinta a la competente, los elementos incautados, recuperados y abandonados; así como apropiarse de ellos para beneficio personal o de terceros.
19. Que los funcionarios en comisión al exterior, soliciten o acepten recursos en dinero o en especie para beneficio personal o de terceros.
20. Que los funcionarios aprovechando el cargo manipulen, Inserten, eliminen, modifiquen o extraigan información del servicio o de los sistemas de información de la Policía Nacional, para beneficio personal o de terceros.

21. Promocionar, difundir o manipular información, a través de las cuentas internas, redes sociales institucionales o en los medios de comunicación internos, para beneficio personal o de terceros.
22. Que el exceso de trámites facilite o propicie la comisión de actos de corrupción.
23. Que los funcionarios de la institución utilicen inapropiadamente o comercialicen los bienes o servicios de la institución para beneficio personal o de terceros.
24. Venta, tráfico y/o tenencia del recurso fauna y flora por parte de los funcionarios de la Institución.
25. Que no se generen los mecanismos o herramientas para garantizar la protección al denunciante sobre hechos de corrupción.
26. Cuando el supervisor del contrato y/o almacenista firman el recibido a satisfacción sin tener en cuenta el recibo total de los bienes y servicios contratados, sin cumplir con las especificaciones técnicas establecidas o sin ejecutarse el contrato.
27. Que se generen certificaciones académicas sin cumplir con los requisitos establecidos.
28. Que se otorguen la asignación de becas a los funcionarios sin las validaciones o autorizaciones pertinentes.
29. Plagio y/o apropiación indebida de producción intelectual, proyectos de investigación para benéfico propio o de un tercero.
30. Debilidades en el control, revisión y aprobación de documentos institucionales que favorezcan intereses personales o de terceros.
31. Cuando no se cumplen o son insuficientes los controles definidos en los procesos o procedimientos del Manual para la Administración de los recursos Logísticos de la Policía Nacional.



32. 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 o no se actualicen periódicamente.
33. Pérdida, clonación o copia de comparenderas para realizar procedimientos relacionados con el servicio de policía.
34. Que el personal de Auditores reciba contraprestaciones en especie o en dinero para omitir o modificar el reporte de un hallazgo en el ejercicio de auditorías.
35. Que en el desarrollo de las funciones y responsabilidades del cargo, se presente o identifique un conflicto de interés ya sea real, potencial o aparente y no se ponga en conocimiento al jefe inmediato.
36. Que los funcionarios de la institución se vean inmersos en cultivar, suministrar, traficar, vender, transportar, distribuir, portar, adquirir, guardar, ocultar o apropiarse de cualquier tipo de precursores o sustancias que produzcan dependencia física o psíquica, prohibidas por la ley, así como permitir estas actividades.

### 6.3 Aspectos generales del mapa de riesgos de corrupción

Se identificaron cuatro (4) factores que se han agrupado en once (11) agentes generadores de las causas, así:

Factor	Agente generador
Económico	No Disponibilidad Oportuna de Recursos
Estratégico	Cultura de los funcionarios que no favorece el cumplimiento de los objetivos.
	Deficiente planificación o diseño planes, programas y proyectos
Talento Humano	Presiones indebidas
	Imparcialidad
	Factores externos impidan el normal desarrollo de las actividades programadas para cumplimiento de la misionalidad
Procesos/ procedimientos/planes	Débiles o insuficientes controles de procesos o procedimientos
	La definición / delimitación de autoridades y/o responsabilidades no es clara
	No están documentadas las actividades
	Deficientes / insuficientes controles a los proveedores (internos o externos)
	Que no se cuente con la información requerida para la realización de la labor

## 7. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente se enfoca en garantizar la interacción de las personas con la institución, a través del acceso a los diferentes canales de atención para realizar peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias de una forma rápida y efectiva.

Con el fin de promover y generar espacios para el ejercicio de la participación, tanto de servidores, como de clientes y partes interesadas, la institución cuenta con diferentes canales de atención, dentro de los cuales se destaca el acceso a la página web de Policía Nacional [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co) link "Atención y servicio a la Ciudadanía". <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/#/>, en el cual además de poder elevar una PQR2S, podrá realizar seguimiento al estado de la misma, como un mecanismo que hace parte del Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

**1.365**

Puntos Atención al Ciudadano-PAC

**70**

Oficinas de Atención al Ciudadano OAC

**202**

Personal



### TELEFÓNICO

**LÍNEAS GRATUITAS:** 018000910112  
**LÍNEAS FIJAS:** 5159111-12



### VIRTUAL

**E-MAIL:** [lineadirecta@policia.gov.co](mailto:lineadirecta@policia.gov.co)  
**WEB:** <https://www.policia.gov.co>



### PRESENCIAL

- Verbal
- Escrita
- Buzón de sugerencias

## IMPACTO

Mejoramiento del servicio

Acceso a la oferta institucional

Servicio incluyente

Permite la participación de la ciudadanía

### Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadana

Garantizar el acceso público      Transparencia  
Legitimidad

## 7.1 Normatividad

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

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

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

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

a) 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”*.

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

## 7.2 Objetivo del componente

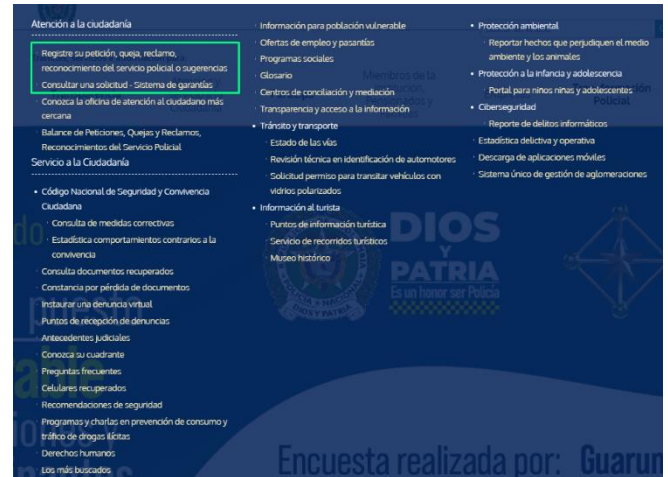
Diseñar e implementar mecanismos de monitoreo y vigilancia a la atención al ciudadano, en lo que refiere al tratamiento de las quejas y reclamos, articulando la doctrina y los lineamientos del servicio al ciudadano en la Policía Nacional, según las políticas estatales y legales vigentes. Así mismo, fortalecer 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 resolutoria en la atención de quejas, reclamos, peticiones, reconocimientos del servicio y sugerencias.

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

Paso 1



Paso 2



Paso 3



Paso 4



### 7.3 Generalidades del componente

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

Como 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 mecanismos de atención al ciudadano.

Como consecuencia de esta decisión institucional, se dispone la reestructuración de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, 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 y Responsabilidad Profesional la misión de fomentar y promocionar la cultura de la legalidad y moralidad del talento humano de la Policía Nacional, prevenir la comisión de conductas consideradas como faltas disciplinarias y delictivas para ejercer el control disciplinario institucional.

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

Una de las áreas a las cuales se le atribuye especial importancia es el seguimiento a los canales de atención al ciudadano existentes en la Institución, para lo cual fue creado el Grupo de evaluación y Mejora del Servicio al Ciudadano, grupo al que se le asigna la función de hacer seguimiento al tratamiento y satisfacción de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias.

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 peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias 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 de recepción, tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias.

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.

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

En la Policía Nacional, el procedimiento para atender las PQR2S, se encuentra definido mediante el documento IIP-GU-0003 "Guía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias".

Esta Guía sintetiza elementos, conceptos y lineamientos de valor que generan sinergia organizativa, para la mejora continua y ejecución adecuada del proceso

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

## 8. INICIATIVAS ADICIONALES 2023

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

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

En este sentido la institución incluye estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública”.

Por otro lado, el “Plan Anticorrupción”, se encuentra automatizado en una herramienta o sistema de información en el “módulo de planes”, de la plataforma Suite Visión Empresarial, 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, a través de la página web de la Policía Nacional [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co), se generó un botón de acceso para que la ciudadanía pueda participar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Policía Nacional, el cual se diseñó y se publicó en el siguiente enlace <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/Incidente/IncidenteCiudadano?id=10> información que servirá como insumo para la generación de estrategias institucionales, dirigidas a mitigar las conductas que afectan la ética, la transparencia y la disciplina policial.



## 9. 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.

### 9.1 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.

### 9.2 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, Decreto Ley 2106 de 2019 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 2106 de 2019, el Gobierno Nacional definió las normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes de la administración pública, 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 209 de la Constitución Política que dispone: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”*.

### 9.3 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:

#### Trámites

1. Revisión técnica en identificación de automotores.
2. Supervisión y control de antinarcóticos para procesos de exportación de mercancías.
3. Inscripción para ingresar como uniformado a la Policía Nacional.
4. Desinstalación y/o levantamiento de sellos.
5. Inspección y constancia de identificación de Antinarcóticos para aeronaves.
6. Permiso para transitar vehículo con vidrios polarizados, entintados u oscurecidos.
7. Pensión de sobrevivientes Policía Nacional.

8. Certificación de la especialidad canina.

Otros Procedimientos Administrativos (OPAS)

1. Frentes de seguridad.
2. Escuelas de convivencia y seguridad ciudadana "Saber para Poder".
3. Programas de prevención al consumo y tráfico de sustancias psicoactivas.
4. Solicitud de actividades preventivas, educativas y de sensibilización a los usuarios viales.

Consulta de información

1. Consulta de antecedentes judiciales.

## 10. RENDICIÓN DE CUENTAS

Las relaciones entre las ramas del poder público y los ciudadanos, son un elemento estratégico para el cumplimiento de las misionalidades, el aumento de la legitimidad institucional y la construcción de un país más transparente e inclusivo. La rendición de cuentas permite y posibilita acercar la institucionalidad del Estado a los grupos de valor e interés para evidenciar las contribuciones a la garantía de los derechos y fortalecer y mejorar continuamente la gestión.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC- tiene como objetivos la fijación de estrategias focalizadas en fortalecer acciones, mecanismos y lineamientos metodológicos que permitan analizar, prevenir y controlar posibles hechos generadores de corrupción, promoviendo la Transparencia y el Buen Gobierno.

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Por tanto, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

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

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

#### **Objetivos de la Rendición de Cuentas**

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

Según lo definido en el artículo 49 de la Ley 1757 del 2015, los principios básicos que rigen la Rendición de Cuentas de las entidades públicas son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, La rendición de cuentas debe cumplir con tres elementos centrales, que permitan garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión, así:



### Elemento de Información

Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a los clientes, grupos de valor e interés. Para tal fin, la Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia contiene las orientaciones para facilitar la comunicación escrita entre la Institución y el ciudadano.



### Elemento de diálogo

Es la sustentación, explicaciones, o respuestas frente a las acciones, decisiones ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados de la gestión institucional. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.



### Elemento de responsabilidad

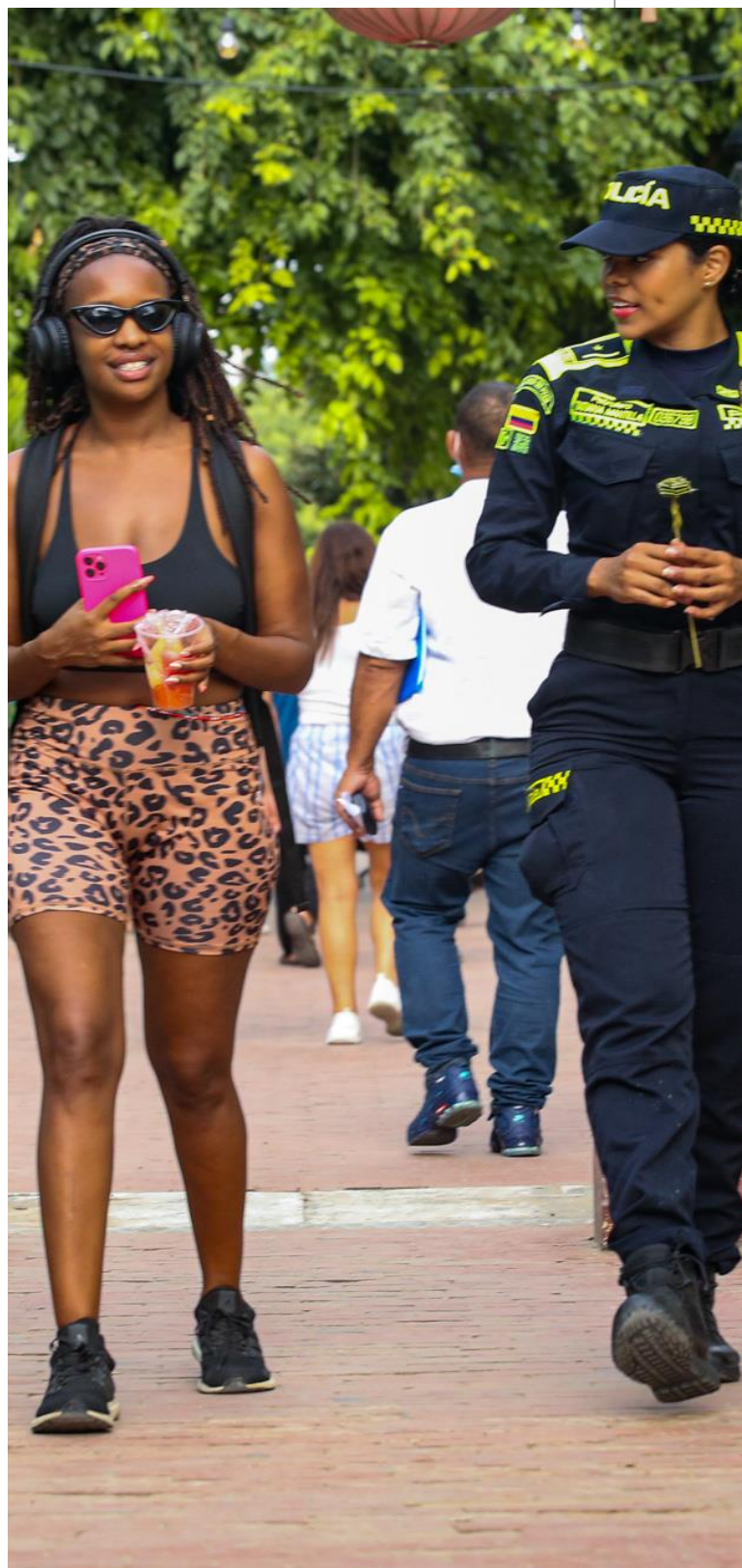
Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en la rendición de cuentas.

## 10.1 Generalidades del componente

Como se establece en el artículo 48 de la Ley 1757 del 2015, “Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. “Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”.

La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias públicas, y otras formas permanentes para el control social. por tanto, y de acuerdo con el lineamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) a través del “Manual Único de Rendición de Cuentas”, se establecen las actividades en la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Policía Nacional.

Según lo establecido en el Artículo 56 de la ley 1757, la definición de una estrategia de Rendición Pública de Cuentas debe incluir cinco etapas<sup>3</sup>: el aprestamiento, el diseño, la preparación/capacitación, la ejecución y el seguimiento y evaluación.



<sup>3</sup> Información e imagen tomada de: <http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-las-etapas-delproceso-de-la-rendicion-de-cuentas-1>

## Etapas de la Estrategia de rendición de cuentas



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-la-rendicion-de-cuentas>



**Aprestamiento:** Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias, las cuales le apuntan al fortalecimiento de la cultura de Rendición Pública de Cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor e interés.



**Diseño:** Esta etapa permite proponer de manera creativa el cómo de la rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Este punto posibilita la correlación entre las entidades públicas y el ciudadano, permitiendo la participación ciudadana en esta gestión. En esta fase

es importante contar con la proyección de ideas claves y útiles; además, se definen las actividades, responsables, tiempos y recursos para la llevar a cabo la rendición de cuentas.



**Preparación:** Consiste en disponer para su aplicación inmediata los recursos, documentos, compromisos, entre otros, que, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.



**Ejecución:** Esta etapa consiste en la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas. Además, refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en que se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés



**Seguimiento y evaluación:** Se convierte en una estrategia transversal de principio a fin, permite la trazabilidad de la estrategia de rendición de cuentas y posibilita, contribuir al mejoramiento continuo de la rendición de cuentas.

En la página web de la Policía Nacional, en el link de “Transparencia y Acceso a la Información” – Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- Iniciativas adicionales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se encuentra la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2023. <https://www.policia.gov.co/contenido/iniciativas-adicionales-del-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>.



## 11. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

*El Mecanismo de Atención al Ciudadano permite a los ciudadanos realizar consultas, presentar quejas, reclamos, trámites y/o solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante los diferentes canales Institucionales, sin salir de casa o lugar de trabajo.*

Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación, tanto de servidores como de clientes y partes interesadas, en la gestión de la Policía Nacional, para lo cual se puede acceder a través de la página de la Policía Nacional [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co) en el link "Ciudadanos".  
<https://www.policia.gov.co/pqrs>.



## 11.1 Normatividad

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

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

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

- a) Peticiones de consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- b) Peticiones de documentos: deberán resolverse “dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia el funcionario de policía deberá entregar dentro de los tres (3) días siguientes lo solicitado”.
- c) Excepciones frente a la respuesta de la petición: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos que determine la ley, el funcionario de policía debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

## 11.2 Objetivo del componente

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

The screenshot displays the website interface for 'Atención a la ciudadanía' (Citizen Attention). At the top, there is a navigation bar with links for 'La Policía Nacional', 'Noticias', 'Publicaciones', and 'Contáctenos'. A search bar is located on the right side of the header.

The main content area is organized into several columns and sections:

- Atención a la ciudadanía:**
  - Trámites, servicios e información para:
    - Registre su petición, queja, reclamo, reconocimiento del servicio policial o sugerencias
    - Consultar una solicitud - Sistema de garantías
    - Conozca la oficina de atención al ciudadano más cercana
    - Balance de Peticiones, Quejas y Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial
- Servicio a la Ciudadanía:**
  - Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana
    - Consulta de medidas correctivas
    - Estadística comportamientos contrarios a la convivencia
  - Consulta documentos recuperados
  - Constancia por pérdida de documentos
  - Instaurar una denuncia virtual
  - Puntos de recepción de denuncias
  - Antecedentes judiciales
  - Conozca su cuadrante
  - Preguntas frecuentes
  - Celulares recuperados
  - Recomendaciones de seguridad
  - Programas y charlas en prevención de consumo y tráfico de drogas ilícitas
  - Derechos humanos
  - Los más buscados
- Información para población vulnerable:**
  - Ofertas de empleo y pasantías
  - Programas sociales
  - Glosario
  - Centros de conciliación y mediación
  - Transparencia y acceso a la información
  - Tránsito y transporte
    - Estado de las vías
    - Revisión técnica en identificación de automotores
    - Solicitud permiso para transitar vehículos con vidrios polarizados
  - Información al turista
    - Puntos de información turística
    - Servicio de recorridos turísticos
- Protección ambiental:**
  - Reportar hechos que perjudiquen el medio ambiente y los animales
  - Protección a la infancia y adolescencia
    - Portal para niños niñas y adolescentes
  - Ciberseguridad
    - Reporte de delitos informáticos
    - Estadística delictiva y operativa
    - Descarga de aplicaciones móviles
    - Sistema único de gestión de aglomeraciones

At the bottom of the page, there is contact information for the 'Atención administrativa' office, including the address (Carrera 59 26-21 CAN, Bogotá - Colombia), hours (Lunes a viernes de 08:00 a.m. - 12:00 p.m. y 02:00 p.m. - 05:00 p.m.), phone number (601) 5159000, and a list of services provided (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio y Atención administrativa).



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

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

**Términos de uso:**

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

Entiendo y acepto que:

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

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

Acepto  No Acepto

**» Enviar**

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

<b>Petición</b>	<b>Queja</b>	<b>Reclamo</b>
<b>Reconocimientos del Servicio Policial</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Consultas</b>
<b>Información de Seguridad Ciudadana</b>	<b>Solicitud de Documentos</b>	<b>Peticiones de Información</b>

**Video tutorial de formulación o consulta**      **Consulta una solicitud**

<b>123</b>	<b>165</b>	<b>155</b>	<b>#767</b>	<b>167</b>
Atención y Emergencia	Antisecuestro y Antiextorsión	Orientación a Mujeres	Seguridad Vial	Antinarcótics

### 11.3 Generalidades del componente

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

Como 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 mecanismos de atención al ciudadano.

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

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

transparencia que se demanda a los funcionarios del Estado.

Una de las áreas a las cuales se le atribuye especial importancia es el seguimiento a los mecanismos 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.

Dichas dependencias se encuentran establecidas en el territorio nacional donde existan unidades de policía (Direcciones, Oficinas Asesoras, Regiones de policía, Metropolitanas, Departamentos, Escuelas de formación y capacitación), las cuales cuentan con infraestructura y

funcionarios para el desarrollo de la actividad de atención al ciudadano.

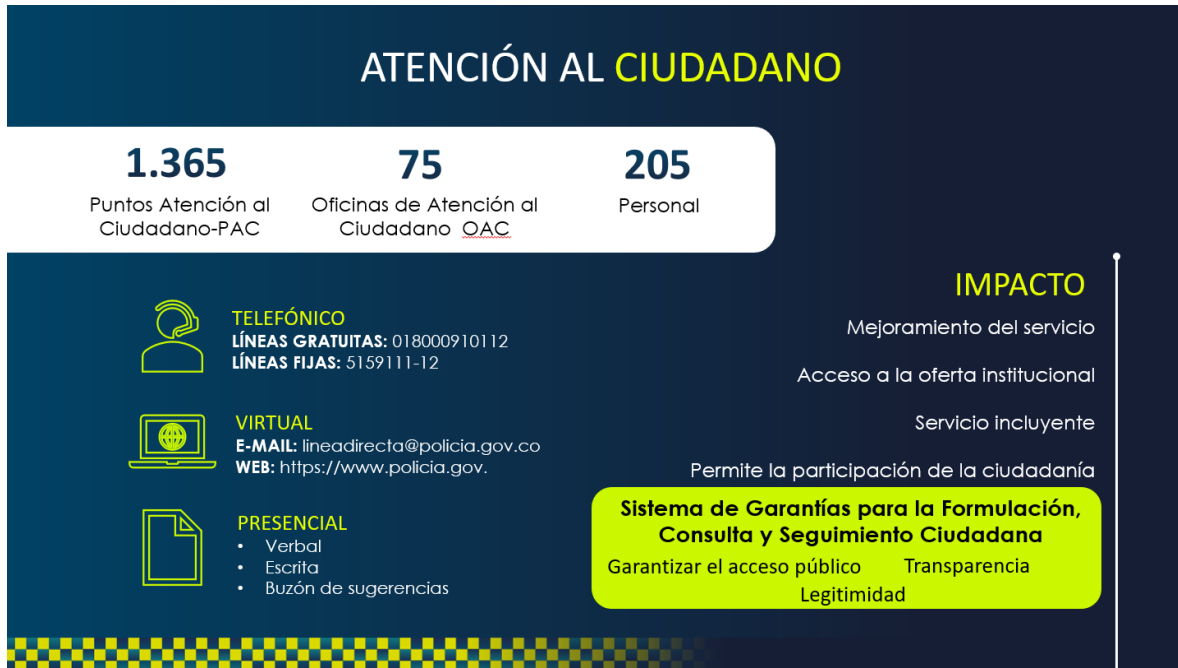
En la Policía Nacional, el procedimiento para atender las PQRs, se encuentra definido mediante el documento TIP-GU-0003 “Guía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias”.

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.

#### 11.4 Canales de atención

- 75 oficinas de Atención al Ciudadano OAC
- 01 grupo de Recepción de PQRs
- 1.362 puntos de Atención al Ciudadano PAC.
- Acceso mediante página WEB institucional, link Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ante la Policía Nacional. <https://www.policia.gov.co/pqrs>.
- Correo Electrónico [lineadirecta@policia.gov.co](mailto:lineadirecta@policia.gov.co)
- Líneas gratuitas 018000910600, 018000910112, 166 y 165.
- Líneas fijas 5159111-12
- Buzón de Sugerencias, ubicados en todas las unidades de policía a nivel nacional.



## 12. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El vínculo estrecho entre la ciudadanía y los integrantes de la institución, es clave para la consolidación de la convivencia y seguridad ciudadana, es por esto que en aras de fortalecer las relaciones con la sociedad y aportar a la generación de confianza y credibilidad, la Policía Nacional ha fortalecido los lineamientos referentes a la comunicación pública a través de la estrategia de Gobierno Digital como eje vital del buen gobierno, encaminado a una institución más eficiente, transparente y participativa, acogiéndonos a las directrices de accesibilidad web establecidos en la Resolución 1519 del 2020 “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*”. implementando en la sede electrónica de la Policía Nacional [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co); cada uno de los ítem señalados en esta norma, para una comunidad más informada, con mejores instrumentos para la participación ciudadana y la accesibilidad de todos los grupos de interés, buscando masificar el uso de las tecnologías de la información, para ofrecer un eficiente suministro de trámites y servicios electrónicos tanto al interior de la institución como a la ciudadanía, publicando información de calidad en la sede electrónica referente a la institución.

## 12.1 Objetivo

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

## 12.2 Generalidades

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

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

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

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



Por dinámica institucional y correlación de funciones, la Policía Nacional, a través de la Alta Dirección, dispone que las unidades corresponsables del componente “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información”, en caso de auditorías, estudios, referenciaci3nes y convergencia del tema, ser3n en su orden, la Inspecci3n General y Responsabilidad Profesional, Secretar3a General y la Oficina de Comunicaciones Estrat3gicas; por tal motivo para el a3o 2022 se realiz3 el diagn3stico del avance de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y de la Resoluci3n 1519 del 2020, para la consolidaci3n de este componente.

### 12.3 Resultados del diagn3stico a la ley 1712 de 2014

El resultado del diagn3stico realizado durante la vigencia 2022, por parte de la Inspecci3n General y Responsabilidad Profesional y la Oficina de Comunicaciones Estrat3gicas; expuso el avance en la implementaci3n del componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Informaci3n, evidenci3ndose la aplicaci3n de los lineamientos establecidos en la sede electr3nica, permitiendo a los ciudadanos, sin importar sus condiciones f3sicas y/o cognitivas navegar y realizar diferentes tr3mites de manera 3gil, con informaci3n veraz y actualizada. Adem3s, esta sede electr3nica tiene un dise3o gr3fico moderno, sencillo y de infraestructura avanzada, que permite a todos los ciudadanos una accesibilidad 3ptima, registrando 17'912.729 visitas anuales en la sede electr3nica [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co), para la consulta de informaci3n p3blica, tr3mites y oferta de servicios de la instituci3n.

Por lo anterior, se obtuvo una matriz diagn3stica, la cual puede ser consultada en la sede electr3nica de la Instituci3n, en el link “Transparencia”. <https://www.policia.gov.co/transparencia-acceso-informacion>.

En cuanto al cumplimiento de las disposiciones generadas en los mecanismos de transparencia y acceso a la informaci3n en cada uno de los art3culos, numerales, literales, par3grafos y ac3pites, que el diagn3stico determin3 que a3n faltan por cumplir, se continuar3 desarrollando acciones y actividades dentro de la formulaci3n de la estrategia de Transparencia y Acceso a la Informaci3n, para el fortalecimiento de este componente.



### 13. Iniciativas adicionales 2023

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

Por otro lado, el “Plan Anticorrupción”, se encuentra automatizado en una herramienta o sistema de información en el “módulo de planes”, de la plataforma Suite Vision Empresarial, 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.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA 2021

Publicación de la Policía Nacional de Colombia  
Dirección General – Oficina de Planeación

**Presidente de la República**  
Doctor GUSTAVO PETRO URREGO

**Ministro de Defensa Nacional**  
Doctor IVÁN VELÁSQUEZ GÓMEZ

**Director General Policía Nacional**  
General HENRY ARMANDO SANABRIA CELY

**Subdirector General Policía Nacional**  
Brigadier General YACKELINE NAVARRO ORDOÑEZ

**Jefe Nacional del Servicio de Policía**  
Brigadier General TITO YESID CASTELLANOS TUAY

**Inspector General Policía Nacional**  
Coronel ALEXANDER SÁNCHEZ ACOSTA

**Jefe Oficina de Planeación**  
Coronel LUIS FERNANDO ARCOS ÁLVAREZ

**Elaboración, redacción y conceptualización**  
Coronel OLESKYENIO ENRIQUE FLÓREZ RINCÓN  
Teniente Coronel DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS  
Mayor FABIO BAUTISTA GUEVARA  
Intendente EVA YAMILE ORTIZ BARÓN  
Subintendente LILIANA RIVERA MOGOLLÓN  
Subintendente JASMIN ROJAS ARAQUE

**Diagramación y publicación web.**  
Intendente JOHN EDISSON CANELO VILLAREAL



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor ser Policía

[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)



## 14. ANEXO 1

Tareas propuestas

Componentes	Descripción	Nombre del Plan	Acciones a Ejecutar 2023
Riesgos de corrupción	Riesgo Institucional liderado por la Inspección General, direccionado a los procesos y/o unidades policiales del orden estratégico, táctico y operacional, definiendo el contexto en 34 factores de riesgos y agentes generadores asociados al mismo número de causas	RIN_IIP_INSGE_001_Que se presenten situaciones de corrupción en la institución	1.843
Mecanismo para la Transparencia y acceso a la información	La policía Nacional, fija los parámetros Institucionales para la consolidación de la política de Gobierno Digital. Como herramienta transversal que apoya la gestión y el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Mecanismos para la transparencia y acceso de la información 2023	26
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Diseñar e implementar mecanismos de monitoreo y vigilancia al sistema de atención al ciudadano en los servicios de quejas y reclamos, centros de conciliación y grupo de recepción de PQRS2S, para detectar la comisión de conductas del personal que merezcan seguimiento o evaluación en materia disciplinaria.	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 2023	274
Racionalización de trámites	Establecer las pautas que permitan mejorar, simplificar y eliminar trámites internos que hacen que el trabajo sea menos efectivo, eficiente y eficaz en la atención de las necesidades del ciudadano.	Racionalización de trámites 2023	234

Componentes	Descripción	Nombre del Plan	Acciones a Ejecutar 2023
Rendición de cuentas	Estrategia que incluye instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, lineamientos de Gobierno en línea, la realización de audiencias públicas y otras formas de permanentes para el control social, por tanto, y de acuerdo con el lineamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, a través del Manual Único de Rendición de Cuentas de la Policía Nacional		518
Iniciativas adicionales	Estrategia encaminada a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y del talento humano, con el fin de visualizar el accionar de la administración Pública	Iniciativas adicionales 2023	15
<b>TOTAL</b>			<b>2.910</b>

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