


Página 1 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

CURSOS MANDATORIOS

PLAN LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE


Orientar a las personas en los servicios y tramites que ofrece la Policía Nacional de acuerdo a sus solicitudes.

M1C2L1E




2025, Bogotá

Versión: 2

Página 2 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO			
Denominación del curso:	Cursos Mandatorios	Acrónimo del curso:	CM2023
Nombre de la Lección:	Orientar a las personas en los servicios y tramites que ofrece la Policía Nacional de acuerdo con sus solicitudes.		
Código de la Lección:	M1C2L1E		
Objetivo de aprendizaje:	Adquirir el conocimiento para brindar información precisa, resolver dudas y garantizar un proceso transparente y eficiente, asegurando que se cumplan los derechos de las personas en cada solicitud.		
Competencias específicas, generales y genéricas asociadas a la lección:	<p>Competencias Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para transmitir información de manera clara, precisa y comprensible tanto verbalmente como por escrito. • Habilidad para prestar atención y comprender completamente lo que se dice, mostrando interés y empatía hacia los demás. • Capacidad para utilizar gestos, expresiones faciales y lenguaje corporal adecuados para transmitir mensajes de manera efectiva. • Capacidad para ajustar el estilo de comunicación según el contexto y las necesidades de las personas con las que se interactúa. • Resolución de conflictos: Habilidad para manejar situaciones conflictivas de manera calmada y diplomática, utilizando técnicas de comunicación asertiva. • Capacidad para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos a través de la comunicación efectiva y la búsqueda de soluciones consensuadas. • Habilidad para comprender y compartir las emociones y experiencias de los demás, mostrando un genuino interés por su bienestar. • Capacidad para comunicarse eficientemente con personas de diferentes culturas, respetando sus valores y costumbres. <p>Competencias Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Generador y promotor de seguridad. • Adaptabilidad. • Autorregulación. • Efectividad en el servicio. • Resolución de conflictos. • Condición física. <p>Competencias Genéricas</p> <ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLAR RELACIONES (competencia relacional) • SER POLICIA (competencia personal) • SERVIR CON PASION (competencia comunitaria) • APRENDER PARA APORTAR (competencia cognitiva) • ACTUAR CON EFECTIVIDAD (competencia Institucional) 		

Página 3 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Resultado de Aprendizaje:	Establecer una comunicación efectiva y empática con las personas en situaciones policiales, generando confianza, resolviendo conflictos de manera pacífica y brindando un servicio de calidad a la comunidad.				
Estrategia de Enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas, aprendizaje basado en la experiencia, simulaciones, juegos educativos.				
Fecha de Elaboración	24/11/23	Versión:	1	Fecha última Modificación:	01/01/25
Tiempo Estimado:	02 horas académicas. 90 minutos 02 horas académicas teórico prácticas. 90 minutos -- horas académicas evaluación teórica				
Material del estudiante:	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 04180 del 09 de diciembre del 2022 • Plan de lección del estudiante. • Computador o celular • libreta para apuntes. • Esfero (color negro) • USB. • acceso a internet. Elementos para el servicio (cinturón multipropósito, porta tonfa, tonfa, porta esposas, porta guantes, guantes, porta linterna, linterna.)				
Lista de chequeo:					
Método de Evaluación:	Evaluación teórica.				
Referencias Bibliográficas:	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de Servicio de Policía Nacional. Resolución 04180 del 09/12/2022. 				

1. Medidas de Seguridad.


Para la presente lección se deben tener en cuenta las siguientes medidas de seguridad

En caso de desorden público producto de protesta social, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las órdenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo, reclamar casco y escudo.
- Conformar la reserva estratégica.
- Apoyar los lugares que indique el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y el protocolo de actuación para control de manifestaciones pacíficas y/o violentas.

En caso de ataque o atentado terrorista, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las órdenes e instrucciones del instructor.

Página 4 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- Acudir al Armerillo para reclamar armamento si se encuentran comprometidos en el plan defensa.
- Fortalecer la seguridad en los lugares que sean requeridos por el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y los DD. HH y el D.I.H

En caso de emergencias naturales (terremotos, derrumbes, etc.), se sugiere:

- Activar el protocolo de plan de evacuación y emergencia de las instalaciones policiales.
- Conservar la calma.
- Evacuar la instalación policial.
- Si hay humo, mantener un nivel bajo.
- No utilizar ascensores ni escaleras eléctricas
- Ubicarse en un área despejada y sin peligro de caída de elementos por colapso de edificaciones, arboles, etc.
- Efectuar el conteo del personal y verificación de novedades.

En caso de emergencias médicas, se sugiere:


- Conservar la calma.
- Disponer de la camilla, botiquín, M5 y vehículos ubicados en la edificación.
- Verificar los signos vitales de la persona afectada.
- Inmovilizar en camilla.
- Remitir al hospital de la policía nacional o clínica más cercana.
- Informar novedad a los servicios de supervisión y control.
- Mantener comunicación con el afectado y familiares.

En simuladores virtuales de la Policía Nacional, se sugiere:

- Leer las especificaciones técnicas
- Acatar las recomendaciones de fabricante
- Evitar correr y movimientos bruscos

Dar buen uso a los elementos asignados para la lección.

- Dar a conocer el punto de encuentro en caso de algún desastre natural calamidad o situación de orden público.
- El instructor verificará dentro del aula si se cuenta con un con un funcionario que tenga conocimiento en primeros auxilios en caso de una situación de emergencia.
- Se ubicarán los extintores y botiquín de seguridad que se requieran en caso de emergencia.
- Tener a la mano los números requeridos en caso de llamadas de emergencia
- el Instructor será el líder para que todo el personal realice los desplazamientos en calma, manejando el pánico.

Página 5 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- Los participantes deben portar carnet policial y cédula de identificación en el bolsillo derecho del pantalón.

2. Normas del Entrenamiento.


1. Respeto por los derechos humanos y la dignidad humana en el entrenamiento
2. Restricción del uso de las redes sociales
3. Llamar a todos por su nombre en consenso con los participantes.
4. Respeto por la palabra.
5. Portar el uso del cinturón multipropósito en todo momento durante el entrenamiento.
6. El uso de los dispositivos móviles estará restringido dependiendo de los parámetros de la lección.
7. Prohibido el uso de auriculares o manos libres.
8. No efectuar actos que atenten contra la dignidad humana.
9. Mantenimiento de la disciplina Policial.
10. Prohibido portar armas de fuego o armas cortantes punzantes durante el entrenamiento.
11. No hacer uso de armas letales o elementos menos letales sin autorización u orden del instructor.
12. Prohibido el consumo de bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas antes y durante la lección.
13. Prohibida la ejecución de actividades o ejercicios sin autorización y supervisión del Instructor.
14. Durante el desarrollo de la lección no se podrán realizar ejercicios o portar elementos que no sean requeridos por el instructor.
15. Se designará un estudiante de aula para que mantenga el orden y aseo de esta.

3. Principios y Valores.

El fin primordial de la Policía Nacional es contribuir al mantenimiento de la convivencia como condición necesaria, para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para aportar a la construcción de paz, en ese orden de ideas, la Resolución No. 3409 del 10-10-2023 "Por la cual se establecen las definiciones estratégicas y el Marco Estratégico Institucional 2023-2026 de la Policía Nacional, modificando parcialmente la Resolución 1002 del 21-03-2022 "por la cual se adopta la matriz de indicadores asociados a los procesos de la Policía Nacional y se establecen otras disposiciones", entre las cuales se destacan:

Los principios para los integrantes de la Policía Nacional son:

- 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 de 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.

Página 6 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Por otra parte, los valores para los integrantes de la Policía Nacional son:

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 siempre 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 los recursos del Estado.
3. **Honestidad:** actué 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, imparcialidad y justicia.
5. **Justicia:** actué con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. **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.
7. **Vocación policial:** asumo la profesión policial como proyecto de vida, siendo testimonio ejemplar de ser policía, con una profunda convicción, total disposición y actitud para la prestación del servicio.

Estructurar al profesional de Policía bajo los parámetros del correcto actuar humano, es un compromiso que debe entender y asumir cada docente, en el desarrollo de su asignatura, resaltando que la ética es un componente fundamental e ineludible en el ejercicio de toda profesión y aún más cuando se está investido de autoridad, en representación de una Institución y un Estado Social de Derecho.

Los Valores Institucionales buscan fortalecer la convivencia, cimentar la cultura de servicio y garantizar transparencia y buen ejemplo, a través de las acciones y vivencias que ayudan al crecimiento del hombre Policía y al desarrollo de la Institución.


4. **Resultado de Aprendizaje.**

Proporcionar una asistencia efectiva y empática, brindando información clara y precisa, resolviendo dudas y facilitando el proceso para garantizar la satisfacción y el cumplimiento de los derechos de las personas en cada solicitud.

5. **Estructura de la Lección.**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

1. Recepcionar y despachar motivos de policía.
2. Consulta de antecedentes judiciales.

Página 7 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

3. Revisión técnica en identificación de automotores
4. Denuncia virtual
5. Atención de emergencia en accidentes de tránsito y canal de información estado de vías u otros requerimientos
6. Inscripción para ingresar como uniformado a la policía nacional
7. Oficinas atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio policial y sugerencias
8. Centros de conciliación y mediación Policial

6. Desarrollo de la lección.

FRENTES DE SEGURIDAD

Participar en espacios que buscan la protección de la tranquilidad y seguridad en sus áreas de trabajo, residencia o ciudades, siempre bajo la tutela y orientación de la Policía Nacional para minimizar los riesgos de ocurrencia de delitos, contravenciones y violencias que afecten a los pobladores del sector, organizando esfuerzos con la comunidad.

RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD

Es una alianza estratégica entre la Policía Nacional y:


- Empresas.
- oficinas principales.
- sucursales de vigilancia.
- seguridad privada.

donde se permite la integración de una serie de sistemas de comunicación que contribuyen al fortalecimiento de las condiciones de seguridad en determinadas áreas o entornos del territorio nacional, en la que el ciudadano tiene la oportunidad más directa y concreta con el servicio de policía, una **comunicación inmediata y expedita**, poder generar información más confiable, veraz y oportuna a través de ese intercambio de información en tiempo real, que permita contrarrestar y prevenir muchos de los fenómenos de criminalidad que afecta la seguridad y convivencia ciudadana.

RED DE APOYO Y COMUNICACIONES

Es una alianza estratégica entre la Policía Nacional y los diferentes **gremios, empresas públicas y privadas**, para el mejoramiento de la seguridad ciudadana, donde se permite la integración de una serie de sistemas de comunicación que contribuyen al fortalecimiento de las condiciones de seguridad en determinadas áreas o entornos del territorio nacional, con lo que se tiene la oportunidad más directa y concreta con el servicio de policía, una comunicación inmediata y expedita, poder generar información más confiable, veraz y oportuna a través de ese intercambio de información en tiempo real, que permita contrarrestar y prevenir muchos de los fenómenos de criminalidad que afecta la seguridad y convivencia ciudadana.

¿Quiénes pueden acceder?

Página 8 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- personas naturales y jurídicas.
- Gremios.
- Asociaciones.
- Instituciones.
- empresas.
- todas aquellas personas que quieran con su vocación de servicio hacer parte de la contribución a la seguridad de todos los colombianos.

La red de apoyo es una herramienta de cooperación para la seguridad y convivencia ciudadana en la medida que cada ciudadano se convierta en un aliado, se podrán contrarrestar muchos de los delitos que afectan la seguridad de nuestro país.

RECEPCIONAR Y DESPACHAR MOTIVOS DE POLICIA

A través de la Línea de Emergencia “123”, se atienden los diferentes motivos de policía con el fin de dar respuesta oportuna y satisfactoria al requerimiento ciudadano, frente acciones delincuenciales, contravencionales y comportamientos contrarios a la convivencia.

CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES

Información de antecedentes judiciales, que se obtiene de forma inmediata.

REVISIÓN TECNICA EN IDENTIFICACIÓN DE AUTOMOTORES

Revisión técnica a vehículo es un servicio a la comunidad, que tiene por finalidad certificar la procedencia lícita de los vehículos.

DENUNCIA VIRTUAL


Facilitar a la ciudadanía el acceso para interponer denuncia frente a los delitos conocidos de los delitos de hurto a residencia, hurto a personas, hurto a comercio, extorsión, delitos informáticos, material en la web con contenido de explotación sexual infantil, mediante la herramienta virtual.

ATENCIÓN DE EMERGENCIA EN ACCIDENTES DE TRANSITO Y CANAL DE INFORMACIÓN ESTADO DE VÍAS U OTROS REQUERIMIENTOS

Conocer en tiempo real el estado de las vías a nivel país, donde se presenten novedades que afecten la movilidad ya sea por eventos naturales o cierres programados, como también reportar cualquier emergencia que se presente en la red vial nacional, al igual obtener información que permita saber las diferentes restricciones con respecto al pico y placa que se esté aplicando en las ciudades al momento de realizar desplazamientos a nivel nacional.

INSCRIPCIÓN PARA INGRESAR COMO UNIFORMADO A LA POLICÍA NACIONAL

Participar en el proceso de selección para ingresar como uniformado ya sea como oficial o patrullero a la Policía Nacional, si cumple con las características, perfiles y competencias requeridas por la Institución

Página 9 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

OFICINAS ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS

Son dependencias de la Inspección General de la Policía Nacional las cuales desarrollan actividades propias de la **recepción, tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias** con un total de 98 oficinas y 1423 puntos de atención al ciudadano.


Personal profesional que decepcionan más PQRS

- 98 oficinas
- 1423 puntos de atención al ciudadano

CENTROS DE CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN POLICIAL

Son dependencias desconcentradas del área de Resolución de Conflictos de la Inspección General de la Policía Nacional, cuya misión es la operacionalización del procedimiento de **conciliación extrajudicial en derecho y mediación** como mecanismo alternativo de solución de desacuerdos y conflictos, brindando a la comunidad policial y comunidad en general, en aras de aplicar mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia **civil, familia y de convivencia**, como aporte a la convivencia ciudadana y restablecimiento del tejido social garantizando el derecho de acceso a la justicia a través de los 13 centros de conciliación y mediación de la Policía Nacional en el país.

7. Material Didáctico del estudiante.




Orientar a las personas en los servicios y tramites que ofrece la
Policía Nacional de acuerdo a sus solicitudes
M1C2L1



FRENTE DE SEGURIDAD


Participar en espacios que buscan la protección de la tranquilidad y seguridad en sus áreas de trabajo, residencia o ciudades, siempre bajo la tutela y orientación de la Policía Nacional para minimizar los riesgos de ocurrencia de delitos, contravenciones y violencias que afecten a los pobladores del sector, organizando esfuerzos con la comunidad.





RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD

Es una alianza estratégica entre la Policía Nacional y:



- Empresas.
- oficinas principales.
- sucursales de vigilancia.
- seguridad privada.

donde se permite la integración de una serie de sistemas de comunicación que contribuyen al fortalecimiento de las condiciones de seguridad en determinadas áreas o entornos del territorio nacional, en la que el ciudadano tiene la oportunidad más directa y concreta con el servicio de policía, una **comunicación inmediata y expedita**, poder generar información más confiable, veraz y oportuna a través de ese intercambio de información en tiempo real, que permita contrarrestar y prevenir muchos de los fenómenos de criminalidad que afecta la seguridad y convivencia ciudadana.



RED DE APOYO Y COMUNICACIONES

Es una alianza estratégica entre la Policía Nacional y los diferentes **gremios, empresas públicas y privados**, para el mejoramiento de la seguridad ciudadana, donde se permite la integración de una serie de sistemas de comunicación que contribuyen al fortalecimiento de las condiciones de seguridad en determinadas áreas o entornos del territorio nacional, con lo que se tiene la oportunidad más directa y concreta con el servicio de policía, una comunicación inmediata y expedita, poder generar información más confiable, veraz y oportuna a través de ese intercambio de información en tiempo real, que permita contrarrestar y prevenir muchos de los fenómenos de criminalidad que afecta la seguridad y convivencia ciudadana.

¿Quiénes pueden acceder?

- personas naturales y jurídicas
- Gremios
- Asociaciones
- instituciones,
- empresas
- todas aquellas personas que quieran con su vocación de servicio hacer parte de la contribución a la seguridad de todos los colombianos

la **RED DE APOYO** es una herramienta de cooperación para la seguridad y convivencia ciudadana en la medida que cada ciudadano se **convierta en un aliado**, se podrán contrarrestar muchos de los **delitos** que afectan la **seguridad** de nuestro país



RECEPCIONAR Y DESPACHAR MOTIVOS DE POLICIA

A través de la Línea de Emergencia "123", se atienden los diferentes motivos de policía con el fin de dar respuesta oportuna y satisfactoria al requerimiento ciudadano, frente a acciones delincuenciales, contravencionales y comportamientos contrarios a la convivencia.






PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

ARTÍCULO 18. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call Center) y centros de contacto.



CONTACTO INICIAL.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo "Dios y Patria, buenos días/tardes/noches. Policía Nacional, habla (diga su grado y nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecida el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él o ella por su nombre antecedido de "señor", "señora" y preguntar "¿En qué le puedo servir?".





CONSULTA DE ANTECEDENTES JUDICIALES

Información de antecedentes judiciales, que se obtiene de forma inmediata.






REVISIÓN TÉCNICA EN IDENTIFICACIÓN DE AUTOMOTORES

Revisión técnica a vehículo es un servicio a la comunidad, que tiene por finalidad certificar la procedencia lícita de los vehículos.






DENUNCIA VIRTUAL

Facilitar a la ciudadanía el acceso para interponer denuncia frente a los delitos conocidos de los delitos de hurto a residencia, hurto a personas, hurto a comercio, extorsión, delitos informáticos, material en la web con contenido de explotación sexual infantil, mediante la herramienta virtual.




DENUNCIA VIRTUAL








ATENCIÓN DE EMERGENCIA EN ACCIDENTES DE TRANSITO Y CANAL DE INFORMACIÓN ESTADO DE VÍAS U OTROS REQUERIMIENTOS

Conocer en tiempo real el estado de las vías a nivel país, donde se presenten novedades que afecten la movilidad ya sea por eventos naturales o cierres programados, como también reportar cualquier emergencia que se presente en la red vial nacional, al igual obtener información que permita saber las diferentes restricciones con respecto al pico y placa que se esté aplicando en las ciudades al momento de realizar desplazamientos a nivel nacional.



ESTADO DE LAS VÍAS



<https://www.invias.gov.co/index.php/informacion-institucional/8-informacion-general/3649-emergencias-red-vial-2020>






INSCRIPCIÓN PARA INGRESAR COMO UNIFORMADO A LA POLICÍA NACIONAL

Participar en el proceso de selección para ingresar como uniformado ya sea como oficial o patrullero a la Policía Nacional, si cumple con las características, perfiles y competencias requeridas por la Institución.



OFICINAS ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO POLICIAL Y SUGERENCIAS

Son dependencias de la Inspección General de la Policía Nacional las cuales desarrollan actividades propias de la **recepción, tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias** con un total de 98 oficinas y 1423 puntos de atención al ciudadano.

Personal profesional que decepcionan más PQRS

- > 98 oficinas
- > 1423 puntos de atención al ciudadano

