

Página 1 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

CURSOS MANDATORIOS

PLAN LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE

Asesorar a las personas en la utilización de los canales de atención definidos por la institución.

M1C2L2E



2023, Bogotá

Versión: 2

Página 2 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	POLICÍA NACIONAL
Versión:		

INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO				
Denominación del curso:	Cursos Mandatorios	Acrónimo del curso:	CM2023	
Nombre de la Lección:	Asesorar a las personas en la utilización de los canales de atención definidos por la institución			
Código de la Lección:	M1C2L2E			
Objetivo de aprendizaje:	Desarrollar habilidades para asesorar de manera efectiva a las personas en la utilización de los canales de atención definidos por la institución policial."			
Competencias específicas, generales y genéricas asociadas a la lección:	<p>Competencias Específicas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento Institucional 2. Comunicación Clara y Efectiva 3. Empatía y Sensibilidad 4. Capacidad de Aprendizaje Continuo <p>Competencias Generales</p> <p>Liderazgo. Generador y promotor de seguridad. Adaptabilidad. Autorregulación. Efectividad en el servicio. Resolución de conflictos. Condición física.</p> <p>Competencias Genéricas</p> <p>DESARROLLAR RELACIONES (competencia relacional) SER POLICIA (competencia personal) SERVIR CON PASION (competencia comunitaria) APRENDER PARA APORTAR (competencia cognitiva) ACTUAR CON EFECTIVIDAD (competencia Institucional)</p>			
Resultado de Aprendizaje:	Brindar asesoría en el uso de los canales de atención policiales.			
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:	06 horas académicas. 270 minutos 05 horas académicas teórico prácticas. 225 minutos 01 horas académicas evaluación teórica 45 minutos			
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. 			

Página 3 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

	<ul style="list-style-type: none"> acceso a internet. Elementos para el servicio (cinturón multipropósito, porta tonfa, tonfa, porta esposas, porta guantes, guantes, porta linterna, linterna.)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:	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.
- 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.

Página 4 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- 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.

2. Dar a conocer el punto de encuentro en caso de algún desastre natural calamidad o situación de orden público.
3. 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.
4. Se ubicarán los extintores y botiquín de seguridad que se requieran en caso de emergencia.
5. Tener a la mano los números requeridos en caso de llamadas de emergencia
6. el Instructor será el líder para que todo el personal realice los desplazamientos en calma, manejando el pánico.
7. 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.

Página 5 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

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.

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

Página 6 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

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:** actuó 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.

brindar asesoría en el uso de los canales de atención policiales.

5. Estructura de la Lección.

- RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 09 DICIEMBRE DE 2022 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano."
- Virtual (página web, PSI - registro de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Reconocimientos al Servicio de Policía a través del sistema SPQR2S).
- Telefónico "Línea de Integridad Policial".
- Presencial

6. Desarrollo de la lección.

Artículo 11. Canales de atención. Son los medios virtuales, telefónicos) presenciales definidos por la institución, donde se interactúa de manera directa con los ciudadanos en busca de brindar información de los servicios ofertados bajo los preceptos de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio, el enfoque al ciudadano y la consolidación de la confianza institucional. Los canales están enfocados a la recepción de PQR2S (peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias), frente a la atención y prestación del servicio de policía en todos los ámbitos.

Página 7 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Los integrantes de la institución deberán mediante la prestación del servicio de policía brindar una atención al ciudadano que genere satisfacción en su actuar, (atención de un caso policial, acompañamiento bancario, recepción de PQR2S, entre otros servicios o actividades de policía), mediante una comunicación asertiva. En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

1. Virtual.

Punto 1.

Portal WEB: la ciudadanía en general puede efectuar peticiones ingresando a la página web www.policia.gov.co de la Policía Nacional ingresando al menú “atención y servicio a la ciudadanía”, donde podrá registrar sus requerimientos diligenciando la información solicitada. Esta se remitirá automáticamente al Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, dependencia que analizará y la remitirá a la unidad responsable de resolverla y dar respuesta.

Punto 2.

Email: el correo lineadirecta@policia.gov.co, es el único destinado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, el cual es operado por el Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional.

Portal de Servicios Internos - PSI: se crea esta herramienta para que todos los funcionarios de la Policía Nacional sin importar el lugar o la dependencia donde se encuentren, tengan la posibilidad de recepcionar e instaurar PQRIS a las personas a través del Portal de Servicios Internos (PSI), con el usuario empresarial asignado, ingresando a publicaciones y desplegando el cuadro de dialogo para acceder al registro de PQR3S, en aras de ampliar la cobertura a nivel nacional para la recepción de las peticiones y aumentar los niveles de credibilidad y confianza de la ciudadanía.

2. Telefónico “Línea de Integridad Policial”.

La Inspección General y Responsabilidad Profesional estableció dentro de sus canales de atención y servicio al ciudadano la “Línea de Integridad Policial”, donde la comunidad podrá relacionarse directamente con un integrante de la institución para: recepcionar una PQR2S y/o solicitar asesoría frente a los servicios que ofrece la Policía Nacional.

Es así que, a través del Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, quienes operan este mecanismo se establecieron las siguientes líneas telefónicas de atención, así:

- ✓ Línea gratuita 018000 910112.
- ✓ Bogotá (601) 5159111 /9112.
- ✓ Línea Anticorrupción 166.

Página 8 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

3. Presencial

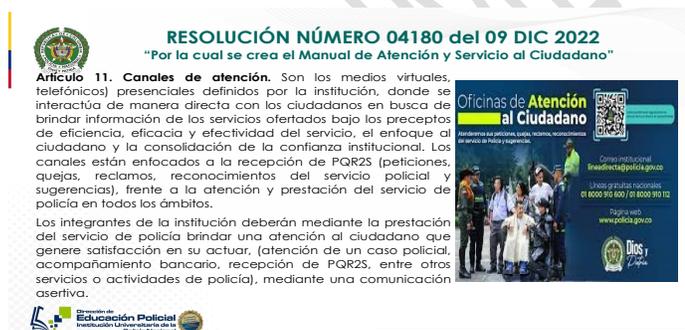
Verbal: las peticiones verbales se recepcionarán a través de los funcionarios de las oficinas o puntos de atención al ciudadano de conformidad con el Decreto Nro. 1166 del 19 de julio de 2016 en sus artículos 2.2.3.12.2. y 2.2.3.12.3, no obstante, deberá aplicar los protocolos establecidos en este manual, quienes radicarán inmediatamente en la herramienta tecnológica el requerimiento ciudadano; si por algún caso se evidencia que la Policía Nacional carece de competencia para atenderla, el funcionario de la oficina o punto de atención al ciudadano actuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Escrita: todo documento con relación a las PQR2S que se radique en medio físico debe ser ingresado en el aplicativo establecido por la institución para la recepción de documentos policiales, por el personal de gestión documental de su unidad, según las disposiciones que para el registro al citado aplicativo existan (escaneado, entre otros), sin embargo, para la documentación que por su contenido requiera un tratamiento especial (inteligencia, disciplinarios, penales y similares), deberá ser escaneado por la última dependencia de gestión documental previo al envío a la unidad responsable de resolverla.

Es de anotar que dicha dependencia luego de realizar las acciones pertinentes al caso, deberá remitirla en primera instancia a la oficina o punto de atención al ciudadano.

El funcionario que recepciona una petición por escrito, verificará que el requerimiento se encuentre foliado, de no estarlo, deberá realizarlo o solicitarle al peticionario que lo haga, actividad que deberá efectuar incluyendo los anexos que se describan en la PQR2S; de faltar alguno de ellos, le indicará al peticionario lo faltante, si éste insiste en su radicación se procederá a recibirla, dejando constancia del documento carente en el requerimiento.

7. Material Didáctico del estudiante.



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
"Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

Artículo 11. Canales de atención. Son los medios virtuales, telefónicos, presenciales definidos por la institución, donde se interactúa de manera directa con los ciudadanos en busca de brindar información de los servicios ofertados bajo los preceptos de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio, el enfoque al ciudadano y la consolidación de la confianza institucional. Los canales están enfocados a la recepción de PQR2S (peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias), frente a la atención y prestación del servicio de policía en todos los ámbitos.

Los integrantes de la institución deberán mediante la prestación del servicio de policía brindar una atención al ciudadano que genere satisfacción en su actuar, (atención de un caso policial, acompañamiento bancario, recepción de PQR2S, entre otros servicios o actividades de policía), mediante una comunicación asertiva.

Oficinas de Atención al Ciudadano
 Atenderemos sus peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias.

Canal institucional: atencion@policia.gob.pe
 Línea gratuita nacional: 01 8000 916 800 / 01 8000 910 112
 Página web: www.policia.gob.pe

Días y Horarios

Comando en Jefe
 Dirección de Atención al Ciudadano
 Policía Nacional



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Virtual.

Portal WEB: la ciudadanía en general puede efectuar peticiones ingresando a la página web www.policia.gov.co de la Policía Nacional ingresando al menú "atención y servicio a la ciudadanía", donde podrá registrar sus requerimientos diligenciando la información solicitada. Esta se remitirá automáticamente al Grupo Cultural del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, dependencia que analizará y la remitirá a la unidad responsable de resolverla y dar respuesta.





RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

Email:

El correo lineadirecta@policia.gov.co, es el único destinado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, el cual es operado por el Grupo Cultural del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional.





RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

Portal de Servicios Internos - PSI:

se crea esta herramienta para que todos los funcionarios de la Policía Nacional sin importar el lugar o la dependencia donde se encuentren, tengan la posibilidad de recepcionar e instaurar PQRIS a las personas a través del Portal de Servicios Internos (PSI), con el usuario empresarial asignado, ingresando a publicaciones y desplegando el cuadro de dialogo para acceder al registro de PQR35, en aras de ampliar la cobertura a nivel nacional para la recepción de las peticiones y aumentar los niveles de credibilidad y confianza de la ciudadanía.





RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

2. Telefónico "Línea de Integridad Policial".

La Inspección General y Responsabilidad Profesional estableció dentro de sus canales de atención y servicio al ciudadano la "Línea de Integridad Policial", donde la comunidad podrá relacionarse directamente con un integrante de la institución para: recepcionar una PQR2S y/o solicitar asesoría frente a los servicios que ofrece la Policía Nacional.

Es así que, a través del Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, quienes operan este mecanismo se establecieron las siguientes líneas telefónicas de atención, así:

- ✓ Línea gratuita 018000 910112.
- ✓ Bogotá (601) 5159111 /9112.
- ✓ Línea Anticorrupción 166.





RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

3. Presencial

Escrita: todo documento con relación a las PQR2S que se radique en medio físico debe ser ingresado en el aplicativo establecido por la institución para la recepción de documentos policiales, por el personal de gestión documental de su unidad, según las disposiciones que para el registro al citado aplicativo existan (escaneado, entre otros), sin embargo, para la documentación que por su contenido requiera un tratamiento especial (inteligencia, disciplinarios, penales y similares), deberá ser escaneado por la última dependencia de gestión documental previo al envío a la unidad responsable de resolverla.

Es de anotar que dicha dependencia luego de realizar las acciones pertinentes al caso, deberá remitirla en primera instancia a la oficina o punto de atención al ciudadano





RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

3. Presencial

El funcionario que recepciona una petición por escrito, verificará que el requerimiento se encuentre foliado, de no estarlo, deberá realizarlo o solicitarle al peticionario que lo haga, actividad que deberá efectuar incluyendo los anexos que se describan en la PQR2S; de faltar alguno de ellos, le indicará al peticionario lo faltante, si éste insiste en su radicación se procederá a recibirla, dejando constancia del documento carente en el requerimiento.