



**CURSOS**

**MANDATORIOS**

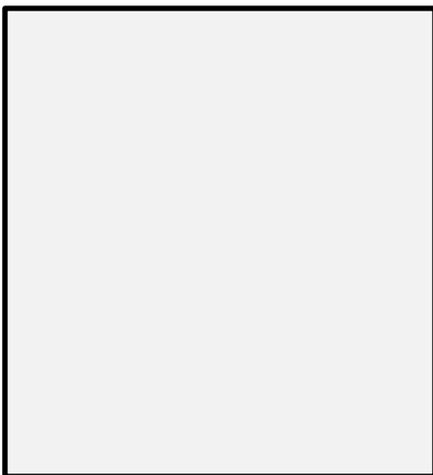


## M1C2L2

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



# PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR



- ¡Dios y Patria! Buenos días,
- Soy el (.....)
- Breve presentación sobre su nivel académico, cursos realizados y demás que estime pertinentes para el desarrollo de la clase
- Bienvenidos(as) a la clase de **Asesorar a las personas en la utilización de los canales de atención definidos por la institución . (M1C2L2)**



# MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de desorden público producto de protesta social

- **Conservar la calma.**
- **Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.**
- **Seguir las ordenes 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.**



# MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de ataque o atentado terrorista

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las ordenes 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



# MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

- Activar el protocolo de plan de evacuación y emergencia de las instalaciones policiales.
- Conservar la calma.
- Evacuar la instalación policial al punto de encuentro.
- 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.



# MEDIDAS DE SEGURIDAD

## En caso de emergencias medicas

- **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.**

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



# MEDIDAS DE SEGURIDAD



**PUNTO DE ENCUENTRO**



**CARNET POLICIAL Y  
CEDULA DE  
IDENTIFICACIÓN**



**UBICACIÓN DE EXTINTORES Y  
ELEMENTOS DE SEGURIDAD**



**PRIMEROS AUXILIOS**



**LLAMADA DE  
EMERGENCIA**



# NORMAS DE ENTRENAMIENTO

1. Respeto por los derechos humanos y el respeto a la dignidad humana durante el entrenamiento policial. Llamar a todos por su nombre en consenso con los participantes.
2. Restricción de 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 la misma.





# PRINCIPIOS Y VALORES

## Principios

1. Vida
2. Dignidad
3. Excelencia
4. Equidad y Coherencia



## Valores

1. Compromiso
2. Diligencia
3. Honestidad
4. Honor policial
5. Justicia
6. Respeto
7. Vocación policial



# INTEGRACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

La integración de los derechos humanos en la asesoría sobre el uso de los canales de atención policiales es fundamental para garantizar una sociedad justa y equitativa.



# MOTIVACIÓN

"Nunca subestimes el impacto que puedes tener al brindar asesoría y guía a las personas en el uso de los canales de atención policiales. Tu conocimiento y apoyo pueden marcar la diferencia en la vida de alguien y contribuir a la construcción de una sociedad más segura y justa."



# RESULTADO DE APRENDIZAJE

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





# 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.”**

## **Artículo 11. Canales de atención.**

- a. Virtual (página web, PSI - registro de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Reconocimientos al Servicio de Policía a través del sistema SPQR2S).
  - b. Telefónico "Línea de Integridad Policial".
  - c. Presencial
-



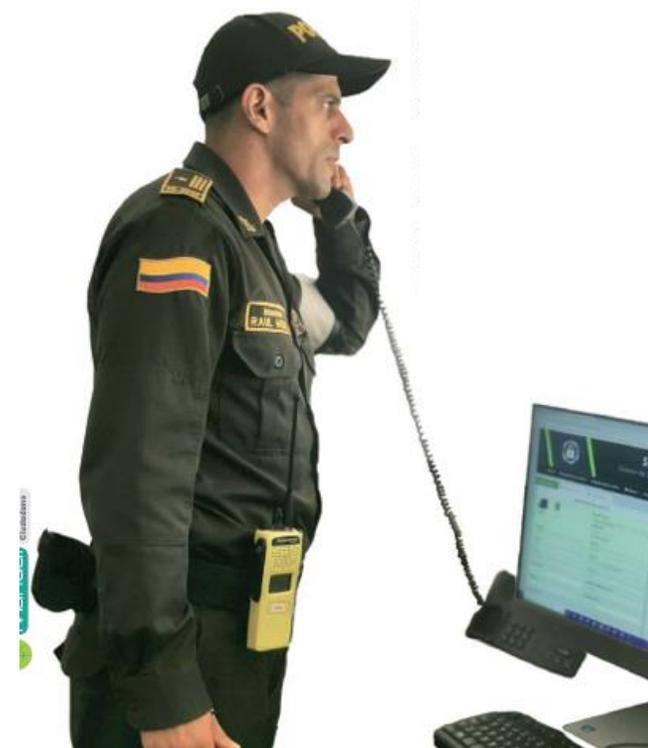
# RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

## “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.





# RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

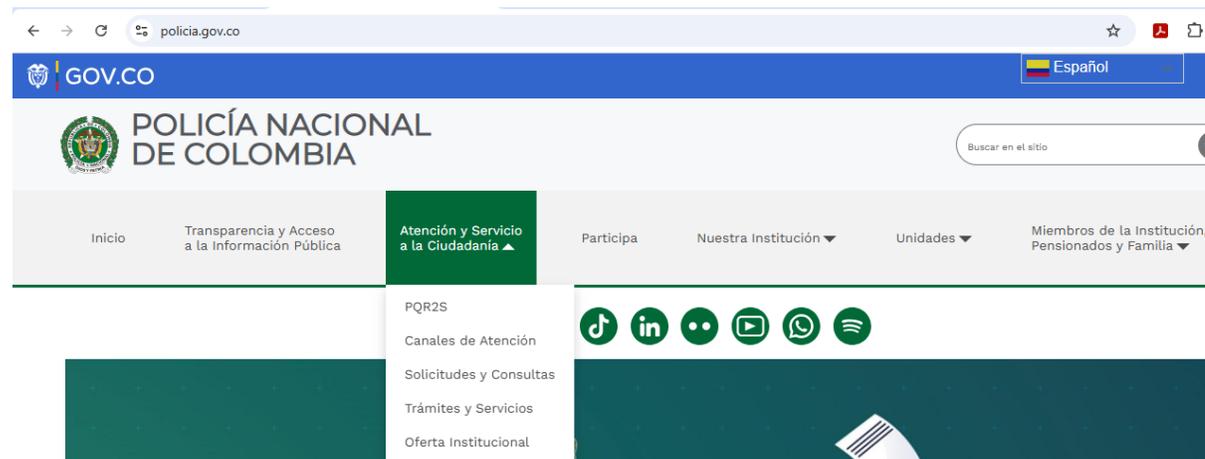
## “Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”

### Artículo 11. Canales de atención.

En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

#### a. VIRTUAL:

**Portal WEB:** la ciudadanía en general puede efectuar peticiones ingresando a la página web [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co) de la Policía Nacional; en el menú atención y servicio al ciudadano, podrá registrar sus requerimientos diligenciando la información solicitada. Esta se remitirá automáticamente al Grupo Cultura del Servicio a la Ciudadanía, 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”

### Artículo 11. Canales de atención.

En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

#### a. VIRTUAL:

**E-mail:** el correo [lineadirecta@policia.gov.co](mailto: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 a la Ciudadanía, de la Inspección General y Responsabilidad Profesional.





# RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

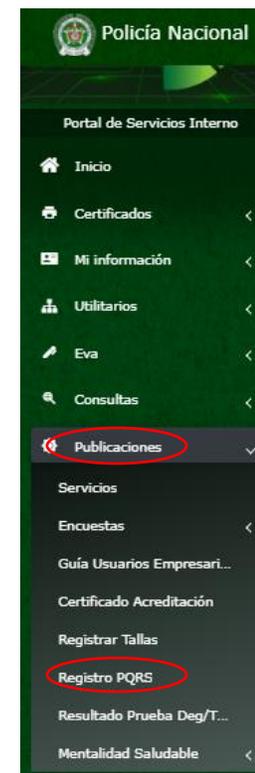
## “Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”

### Artículo 11. Canales de atención.

En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

#### a. VIRTUAL:

**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 estén, tengan la posibilidad de Recepcionar e instaurar PQR2S, a través del Portal de Servicios Internos (PSI), con el usuario empresarial asignado, ingresando a publicaciones y desplegando el cuadro de diálogo para acceder al registro de PQR2S. En aras de ampliar la cobertura nacional para la recepción de las peticiones y aumentar la credibilidad y la confianza de la ciudadanía.





# 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.

En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

#### b. Telefónico "Línea de Integridad Policial":

La Inspección General y Responsabilidad Profesional estableció entre 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. A través del Grupo Cultura del Servicio a la Ciudadanía, 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”

### Artículo 11. Canales de atención.

En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

#### C. 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, deberán aplicar los protocolos establecidos en este manual y 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 con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.





# 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.

En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

#### C. 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, 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, previamente al envío a la unidad responsable de resolverla.





# 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.

En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

#### C. Presencial:

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 foliarlo 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 este insiste en su radicación se procederá a recibirla, dejando constancia del documento carente en el requerimiento.



Gracias

