


Página 1 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

Objetivo: gestionar la mejora continua de la estrategia, los procesos y las capacidades¹ institucionales para fortalecer la respuesta efectiva y focalizada del servicio de policía² para abordando directamente las problemáticas inherentes al servicio de policía.

Alcance: los dueños, responsables y ejecutores de los procesos institucionales³ en el servicio de policía, acorde a su esquema de aseguramiento, comprenden las problemáticas a solucionar e implementan acciones de mejora específicas y validan su efectividad dentro del proceso institucional, evaluando el impacto y su contribución directa al servicio de policía.

Desarrollo del procedimiento


Para gestionar la mejora continua en el servicio de policía, se aplicará la siguiente metodología ágil y participativa, bajo un enfoque adaptado a los procesos institucionales y las necesidades en convivencia y seguridad ciudadana.

Ilustración 1: Gestión de la mejora continua al servicio de policía.

¹ Resolución 3207 del 13 de septiembre de 2024 “Reglamento del Servicio de Policía”; artículo 59 “capacidades para el servicio de policía”

² Resolución 3207 del 13 de septiembre de 2024 “Reglamento del Servicio de Policía”; artículo 62 “servicio de policía”

³ Resolución 1258 del 15 de mayo de 2025 “Reglamento de doctrina”; artículo 87 “procesos institucionales”

Página 2 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		




Fuente: Adaptado del método de resolución de problemas 8D / Elical; 2020. EPC S.A

Mejora continua

La mejora continua es una capacidad (reactiva, disruptiva y significativa), incluida **transversalmente en el actuar de todas las caracterizaciones de los procesos de la Policía Nacional**, la cual permite fomentar cambios significativos a corto, mediano y largo plazo. A través de sus enfoques en **sostenibilidad, transformación digital y resiliencia organizacional**, lo cual le permite a la institución recuperarse y adaptarse eficazmente a situaciones adversas y cambios inesperados. Así, la Policía Nacional puede anticipar, responder y ajustar su servicio de policía para garantizar su sostenibilidad en el tiempo.



Por ello, la Institución determina como **única metodología para el desarrollo de la mejora continua al servicio de policía**, los lineamientos contemplados en el presente procedimiento y su registro, control y seguimiento sistemático a través de la herramienta tecnológica (SVE / SIPLA) o la establecida por la institución para la sistematización de:

Página 3 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

1. **Acción correctiva (AC):** como una medida o conjunto de medidas implementadas para eliminar la causa raíz⁴ de un problema que ha ocurrido en el desempeño de las funciones policiales. Su objetivo principal es evitar la recurrencia de la situación o problema identificado.
2. **Plan de Trabajo (PT):** hoja de ruta, estratégica y operativa de la Policía Nacional, que determina acciones y recursos necesarios para cumplir su misión constitucional, a través de los procesos institucionales, buscando la mejora continua, la transparencia y la legitimidad del servicio de policía desde el **análisis, evaluación y resultado obtenidos** en los escenarios de participación establecidos por la institución.
3. **Mejora Basada en Decisiones (MBD)**⁵: herramienta que se centra en la utilización de datos y hechos para informar, optimizar y evaluar cada aspecto del servicio policial, transformándolos en insumos para la toma de decisiones en tiempo real, que contribuyan al mejoramiento desde la planeación y operación diaria del servicio de policía, sin requerir necesariamente una carga documental o administrativa adicional a los registros de los diferentes comités o escenarios establecidos para la identificación o comprensión de problemas u oportunidades, involucrando en este todos los procesos institucionales necesarios, así como otras organizaciones, grupos, personas en pro de la solución, según aplique para cada caso.

Algunos de estos tipos de mejora, son del resultado del análisis en sitio y que conllevan al mejoramiento inmediato del servicio de policía, tales como:

- Conductas recurrentes en el servicio de policía.
- PQR2S comunicadas (formales e informales) por las personas o Estado.
- Motivos de policía o requerimientos ciudadanos recurrentes.
- Incidentes asociados a derechos humanos.
- Incidentes asociados al exceso de uso de la fuerza por parte de la policía.
- Resultados de la supervisión y control del servicio.
- Entre otras...

Operacionalización



La mejora continua aplica al interior de todos los procesos institucionales y las etapas **del Modelo del Servicio de Policía**⁶, fortaleciendo el desempeño en tiempo real de la estrategia, procesos, procedimientos, servicios, sistemas de gestión, normas técnicas, diseño organizacional y demás que contribuyan a su vez a la “generación de valor público” **del servicio de policía**⁷.

Ilustración 2: Mejora Continua en el Modelo del Servicio de Policía




⁴<https://www.escolaeuropeaexcelencia.com/2016/04/analisis-de-causa-raiz-accion-correctiva/>

⁵Referencia del “Modelo de Decisión Nacional” - <https://www.college.police.uk/app/national-decision-model/national-decision-model>.

⁶ Resolución 04341 del 20 de diciembre de 2024 modelo del servicio de policía “; artículo 29 “mejora continua”

⁷ Resolución 3207 del 13 de septiembre de 2024 “Reglamento del servicio de Policía”; artículo 70 “Direccionamiento del servicio de policía”

Página 4 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		



Fuente: Modelo del Servicio de Policía.

Tiempos de operación




Las etapas de mejora pueden variar en sus tiempos, acorde a la complejidad o necesidad de quien formula la acción; sin embargo, responden transversalmente a los siguientes **tiempos mínimos para cada etapa**, los cuales pueden variar acorde a las necesidades del proceso y su justificación, así:

1. **Comprensión del problema:** inmediata – al evidenciar el problema.
2. **Validación del problema:** cinco (5) días, acorde al volumen de validaciones.
3. **Priorización de problemáticas:** cinco (5) días
4. **Planeación de la mejora al servicio:** cinco (5) días
5. **Aprobación de la planeación:** cinco (5) días, acorde a la organización de aprobaciones.
6. **Prestación del servicio:** seis (6) meses planes de trabajo y un año (1) acciones correctivas.
7. **Retroalimentación al servicio:** cinco (5) días
8. **Evaluación del Servicio:** posterior a finalizada la ejecución.
Verificación control interno: acorde a la planeación de auditorías.

Sinergia operacional

La mejora se establece como parte de la cultura institucional, por ello las personas son un baluarte que contribuyen a la comunicación y funcionalidad para el éxito del servicio de policía, siempre bajo la sinergia y liderazgo de los **dueños, responsables y ejecutores** de los procesos institucionales, así:

Página 5 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

Dueños de proceso⁸

Identifican a través del ejercicio de “seguimiento o autoevaluación permanente de la gestión del proceso y el servicio de policía, entre otras”, las necesidades, problemas, causas u oportunidades recurrentes en términos de capacidad y funcionalidad, entre otros, de manera que pueda orientar y generar alertas” a través de acciones de mejora transversales a sus responsables de proceso, conllevando a la alineación del objetivo del proceso, frente al cumplimiento o aporte a la estrategia institucional y su impacto al servicio de policía. (DAFP, 2021)



Responsables de proceso



Son aquellos “servidores que ostentan el cargo de responsabilidad (jefe o similar) en cada proceso y quien identifica, evalúa, controla y mitiga” (DAFP, 2021) a través de las fuentes para la mejora, la operacionalización del proceso institucional bajo su liderazgo, a fin proyectar acciones a los ejecutores de proceso, para su fortalecimiento desde su desarrollo, conocimiento y apropiación de políticas, procedimientos, manuales, protocolos, servicios y otras herramientas de mejoramiento que contribuyan al éxito y desempeño sostenible bajo enfoque a resultados.

Ejecutores de proceso



Son aquellos servidores que aplican las acciones que conllevan al fortalecimiento del proceso y el mejoramiento de las operaciones del día a día de la institución, bajo un enfoque a resultados y en articulación con los responsables de proceso en la unidad policial.

Desarrollo de la Mejora continua al Servicio de Policía


El desarrollo de las fases de la mejora continua al servicio de policía, se fundamenta en diferentes metodologías que articuladas en el **método de resolución de problemas 8D⁹**, el reglamento y modelo del servicio de policía; contribuyen a la generación de valor público, a través de los procesos institucionales, así:

1. Comprensión del problema



⁸ 1DS-MP-0001 “Mapa de procesos institucional”

⁹ El método describe un proceso de ocho pasos que deben seguirse para resolver un problema de forma metódica y eficaz.
<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/11/metodo-de-resolucion-de-problemas-8d-que-es-y-como-functiona/>

Página 6 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

Los **dueños y responsables del proceso institucional** son quienes, en sitio, identifican las oportunidades o necesidades de mejora. Esto lo logran mediante la aplicación de la **comprensión del contexto** en el cual se desarrolle el proceso. Al utilizar las herramientas adecuadas y desarrollarlas correctamente, se obtienen las necesidades reales a optimizar mediante los procesos institucionales y, en consecuencia, mejorar la prestación del servicio de policía, partiendo de las siguientes herramientas:


Ilustración 4: Herramientas.



Fuente: Elaboración propia – Policía Nacional de Colombia

Análisis de:

- **Datos:** basados en el lugar, el problema, las personas y las comunidades; e incluyendo estadísticas de procesos; cuellos de botella identificados, hallazgos, recomendaciones, puntos críticos, delitos, solicitudes policiales frecuentes, horarios, características de víctimas y victimarios de cada jurisdicción a mejorar y demás asociados al desempeño efectivo de los procesos institucionales.
- **Novedades y procedimientos:** Revisión detallada de cumplimiento en la operación policial de los procedimientos, incidentes atendidos, identificación de patrones, reincidencias y desafíos recurrentes en la operación institucional.
- **Interacción directa:** con representantes de sectores afines con el proceso, la seguridad y convivencia; al igual que con los ejecutores de procesos y procedimientos institucionales inmersos en la operación policial.
- **Encuestas:** Instrumentos sencillos y frecuentes para medir la opinión de las comunidades y policiales frente al servicio policial y los problemas que estos perciben en el desarrollo del proceso institucional.
- **Buzones de sugerencias físicos y virtuales:** Canales accesibles para recibir comentarios y reportes anónimos asociados al proceso institucional o el servicio de policía.
- **Informes de policía:** Análisis de los hallazgos y las dificultades encontradas durante la prestación del servicio de policía o la ejecución de procedimientos asociados a cada proceso institucional.
- **Otros:** que detallen un análisis que permita identificar actividades revisadas y las necesidades u oportunidades de mejora a desarrollar al interior del proceso institucional

Página 7 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

Evaluación:

- Desarrollada por los dueños de procesos institucionales, a través del informe de autoevaluación del control y la gestión en el cual se identifica el aporte desde la gestión de cada proceso al servicio de policía y los controles necesarios a incluir para lograr este objetivo.

Resultado:

- Reuniones:** Espacios formales para que los responsables, ejecutores de procesos y ciudadanos expresen sus preocupaciones, reporten problemas y propongan soluciones; con el fin que compartan sus experiencias, identifiquen desafíos operativos y propongan mejoras basadas en su conocimiento del territorio y el proceder en el cumplimiento de los procesos institucionales y el servicio de policía.

Control:

- Interno y externo:** Resultado de hallazgos, no conformidades o similares, evidenciadas en el desarrollo de los procesos, procedimientos y demás asociados al servicio de policía; por parte de auditores internos o entidades externas de control o similares.
- Medición, seguimiento o similares:** Resultados obtenidos en los indicadores de gestión, frente a la operación de la estrategia, los procesos institucionales y el servicio de policía; acorde a los lineamientos que lo regulen.

1.1 Frente a recomendaciones o similares:

Cada unidad a través de sus responsables de proceso, junto al equipo sistemas de gestión o el que haga sus veces, evaluarán la necesidad de crear acciones de mejora frente a las recomendaciones o similares, según aplique en cada caso y acorde al tipo de mejora que se requiera para la mejora.

1.2 Frente a resultado de indicadores delictivos


La Policía Nacional emplea estrategias operativas como herramientas clave para el mejoramiento continuo en la lucha contra la criminalidad. Estas estrategias, que incluyen planes y actividades específicas, buscan abordar las diversas problemáticas y delitos que afectan la convivencia y seguridad ciudadana.

Con el objetivo de optimizar recursos y reducir la carga administrativa, se utilizarán estas estrategias bajo el enfoque de mejora para tratar el resultado de los indicadores delictivos. Esto permitirá una gestión más eficiente y evitará la duplicidad de esfuerzos en las acciones policiales.

1.3 Visitas de acompañamiento o similares

Las acciones de mejora como resultado de estas, deberán ser **creadas y gestionadas por la unidad que lidera el ejercicio** de acompañamiento, asesoría o similares; a fin de generar control frente a las observaciones evidenciadas en dicha actividad y reducir la sobre planeación entorno a la mejora.

Frente a los ejercicios de acompañamiento que **no fueron liderados por los dueños o responsables** de proceso institucional, se deben remitir sus resultados al dueño de proceso, a fin de que este, genere acciones transversales para la mejora continua, evitando así la proliferación de tareas en cada unidad objeto de estas. Es de anotar que dicha acción transversal no debe generar acciones repetitivas por

Página 8 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

cada unidad policial; sino generar desde el dueño las acciones contundentes que contribuyan a la solución del problema identificado.

1.4 Actuaciones frente a entes externos

Frente al tratamiento de no conformidades, hallazgos, actuaciones fiscales o similares detectados por entes externos, se **deberá utilizar el formato y los registros adicionales** en los sistemas de información determinados por el ente externo, acorde a los lineamientos frente a su uso y administración funcional definidos por cada uno de estos; **posterior** a ello se creará por parte del responsable del proceso en la unidad objeto de control, la mejora **en el sistema de información**, acorde al presente procedimiento.

Nota. la Oficina de Control Interno (OCINT), consolidará los formularios debidamente diligenciados, validados, aceptados y firmados, para efectos de suscripción ante la Contraloría General de la República y sus sistemas de información.

Nota. Frente a la definición del **nombre de la mejora**, deberá cumplir el siguiente esquema para auditorías externas, así: (Sigla ente externo _ sigla del proceso _ vigencia auditada _ Número de hallazgo _ redacción del problema u oportunidad identificada). **Ejemplo:** CGR_PC_2025:H1 resumen del hallazgo o similar.



2. Validación del problema

La **validación de los problemas** inicia con una comprensión profunda del contexto del proceso institucional, asegurando su correcta aplicación por parte de los **dueños, responsables y ejecutores del proceso**. Esta validación se retroalimenta constantemente a través del sistema de información, permitiendo ajustes en los procesos asociados, validando las fuentes utilizadas y facilitando la interacción entre las distintas etapas de mejora.


3. Priorización de problemáticas

La priorización de problemáticas para el servicio de policía en Colombia es una **actividad crítica** que busca identificar y organizar los desafíos y oportunidades más relevantes a enfrentar en la institución; con el propósito de asignar recursos de manera estratégica para lograr la mayor contribución e impacto desde los procesos institucionales en la seguridad y convivencia ciudadana.



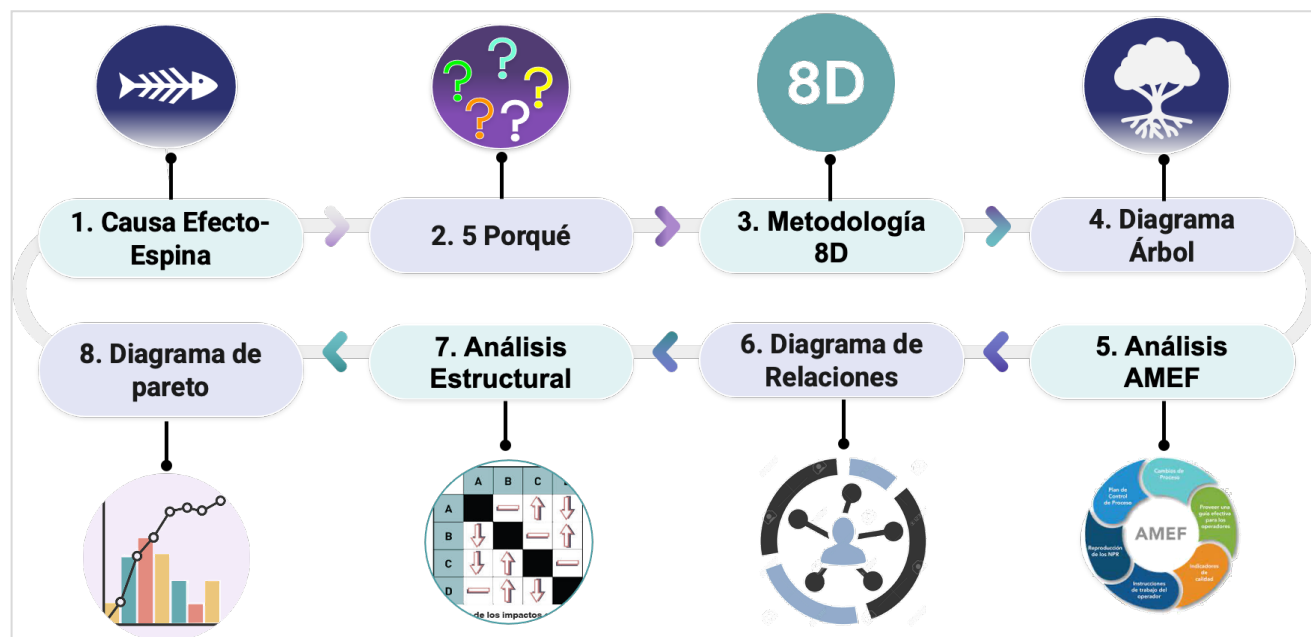
Esta actividad involucra tanto a **quienes están en la operación (ejecutores) como a quienes toman las decisiones**, considerando tanto el servicio directo a la ciudadanía como los procesos internos que lo despliegan y aportar; para lo cual, la priorización se desarrolla mediante el:

- **Análisis de causa raíz:** se desarrolla a través de la aplicación de métodos opcionales para el análisis de causas incluidos en el formato 1MC-FR-0013 “análisis de causas”; exceptuando a los planes de trabajo los cuales describirán una justificación del problema a mejorar; ambos se evidencian y anexan en el sistema de información de gestión de la mejora continua.
- **Mesas de trabajo:** Equipos multidisciplinarios dentro de la estación de policía, incluyendo personal responsable de procesos en las diferentes áreas, vigilancia, investigación, etc;

Página 9 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

incluyendo líderes comunitarios y representantes de la administración local, entre otros necesarios en dicha priorización.

Ilustración 5: Métodos opcionales para la priorización



Fuente: Elaboración propia – Policía Nacional de Colombia

Para profundizar frente a la aplicación de los anteriores métodos podemos apoyarnos en las siguientes fuentes de consulta pública y aplicación, así:


- El método de los cinco porqués: <https://blog.hubspot.es/sales/5-porques>
- El diagrama de árbol de problemas: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-arbol/>
- El análisis modal de fallos y efectos (AMFE): <https://acortar.link/KT5Eic>
- Diagramas de análisis de causa y efecto: <https://acortar.link/sX3jIR>
- Diagrama de relaciones: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-relaciones/>
- Diagrama de Pareto: <https://acortar.link/vDEZfn>

Nota. Frente a las causas identificadas, durante ejercicio de auditoría externa, serán “los responsables de los procesos institucionales (unidades) quienes identifiquen las causas de cada hallazgo” (Función Pública, 2022), incluyendo dentro de las posibles causas, las relacionadas e informadas por el ente externo.

4. Planeación de mejora al servicio



Una vez identificada la causa raíz, se proyectan acciones focalizadas que contribuyan a la mitigación de esta, evitando la reaparición del problema priorizado; las acciones y planes a desarrollar deben estar asociadas directamente a **Solucionar el problema priorizado** en el servicio de policía, bajo tiempos y costos razonables de ser necesarios, entre otros orientados a su solución.

Página 10 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

4.1 Corrección

La corrección abordar el problema priorizado de forma **inmediata y de carácter temporal**. Su propósito es contener la falla y mitigar sus efectos, mientras se desarrolla e implementa acciones focalizadas como una **solución definitiva y permanente**. Esta es crucial para estabilizar la situación y evitar que el problema escale, dando tiempo para eliminar la causa raíz, lo que finalmente prevendrá su recurrencia a largo plazo.

Nota. En el caso de no ser considerada una corrección dentro de la acción de mejora, se justificará en el campo de texto disponible para comentarios u observaciones del sistema de información, según amerite para cada acción de mejora.

4.2 Acciones focalizadas



Describe las actividades a desarrollar de manera específica y dirigida por los procesos institucionales (responsables y ejecutores) quienes focalizan recursos, esfuerzos y estrategias en un **problema** a resolver, una falla a mejorar o una oportunidad que permita maximizar la eficiencia y el impacto en el servicio de policía.

Es crucial que las **acciones** definidas, no generen una **sobrecarga administrativa** para los ejecutores. Por el contrario, las mejoras deben originarse en la estructura del procedimiento y su sinergia con los demás procesos institucionales establecidos por la Policía Nacional, siempre en concordancia con el Marco de Gerencia Policial.


Características: las posibles acciones focalizadas a desarrollar frente a la mejora del servicio de policía, parten de:

Identificación de Acciones Concretas: Definir las actividades específicas que se llevarán a cabo en el servicio de policía para abordar las causas raíz de los problemas priorizados. Estas pueden incluir:

- **Actualización o creación de procedimientos:** los cuales permitirán contribuir a mejorar el resultado del servicio de policía a sus procesos asociados.
- **Ajustes en los patrullajes y la vigilancia:** Rediseño de rutas, horarios, puntos de control, focalización en zonas críticas.
- **Fortalecimiento de la articulación:** Coordinación con la alcaldía local, otras entidades de seguridad, organizaciones sociales, responsables de procesos institucionales, etc.
- **Cronograma detallado:** Establecer plazos realistas para la ejecución de cada actividad; con responsables inmersos en la ejecución y el control institucional.
- **Identificación de recursos necesarios:** Determinar los recursos humanos, logísticos y financieros requeridos.

Restricciones.

- Relacionar acciones o tareas, previamente incluidas en otros tipos de mejoras, planes o similares.
- Incluir como actividad la Evaluación de la Efectividad, teniendo en cuenta que ya hace parte de la gestión de la mejora en el sistema de información.

Página 11 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

- Incluir como responsables en las actividades asociadas para la mejora a terceros o externos a la institución, toda vez que no hay un control en tiempos de cumplimiento.
- Eliminar o modificar las tareas resultado de auditorías externas (CGR) entre otras.

4.3 Costeo de la mejora

Durante la formulación de la mejora se deberá tener en cuenta los costos asociados a las actividades planeadas a ejecutar, sin contemplar los asociados al funcionamiento (personal, equipos, movilidad, etc.) los cuales ya se encuentran asumidos por el Gobierno Nacional y la Policía Nacional; para las demás actividades aplicará las metodologías planteadas por la Institución para planes, programas y proyectos¹⁰ en los casos de ser necesario aplicar este enfoque.

Nota. Es de resaltar que, dentro del sistema de información, NO se deberá relacionar si las actividades planteadas hacen parte de los costos de funcionamiento, toda vez que estos parámetros hacen parte de las metodologías mencionadas anteriormente.

5. Aprobación de la planeación

La aprobación de la planeación es la etapa en la cual se verifica el cumplimiento de los lineamientos institucionales en las acciones focalizadas, con el fin de validar su **objetividad** y contribución a la solución del problema identificado. Asimismo, se evalúa la correcta aplicación de las metodologías para la **priorización de problemas e identificación de la causa raíz**.



6. Prestación del servicio



Una vez aprobada la planeación de la mejora al servicio de policía, se iniciará el cumplimiento de las acciones focalizadas que contrarrestaran el problema identificado y así contribuir a la calidad del servicio, iniciando con la:


- **Ejecución:** De las actividades planificadas en los tiempos determinados.
- **Interacción:** De los procesos institucionales que se operacionalizan en el lugar del problema.
- **Reuniones de seguimiento:** Evaluar el progreso, identificar obstáculos y realizar ajustes a la planeación de la mejora de ser necesario.
- **Comunicación interna y externa:** Informar al personal policial y a la comunidad sobre las acciones en curso y los avances logrados.

Nota. Las actividades formuladas **NO se podrán iniciar o cargar soporte de actividades**, sin que cuente con la previa **aprobación de la formulación**, por parte del dueño de proceso.

6.1 Esquema multisitio:

¹⁰ Metodológica de formulación y estructuración de proyectos



Página 12 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

Este esquema, implementa la mejora en la unidad donde se identificó la necesidad u oportunidad. Corresponde al dueño del proceso decidir si esta mejora debe replicarse en las demás unidades que también son responsables de ejecutar el proceso, evitando soluciones redundantes y la generación de carga administrativa repetitiva en las unidades policiales.

6.2 Lapsos de ejecución



Es definido acorde a los tiempos requeridos para la atención del problema a solucionar u oportunidad a tratar y sus tiempos de evaluación, seguimiento, etc; serán de un máximo de: (01) **un año para acciones correctivas** y de (06) **seis meses para planes de trabajo**; tiempos que serán ajustados acorde a la necesidad que origino la mejora y su impacto.

7. Retroalimentación del servicio

En esta etapa, se **supervisará la gestión** de las mejoras en el servicio de policía; propendiendo que la ejecución se alinee con lo planeado, evaluando la **eficacia, eficiencia y efectividad** de las acciones focalizadas que se aplicaron en la unidad policial.



Además, los **responsables del proceso** verificarán si es necesario incluir nuevas acciones para fortalecer u optimizar la prestación del servicio y el desarrollo del proceso, procedimiento, según corresponda.

Nota. Frente a las auditorías externas, adicionalmente será responsabilidad **del área, grupo o similar** que lidera, acompaña o cumple como enlace de dicha auditoria; realizar seguimiento a las acciones desarrolladas por cada unidad, según corresponda e informando los resultados obtenidos a las instancias superiores (Dirección y subdirección) y ente externo, según aplique y acorde a los parámetros definidos por estos.


8. Evaluación del servicio



Una vez ejecutadas las acciones focalizadas, se evalúa a los resultados obtenidos, partiendo de su **análisis, revisiones** a procedimientos aplicados y evidencias generadas; para el logro de los resultados planificados en el servicio de policía; contemplando verificaciones **en sitio o remotas**, según aplique para cada mejora, contemplando para ello:

1. **Evaluación en sitio:** Desde la operación de las etapas para la gestión de la mejora continua al servicio de policía, se debe identificar, los resultados de la mejora en la prestación actual, apoyado en la:

1.1 Medición de resultados:

Página 13 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

- **Análisis comparativo:** Comparar los datos recopilados antes y después de la implementación de las acciones para determinar el impacto en las problemáticas priorizadas.
- **Recolección de nueva retroalimentación:** analizar los comentarios recibidos para evaluar la percepción de los cambios resultado de las reuniones, comités, equipos, entre otros similares.
- **Evaluación del desempeño:** evaluar cómo las acciones implementadas han afectado o contribuido al trabajo de los uniformados en el servicio de policía.

1.2 Análisis de lecciones aprendidas:


- **Identificación de éxitos y fracasos:** Determinar qué funcionó bien y qué no durante la implementación de la mejora.
- **Análisis de los resultados obtenidos:** Comprender por qué se lograron o no los objetivos planteados.
- **Documentación de las lecciones aprendidas:** Registrar los aprendizajes para futuras iniciativas, acorde al procedimiento que lo regule.

1.3 Ajuste y Mejora Continua:

- **Modificación de las acciones focalizadas:** Realizar los ajustes necesarios en las estrategias y acciones en función de los resultados de la evaluación del servicio de policía.
- **Estandarización de las soluciones exitosas:** Incorporar las prácticas efectivas en los procedimientos operativos estandarizados o elevarlos a la instancia correspondiente para este fin.
- **Identificación de nuevas problemáticas:** Reiniciar el ciclo de mejora continua abordando nuevas áreas de oportunidad o problemas emergentes en la jurisdicción o el proceso institucional que impacta el servicio de policía.
- **Escalabilidad de buenas prácticas:** Compartir las soluciones exitosas con los demás procesos institucionales que enfrenten problemáticas similares, a través de canales de comunicación interna y reuniones entre procesos.

2. **Remoto:** Se desarrolla mediante el sistema de información para la gestión de la mejora, esta acción parte de la revisión de los soportes relacionados como evidencia del cumplimiento de las acciones focalizadas y su adecuada gestión (tiempos, soportes, responsables), identificando la calidad de estos frente a la solución del problema inicial identificado; posteriormente se realizará verificación en sitio; a fin de conocer la efectividad de las mejoras realizadas, orientadas desde las siguientes preguntas:

Lo que debo preguntarme	Lo que debo verificar
¿Se resolvió el problema inicial?	(SI o NO) ¿sabemos que la necesidad que motivó la acción de mejora ya no existe o se ha reducido significativamente?
¿Se alcanzaron los objetivos planteados?	(SI o NO) ¿Logramos las metas específicas que nos propusimos con esta mejora? Por ejemplo, si el objetivo era

Página 14 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

	reducir los tiempos de respuesta. ¿lo conseguimos?
¿Hubo un impacto positivo en el servicio de policía?	(SI o NO) ¿Cómo percibieron el cambio los ciudadanos o el personal interno? ¿Se mejoró la calidad del servicio, la eficiencia operativa u otros?
¿La solución es sostenible en el tiempo?	(SI o NO) ¿Los cambios implementados se formalizaron a la nueva forma de realizar la actividad?
¿Se generaron nuevos problemas o efectos no deseados?	(SI o NO) ¿La mejora introdujo nuevas complicaciones en otros procesos o actividades?
¿Se optimizaron los recursos?	(SI o NO) ¿La solución es más eficiente en términos de tiempo, personal o presupuesto?
¿Tenemos evidencia medible del éxito?	Relacionar mediante qué ¿Contamos con indicadores claros (cifras, estadísticas, encuestas de satisfacción) que demuestren que la situación mejoró respecto a cómo estaba antes de la operación de la mejora?
¿Se Cierre de la acción de mejora?	<p>NO: cuando el resultado de las anteriores preguntas orienta la necesidad de continuar con las acciones de mejora para aumentar la calidad del servicio de policía; regresando a la etapa inicial a fin de generar un mayor impacto.</p> <p>SI: cuando el resultado elimino la causa raíz del problema identificado y sus controles están inmersos en el procedimiento, evitando su recurrencia en el tiempo.</p>

De acuerdo con la metodología institucional, la evaluación de la efectividad de la acción de mejora, se realizará **máximo tres (3) meses después de concluida la etapa de prestación o ejecución** de la mejora (eficacia), esto con el fin de **verificar y analizar la recurrencia** dentro de las herramientas de autoevaluación del control y la gestión por parte del dueño de proceso.

Nota. La acción correctiva **no podrá reformularse por más de una vez**; si ejecutado este último reproceso la falla persiste, la unidad coordinará con el dueño de proceso, a fin de que este, realice acompañamiento en pro de generar una nueva acción de mejora o de ser necesario la aplicación de metodologías de programas, proyectos, riesgos, entre otras, usadas para la eliminación de la causa raíz identificada.

8.1 Verificación Control Interno:

La **Oficina de Control Interno de la Policía Nacional (OCINT)**, realizará desde su misionalidad y a través del sistema de información para la gestión de la mejora continua, la verificación¹¹ de la efectividad de las acciones realizadas como resultado de auditorías externas e internas; reformulándolas o cerrándolas, acorde a los resultados de la verificación en los tiempos y parámetros establecidos en el programa o plan de auditoría para cada vigencia.




9. Aprendizaje, estandarización y doctrina

Posterior a concluir el ciclo de mejora continua al servicio de policía y verificar la efectividad de las soluciones o tratamientos implementados, los **lineamientos**



¹¹ Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 "(...) normas para el ejercicio del control interno (...)"; Art 12 "funciones de los auditores internos".

Página 15 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

doctrinales o similares que surgieron como respuesta para abordar problemas u oportunidades de mejora, deben **incorporarse al proceso o procedimiento** correspondiente. Esto con el fin de unificar el proceder policial en la prestación del servicio de manera integral.

La mejora e innovación son aspectos interdependientes y claves que contribuyen al éxito y desempeño sostenible de la institución, impactando el aprendizaje de los funcionarios encargados de ejecutar los procesos institucionales que despliegan el servicio de policía; permitiendo así que la doctrina sea insumo para la construcción adecuada de la gestión de procesos, procedimientos, servicios y sistemas de gestión y a su vez mitigar la recurrencia de problemas u oportunidades identificadas. (ISO 9004)

10. Cambios, ajustes o eliminaciones

Cuando se evidencie la necesidad de realizar cambios, ajustes o eliminar acciones de mejora, la unidad creadora de la mejora **solicitará mediante comunicado oficial a la Oficina de Planeación (OFPLA)** el retorno de esta a la etapa que corresponda. La cual posteriormente continuará con la ejecución de cada una de las etapas, siguiendo el presente procedimiento.


11. Recurrencia

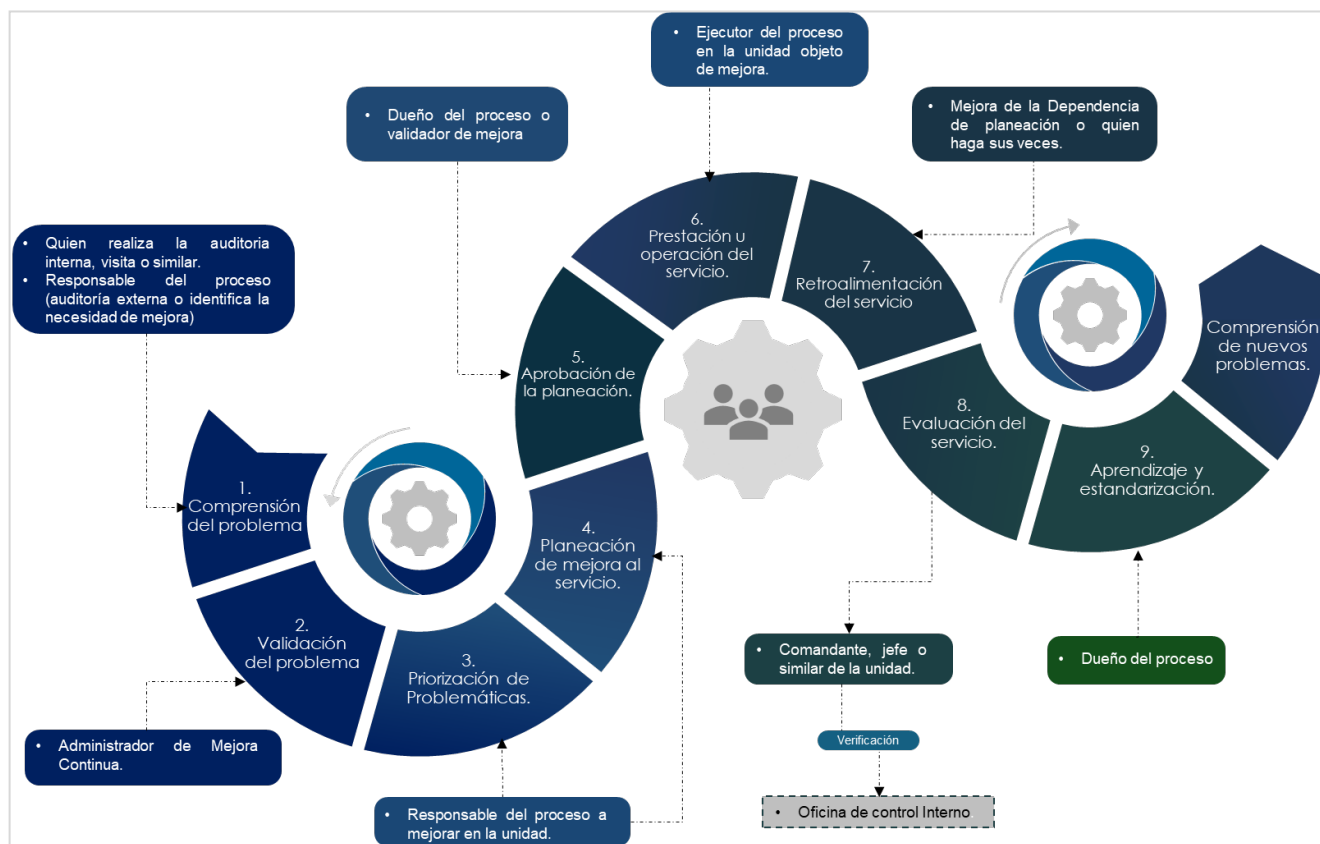
Se define como aquella **acción de mejora** “que vuelve a ocurrir o aparecer, especialmente después de un intervalo” (RAE,2023) de tiempo, como respuesta **a la misma causa raíz** del mismo **problema u oportunidad** identificada únicamente **dentro** del **Sistema de gestión Integral**, acorde a los lineamientos para el control de información documentada de la Policía Nacional.

Por lo cual, los **dueños de proceso** deben **analizar** a través de las herramientas de seguimiento, autoevaluación del control y la gestión y demás similares; en busca de identificar aquellas recurrencias presentadas en las unidades dueñas, responsables o ejecutores de proceso y **proyectar así las acciones transversales** de tratamiento.

12. Responsabilidades por etapa

Cada una de las etapas será desarrollada acorde a las siguientes responsabilidades dentro de la gestión de la mejora al servicio de policía.

Página 16 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025		
Versión: 13		



Fuente: Elaboración propia – Policía Nacional


13. Análisis y seguimiento

El dueño de cada proceso, al realizar el **informe de autoevaluación del control y la gestión**, analizará los resultados de las diversas **herramientas de mejora**, enfocándose en aquellas acciones de mayor impacto en la **gestión y operación del proceso**, a fin de generar acciones **transversales** o **cambios significativos** que deben implementarse para eliminar su ocurrencia durante la ejecución del proceso a nivel nacional.

Además, los responsables de los procesos en cada unidad policial harán un **seguimiento constante al estado de las acciones de mejora**. Esto incluye su avance, cumplimiento y las demás etapas involucradas, con el fin de contribuir a la gestión y orientación a resultados por parte de la mejora en el servicio policial.

Adicionalmente, a través del “equipo sistemas de gestión¹²”, se realiza seguimiento al estado de las acciones de mejoras identificadas por los procesos en cada unidad en pro de identificar si estas son similares a las acciones tratadas a través de los planes de tratamiento de riesgos; con el fin de unificar o fortalecer un solo plan para el mismo fin, reduciendo así la carga administrativa y posibles materializaciones del riesgo en las unidades de policía.

¹² 1DS-MA-0001 “Manual Sistemas de Gestión”; Equipo sistemas de gestión.

Página 17 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

Es de anotar que de ser identificado ello, mediante comunicación oficial se deberá informar a los dueños de proceso correspondiente, con el fin de que este **evalúe la necesidad de ajustar o actualizar el riesgo**.

Para entender mejor el desarrollo del proceso, el procedimiento y la prestación del servicio policial, se analizarán todos los **lineamientos institucionales** (doctrinales o de gestión) inmersos en la mejora, con el fin de que se **unifique dentro de la documentación de los procesos y procedimientos**, de acuerdo con el sistema de gestión de la Policía Nacional.

14 GESTIÓN DE LA MEJORA


La gestión de la mejora se desarrolla a través del sistema de información determinado por la institución, la cual permite documentar, consultar, hacer seguimiento y evaluar las acciones de mejora que identifique cada proceso; a través de las etapas definidas de acuerdo a las instrucciones para el uso de dicha herramienta dadas a través del **manual de usuario del sistema adoptado**, el cual contiene información detallada sobre las opciones disponibles en dicho modulo.

15 ORIENTACIONES PARA LA FORMULACIÓN DE MEJORAS

1. **¿Qué hago, Si la acción no fue efectiva?** El director, comandante, jefe de oficina asesora o auditor interno, considera que la acción de mejora no fue efectiva, deberá regresarla a la etapa de análisis; acción que no deberá de superar más de una vez. Para los planes de trabajo solo se podrá reformular en una ocasión, si la ineffectividad persiste se deberá formular acción correctiva.
2. **¿Qué debo hacer, Si cometí un error al diligenciar una mejora?** Si se hace necesario, corregir, cancelar mejoras o similares; el comandante, director, jefe oficina asesora, jefe de planeación o quien haga sus veces en la unidad; **mediante comunicado oficial**, solicita a la oficina de planeación, justificando la necesidad, incluyendo el código de la acción de mejora, para que sea regresada a la etapa solicitada; iniciando nuevamente el flujo en pro de mantener la adecuada planificación de acciones. A dichas comunicaciones se brindará respuesta de su autorización mediante comentario en el Gestor de contenidos Policiales (GEPOL) o correo electrónico institucional, según aplique.

Es de resaltar que **únicamente el Administrador de Mejora OFPLA**, está autorizado para realizar dichos cambios y serán estos los únicos validos dentro del procedimiento de mejora continua.

3. **¿Cuántas actividades debo formular?** El número de actividades de una acción de mejora, corresponde a la necesidad de solución efectiva y las herramientas necesarias para subsanar o mejorar; por lo cual no hay un mínimo o máximo en su construcción. Es de resaltar que se debe enfocar en acciones contundentes.
4. **¿Tiempos para las acciones de mejora?**
 - Ninguna mejora debe superar un año para su ejecución, exceptuando aquellas que respondan a necesidades fiscales, de ordenamiento legal.
 - Aquellas **mejoras** que evidencien **más de 01 mes** en la misma etapa, sin cumplimiento o ajuste en esta; se entenderá como acción no necesaria o no funcional, por lo cual no será válida como mejora para la solución a problemas o tratamiento de oportunidades.

Página 18 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

- **Prorrogas:** no podrá superar una solicitud por acción de mejora, ni superar la vigencia de esta, puesto que las actividades responden a un ejercicio de planeación realizado con anterioridad.

16 INNOVACIÓN

La mejora continua es el cimiento y el camino constante que, de la mano con la innovación, contribuyen a la transformación institucional, la cual permitirá la realización o redistribución de la generación de valor público. (ISO 9004)

La institución ha adoptado metodologías que van desde el planteamiento de acciones para la mejora, hasta el concepto más amplio institucional como lo es la innovación¹³; desarrollada mediante:


Innovación	
Proyectos de ciencia y tecnología	Proyectos de inversión
Se desarrollan a través de iniciativas y esfuerzos que buscan aplicar el conocimiento científico y el desarrollo tecnológico para mejorar, fortalecer e innovar las capacidades institucionales, investigativas, operativas y de gestión de la institución.	Son aquellos que impulsan a la Policía Nacional a crecer, modernizarse y mejorar continuamente la calidad de sus servicios , mediante inversiones estratégicas que permiten el aseguramiento de las capacidades institucionales estén siempre a la vanguardia para la seguridad y convivencia ciudadana.

17 RESPONSABILIDADES PARA LOS DUEÑOS DE PROCESO

Lideran la mejora continua e innovación de cada uno de sus procesos institucionales de manera transversal a sus responsables y ejecutores de proceso en el territorio; articulación que se operacionalizará a través de los usuarios y roles asignados en el sistema de información para la gestión de la mejora SIPLA o el que haga sus veces, el cual contribuirá al desarrollo de su propósito a través de:

- Revisar, aprobar o desaprobar las tareas planteadas en los tiempos establecidos, por los equipos de trabajo que realizaron el análisis de causa y determinaron las actividades a desarrollar.
- En caso de haber desaprobado las tareas planteadas, registrar las novedades encontradas en la revisión de manera clara y concisa.
- Realizar análisis de las necesidades de mejoras en sus ejecutores o responsables de proceso, a fin de liderar desde este nivel una sola acción transversal a las unidades y NO una acción por cada unidad del país, acorde a los parámetros definidos con anterioridad frente a identificación de mejoras a los procesos.
- Al aplicar herramienta de autoevaluación de control y gestión, como resultado del análisis de la mejora continua se deberá tener en cuenta las acciones de mejora a fin de generar **BUENAS**

¹³ Manual de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Policía Nacional de Colombia

Página 19 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

PRACTICAS para incorporar en procesos, procedimientos y demás similares que sean transversales al mejoramiento del servicio de policía.

18 OTRAS METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN

18.1 PROYECTOS

Estos proyectos se constituyen de orden estratégico por su finalidad de innovar el servicio de policía, atendiendo las líneas de acción del Plan de Nacional de Desarrollo, los objetivos sectoriales y del mando Institucional, a través de una intervención concreta e individual para materializar las acciones contempladas en una o varias iniciativas estratégicas y para ello requieren recursos o capacidades adicionales a las dispuestas por la institución; en pro de generar una capacidad instalada; iniciando por la identificación de un problema o tema estratégico que se debe resolver; y por las condiciones actuales de la institución no permitan alcanzar la estrategia establecida, es decir, la gestión de proyectos busca encontrar el conjunto de proyectos necesarios y suficientes, para poder cerrar brechas y/o fortalecer capacidades de la institución en cumplimiento a su misionalidad (*Fuente: Guía metodológica de formulación y estructuración de proyectos*).

18.2 PROGRAMAS

Los programas buscan el desarrollo de grandes temáticas que implican cambios profundos en la institución; por su naturaleza, conllevan procesos estructurales de mediano y largo plazo, a través de una unidad lógica organizada y coherente de actividades orientada a un propósito superior (Ej. Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP), expresada en un conjunto de proyectos coordinados o relacionados entre sí, que son de similar naturaleza, apoyando la cohesión entre los diferentes actores para que se enfoquen el cumplimiento de las iniciativas y objetivos estratégicos.¹⁴ (*Fuente: Guía metodológica de formulación y estructuración de proyectos*).

18.3 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS


Desarrollado por el sistema de gestión de la Policía Nacional y las metodologías definidas para la gestión del riesgo, el cual “llevan a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que prevenir su recurrencia” y su aporte al servicio de policía, frente al cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas. (ISO 9001).

18.3 INNOVACIÓN

Son los “resultados de la investigación y el desarrollo tecnológico al servicio de policía, se innovará implementando nuevos servicios, procedimientos, procesos, estrategias, programas y actividades”¹⁵,

¹⁴ DNP, CONPES 3248, “Renovación de la Administración Pública”, 20 de octubre de 2003.

¹⁵ Manual de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Policía Nacional de Colombia - 2IC-MA-0001

Página 20 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

acorde a los lineamientos definidos por la Dirección Nacional de Escuelas en el manual de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Policía Nacional de Colombia.

19 PUNTOS DE CONTROL

Punto de Control No. 1:

Que: Priorización de problemáticas.

Quien: Dueño responsable o ejecutor del proceso

Cuando: Al formular acciones correctivas

Como: Aplicando los métodos de análisis de causas.

Evidencia: Formato análisis de causas para la mejora.

Punto de Control No. 2:

Que: Análisis de recurrencia de la mejora.

Quien: Dueño del proceso.

Cuando: Trimestral.

Como: Análisis de las mejoras asociadas al proceso a nivel nacional y su recurrencia.

Evidencia: Informe de Autoevaluación del control y la gestión.

Referencia documental

Modelo de Gestión Pública

Metodología del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Nacional, P. (29 de 12 de 2017). Manual de ciencia, tecnología e innovación policía. *Manual de ciencia, tecnología e innovación policía*. Bogotá.

ISO 9000 “Sistemas de Gestión de la Calidad fundamentos y vocabulario”.

ISO 9001 “Requisitos Sistemas de Gestión de la Calidad”.

ISO 9004:2018. (2018). Éxito sostenido. Suiza.

Formatos

1MC-FR-0013 Formato Análisis de Causas.

1DS-FR-0020 Informe de Autoevaluación del Control y la Gestión.

Glosario

Consecuencia. Resultado de un evento que puede afectar (positiva o negativamente) los objetivos.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito obligatorio de las normas aplicables del, cliente, del propio sistema de calidad.


Oportunidad de mejora: Actividades evidenciadas que buscan optimizar o crear valor a través de la aplicación de diferentes herramientas para su identificación.

Pensamiento basado en riesgos: Llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Eventos Potenciales a Evaluar: Son aquellas situaciones ocurridas en un proceso que podrían llegar a ser clasificadas como riesgos materializados, pero se debe hacer un análisis previo para llegar a esa conclusión.

Eventos a Evaluar: Son aquellas situaciones que después de realizar el análisis como un evento potencial a evaluar, se consideran como riesgos materializados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Página 21 de 20	MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1MC-PR-0007		
Fecha: 31-08-2025	MEJORA CONTINUA AL SERVICIO DE POLICÍA	
Versión: 13		

IT. Luis Fernando Ortiz Téllez Administrador mejora continua	CM. Blanca Cecilia Cadena Ávila Jefe Grupo Gestión Integral de Procesos (E)	CR. Hernando Antonio Vallejo Valencia Jefe Oficina Planeación - OFPLA
	CT. Gabriel Mauricio Quesada Perdomo Jefe Grupo Soporte y Apoyo	
	TC. Juan Sebastián Gómez Restrepo Subjefe Oficina de Planeación (E)	

INFORMACIÓN PÚBLICA