



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

POLICÍA NACIONAL

DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 04122 DEL 05 DIC 2024

"Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones"

EL DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

En uso de las facultades que confiere la Ley 2196 del 18 de enero de 2022 en su artículo 40 parágrafos 1, 2 y el Decreto 113 del 25 enero de 2022 en su artículo 2 numeral 3,

CONSIDERANDO:

Que la Asamblea General de las Naciones Unidas, a través de su Resolución 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948, adoptó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Que la Asamblea General de las Naciones Unidas, a través de su Resolución 2200 A (XXI) de 16 de diciembre de 1966, adoptó, ratificó y adhirió el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Que la Asamblea General de las Naciones Unidas, a través de su Resolución 34/180 del 18 de diciembre de 1979, adoptó, ratificó y adhirió la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

Que la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, en su vigésimo cuarto periodo ordinario de sesiones, del 09 de junio de 1994, en Belem do Para, Brasil, adoptó, ratificó y adhirió la Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer.

Que la Organización de las Naciones Unidas, para el año 2003, adelantó la convención contra la corrupción, presentando el desarrollo de la prevención, criminalización, cooperación internacional y la recuperación de activos como aspectos a destacar.

Que las Naciones Unidas, para el año 2008, desarrolló la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, como instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los derechos humanos, destinada a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.

Que la Constitución Política de 1991, en el artículo 23, establece que "*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*".

Que el artículo 218 *ídem*, establece que la ley determinará el régimen de carrera, prestacional y disciplinario para la Policía Nacional.

Que la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", en su título segundo (Sustituido por el artículo 1, Ley 1755 del 30 de junio 2015), capítulo primero, establece las reglas generales para el ejercicio del derecho de petición ante las autoridades.

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", estableció en su artículo 76 que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO Y SE DICTAN UNAS DISPOSICIONES"

Que la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", tiene como objeto "desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales", al igual que los actos administrativos internos de la institución definidos por la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Policía Nacional.

Que la Ley 1952 del 28 de enero de 2019, "Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario", señala en su artículo 115, respecto de la reserva de la actuación disciplinaria, que "en el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales".

Que la Ley 2196 del 18 de enero 2022, "Por medio de la cual se expide el Estatuto Disciplinario Policial", en su artículo 40, dispone el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano como un conjunto de mecanismos que permiten al ciudadano formular, consultar y hacer seguimiento en línea a las peticiones o quejas que presenten a la Policía Nacional. Recibida la petición o queja, la Policía Nacional deberá iniciar las acciones inmediatas conforme con las normas vigentes.

Que el parágrafo 1 del artículo 40 *ídem*, establece que "El Director General de la Policía Nacional, dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, establecerá la instancia encargada de definir las acciones a seguir en cada caso. Para efectos de imparcialidad y seguimiento en la operacionalización de dicha instancia, se podrá contar con la participación del personero, quien actuará como representante de la ciudadanía".

Que el parágrafo 2 del artículo 40 *ibidem*, establece que la Policía Nacional dentro de los seis (06) meses siguientes a la entrada en vigencia de la citada ley, garantizará el acceso público al Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano.

Que el Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares.

Que el Decreto No. 2573 del 12 de diciembre de 2014, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones", Define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea, para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que la Resolución No. 08310 del 28 de diciembre de 2016, "Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional", determina los lineamientos para gestionar eficientemente el acceso a la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

Que la Dirección General de la Policía Nacional con la expedición de la Resolución 03774 del 2022 reglamentó el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano compuesto por tres (3) mecanismos a saber: (i) Consulta y Seguimiento Ciudadano (ii) Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes como la instancia encargada de definir las acciones inmediatas conforme con las normas vigentes y (iii) Audiencia Pública de la Gestión Disciplinaria, instituidos para garantizar la preservación y mantenimiento de la disciplina policial y la responsabilidad profesional de sus integrantes en el ejercicio de sus funciones con enfoque en los DDHH.

Que en virtud de los principios de eficiencia y eficacia de la administración pública, se requiere actualizar la reglamentación del Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano, con el fin de optimizar la gestión mediante la eliminación o modificación de trámites redundantes y el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas que intervienen en el sistema y así garantizar la observancia de los fines del estado.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:**TITULO I****Capítulo I
Generalidades**

Artículo 1. Objeto. Reglamentar el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano, para permitir que los ciudadanos puedan consultar y hacer seguimiento en línea a las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos al servicio policial y sugerencias que presenten a la Policía Nacional.

Artículo 2. Destinatarios. La presente resolución será de estricta observancia por todo el personal adscrito a la Policía Nacional.

Artículo 3. Definición. El Sistema de Garantías, es un conjunto de mecanismos que permite a cualquier ciudadano, organización o entidad, formular, consultar y hacer seguimiento a las peticiones o quejas que presenten ante la Policía Nacional. Los mecanismos del Sistema de Garantías, son:

- Formulación, Consulta y Seguimiento en línea a través del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (SIPQR2S).
- Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET).
- Audiencia pública de la gestión disciplinaria.
- Informe de gestión disciplinaria.

Capítulo II**Formulación, Consulta y Seguimiento en línea**

Artículo 4. Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (SIPQR2S). Es una herramienta tecnológica destinada para la sistematización, almacenamiento, gestión y trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias (PQR2S), elevadas por la ciudadanía, a través de los canales institucionales habilitados; para tal fin, estará articulado con la página web de la Policía Nacional, permitiendo al peticionario realizar seguimiento en línea, al estado de su petición.

Parágrafo. Los canales institucionales habilitados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, serán los establecidos por el manual de atención y servicio al ciudadano o el documento que haga sus veces.

Capítulo III**Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes**

Artículo 5. Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET). Órgano colegiado encargado de contribuir al mantenimiento de la disciplina y el comportamiento personal, es responsable de definir las acciones a seguir, mediante la evaluación de las quejas instauradas y de los informes por presuntas conductas que afecten la disciplina policial o el comportamiento personal, dando trámite a las autoridades disciplinarias competentes y/o las que en derecho corresponda, en cumplimiento al parágrafo 1 del artículo 40 de la Ley 2196 del 2022.

Parágrafo 1. El comité tendrá alcance sobre las quejas e informes contra el personal uniformado que ostente la condición de estudiantes en escuelas de especialidades, cursos de capacitación para ascenso o en comisión de estudios en la Escuela de Cadetes de Policía "General Francisco de Paula Santander", escalafonados en la carrera policial.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO Y SE DICTAN UNAS DISPOSICIONES"

Parágrafo 2. Las quejas e informes donde estén inmersos los estudiantes de las escuelas de formación de la Policía Nacional, no serán sometidas a las disposiciones de la presente resolución, debiendo ser atendidas de acuerdo a lo contemplado en el manual académico expedido por la autoridad competente.

Parágrafo 3. El presente comité no tendrá competencia para evaluar las quejas e informes contra el personal no uniformado.

Parágrafo 4. El presente comité no tendrá competencia para evaluar las quejas e informes contra los señores generales.

Artículo 6. Ámbito de ejecución. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, se realizará en cada una de las siguientes unidades de la Policía Nacional, así:

- A. Inspección General y Responsabilidad Profesional.
- B. Jefatura Nacional de Servicio de Policía o la unidad que haga sus veces.
- C. Direcciones.
- D. Región Metropolitana de Policía La Sabana o la unidad que haga sus veces.
- E. Policías metropolitanas y departamentos de Policía.
- F. Policía Metropolitana de Bogotá.
- G. Escuelas donde exista Oficina de Atención al Ciudadano.

Parágrafo: En caso de reestructuración orgánica de las dependencias de la Policía Nacional, el ámbito de ejecución se determinará de acuerdo a la jerarquía de las nuevas unidades policiales que se creen respecto a lo establecido en este artículo.

Artículo 7. Conformación. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, estará conformado de la siguiente manera:

A. En la Inspección General y Responsabilidad Profesional:

- a. Jefe Área Asuntos Internos de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, o quien haga sus veces, es quien preside.
- b. Jefe Grupo Asuntos Jurídicos de la Inspección General y Responsabilidad Profesional o quien haga sus veces.
- c. Jefe de Área Jurídica de la Secretaría General o su delegado.
- d. Coordinador Suboficial o Mando del nivel ejecutivo de la Dirección General.
- e. Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional o quien haga sus veces.
- f. Un funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, distinto del jefe de esa dependencia, quién se desempeñará como secretario y en consecuencia ejercerá las funciones establecidas en el artículo 10 de la presente resolución.
- g. Jefe grupo de Instrucción de Procesos Disciplinarios de la Subinspección General o su delegado.
- h. Jefe de la Oficina de Instrucción de Procesos Disciplinarios de Primera Instancia o su delegado.
- i. Subcomisionado de Derechos Humanos para la Policía Nacional o su delegado.

B. En la Jefatura Nacional Servicio de Policía:

- a. Jefe de la unidad, quien preside.
- b. Jefe Grupo Asuntos Jurídicos o quien haga sus veces.
- c. Jefe Grupo de Talento Humano o quien haga sus veces.
- d. Mando del nivel ejecutivo o Suboficial de Comando de la jefatura.
- e. Jefe del Grupo de Derechos Humanos o quien haga sus veces de la jefatura.
- f. Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano de la unidad.
- g. Un funcionario designado por el Área de Asuntos Internos de la Inspección General y Responsabilidad Profesional.
- h. Un funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, distinto del jefe de esa dependencia, quién se desempeñará como secretario y en consecuencia ejercerá las funciones establecidas en el artículo 10 de la presente resolución.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO Y SE DICTAN UNAS DISPOSICIONES"**C. En las Direcciones:**

- a. Director(a), o quien haga sus veces, es quien preside.
- b. Jefe Grupo Asuntos Jurídicos o quien haga sus veces.
- c. Jefe Grupo de Talento Humano o quien haga sus veces.
- d. Mando del nivel ejecutivo o Suboficial de Comando.
- e. Coordinador de Derechos Humanos o quien haga sus veces.
- f. Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano de la unidad.
- g. Jefe de Instrucción disciplinaria de la Dirección General o un funcionario designado por el Área de Asuntos Internos de la Inspección General y Responsabilidad Profesional para las direcciones.
- h. Un funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, distinto del jefe de esa dependencia, quién se desempeñará como secretario y en consecuencia ejercerá las funciones establecidas en el artículo 10 de la presente resolución.

D. En la Región Metropolitana de Policía La Sabana o la unidad que haga sus veces:

- a. Comandante de la unidad, o quien haga sus veces, es quien preside.
- b. Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces.
- c. Jefe de Asuntos Jurídicos o quien haga sus veces.
- d. Mando del nivel ejecutivo o Suboficial de Comando.
- e. Un oficial o mando ejecutivo delegado por el Comisionado de Derechos Humanos para la Policía Nacional.
- f. Responsable del Punto de Atención al Ciudadano de la región, quien se desempeñará como secretario y en consecuencia ejercerá las funciones establecidas en el artículo 10 de la presente resolución.
- g. Jefe de la Oficina Control Disciplinario Interno de Instrucción de la jurisdicción o su delegado.

E. En las Policias Metropolitanas y Departamentos de Policía:

- a. Comandante de la unidad, o quien haga sus veces, es quien preside.
- b. Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces.
- c. Jefe de Asuntos Jurídicos o quien haga sus veces.
- d. Mando del nivel ejecutivo o Suboficial de Comando.
- e. Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano de la unidad.
- f. Coordinador de Derechos Humanos o quien haga sus veces.
- g. Un funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, distinto del jefe de esa dependencia, quién se desempeñará como secretario y en consecuencia ejercerá las funciones establecidas en el artículo 10 de la presente resolución.
- h. Jefe de la Oficina Control Disciplinario Interno de Instrucción de la jurisdicción o su delegado.

F. La Policía Metropolitana de Bogotá tendrá 2 comités:**• Comandante de la Policía Metropolitana de Bogotá:**

- a. Comandante de la unidad, o quien haga sus veces, es quien preside.
- b. Jefe de Talento Humano o quien haga sus veces.
- c. Jefe de Asuntos Jurídicos o quien haga sus veces.
- d. Mando del nivel ejecutivo o Suboficial de Comando.
- e. Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano de la unidad.
- f. Jefe Grupo de Derechos Humanos o quien haga sus veces.
- g. Un funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, distinto del jefe de esa dependencia, quién se desempeñará como secretario y en consecuencia ejercerá las funciones establecidas en el artículo 10 de la presente resolución.
- h. Inspector Delegado Región Metropolitana de Policía La Sabana de Juzgamiento o su delegado.

• Subcomandante de la Policía Metropolitana de Bogotá:

- a. Subcomandante de la unidad, o quien haga sus veces, es quien preside.
- b. Segundo en jerarquía de Talento Humano, o quien haga sus veces.
- c. Segundo en jerarquía de Asuntos Jurídicos, o quien haga sus veces.
- d. Segundo Mando del nivel ejecutivo o Suboficial de mayor jerarquía de la unidad.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO Y SE DICTAN UNAS DISPOSICIONES"

- e. Segundo en jerarquía del Grupo de Derechos Humanos o quien haga sus veces.
- f. Segundo en jerarquía de la Oficina de Atención al Ciudadano de la unidad, o quien haga sus veces.
- g. Un funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, distinto del jefe de esa dependencia, quién se desempeñará como secretario y en consecuencia ejercerá las funciones establecidas en el artículo 10 de la presente resolución.
- h. Inspector Delegado Región Metropolitana de Policía La Sabana de Instrucción o su delegado.

G. En las escuelas de policía donde exista Oficina de Atención al Ciudadano:

- a. Director de Escuela, o quien haga sus veces, es quien preside.
- b. Jefe Grupo Talento Humano o quien haga sus veces.
- c. Jefe de Asuntos Jurídicos o quien haga sus veces.
- d. Mando del nivel ejecutivo o Suboficial de Comando de la unidad.
- e. Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano de la unidad.
- f. Un funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, distinto del jefe de esa dependencia, quién se desempeñará como secretario y en consecuencia ejercerá las funciones establecidas en el artículo 10 de la presente resolución.
- g. Inspector Delegado de Instrucción de la jurisdicción o su delegado.

Parágrafo 1. La responsabilidad de presidir las sesiones del comité de que trata el presente artículo podrá delegarse al subjefe, subdirector, subcomandante o quien haga sus veces en la unidad, en los siguientes casos:

- Cuando el funcionario responsable de presidir el comité, se encuentre en alguna situación administrativa como: permiso, licencia, vacaciones, excusa de servicio, suspensión, etc., o cuando por necesidades extraordinarias propias del cargo y funciones, le impidan asistir a la sesión, debiendo dejar constancia en el acta de reunión del acto administrativo en el cual se registro la novedad.
- Cuando el funcionario responsable de presidir las sesiones del comité en la Inspección General y Responsabilidad Profesional de la Policía Nacional, se encuentre en alguna situación de que trata el inciso anterior, esta responsabilidad podrá ser asumida por el oficial superior, que designe el Inspector General mediante orden del día de la Inspección General, dejando constancia en el acta de reunión.
- Cuando el funcionario responsable de presidir las sesiones del comité del Subcomando de la Policía Metropolitana de Bogotá, se encuentre en alguna de las situaciones administrativas mencionadas, esta responsabilidad será asumida por el oficial superior que designe el Comandante de la Policía Metropolitana de Bogotá, mediante acto administrativo, dejando constancia en el acta de reunión.

Parágrafo 2. En las unidades de policía, donde solo labore un funcionario en la Oficina de Atención al Ciudadano, este asumirá como secretario del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes.

Parágrafo 3. El Director de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera adscrito en comisión a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o su delegado, será invitado por el comité CRAET de la Jefatura Nacional Servicio de Policía y tendrá voz y voto para la Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes del Personal uniformado de la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera.

Artículo 8. Competencia de evaluación. Las quejas e informes que presenten ante la Policía Nacional en contra del personal uniformado por presunta afectación al Estatuto Disciplinario Policial, serán sometidas a evaluación, observando las siguientes disposiciones:

A. El comité de la Inspección General y Responsabilidad Profesional de la Policía Nacional, tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal:

- a. Oficiales superiores.
- b. Personal uniformado adscrito a la Dirección General, Subdirección General, Oficinas Asesoras y de control, oficina del Comisionado de Derechos Humanos para la Policía Nacional, del nivel central.

- c. Personal uniformado adscrito a la Inspección General y Responsabilidad Profesional, tanto del nivel central como el desconcentrado.
- d. Casos por presunto acoso sexual o abuso sexual, sin perjuicio a la activación de rutas de atención por parte de los servidores públicos que conozcan los hechos en cada jurisdicción.

B. El comité en la Jefatura Nacional de Servicio de Policía tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal:

- a. Personal uniformado con cargos administrativos adscrito a la Jefatura Nacional del Servicio de Policía y las Regiones de Policía, excepto la Región Metropolitana de Policía La Sabana.
- b. Personal uniformado adscrito de las oficinas asesoras que laboren en la unidad.
- c. Personal uniformado adscrito a la Unidad de Operaciones Especiales en Emergencias y Desastres - PONALSAR.
- d. Personal uniformado adscrito a los Comandos de Operaciones Especiales y Antiterrorismo de la Policía Nacional - COPES.
- e. Personal uniformado adscrito de la Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden – UNDMO.
- f. Personal uniformado adscrito a la Unidad Nacional de Intervención Policial y de Antiterrorismo de la Policía Nacional – UNIPOL.
- g. Personal uniformado de la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera – POLFA, adscrito en comisión a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

C. El comité en la Dirección Logística y Financiera tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal:

- a. Personal uniformado de la Dirección Logística y Financiera.
- b. Personal uniformado de la Dirección de Infraestructura.
- c. Personal uniformado de la Jefatura Nacional de Recursos o la unidad haga sus veces.
- d. Personal uniformado adscrito de las oficinas asesoras que laboren en la unidad.

D. El comité en la Dirección de Educación Policial, tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal, excepto en las escuelas donde exista Oficina de Atención al Ciudadano:

- a. Personal uniformado adscrito al nivel central de la unidad.
- b. Personal uniformado que labora en las escuelas de formación, donde no exista Oficina de Atención al Ciudadano.
- c. Personal uniformado que labora en las escuelas de especialidades donde no exista Oficina de Atención al Ciudadano.
- d. Personal uniformado que labora en los centros de instrucción.
- e. Personal uniformado desconcentrado de las oficinas asesoras que laboren en la unidad y las escuelas de formación o especialidades donde no exista Oficina de Atención al Ciudadano.

E. El comité en las direcciones, tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal:

- a. Personal uniformado adscrito a cada dirección, incluyendo el personal de sus especialidades o dependencias en el ámbito desconcentrado a nivel nacional.
- b. Personal uniformado desconcentrado de las oficinas asesoras que laboren en su unidad.

F. La Región Metropolitana de Policía La Sabana, tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal:

- a. Personal uniformado adscrito del nivel central.
- b. Personal uniformado adscrito al Comando Especial Sabana Norte.
- c. Personal uniformado adscrito al Comando Especial Sabana Occidente.
- d. Personal uniformado desconcentrado de las oficinas asesoras que laboren en la unidad.

G. El comité en las policías metropolitanas y departamentos de policía tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal:

- a. Personal uniformado adscrito a cada policía metropolitana y departamento de policía.
- b. Personal uniformado desconcentrado de las oficinas asesoras que laboren en su unidad.
- c. Personal uniformado desconcentrado de la Unidad Policial para la Edificación de la Paz (UNIPEP) que labore en su jurisdicción.

RESOLUCIÓN NÚMERO 04122 DEL 05 DIC 2024 PÁGINA 8 de 12
CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN “POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO Y SE DICTAN UNAS DISPOSICIONES”

H. El comité que preside el comandante de la Policía Metropolitana de Bogotá tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal:

- a. Personal uniformado adscrito al comando y subcomando de la Policía Metropolitana de Bogotá.
- b. Personal uniformado adscrito al comando operativo de apoyo especializado y en el comando operativo de control y reacción.
- c. Personal uniformado adscrito a la Fuerza Disponible.
- d. Personal uniformado adscrito a la Estación de Policía Aeropuerto.
- e. Personal uniformado adscrito a la Estación de Policía Terminal de Transporte.
- f. Personal uniformado adscrito al grupo de Transporte Masivo (Transmilenio).
- g. Personal uniformado adscrito al Centro Automático de Despacho.
- h. Personal uniformado adscrito al Grupo de Operaciones Especiales.
- i. Personal uniformado que cumple actividades en los Puntos de Atención al Ciudadano.
- j. Personal uniformado desconcentrado de las oficinas asesoras que laboren en la unidad.
- k. Personal uniformado desconcentrado de la Unidad Policial para la Edificación de la Paz (UNIPEP) que labore en su jurisdicción.
- l. Personal Auxiliares de Policía adscritos a la unidad.

I. El comité que preside el subcomandante de la Policía Metropolitana de Bogotá, tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal uniformado:

- a. Personal uniformado adscrito a los comandos operativos de seguridad ciudadana, las estaciones y subestaciones de policía.
- b. Personal uniformado adscrito al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes o la modalidad del servicio de vigilancia que haga sus veces.

J. El comité en las escuelas donde exista Oficina de Atención al Ciudadano, tendrá competencia para evaluar las quejas e informes del siguiente personal:

- a. Personal adscrito a cada Escuela.
- b. Personal uniformado desconcentrado de las oficinas asesoras que laboren en la unidad.

Parágrafo 1. Con el fin de garantizar la celeridad en los trámites, se tendrán en cuenta el factor territorial y factor funcional para determinar la oficina con atribución disciplinaria, a la cual le será tramitada la queja o informe, según la decisión del comité de acuerdo a lo contemplado en el artículo 60 y 61 de la Ley 2196 del 2022.

Parágrafo 2. Cuando la queja o informe involucre en los presuntos hechos a varios funcionarios de diferentes dependencias, la competencia para la evaluación se determinará de acuerdo a los parámetros establecidos en el presente artículo, respecto al policial de mayor jerarquía.

Artículo 9. Funciones del comité. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, tendrá las siguientes funciones:

1. Conocer y evaluar las quejas e informes por presuntas conductas que afecten la disciplina policial y el comportamiento personal, que puedan transgredir el ordenamiento jurídico, con el fin de definir las acciones y trámites a seguir en cada caso.
2. Garantizar la evaluación fáctica y jurídica de los hechos presentados en las quejas e informes, con el fin de establecer si deben tratarse a través de los medios administrativos o sancionatorios. Sin perjuicio, a las competencias de las oficinas con atribución disciplinaria para impulsar la actuación disciplinaria, de acuerdo a lo contemplado a los artículos 2 y 18 de la Ley 1952 del 2019 y el artículo 82 de la Ley 2196 del 2022.

Parágrafo 1. Las decisiones de trámite en el comité, se adoptarán de manera colegiada. Los integrantes gozarán de la facultad del salvamento de voto, ante lo cual se dejará constancia escrita en el acta.

Parágrafo 2. El comité podrá invitar al personero de cada jurisdicción a participar como representante de la ciudadanía, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 40 parágrafo 1 de la Ley 2196 del 18 de enero de 2022.

Parágrafo 3. Las quejas e informes que hayan sido evaluados en el comité, de acuerdo con las funciones definidas en la presente resolución, no serán sometidos a una segunda evaluación en el mismo u otro cuerpo colegiado de la misma naturaleza.

Parágrafo 4. En aquellos casos, que los funcionarios no puedan asistir presencialmente a la sesión del comité, podrán participar y deliberar a través de los medios técnicos y tecnológicos que establezca la institución, dejando constancia de ello en el acta.

Artículo 10. Funciones del secretario del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes.

- a. Convocar la asistencia del personal integrante del cuerpo colegiado a través de correo electrónico o comunicación oficial, relacionando fecha, lugar y hora en que se desarrollará el comité. Esta información debe ser registrada en el acta del comité en el acápite de “verificación de asistentes”.
- b. Invitar otros funcionarios idóneos, cuando lo disponga el presidente del comité, para que contribuyan de manera orientativa (quienes no tendrán poder decisivo en la sesión); quedando dentro del acta el registro de confidencialidad para todos los integrantes e invitados frente a la información relacionada con los casos, so pena de las actuaciones legales, en caso de omitir la reserva de la información puesta a consideración en cada sesión.
- c. Verificar el quorum de acuerdo a la asistencia presencial o virtual de cada convocado. Dejando constancia en el acta de la sesión, de los motivos por los que no asistió.
- d. Preparar la información que se presentará en cada sesión.
- e. Registrar en el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias – (módulo del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes), todos los casos tratados en las diferentes sesiones, los cuales deberán permanecer actualizados con sus respectivos soportes.
- f. Tramitar bajo el principio de celeridad, las decisiones adoptadas por el comité.
- g. Elaborar el acta digital o híbrida en la herramienta tecnológica Gestor de Documentos Policiales - GEPOL de la sesión y consignar de manera expresa los trámites y decisiones tomadas. De igual forma, deberán realizar dicha actividad cuando no se presenten casos a evaluar, dejando los trámites y decisiones dadas en el comité anterior.
- h. Recolectar las firmas del personal convocado e invitado.
- i. Proyectar y tramitar las comunicaciones oficiales con la firma del presidente del comité, de acuerdo a las decisiones del cuerpo colegiado, cuando estas sean ante un ente externo.
- j. Realizar el trámite a través del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, de las decisiones tomadas en el comité, cuando sea ante una dependencia de la Policía Nacional.
- k. Dar el tratamiento a los documentos físicos y virtuales generados al interior de las sesiones, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el proceso de Gestión Documental mediante la herramienta tecnológica Gestor de Documentos Policiales – GEPOL.
- l. Ejercer seguimiento a las quejas e informes que hayan sido tramitadas a las instancias competentes, con el fin de conocer lo actuado.

Artículo 11. Desarrollo de las sesiones del comité. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, efectuará los siguientes pasos secuenciales, así:

- a. El presidente del comité ordenará la apertura de la sesión, verificando de manera personal la asistencia de cada uno de los integrantes; si, falta algún integrante ordenará al secretario del comité proyectar comunicación oficial, indagando las razones de la inasistencia; este documento deberá ser relacionado con su respectiva respuesta, en la verificación de compromisos de la sesión siguiente.
Existirá quorum para la sesión, con la asistencia de la mitad más uno de los convocados, incluyendo a los funcionarios que no puedan estar presentes físicamente en el comité y lo hagan mediante el empleo de los medios técnicos y tecnológicos con los que cuenta la institución, dejando constancia de ello en el acta.
- b. El secretario del comité expondrá las quejas y los informes ante el cuerpo colegiado, el cual a su vez determinará las acciones de trámite a seguir, de acuerdo al artículo 37 de la Ley 2196 del 2022, dejando constancia de la decisión en el acta.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO Y SE DICTAN UNAS DISPOSICIONES"

- c. Cuando se evidencie que las quejas a evaluar se encuentren incompletas y requieran ampliación de la información para su evaluación y trámite objetivo, se deberá solicitar al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes de la fecha de radicación para que complete la información requerida, en aplicación a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, o por la norma vigente que lo regule.
- d. Los informes por presunta afectación al régimen disciplinario o al comportamiento personal, que sean allegados y no cumplan con los lineamientos establecidos en la Guía para la Presentación de Informes o normatividad legal vigente, serán devueltos para su ajuste; debiendo ser presentados nuevamente por parte del funcionario que da a conocer los hechos, antes de la siguiente sesión ordinaria.
- e. De acuerdo a lo contemplado en el artículo 27 de la Ley 24 de 1992 y artículo 38 de la Ley 190 de 1995, concordantes con el artículo 86 de la Ley 1952 de 2019, cuando las quejas sean interpuestas de manera anónima y no cumplan con los requisitos mínimos consagrados, es decir que, una vez evaluado su contenido por parte del cuerpo colegiado, se evidencie que no están acompañadas de medios probatorios suficientes que acrediten la existencia de la posible conducta que afecten la disciplina policial y el comportamiento personal, no procederán para la actuación disciplinaria, por lo tanto, se dejará constancia de ello en el acta de reunión y se procederá a dar respuesta de lo actuado de acuerdo a los parámetros establecidos para tal fin en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el procedimiento responder derechos de petición.
- f. Cuando la decisión de trámite sea con destino a una oficina con atribución disciplinaria, se informará al quejoso o tercero legalmente facultado mediante comunicación oficial, la cual deberá contener el número de radicado y la dependencia a la cual fue enviada.
- g. Evaluadas todas las quejas e informes se realizarán los trámites a las dependencias competentes con todos sus soportes. Por lo anterior, solo obrarán como antecedentes, las actas y sus anexos (planilla de firmas).
- h. Se elaborará acta que contará con la firma de todos los integrantes e invitados al comité, la cual contendrá todos los asuntos tratados y las decisiones tomadas. La citada acta gozará de confidencialidad y reserva legal, por lo que esta calidad solo se levantará de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

Parágrafo 1. Las quejas e informes que se enmarquen de acuerdo a los literales (c y d), del presente artículo, no se tendrán en cuenta como evaluados por el respectivo comité.

Parágrafo 2. Si el presidente o cualquier integrante del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, está involucrado en un conflicto de intereses, deberá remitirse al Procedimiento para la Declaración de Conflictos de Intereses en la Policial Nacional 1IP-PR-0011 o el documento que haga sus veces, buscando alinear el tipo, los elementos, características y situaciones según la normativa colombiana con el caso a evaluar, y declararse impedido ante el cuerpo colegiado. Este impedimento debe ser evaluado de manera inmediata por el resto de los integrantes, quienes determinarán si se acepta o no la causal del impedimento. Esta decisión definirá si el funcionario tendrá voz y voto en el caso objeto de estudio, y deberá quedar constancia de ello en el acta de la sesión correspondiente.

Artículo 12. Periodicidad de las sesiones ordinarias y extraordinarias. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, sesionará en forma periódica y ordinaria una (1) vez en la semana y en forma extraordinaria, cuando sea necesario.

Capítulo IV **Audiencia pública de la gestión disciplinaria**

Artículo 13. Definición. La Audiencia Pública de la Gestión Disciplinaria, es un mecanismo dispuesto para informar a la ciudadanía los avances y resultados en materia disciplinaria. Asimismo, los ciudadanos en el marco de la audiencia pública de la gestión disciplinaria podrán presentar propuestas dirigidas al mejoramiento de la disciplina policial y el comportamiento personal de los uniformados.

Y su metodología estará enmarcada de acuerdo al procedimiento de Rendición de Cuentas de la Policía Nacional o documento que haga sus veces.

Capítulo V Informe de gestión disciplinaria

Artículo 14. Informe. El Inspector General deberá presentar anualmente, un informe detallado de la gestión disciplinaria a las Comisiones Segundas de Senado y Cámara del Congreso de la República, dentro del mes siguiente al inicio de cada legislatura.

Capítulo VI Otras disposiciones

Artículo 15. Reglamentación. Ningún acto administrativo expedido en la Policía Nacional, podrá establecer actuaciones diferentes o accesorias para el desarrollo de los mecanismos reglamentados en la presente resolución.

Artículo 16. Atribución disciplinaria. Los funcionarios con atribuciones disciplinarias de instrucción de acuerdo a su competencia, podrán iniciar la acción disciplinaria, sin necesidad de trámite previo ante el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, no obstante, estos despachos deberán informar el inicio de estas actuaciones al comité.

Parágrafo. El Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes, no tiene atribuciones disciplinarias, penales, o de cualquier otra índole relacionada con el adelantamiento y sustanciación de un proceso legal; por lo cual, no podrá practicar pruebas, solicitar informes de hechos o aclaratorios al personal inmerso en los mismos o realizar diligencias investigativas.

Su objeto será el estipulado en el artículo 1 de la presente resolución y sus decisiones deberán ser en concordancia a los artículos 38 y 39 de la Ley 2196 del 2022; por lo cual, no se deben delegar facultades de verificación.

Artículo 17. Revisión. El Inspector General podrá solicitar las decisiones adoptadas o trámites efectuados a través de las actas de los comités de que trata la presente resolución, indistintamente la jurisdicción y competencia, para su revisión y en caso de ser necesario emitir pronunciamiento formal en cuanto a la acción de confirmar, modificar o revocar las decisiones o trámites realizados.

Parágrafo 1. Las respuestas a las peticiones relacionadas con inconformidad frente a las decisiones de trámite adoptadas, serán resueltas por el presidente del comité respectivo, de conformidad con la Ley 1437 del 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.", modificado por la Ley 1755 del 2015.

Parágrafo 2. En el evento en el que el presidente del CRAET sea superior jerárquico del Inspector General, la revisión de la decisión adoptada será realizada por el Subdirector General de la Policía Nacional.

Artículo 18. Otros trámites. Las decisiones de trámite adoptadas para la aplicación de los medios para encauzar la disciplina policial y el comportamiento personal, serán sin perjuicio a los demás trámites que se ameriten ante otras autoridades.

De igual manera, y en virtud de la independencia disciplinaria, ninguna actuación administrativa dentro de la Policía Nacional, podrá tener como requisito previo para su inicio la evaluación del informe en la instancia regulada a través de la presente resolución. Las actuaciones administrativas internas deben llevarse a cabo de manera independiente por la dependencia responsable, de acuerdo al marco normativo regulado por el proceso correspondiente.

Artículo 19. Diagnóstico. El Grupo de Control e Información Disciplinaria de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, en coordinación con el Área de Servicio al Ciudadano, entregará de manera trimestral los primeros diez (10) días calendario de los meses de enero, abril, julio y octubre, un informe con destino al Observatorio de Transparencia Policial, el cual contendrá datos cualitativos y cuantitativos sobre los trámites realizados a las oficinas con atribuciones disciplinarias y las respectivas actuaciones adelantadas, con el fin se elabore el diagnóstico y la caracterización de fenómenos comportamentales que afecten el Proceso de Integridad Policial.

RESOLUCIÓN NÚMERO 04122 DEL 05 DIC 2024 PÁGINA 12 de 12
CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL SISTEMA DE GARANTÍAS PARA LA FORMULACIÓN, CONSULTA Y SEGUIMIENTO CIUDADANO Y SE DICTAN UNAS DISPOSICIONES"

Artículo 20. Articulación. Los comités de integridad policial o los que hagan sus veces, realizarán actividades de prevención frente a los comportamientos que más afectan sus unidades, teniendo en cuenta los casos evaluados en cada sesión del CRAET. Lo anterior, con el fin de mitigar las conductas que afectan la disciplina policial.

Artículo 21. Trámites otras autoridades. El Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes no tiene competencia para evaluar los requerimientos elevados por parte de autoridades judiciales o administrativas, dirigidos a las oficinas con atribución disciplinaria, en los cuales soliciten el inicio de las actuaciones disciplinarias y/o que traten de compulsa de copias; por lo tanto, estos no serán sometidos ante la citada instancia.

Artículo 22. Seguimiento al trámite ante oficinas con atribución disciplinaria. El Jefe del Área de Servicio al Ciudadano, enviará un reporte de manera semanal al Área de Prevención para la Responsabilidad Profesional y al Área de Asuntos Internos de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, informando sobre las quejas e informes tramitados a las oficinas con atribuciones disciplinarias, para que adelanten las actuaciones dentro de sus competencias.

Artículo 23. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, deroga la Resolución 03774 del 18 de noviembre del 2022 y deroga los incisos segundo y tercero del numeral uno del artículo 11 de la Resolución 04180 del 09 de diciembre del 2022 y las demás normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D.C. a los, 05 DIC 2024


General WILLIAM RENÉ SALAMANCA RAMÍREZ
Director General de la Policía Nacional de Colombia

Elaboró: SI.-Feder David López Hoyos
ARSEC - GRUCU

Revisó: TC. Miguel Ángel Sierra Sossa
INGER - ARSEC

Revisó: BG. Hernán Alonso Meneses Gelves
SEGEN

Revisó: MY. Harold Alexis Zafra Tristánchó
INGER - ASJUR

Revisó: TC. Wilfredo Orjuela Bautista
INGER - SUBIN

Revisó: BG. William Osvaldo Rincón
INGER

Revisó: MY. Angélica Salazar Tipaquirá
INGER - PLANE

Revisó: CR. Diana Constanza Torres
OFPLA

Aprobó: BG. Nicolás Alejandro Zapata
SUDIR

Fecha de elaboración: 13-11-2024
Ubicación: \\srvfilesponal3\\nsge\\araci\\Actos administrativos\\CRAET

Carrera 59 26-21 – CAN, Bogotá, D.C.
Teléfono (601) 5803390
inger.arsec@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA