



CEA.3.0-07  
16-ECD-003  
1754525542

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DIRECCION DE EDUCACION POLICIAL**  
**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO-DIEPO**

<b>Fecha:</b>	Bogotá D.C., 22 de abril de 2025		
<b>Hora de inicio:</b>	07:30	<b>Hora de finalización:</b>	09:00
<b>Lugar:</b>	Dirección de Educación Policial		

**ACTA - 000979 - SUBIN-OAC - 2.21**

**DE LA SOCIALIZACIÓN DE LOS ARTICULOS 9, 11, 13, 16 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 09/12/2022, MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO, POR PARTE DEL JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A UN PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL.**

**ORDEN DEL DÍA**

1. Verificación de asistentes
2. Lectura del acta anterior
3. Verificación de los compromisos
4. Temas a tratar...

**DESARROLLO**

Relación de los hechos, debates o acuerdos en la reunión, atendiendo los puntos de la agenda.

1. se verifica la asistencia del personal para dar inicio de la socialización de los artículos 9, 11, 13, 16 y 18 de la resolución número 04180 del 09/12/2022, manual de atención y servicio al ciudadano por parte del señor Intendente Elber Rene Carvajal Castellanos Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección de Educación Policial.
2. No aplica
3. No aplica
4. Socialización sobre la Resolución número 04180 del 09/12/2022 sobre el “Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”.

**RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 09/12/2022**

**Artículo 9. Actitudes:** El personal de la Policía Nacional, pondrá en práctica las siguientes actitudes.

**Liderazgo:** Es el arte de inspirar e influir en la conducta de hombres y mujeres dirigidos, de tal manera, que se pueda obtener de ellos obediencia voluntaria, confianza, respeto y leal cooperación a fin de cumplir exitosamente la misión asignada. Implica que la alta dirección sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando un ambiente interno favorable, involucrando a todos los funcionarios en el logro de los objetivos institucionales.

**Tolerancia:** Respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás.

**Equidad:** El uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno utilizando la equivalencia para ser iguales.

**Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se espera, para brindar un servicio de policía integral.

**Orientación a los Grupos Sociales, Objetivo o Personas:** Dirigir los esfuerzos a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.

**Participación:** Compromiso de los servidores públicos o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, buscando el cumplimiento de los objetivos.

**Transparencia:** Actuaciones y decisiones claras; por lo tanto, es importante que se garantice el acceso a la información de su gestión para facilitar el control social.

**Canales de Atención:** Son los medios virtuales, telefónicos y presenciales definidos por la institución, donde se interactúa de manera directa con los ciudadanos en busca de brindar información de los servicios ofertados bajo los preceptos de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio, el enfoque al ciudadano y la consolidación de la confianza institucional. Los canales están enfocados a la recepción de PQR2S, frente a la atención y prestación del servicio de policía en todos los ámbitos. Los integrantes de la institución deberán mediante la prestación del servicio de policía brindar una atención al ciudadano que genere satisfacción en su actuar, (atención de un caso policial, acompañamiento bancario, recepción de PQR2S, entre otros servicios o actividades de policía), mediante una comunicación asertiva.

**Artículo 13. Canales de Atención:** Son los medios virtuales, telefónicos y presenciales definidos por la institución, donde se interactúa de manera directa con los ciudadanos en busca de brindar información de los servicios ofertados bajo los preceptos de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio, el enfoque al ciudadano y la consolidación de la confianza institucional. Los canales están enfocados a la recepción de PQR2S, frente a la atención y prestación del servicio de policía en todos los ámbitos.

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

1. Virtual.

- Portal WEB: la ciudadanía en general puede efectuar peticiones ingresando a la página web [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co) de la Policía Nacional ingresando al menú “atención y servicio al ciudadano”, donde podrá registrar sus requerimientos diligenciando la información solicitada. Esta se remitirá automáticamente al Grupo de Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, dependencia que analizará y la remitirá a la unidad responsable de resolverla y dar respuesta.
- E-mail: el correo [lineadirecta@policia.gov.co](mailto:lineadirecta@policia.gov.co) es el único destinado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, el cual es operado por el Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional.
- Portal de Servicios Internos PSI: se crea esta herramienta para que todos los funcionarios de la Policía Nacional sin importar el lugar o la dependencia donde se encuentren, tengan la posibilidad de receptionar e instaurar PQR2S a las personas a través del Portal de Servicios Internos PSI, con el usuario empresarial asignado, ingresando a publicaciones y desplegando el cuadro de dialogo para acceder al registro de PQR2S, en aras de ampliar la cobertura a nivel nacional para la recepción de las peticiones y aumentar los niveles de credibilidad y confianza de la ciudadanía.

2. Telefónico “línea de Integridad Policial”

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

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

- ✓ Línea gratuita 018000910112
- ✓ Bogotá (601) 515911/912
- ✓ Línea anticorrupción 166

### 3. Presencial

- Verbal: las peticiones verbales se recepcionarán a través de los funcionarios de las Oficinas o Puntos de atención al Ciudadano de conformidad con el decreto No 1166 del 19 de julio de 2016 en sus artículos 2.2.3.12.2 y 2.2.3.12.3 no obstante, deberá aplicar los protocolos establecidos en este manual, quienes radicaran inmediatamente en la herramienta tecnológica el requerimiento ciudadano; si por algún caso se evidencia que la Policía Nacional carece de competencia para atenderla, el funcionario de la oficina o punto de atención al ciudadano actuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
- Escrita: todo documento con relación a las PQR2S que se radique en medio físico debe ser ingresado en el aplicativo establecido por la institución para la recepción de documentos policiales, por el personal de gestión documental de su unidad, según las disposiciones que para el registro al citado aplicativo existan (escaneado, entre otros) sin embargo, para la documentación que por su contenido requiera un tratamiento especial (inteligencia, disciplinarios, penales y similares), deberá ser escaneado por la última dependencia de gestión documental previo al envío a la unidad responsable de resolverla.

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

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

**Artículo 13. Habilidades:** Frente al desarrollo y fortalecimiento los funcionarios deberán aplicar las siguientes habilidades y aptitudes en cualquiera de los ámbitos institucionales para atender al ciudadano, así:

- **Amabilidad y Cortesía:** Saludar, sonreír, gesto amable
- **Sensibilidad:** Sentir Emociones – Expresar Sentimientos
- **Empatía:** Comprender y experimentar sentimientos – emociones de otros.
- **Comprensión:** Facultad de percibir y asimilar; Actitud tolerante y respetuosa hacia los actos y sentimientos de los demás
- **Tolerancia:** Respeto opiniones, creencias, ideas, actitudes, aunque sean diferentes.
- **Dinamismo:** Persona emprendedora, actúa con prontitud, diligencia, energía.
- **Creatividad:** Facultad de crear y generar nuevas ideas – ver nuevas posibilidades.
- **Persuasión:** Capacidad de influenciar creencias, actitudes o comportamientos.
- **Capacidad Para Asesorar y Orientar:** Idoneidad para prestar apoyo a otra persona.
- **Autocontrol:** Habilidad que permite regular emociones, pensamientos y comportamientos.
- **Capacidad para escuchar.**

\*Dar importancia

\*Trato amable y respetuoso

\*Comprender

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO

**Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal.** Se puede dar en dos circunstancias; de manera presencial común o de manera presencial preferencial.

1. Atención presencial común.

- a. Saludo: Saludar a la persona de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él o ella quien saludo primero, por ejemplo: Dios y Patria, buenos días/tardes/noches, mi nombre es... (grado, nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?
- b. Presentación Personal: La presentación personal influye en la percepción que tendría la persona respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una excelente presentación apropiada para el rol que se desempeña y salvaguardando adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- c. Comportamiento: no realizar actividades como comer en el lugar de facción o puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros (este último si no es necesario para completar la atención solicitada), pues esto indisponer a la persona y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la institución. Si es una intervención policial, debe explicar al ciudadano el procedimiento a realizar, (en las situaciones donde se ajuste o se dé el caso).
- d. Expresividad en el Rostro: la expresión facial es importante y no hace falta sonreír de manera forzada, de igual forma se debe establecer contacto visual con el interlocutor ya se demuestre interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal, es decir, educado y cortés.
- e. Voz y Lenguaje. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- f. Postura. La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que siente y piensa, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- g. Puesto o lugar de Trabajo. El cuidado y apariencia del puesto o lugar de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de la persona; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que algún compañero supla la ausencia.
- h. Durante el Contacto con la persona. Brindarle una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprenderlo favorablemente con un trato cordial, espontáneo y sincero, enfocando los esfuerzos para garantizar la satisfacción de nuestros ciudadanos. Usar el sentido común para resolver el requerimiento y hacer que los últimos 30 segundos sean para mejorar la credibilidad y confianza institucional por parte del ciudadano.
- i. Despedida. Al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Policía Nacional para resolver su necesidad y preguntar si se le puede servir en algo más, unido al gesto de dar la mano, transmitiendo seguridad.

#### **Artículo 18. Protocolo de Atención Telefónica**

Interacción entre el servidor público y el ciudadano, a través de telefonía fija o móvil.

**Acciones de Anticipación:** Revisar que los elementos para la atención estén disponibles.

**Contacto inicial:** Contestar la llamada antes del tercer timbre

\*Saludar al ciudadano según el protocolo “Dios y patria buenos días, Policía Nacional, habla el PT. Rodríguez, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

\*Dirigirse a él o ella por su nombre antecedido de señor, señora y preguntar: ¿En qué le puedo servir? ..

Para llamadas de emergencia, decir ¿cuál es su emergencia?

**En el Desarrollo de la llamada:**

- \*Escuchar atentamente, tomando nota
- \*Esperar sin interrumpir a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- \*Informar a la persona el paso a seguir
- \*Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora e informar la fecha y el medio por el cual recibirá su respuesta.

**En la finalización de la llamada:**

- \*Verificar con la persona que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.
- \*Retroalimentar a la persona con acciones o pasos a seguir.
- \*Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- \*Permitir que la persona cuelgue primero.

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones y consejos adicionales:

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa. Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Institución, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la Institución, si las hay.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Seguir los guiones establecidos al responder.

**COMPROBACIONES:**



Firmado digitalmente por:

Nombre: Elber Rene Carvajal Castellanos

Grado: Intendente

Cargo: Jefe Atencion Al Ciudadano

Cédula: 13276411

Dependencia: Oficina Atencion Al Ciudadano Diepo

Unidad: Dirección De Educacion Policial

Correo: elber.carvajal@correo.policia.gov.co

24/04/2025 8:43:07 p. m.

Anexo: SI

Transversal 33 47A 35 sur

Teléfono: 5159000

diepo.oac@policia.gov.co

www.policia.gov.co

**INFORMACIÓN PÚBLICA**

CEA.3.0-07  
16-ECD-003

## MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

POLICÍA NACIONAL

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO DIEPO

**Fecha:** Bogotá D.C., 22 de abril de 2025

**Hora de inicio:** 07:30 **Hora de finalización:** 09:00

**Lugar:** Dirección de Educación Policial

**Acta - 000979- SUBIN-OAC - 2.21**

**QUE TRATA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LOS ARTICULOS 9, 11, 13, 16 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 09/12/2022, MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, POR PARTE DEL JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A UN PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL.**

**ASISTENTES**

GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CEDULA DE CIUDADANÍA	TELÉFONO	NOTIFICACIÓN
	Transversal 33 47A 35 sur Teléfonos 5159000 diepo.oac@policia.gov.co. www.policia.gov.co					

**INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**