



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL**  
**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO DIEPO**

<b>Fecha:</b>	Bogotá D.C., 12 de septiembre de 2025		
<b>Hora de inicio:</b>	17:00 horas	<b>Hora de finalización:</b>	18:00 horas
<b>Lugar:</b>	Dirección de Educación Policial		

**ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21**

**QUE TRATA DE DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL 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...
5. Compromisos

**DESARROLLO**

**1.- Verificación de asistentes**

En la Dirección de Educación Policial el día 12 de septiembre de 2025 siendo las 17:00 horas se realiza socialización cartilla Centro de estándares de la policía nacional-CENEP, de los artículos 11 y 18 de la resolución nro. 04180 del 09/12/2022 “por la cual se crea el manual de atención y servicio al ciudadano”, al personal que integra la Dirección de Educación Policial, Escuelas de Policía y ciudadanía. En cumplimiento a la Directiva Administrativa Transitoria Nro. 019 DIPON-CENEP – 14.5 del 02-05-2024 “parámetros institucionales para el despliegue de las actividades misionales del Centro de Estándares de la Policía Nacional – CENEP” y al ser las Oficinas de Atención al Ciudadano los padrinos del primer estándar denominado: “Realizar la atención a las personas promoviendo la comunicación asertiva en el marco de la actividad de Policía.”.

**2.- No aplica**

**3.- No aplica**

**4.- Temas a tratar**

**4.1 cartilla Centro de estándares de la policía nacional - CENEP**

ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL

## Centro de Estándares de la Policía Nacional

La Policía Nacional cuenta con el Centro de Estándares, cuyo propósito es mejorar el desempeño de los policías en la prestación del servicio en el **saber y saber hacer** a partir de estándares mínimos profesionales y la validación de competencias policiales funcionales (conocimiento + habilidad) del personal uniformado de la institución.

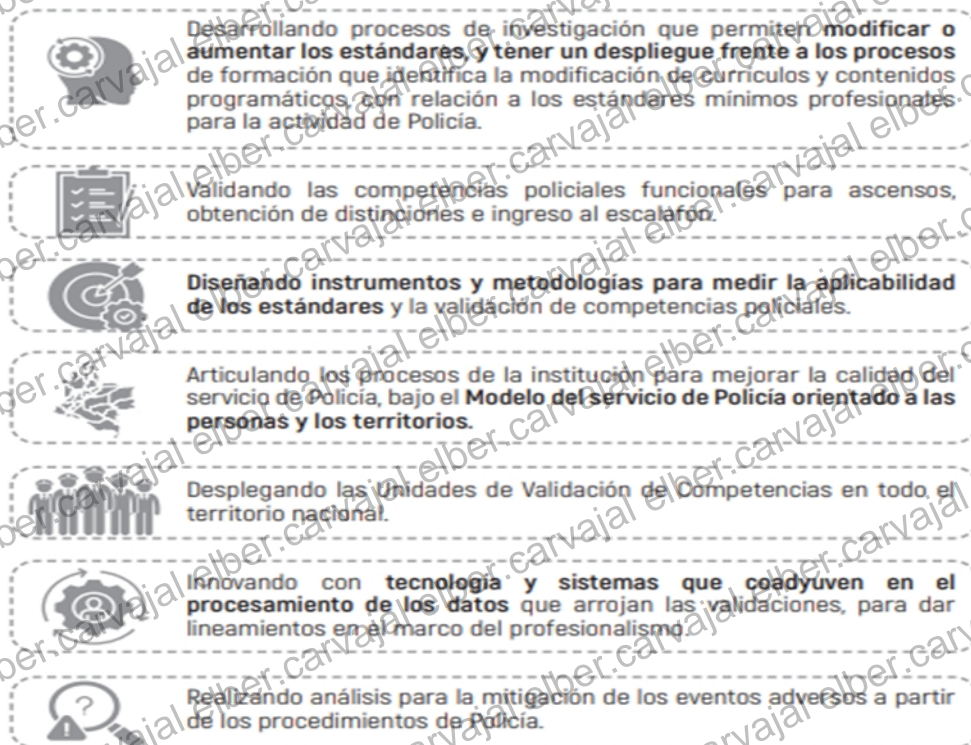
**Potenciamos el profesionalismo a partir del cumplimiento de los estándares mínimos y las competencias policiales funcionales.**



## ¿QUÉ HACEMOS?



## ¿CÓMO LO HACEMOS?





ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL

## INVESTIGACIÓN Y PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO

Esto a través de procesos metodológicos de investigación de campo, referenciación y análisis para la creación, actualización o eliminación de los estándares mínimos profesionales, de acuerdo con las necesidades institucionales y el contexto del país, **como derrotero para construir escenarios de futuro y probabilidades** de mejora continua, a partir de:



La recolección de insumos de acuerdo con la revisión doctrinal, aportes de la ciudadanía, sociedad civil, academia y personal activo en servicio y de la reserva policial, para la creación, actualización o eliminación de los estándares mínimos profesionales policiales y las metodologías de validación de las competencias funcionales policiales.



La identificación de fuentes de conocimiento a través de las causas de los eventos adversos de mayor impacto institucional, ocurridos durante la prestación del servicio de Policía.



El análisis de fuentes jurídicas, normativas y sociales.



A partir de la referenciación con otros cuerpos de Policía, comisiones de estándares, instituciones y organizaciones relacionadas con el diseño, normalización, certificación y metodologías, identificando mejores prácticas y lecciones aprendidas.

ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL

## DISEÑO DE ESTÁNDARES Y METODOLOGÍAS DE VALIDACIÓN

El principal objetivo es **cocrear, actualizar o eliminar los estándares** mínimos profesionales y establecer la metodología para la validación de las competencias policiales, con el propósito de mejorar y fortalecer el desempeño policial. Para esto, el Centro de Estándares se enfoca en:



Diseño de las herramientas empleadas para la validación de las competencias, de acuerdo con la normatividad legal vigente.



Incorporar los insumos suministrados a partir de la investigación.



Generar y difundir los lineamientos a la educación policial, para el diseño de la estructura curricular de los cursos obligatorios.



Proyectar los documentos doctrinales y reglamentación jurídica para la validación de las competencias.



ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL

## ARTICULACIÓN Y DESPLIEGUE EN EL TERRITORIO

Como aporte, a partir del Nuevo modelo de Policía **orientado a las personas y en los territorios**, se efectúa la coordinación, control y seguimiento a las acciones del despliegue, mediante las Unidades de Validación de Competencias Policiales que se encuentran nacionalmente, con el propósito de:

Articular las capacidades institucionales para el desarrollo de la validación de las competencias policiales.

Acompañar en campo la verificación y aplicabilidad de los estándares mínimos policiales.

Establecer en territorio informes técnicos y análisis soportados en las tecnologías y a la vanguardia de la inteligencia artificial generativa, a partir de los resultados de la validación de competencias, para potenciar la profesionalización del servicio en el territorio.





ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL



# Centro de Estándares

## Policia Nacional de Colombia

### 9 estándares mínimos profesionales

para la actividad de Policía que **garantizan la calidad** en la prestación del servicio.

- Atender con base en la **comunicación asertiva**.
- Orientar los requerimientos a través del **portafolio de servicios**.
- Actuar en el marco del respeto y protección de los **Derechos Humanos**.
- Aplicar el modelo para el **uso diferenciado y proporcionado de la fuerza**.
- Emplear el **diálogo o la mediación** policial.
- Diligenciar los **documentos y formatos** establecidos.
- Aplicar los **procedimientos de Policía**.
- Portar el **uniforme**, accesorios, medios técnicos y tecnológicos.
- Mantener la **condición física**.

### 5 competencias policiales funcionales:

#### conocimiento + habilidad

Potenciamos el **profesionalismo** a partir del cumplimiento de los **estándares mínimos profesionales** y las **competencias policiales funcionales**.

- Atención al ciudadano
- Derechos Humanos
- Uso de la fuerza
- Procedimientos de Policía
- Condición físico- atlética

ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL

## Estándar 1

**Realizar la atención a las personas promoviendo la comunicación asertiva en la actividad de Policía**

El objetivo de este estándar es brindar las herramientas necesarias al Policía para la atención de las personas, de manera que se fomente una **comunicación asertiva, clara, respetuosa y efectiva**, asegurando que las interacciones con la ciudadanía se desarrollen con cortesía, comprensión y profesionalismo, mediante habilidades y destrezas como:



**Como componente normativo para este estándar se tiene el manual de atención y servicio al ciudadano.**

**RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 "POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO"**



**ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL**

<p><b>ARTÍCULO 11. CANALES DE ATENCIÓN</b></p>  <p>En 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, con el fin de atender y la consolidación de la confianza institucional. Los canales están enfocados a la recepción de PQR25 (peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias), frente a la atención y prestación del servicio de policía en todos los ámbitos.</p> <p>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 PQR25, entre otros servicios o actividades de policía, mediante una comunicación asertiva).</p>	<p><b>1. Virtual:</b></p> <p><b>Portal WEB:</b> el ciudadano en general puede efectuar peticiones ingresando a la página web <a href="http://www.policia.gov.co">www.policia.gov.co</a> de la Policía Nacional, donde se brinda atención y servicio al ciudadano, podrá seguir sus requerimientos diligenciando la información solicitada. Esta se remitirá automáticamente al Grupo Cultura del Servicio a la Ciudadanía, de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, dependencia que analizará y la remitirá a la unidad responsable de resolverla y dar respuesta.</p> <p><b>E-mail:</b> el correo <a href="mailto:lineadirecta@policia.gov.co">lineadirecta@policia.gov.co</a> es el único destinado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, el cual es operado por el Grupo Cultura del Servicio a la Ciudadanía, de la Inspección General y Responsabilidad Profesional.</p> <p><b>Portal de Servicios Internos (PSI):</b> es una herramienta para que todos los funcionarios de la Policía Nacional, sin importar el lugar o la dependencia donde se encuentren, la posibilidad de recibir y gestionar PQR25, a través del Portal de Servicios Internos (PSI), con el usuario que le ha sido asignado, ingresando a publicaciones y desplegando el cuadro de diálogo para acceder al registro de PQR25. En aras de ampliar la cobertura nacional para la recepción de las peticiones y aumentar la credibilidad y la confianza del ciudadano.</p>
<p><b>2. Telefónico: "Línea de Integridad Policial"</b></p> <p>La Inspección General y Responsabilidad Profesional estableció entre sus canales de atención el servicio al ciudadano la "Línea de Integridad Policial", donde la comunidad podrá relacionarse directamente con un integrante de la institución para recibir una PQR25 y solicitar asesoría frente a los servicios que ofrece la Policía Nacional.</p> <p>A través del Grupo Cultura del Servicio a la Ciudadanía de la Inspección General y Responsabilidad Profesional —quien opera este mecanismo—, se establecieron las siguientes líneas telefónicas de atención, así:</p> <p><b>Línea gratuita 018000 910112</b>      <b>Línea Anticorrupción 166</b></p> <p><b>Bogotá (601) 5159111 o 5159112</b></p> 	<p><b>3. Presencial:</b></p> <p><b>Verbal:</b> las peticiones verbales se recibirán a través de los funcionarios de las oficinas o puntos de atención al ciudadano, de conformidad con el Decreto 19 de julio de 2016 en sus artículos 2.2.3.12.2 y 2.2.3.12.3. No obstante, deberán aplicar los protocolos establecidos en este manual y radicarán inmediatamente en la herramienta tecnológica el requerimiento ciudadano. Si por algún caso se evidencia que la Policía Nacional carece de competencia para atenderla, el funcionario de la dependencia que presta atención al ciudadano actuará de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2016.</p> <p><b>Escrita:</b> todo documento con relación a las PQR25 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 generales. El registro al citado aplicativo existan (escaneados, firmados). Sin embargo, la documentación que por su contenido requiera un tratamiento especial (inteligencia, documentos, penales y similares) deberá ser escaneada para la última dependencia de gestión documental, previamente al envío a la unidad responsable de resolverla.</p>
<p>Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) y centros de contacto.</p> <p><b>ARTÍCULO 18. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</b></p> <p><b>Acciones de anticipación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.</li> </ul> <p><b>En el contacto inicial.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contestar la llamada antes del tercer timbre.</li> <li>Saludar al ciudadano diciendo "Dios y Patria Buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, habla (diga su grado y nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".</li> <li>Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él; ella por su nombre antecedido de señor, "señora" y preguntar "¿En qué le puedo servir?".</li> </ul> <p><b>En el desarrollo de la llamada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para las llamadas de emergencia, se debe contestar "Dios y Patria buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, ¿cuál es su emergencia?".</li> <li>Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.</li> <li>Esperar, sin interrumpir— a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido.</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si es preciso, informar a la persona el paso a seguir en el proceso.</li> <li>Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué es necesario hacerlo e indicarle el tiempo aproximado de la misma.</li> <li>Antes de poner la llamada en espera, solicitarle el permiso para ello.</li> <li>Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después siempre y cuando los medios disponibles lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, se debe tomar nota del número telefónico y realizarla.</li> <li>Cuando la persona haya aceptado esperar, retome la llamada en intervalos de tiempo informando como va su gestión.</li> <li>Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.</li> <li>Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora e informarle fecha y el medio por el cual recibirá la respuesta.</li> </ul> <p><b>En la finalización de la llamada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar con la persona que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.</li> <li>Retroalimentar a la persona con las acciones o pasos a seguir y los compromisos o tareas pendientes.</li> <li>Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.</li> <li>Permitirle a la persona colgar primero.</li> <li>Si hubo alguna dificultad para responder, por falta de información o porque esta es incompleta o errada, comunicarlo al Jefe Inmediato para que se resuelva de fondo.</li> </ul>



ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL

#### Recomendaciones Generales.

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca 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; hay que tener en cuenta que la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la institución, las dependencias pertinentes y los contactos correspondientes.
- Disponer de un listado de las sedes de la Institución, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

#### COMPROMISOS:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Para la Policía Nacional es primordial satisfacer las necesidades de la ciudadanía; por ello es necesario brindar una atención basada en el respeto, tolerancia y empatía con el fin de tramitar y solucionar todos los requerimientos ciudadanos en el marco de la celeridad, oportunidad y calidad.	Aplica para el personal uniformado y no uniformado adscrito a la Dirección de Educación Policial.

#### CONVOCATORIA

Si se programa una nueva reunión se indicará la fecha de la convocatoria.



Firmado digitalmente por:  
 Nombre: Elber Rene Carvajal Castellanos  
 Grado: Intendente  
 Cargo: Jefe Atención Al Ciudadano  
 Cédula: 13276411  
 Dependencia: Oficina Atención Al Ciudadano Diepo  
 Unidad: Direccion De Educacion Policial  
 Correo: elber.carvajal@correo.policia.gov.co  
 12/09/2025 5:04:37 p. m.

Anexo: uno (lista de asistencia en  
 Transversal 33-47A 35 sur  
 Teléfono: 3124477068  
 diepo.oac@policia.gov.co  
 www.policia.gov.co

#### INFORMACIÓN PÚBLICA



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL**  
**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO DIEPO**

<b>Fecha:</b>	Bogotá D.C., 12 de septiembre de 2025		
<b>Hora de inicio:</b>	17:00	<b>Hora de finalización:</b>	18:00
<b>Lugar:</b>	Dirección de Educación Policial		

**Acta - 002320- SUBIN-OAC - 2.21**

**QUE TRATA DE DE LA SOCIALIZACION CENTRO DE ESTANDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTANDARES, DE LOS ARTICULOS 11 Y 18 DE LA RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2022 POR LA CUAL SE CREA EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, AL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN POLICIAL**

**ASISTENTES**

GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	CEDULA DE CIUDADANÍA	TELÉFONO	NOTIFICACIÓN

Transversal 33 - 47A 35 sur  
Teléfonos 5159000  
diepo.oac@policia.gov.co  
www.policia.gov.co

**INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**