



CEA.3.0-07
16-ECD-003
2458764403

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE EDUCACION POLICIAL
OFICINA ATENCION AL CIUDADANO DIEPO

Fecha:	Bogotá D.C., 12 de septiembre de 2025		
Hora de inicio:	17:00 horas	Hora de finalización:	18:00 horas
Lugar:	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

- Verificación de asistentes**
- Lectura del acta anterior**
- Verificación de los compromisos**
- Temas a tratar...**
- 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 DE LA SOCIALIZACIÓN CENTRO DE ESTÁNDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTÁNDARES, 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?

1
Definir los estándares mínimos profesionales.

2
Validar las competencias de todo el personal uniformado.

3
Emitir lineamientos a la Dirección de Educación Policial.

4
Realizar análisis de procedimientos e investigación de campo.

¿CÓMO LO HACEMOS?



Desarrollando procesos de investigación que permiten **modificar o aumentar los estándares y tener un despliegue frente a los procesos** de formación que identifica la modificación de currículos y contenidos programáticos con relación a los estándares mínimos profesionales para la actividad de Policía.



Validando las competencias policiales funcionales para ascensos, obtención de distinciones e ingreso al escalafón.



Diseñando instrumentos y metodologías para **medir la aplicabilidad de los estándares y la validación de competencias policiales**.



Articulando los procesos de la institución para mejorar la calidad del servicio de Policía, bajo el **Modelo del servicio de Policía orientado a las personas y los territorios**.



Desplegando las Unidades de Validación de Competencias en todo el territorio nacional.



Innovando con **tecnología y sistemas que coadyuven en el procesamiento de los datos** que arrojan las validaciones, para dar lineamientos en el marco del profesionalismo.



Realizando análisis para la mitigación de los eventos adversos a partir de los procedimientos de Policía.

ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE DE LA SOCIALIZACIÓN CENTRO DE ESTÁNDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTÁNDARES, 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

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



ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACIÓN CENTRO DE ESTÁNDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTÁNDARES, 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

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 DE LA SOCIALIZACIÓN CENTRO DE ESTÁNDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTÁNDARES, 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:



ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACIÓN CENTRO DE ESTÁNDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTÁNDARES, 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



Centro de Estándares

Policía Nacional de Colombia

Estándares mínimos profesionales
para la actividad de Policía que garantizan la calidad en la prestación del servicio.



-  Atender con base en la **comunicación assertiva**.
-  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 física- atlética

ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE LA SOCIALIZACIÓN CENTRO DE ESTÁNDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTÁNDARES, 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

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 SOCIALIZACIÓN CENTRO DE ESTÁNDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTÁNDARES, 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>ARTÍCULO 11. CANALES DE ATENCIÓN</p>  <p>Son los medios virtuales, telefónicos y presenciales definidos por la institución, donde se interactúa de manera directa con los ciudadanos, con el fin de brindar información de los servicios prestados bajo los preceptos de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio, lo que al ciudadano 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 y/o actuación (atención de un caso policial, acompañamiento bancario, recepción de papeles, entre otros servicios o actividades de policía) mediante una comunicación asertiva.</p>	<p>1. Virtual:</p> <p>Portal WEB: la ciudadanía en general puede efectuar peticiones, ingresando a la página web www.policia.gov.co de la Policía Nacional; en el menú atención y servicio al ciudadano, podrá registrar sus requerimientos diligenciendo la información solicitada. Esta se remitirá automáticamente al Grupo 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.</p> <p>E-mail: el correo electrónico atencionciudadana@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.</p> <p>Portal de Servicios Internos (PSI): se trata de una herramienta para que todos los funcionarios de la Policía Nacional, sin importar el lugar o la dependencia donde se encuentren la puedan de recibir y registrar 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 peticiones. En aras de ampliar la cobertura nacional para la recepción de peticiones y aumentar la credibilidad y la confianza de la ciudadanía.</p>
<p>2. Telefónico: "Línea de Integridad Policial"</p> <p>La Inspección General y Responsabilidad Profesional estableció entre sus canales de atención y servicio al ciudadano la "Línea de Integridad Policial", donde la ciudadanía podrá relacionarse directamente con los integrantes de la institución para receptionar una PQR25 y/o solicitar asesamiento a los servicios que ofrece la Policía Nacional.</p> <p>através del Grupo Cultura del Servicio a la Ciudadanía de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, quienes operan este mecanismo-, se establecieron las siguientes líneas telefónicas de atención, así:</p> <p>Línea gratuita 018000 910112 Bogotá</p> <p>Línea Anticorrupción 166 (601) 5159111 o 5159112</p> 	<p>3. Presencial:</p> <p>Verbal: las peticiones verbales se receptionarán a través de los funcionarios de las oficinas o puntos de atención al ciudadano, de conformidad con el Decreto número 19 de 2016 en sus artículos 22.312.2, y 22.312.3, no obstante, deberán aplicar los protocolos establecidos en este manual y radicarán inmediatamente la documentación que se le demande al ciudadano. Si en su caso se evidencia que la Policía Nacional no tiene la competencia para atenderla, el funcionario de la entidad o de la dependencia de atención al ciudadano actuará de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2014.</p> <p>Escrita: todo documento con relación a la 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 previstas. Si el registro al citado aplicativo existan (escaneando o otros). Sin embargo, la documentación que por su contenido requiera un tratamiento especial (inteligencia, discursos, penales y similares) deberá ser escaneada para su 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 teléfono 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>Acciones de anticipación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles. <p>En el contacto inicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> Contestar la llamada antes del tercer timbre. Saludar al ciudadano diciendo "Dios y Patria. Buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, hable (diga su grado y nombre), ¿con quién tiene el gusto de hablar?". Establishido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él/ella por su nombre antecedido de señor, "señora" y preguntar "En qué le puedo servir?" <p>En el desarrollo de la llamada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para las llamadas de emergencia, se debe contestar "Dios y Patria buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, ¿cuál es su emergencia?". Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. Esperar, sin interrumpir— a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido. 	<p>Si es preciso, informar a la persona lo que el paso a seguir en el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué es necesario hacerlo e indicar el tiempo aproximado de la misma. Antes de poner la llamada en espera, solicitarle el permiso para ello. 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 al ciudadano acepta la devolución de la llamada, se debe tomar nota del número telefónico y realizarla. Cuando la persona haya aceptado esperar, retomar la llamada en intervalos de tiempo informando como va su gestión. Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido el tiempo prometido. 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. <p>En la finalización de la llamada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar con la persona que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir. Retroalimentar a la personal con las acciones o pasos a seguir y los compromisos o tareas pendientes. Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre. Permitirle a la persona colgar primero. 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.

ACTA - 002320 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE DE LA SOCIALIZACIÓN CENTRO DE ESTÁNDARES DE LA POLICIA NACIONAL-CENEP CARTILLA CENTRO DE ESTÁNDARES, 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

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 Atencion Al Ciudadano
 Cédula: 13276411
 Dependencia: Oficina Atencion 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

Fecha:	Bogotá D.C., 12 de septiembre de 2025		
Hora de inicio:	17:00	Hora de finalización:	18:00
Lugar:	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 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