



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

Fecha:	Bogotá D.C., 24 de noviembre de 2025		
Hora de inicio:	08:00 horas	Hora de finalización:	09:00 horas
Lugar:	Dirección de Educación Policial		
ACTA - 002841 - SUBIN-OAC - 2.21			
QUE TRATA DE SOCIALIZACIÓN ARTICULO 11 RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2025 POR LA CUAL SE EXPIDE EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			

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 24 de noviembre de 2025 siendo las 08:00 horas se realiza socialización de lo dispuesto en el artículo 11 de la RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2025 POR LA CUAL SE EXPIDE EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO al personal que integra la Dirección de Educación Policial.

2.- No aplica

3.- No aplica

4.- Temas a tratar

ARTÍCULO 11. 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 (peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias), 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.

En virtud de lo anterior, se hace necesario establecer criterios de atención para cada uno de los medios mencionados, así:

15

Póliza Nacional de Clientes

1. Virtual:



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 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.



E-mail: el correo 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 a la Ciudadanía, 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 estén, tengan la posibilidad de recepcionar e instaurar PQR2S, a través del Portal de Servicios Internos (PSI), con el usuario empresarial asignado, ingresando a publicaciones y desplegando el cuadro de diálogo para acceder al registro de PQR2S. En aras de ampliar la cobertura nacional para la recepción de las peticiones y aumentar la credibilidad y la confianza de la ciudadanía.

2.

Telefónico: "Línea de Integridad Policial"

La Inspección General y Responsabilidad Profesional estableció entre 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 recepcionar una PQR2S y/o solicitar asesoría frente a los servicios que ofrece la Policía Nacional.

A través 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:

Línea gratuita
018000 910112

Bogotá
(601) 5159111
o 5159112

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 nro. 1166 del 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 oficina o punto de atención al ciudadano actuará de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.



Escrita: 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 que para el registro al citado aplicativo existan (escaneado, entre otros). Sin embargo, 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, previamente 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 foliarlo o solicitarle al peticionario que lo haga, actividad que deberá efectuar incluyendo los anexos que se describan en la PQR25. De faltar alguno de ellos, le indicará al peticionario lo faltante; si este insiste en su radicación se procederá a recibirla, dejando constancia del documento carente en el requerimiento.

ARTÍCULO 12. MOMENTO DE VERDAD

Los integrantes de la Policía Nacional deben adoptar una serie de habilidades comunicativas y tener empatía para que sean útiles en el "momento de verdad"; éste, concebido como el contacto directo con la persona en la prestación de un servicio o con un integrante de la Policía Nacional frente a la satisfacción de una necesidad legalmente establecida que pueda suplir la institución.

ACTA - 002841 - SUBIN-OAC - 2.21 - QUE TRATA DE SOCIALIZACIÓN ARTICULO 11 RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2025
POR LA CUAL SE EXPIDE EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

COMPROMISOS:

Actividad	Responsable	Fecha de Entrega
Socializar al personal de la Dirección de Educación Policial, los medios dispuestos para la recepción de las PQRS	Integrantes OAC DIEPO	Permanente

Actividad	Responsable	Fecha de Entrega
-----------	-------------	------------------

CONVOCATORIA

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

Firma:

Anexo: uno (lista de asistencia)

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
DIRECCION DE EDUCACION POLICIAL
OFICINA ATENCION AL CIUDADANO DIEPO

Fecha:	Bogotá D.C., 24 de noviembre de 2025		
Hora de inicio:	08:00	Hora de finalización:	09:00
Lugar:	Dirección de Educación Policial		

Acta - 002841- SUBIN-OAC - 2.21

QUE TRATA DE SOCIALIZACIÓN ARTICULO 11 RESOLUCIÓN NRO. 04180 DEL 09/12/2025 POR LA CUAL SE EXPIDE EL MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

ASISTENTES

GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	CEDULA DE CIUDADANÍA	TELÉFONO	NOTIFICACIÓN
PT	GONZALEZ RINCON JOSE EFRAIN	DIEPO OAC	efrain.gonzalez3289@correo.policia.gov.co	80139543	3223101729	27/11/2025 15:08

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

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA