Manual de Atención y Servicio al Ciudadano

Dios y Patria

Publicación de la Policía Nacional de Colombia

Presidencia de la República
Ministerio de Defensa Nacional
Policía Nacional

Dirección y conceptualización
Oficina de Planeación

Consolidación y redacción
Centro de Pensamiento Estratégico y Doctrina Policial (CENPO)

Diseño y diagramación
Grupo de Soporte y Apoyo - OFPLA
Imprenta Nacional de Colombia

Bogotá, D. C., 2023

Contenido

CAPÍTULO I.
Disposiciones Generales
Pág. 9

CAPÍTULO II.
Interacción
Pág. 13

CAPÍTULO III.
Protocolos de atención y servicio
Pág. 21

CAPÍTULO IV.
Cursos mandatorios y validación de Competencias
Pág. 44

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

POLICÍA NACIONAL

DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 9 DE DICIEMBRE DE 2022

"Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

EL DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA,
En ejercicio de las facultades legales, en especial las que le confiere el artículo 2 numeral 3 del Decreto número 113 de 2022, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia define los fines esenciales del Estado: "*servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo*".

Que la Ley 1098 de 2006, "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia", tiene por finalidad *"garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna*".

Que la Ley 21 de 1991, "Por medio de la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76a. reunión de la Conferencia General de la OIT, Ginebra 1989", *aprueba el término tribal y recoge a los pueblos afros, raizales, palenqueros y rrom*.

Que la Ley 1346 de 2009 del 31 de julio de 2009, "Por medio de la cual se aprueba la 'Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad', adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006", tiene como "*propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente*".

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 el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, *"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*", "*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".

Que la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*", regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

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 Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, "*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*", define: "*El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública*".

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, "*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*", busca abrir espacios accesibles a todas las personas a través de la presentación de peticiones verbales.

Que el Decreto 113 del 25 de enero de 2022, "*Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional*", en su artículo 2, numeral 3, faculta al Director General de la Policía Nacional de Colombia para "*expedir en el marco legal de sus competencias las resoluciones, manuales, reglamentos y demás actos administrativos necesarios para dirigir la Policía Nacional en todo el territorio nacional de conformidad con las normas legales vigentes*"; así mismo define las funciones de la Inspección General y Responsabilidad Profesional.

Que mediante Resolución nro. 001519 del 24 de agosto de 2020, "*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*", tiene como objeto "*expedir los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014, estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)*".

Que la Directiva Administrativa Permanente nro. 002 DIPON-INSGE-23.2 del 01 de septiembre del 2021, "*Parámetros y Requisitos de Operacionalización de las Oficinas y Puntos de Atención al Ciudadano*", tiene como finalidad "*fijar parámetros institucionales para el despliegue y ejecución de las actividades que deben desarrollar las oficinas y puntos de atención al ciudadano a nivel nacional, con el fin de garantizar un adecuado servicio*".

Que la Guía de Servicio y Atención Incluyente, emitida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), establece pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por las entidades, exponiendo los principales elementos que tanto los encargados de la atención directa al ciudadano como los responsables del diseño y coordinación de las estrategias de servicio deben contemplar a la hora de desarrollar su labor.

Que la Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, emitida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), es una herramienta para una comunicación útil, eficiente y transparente entre las entidades del Estado y y el ciudadano, tanto en el lenguaje verbal como escrito, orientada a facilitar el acceso a los servicios por parte de los ciudadanos.

Que el Departamento Nacional de Planeación, mediante el documento del "Consejo Nacional de Política Económica y Social" – CONPES 3785 de fecha 09 de septiembre de 2013, determina los lineamientos establecidos en la política de eficiencia administrativa al servicio al ciudadano.

Que la Policía Nacional, en la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales, especialmente las del talento humano como eje vital frente a la prestación del servicio de policía, establece metodologías efectivas orientadas a satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas de los ciudadanos, a través de una cultura de comunicación asertiva aplicada por parte de todo el personal de la Policía Nacional, en la interacción con los clientes y partes interesadas durante la prestación del servicio.

Que, en concordancia en los anteriores considerandos, se hace necesario actualizar los parámetros y lineamientos en la atención y servicio al ciudadano, con el fin de contar con un documento de consulta y orientación que los funcionarios deben seguir en cuanto al manejo y atención al público para el fortalecimiento de la percepción, credibilidad e imagen de la institución a nivel interno y externo.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. CREACIÓN. Crear el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, con el siguiente contenido:

CAPÍTULO I.
Disposiciones Generales

ARTÍCULO. 2°. OBJETO.

El presente **M**anual tiene por objeto establecer los protocolos, estándares y pautas, que deben observarse en las relaciones de interacción entre los funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional y los ciudadanos o partes interesadas.

Contempla las premisas esenciales, los postulados generales y pautas comportamentales que deben ser aplicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente una comunicación acertada en cualquiera de los ámbitos del servicio de policía.

En este sentido, el objeto del manual es establecer parámetros en la atención al ciudadano frente al servicio, con el in primordial de que las relaciones entre la Policía Nacional y los ciudadanos se hagan cada vez más incluyentes, visibles, e icaces y equitativas, tanto en la interacción como en la satisfacción de las necesidades y expectativas de estos, y orientadas a la consolidación de la con ianza y credibilidad institucionales.

ARTÍCULO ALCANCE. 3°.

Este Manual es de alcance para todas las personas que integran la Policía Nacional, en todos los ámbitos del servicio, quienes, en el ejercicio de sus cargos, funciones o actividades, constantemente interactúan con los funcionarios de la institución y ciudadanos, lo que hace de imperiosa necesidad el establecimiento de estándares de relacionamiento y comportamiento.

ARTÍCULO. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 4°.

El presente manual es de aplicación obligatoria y de permanente consulta por parte de todo el personal que integra la Policía Nacional.

ARTÍCULO ALCANCE LEGAL. 5°.

Las normas y parámetros ijados en el presente **M**anual se ajustan a los postulados gubernamentales en materia de atención ciudadana y accesibilidad.

ARTÍCULO 6°. ATENCIÓN.

Es la interacción asertiva que debe tener el funcionario de policía, al momento de atender algún requerimiento en busca de satisfacer la necesidad del ciudadano en el servicio de policía.

ARTÍCULO 7°. FINALIDAD.

El Manual de Atención del Servicio al Ciudadano se concibe como un documento doctrinal y guía, dirigido a todos los funcionarios de la Policía Nacional comprometidos con la atención del ciudadano en el servicio de policía. plasmando los principales fundamentos, así como pautas y protocolos que deben ser asimilados, apropiados y aplicados en forma permanente, con el fin de fortalecer la atención de calidad, orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, fijando comportamientos que generen una comunicación asertiva, de confianza y credibilidad institucional, buscando posicionar a la Policía Nacional como una institución a la vanguardia frente a la accesibilidad de los servicios, libre de barreras comunicativas, es decir interferencias u obstáculos que dificulten la interacción con la persona (mensajes confusos, barreras físicas, ser inoportuno, falta de empatía, entre otros), es por ello, que a través del uso de herramientas de fácil aplicación y de un lenguaje claro, hacen que el **momento de verdad** sea asertivo en la interacción con las personas.

ARTÍCULO. 8°.

La operacionalización del presente **M**anual debe estar fundamentada en los principios y valores institucionales, así:

Principios

- **Vida:** oriento mi trabajo hacia la protección y defensa de la vida humana, la diversidad biológica y el ambiente, en procura de mantener ambientes saludables y de convivencia.
- **Dignidad:** actúo con integridad, equidad y honestidad de forma justa y cortés, reconociendo que la humildad tiene una dignidad inherente e inviolable y que sus derechos humanos deben ser respetados por encima de todo.
- **Excelencia:** actúa conforme a las leyes y los reglamentos que orientan nuestro servicio, en procura de aportar a la convivencia ciudadana.
- **Equidad y Coherencia:** actúo coherentemente en mis acciones; siendo ecuánime e imparcial y garantizo el cumplimiento de los derechos de las personas.

Valores

- **Vocación Policial:** asumimos la profesión policial como proyecto de vida; somos testimonio ejemplar de lo que significa ser policía contar con una profunda convicción, total disposición, respeto y actitud hacia el servicio.
- **Compromiso:** asumo los lineamientos y políticas institucionales y cumplendo con empeño, profesionalismo y sentido de pertenencia mis deberes y obligaciones, comprendiendo y resolviendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- **Honestidad:** soy coherente entre lo que planeo, digo y hago, actuando con transparencia, rectitud y honradez, siempre favoreciendo el interés general.
- **Honor Policial:** orgullo por el deber cumplido, entregando el mejor esfuerzo para el ejercicio de la función policial con profesionalismo e imparcialidad garantizando el cumplimiento de los derechos de las personas con equidad, justicia y sin discriminación.
- **Disciplina:** reconozco nuestro compromiso con la ciudadanía, la subordinación a las autoridades jerárquicas y cumplimos a cabalidad las órdenes impartidas dentro del marco legal establecido de forma ágil, respetuosa y eficiente, dando el uso adecuado a los recursos del Estado.
- **Solidaridad:** actúo humanitariamente ante las necesidades de la comunidad y del país, con prontitud, eficiencia y trabajo en equipo, en situaciones de dificultad o adversidad.

ARTÍCULO 9°. ACTITUDES.

El personal de la Policía Nacional pondrá en práctica las siguientes actitudes, así:

Liderazgo: implica que la alta dirección sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas, puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos institucionales, desarrollando una conciencia hacia la calidad.

Tolerancia: respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.

Equidad: 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 de la institución.

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.

CAPÍTULO II.
Interacción

ARTÍCULO 10. COMUNICACIÓN ASERTIVA

Tiene como objetivo eliminar los posibles obstáculos de comunicación entre el personal de la Policía Nacional y el ciudadano, procurando que la información en ambas direcciones sea clara. En definitiva, la comunicación debe estar orientada a la satisfacción de las personas.

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:

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.

o 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 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, 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 PQR2S. 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.

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.** La amabilidad es un comportamiento inmerso en el ser humano que se debe poner en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones. Actitudes gentiles como saludar, ofrecer una sonrisa cuando preguntan algo, tener un gesto amable al ceder el paso a alguien, brindar un trato atento y cordial a los demás hacen que la convivencia sea más agradable.

- **Sensibilidad.** Capacidad propia e inherente a cualquier ser vivo, de percibir sensaciones. Es la tendencia natural que tienen los seres humanos a sentir emociones o a expresar sentimientos.

- **Empatía.** Comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente la otra persona.

- **Comprensión.** Facultad del ser humano para percibir y asimilar claramente lo que dice o hace una persona, o lo que sucede. Está relacionada también con la actitud tolerante y respetuosa hacia los sentimientos o actos de los demás.

- **Tolerancia.** Se define como el respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.

Dinamismo. Cualidad de la persona activa y emprendedora que actúa con prontitud, diligencia y energía.

Persuasión. Capacidad o habilidad que tiene una persona para influenciar las creencias, actitudes, intenciones, motivaciones y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de argumentos, sentimientos o la combinación de los mismos.

Capacidad para asesorar y orientar. Idoneidad del uniformado para brindar el apoyo necesario a una persona, una vez se ha logrado la comprensión de su situación particular que esta vive, generando una respuesta positiva frente a su requerimiento.

Autocontrol. Es la habilidad que permite regular las emociones, pensamientos, comportamientos y deseos de uno mismo ante las tentaciones e impulsos.

Creatividad. También denominada como imaginación constructiva, es la facultad que tiene una persona de crear y generar nuevas ideas conceptos orientados a producir soluciones originales, modificar o transformar lo existente. Se trata de ver nuevas posibilidades y hacer algo al respecto —por supuesto en búsqueda de resultados positivos—.

Capacidad para escuchar. Es una competencia comunicativa relacionada con la capacidad de entender, comprender o dar sentido a lo que se oye, desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para ello se debe tener en cuenta:

Dar importancia a la persona y su requerimiento.

Trato **amable** y **respetuoso**.

Comprender su situación

ARTÍCULO 14.
COMUNICACIÓN NO VERBAL

Se compone de gestos, miradas, movimientos de las manos y brazos, postura, risas, sonidos guturales, tono y velocidad de la voz, entre otros elementos. Estos suelen ser universales, es decir son similares en varios lugares del mundo, sin importar el idioma en que interactúen el emisor y el receptor.

La comunicación no verbal propicia el control sobre el mensaje que se transmite a los ciudadanos, pues se podrá entender mejor cómo se siente el ciudadano al interactuar con el funcionario de policía y escuchar sus propuestas. Esto permite crear una estrategia dinámica de comunicación con ellos.

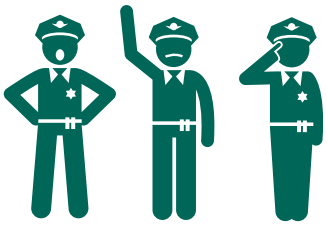
Se deben tener en cuenta los siguientes tipos de comunicación no verbal, así:

1. **Expresión facial.** Las expresiones faciales son el rasgo esencial de la comunicación no verbal, pues revelan todas las emociones del interlocutor; de esta manera podemos determinar una percepción de su estado de ánimo orientado a determinar si se encuentra feliz, triste, enojado, deprimido, etc. Por ejemplo, abrir los ojos y la boca indica sorpresa, mientras que fruncir el ceño y apretar los labios puede sugerir molestia o frustración.

Cuando abordemos a un ciudadano, se debe mostrar serenidad y confianza, con una expresión neutra; pero también se puede manifestar energía y empatía con una sonrisa amable.

2. **Paralingüística.** Es todo aquello que acompaña al discurso oral, pero no forma parte del lenguaje verbal; es decir el tono de voz, la velocidad del habla y el volumen. También incluye otros sonidos que emitimos como parte de un diálogo, tales como risas, gritos, gruñidos, quejidos o llanto.

La persona escucha las palabras del funcionario policial, pero también detecta el modo en que comparte o emite el mensaje. Por eso, siempre busca un tono de voz adecuado (ni muy alto ni muy bajo), que sea firme y directo, sin perder la amabilidad.



3. **Gestualidad.** Implica todos los movimientos que realizamos durante una conversación con los brazos, los hombros, las manos o la cabeza. Por ejemplo, usamos los dedos de las manos para numerar elementos, asentimos con la cabeza cuando estamos de acuerdo y subimos los hombros para demostrar confusión o duda.

Este tipo de lenguaje no verbal refuerza el contenido del mensaje y suele utilizarse en cualquier contexto. No obstante, en un entorno profesional como es el servicio de policía, se recomienda ser sutil y no exagerar con este tipo de expresiones, pues, aunque se quiera demostrar dinamismo, esto puede llegar a confundirse con nerviosismo. Recuerde que la ciudadanía valora más el equilibrio, la prudencia y el profesionalismo del policía.

4. **Proxémica.** Se refiere a la cercanía o proximidad entre el emisor y receptor, o lo que algunos denominan «espacio personal», es decir, es la distancia en la que una persona se siente cómoda cuando habla con alguien; por ejemplo, cuando se está con la pareja o amigos hay cercanía; la distancia suele ser pequeña. Pero cuando se hace un trámite, hay cierta lejanía con la persona y la distancia suele ser mayor, de modo que acercarse a la gente denota confianza, afecto o seguridad, mientras que alejarse demuestra apatía, rechazo o animadversión.

Siempre que nos comuniquemos con una persona, debemos permanecer lo suficientemente cerca para escucharlo, pero sin invadirlo.

5. **Postura.** Incluye todas las maneras en las que movemos el cuerpo mientras nos comunicamos (voltearse, agacharse, enderezarse), todas transmiten un mensaje; por ejemplo, encorvarse puede indicar que estás triste, avergonzado o cansado, mientras que girarse constantemente denota falta de interés.

Cuando nos comuniquemos con una persona, debemos mantener una postura recta y erguida, lo cual revela profesionalismo e integridad.

CAPÍTULO III.

Protocolos de atención y servicio

ARTÍCULO 15.
ETAPAS DEL PROTOCOLO

Establece las etapas que se deben seguir basados en la cortesía, diplomacia y practicidad frente a los asuntos públicos o privados. Comprende tres fases, a saber:

1. **Apertura.** Su objetivo es tener el acercamiento necesario para iniciar la comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la institución, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que la persona se sienta importante, reconocido como persona digno de respeto y confianza para ser atendido por el servidor público, quien lo orientará en el requerimiento.

2. **Análisis y comprensión.** Es el momento en que se facilita el espacio para que el ciudadano exprese su necesidad. Se debe observar de manera discreta, para así percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibiendo la expresión de las necesidades de la solicitud o petición; es importante enfocar la información limitando los puntos básicos del asunto, detallando las personas involucradas, delimitando el tiempo y espacio, manteniendo la neutralidad de la situación.

3. **Intervención y solución.** Frente a la atención de los diversos requerimientos se debe tener en cuenta la necesidad de la ciudadanía, su posición frente a la situación, determinar qué les interesa, procurando satisfacer la necesidad y buscando un cambio favorable.

ARTÍCULO 16. ASPECTOS POR TENER EN CUENTA DURANTE EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL.

Se puede dar en dos circunstancias: de manera presencial común o de manera presencial preferencial. Tendrán el siguiente protocolo:

1. Atención presencial común

a. Saludo: saludar a la persona de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él o ella quien salude primero, por ejemplo: *Buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, mi nombre es... (grado, nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?*

b. Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá 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 salvaguardar 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 indispone a la persona y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la institución. Si es una intervención policial, se debe explicar al ciudadano el procedimiento por hacer (en las situaciones en las que se ajuste o se dé el caso e identificarse expresando nombre y rango).

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 que así se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal, es decir, educado y cortés.

e. La voz y el 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. La 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 con 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 de 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 institucionales por parte del ciudadano.

i. Despedida: al despedirse, agradecer al ciudadano el hecho de recurrir 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.

2. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a las personas que se encuentren en situaciones especiales; tales como: adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Los cuales recibirán atención prioritaria en cualquier caso, rente a la prestación de los diversos servicios que presta la policía, utilizando un lenguaje adecuado y un trato digno, garantizando el ejercicio de sus derechos a través de los medios institucionales disponibles y aplicando lo establecido en el presente **M**anual, para lo cual se deben tener conceptos claros respecto a la forma de atender a las personas y normatividad, aplicando las siguientes pautas y el protocolo establecido en el presente artículo.

a. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.

b. Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellas.

c. Asignar un turno preferencial de acuerdo con el turno de llegada.

d. No utilizar expresiones paternalistas ni diminutivos o términos tales como abuelito, mamita, niña para referirse a mujeres jóvenes, etc.

e. Escuchar con atención, respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.

f. Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.

g. La atención debe ser rápida y oportuna.

h. En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva y no reaccione a exigencias, gritos o insultos.

b. Atención a niños, niñas y adolescentes.

En todas las actuaciones institucionales en las que se encuentren involucrados niños, niñas y adolescentes, primará el interés superior que cobija a estos y que se encuentra previsto en el artículo 44 de la Constitución Política y en las demás normas concordantes. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar ante la Policía Nacional peticiones a través de sus padres o de sus representantes legales de conformidad con las reglas previstas para ello. No obstante, podrán elevarlas de manera directa sin necesidad de abogado ni representante, cuando la petición sea referente a su protección, con ocasión de las funciones que cumple la Institución.

- En atención presencial tienen prelación en el turno sobre las demás personas.
- La recepción de las PQR2S a niños, niñas y adolescentes no podrá ser negada en razón a su edad. Si sus derechos son vulnerados, se iniciarán las actividades pertinentes para el restablecimiento de los mismos, de acuerdo con la Ley 1098 de 2006, “por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”, y demás marco jurídico legal vigente.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento, bajo el principio de confidencialidad.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, la niña o adolescente diga.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es favorable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- Verificar si la información fue clara.

c. Atención a personas en **situación de vulnerabilidad.**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y de revictimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. Por lo anterior se recomienda:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

d. Atención a **pueblos étnicos y culturales.**

El Estado colombiano, a través del artículo 7° de la Constitución Política de Colombia, reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la Nación, en los que podemos encontrar pueblos indígenas, las comunidades negras o afrocolombianas, comunidades raizales y palanqueras, el pueblo rom o gitanos y entre otros con enfoque diferencial y variable étnica. Para la atención de estos grupos se debe tener en cuenta:

- Identificar si puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- Si la entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona para que haga el acompañamiento.
- Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura, ubicado en la página web del DNP.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.
- Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.

e. Atención a personas de talla baja.

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de ellas es inferior al suyo.
- Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.

f. Atención a víctimas.

Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.

Aún cuando la atención especializada para las personas víctimas la presta la **Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas**, se debe tener en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar orientación preliminar a una persona en esta condición:

- Inicialmente aplique el protocolo de atención presencial, artículo 14 del presente manual.
- Escuche atentamente, sin mostrar tipo alguno de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

- Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima no dijo; en su defecto confirme con la víctima lo que ella quiera expresar utilizando frases como, por ejemplo: "lo que usted acaba de mencionar es…", "lo que quiere decir con esto es…", "…ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que…".
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que la cobija. evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por la persona víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos; para ella usted hace las veces del puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y servicio que usted da.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la víctima e interferiría en la credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como "*no se preocupe*" o *"todo está bien"*. Mejor recuérdele que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la Institución, esta para servirle y garantizar sus derechos.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.

- Tenga siempre presente que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar alguna situación de conflicto tras la violencia recibida.
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Asegúrese de que el procedimiento sea tan claro que en caso de trámite a otra entidad no sea revictimizada la persona.

g. Atención a personas en condición de discapacidad.

Para referirse de manera general a las personas con discapacidad, se debe usar el término **personas en condición de discapacidad**, como se plantea en la convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Las personas en condición de discapacidad incluye a aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o hacerles gestos similares.
- Mire a la persona con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte: “¿En qué puedo servirle?”.

- Cuando la persona lleve un acompañante, deje que la persona con discapacidad indique si ella realizará la gestión directamente o si prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, hasta que termine su exposición.
- Verifique siempre que la información expuesta haya sido comprendida; solicite retroalimentación y, de ser necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo.

h. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual.

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo; debe hacerse de manera cortés, y, si permite guiarlo, dependiendo la situación, brindarle el apoyo de nuestros hombros o la proximidad corporal que lo oriente.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando, para que usted pueda atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "*al frente suyo está el formato*" o *"a su derecha está el bolígrafo"*.
- Pueden usarse con tranquilidad palabras como ver, mirar, observar, etc
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pasar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando usted le entregue documentos, dígale con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Es importante establecer mecanismos progresivos para la implementación del sistema Braille en la señalética que se instale en las dependencias de acceso a los ciudadanos o de la información que requieren frente a los servicios de policía.

i. Atención a personas con discapacidad auditiva o sordas.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar), en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.
- Gesticular de manera expresiva y pausada al hablar.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si usa la escritura como medio para comunicarse, sea breve y claro.
- En caso de contar con los medios necesarios es posible hacer uso de herramientas tecnológicas de interpretación virtual o en línea, la cual se encuentra disponible en la página web del centro de relevo donde podrá llevar a cabo la traducción de lengua de señas, orientado a facilitar la interacción y satisfacer el requerimiento del ciudadano, o en su defecto a través del Grupo de Cultura del Servicio a la Ciudadanía, de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, en las líneas de atención al ciudadano **01 8000 910 112**, a nivel nacional y en Bogotá **5159111/5159112**.

j. Atención a personas con sordoceguera.

- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífonos, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

k. Atención a personas con discapacidad física o motora.

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique a usted lo que usted debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No lo apresure y evite halarlo bruscamente o empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe hacerse por mínimo dos personas y en la forma en que la persona con discapacidad lo indique,.
- No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda; estos no son muebles.
- No transporte a la persona usuaria de sillas de ruedas, a menos que ella lo solicite.

l. Atención a personas con enfoque diferencial.

- Inicialmente aplique el protocolo de atención presencial establecido en el presente artículo, preguntando el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que se debe utilizar, sin importar su aspecto físico. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz; tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Infórmese y conozca las diferencias entre sexo, identidad de género, expresión de género y

orientación sexual para una adecuada atención. Tenga en cuenta que la falta de información sobre estos temas afecta la calidad del servicio y la atención.

- Genere un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto, de forma tal que las personas sientan una atención libre de estigmas, prejuicios y discriminación.
- En el ejercicio de sus funciones, no exprese preferencia por una orientación sexual o una identidad de género sobre otra; todas las personas son merecedoras de igual respeto y trato.
- Tenga presente que su labor no es cuestionar la orientación sexual o identidad de género de la persona, u labor es atenderla atenderla y garantizar sus derechos, de modo que pueda disfrutar de los espacios públicos y privados, sin sufrir violencia o discriminación.
- Evite las categorizaciones a partir de sus supuestos, correlaciones, estereotipos o prejuicios. Ante la duda, siempre es mejor preguntar y centrarse en la información que la persona le otorgó, antes de establecer cualquier supuesto.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, su forma de hablar o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. los hombres y las mujeres no siempre son aparentan, pueden ser masculinos o femeninos o tener ambos aspectos.
- Recuerde que el género es una construcción social y, por ende, cada persona tiene derecho a desarrollarlo sexual y comportamentalmente.
- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo con sus preconceptos o imaginarios y tenga presente el enfoque de género.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan los diferentes enfoques de género. tenga en cuenta que no hay limitación legal frente

a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar gesto ni expresión de rechazo, si los usuarios manifiestan el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si se dan entre hombre y mujer o entre el mismo sexo. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTIQ+”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- Recuerde que la persona que está siendo atendida decide si expresa o no su identidad de genero.. Como representante de la Policía Nacional, si tiene dudas sobre qué pronombre utilizar (él, ella, elle) para referirse a la persona, pregúntele directamente y de forma respetuosa cómo prefiere ser nombrada esto le va a permitir relacionarse de mejor manera y hacer que la persona confíe en usted al sentirse reconocida y respetada.
- Considere si la persona se identifica como “No Binaria”. Si es así, utilice en el trato un lenguaje general que permita no hacer referencia a un sexo específico. Privilegie siempre el uso de pronombres neutros.
- Ante la duda, pregúntele a la persona cómo quiere ser tratada. En caso de no saber cómo dirigirse a la persona pregunte respetuosamente: ¿Prefiere que le trate en femenino o en masculino?, ¿Cómo prefiere que me dirija a usted?, ¿Hay algún pronombre que prefiera?
- Utilice, en todo momento, el nombre de identidad que haya señalado la persona, independientemente que no corresponda con el inscrito en el documento de identidad.
- Si el nombre legal de la persona no corresponde a su identidad de género, infórme a la persona que en lo formatos administrativos que debe diligenciar que debe diligenciar se utilizará el nombre consignado en el documento de identidad unicamente para fines legales y administrativos. De igual forma en el formato deje constancia sobre el nombre identitario de la

persona, de modo que, en el seguimiento o nuevos relacionamientos institucionales, este sea el que se utilice y, así, evitar revictimizaciones. Recuerde que NO se debe poner comillas alrededor del nombre o alrededor del pronombre que refleja su identidad de género.

PARÁGRAFO. Es de vital importancia brindar prioridad en la atención de infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, veterano de la Fuerza Pública y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Quienes recibirán prioridad en cualquier caso frente a la atención de los diversos servicios de policía. Mediante el uso de un lenguaje adecuado y un trato digno; garantizaando el ejercicio de sus derechos a través de los medios institucionales disponibles, y aplicando lo establecido en el presente manual.

ARTÍCULO 17. ATENCIÓN A PERSONAS EN LENGUAS NATIVAS.

Para la atención de peticiones verbales en los casos en que el ciudadano no hable el mismo idioma, se deberán seguir los protocolos establecidos en el Decreto nro. 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.9., ***"Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia"***. Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta". Es importante hacer saber al peticionario sobre su autorización al momento de emplear cualquier medio tecnológico para grabar la petición.

ARTÍCULO 18. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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.

Acciones de anticipación.

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.

En el contacto inicial.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- 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?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él, ella por su nombre antecedido de “señor”, “señora” y preguntar “¿En qué le puedo servir?

En el desarrollo de la llamada.

- 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.

- Si es preciso, informar a la persona el el paso a seguir en el proceso.
- Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué es necesario hacerlo e indicarle 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, retome la llamada en intervalos de tiempo informando cómo 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 en el tiempo prometido.
- Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora e informar la fecha y el medio por el cual recibirá la 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 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.

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.

ARTÍCULO 19. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

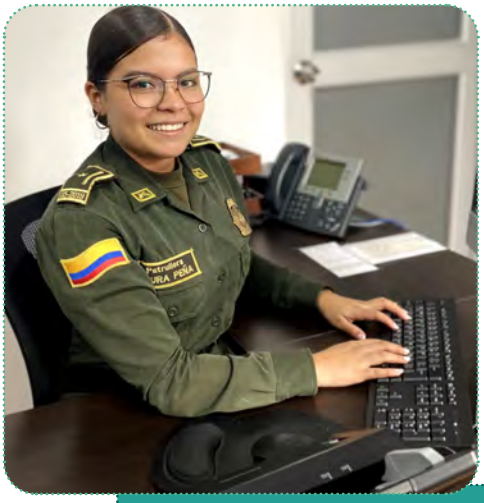
Con la modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías, se hace necesario tener unas pautas en cuanto al canal virtual que utiliza la Policía Nacional, el cual es administrado por la Inspección General y Responsabilidad Profesional, a través del Grupo Cultura del Servicio a la Ciudadanía, donde serecepciona las PQR2S. Para esto, ingrese a la página web www.policia.gov.co, ubique la barra superior del menú, de clic en atención y servicios al ciudadano, se desplegará la opción ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA; donde podrá seleccionar la opción “Registre su petición, queja, reclamo, reconocimiento del servicio policial o sugerencia” y diligenciar los campos exigidos.

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales, es necesario tener en cuenta algunas recomendaciones que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de las personas con la Policía Nacional, así:

- Recuerde que debe cumplir con las exigencias y recomendaciones establecidas en el Sistema

de Gestión de Seguridad de la Información, Resolución nro. 08310 del 28 de diciembre de 2016, específicamente el decálogo de seguridad de la información.

- Dar a conocer que la Policía Nacional cuenta con el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (SIPQR2S); el cual permite la recepción, consulta y seguimiento en línea de los requerimientos ciudadanos.
- Aceptar los términos de uso para el ingreso a la herramienta tecnológica establecidos para el manejo de los datos personales, según la normatividad.
- Indicarle al ciudadano que puede hacer seguimiento en línea a sus solicitudes o requerimientos por medio de la página web **www.policia.gov.co**, en el marco de la Ley 2196 del 18 de enero de 2022, artículo 40. Sistema de garantías para la formulación y seguimiento ciudadano, accediendo a las siguientes opciones:



- Tener presente que desde cualquier equipo de cómputo o dispositivo móvil que cuente con acceso a internet, podrá registrar y hacer seguimiento en línea a sus PQR2S.
- Para el relato del requerimiento, se recomienda ser muy específico; asimismo para el caso que sea necesario, adjuntar archivos preferiblemente en formato PDF.
- Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados; lo importante es para tener en cuenta contengan el qué, quién, cómo, cuándo, dónde, por qué, para qué:

- **¿Qué?** Narración amplia y detallada del hecho ocurrido.
- **¿Quién?** Identificación del presunto autor de los hechos, indicando todos los datos que permitan su individualización.
- **¿Cómo?** Indicar las circunstancias y formas como ocurrió el hecho y, según el caso, precisar los elementos o instrumentos utilizados en la comisión del mismo, tales como características, cantidad, forma, tamaño, etc.
- **¿Cuándo?** Hace relación a la descripción de la hora, día, mes y año en que ocurrió el hecho o conducta informada.
- **¿Dónde?** Hace referencia al lugar donde ocurrió el hecho, la conducta o se desarrollaron las circunstancias informadas (departamento, ciudad, barrio, calle, carrera, número, si fue en sector rural, municipio, corregimiento, sitio o paraje), haciendo claridad cuando el hecho hubiera ocurrido en un lugar virtual (uso de redes sociales).
- **¿Por qué?** Descripción de las posibles causas generadoras del hecho o circunstancias.
- **¿Para qué?** Tiene relación con las razones o móviles que incidieron en el desarrollo del comportamiento y que se concretan en la búsqueda de un fin.

Las respuestas que se brinden a los ciudadanos deben ser elaboradas en un lenguaje claro y respondiendo lo solicitado.

- En el marco de la atención virtual, es deber de todo policía orientar a la persona sobre la posibilidad

que tiene de acceder a la información institucional y en general del Estado colombiano y de sus organizaciones, a través de los medios virtuales dispuestos para el efecto; por ejemplo: la página web https: **www.policia.gov.co.** En igual sentido, se le deberá hacer saber que en la misma página puede realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que presentarse de manera personal en las sedes físicas, lo que favorece la celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para la persona.

ARTÍCULO 20. SISTEMA DE GARANTÍAS.

Es una solución tecnológica de acceso público a través de la página web de la Policía Nacional, para formular, consultar y realizar seguimiento a las quejas y peticiones, presentadas por los ciudadanos y sometidas ante el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas.

El funcionario de policía debe promocionar al ciudadano el funcionamiento y los beneficios que el Sistema de garantías ofrece como mecanismo de control para la formulación, consulta y seguimiento; lo que genera que la institución aplique los principios de transparencia y celeridad a las peticiones o quejas de la comunidad. La Administración funcional del Sistema estará a cargo del Área de Servicio al Ciudadano, donde se dará soporte a la herramienta “SIPQR2S, en el marco de la Ley 2196 del 18 de enero de 2022, artículo 40, Sistema de Garantías para la formulación consulta y seguimiento ciudadano.

Conjunto de **mecanismos** que permiten al **ciudadano** formular, consultar y hacer seguimiento en línea a **peticiones**, quejas, **reclamos**, reconocimientos y sugerencias que presentan ante la Policía Nacional

Conozca más

Estatuto **Disciplinario Policial** **Ley 2196**

ARTÍCULO 21. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS INCONFORMES O ALTERADAS.

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. Para esto, se establece las siguientes pautas para atender este tipo de casos, así:

- Identifique el estado de ánimo de las personas visitantes.
- Mantenga una actitud amigable y hágale ver que usted comprende la situación.
- Escuche con atención a la persona.
- Deje que la persona que se desahogue; no le interrumpa.
- Evite pedirle que se calme, esto incrementará su inconformidad.
- Evite tomar el problema como algo personal.
- Si usted mantiene una actitud serena, podrá controlar la situación y calmar a la persona.
- En caso de ser necesario, el servidor utilizará lápiz y papel para ilustrar mejor a la persona.
- Si la persona solicita una explicación, bríndesela de forma clara y precisa.
- Proponga a la persona alternativas de solución.
- Despídase de forma cordial reiterándole que la Policía Nacional está presta para brindarle la orientación necesaria a su solicitud.

CAPÍTULO IV.

Cursos mandatorios y validación de competencias

ARTÍCULO. 22. APLICACIÓN

Los protocolos establecidos en el presente Manual son insumo para la elaboración del pénsum académico de los cursos mandatorios, definición de los estándares y validación de competencias.

ARTÍCULO. 23. GLOSARIO.

Ciudadano: organización, entidad o persona reconocida por el Estado que recibe un producto o servicio.

Momento de Verdad: es el contacto de la ciudadanía con un servicio o con un integrante de la Policía Nacional en torno a la satisfacción de una necesidad que puede suplir la institución.

Parte interesada: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la Institución.

Proceso: conjunto de actividades relacionadas que interactúan para generar valor y que se transforman en resultados.

Satisfacción de la ciudadanía: percepción de la ciudadanía sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio al ciudadano: interacción entre la organización y la(s) persona(s) a lo largo del ciclo de vida del producto.

Lenguaje Claro: campo de la comunicación clara, que se ocupa de hacer más sencilla la interacción entre las personas, entender lo que se dice manejando una comunicación asertiva.

Sistema de Garantías: conjunto de mecanismos que permite a cualquier ciudadano, organización o entidad formular, consultar y hacer seguimiento a las peticiones o quejas que presenten a la Policía Nacional.

ARTÍCULO. 24.
VIGENCIA.

La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 06565 del 12 de diciembre de 2018 “Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía” y las demás que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISEÑO, DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN

www.imprenta.gov.co

PBX (0571) 457 80 00
Carrera 66 No. 24-09
Bogotá, D. C., Colombia