



Objetivo: Es necesario emplear la política de participación ciudadana en la Policía Nacional de Colombia, teniendo en cuenta la importancia de diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación de estos actores en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), así mismo desarrollar programas y acciones que promuevan la participación ciudadana en la institución.

Principios de la Estrategia

- **Inclusión:** Asegurar que todas las voces, especialmente de las comunidades más afectadas, sean escuchadas.
- **Transparencia:** Mantener una comunicación clara sobre decisiones y procesos.
- **Colaboración:** Fomentar la cooperación entre la Policía y la comunidad.

Canales de Participación

- **Foros y Encuentros:** Organizar reuniones comunitarias y foros abiertos.
- **Plataformas Digitales:** Crear espacios en línea para recibir opiniones y propuestas.
- **Comités de Seguridad:** Establecer comités locales que incluyan a ciudadanos y autoridades.

Metodología

- **Identificación de Necesidades:** Realizar diagnósticos comunitarios para conocer las preocupaciones.
- **Talleres Participativos:** Facilitar talleres donde los ciudadanos puedan colaborar en la formulación de soluciones.

Capacitación

- **Formación:** Capacitar a los miembros de la Policía en técnicas de diálogo y mediación.
- **Empoderamiento Comunitario:** Ofrecer formación a líderes comunitarios sobre temas de seguridad y convivencia.



Evaluación y Retroalimentación

- **Indicadores de Éxito:** Definir cómo se medirá la efectividad de la estrategia.
- **Mecanismos de Retroalimentación:** Establecer cómo se recogerán y utilizarán las opiniones de los ciudadanos.

8. Conclusiones

- **Compromiso:** Reiterar el compromiso de la Policía Nacional de trabajar en conjunto con la comunidad para mejorar la seguridad y convivencia.

Introducción

Colombia enfrenta desafíos complejos en materia de seguridad y convivencia. A pesar de los avances significativos en el proceso de paz y la reducción de la violencia en algunas regiones, persisten problemas graves, como la acción de grupos armados ilegales, el narcotráfico y la criminalidad urbana. Las comunidades más vulnerables suelen ser las más afectadas por la violencia, lo que ha llevado a un aumento en la percepción de inseguridad en varias zonas urbanas.

En este contexto, la participación activa de la ciudadanía se vuelve crucial para fortalecer la convivencia y construir un entorno más seguro, donde todos los actores sociales colaboren en la formulación de soluciones efectivas y sostenibles. La Policía Nacional de Colombia, reconociendo la importancia de colaborar con la comunidad, propone una estrategia que busca fortalecer la confianza mutua, empoderar a los ciudadanos y comprender la diversidad de perspectivas en cuanto a preocupaciones y sugerencias que se ajusten a las realidades locales. Esta fomenta la cohesión social a través de la creación de espacios de cooperación y diálogo entre la comunidad, la policía y las autoridades; involucrando a la primera en la identificación de problemas; comunicándole de manera asertiva el servicio policial, lo que ayuda a prevenir la desconfianza y la desinformación en el despliegue de las acciones institucionales.



Finalmente, se promueve la apertura de espacios inclusivos y efectivos para que los ciudadanos puedan participar en la toma de decisiones que afectan su entorno, asegurando que las voces de las comunidades sean escuchadas y consideradas en la formulación de políticas de seguridad, fomentando una cultura de cooperación que contribuya a la resolución pacífica de conflictos y a la construcción de un entorno más seguro y armónico para todos.

Marco legal de la Participación ciudadana

Que el artículo 1 de la Constitución Política establece que Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia señala que son 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. Las autoridades de la república están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

Que el artículo 216 Constitucional señala que la Fuerza Pública "estará integrada en forma exclusiva por las Fuerzas Militares y la Policía Nacional".

Que el artículo 218 ibídem señala que "La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz".



Que la ley 62 del 12 de agosto de 1993 "Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, así mismo se reviste de facultades extraordinarias al presidente de la República", en su artículo 1 dispone que la Policía Nacional "esta instituida para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. Así mismo, para el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz".

Que el artículo 2 ibidem dispone que el servicio público de policía "se presta con fundamento en los principios de igualdad, imparcialidad, control ciudadano y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Por lo tanto, el interés por mantener la armonía social, la convivencia ciudadana, el respeto recíproco entre las personas y de éstas hacia el Estado, da a la actividad policial un carácter eminentemente comunitario, preventivo, educativo, ecológico, solidario y de apoyo judicial".

Que el artículo 5 ídem indica que "La Policía Nacional es un cuerpo armado, instituido para prestar un servicio público de carácter permanente, de naturaleza civil y a cargo de la Nación. Su fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas para asegurar la paz ciudadana".

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 1, modifica el numeral 7 del artículo 1 del Decreto 049 del 13 de enero de 2003, y establece la estructura de la Policía Nacional de Colombia.

Que de acuerdo al "Plan Estratégico Institucional - Estrategia Integral de Seguridad con Énfasis en Convivencia Ciudadana y Cambio Climático", refiere que es trascendental la gestión comunitaria que se pueda dar en el servicio de policía con base en la corresponsabilidad, la participación cívica y ciudadana, además de la articulación de capacidades y la coordinación con entidades territoriales, públicas y privadas, para la identificación, comprensión e intervención de los riesgos sociales

ESTRATEGIA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



POLICÍA
NACIONAL

inmersos en los territorios, con el fin de atender de manera efectiva los requerimientos de las comunidades y las autoridades.

Que la Resolución Nro. 3207 del 13/09/2024 “Por la cual se expide el Reglamento del Servicio de Policía”, en su capítulo III – artículo 74, establece que la participación ciudadana es el mecanismo constitucional donde las personas participan en la identificación de necesidades o diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, proyectos, programas, estrategias entre otras decisiones relacionadas con el servicio de policía.

Que la Resolución Nro. 3207 del 13/09/2024 “Por la cual se expide el Reglamento del Servicio de Policía”, en su capítulo III – artículo 75, establece que la participación cívica es el conjunto de programas y actividades de la oferta institucional a través de los cuales la Policía Nacional se articula con la ciudadanía y demás actores corresponsables para la construcción de condiciones favorables de la convivencia y seguridad ciudadana.

La participación cívica hace parte de la gestión comunitaria, que busca involucrar a los miembros de la comunidad en el desarrollo e implementación de estrategias para la intervención de factores de riesgo que afectan la convivencia y la seguridad ciudadana en los territorios, fortaleciendo la interacción entre la policía, la comunidad y las instituciones.

Que la Política de Participación Ciudadana en el marco del MIPG, en el Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

La operación, del modelo se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, entorno a las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas

ESTRATEGIA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



POLICÍA
NACIONAL

que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

La formulación de una estrategia de participación ciudadana para la Policía Nacional de Colombia debe fundamentarse en un sólido marco legal que garantice y promueva el derecho de los ciudadanos a involucrarse en la toma de decisiones que afectan su entorno. La Constitución Política de Colombia, en su artículo 1, establece que el país es un Estado social de derecho, lo que implica que la participación ciudadana es un derecho fundamental. Este principio se refuerza en el artículo 2, que obliga al Estado a promover la inclusión de los ciudadanos en la vida política y administrativa. Además, el artículo 103 establece que “todas las personas tienen derecho a participar en la construcción de la política y la toma de decisiones que les conciernen”, lo que subraya aún más la importancia de la participación ciudadana en todos los ámbitos, incluida la seguridad.

En este contexto, la Ley 152 de 1994, que establece el Sistema Nacional de Participación, juega un papel crucial al fomentar el acceso y la intervención de los ciudadanos en la gestión pública. Por otro lado, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 se erige como un pilar esencial, ya que regula la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas. Esta ley no solo garantiza derechos fundamentales, como el de proponer y ser consultados, sino que también establece principios de inclusión, transparencia y rendición de cuentas. La implementación de esta ley es vital para que la Policía Nacional construya un marco participativo que escuche y considere las voces de las comunidades en sus estrategias de seguridad.

ESTRATEGIA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



POLICÍA
NACIONAL

Adicionalmente, la Ley 1448 de 2011, que aborda los derechos de las víctimas del conflicto armado, proporciona un modelo sobre cómo incluir a las comunidades más afectadas por la violencia en los procesos de toma de decisiones. Adaptar este enfoque permitirá que las voces de todos los sectores, especialmente de los más vulnerables, sean parte integral de la estrategia de participación ciudadana.

La política pública de participación ciudadana a nivel nacional refuerza aún más la necesidad de estos mecanismos. Los Consejos de Planeación, que facilitan la participación en la formulación y seguimiento de planes, pueden ser una herramienta efectiva para la Policía Nacional al buscar construir una relación más cercana con la comunidad.

El Código Nacional de Convivencia y Seguridad Ciudadana (Ley 1801 de 2016) establece un marco normativo crucial para la convivencia pacífica y la seguridad en Colombia. Este código define en su artículo 6 categorías jurídicas fundamentales: seguridad, tranquilidad, ambiente y salud pública. Cada una de estas categorías es esencial para fortalecer los derechos de los ciudadanos y construir una sociedad más armónica.

La seguridad, como prioridad, garantiza la protección de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos. En un país donde la violencia y el crimen a menudo amenazan la estabilidad, es crucial que las autoridades de Policía, según el artículo 10 del Código, respeten tanto la ley como la Constitución. Esto asegura que cada persona pueda ejercer sus derechos sin temor.

La tranquilidad, en segundo lugar, es indispensable para disfrutar de las libertades sin abusar de ellas. Fomentar un ambiente de respeto mutuo es esencial para prevenir conflictos y promover una cultura de paz. Asimismo, la protección del ambiente es un componente clave de la convivencia, ya que cuidar los recursos naturales y el patrimonio ecológico beneficia a las generaciones presentes y futuras.

La salud pública, también un derecho fundamental, debe ser protegida de manera compartida entre el Estado y la comunidad. Esta responsabilidad colectiva subraya la importancia de trabajar juntos para asegurar condiciones de bienestar y calidad de vida.

La coordinación efectiva entre las autoridades de Policía es esencial para garantizar la seguridad y la convivencia. Como se menciona en el artículo 18, esta colaboración permite abordar integralmente los conflictos y desafíos que surgen en



la sociedad. Además, el artículo 198 del Código establece que "corresponde a las autoridades de Policía el conocimiento y la solución de los conflictos de convivencia ciudadana", destacando así su rol en la mediación y resolución de disputas, lo que refuerza la importancia de la participación ciudadana en estos procesos.

Las decisiones de la Corte Constitucional han afirmado repetidamente que la participación ciudadana es un derecho y una obligación del Estado para garantizar la democracia. Este marco legal debe ser el fundamento para implementar estrategias que promuevan la participación activa de los ciudadanos en los procesos de seguridad.

La Política de Seguridad, Defensa y Convivencia Ciudadana: Garantías para la Vida y la Paz 2022-2026 destaca el principio de participación, que asegura que las comunidades, especialmente las más afectadas por la inseguridad, tengan espacio para expresar sus análisis y contribuir a la eficacia de las políticas. Este enfoque empodera a las comunidades y crea espacios donde los ciudadanos puedan expresar sus preocupaciones, fortaleciendo así su papel en la construcción de soluciones.

Integrar esta estrategia con otros programas y políticas locales, junto con mecanismos de rendición de cuentas, permitirá un enfoque más inclusivo y mejorará la efectividad de las acciones de la Policía Nacional. Por lo tanto, desarrollar una estrategia de participación ciudadana basada en un marco legal robusto es esencial para fortalecer la seguridad y la convivencia en Colombia.

En conclusión, la inclusión, la transparencia y la colaboración son principios fundamentales que deben guiar la estrategia de participación ciudadana de la Policía Nacional. Al implementar estos principios, no solo se promoverá una cultura de confianza y cooperación, sino que también se contribuirá a la construcción de un entorno más seguro y armonioso. Es imperativo que la Policía reconozca el valor de la participación ciudadana como un componente clave para enfrentar los desafíos de seguridad en el país y construir una convivencia pacífica.

Principios de la estrategia de participación ciudadana de la Policía Nacional de Colombia

La formulación de una estrategia de participación ciudadana para la Policía Nacional de Colombia debe basarse en principios fundamentales que aseguren la efectividad y legitimidad del proceso. Entre estos principios, la inclusión, la transparencia y la

ESTRATEGIA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



POLICÍA
NACIONAL

colaboración son esenciales para construir un entorno de confianza y cooperación entre la Policía y la comunidad.

Inclusión es el primer principio que debe regir esta estrategia. Asegurar que todas las voces sean escuchadas, especialmente las de las comunidades más afectadas por la violencia y la inseguridad, es crucial para enriquecer la toma de decisiones. La inclusión no se limita a dar voz, sino que implica un compromiso activo por parte de las autoridades para crear espacios donde las preocupaciones y propuestas de los ciudadanos puedan ser debidamente consideradas. Implementar talleres comunitarios y establecer canales de comunicación accesibles son acciones necesarias para fomentar la participación de todos los sectores. Esto no solo empodera a la ciudadanía, sino que también contribuye a un entendimiento más profundo de las realidades locales, facilitando la formulación de políticas más efectivas y pertinentes.

Transparencia es otro principio fundamental que debe guiar la estrategia de participación. Mantener una comunicación clara sobre decisiones y procesos es vital para construir confianza entre la Policía y la ciudadanía. La falta de transparencia puede generar desconfianza y desinformación, obstaculizando así la colaboración efectiva. La implementación de mecanismos de retroalimentación permite a los ciudadanos expresar sus opiniones y preocupaciones, creando un espacio para la crítica constructiva que favorezca la mejora continua. Al hacerlo, la Policía no solo demuestra su disposición a ser responsable, sino que también establece un precedente de apertura que puede fortalecer la legitimidad de sus acciones y decisiones.

Por último, la colaboración entre la comunidad, la Policía y las autoridades es esencial para abordar de manera efectiva los desafíos de convivencia. Este principio implica trabajar juntos para identificar problemas y desarrollar soluciones conjuntas. La colaboración fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida, donde tanto las autoridades como los ciudadanos se convierten en agentes activos en la construcción de un entorno más seguro. Esta sinergia no solo ayuda a resolver conflictos, sino que también promueve la creación de una cultura de paz y convivencia armónica.

En conclusión, la inclusión, la transparencia y la colaboración son principios fundamentales que deben guiar la estrategia de participación ciudadana de la Policía Nacional de Colombia. Al implementar estos principios, no solo se



promoverá una cultura de confianza y cooperación, sino que también se contribuirá a la construcción de un entorno más seguro y armonioso. Es imperativo que la Policía reconozca el valor de la participación ciudadana como un componente clave para enfrentar los desafíos de seguridad en el país y construir una convivencia pacífica. La integración de estos principios en la práctica diaria de la Policía no solo transformará la relación con la comunidad, sino que también establecerá un modelo sostenible de seguridad y convivencia que beneficie a todos.

Ciudadanía y temas de interés

La Policía Nacional de Colombia al ser una institución pública su fin primordial de la Policía Nacional es contribuir al mantenimiento de la convivencia como condición necesaria, para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y aportar a la construcción de paz; su meta se fundamenta en promover alianzas múltiples entre gobiernos, el sector privado y la sociedad civil, que permitan una Integración real, encaminada a lograr soluciones locales, diferenciales y focalizadas y su visión pretende que ser al 2030 una institución preparada para responder ante el cambio social a nivel local y global, como resultado de transformaciones estructurales que generen cultura y consciencia de futuro responsable en la ciudadanía, en el marco de los Derechos Humanos. Lo anterior, se puede encontrar y complementar con la resolución 3409 del 10/10/2023 “Por la cual se establecen las definiciones estratégicas y se reglamenta el marco estratégico institucional 2023-2026 de la Policía Nacional y se modifica parcialmente la resolución 1002 del 21 de marzo de 2023 “Por la cual se adopta la matriz de indicadores asociados a los procesos de la Policía Nacional y se establecen otras disposiciones”.

Por lo cual, el tipo de población en esta estrategia de participación ciudadana son los habitantes de Colombia en general o aquellas personas que habiten en el territorio colombiano de otros países.

Que la constitución política de Colombia en su artículo 218, establece que La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

ESTRATEGIA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



POLICÍA
NACIONAL

En el marco Estratégico Institucional 2023 – 2026 de la Policía Nacional establece que al 2030 será una institución preparada para responder ante el cambio social a nivel local y global, como resultado de transformaciones estructurales que generen cultura y consciencia de futuro responsable de la ciudadanía, en el marco de los derechos humanos.

La ciudadanía se preocupa por los temas que afectan su convivencia y seguridad. Por ello, la Policía Nacional implementa estrategias para prevenir la criminalidad, promover la convivencia pacífica y fomentar el trabajo colaborativo entre la comunidad, la policía y las autoridades. Para lograrlo, es fundamental contar con información sobre los grupos sociales y las características geográficas de los territorios, así como sobre las capacidades institucionales, públicas y comunitarias que pueden intervenir en estos aspectos.

Clientes y partes interesadas.

Se define como cliente aquella persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Parte interesada es la persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades o expectativas no se cumplen.

Las partes interesadas y los requisitos, pasan a ser factores clave del SGI para suministrar bienes y servicios que cumplan estos requisitos. Los requisitos y las propias partes interesadas varían a lo largo del tiempo, es por eso que deben ser revisadas por la alta dirección de la organización. Cada aspecto de la interacción con el cliente proporciona una oportunidad de crear valor para el cliente.

Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la Organización; Una forma de determinar los requisitos es llevando a cabo una evaluación de cómo la parte interesada puede afectar a nuestra capacidad para cumplir los requisitos de los clientes, legales, de la organización y las normas. Se definen como los clientes y partes interesadas pertinentes del ámbito misional de la Policía Nacional, las siguientes:

ESTRATEGIA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**POLICÍA
NACIONAL**

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS			REQUISITOS NECESIDADES - EXPECTATIVAS
COMUNIDAD	Población	General	Servicio de policía respetuoso y confiable.
			Servicio de policía cercano al ciudadano.
			Servicio de policía diferencial y focalizado.
			Trabajo articulado con la comunidad.
			Normal ejercicio de los derechos y libertades públicas.
			Mejores condiciones de convivencia y seguridad ciudadana en los territorios.

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS			REQUISITOS NECESIDADES - EXPECTATIVAS
COMUNIDAD	Población	General	Atención oportuna a los requerimientos por parte de la comunidad.
			Anticipación de hechos que afectan la seguridad ciudadana.
			Fortalecimiento de la cultura de seguridad ciudadana.
	Organizada	Gremios, asociaciones y sector productivo	Servicio de policía diferencial y focalizado acorde al sector.
			Articulación de las capacidades institucionales.
			Trabajo articulado con gremios, asociaciones y sector productivo.
			Coordinación de esfuerzos interinstitucionales.
	Internacional	Medios de comunicación	Apoyo a las autoridades político administrativas, las instituciones públicas y privadas.
			Servicio de policía respetuoso y confiable.
		Policías de otros países	Disponibilidad y acceso a la información.
			Generación de conocimiento.
			Experiencias exitosas en prevención, control, disuasión e investigación de delitos y comportamientos contrarios a la convivencia.
Organismos multilaterales	Cooperación internacional.		
	Intercambio de información.		
ESTADO	Ramas del poder público	Ejecutiva	Cumplimiento en los compromisos adquiridos en los instrumentos de cooperación internacional.
			Servicio de protección respetuoso y confiable.
			Servicio de policía diferencial y focalizado.
		Judicial	Apoyo a las autoridades político administrativas, las instituciones públicas y privadas.
			Contribución al desarrollo de políticas públicas en materia de convivencia y seguridad.
			Efectividad en el servicio de policía.
	Órganos de control	Órganos de control	Disminución de índices delictivos y contravencionales.
			Disrupción del delito.
			Servicio de protección respetuoso y confiable.
			Disponibilidad y acceso a la información.



Dependencias de la Policía Nacional potenciales para el espacio de participación ciudadana

Es fundamental hacer partícipes a los ciudadanos en las escuelas para la convivencia disponibles a través de los programas de la oferta de participación cívica, donde se les informa sobre las rutas de atención ante la comisión de delitos, comportamientos contrarios a la convivencia y vulneración de derechos. Se busca involucrarlos en la toma de decisiones mediante los canales de atención al ciudadano que crea la Policía Nacional como complemento de su estrategia de participación ciudadana. Estos canales incluyen: rendición de cuentas, plataformas digitales, oficinas y números telefónicos donde pueden expresar sus peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos al personal uniformado y sugerencias (PQR2S), comités de seguridad y convivencia ciudadana, encuestas en línea, veedurías, y programas como "Cuéntale al Comandante", que se despliegan por redes sociales, así como programas radiales o presenciales. También se contempla la intervención en el plan anticorrupción que se elabora anualmente y en la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), que se revisa cada cuatro años.

Que el plan estratégico institucional (PEI) tiene por objeto establecer las definiciones estratégicas y reglamentar el Marco Estratégico Institucional de la Policía Nacional, con el fin de determinar el direccionamiento de la institución de cara al plan estratégico que regirá en los años 2023 – 2026.

Principios estratégicos institucionales:

HONESTIDAD

OE12 incrementar la confianza y legitimidad de la institución hacia las personas en el marco de los derechos humanos.

PROFESIONALIZACIÓN

OE9 contribuir a la protección del ambiente y el desarrollo sostenible.

OE10 fortalecer el servicio de policía para la atención de poblaciones de especial protección constitucional.

OE11 implementar el Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y a los Territorios.



ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

RENDICIÓN DE CUENTAS: tiene como objetivo rendir cuentas en las diferentes unidades de policía mediante el desarrollo de las etapas definidas en el procedimiento, con el fin de informar los avances y resultados de la gestión.

Así mismo la Resolución Nro. 3409 del 10/10/2023, “por la cual se establecen las definiciones estratégicas y el marco estratégico institucional 2023 – 2026 de la Policía Nacional, modificando parcialmente la Resolución 1002 del 21 de marzo de 2023 “Por la cual se adopta la matriz de indicadores asociados a los procesos de la Policía Nacional y se establecen otras disposiciones”. Tiene por objeto establecer las definiciones estratégicas y reglamentar el Marco Estratégico Institucional de la Policía Nacional, con el fin de determinar el direccionamiento de la institución de cara al plan estratégico que regirá en los años 2023 – 2026, del mismo modo, el plan estratégico institucional es el resultado de la planeación estratégica definida a un largo plazo, generalmente cubre un periodo mínimo de cuatro años, en el cual se plantea el cumplimiento de las definiciones estratégicas, fijando las prioridades para el alcance de los objetivos estratégicos y determina la base financiera para lograr dichas metas.

ENCUENTROS COMUNITARIOS: tienen como objetivo establecer compromisos de corresponsabilidad, a partir de la identificación de la problemática, fenómenos o tipos de violencia, que se presentan en los diferentes sectores, con el fin de contribuir en el mejoramiento de las condiciones de convivencia y seguridad ciudadana.

FRENTES DE SEGURIDAD: tienen como objetivo fomentar una cultura de participación ciudadana entre comunidad y Policía Nacional con el fin de minimizar el riesgo de ocurrencias de violencias, delitos y contravenciones en su jurisdicción, promoviendo, instruyendo y acompañando la conformación y el fortalecimiento del programa.

ESPACIOS PEDAGÓGICOS PARA LA CONVIVENCIA Y EDUCACIÓN CIUDADANA: tiene como objetivo contribuir a la formación de ciudadanos en competencias para el ejercicio efectivo de la ciudadanía activa e incluyente, desde el aprendizaje de la prevención y la participación, como herramientas para la convivencia y la seguridad ciudadana.



COMITÉ LOCAL DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD: es un escenario de la etapa de planeación del servicio de policía para la toma de decisiones, liderado por el comandante de la Estación o su delegado. Este comité se realiza semanalmente y su objetivo es articular, coordinar, concertar y validar los planes de trabajo con las diferentes capacidades para intervenir las problemáticas de convivencia y seguridad en el territorio, este comité permite concertar, adaptar y evaluar los planes de trabajo enfocados a la prestación del servicio de policía en zonas de atención policial y a la solución de problemas en microterritorios identificados que requieren la articulación con entidades locales, comunitarias y capacidades policiales.

FRENTES DE SEGURIDAD EMPRESARIAL: es un programa de prevención y atención al empresario víctima, liderado por la Policía Nacional, que permite, en el marco de una alianza estratégica entre la institución y el sector empresarial, promover la seguridad empresarial a partir de la gestión del riesgo y el control conjunto de la criminalidad que afecta a las empresas nacionales y multinacionales en Colombia.

PROGRAMA CUENTE AL COMANDANTE: este programa tiene como fin resignificar los espacios de participación y escucha ciudadana, en esta oportunidad con el público joven, por ello se requiere vincular la oferta institucional y un equipo de interdisciplinario de profesionales de policía que interactúen con los estudiantes.

HABLEMOS DE POLICIA: identificar oportunidades de mejora para el servicio de policía, a través del desarrollo de espacios de diálogo y construcción colectiva, en contribución a la confianza y legitimidad institucional.

VEEDURIAS CIUDADANAS: mediante Ley 850 del 18/11/2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”, establece que son el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

ESTRATEGIA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



POLICÍA
NACIONAL

CANAL DE ATENCION PQRS: la Resolución Nro. 04180 del 09/12/2022 “por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”, establece los canales de atención como 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.