

Informe de Rendición de cuentas 2021.



Para escuchar a los ciudadanos

Gestión

01-01-2021 hasta el día 31-12-2021



Comando de
Puertas abiertas
Para escuchar a los
ciudadanos

Lucha frontal
contra el delito
Ofensiva contra el
hurto y microtráfico

Ejecución **Presupuestal y**
contractual

Enfoque del
Servicio de Policía

Articulación
Interinstitucional

Cumplimiento de metas y
plan de acción.

BG. SAMUEL DARÍO BERNAL ROJAS

Comandante Policía Metropolitana de Bucaramanga

Elaboración: 14/03/2022

Definiciones Estratégicas



Nuestra *visión*

¿Cómo queremos ser en el futuro?

Al 2030 seremos 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



¿Qué hacemos como institución policial?

¿Hacia qué personas van dirigidas nuestras acciones?

Nuestra *misión*

El fin primordial de la Policía Nacional es el mantenimiento de la convivencia como condición necesaria, para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz fundamentada en el código de ética policial

vocación policial

Asumimos la profesión policial como proyecto de vida y somos testimonio ejemplar de lo que significa ser policía, contar con una profunda convicción, total disposición, **respeto** y actitud hacia el servicio

honestidad

Soy coherente entre lo que planeo, digo y hago, actuando con **transparencia, rectitud y honradez**, siempre favoreciendo el interés general

compromiso

Asumo los lineamientos y políticas institucionales, cumpliendo con empeño, **profesionalismo y sentido de pertenencia** mis deberes y obligaciones, comprendiendo y resolviendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía

Nuestros *valores*

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



Contenido

Editorial

	Pág.
• Quienes somos	5
• Sobre la información	6
• Introducción	7
• Links de conexión	10
• Objetivo y resultados esperados	11

Cifras de la Gestión

Prevención y planes especiales

	Pág.
Prevención y educación ciudadana.	13
Protección al turismo.	21
Protección a la infancia y adolescencia.	24
Protección al Ambiente.	27
Mujer, Familia y Género.	30
Planes especiales.	32

La MEBUC en Cifras

Policía Metropolitana de Bucaramanga

24/7 sirviendo a los ciudadanos.	37
----------------------------------	----

Matriz operacional para la reducción del delito.	Pág. 40
Un código para la prevención.	43
Servicio de Policía por Cuadrantes.	46
Control Fiscal y Aduanero.	49
Seguridad vial para la vida.	51
Comportamiento del delito.	54
Gestión operacional.	56

Gestión Humana

Gestión Humana.	59
Mas Policías para servir mejor.	64

Gestión Administrativa

Ejecución Presupuestal.	67
Información financiera.	71
Gestión Contractual.	75
Programas y proyectos.	76
Gestión territorial.	83

Sigue...

Integridad Policial y Atención al Ciudadano

87

Plan Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano.

88

Rendición de cuentas y
mesa de dialogo.

93

Gestión Disciplinaria.

94

Conciliación para vivir
Mejor.

96

Derechos Humanos

97

Derechos Humanos.

98

Actuación Jurídica

104

Gestión Asuntos
Jurídicos.

105

Gestión Estratégica

108

Metas e indicadores.

109

Planes de Mejora.

110

Cumplimiento del Plan
Estratégico.

112

Sistema de gestión
Ambiental.

117

Conclusiones y glosario

119



Policía Metropolitana de Bucaramanga

01



La **Policía Metropolitana de Bucaramanga (MEBUC)**, se encuentra en el sur oriente del país, en el departamento de Santander y comprende **06 municipios** (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Lebrija, Piedecuesta y Los Santos), se encuentra organizada en **04 Distritos, 10 Estaciones de Policía, 43 CAI y 119 Cuadrantes**, con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, trabaja en

pro de conseguir la seguridad y tranquilidad que los ciudadanos requieren, basados en las políticas institucionales y en estrategias que día a día se reflejan en cada una de las capturas a grupos y personas dedicadas a la realización de los diferentes delitos; no obstante estos resultados vienen de la mano con el trabajo que realizan nuestros hombres en materia preventiva y sin dejar atrás la gran labor de aquellos que se desempeñan en la parte administrativa.

PEI 2019 – 2022 Definiciones Estratégicas

La Policía Nacional a través de sus capacidades Institucionales, concentra todos sus esfuerzos en el cumplimiento constitucional de brindar condiciones necesarias de convivencia y seguridad ciudadana, en este orden de ideas y con rigor metodológico los funcionarios responsables de los procesos misionales, determinaron 14 segmentos de clientes, para los cuales se despliega el servicio de policía, su identificación es preponderante para lograr un despliegue de acuerdo al enfoque de “servicio de policía” y “mandato de policía”.



Informe de Gestión

Con el propósito de hacer pública la gestión adelantada por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, durante la vigencia 2021, se realiza el presente documento como espacio para reflexionar sobre temas cruciales de la gestión, tales como: la convivencia y seguridad ciudadana, la disrupción del crimen, la reducción del delito, la participación ciudadana, los resultados de investigación criminal, las actividades de prevención y control, entre otros, para que la sociedad evidencie los resultados de la institución de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y garantizar su convivencia.

¡Recuerda!

- ✓ La información a rendir comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2021.
- ✓ El día del evento podrá inscribir su pregunta y esta PODRÁ ser respondida el día del evento o a través de los canales institucionales.

<https://www.policia.gov.co/pqrs>

Policía Metropolitana de Bucaramanga

02



ES UN
HONOR
SER POLICÍA



Brigadier General

SAMUEL DARIO BERNAL ROJAS

Comandante Policía Metropolitana de Bucaramanga

La Policía Metropolitana de Bucaramanga trabaja en busca de conseguir la seguridad y tranquilidad que los ciudadanos requieren, basados en las políticas institucionales y en estrategias que día a día se reflejan en cada una de las capturas a grupos y personas dedicadas a la realización de los diferentes delitos, no obstante estos resultados vienen de la mano con el trabajo que realizan nuestros hombres en materia preventiva y sin dejar atrás la gran labor de aquellos que se desempeñan en la parte administrativa.



Brigadier General
SAMUEL DARIO BERNAL ROJAS

La rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia, con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión

acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Este espacio presencial y virtual, se realiza de acuerdo a lo contemplado en el Manual de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, con miras a la participación de personas naturales y/o jurídicas, defensores de derechos humanos, líderes, órganos de control, fuerza pública, autoridades, organizaciones sociales, minorías étnicas, comunidad LGTBI, afrocolombianos, raizales, palanqueros, gitanos, víctimas del conflicto, excombatientes, veedurías, ciudadanos entre otros actores de control a la gestión pública.

Es por ello, que, a través de la guía de rendición de cuentas, la institución despliega los lineamientos para el desarrollo de este ejercicio participativo y de interacción con la ciudadanía, donde es necesario dar a conocer la gestión en el marco de la Misión y

Visión Institucional, el Plan Estratégico 2019-2022, y la ejecución presupuestal, cumplimiento de las metas, gestión, contratación, impacto de la gestión y acciones de mejoramiento, entre otros aspectos.

En concordancia con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, como parte del ejercicio de transparencia en la administración pública, la Policía Metropolitana de Bucaramanga a través del presente documento, publica los resultados de la gestión que permitieron el cumplimiento de la misión durante la vigencia 2021.

Bajo este contexto, se planteó la aplicación del concepto de “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Policía Nacional y la Policía Metropolitana de Bucaramanga, con enfoque en Derechos Humanos y Paz” como un espacio abierto donde se expondrán los resultados de la gestión 2021, actividad que se realizara el día 29/03/2022 a las 03:00 pm, mediante Facebook Live Radio Policía Bucaramanga 91.7, acatado las recomendaciones e instrucciones emitidas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social frente a las medidas de prevención por la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19; el acceso presencial se realizará en evento cerrado con invitación por temas de aforo.

Brigadier General

SAMUEL DARIO BERNAL ROJAS

Links de la rendición de cuentas.

(Conéctate)

1. Link de conexión a la videoconferencia 29-03-12 03:00 PM.

<https://www.facebook.com/Radio-Polic%C3%ADa-Bucaramanga-917-236191626454957/>

NOTA: El link envía a Facebook y luego se debe buscar el en vivo.

2. Link invitación Puede registrarse como invitado a través del siguiente enlace, con el fin de enviarle la invitación electrónica.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ct6t7x8Kq0-6P6CCaQHT9myLdITiXJ5JsNDQd--Zn8hUNzZRQjFZNFkxTktDMVdKTTE5VThBOFdDNy4u>



3. Link para realizar Preguntas, Solicitudes Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias PQRS. A través del siguiente enlace, usted podrá formular sus preguntas e inquietudes.

<https://www.policia.gov.co/pqrs>

4. Link temática de preferencia Le invitamos a informarnos cual es la temática de su preferencia, para que profundicemos en la audiencia pública de rendición de cuentas a través del siguiente enlace.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ct6t7x8Kq0-6P6CCaQHT9myLdITiXJ5JsNDQd--Zn8hUNE9RUKNZTEQ0SszZKRjNGQTRTOTRJWkthMS4u>



5. Link informe de gestión La información del presente informe podrás descargarla en el siguiente link.

<https://www.policia.gov.co/bucaramanga/rendicion-cuentas>

¿Cuáles son los objetivos?

- Recepcionar de manera directa Peticiones, Quejas, Recomendaciones, Sugerencias, como aporte a la gestión y mejorar el servicio de policía.
- Garantizar el acceso a la información a través de la virtualidad, por medio del informe de gestión y la audiencia pública con el fin de que cualquier ciudadano pueda obtener las cifras de la gestión y solicitar información.
- Generar cultura de transparencia, integridad, rechazo a la corrupción, sentido de pertenencia de lo público.
- Generar reconocimiento social en virtud de la contribución a los Derechos Humanos.
- Generar confianza en la ciudadanía y la Administración Pública.
- Visibilizar gestión y logros ante la comunidad en general.

¿Resultados esperados?

- Informar a la ciudadanía de las acciones que adelanta la Policía a través del informe de gestión que se publica en la pagina web y el seguimiento de los compromisos.
- Dar respuesta en los términos de ley al 100% de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos.
- Convocar y garantizar la asistencia de la población vulnerable con el fin de facilitar el acceso a la información y dar respuestas a sus inquietudes.

Rendición de cuentas **2021**



Prevención y Planes Especiales

Prevención y Educación Ciudadana

03



Creación y fortalecimiento de frentes de seguridad ciudadanos en Red.

Durante la vigencia 2021, se efectuaron, **1.343** fortalecimientos de frentes de seguridad ciudadanos en red, con **29.548** personas beneficiadas, integrantes y ciudadanos que conforman estos frentes a través de actividades como (reuniones por parte del comandante de estación y CAI, campañas de prevención ciudadana, visita coordinadores frentes de seguridad local, actividades vínculos ciudadanos entre otras), de igual forma se crearon **49** frentes de seguridad, con 839 personas beneficiadas, acciones que han contribuido a fortalecer la convivencia y seguridad ciudadana, generando percepción de seguridad y consolidación de la paz y unidad nacional de esta manera se unen los esfuerzos para garantizar el derecho a la vida y a la propiedad privada.

Campañas de prevención y educación ciudadana.

Durante la vigencia 2021, se realizaron, **8.150** campañas de prevención con **254.382** personas beneficiadas de las sensibilizaciones orientadas a la prevención y educación, promoviendo comportamientos y medidas de autoprotección que permitan la construcción de una cultura de convivencia y seguridad ciudadana, que contribuya a mitigar su exposición frente a la comisión de violencias, delitos y comportamientos contrarios a la convivencia, actividades que han contribuido a fortalecer la convivencia y seguridad ciudadana, generando percepción de seguridad y consolidación de la paz de esta manera se unen los esfuerzos para garantizar los derechos a la vida, a la educación, a la familia y a la propiedad privada.



Gestión Comunitaria e Interinstitucional

Durante la vigencia 2021, se efectuaron, **213** gestiones interinstitucional con **14.736** personas beneficiadas personas beneficiadas, donde se logro involucrar de manera corresponsable a la comunidad, autoridades, instituciones y organizaciones para que sean parte integral, activa y dinámica en la solución de problemáticas que afectan la convivencia y seguridad ciudadana, gestiones que han contribuido a fortalecer la convivencia y seguridad ciudadana, generando percepción de seguridad y consolidación de la paz de esta manera se unen los esfuerzos para garantizar los derechos a la vida, a la educación, a la familia y a la propiedad privada.



Implementación del programa cívica infantil y Juvenil.



Durante la vigencia 2021, se efectuaron, **222** actividades de cívica infantil y juvenil, logrando beneficiar a **3.530** niños, niñas y adolescentes, creando en la conciencia del futuro ciudadano la noción de respeto por los derechos ajenos, la defensa de los suyos, acrecentar el espíritu cívico y consolidar el valor de la solidaridad de igual forma fortaleciendo las competencias ciudadanas como herramientas para la resolución de conflictos de manera constructiva, pacífica y creativa, generando percepción de seguridad y consolidación de la paz y unidad nacional de esta manera se unen los esfuerzos para garantizar los derechos fundamentales de los niños, niñas, adolescentes a la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión.

Espacios pedagógicos para la convivencia y educación ciudadana.

Durante la vigencia 2021, se efectuaron, **23** espacios pedagógicos, donde se logro capacitar a **293** ciudadanos beneficiados, contribuyendo 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, generando percepción de seguridad y consolidación de la paz de esta manera se unen los esfuerzos para garantizar los derechos a la vida, a la educación a la familia y a la propiedad privada.



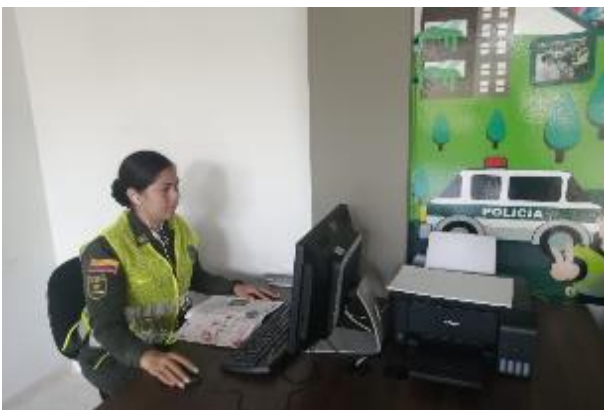
Realizar encuentros comunitarios y comandos de puertas abiertas.

Durante la vigencia 2021, se realizaron **227** encuentros comunitarios, logrando beneficiar a **3,413** ciudadanos beneficiados, mediante reuniones comunitarias se establecen 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, generando percepción de seguridad y consolidación de la paz de esta manera se unen los esfuerzos para garantizar los derechos a la vida, a la educación a la familia y a la propiedad privada.



Desarrollar programas educativos para la prevención a la producción, tráfico y consumo de drogas.

Durante la vigencia 2021, se logro beneficiar a **27** centros educativos con el programa escolarizado de prevención al consumo de sustancias psicoactivas, logrando impactar a **7.266** estudiantes beneficiados, mediante la intervención de prevención integral, que contribuyen a la reducción de los factores de riesgo asociados a los problemas derivados del sistema de las drogas, promoviendo estilos de vida saludables, competencias ciudadanas, habilidades para la vida y comportamientos enmarcados en la legalidad, en un entorno familiar, escolar, colectivo y empresarial, generando percepción de seguridad y consolidación de la paz y unidad nacional de esta manera se unen los esfuerzos para garantizar los derechos fundamentales de los niños, niñas adolescentes a la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión.



Vincular servicios de vigilancia y seguridad privada a la red de apoyo y solidaridad ciudadana.



Durante la vigencia 2021, fortaleció **43** redes de apoyo y comunicación con **1.577** ciudadanos vinculados y 113 redes de solidaridad ciudadana con **11.584** ciudadanos vinculados, las cuales diariamente se viene fortaleciendo, mediante la vinculación de los servicios de vigilancia y seguridad privada a la Red de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, como herramienta de articulación y fortalecimiento entre la seguridad pública y privada, en contribución a la convivencia y seguridad ciudadana, generando percepción de seguridad y consolidación de la paz, de esta manera se unen los esfuerzos para garantizar el derecho a la vida y a la propiedad privada.

Protección al Turismo

04



El Grupo Protección al Turismo y Patrimonio Nacional MEBUC desplegó acciones tendientes a fortalecer la seguridad en entornos turísticos, contrarrestando factores de riesgo que afecten la actividad turística y el patrimonio cultural de la nación, mediante la aplicación de acciones de vigilancia y control en coordinación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Cultura y autoridades locales, generando entornos turísticos seguros. Por lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados en la vigencia 2021 así:

2166 total acciones de control durante el año 2021 en balnearios, restaurantes, hoteles, agencias de viajes, guías de turismo, prestadores de servicios turísticos y turismo de aventura con un total de 2166 personas beneficiadas.

- 463 acciones control registro nacional de turismo con un total de 463 personas beneficiadas.



- 362 acciones control agencias y viajes de turismo con un total de 362 personas beneficiadas.
- 168 acciones control plan control turismo de aventura con un total de 168 personas beneficiadas.
- 182 acciones control establecimientos de gastronomía bares y negocios, similares con un total de 182 personas beneficiadas.
- 615 acciones control establecimientos de alojamiento con un total de 615 personas beneficiadas.
- 304 acciones control piscinas con un total de 304 personas beneficiadas.
- 72 acciones control guías de turismo con un total de 72 personas beneficiadas.

El Grupo Protección al Turismo y Patrimonio Nacional MEBUC estableció los parámetros para desarrollar acciones preventivas enfocadas a la información, seguridad y orientación de turistas nacionales y extranjeros, prestadores de servicios turísticos; con el propósito de contribuir a la convivencia y seguridad ciudadana en los entornos turísticos.



3089 Total acciones de prevención durante el año 2021

en museos, terminales, parques acuáticos, zoológicos, parques, plazas, centros históricos y balnearios, con un total de 14070 personas beneficiadas.

- **513** acciones de prevención stand de información turística fijos, con un total de 2245 personas beneficiadas.
- **586** acciones de prevención contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes en Actividades Vinculadas al Turismo, con un total de 2656 personas beneficiadas.
- **445** acciones de prevención sensibilización “Registro Nacional de Turismo” RNT, con un total de 1758 personas beneficiadas.
- **381** acciones de prevención turismo sano sin drogas, con un total de 1609 personas beneficiadas.
- **354** acciones de prevención campaña patrimonio cultural, con un total de 1770 personas beneficiadas.
- **290** acciones del programa quiero mi ciudad, con un total de 1446 personas beneficiadas.
- **247** acciones del programa turismo ecológico, con un total de 1233 personas beneficiadas.
- **273** acciones del programa turismo religioso, con un total de 1353 personas beneficiadas.
- **90** Jóvenes graduados como Guardianes del Turismo el 3 de noviembre del año 2021 del Colegio Francisco Serrano Muñoz y Colegio Liceo Señor de los Milagros en el Municipio San Juan Girón.
- 1 funcionario capacitado en curso básico de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional.
- 2 funcionarios capacitados en inglés.

Protección a la infancia y adolescencia

05

A través del grupo de Protección a la infancia y adolescencia se dirige, coordina, orienta, apoya, supervisa y evalúa el cumplimiento del proceso de protección a la infancia y la adolescencia, mediante la ejecución de planes y programas de protección integral y la investigación criminal de los delitos que afecten los derechos y libertades de la población infantil y adolescente y de esta manera contribuir al proceso misional institucional de convivencia y seguridad ciudadana.

En atención a la problemática del suicidio se realizó campaña de prevención en el barrio nuevo girón con oferta interinstitucional, donde se busca mitigar este tipo de conductas, brindando servicios de peluquería, jornada de salud, recreación, beneficiando a 500 personas del sector.



Se dio cumplimiento al programa abre tus ojos dos, con la comunidad del Barrio José Antonio Galán del municipio de Bucaramanga, donde se capacito a grupos poblacionales de madres cabeza de familia, niños y adolescentes, focalizado por problemática delictiva, y vulneración de derechos, beneficiando a 60 mujeres, 60 niños y 60 adolescentes.



HISTORIAS MEMORABLES

Con el fin de celebrar la fiesta de disfraces se realizo caravana de la alegría llegando hasta el barrio Girardot, donde se brindo esparcimiento, actividades lúdico recreativas se beneficiaron aproximadamente 1500 niños y niñas, a este evento se vincularon ciudadanos que querían brindar sonrisas a los niños, teniendo en cuenta estos dos últimos años de pandemia y aislamiento social.





Se realizó campaña prevención uso de la pólvora actividad encaminada a la prevención de elementos pirotécnicos en temporada decembrina, donde se afecta principalmente la integridad física de los menores. Disminuyendo los casos de

niños y jóvenes quemados por este tipo de elementos, se llegó hasta el sector rural del municipio de Lebrija, donde la magia de la navidad inundó los corazones de los niños, con grupo lúdico, regalos y sorpresas con el fin de prevenir el uso de elementos pirotécnicos, evitando así quemar los sueños de nuestros niños en esta temporada.

El grupo de Protección a la Infancia y Adolescencia contribuye desde la labor preventiva a mejorar la convivencia y seguridad ciudadana, con el acercamiento a los jóvenes donde se realizan actividades de sensibilización exponiendo la ley 1098 de 2006 código de infancia y adolescencia; la corresponsabilidad que atañe a la sociedad en general en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fomentando entornos escolares seguros y en paz.

NNA dejados a disposición de autoridad competente 56 mendicidad.

4250 acciones vigilancia y control en establecimientos públicos, lugares abiertos al público, con el fin de identificar casos que afecten los NNA

Protección Ambiental

06



En cumplimiento al plan de trabajo 2021, referente a las acciones de prevención, vigilancia y control de delitos contra los recursos naturales, personal del Grupo de Protección

Ambiental y Ecológica de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, conduciendo un trabajo articulando con la autoridad ambiental y sanitaria de la jurisdicción, logra resultados que aportan de manera satisfactoria a contribuir con el cuidado y preservación de la salud y ambiente en el área Metropolitana de Bucaramanga, así mismo actuando de acuerdo a los preceptos normativos establecido desde la Constitución Colombiana, evidenciados los siguientes resultados, así:

- Capturas **90** por diferentes delitos.
- Incautación Madera **293** metros cúbicos
- Incautación madera **8847 kilos**
- Rescate de fauna **777**
- Incautación fauna **70**

Contribuyendo al Campo



La Policía Metropolitana de Bucaramanga, a través del Grupo de Carabineros se encuentra comprometida en desplegar la oferta institucional y fortalecer con patrullajes montados el Área Rural, sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de adoptar aptitudes, comportamientos y medidas de autoprotección que permita la construcción de una cultura de Convivencia y Seguridad Ciudadana, desarrollando hábitos de cuidado y protección con el medio ambiente, maltrato animal y convivencia, asesoramiento de proyectos productivos que contribuya a mitigar su exposición frente a la comisión y ocurrencia de actos de violentos, delitos y comportamientos contrarios a la convivencia ciudadana en el ámbito rural.

Además se abordan los comportamientos contrarios a la convivencia con miras al mejoramiento de las condiciones de seguridad, sensibilización y toma de conciencia para la prevención del delitos y las acciones que puedan llegar a afectar el medio ambiente, para determinar si la campaña implica o requiere la participación corresponsable de otras entidades u

organizaciones públicas o privadas, así como el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables de área rural de la metropolitana de Bucaramanga.

Es así como se realizaron las siguientes actividades:

- **02** frentes de seguridad fortalecidos.
- **04** encuentros comunitarios rurales.
- **220** Campañas educativas de prevención y educación ciudadana.
- **2** proyectos productivos asesorados.
- **2** espacios pedagógicos para la convivencia y seguridad ciudadana.
- **10** Espacios de Gestión Comunitaria e Interinstitucional.
- **1** Policía Cívica Infantil y juvenil carabineritos.
- **1** Grupo de trabajo Sistema Integrado de seguridad rural (SISER)

Operación JAGUAR

(orillas río de oro Bucaramanga)

Se logro frenar el daño ambiental, evidenciado aproximadamente 2 km a lo largo del río por la desviación del cause del mismo y los daños a la capa vegetal por donde transitaban estos vehículos.

- Intervención 01 Mina.
- 05 capturados
- 02 retroexcavadoras.
- 03 volquetas



Mujer, Familia y Género

07

Implementación
ruta de atención
a mujeres, familia
y género,
víctimas de
violencia se
encuentra
integrada por:



- ▶ Secretaría de la mujer y equidad de género Gobernación
- ▶ Alcaldías municipales
- ▶ Fiscalía General de la Nación
- ▶ Comisarías de familia
- ▶ Policía Nacional
- ▶ Secretarías de salud
- ▶ ICBF
- ▶ Medicina legal



Campañas 2021



Nos queremos vivas y libres de violencia (caravana con lápidas e historias de víctimas de feminicidios).

Puerta a puerta (atención integral y divulgación de la ruta de violencia contra la mujer)



De rincón a rincón (atención integral en las casas)

Denunciando juntas nos cuidamos (Revistas y actividades a mujeres con medida de protección).



Sobre ruedas (divulgación de la ruta en transporte masivo)

Por una navidad purpura con color a igualdad (Caravana navideña invitando a denunciar violencias basadas en género)



Justicia a su casa (atención integral en las casas)

Yo protejo mi vida, dile no a la Sextorsión(Campaña con GAULA)

Planes Especiales y priorización del servicio de policía

08

- La Policía Metropolitana de Bucaramanga ha desarrollado diferentes planes preventivos, a fin de contrarrestar las diferentes problemáticas de seguridad presentadas en el área metropolitana, atacando así el actuar delincuencia en múltiples modalidades.
- Lo anterior con el apoyo de las diferentes especiales como GUCAR, PONALSAR, SETRA, SEPRO y demás policiales que integran la unidad como Plana Mayor, MNVCC, grupos operativos, Investigación Criminal e Inteligencia Policial, generando así, una mejor percepción de seguridad en los ciudadanos.



Despliegue del actuar institucional en zonas comerciales



Se realizó un despliegue estratégico del servicio de Policía en las zonas comerciales, para garantizar espacios de convivencia y seguridad ciudadana, disuadir el delito y ejercer actividades de control frente a la presencia de actores criminales, en los sectores con mayor afluencia de población flotante.

Apoyo a cierre de establecimientos en la Zona Rosa y Cuadra Play, dinamizando actividades registro e identificación de personas.



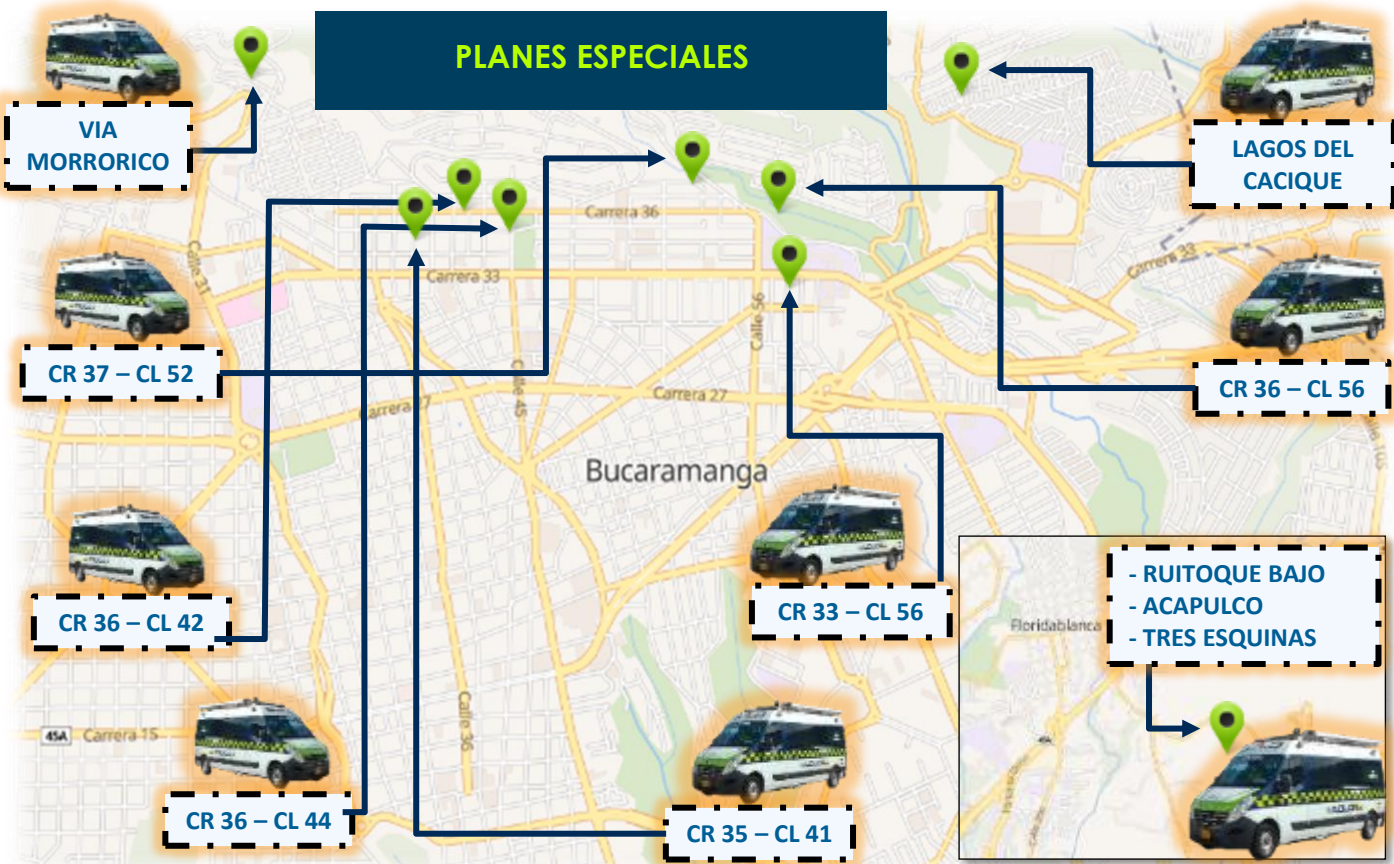
Cierre de establecimientos comerciales en el sector del Centro y Cabecera de Bucaramanga.



(PLAN PLATAFORMA)



Se ubican estratégicamente en diferentes sectores comerciales, trabajando mancomunadamente con los comerciantes, brindar seguridad a los ciudadanos y visibilizar el servicio de policía, previniendo y disuadiendo las pretensiones de actores delincuenciales



Implementación del cuadrante aéreo

Año 2021: 180 horas de vuelo del Halcón
217 horas de vuelo equipos SIART

Gestión del Cuadrante Aéreo en puntos críticos de hurto, homicidio y tráfico estupefacientes.



Gestión de SIART, para intervención de puntos críticos y seguimiento al comportamiento del delito.



Articulación de la actuación institucional con las capacidades del MNVCC para garantizar las condiciones de convivencia y seguridad ciudadana.

Seguimiento al comportamiento social, identificación de factores críticos para la seguridad ciudadana y disuasión frente a la manifestación del delito.



Rendición de cuentas **2021**



Policía Metropolitana de Bucaramanga

La MEBUC en Cifras

24/7 sirviendo a los ciudadanos

09

Llamadas atendidas

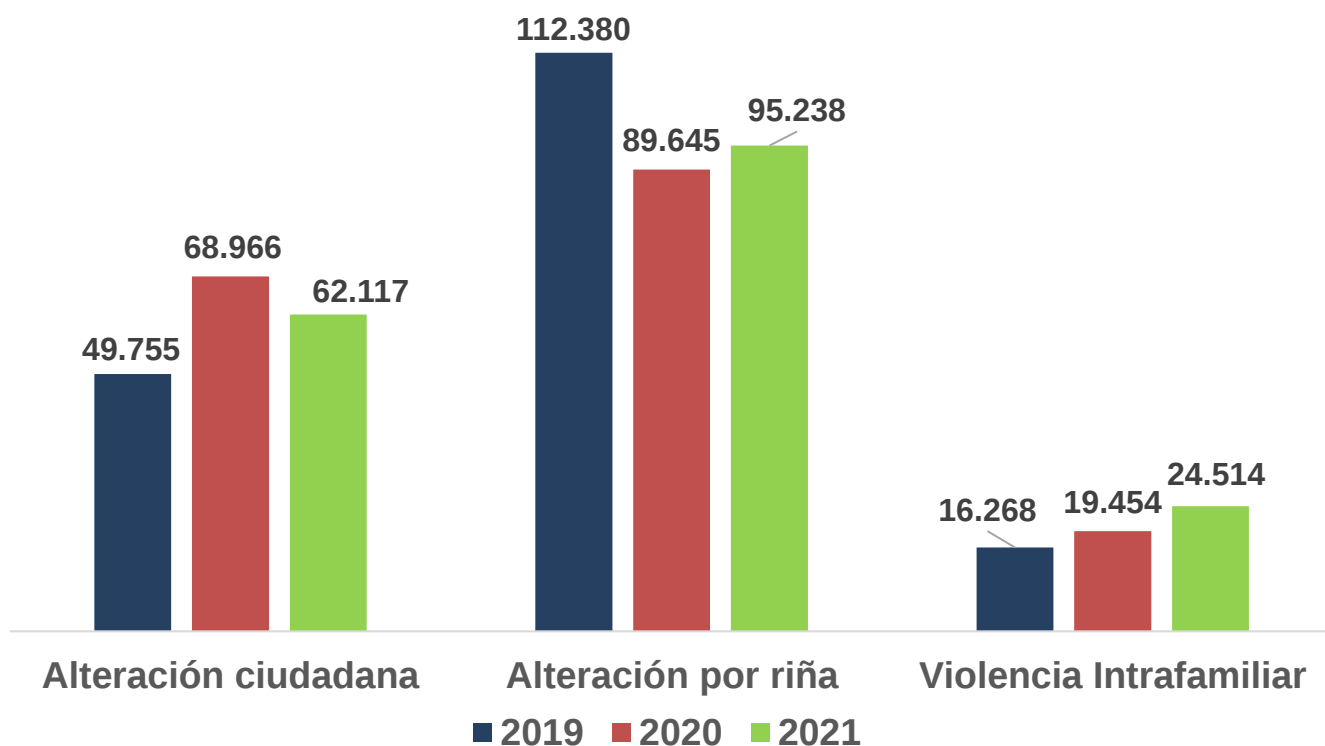
Llamadas total
2.088.103
Promedio día
5.832
Promedio hora
243



A fecha 31 de diciembre de 2021, se atendieron 2.088.103 requerimientos ciudadanos, a través de llamadas recibidas por los operadores del número de emergencias 123, del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad, el cual brinda atención de requerimientos de la ciudadanía en cuanto a eventos de seguridad, convivencia ciudadana, emergencias y desastres, se garantice una respuesta en el menor tiempo posible, con funcionalidades de tecnología avanzada y de punta, mediante el trabajo articulado y coordinado de la Fuerza Pública, los Organismos de Seguridad del Estado y las demás entidades públicas y privadas responsables de la atención de los eventos.

Con relación a la recepción y atención de motivos de policía, con

el fin de coadyuvar el objetivo de desarrollo ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y en cumplimiento a la herramienta de seguimiento H.S.: Tiempo promedio de respuesta en la atención de motivos de policía MEBUC, se atendieron 347.666 casos efectivos de policía, lo cual corresponde al 32% del total del llamadas, los principales requerimientos ciudadanos estuvieron relacionados con la ocurrencia de riñas en 95.238 casos, alteración de la tranquilidad en 62.117 y violencia intrafamiliar 24.514 casos, datos sujetos a variación por herramienta tecnológica; el tiempo de respuesta institucional frente a los requerimientos del ciudadano fue de 04 minutos y 53 segundos, es de anotar que este tiempo es evaluado por un aplicativo el cual pondera todos los casos recepcionados, desde el momento en que se informa hasta que la patrulla de vigilancia llega al lugar de los hechos y automáticamente el sistema estima un promedio.



Dentro de los requerimientos el 20% por ciento de las llamadas son relacionados a solicitudes de información ciudadana como: accidentes de tránsito, información de trámites ante instituciones como Policía, Fiscalía, Defensoría, Personería, Medicina Legal, Bomberos, información pico y placa, estado de las vías, informe prestación de servicios públicos, estado de animales entre otros, en el área metropolitana de Bucaramanga, con un promedio de 5.832 llamadas por día.

Frente al comportamiento de las riñas en el área metropolitana se atendieron 95.238 en la vigencia 2021, por cada 433 riñas se registra un homicidio y por cada 28 riñas hay una persona lesionada en el área metropolitana.

En promedio se atiende 261 riñas diarias por las patrullas de los cuadrantes, siendo los fines de semana los días de mayor atención institucional, el Distrito de Policía mas afectado por este fenómeno es Bucaramanga el cual reúne el 39,9% del total de las riñas del área metropolitana con 38.030 casos, seguido de los Distritos Floridablanca, Girón y Piedecuesta, lo cual afecta la prestación del servicio ya que el promedio de atención de cada riña es de 20 minutos, en caso de realizarse procedimiento de captura debemos desactivar un cuadrante alrededor de 4 horas, dependiendo de los capturados que hallan en la URI de la fiscalía.

Se ha garantizado el acceso a la información a través de la respuesta a 2.750 derechos de petición garantizando el debido proceso a los peticionarios, los cuales requieren información como evidencia para los diferentes procesos, investigaciones o temas de interés particular.

Matriz operacional para la reducción del delito

10

Se desarticularon **36** grupos de delincuencia común organizada y **02** actores criminales logrando impactar y reducir la criminalidad y afectando **17** delitos.

13 operaciones por tráfico fabricación o porte de estupefaciente, **5** por extorsión, **2** por homicidio, **3** por hurto a personas, **2** por hurto a través de medios informáticos, **1** por hurto a motocicletas, **2** por fabricación tráfico y porte de armas de fuego y municiones, **1** por extinción de dominio, **1** por hurto a residencias y establecimientos de comercio, **1** por secuestro, **1** trata de personas, **1** hurto a celulares y receptación, **1** ejercicio ilícito de actividad monopolística de arbitrario rentístico, **1**

secuestro extorsivo, **1** hurto a comercio, 1 contaminación ambiental y **1** hurto a mercancías.

Con esto se logro una mejor percepción ciudadana, toda vez que se ataco directamente el delitos de mayor afectación a la ciudadanía en los sectores donde delinquían estos grupos de delincuencia común organizada, se contribuye a la tranquilidad ciudadana en entornos de convivencia y paz, se han realizado actividades de sensibilización a la ciudadanía por parte de las patrullas de los cuadrantes a fin de evitar se vuelva a presentar situaciones delictivas en las zonas ya impactadas.

El delito mas impactado para favorecimiento y convivencia ciudadana, fue el trafico, fabricación o porte de estupefacientes, seguido de la extorsión, logrando una mayor confianza y credibilidad de la ciudadanía.

En el área Metropolitana de Bucaramanga durante la vigencia 2021, se ejecutaron un total **38 objetivos operacionales, obteniendo los siguientes resultados, así:**



- ❖ 255 Allanamientos
- ❖ 317 Capturas (270 por orden judicial, 25 en flagrancia, 01 aprehensión)
- ❖ 21 imputaciones=persona que esta privada de la libertad y se atribuye otro delito por causa diferente)



- ❖ 23 Armas de fuego incautadas
- ❖ 413 Cartuchos de munición para armas de fuego
- ❖ 09 Armas traumáticas
- ❖ 11 Motocicletas incautadas
- ❖ 250 Celulares incautados
- ❖ 49 Simcard
- ❖ 03 Radios de comunicación
- ❖ 08 Computadores
- ❖ 15.537 Gramos de alucinógenos
- ❖ 410 Kilos de hoja de coca
- ❖ 3388 Pastillas de clonazepan
- ❖ 693 Galones de combustible (ACPM-Gasolina)
- ❖ \$ 66.636.300 de pesos en efectivo
- ❖ Joyas valuadas en \$ 204.000.000
- ❖ 3 Maquinas eléctricas
- ❖ 598 Talonarios para chance
- ❖ 1 Galón de ácido sulfúrico



11

Un código para la prevención



El Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana es la primera herramienta con la que cuentan todos los habitantes del territorio y las autoridades para resolver los conflictos que afectan la convivencia y con la cual se puede evitar que las conductas y sus consecuencias trasciendan a un problema de carácter judicial e inclusive de carácter penal. El conocimiento y aplicación de esta normativa permite generar las condiciones de seguridad y tranquilidad que son tan anheladas por todos los colombianos, contribuyendo a la paz y a la proyección de los Derechos Humanos.

Durante el año 2021 se realizaron 46.624 comparendos, con un promedio mensual de 3.885.

En la gráfica podemos determinar que diariamente se están realizando en promedio 127 aplicaciones a la ley 1801 y un promedio de 5 por hora.





Medios de Policía

☐ Orden de policía.....	46.536
☐ Retiro del sitio.....	44.223
☐ Registro a persona.....	43.895
☐ Incautación.....	31.695
☐ Mediación policial.....	2.202
☐ Traslado por proc. Policivo.....	1.237
☐ Uso de la fuerza.....	694
☐ Traslado x Protección.....	76

Frente a la aplicación de los medios de policía estipulados en el artículo 149 del CNSCC, se aplicaron en 118.963 oportunidades.

El medio más utilizado es la ORDEN DE POLICIA, aportando el 39%, seguido de RETIRO DEL SITIO en un 37% y en tercer lugar el REGISTRO A PERSONA contribuyendo al 37% del total de los medios de policía realizados en la Policía Metropolitana de Bucaramanga, durante el año 2021.

Es de anotar que estos medios coadyuvan a la disminución de delitos y a encaminar comportamientos que de no corregirse podrían generar afectaciones a las personas.

Medidas Correctivas

☐ Multa Gral. Tipo 2.....	33.902
☐ Destrucción del bien.....	32.580
☐ Prohibición ingreso actividad aglomeración.....	29.055
☐ Multa Gral. Tipo 4.....	11.585
☐ Participación Programa comunitario.....	9.893
☐ Suspensión temporal de la actividad.....	895
☐ Multa Gral. Tipo 3.....	719

Las medidas correctivas más ejecutadas fueron: MULTA GENERAL TIPO 2 con 33.902 aplicaciones a diferentes comportamientos contrarios a la convivencia, seguido de DESTRUCCIÓN DEL BIEN el cual, generó 32.580 casos.



Comportamientos con mayor recurrencia

Artículo 27

Arma Corto-punzante - Núm. 6	28.671
Riña - Núm. 1	2.278
Agredir física. A personas - Num. 3	530

67%

Artículo 35

Incumplir orden Policía - Núm. 2	8.501
Irrespetar autoridad. - Núm. 1	688
Agresión a auto. de Policía - Núm. 6	255

20%

Artículo 140

Consumo y porte Estupef. - Núm. 13	1.411
Portar sustancias Estupef. - Núm. 8	1.166
Consumo de Estupef. - Núm. 7	557

6%

Frente a los comportamientos con más recurrencia, se resalta la aplicación del artículo 27 “Comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad”, en el año 2021 nos generó el 67% de los hechos donde se aplicó la ley 1801.

De este se desprende el numeral 6 como el más aplicado dentro de los comportamientos contrarios a la convivencia, con 28.671, representando el 61% del total de comparendos, con la aplicación de este comportamiento, se minimiza la afectación de delitos contra la vida, ya que gran parte de los hechos delictivos se presentan con el uso de armas corto – punzantes, aportando significativamente a la paz y a los derechos humanos, de esta Unidad policial.

Es de anotar que las actividades previstas en este Código son de carácter preventivo y buscan establecer las condiciones para la convivencia pacífica y propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de policía, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente.

12

Servicio de Policía por Cuadrantes



La Policía Nacional tiene como metodología de trabajo de la prestación del servicio de policía el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes – MNVCC, la cual está orientada a la identificación y solución de las problemáticas y manifestaciones de violencia y criminalidad que atentan contra la convivencia y seguridad ciudadana, a este modelo pertenecen los policías que a diario prestan sus servicios con acercamiento a la ciudadanía, son los uniformados que de manera permanente patrullan las calles y ciudades estableciendo vínculos de liderazgo en la comunidades

próximas donde presta su servicio, por lo anterior la Policía Metropolitana de Bucaramanga cuenta con 4 Distritos, 9 Estaciones de Policía y un total de 119 Cuadrantes, pasando de 624 policías en el mes de enero 2021 a 792 policiales en el mes de diciembre de 2021 lo cual se fortaleció con un total de 168 policías, un incremento del 21%, lo cual se ve reflejado en más policías en las calles para un mejor servicio de policía.

Enero 2021



+21%



Diciembre 2021



¿SABÍAS
Qué...?

Están disponibles los programas **Plan Padrino** y **Valentina te Sonríe** que buscan apoyar una educación más inclusiva, equitativa y de calidad, con el fin de promover nuevas oportunidades de aprendizaje en los niños, niñas y adolescentes e integrantes de la familia policial.

Asociación
Obras Sociales
en beneficio de la Policía Nacional

La Policía Metropolitana de Bucaramanga cuenta con un Equipo de Direccionamiento Local, el cual durante la vigencia del año 2021, realizó un trabajo progresivo y constante de capacitación y acompañamiento a las Estaciones de Policía del área metropolitana de Bucaramanga, mejorando los indicadores de calificación de la Gestión del Comandante y verificando el cumplimiento a cabalidad las directrices institucionales frente a la operación del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, de acuerdo a un documento institucional denominado Tomo 2.2.

De igual forma se realizó el seguimiento turno a turno de la activación de cuadrantes, las diferentes tareas TAMIR (Tablas de acciones mínimas requeridas) desarrolladas por las patrullas que conforman el MNVCC, con el fin de contrarrestar los delitos que más impactan la seguridad ciudadana, toda vez que el trabajo de planeación del servicio en el cual se incluyen los lugares de mayor afectación y horas del delito, así como la planeación de actividades de prevención, control, revistas y patrullajes, es ejecutado por los policías que se encuentran en los diferentes barrios y que patrullan generalmente en motocicleta.

En tal sentido estas actividades estaban orientadas a la mejora del servicio de policía y coadyuvar al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

SEMANA DE LA
SEGURIDAD
CIUDADANA

COLOMBIA
2022



Control Fiscal y Aduanero

13

Se desplegaron acciones estratégicas de control en toda la jurisdicción Aduanera, ejecutando intervenciones a iconos de la ilegalidad, puestos de control articulados, despliegue de las ofensivas contra el contrabando, logrando como resultado **1.858** actas de aprehensiones, consistentes en **1.792.168** unidades de mercancía, por valor avalúo de **\$7.607.142.911**, contrarrestando de esta manera la comercialización de mercancías de contrabando, la evasión fiscal y demás delitos conexos que atentan contra el sostenimiento fiscal de la Nación.

Principales sectores económicos impactados

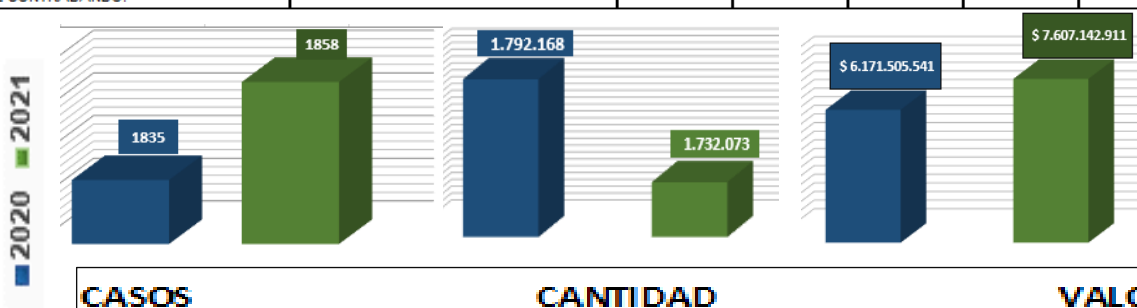
SECTORES ECONOMICOS	ACTAS	CANTIDADES	AVÁLÚO
Confecciones	-13% ↓	9% ↑	-1% ↓
Calzado	15% ↑	0% ↑	48% ↑
Cigarrillos	22% ↑	-52% ↓	-23% ↓
Medicamentos	93% ↑	1% ↑	75% ↑
Textiles	-33% ↓	54% ↑	97% ↑

Capturas
en flagrancia

02

ENFOQUE OPERATIVO

INDICADOR	META PROPUESTA	EVALUACIÓN TRIMESTRAL				META LOGRADA
		T1	T2	T3	T4	
ACCIONES DE CONTROL DE FISCALIZACIÓN CONTRA EL CONTRABANDO	1835	655	422	494	287	1858



ENFOQUE PREVENTIVO	
OBJETIVO	RESULTADO
Acompañamiento a los frigoríficos del Departamento (ATHENA FOODS, COLBEEF S.AS)	100% Controles efectivos de Ingreso de ganado en pie y carne de canal de contrabando al departamento de Santander.
Programa semilleros de legalidad	29 niños Vinculados, quienes por medio de actividades recreativas y culturales proyectan su vía en torno a la legalidad, cumplimiento de normas, deberes y derechos como ciudadanos.
Programa Zonas de comercio legal	49 Comerciantes sensibilizados, quienes hicieron el proceso de formación y vinculación al comercio cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma.



En Santander con @PoliciaAduanera en trabajo conjunto con @fenalsander, realizamos campaña dirigida a los comerciantes, invitando a que hagan parte de la ruta de la #Legalidad. #EsUnHonorSerPolicia



ENFOQUE DE GESTIÓN	
OBJETIVO	RESULTADO
Vinculación activa con los gremios del Departamento de Santander	24 enlaces gremiales, con quienes se trabaja de manera coordinada en los diferentes controles aduaneros y capacitación en temas de interés al personal.
Terceros validadores como comunicación estratégica	52 Enlaces comunicacionales estratégicos de radio, prensa, televisión y diversas redes sociales.
Enlace permanente con la oficina de rentas Departamentales.	Controles permanentes en el departamento de Santander y área metropolitana de Bucaramanga y campañas con la ciudadanía sobre "Prevención compra licor adulterado y de contrabando".
Actividades sociales	Se efectúan actividades con la ciudadanía de manera solidaria.



14

Seguridad vial para la vida



La Seccional de Tránsito MEBUC, durante la vigencia del año 2021, contribuyó notablemente con la reducción de los delitos que generan impacto sobre la ciudadanía y que contribuyen a desmejorar la percepción de seguridad de los usuarios viales que transitan diariamente por los diferentes ejes viales que hacen parte del área metropolitana de Bucaramanga.

Dentro de las acciones positivas adelantadas por esta unidad de Tránsito, está el desarrollo de planes, actividades de prevención y socialización y sensibilización de personas, con el fin de lograr disminuir los índices de accidentalidad sobre los diferentes entornos viales del área metropolitana, logrando también la reducción de los índices en materia de accidentes de tránsito presentados.

CONTROL PIQUES ILEGALES

Actividades de control los días martes
 Y jueves en los corredores viales
 Como anillo vial, glorieta del
 Estadio, Cra 27, autopista

**Acompañamiento y
 sensibilización
 a conductores y
 pasajeros**

**Control terminalitos de
 Informalidad y control de
 embriaguez a conductores**

**Mensajes de
 Impacto en tema
 de
 seguridad vial**

**Control a sectores comerciales y
 centros comerciales
 principalmente a vehículos en
 estado de abandono y
 regulación vial**

**Impacto difusión
 medios
 de comunicación
 nacional y regional**



SENSIBILIZADOS 2021

ACTOR VIAL	CANTIDAD
CONDUCTORES DE SERVICIO PARTICULAR	3840
CONDUCTORES DE SERVICIO PÚBLICO DE PASAJEROS	3840
ESTUDIANTES	4080
POLICIAS	7200
CICLISTAS	12000
MOTOCICLISTAS	38400
PASAJEROS	2880
PEATONES	24000
TOTAL	92.240

Dentro de las acciones positivas adelantadas por esta unidad de Tránsito, esta el desarrollo de planes, actividades de prevención y socialización y sensibilización de personas, con el fin de lograr disminuir los índices de accidentalidad sobre los diferentes entornos viales del área metropolitana, logrando también la reducción de los índices en materia de accidentes de tránsito presentados.

Notablemente se puede inferir que las actividades en materia de seguridad vial, logran reducir los índices de siniestros viales presentados en las vías del área metropolitana de Bucaramanga.

ACCIDENTALIDAD MEBUC	2021
Fallecidos en A/T	170
Lesionados	1927
Casos Accidentalidad	1484

ACTIVIDAD OPERATIVA DITRA	2021
Capturas todos los delitos	379
Capturas por documento falso	88
Vehículos recuperados	17
Vehículos inmovilizados embargo	383
Mercancía recuperada valor (millones)	120,6
Armas incautadas	23
Munición	905
Granadas	6
Explosivos (casos)	5
Clorhidrato de cocaína (kilos)	2,508
Base de coca (kilos)	2,075
Heroína (kilos)	0,002
Basuco (kilos)	1,300
Marihuana (kilos)	193,223
Insumos sólidos (kilos)	11,8
Insumos líquidos (galones)	30.457

Mediante la aplicación de planes focalizados, se pudo dar resultados importantes, consolidando a la Seccional de Tránsito y Transporte de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, como la número uno en materia de control, comparativamente con otras unidades operativas del país.

Comportamiento del Delito

15



A continuación se detallan las cifras de las modalidades delictivas, durante la vigencia 2021

HOMICIDIOS - CASOS PRESENTADOS Y ESCLARECIMIENTO

32

Victimas
habitantes de
vivienda no formal

27

Ocurrieron
en recintos
cerrados

26

Casos migrantes

- 15 víctimas eran de origen extranjero
- 11 agresores de origen extranjero

- 14 casos ocurrieron en zona rural.
- 03 casos de feminicidio.
- 04 homicidios se presentaron en un incendio provocado en una fundación.
- 01 caso de un menor, le causa la muerte a su hermana.
- 02 muertes ocurrieron tiempo después por factores conexos a la lesión. (No UCI).

CASOS REPRESENTATIVOS

229

Homicidios 2021

96
capturas
2021

Esclarecimiento:
49%

14/09/2021 Captura alias "Mamelin", responsable del homicidio de alias Pancho, el 01/09/2021 en el parque Las Tortugas zona norte de Bucaramanga.



07/10/2021 Captura alias Plutarco, autor material de varios homicidios en el área metropolitana de Bucaramanga



20/10/2021 Captura alias Lucho, responsable del homicidio de una persona entre los barrios Balcones del Sur y Luz de Salvación.



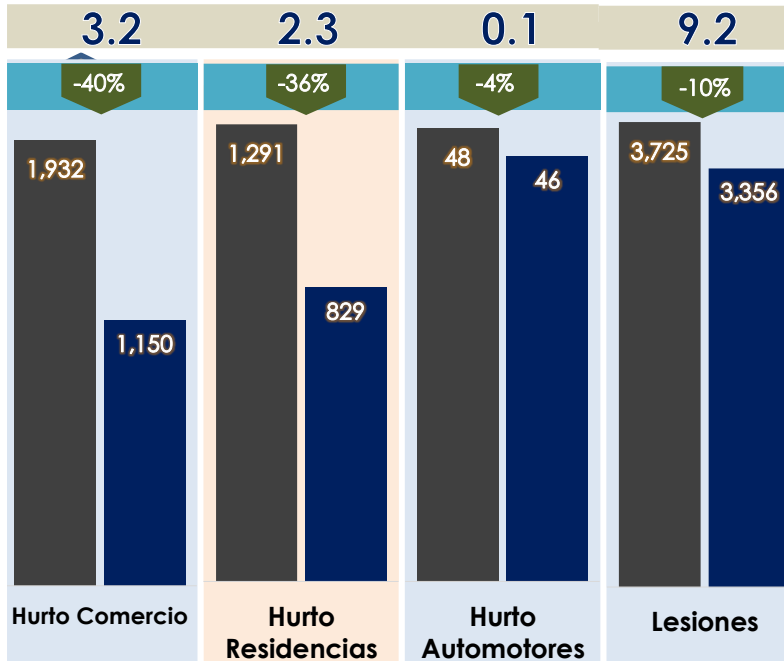
25/10/2021 Captura alias Charcho, señalado de cometer varios homicidios mediante sicariato, le fueron halladas armas de fuego, munición y chaleco balístico



COMPORTAMIENTO GENERAL DEL DELITO - COMPARATIVO 2019 VS 2021

Promedio diario 2021

Información extraída de la base de datos SIEDCO, el 13 de marzo 2022



Es de anotar que la institución en coordinación con los entes territoriales trabajan articuladamente para el mejoramiento de los siguientes indicadores.

- Hurto personas 0% reducción
- Hurto motocicletas 14%
- Extorsión 18%

Se refleja la disminución del delito, coadyuvando al cumplimiento de los Derechos Humanos y al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas.



16

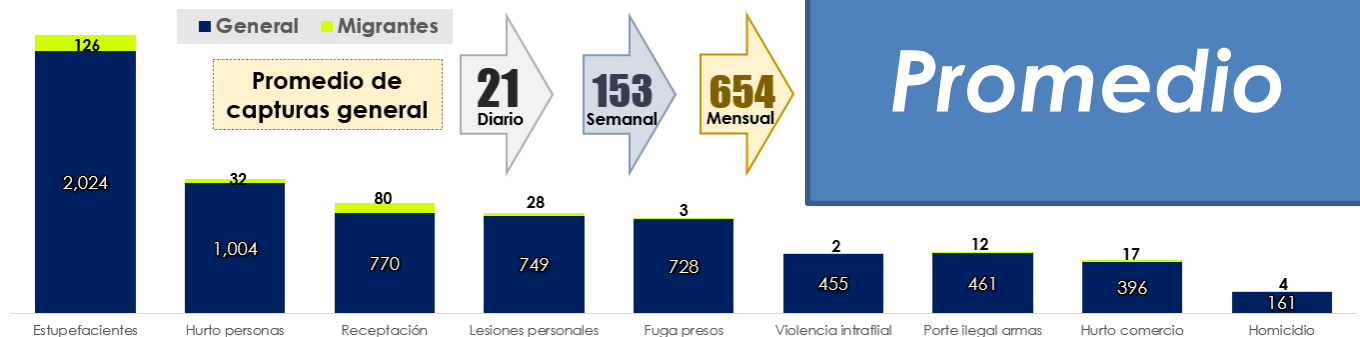
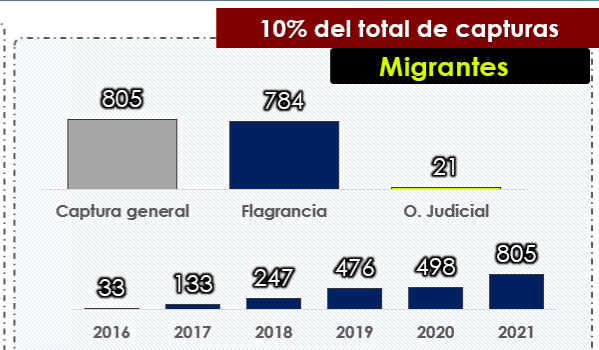


Actividades Operacionales

A continuación se detallan las actividades operacionales, durante la vigencia 2021

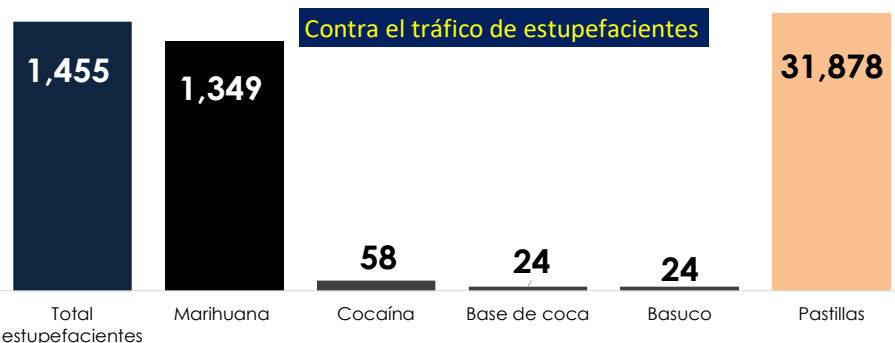
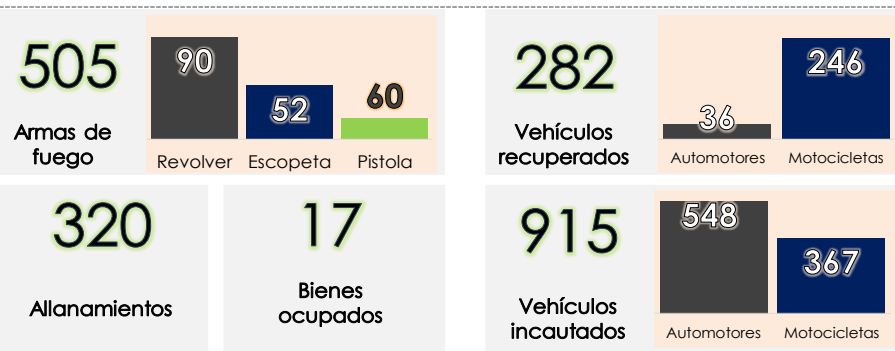
CARACTERIZACIÓN DE CAPTURAS 2021

7.958 Capturados
7.088 capturados en reacción policial
870 a través de procesos judiciales.



Información extraída de la base de datos SIEDCO, el 13 de marzo 2022

BALANCE DE GESTIÓN OPERATIVA EN LA MEBUC – AÑO 2021



Consideraciones

2.026 capturas por tráfico de estupefacientes *(5,5 en promedio al día)*.

Fueron desarticuladas **13** GDCO dedicados al tráfico de estupefacientes.

Se evitó el expendio de más de un millón de dosis de estupefacientes en el área metropolitana.

En promedio al día fueron incautadas **87** unidades de drogas de síntesis.

Información extraída de la base de datos SIEDCO, el 13 de marzo 2022



Mediante fuente humana, incautación de cerca de media tonelada de marihuana en Bucaramanga.



Desarticulada una red dedicada al tráfico de estupefacientes en modalidad de domiciliario.



Desarticulación Grupo de Delincuencia Común Organizada Los Cadeneros, dedicada al hurto a personas.

Rendición de cuentas 2021



Gestión Humana

Gestión Humana

17



La Policía Metropolitana de Bucaramanga para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, desarrolló actividades orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de los hombres y mujeres policías alineados con la perspectiva de desarrollo humano y organizacional, la política de gestión de talento humano y cultura institucional, *“Una policía que piensa en sus policías”*, donde se motivó a incentivar el desempeño de los funcionarios que hacen parte de la unidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos para fomentar la cultura del reconocimiento, exaltando la labor de quienes sobresalen de manera positiva en el ejercicio de sus funciones, es así como durante la vigencia se otorgaron **594** condecoraciones de las cuales **358** institucionales y **236** por entes territoriales, **18.895** felicitaciones otorgadas a nuestros policías, así mismo se realizaron actividades enmarcadas en el Manual de Calidad de Vida,

otorgamiento a más de **2.800** funcionarios por permisos de cumpleaños, **253** permisos por calamidad familiar, **355** permisos por ascenso, **206** permisos de estudio, **214** permisos personajes del mes, **15** funcionarios disfrutaron horario flexible padre o madre cabeza de familia.



Hoy seguimos trabajando por el Bienestar y Calidad de vida de nuestros funcionarios, que redunde un efectivo servicio de Policía, convencidos del compromiso por la familia, la institución y la ciudadanía, cumpliendo con las tareas de aportar confianza a nuestra comunidad, por ende, la Metropolitana de Bucaramanga con el apoyo de Bienestar Social, realiza acompañamiento al

duelo, talleres psicosociales, descarga emocional en protesta social, intervenciones a unidades para mejoramiento del clima laboral y relaciones interpersonales, visitas socio-familiares, jornadas de acondicionamiento físico, travesía ciclista, carrera 5k-10k-21k, ciclo paseos en familia con bienestar y entrega de obsequios navideños, impactando a **4.446** funcionarios con su núcleo familiar, quienes a través de estos encuentros, contribuyen al fortalecimiento integral y respeto por los derechos humanos, mejorando su calidad de vida, reflejado en un efectivo servicio de policía.



Con motivo de las jornadas de protestas, la unidad preocupada por el bienestar de sus policías, fortaleció la cultura del autocuidado a los funcionarios que apoyaron las diferentes manifestaciones, propendiendo por el adecuado uso de los protocolos de protección personal y la utilización de elementos de autoprotección EPP, de igual forma, durante la vigencia se hizo entrega de kits de bioseguridad, con el fin de cortar con la cadena de contagio COVID 19, para lo cual se distribuyeron 24.500 cajas de tapabocas, 10.500 litros de alcohol, 10.500 litros de jabón líquido, 10.000 galones de amoníaco y 3.500 trajes de bioseguridad.

Finalmente, el talento humano de la Metropolitana de Bucaramanga es su activo más importante, desde la gestión del señor comandante, ya que se implementan estrategias para enfocar a los funcionarios a ser cada vez más eficientes e innovadores, que puedan mejorar su capacidad intelectual, preparándose a diario para el cumplimiento de su deber, así mismo se invitan a generar valor, a ser transparentes y cumplir con las demandas de la ciudadanía.





Es por ello que de conformidad con el Plan Anual de Formación Educación Continua e Investigación – PAE, bajo la modalidad presencial y virtual los funcionarios de la Metropolitana de Bucaramanga participaron con un porcentaje de cumplimiento al 100%, en los siguientes temas:

- Seminario para el Servicio en Manifestaciones y Control de Disturbios para la Seguridad Ciudadana.
- Seminarios Actualización en Manejo y Control de Multitudes.
- Seminario de Sistema Táctico Básico.
- Seminario Empleo de Municiones Elementos Dispositivos y Armas Menos Letales.
- Seminario Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Seminario Taller Soporte Vital Básico.
- Curso Atención y Servicio al Cliente.
- Curso de Archivo.

Mas Policías para servir mejor.

18



Los Auxiliares de Policía contribuyen a los derechos humanos y la paz en actividades que consisten en apoyar los planes, programas y actividades de prevención desarrollados en el marco del servicio de policía.

En el 2021 se incorporaron **360 auxiliares de Policía** (202 mujeres y 158 hombres) en cumplimiento a los Objetivos estratégicos: REG5SP1.1.

Fortalecer la participación cívica a través de la oferta institucional en prevención

para contribuir a la

convivencia, Objetivo estratégico: REG5DHO2.1. Optimizar el talento humano de acuerdo a sus competencias y perfil del cargo ajustado a las necesidades del territorio, Objetivo estratégico: REG5DHO3.1. Desarrollar de manera integral los lineamientos institucionales establecidos en materia de bienestar y calidad de vida.

Este personal fue capacitado en diferentes temáticas y doctrina legal e institucional y posteriormente fueron asignados a realizar

actividades de prevención encaminadas al mejoramiento de la movilidad, a la socialización de las normas de tránsito, la prevención de la accidentalidad en los usuarios de las vías y fortalecer la cultura de seguridad vial, propiciando conciencia colectiva de solidaridad, autorregulación y disciplina social.

De igual forma se resalta la capacitación brindada y las actividades de apoyo del Sistema de Gestión Ambiental y al Grupo de Policía Ambiental de la Policía Nacional, quienes realizan actividades internas y externas tendientes a la protección del medio ambiente, el desarrollo de campañas, acciones cívicas, comunitarias, entre otras, orientadas a la vigilancia y protección de los recursos naturales, la calidad del medio ambiente y la ecología.



Rendición de cuentas **2021**



Gestión Administrativa

19

Ejecución Presupuestal

VALORES APROPIADOS Vigencia 2021

* Cifras en millones de pesos



\$10.851

Metropolitana de Bucaramanga

\$6.702

Departamento de Policía Santander



\$4.631

Departamento de Policía Magdalena Medio

\$22.185

MILLONES

- Recurso 10 (Presupuesto Nacional)
- Recurso 16 (Fondos Especiales)



UNIDADES DE AFECTACION DEL GASTO	PRESUPUESTO ASIGNADO (millones)
• Metropolitana de Bucaramanga	\$ 9.408
• Departamento de Policía Santander	\$ 6.061
• Departamento de Policía Magdalena Medio	\$ 4.443
• Educación	\$ 327
• Recreación	\$ 560
• Vivienda Fiscal	\$ 49
• SAFAP	\$ 832
• Seccional de Tránsito y Transporte	\$ 492
• Dirección de Incorporación	\$ 62
• Dirección Antinarcoóticos	\$ 27

La Policía Metropolitana de Bucaramanga, mediante Directiva Administrativa Transitoria 046 DIPON DIRAF de fecha 20 de diciembre de 2014, realiza la ejecución de recursos a tres unidades: Departamento de Policía Santander (DESAN), Departamento de Policía Magdalena Medio (DEMAM) y Policía Metropolitana de Bucaramanga (MEBUC).

Durante la vigencia fiscal fueron autorizados mediante resolución presupuestal No. 00002 de fecha 01/01/2021 la suma de **\$ 21.420.051.804,00** millones, por recursos 10 (aportes de la nación) **\$ 19.131.768.653,00** y **\$ 2.288.383.151,00** millones por recurso 16 (fondos especiales), a través de las diferentes resoluciones de adiciones presupuestales al finalizar la vigencia 2021, se ejecutaron la suma de **\$ 21.185.344.992,32**

Lo anterior se realizó a través de 138 contratos principales y órdenes de compra con 25 adiciones para un valor de \$ 18.131.827.892,69, los 5 principales rubros fueron:

RUBRO PRESUPUESTAL	VALOR
• Servicios de mantenimiento, reparación e instalación (excepto servicios de construcción)	\$ 4.669.414.172,82
• Productos de hornos de coque; productos de refinación de petróleo y combustible nuclear	\$ 4.137.169.515,05
• Servicios de construcción	\$ 1.357.000.000,00
• Servicios financieros y servicios conexos	\$ 1.312.724.774,93
• Servicios de soporte	\$ 1.072.946.604,19

La asignación y ejecución presupuestal por cada unidad de policía fue la siguiente:

UNIDADES	APROPIACIÓN	COMPROMETIDO	%	OBLIGADO	%
MEBUC	10.851.388.493,47	10.851.388.493,47	100,00%	9.333.009.093,12	86,01%
DESAN	6.702.592.250,44	6.702.582.350,44	100,00%	5.660.739.673,18	84,46%
DEMAM	4.631.364.248,41	4.631.364.248,41	100,00%	4.171.236.450,60	90,06%
TOTAL FUNCIONAMIENTO	22.185.344.992,32	22.185.335.092,32	100,00%	19.164.985.216,90	86,39%

El indicador que mide la ejecución presupuestal son los compromisos registrados durante la vigencia, dividido por la apropiación asignada y multiplicada por 100 para generar un porcentaje de ejecución.

La Policía Metropolitana de Bucaramanga para el la vigencia 2021 logró una ejecución de los recursos del **100%** en compromisos y del **86,39%** en obligaciones.

La unidad constituyó una reserva presupuestal por valor de **\$3.020.349.875,42** correspondiente al **13,61%** de la apropiación asignada y discriminada de la siguiente forma; una reserva presupuestal real por valor de **\$1.785.818.329,31** correspondiente al **8,05%** del presupuesto asignado, valores que se justifican mediante comunicación oficial enviada por el del Jefe Grupo Contratos.

A su vez y en atención a que la Dirección General de Crédito Público y el Tesoro Nacional no asigno los recursos a través del programa Anual Mensualizado de Caja PAC, siendo este necesario para realizar las obligaciones presupuestales en el sistema SIIF Nación, la Policía Metropolitana de Bucaramanga, constituyó una reserva presupuestal por falta de cupo PAC, ya que se recibieron a satisfacción los bienes y servicios comprometidos y obligados en el sistema SAP, por valor de **\$1.234.531.546,11** contenidas en **66** registros presupuestales correspondiente al **5,56%** del presupuesto asignado.



20

Información financiera

MEBUC Policía Metropolitana de Bucaramanga, DESAN
Departamento de Policía Santander y DEMAM
Magdalena Medio

La Policía Metropolitana de Bucaramanga hace parte de las unidades con ordenación del Gasto (Ejecutoras del presupuesto) de la Policía Nacional, por lo cual genera información contable para la consolidación y elaboración de los Estados Financieros de la Policía Nacional. Actividad que es desarrollada por uniformados profesionales en Contaduría Pública que hacen parte del Grupo Financiero de la unidad, cuya misión es contribuir en la transparencia institucional.

Con el propósito de dar a conocer la información contable de la Policía Metropolitana se expone a continuación el cuadro comparativo de los Activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos que presentó la unidad en la vigencia 2021 vs 2020:

ACTIVOS			
CUENTA		2020	2021
ACTIVO CORRIENTE		9.981.946.121,56	8.956.107.859,14
11	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	101.204.695,54	41.148.532,06
13	CUENTAS POR COBRAR	1.838.282.409,84	1.683.721.743,16
15	INVENTARIOS	5.859.391.954,36	5.181.151.686,99
19	OTROS ACTIVOS	2.183.067.061,82	2.050.085.896,93
ACTIVO NO CORRIENTE		734.286.174.383,49	734.027.871.050,96
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	732.009.217.630,71	731.869.845.736,58
17	BIENES DE USO PÚBLICO E HISTÓRICOS Y CULTURA	1.311.722.018,77	1.311.722.018,77
19	OTROS ACTIVOS	965.234.734,01	846.303.295,61
TOTAL ACTIVOS		744.268.120.505,05	742.983.978.910,10

Los activos de la Policía Metropolitana de Bucaramanga MEBUC corresponden en un 98,35% a propiedad, planta y equipo en cuya cuenta contable se encuentran registrados los bienes muebles e inmuebles como son: terrenos, edificaciones, vehículos, mobiliario y enseres, equipos de comunicación y computación, semovientes, armamento, entre otros bienes dispuestos para el servicio policial. Por otra parte, los inventarios registrados en su mayoría corresponde a material de armamento, dotación a trabajadores e insumos requeridos para el desarrollo de la actividad misional.

Los pasivos de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, corresponden en un 99% a las obligaciones adquiridas con terceros por la adquisición de bienes y/o servicios necesarios para el desarrollo eficiente de la actividad policial en las unidades MEBUC, DESAN y DEMAM.

PASIVOS			
CUENTAS		2020	2021
	PASIVO CORRIENTE	1.649.763.037,51	1.523.889.043,65
24	CUENTAS POR PAGAR	1.632.334.776,51	1.523.889.043,65
25	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	17.428.261,00	0
	TOTAL PASIVO	1.649.763.037,51	1.523.889.043,65

PATRIMONIO			
CUENTAS		2020	2021
31	PATRIMONIO DE LAS ENTIDADES DE GOBIERNO	742.618.357.467,54	741.460.089.866,45

TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO		744.268.120.505,05	742.983.978.910,10
------------------------------------	--	---------------------------	---------------------------

A continuación se desagregan las cuentas por pagar a corte 31 de diciembre de 2021 cuyos beneficiarios principales son los proveedores de los bienes y servicios, la DIAN y Alcaldías Municipales por las retenciones practicadas en el pago de las obligaciones:

CUENTAS POR PAGAR		1.523.889.043,65
2401	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	306.137.347,70
2407	RECURSOS A FAVOR DEL TERCERO	2.723.355,00
2436	RETENCION EN LA FUENTE E IMPUESTO TIMBRE	329.023.483,74
2445	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA	13.459.502,00
2490	OTRAS CUENTAS POR PAGAR (SERVICIOS)	872.545.355,21

INGRESOS Y GASTOS

INGRESOS Y GASTOS			
CUENTAS		2020	2021
	INGRESOS	51.606.818.989,96	58.605.116.199,00
41	INGRESOS FISCALES	248.131.850,40	323.514.399,86
43	VENTA DE SERVICIOS	490.743,64	456.784,00
44	TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	11.304.955.090,27	14.833.013.496,05
47	OPERACIONES INTERINSTITUCIONALES	21.800.504.565,26	18.599.381.547,50
48	OTROS INGRESOS	18.252.736.740,39	24.848.749.971,59
	GASTOS	57.433.886.331,17	63.130.123.463,38
51	DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	35.563.051.116,19	41.568.511.180,35
53	DETERIORO, DPRCCNS, AMRTZCNS Y PROVISION	14.371.078.477,38	15.768.984.795,51
54	TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	0,00	261.593.295,23
58	OTROS GASTOS	7.499.756.737,60	5.531.034.192,29

Ingresos: Corresponden principalmente a los recursos que percibe la entidad representados en bienes o fondos, los cuales son adquiridos por intermedio de los diferentes entes territoriales, las Direcciones de la Policía Nacional, convenios interinstitucionales, donaciones del sector privado y/o con recursos propios.

Gastos: Corresponden en un **75%** a las erogaciones de recursos por la adquisición de bienes y servicios que garantizan el normal funcionamiento de las labores operativas y administrativas de las unidades MEBUC, DESAN y DEMAM; el **25%** restante equivale al gasto por depreciación de la propiedad planta y equipo durante las vigencias 2020 y 2021.

Es de anotar que estos recursos son auditados por la Contraloría General de la Republica la cual para la vigencia 2022 se encuentra verificándolos a través de un plan de auditoria proyectado hasta el junio de 2022, con el fin de validar y dar su punto de vista de la gestión para el fenecimiento de la cuenta fiscal de la Policía Nacional, los resultados de la verificación, así como los hallazgos de la misma serán de conocimiento público a través de la Contraloría General de la Republica y en la Policía Nacional lo dará a conocer a través de la rendición de cuentas 2022 y informe de rendición de cuentas 2022.



Gestión Contractual

21

Durante la vigencia 2021 se realizaron un total de 94 contratos por las diferentes modalidades de contratación, a través de la plataforma SECOP II y **44** órdenes de compra en la tienda virtual del estado colombiano, para un total de recursos ejecutados de **\$17.846.448.001,94**, distribuidos de la siguiente manera:

Modalidad de Contratación	Cantidad	Objetos Contratados	Valor
Contratación Directa	24	Arrendamiento de diferentes inmuebles para el DESAN, servicio de correo y mensajería, contratos interadministrativos, prestación de servicios profesionales.	\$2.149.055.420,00
Selección Abreviada	26	Mantenimiento de equipo automotor, Mantenimiento instalaciones, Suministro de combustible, Compra de mobiliario, servicio de alimentación, compra de elementos de SST.	\$9.944.608.414,92
Mínima Cuantía	46	Suministro materiales eléctricos y de construcción, mantenimiento de equipos y enseres, servicio de impresión y fotocopiado, servicio de alojamiento, transporte fluvial, entre otros.	\$1.337.852.450,71
Acuerdo Marco de Precios (Órdenes de Compra)	44	Servicio de aseo, compra de SOAT, elementos de protección personal (tapabocas), mantenimiento equipo automotor marca Chevrolet, compra de llantas, consumibles de impresión, papelería.	\$ 4.414.931.716,31
Total	138		\$17.846.448.001,94

Programas y Proyectos de Infraestructura

22

Con el fin de mejorar las deficiencias en los espacios físicos para la interacción y el apoyo a la comunidad y garantizar las condiciones óptimas para realización de actividades propias de estos equipamientos públicos, con espacios acordes para el tamaño y necesidades de las comunidades, garantizando aspectos importantes como el confort climático, la seguridad y la funcionalidad de la construcción y con el fin de dar cumplimiento al siguiente marco normativo:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

“ARTICULO 1. 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.”

“ARTICULO 2. 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

cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”

“ARTÍCULO 63. Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.”

“ARTÍCULO 82. Es deber del Estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular.”

***CÓDIGO CIVIL. TÍTULO III. DE LOS BIENES DE LA UNIÓN. ARTÍCULO 674. BIENES PÚBLICOS Y DE USO PÚBLICO.** Se llaman bienes de la unión aquéllos cuyo dominio pertenece a la República. Si además su uso pertenece a todos los habitantes de un territorio, como el de calles, plazas, puentes y caminos, se llaman bienes de la Unión de uso público o bienes públicos del territorio. Los bienes de la Unión cuyo uso no pertenece generalmente a los habitantes, se llaman bienes de la Unión o bienes fiscales.

***LA LEY 9 DE 1989** “Por la cual se dictan normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones”.

ARTÍCULO 7º. Establece que los municipios podrán crear entidades responsables de administrar, desarrollar, mantener y apoyar financieramente el espacio público, así como también podrán contratar con entidades privadas la administración, mantenimiento y aprovechamiento económico de los bienes de uso público.

Artículo 38º. “Las entidades públicas no podrán dar en comodato sus inmuebles sino únicamente a otras entidades públicas, sindicatos, cooperativas, asociaciones y fundaciones que no repartan utilidades entre sus asociados o fundadores ni adjudiquen sus activos en el momento de su liquidación a los mismos, juntas de acción comunal, fondos de empleados y las demás que puedan asimilarse a las anteriores, y por un término máximo de cinco (5) años, renovables.”

LEY ESTATUTARIA 1618 DE 2013

“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

En razón de lo anterior se implementaron los siguientes proyectos:

Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de un ascensor en el Comando de Policía Metropolitana de Bucaramanga.

- **VALOR:** \$ 168.565.166,00
- **CONTRATO No:** 74-2-10069-21
- **CONTRATANTE:** Policía Metropolitana de Bucaramanga
- **CONTRATISTA:** ALVARO NIÑO CORTES
- **DESCRIPCIÓN:** “ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UN ASCENSOR”.

Teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos y con el fin de cumplir los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los

espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, así como brindar una especial atención a la comunidad que presenta movilidad reducida en cumplimiento a la ley 400 de 1997.



La Policía Metropolitana de Bucaramanga adquiere este ascensor, con el fin de facilitar la movilidad vertical a nuestros visitantes en especial a los que visitan el complejo y las oficinas de asuntos jurídicos, oficina control disciplinario, juzgado penal militar, auditorio del tercer piso entre otros, garantizando el acceso a la información, la facilidad de la movilidad derecho a la dignidad humana y a la igualdad de personas en situación de discapacidad, derecho a la accesibilidad física y derecho a la libertad de locomoción de personas en situación de discapacidad, derecho a la igualdad y principio de no discriminación, derecho a la igualdad y al libre ejercicio de la profesión de abogado de personas en situación de discapacidad, derecho a la autonomía, libre desarrollo de la personalidad y dignidad humana y derecho de acceso a la administración de justicia.

Construcción Estación de Policía los Santos MEBUC

- **VALOR:** \$1.774.871.461,80
- **No. PROCESO:** PN DIRAF SA MC 146-2021
- **CONTRATANTE:** GOBERNACION DE SANTANDER
- **CONTRATISTA:** U.T. INTERSANTOS 2019 ING. NESTOR JACOME
- **DESCRIPCIÓN:** “Construcción Estación de Policía Los Santos, Santander”.



Como apoyo para el desarrollo de la misionalidad de la Policía Nacional en procura de mejorar las condiciones de seguridad y convivencia y disminuir los índices delincuenciales y garantizar las condiciones mínimas necesarios para que los habitantes del municipio de Los Santos convivan en paz, se planteo este proyecto a fin de beneficiar aproximadamente a los 12.772 habitantes del municipio a través de la prestación del servicio de policía y el acceso a la seguridad.

Mejoramiento Instalaciones Policiales Fuerte Norte MEBUC

- **VALOR:** \$615.821.308,00
- **No. PROCESO:** SI-SAMC-008-2021
- **CONTRATANTE:** ALCALDIA DE BUCARAMANGA
- **CONTRATISTA:** ING. WILLIAM RENE ARIZA MATEUS
- **DESCRIPCIÓN:** “MEJORAMIENTO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS A LA CEDE FUERTE NORTE PERTENECIENTE AL DISTRITO I DE LA POLICIA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA”.

Con las actividades de mantenimiento en Fuerte Norte, se pretende aumentar en personal policial en capacitación e instrucción policial en grupos de 50 uniformados por fase, fortaleciendo las actividades de seguridad de la zona de influencia, y del Sistema Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, de igual manera se incrementa directamente la presencia policial en este sector ya que también permite la presencia y la disposición de personal de apoyo o fuerza disponible, en los continuos operativos en contra del delito que se realizan continuamente en la zona norte de la ciudad de Bucaramanga.



Consultoría restauración casona MEBUC

- **VALOR:** \$ 172.000.000,00
- **N° PROCESO:** PN DIRAF SA MC 146-2021
- **CONTRATANTE:** Policía Nacional DIRAF
- **CONTRATISTA:** Consorcio BELÉN BASSI
- **ESTADO:** Publicado.
- **DESCRIPCIÓN:** "CONTRATAR LA CONSULTARÍA PARA LA RESTAURACIÓN ARQUITECTÓNICA ADECUACIÓN FUNCIONAL Y REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD PARA LA CASONA ANTIGUA UBICADA EN EL COMANDO DE POLICÍA".

Para la Policía Metropolitana de Bucaramanga es importante adelantar obras de restauración de la casona antigua con el firme propósito de mantener la infraestructura colonial y preservación arquitectónica con la que cuenta el centro histórico de Bucaramanga, para brindar espacios en los cuales se pueda atender los requerimientos de los ciudadanos de manera rápida y efectiva ampliando el servicio de policía, cuyo propósito central es enfrentar con mayor contundencia las nuevas dinámicas criminales en procura de reducir significativamente la comisión de delitos.



Proyectos de Gestión territorial

23



\$10.269.645.174
Millones
FONSET

\$11.322.481.400

Millones

PRESUPUESTO ASIGNADO

VIGENCIA 2021

\$1.052.836.226

Millones

FONDO DE VIGILANCIA

DOTACIÓN GOBERNACIÓN: Fortalecimiento de las condiciones de protección de los integrantes de las entidades que garantizan la seguridad en el Departamento de Santander.

CIEPS BUCARAMANGA: Acondicionar los espacios físicos, que permitan el análisis de información, así como la toma de decisiones en materia de seguridad y convivencia ciudadana, dando cumplimiento a los parámetros establecidos para el desarrollo de los procesos disciplinarios y actividades operativas que adelantan la Policía Metropolitana de Bucaramanga de conformidad con lo preceptuado en la ley 1015 de 2006 y el tomo 2.2 del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes. De igual forma Lograr un servicio de Policía oportuno y eficaz acorde con las distintas modalidades delictivas, de tal



manera que las acciones ejercidas de forma conjunta con las administraciones locales, la Policía Nacional y otras autoridades permitan garantizar la seguridad y convivencia de todos los habitantes de la Ciudad de Bucaramanga a través del fortalecimiento de los equipos PDA "Personal Assistant Digital" prestando un servicio efectivo al ciudadano.

GOES – GUCAR BUCARAMANGA: Dotar al Grupo de Operaciones Especiales GOES de la Policía Metropolitana de Bucaramanga con elementos necesarios; así mismo prestar un servicio eficiente y eficaz en pro de la convivencia y seguridad ciudadana, en el desarrollo de operaciones especiales de policía y adquirir atalajes de tropa para montar y elementos logísticos para el funcionamiento operativo de del grupo en relación con la misionalidad el servicio de Carabineros.

CHALECOS BUCARAMANGA: Suministrar elementos de protección balística que permitan reducir el riesgo a la integridad física del personal policial que presta sus servicios en el municipio de Bucaramanga.

BICICLETAS BUCARAMANGA: Modernizar y transformar el servicio de policía, con el fin de garantizar las necesidades de convivencia y seguridad ciudadana.

MANTENIMIENTO FUERTE NORTE: Garantizar cobertura, seguridad y calidad en la prestación del servicio policial, para la zona de influencia Distrito I de Policía en el Municipio de Bucaramanga. Brindar condiciones dignas a las personas privadas de la libertad o en condiciones de detención temporal, mediante la adecuación de espacios con el mínimo vital, así como garantizar su seguridad y la del personal policial que los custodian.

ACCESORIOS TASER BUCARAMANGA: Conservar la vida de los integrantes de la policía, que en diferentes escenarios tienen que soportar actos de violencia por parte de personas que incumplen las leyes de seguridad y convivencia. Estas armas menos letales permiten mayor capacidad de reacción y respuesta oportuna. De igual forma incrementan la seguridad física del personal perteneciente a la Policía Nacional, reduciendo los casos de lesiones en el control de disturbios cuando sea necesario utilizar la fuerza y medios coercitivos.

MANTANIMIENTO VEHICULOS: Garantizar el servicio de policía en la ciudad de Bucaramanga, aportando a las estrategias para la reducción del delito, y mejorar las condiciones de seguridad y convivencia en el municipio.

SUMINISTRO DE ALIMENTACION: Suministro de alimentación como apoyo logístico al personal para reforzar el pie de fuerza (estudiantes de las diferentes escuelas de formación policial y profesionales de policía adscritos a otras unidades o grupos especiales de policía) y demás personal de la Policía Nacional que apoyará los operativos de orden público durante la vigencia 2021.

Con estos proyectos se fortalece el servicio de policía con el fin de brindando a fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, reflejado en la disminución del delito, el fortalecimiento del análisis de los datos, la permanencia y continuidad del servicio de policía, coadyuvando al cumplimiento de los Derechos Humanos y al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas.

PROYECTOS

No.	ENTE TERRITORIAL	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	VALOR	BENEFICIOS
1	Gobernación de Santander (FONSET)	280 chalecos balísticos, 560 forros para chalecos balísticos.	\$1.552.040.000	Fortalecimiento de las capacidades institucionales con el fin de brindar condiciones óptimas de seguridad y convivencia ciudadana.
2		Elementos de protección personal (100 camisillas balísticas, 60 chalecos balísticos y 120 forros)	\$692.480.000	
3		Elementos de protección personal (200 camisillas balísticas, 514 cascos y 514 protectores corporales para motociclistas)	\$1.662.918.554	
Subtotal		\$3.907.438.554		
1	Bucaramanga (FONSET)	Fortalecimiento salas CIEPS	\$1.390.992.000	Fortalecimiento de las capacidades institucionales con el fin de brindar condiciones optimas de seguridad y convivencia ciudadana.
2		Compra de distanciómetro para SIJIN	\$4.890.008	
3		Elementos tecnológicos para PRECI	\$4.999.190	
4		Licencia AXION	\$71.543.990	
5		Mantenimiento fuerte norte y salas de retenidos norte y sur	\$615.821.213	
6		Compra de 398 chalecos balísticos y 398 forros.	\$557.000.000	
7		Dotación grupo GOES - GUCAR	\$105.736.617	
8		Compra 97 bicicletas "cuadrante de vecindario"	\$316.891.538	
		Subtotal	\$3.057.464.651	
1	Bucaramanga (FONDO DE VIGILANCIA)	Gasto de operaciones policiales - servicio de alimentación	\$900.853.512	
2		Mantenimiento equipo automotor	\$72.000.000	
		Subtotal	\$972.852.226	
1	Floridablanca (FONSET)	Gasto de operaciones policiales - servicio de alimentación	\$50.000.000	Fortalecimiento de las capacidades institucionales con el fin de brindar condiciones optimas de seguridad y convivencia ciudadana.
2		Compra de 340 chalecos de protección balística	\$1.255.297.000	
		Subtotal	\$1.305.297.000	
1	Girón (FONSET)	Gasto de operaciones policiales - servicio de alimentación	\$59.999.395	Fortalecimiento de las capacidades institucionales con el fin de brindar condiciones optimas de seguridad y convivencia ciudadana.
		Subtotal	\$59.999.395	
1	Lebrija (FONSET)	Gasto de operaciones policiales - servicio de alimentación	\$28.910.000	Fortalecimiento de las capacidades institucionales con el fin de brindar condiciones optimas de seguridad y convivencia ciudadana.
2		Compra de equipo automotor (1 pick up y 3 motocicletas)	\$249.327.598	
		Subtotal	\$278.237.598	
1	Piedecuesta (FONSET)	Gasto de operaciones policiales - servicio de alimentación	\$39.840.000	Fortalecimiento de las capacidades institucionales con el fin de brindar condiciones optimas de seguridad y convivencia ciudadana.
2		Compra de 20 chalecos balísticos y 40 forros	\$103.168.000	
3		Dotación grupo GOES	\$16.599.976	
4		Compra equipo automotor (3 camionetas, 12 motocicletas)	\$1.371.600.000	
		Subtotal	\$1.531.207.976	
1	Piedecuesta (FONDO DE VIGILANCIA)	Compra de vallas de control de multitudes	\$39.984.000	
2		Mantenimiento equipo automotor	\$170.000.000	
		Subtotal	\$209.984.000	
		Total	\$11.322.481.400	

Rendición de cuentas 2021



Integridad Policial y Atención al Ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

24

Transparencia y acceso a la información pública

Para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, la Policía Metropolitana de Bucaramanga cuenta con diferentes formas en las que los ciudadanos pueden solicitar información pública a través de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Carrera 13 No. 41-22 , en las 11 Estaciones de Policía adscritas a la Policía Metropolitana de Bucaramanga o a través de los medios dispuestos por la Policía Nacional relacionados en la siguiente pieza grafica.



La Inspección General
da a conocer los servicios de nuestras

Oficinas de Atención al Ciudadano

Atenderemos sus peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio de policía y sugerencias.

En Bucaramanga
Oficina Principal

- Dirección
Carrera 13 No 41-22 Barrio García Rovira
- Correo institucional
lineadirecta@policia.gov.co
- Líneas gratuitas nacionales
01 8000 910 600 / 01 8000 910 112
- Página web
www.policia.gov.co/pqrs



Sistema de Información
SIPQRS

Horario

Lunes a viernes	Fines de semana
07:30am a 12:00pm	08:00am a 12:00pm
14:00pm a 18:00pm	14:00pm a 18:00pm

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO DE POLICÍA Y SUGERENCIAS.

La Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, tiene en cuenta la realización del producto o prestación del servicio en los procesos relacionados con el cliente y la comunicación con éste, además, la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7 numeral 8 indica que es deber de toda autoridad *“adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, permitiendo el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos”*, por tal razón la Policía Nacional dispone los siguientes canales de recepción a las PQR2S:

- 1. Telefónico-Líneas gratuitas nacionales:** Tiene una funcionalidad específica dependiendo de la misionalidad a cumplir por parte de la unidad a la cual se encuentran adscritas, no obstante, debe primar la orientación al ciudadano.
- 2. Virtual- E-mail:** El único correo destinado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias es el grupo de recepción de PQR2S de la Inspección General, lineadirecta@policia.gov.co, así como los demás canales de recepción dispuestos por la Policía Nacional (Presencial, virtual, telefónico).

- 3. Presencial-Verbal:** Las peticiones verbales se recepcionarán a través de los funcionarios de las oficinas y/o puntos de atención al ciudadano de conformidad en el Decreto N° 1166 del 19 de julio de 2016 en sus artículos 2.2.3.12.2. y 2.2.3.12.3, no obstante, deberá aplicar los protocolos establecidos en el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional, quienes 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 y/o punto de atención al ciudadano actuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- 4. Escrita:** Todo documento con relación a las PQR2S que se radique en medio físico debe ser ingresado en el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio y Sugerencias de la Policía Nacional, luego de realizar las acciones pertinentes al caso, deberá remitirlo en primera instancia a la oficina y/o punto de Atención al Ciudadano correspondiente.
- 5. Buzón de sugerencias:** se debe garantizar el cumplimiento de las directrices dispuestas para este medio en aspectos tales como: características físicas, formatos, ubicación, apertura, entre otros.

Ahora bien, para la sistematización se deberá ingresar a la herramienta tecnológica con la fecha en que se apertura el buzón y si en la PQR2S se denota otra fecha diferente en la sistematización se dejará constancia.

En lo que atañe a las escritas e instauradas por buzón de sugerencias, una vez se sistematicen se indicará al quejoso por medio del medio de comunicación más expedito, según la información suministrada por el peticionario.

Información SIPQR2S AÑO 2021

Clase	2021	%
Quejas en servicio y fuera del mismo	487	28%
Reclamos	330	19%
Peticiones	492	29%
Sugerencias	3	0,2%
Consulta	35	2%
Reconocimientos del servicio	14	0,8%
Información Ciudadana	369	21%
Total PQRS	1730	100%

1730
P.Q.R.S
Resueltas en
Términos. 2021

Durante el año 2021 se registraron 1730 PQRS en la Policía Metropolitana de Bucaramanga, de las cuales se resolvieron en términos de ley de acuerdo a las siguientes modalidades, así: Quejas por modalidad en servicio y fuera del mismo 487, Reclamos 330, Peticiones 492, Sugerencias 3, Consultas 35, Reconocimientos del Servicio 14, Información Ciudadana 369.

Durante la vigencia del año 2021 se dio instrucción y capacitación constante al personal que integra la Policía Metropolitana de Bucaramanga, impactando 3.210 funcionarios en la Resolución 06565 del 12/12/2018 “Por la cual se crea el manual de Atención y Servicio al Ciudadano” y Resolución 01475 del 22/04/2019, “Por la cual se crea el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes en la Policía Nacional”

Acciones que contribuyen a un excelente servicio y atención al cliente como eje fundamental al “ciudadano” en el contexto de la administración moderna, lo cual permite obtener información en aspectos relacionados con el servicio de policía, lo que genera una interacción entre la ciudadanía y la institución, adecuando un proceso oportuno orientado a la satisfacción de los clientes por medio de los diferentes procesos y responsabilidades delegadas por la institución.

Se realizaron capacitaciones frente al uso adecuado de la fuerza a través del sistema táctico básico policial y la revisión de los elementos del servicio por parte de los entes del ministerio público como lo es la Defensoría del Pueblo, a los dispositivos del ESMAD frente a los servicios de protestas, contribuyendo a la Paz y a la consolidación de los Derechos Humanos, asociándolo al derecho a la vida, bajo el uso de elementos de letalidad reducida en los procedimientos policiales.



25

Rendición de cuentas y mesa de dialogo.



En la vigencia 2021, se realizaron dos eventos los cuales tenían el compromiso institucional, de rendir cuentas a los ciudadanos el primero de ellos la rendición de cuentas de la información vigencia 2020, el cual se realizo el día 29 de marzo de 2021, de forma presencial en el Comando de la Policía Metropolitana de Bucaramanga y virtual a través de la plataforma Facebook, en el cual se expuso la gestión administrativa y operacional al igual que la respuesta a las preguntas de ciudadanos y el segundo evento denominado mesa de dialogo con la comunidad, en la cual se publico un informe de la gestión 2021 y se realizo interlocución con los ciudadanos generando compromisos a los cuales se les realizo el seguimiento oportuno, las evidencias se encuentran actualmente en la pagina web de la policía nacional a través del siguiente link <https://www.policia.gov.co/bucaramanga/rendicion-cuentas>.

26

Gestión disciplinaria



La Disciplina es una de las condiciones esenciales para el funcionamiento de la institución policial e implica disposición para reconocer la autoridad, cumplir las órdenes y acatar las normas. Enmarca la observancia de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que consagran el deber policial, con el fin de garantizar un servicio de calidad al ciudadano y contribuir al Plan Institucional Anticorrupción y Atención al Ciudadano; se llevo a cabo la siguiente gestión:

Indagaciones preliminares

Durante la vigencia correspondiente al año 2021 se dio apertura a 271 indagaciones preliminares con el fin de esclarecer la responsabilidad disciplinarias que le pueda asistir a los Policiales en los hechos que son materia de investigación.

Investigación disciplinaria

Se sancionaron un total de 59 policiales primera instancia, que establecieron los motivos determinantes, las circunstancias en la que se cometió la conducta, el perjuicio causado a la administración pública y la responsabilidad del investigado.

Por ultimo podemos decir que la conductas más investigadas por parte de este despacho es la de negligencia en el servicio con una cantidad de 59.

CONDUCTAS	CANTIDAD
Negligencia en el servicio	59
Abuso de autoridad	48
Agresión física	36
Incumplimiento ordenes	27
Accidente de transito	13

Donde unas de las razones para que se presenten este tipo de conductas son:

- Falta de supervisión y control.
- Apasionamiento de los casos de policía.
- Problemas familiares.
- Imprudencia e impericia en la conducción de vehículos y uso de armas de fuego.
- Desconocimiento de la normatividad y doctrina.

Por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno MEBUC, se dio apertura a 14 indagaciones preliminares en atención a la protesta social realizada durante el año 2021, de acuerdo a las denuncias interpuestas ante la Policía y diferentes órganos de control.



27

Conciliación para vivir Mejor



Durante los cuatro trimestres de la vigencia 2021, el Centro de Conciliación y Mediación de la Policía Nacional sede Bucaramanga alcanzó satisfactoriamente el cumplimiento de la meta establecida por el señor Inspector General

de la Policía Nacional, respecto al **83,0%** establecido para el indicador de conciliación y **96%** para el indicador de mediación, logrando superar satisfactoriamente las metas, realizando 1.420 audiencias de conciliación extrajudicial en derecho exitosas en materia civil, familia, penal y **665** audiencias de mediación como exitosas en materia de convivencia, aportando positivamente en la resolución de conflictos y sustancialmente a la convivencia y seguridad ciudadana y fortaleciendo el tejido social de la comunidad en general y del personal uniformado que hacen parte del área Metropolitana de Bucaramanga, Departamento de Santander y Departamento de Magdalena Medio.

INDICADORES	META Establecida	EVALUACIÓN TRIMESTRAL				EVALUACIÓN FINAL
		T1	T2	T3	T4	
Conciliación	83%	85,9%	86,1%	86,9%	90,6%	87,60%
Mediación	96%	98,4%	100%	98,2%	100%	99,1%

Rendición de cuentas 2021



Derechos Humanos

28

Derechos Humanos



Desde la Coordinación de Derechos Humanos de la Policía Metropolitana de Bucaramanga para el año 2021, realizó **86 Interlocuciones y/o mesas de trabajo** con líderes sociales y defensores de Derechos Humanos, activación de **72 rutas de actuación** institucional para la atención y prevención a personas en situación de vulnerabilidad por presuntas amenazas de líderes sociales y defensores de derechos humanos, en articulación con Alcaldía de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, Girón y Lebrija, UNP y Fiscalía General de la Nación y **125 atenciones institucionales** a defensores de derechos humanos y líderes sociales desarrollado acciones a través de la integración de las capacidades institucionales en el marco de la Estrategia de Atención a las Poblaciones en situación de vulnerabilidad - ESPOV, adelantado acciones en materia de anticipación, prevención y protección, en aras de prevenir la materialización de hechos de afectación.

En ese sentido, como respuesta a los hechos de afectación contra defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas, el Estado Colombiano dispuso distintas instancias y mecanismos, con el propósito de prevenir la ocurrencia de afectaciones, proteger y garantizar la labor de los defensores de derechos humanos; de acuerdo a lo anterior fue creado el Cuerpo Élite de la Policía Nacional, encargado de articular las investigaciones de hechos que atenten contra la vida e integridad personal de los defensores de derechos humanos. Así mismo, la seccional de protección y servicios especiales implemento **86 medidas preventivas**, realizando aproximadamente **7525 actividades** como recomendaciones de autoprotección (revistas policiales, charlas y patrullajes).

Conforme a lo anterior, es importante resaltar que, en la Policía Metropolitana de Bucaramanga, durante el año 2021, no se presentaron casos de homicidio, atentados y/o acciones sistemáticas contra líderes sociales, comunitarios, presidentes de JAC y/o defensores de derechos humanos, en razón a su condición, siendo **cero (0) casos reportados para esta unidad policial**.



Derechos Humanos

De igual forma, se tiene que las articulaciones y resultados obtenidos permiten mantener un dialogo constante con esa población de especial protección, propendiendo con la garantía de los Derechos a la Vida, la Libertad, la Integridad y la Seguridad de Defensores de Derechos Humanos, Líderes Sociales, Comunales y Periodistas.

En ese sentido, se tiene que de acuerdo a la articulación institucional alcanzada y las actividades adelantadas se propende de manera significativa al disfrute de mejores niveles de seguridad y la promoción de la convivencia ciudadana en todo el territorio nacional, así como en el fortalecimiento del estado y la democracia, teniendo siempre como bastión la garantía y protección de los derechos humanos.





29

Derechos Humanos En el marco de la Protesta Social

De acuerdo a las manifestaciones que se presentaron a nivel país desde el 28 de abril del año 2021, en aras de brindar y garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Resolución 1190 del 3 de agosto de 2018 "Protocolo para la coordinación de las acciones de respeto y garantía a la protesta pacífica como un ejercicio legítimo de los derechos de reunión, manifestación pública y pacífica, libertad de asociación, libre de circulación, a la libre expresión, libertad de conciencia, a la oposición y a la participación, inclusive de quienes no participan en la protesta pacífica", la Resolución 1139 del 19/10/2020 del Ministerio del Interior "*Protocolo que a corto plazo incluye las medidas más urgentes que garantizan el derecho de los ciudadanos a manifestarse públicamente*" y Decreto 003 de 2021.

Previo a las jornadas de protesta en cabeza de la Alcaldía de Bucaramanga junto con la Secretaría de Gobierno o de Seguridad Ciudadana y Convivencia, Secretaria de Salud, Oficina de Derechos Humanos, Comando de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, delegados de los organizadores que convocan la protesta pacífica, delegados de las organizaciones de derechos humanos del orden territorial, delegados de las comisiones de verificación y veedurías, Ministerio Público y representantes de los gremios del sector productivo, se participó en **16 Mesas de Coordinación** de acciones para el respeto y garantía a la protesta, de acuerdo al Decreto 003 de 2021.



Lo anterior, con el fin de atender las situaciones que se presentaran en el desarrollo de la protesta pública y pacífica, en pro de sugerir a la primera autoridad de policía la toma de decisiones a que hubiera lugar para proteger los derechos individuales y colectivos de la población en general.

De igual forma, posterior a las jornadas de protesta se desarrollaron **16 mesas de seguimiento**; lo anterior con el fin de efectuar un análisis, verificación y seguimiento de los resultados de las movilizaciones, las acciones desplegadas para garantizar el ejercicio del derecho a manifestarse pública y pacíficamente, así como el estado de las investigaciones adelantadas por el actuar de los funcionarios de policía en dicho contexto.

Es relevante señalar, que previo a las jornadas de protesta, se realizaron por parte de la Policía Metropolitana de Bucaramanga - Coordinación de Derechos Humanos las gestiones necesarias con Ministerio Público **83 Invitaciones** (Defensoría Regional de Santander, Personerías Municipales) para el acompañamiento y verificación del personal Policial comprometido con el servicio en las distintas movilizaciones, en aras de garantizar la seguridad de las personas que intervinieran en las marchas y de todos los habitantes del área metropolitana de Bucaramanga que son ajenos a las mismas.

En ese sentido, se tiene que, desde la Coordinación de Derechos Humanos de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, se aportó de forma significativa a la garantía del respeto y el pleno goce del derecho a la protesta, la libertad de expresión, la reunión pacífica, la participación de toda la población en general, así como a la garantía y protección de derechos humanos.



Aunado a lo anterior, se logró generar en los miembros adscritos a la unidad una cultura de respeto por los derechos fundamentales en la institución, contribuyendo efectivamente al desarrollo de la política gubernamental en materia de Derechos Humanos fortaleciendo la legitimidad y credibilidad de la Policía Nacional.

Se brindó instrucción al Escuadrón Móvil Antidisturbios - ESMAD y a los Dispositivos Mínimos de Intervención – DMI, en temas relacionados en Derechos Humanos, respeto a las poblaciones vulnerables LGTBQ+, comunidad indígena y afrodescendiente, uso racional de la fuerza y el empleo de armas, elementos y dispositivos menos letales en la policía nacional y actuaciones en eventos de protesta social; ello de acuerdo a los lineamientos constitucionales y legales; con el fin de brindar las garantías del derecho a la protesta en el marco del artículo 37 de la constitución política y al amparo de lo establecido en el Decreto 003 de 2021, en el cual se establecen directrices para la actuación de las autoridades de policía en sus funciones de garantía de derechos fundamentales, conservación de la convivencia ciudadana y el orden público en el marco de las manifestaciones públicas y pacíficas.

Finalmente, la coordinación de Derechos Humanos **creó un grupo de WhatsApp**, con el fin de mantener permanente contacto con los responsables del grupo de judicialización de Policía Nacional, Ministerio Público, enlace PMU, PMI, Personería Municipal, Secretaría del Interior de Bucaramanga y las organizaciones sociales en aras de atender posibles requerimientos, quejas y/o solicitudes.

Rendición de cuentas **2021**



Actuación Jurídica

Gestión Asuntos Jurídicos

30

Durante la vigencia del 2021, en materia de investigaciones Administrativas por pérdida y/o daño adelantadas en la Policía Metropolitana de Bucaramanga, se evacuaron ciento cincuenta y una (151) investigaciones administrativas correspondiente a perdida y daños de bienes con forme lo establecido en la Ley 1476 de 2011, los cuales alcanzaron un total de MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO MILLONES CIENTO NOVENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS CON SETENTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE **(\$1.825.194.484,74)**; recuperados en cuentas de orden y garantizando con ello la continuidad en el servicio de bienes en movilidad, intendencia, tecnología e infraestructura, además de la modernización de equipo tecnológico de comunicación, automotor y de infraestructura, con base a las indemnizaciones de empresas aseguradoras por casos en pérdidas y daño total.

ACCIONES DE TUTELAS

Dando aplicación al derecho 2591 de 1991, en la Policía en la vigencia 2021 se registraron un total de **254** acciones de tutela radicadas, las cuales en su mayoría fueron presentadas por personal privado por orden judicial que se encuentran en las instalaciones de las Estaciones de Policía, en las que tutelan en derecho a la salud en la Policía Metropolitana de Bucaramanga, en su mayoría fueron por hacinamiento de personas privadas de la libertad por orden Judicial. Es por ello que la Oficina de

Asuntos Jurídicos, al emitir las respuestas a las acciones constitucionales, se está realizando la defensa jurídica de la institución frente a las demandas constitucionales, evitando con ello el daño antijurídico y demás acciones que puedan afectar la imagen institucional.

Procesos incautación Armas de fuego



Durante el año 2021 se registraron diecisiete (17) procesos por incautación de armas en procedimiento de Policía en atención a lo establecido en el procedimiento de incautación de armas de fuego; ejerciendo control ante la ciudadanía que porta armas de fuego, de tal manera que esta acción se realice bajo los parámetros que establece la Ley y a su vez, permite eliminar posibilidades de que las armas de fuego sean utilizadas de manera indiscriminada e imprudente.

Informativos prestacionales por lesión y/o muerte

Durante el año 2021 se adelantaron ciento ochenta y cinco **(185)** procesos de informes Administrativos Prestacionales por Lesión, a los policiales que fueron lesionados durante el desarrollo y cumplimiento de la misionalidad de la Policía Nacional, conforme lo establecido el Decreto Ley 1796 2000 y los procedimientos internos de la institución. Por medio de este procedimiento, podemos evaluar la aptitud psicofísica del uniformado luego de sufrir un evento donde su estado de salud

se ve afectado, en el desarrollo de la prestación de sus servicios a la ciudadanía, garantizando la salud del policial, quien luego de ser evaluado en la Junta Médica Laboral, se reintegra con el fin de no disminuir el pie de fuerza y seguir prestando el servicio a la ciudadanía. De igual forma se adelantaron cuatro (04) por muerte por causa de COVID-19.

Derechos de petición

Atendiendo lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, en concordancia con la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 la Policía Nacional recepcionó un promedio de **6,900** derechos de petición durante la vigencia 2021 por parte de la ciudadanía en general, en los cuales sus intereses y peticiones eran relacionados con la seguridad y convivencia ciudadana, como también de aquellos profesionales en derecho quienes ejercieron este derecho para la solicitud de información ante la institución policial. Es por ello, que la Policía Metropolitana de Bucaramanga atendió conforme lo establece la normatividad vigente las solicitudes de forma clara, de fondo, sin dilaciones, ni evasivas y en los términos de ley; acción que se garantizó el derecho a la información (Ley 1712 de 2014 *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*) y el debido proceso de cada uno de los ciudadanos. Así mismo se evitó la prevención del daño antijurídico, sanciones disciplinarias y/o administrativas por respuestas extemporáneas; lo que podría desmejorar la imagen de la Policía Nacional, la afectación a los riesgos asociados al proceso de actuación jurídica.

Rendición de cuentas **2021**



Gestión Estratégica

Metas e indicadores

31



Seguimiento Integral Gestión de Comandantes (REGIÓN)

Región	Puesto	MEBUC	Gestión GERENCIAL	Gestión OPERATIVA	Gestión ADMINISTRATIVA	Resultado 4er TRIMESTRE	2021
1			94,6%	82,9%	96,0%		

MEBUC Policía Metropolitana de Bucaramanga

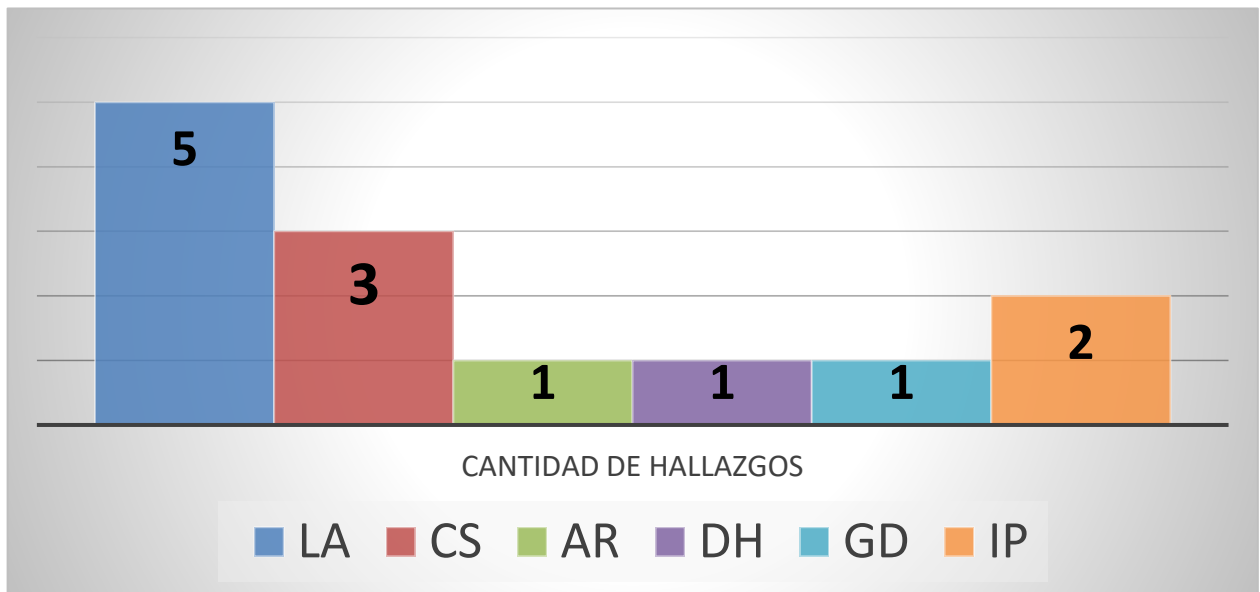
La Policía Nacional realiza la gerencia de las unidades de policía a través de indicadores de gestión que permiten evaluar la gestión de los departamentos y policías metropolitanas, con el fin de adoptar mecanismos de mejora y de esta manera cumplir el plan estratégico institucional y las metas de Gobierno.

La Policía Metropolitana de Bucaramanga ocupó el puesto No. 17 entre 52 unidades operativas de Policía, puesto 6 entre las 17 Policías Metropolitanas y el primer lugar entre la Región de Policía No. 5 que comprende departamentos como: Arauca, Santander, Norte de Santander.

Planes de Mejora

32

En la vigencia 2021, la Policía metropolitana de Bucaramanga no fue visitada por la Contraloría General de la Republica, sin embargo si se realizaron 9 auditorias por parte del Área de Control Interno de la Policía Nacional evidenciando 13 hallazgos producto de estas auditorías, así:



- 5 LA - Logística y Abastecimiento
- 3 CS- Convivencia y Seguridad Ciudadana
- 1 AR - Administrar Recursos Financieros
- 1 DH-Direccionamiento del Talento Humano
- 1 GD -Gestión Documental
- 2 IG –Inspección General

Se presentaron 13 oportunidades de mejora.

Ejecución de los planes de mejora

PLAN DE MEJORAMIENTO PRODUCTO DE:	N° de Hallazgos	CÓDIGO ACCIÓN DE MEJORA	ESTADO	AVANCE	FECHA FINAL
Auditoria interna específica a la operacionalización del proceso convivencia y seguridad ciudadana	3	AC-05400	Finalizado	100%	30/03/2022
		AC-05401	Finalizado	100%	30/03/2022
		AC-05402	Finalizado	100%	30/03/2022
Auditoria interna específica Procesos disciplinarios	1	AC-05737	En ejecución	100%	01/02/2022
Auditoria interna específica Centros de conciliación	1	AC-05893	En ejecución	25%	13/05/2022
Auditoria interna específica plan de mejoramiento archivístico	1	AC-05663	En ejecución	75%	16/06/2022
Auditoria interna específica al sistema de gestión, seguridad, salud en el trabajo.	1	AC-06244	En ejecución	14%	28/08/2022
Auditoria interna específica a los procesos Logística y Abastecimiento, Administración de recurso financiero, Adquirir bienes y servicios a diferentes unidades a nivel país.	6	Estas tareas fueron creadas en el 2022 por Área de Control Interno ARCOI conforme lo establece la guía para la mejora.			

A través de la aplicación del control interno, se determina el estado de gestión identificando fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia y fortalecer la capacidad institucional para mejorar la productividad y la calidad de la función pública para el desarrollo y ejecución de políticas públicas.

Cumplimiento del Plan Estratégico

33

La gestión de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, para el periodo 2021, en cumplimiento a la resolución No. 00003 del 01 de enero de 2019 "Por la cual se adoptan las definiciones estratégicas y el marco estratégico institucional 2019-2022 de la Policía Nacional", atendió los retos y desafíos relacionados con las necesidades de nuestros grupos de valor (COMUNIDAD (población, organizada, internacional), ESTADO (ramas del poder público, órganos de control)), en materia de seguridad, el fortalecimiento del acceso a la información, el buen uso de los recursos y la gestión pública transparente moderna y eficiente, la protección y garantía de derechos, la construcción de la paz, así como: la disminución de los índices delictivos, fomento de la cultura ciudadana y la construcción de una ética colectiva y de respeto al bien público, aunado a lo anterior se adelantaron acciones tendientes al control ciudadano derivado de la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica ocasionada en 2020 por la pandemia del COVID-19, en materia de protección de los derechos fundamentales como la salud y la movilidad.

Lo anterior se canalizó a través del mapa estratégico institucional el cual representa los objetivos estratégicos adoptados por la institución y los cuales son desarrollados a través de cuatro perspectivas y sus objetivos estratégicos: perspectiva ciudadano y gobierno, perspectiva servicios de policía, perspectiva de desarrollo humano y organizacional y

perspectiva de recursos estratégicos, estos objetivos fueron desplegados por la Región de Policía No. Cinco y la Policía Metropolitana de Bucaramanga, a través del plan de acción, los planes, programas, proyectos y los indicadores de gestión, así:

Objetivos estratégicos	Tareas	Tareas	Ejecutadas	% avance
Objetivo estratégico: REG5SP1.1. Fortalecer la participación cívica a través de la oferta institucional en prevención para contribuir a la convivencia.	➤ Realizar acciones de fortalecimiento a la Red de Participación Cívica. ➤ Actividades de prevención, control y disuasión. ➤ Vincular instituciones públicas y privadas a programas sociales. ➤ Visibilizar la oferta institucional. ➤ Desarrollar acciones conjuntas en materia de Infancia y Adolescencia. ➤ Realizar actividades de prevención y contención al contagio por COVID.	24	24	100%
Objetivo estratégico: REG5SP3.1. Dinamizar de forma diferencial las capacidades institucionales y externas, para contrarrestar los delitos y comportamientos contrarios a la convivencia.	➤ Realizar mesa técnica ➤ Formulación planes de trabajo riesgos sociales. ➤ Realizar mesas técnicas de seguimiento y verificación riesgos sociales. ➤ Intervenir los polígonos de seguridad zonas de miedo. ➤ Realizar seguimiento IRIS P1.	21	21	100%

Objetivos estratégicos	Tareas	Tareas	Ejecutadas	% avance
Objetivo estratégico: REG5SP4.1 - Fortalecer la aplicación de la doctrina institucional y los mecanismos de supervisión y control de cara a las expectativas de la comunidad.	➤ Realizar jornadas de capacitación al MNVCC. ➤ Realizar programa de entrenamiento en sistema táctico básico policial y uso de armas menos letales. ➤ Reportar inconsistencias y novedades en el RNMC. ➤ Elaborar análisis de comportamientos contrarios a la convivencia. ➤ Presentar boletín de aplicación CNSCC, ante los señores Alcaldes. ➤ Realizar seguimiento a la implementación del CNSCC. ➤ Promover la doctrina institucional para la prevención del COVID-19.	61	61	100%
Objetivo estratégico: REG5SP5.1 Realizar la planificación del servicio articulado y focalizado.	➤ Fomentar capacitación y actualización funcionarios CIEPS. ➤ Elaborar productos estratégicos. ➤ Planear el servicio de policía acorde a la priorización y focalización. ➤ Cumplir con las funciones en el marco de la ley 1098 de 2006 Código de la Infancia y la Adolescencia	14	14	100%

Objetivos estratégicos	Tareas	Tareas	Ejecutadas	% avance
Objetivo estratégico: REG5DHO2.1. Optimizar el talento humano de acuerdo a sus competencias y perfil del cargo ajustado a las necesidades del territorio	➤ Realizar análisis de las propuestas de los traslados internos para asumir cargos según el perfil y competencia del funcionario. ➤ Fortalecer las competencias laborales de acuerdo al perfil del cargo. ➤ Verificar perfiles funcionarios salas CIEPS. ➤ Evaluar el porcentaje de las vacantes del MNVCC.	20	20	100%
Objetivo estratégico: REG5DHO3.1. Desarrollar de manera integral los lineamientos institucionales establecidos en materia de bienestar y calidad de vida	➤ Elaborar diagnóstico encuesta clima laboral. ➤ Brindar estímulos al personal del MNVCC. ➤ Implementar estímulos a los desempeños sobresalientes. ➤ Prestar apoyo psicosocial a los funcionarios afectados por acoso laboral. ➤ Desarrollar actividades de acuerdo al rubro asignado con el personal afiliado a BIESO.	27	27	100%

Objetivos estratégicos	Tareas	Tareas	Ejecutadas	% avance
Objetivo estratégico: REG5DHO5.1 Contrarrestar los factores que afectan la transparencia policial.	➤ Realizar análisis de las conductas que afectan la transparencia policial. ➤ Evaluar las conductas que afectan la transparencia policial. ➤ Sensibilizar y contextualizar la norma disciplinaria que rige a los servidores públicos.	12	12	100%
Objetivo estratégico: REG5R3.1 Optimizar la gestión de los recursos obtenidos por fuentes de financiación externa e interna para impactar el servicio de Policía, previa gestión de la apropiación.	➤ Realizar seguimiento ejecución PISCC. ➤ Presentar proyectos ante los entes territoriales para equipamiento y/o adecuación de las salas de mediación policial. ➤ Presentar proyectos de prevención y cultura ciudadana e implementación del CNSCC. ➤ Presentar proyectos para la gestión de recursos por FONSET, FONSECON y otros. ➤ Gerencia de la administración de recursos. ➤ Revista elementos logísticos.	38	38	100%
TOTAL GENERAL		217	217	100%

Sistema de Gestión Ambiental

34

Durante la vigencia 2021, la Policía Metropolitana de Bucaramanga, a través de su Sistema de Gestión Ambiental, busco fortalecer los valores de los funcionarios policiales hacia el cuidado del ambiente, para que a través de acciones diarias se permita la reducción del impacto ambiental. Por otro lado se enfocaron actividades para que todo el personal de la unidad pueda identificar los recursos naturales que son indispensables para nuestras instalaciones y que deben ser usados de una forma racional y eficiente, en el caso del agua y la energía.



Así mismo la unidad, se acoge a las diferentes regulaciones en materia ambiental, para lo cual desarrolló de forma virtual, el curso sobre "Tratamiento primario de residuos sólidos" liderado y certificado por el SENA, enfocado a la implementación de la resolución 2184 de 2019 que trata sobre la transición al nuevo código de colores para la separación de residuos sólidos a nivel nacional, en el cual participaron 29 funcionarios que cumplen el rol de difusores ambientales e integrantes del equipo del Sistema de Gestión Ambiental de Unidad.

Finalmente alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (*objetivo 6. Agua Limpia y Saneamiento*), en la vigencia 2021, la oficina de Planeación junto al equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo estructuraron el Plan de Saneamiento Básico de la Unidad, buscando garantizar las condiciones de bienestar del personal, la calidad del ambiente y del recurso hídrico, mediante el lavado y desinfección de tanques, fumigación, actividades limpieza y desinfección de las instalaciones, gestión integral de residuos, entre otros factores importantes de saneamiento básico.



35

Conclusiones

- la Policía Metropolitana de Bucaramanga, en el marco de sus funciones constitucionales, reconoce el deber de rendir cuentas bajo una cultura de acceso a la información pública, gestión transparente y oportuna.
- A través del presente informe se rinde cuentas de la gestión administrativa y operacional de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, brindando la oportunidad a los ciudadanos de verificar las cifras de gestión, lo que permite la transparencia y el acceso a la información, ya que este informe, reposara en la pagina web de la Policía Nacional.
- Se abordaron los temas Planteados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Policía Nacional, a través de la guía para la rendición de cuentas IDE-GU-0010.
- Se brindo acceso a los links para que los ciudadanos pudieran interactuar con la institución
- Se coadyuva al cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos
- A través de los temas planteados se presentaron la forma como se cumplió con los objetivos propuestos, por la institución.
- Se ha brindado y garantizado el acceso a la información con el fin de contribuir igualdad y la no discriminación, la información es de acceso público y de conocimiento de cualquier ciudadano.

Glosario

36

ACRONIMO	NOMBRE
PONAL	Policía Nacional
EJERCOL	Ejército de Colombia
MEBUC	Policía Metropolitana de Bucaramanga
DESAN	Departamento de Policía Santander
DEMAM	Departamento de Policía Magdalena Medio
CAI	Comando de Atención Inmediata
HS	Herramientas de seguimiento
ODS	Objetivo de desarrollo sostenible
PQRS	Preguntas, Solicitudes, Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
REG5	Región 5
SIES 123	Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad
SIJIN	Seccional de Investigación Criminal
MORED	Matriz operacional para la reducción del delito
POLFA	Policía Fiscal y aduanera
GUPAE	Grupo de Protección ambiental
GINAD	Grupo de infancia y adolescencia
EMFAG	Estrategia mujer familia y género.

Glosario

37

ACCIONES

Ejercicio de la posibilidad de hacer. Ejecución de avances en cumplimiento de las tareas. En las acciones se especifica la asignación de los recursos (dinero, tiempo y personal). // Es la aplicación concreta de las opciones del manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. NOTA. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

ACCIÓN PREVENTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o situación potencialmente no deseable. NOTA. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

ACIERTOS

Experiencias exitosas, aspectos que pueden ser replicables, fortalezas, logros, cumplimiento de los objetivos trazados en términos institucionales. (Lecciones Aprendidas en la Policía Nacional).

ACREDITACIÓN

Documento que certifica la condición de una persona y su facultad para desempeñar determinada actividad o cargo. //Procedimiento mediante el cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección.

ACTA

Documento interno que constituye la memoria de reuniones, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate, o se acuerda en éstas. // Documento en el cual se describe circunstancialmente un hecho, relatando y describiendo la forma de su acontecimiento, el estado de las cosas y las manifestaciones de voluntad de las personas que participaron en el mismo.

ACTIVIDAD

Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. //Conjunto de acciones desarrolladas al interior de un procedimiento que definen la forma de realizarlo

ACTO ADMINISTRATIVO

Disposición legal dictada por un Poder Público en el ejercicio de una potestad administrativa y mediante el que se impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados, bajo el control de la jurisdicción contencioso administrativa

ACTUALIZAR

Realizar los cambios necesarios a un documento para que su funcionamiento sea adecuado

ADECUACIÓN

Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

ADMINISTRACIÓN

Disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocada a la satisfacción de un interés.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la Institución evaluar aquellos eventos negativos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Extensión y límites de una auditoría. NOTA. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

ALCANCE DE UN PROYECTO

Trabajo que debe realizarse para entregar un producto, servicio o resultado con las características y funciones especificadas (PMBOK, 4ta. Edición).

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Iniciativas conjuntas entre la Policía y otras organizaciones con el fin de generar compromisos y estrategias para el logro de un propósito común de seguridad.

ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL

Proceso mediante el cual las dependencias de una organización hacen explícito su compromiso; su articulación y aporte al cumplimiento de la misión y alcance de la visión institucional.

ALTA DIRECCIÓN

Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico, que dirigen y controlan una entidad.

AMBIENTE DE TRABAJO

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. NOTA. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica, entre otros).

ANEXO

Instrucciones generales como información suplementaria a una Directiva y que por ser demasiado extensa no se incluye en ella.

ANTICIPAR

Hacer que ocurra antes una cosa ya prevista. Cumplir con antelación las actividades organizadas y ordenadas por los mandos.

ANÁLISIS

Estudio especializado de la información, cuyo objeto es generar conocimiento; permite comprender, interpretar, integrar, formular hipótesis, conclusiones y cursos de acción con base en la información disponible.// Estudio cuidadoso y detallado cualitativo o cuantitativo de todos los factores pertinentes, incluyendo las ventajas y desventajas, consideraciones a favor o en contra, para llegar a conclusiones juiciosas.

ANÁLISIS DE CARGOS

Procedimiento que determina los requisitos, las funciones y responsabilidades del cargo y el tipo de persona que debe ocuparlo.

ANÁLISIS DE CONTEXTO

Son las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de una institución. Las situaciones del entorno o externas pueden ser de carácter social, cultural, económico, tecnológico, político y legal, bien sea internacional, nacional o regional según sea el caso de análisis. Las situaciones internas están relacionadas con la estructura, cultura organizacional, el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos humanos y económicos con los que cuenta una entidad.

ANÁLISIS DE LA REALIDAD INSTITUCIONAL

Estudio encaminado a identificar en el ambiente interno las fortalezas, dificultades, vacíos o desviaciones de la gestión policial que pueden afectar los resultados previstos, así como el grado de motivación y satisfacción de los integrantes de la Institución, y en el ambiente externo, las exigencias del entorno y expectativas de la comunidad, con el fin de construir un diagnóstico a partir del cual se determinen las acciones a seguir para lograr los propósitos institucionales.

ANÁLISIS DE RIESGOS

El análisis de riesgos establece una valoración y una priorización de los riesgos, determina el impacto y la probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

ANÁLISIS OCUPACIONAL

Estudio técnico que a partir de herramientas metodológicas se identifican los perfiles ocupacionales, competencias específicas de cada cargo, descripción de actividades y definición de funciones, implementándolas a través del "Manual de funciones para el personal uniformado y no uniformado de la Institución".

ANÁLISIS OCUPACIONAL

Estudio técnico que a partir de herramientas metodológicas se identifican los perfiles ocupacionales, competencias específicas de cada cargo, descripción de actividades y definición de funciones, implementándolas a través del “Manual de funciones para el personal uniformado y no uniformado de la Institución”.

APLICATIVO

Software o programa de computador elaborado con el fin de sistematizar la información que se trabaja durante la realización de un proceso.

APRECIACIÓN DE SITUACIÓN

Documento que recopila información referente a la unidad, servicios y estrategias implementadas, así como situación de orden público y factores que inciden en el mismo; por lo general cuentan con un informe de inteligencia, estadísticas, antecedentes y unas recomendaciones.

APRENDIZAJE

Proceso continuo y permanente de adquisición de conocimiento.

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Cambio en la capacidad de acción efectiva de una organización, que implica la generación y apropiación de un conocimiento útil que beneficia la interpretación del cambio institucional y las acciones que de éste se desprendan.

ARCHIVAR

Almacenar los documentos de manera ordenada y segura ya sea de forma física o magnética, ubicándola al alcance del personal autorizado para facilitar su consulta.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

ASESORÍA

Acción de prestar un servicio de consultoría, para apoyar el logro de un propósito determinado.

ASPECTO AMBIENTAL

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO

Aspecto ambiental que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

AUDITADO

Organización que es auditada.

AUDITOR

Persona con la competencia (conocimiento y capacidad) para llevar a cabo una auditoría.

AUDITORÍA

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. NOTAS. Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la Revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización. Las auditorías externas incluyen generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001. Cuando se auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental, se denomina auditoría combinada. Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado, se denomina auditoría conjunta.

AUDITORÍA INTERNA

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

AUTOEVALUACIÓN

Juicio valorativo realizado individual y voluntariamente a los resultados obtenidos, comparándolos con los programados, para analizar dentro de las fortalezas y los obstáculos que impactan su capacidad de alcanzar sus objetivos y decidir las acciones por emprender.

AUTOGESTIÓN

Capacidad institucional para coordinar las acciones que le permiten cumplir con el Mandato Constitucional y con las competencias y normas que la rigen.

AUTORIDAD

Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

AUTORREGULACIÓN

Capacidad institucional para reglamentar, con base en la Constitución y las leyes, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones

BALANCED SCORECARD

Herramienta de software gerencial de evaluación, que facilita el seguimiento y evaluación de los planes de acción de las unidades policiales, y su contribución al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.

CADENA DE MANDO

Sucesión de mando, que va del mando superior al inmediatamente subordinado, y así sucesivamente.

CADENA DE VALOR

Secuencia e interrelación de los procesos, que en la organización busca lograr la satisfacción del cliente final, generando valor para éste y contribución para la Institución.

CALIBRACIÓN

Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD

Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

CAPACITACIÓN

Instrucción y conocimiento que recibe una persona para mejorar su rendimiento en el trabajo. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

CAPTURA DE DATOS

Acción que permite recolectar la información respecto al objeto o fuente de análisis, a fin de obtener resultados estadísticos confiables para la toma de decisiones. La captura de los datos puede hacerse de forma manual o mediante herramientas tecnológicas.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Documento que describe todas las actividades que integran un proceso; es representado en forma sistemática mediante el ciclo de gestión (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar).

CARACTERIZAR PROCESO

Conocer y documentar cada uno de los elementos requeridos para el funcionamiento de un proceso en la entidad.

CARACTERÍSTICA

Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada. Una característica específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD

Característica inherente de un producto, proceso o sistema, relacionada con un requisito. Inherente significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. Una característica asignada a un producto, proceso o sistema (por ejemplo, el precio de un producto, el propietario de un producto) no es una característica de la calidad de ese producto, proceso o sistema.

CATÁLOGO DE PROCESOS

Herramienta gerencial que permite ver la dependencia como un sistema integrado, que precisa los diferentes niveles de desdoblamiento de los procesos que se desarrollan en cumplimiento de la misión.

CATÁLOGO ÚNICO DE BIENES Y SERVICIOS

Universo de bienes y servicios que el Estado puede adquirir, estandarizados en función de sus propiedades químicas, físicas y de sus usos, clasificados en códigos que permiten una única identificación para cada uno de ellos.

CAUSA

Antecedente lógico o real que produce un efecto.

CAUSA RAÍZ

Es el origen de una falla o incumplimiento.

CELERIDAD

Principio procesal que busca que el proceso se concrete a las etapas esenciales y cada una de ellas limitada al término perentorio fijado por la norma. En observancia de este principio se descartan los plazos o términos adicionales a una determinada etapa, esto es, los que se surten como complemento del principal y las prórrogas o ampliaciones. También implica que los actos se surten en la forma más sencilla posible, para evitar dilaciones innecesarias.

CERTIFICACIÓN

Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

CICLO PHVA

Método para garantizar que los productos y servicios que ofrece la Institución cumplan los requerimientos de calidad esperados por el Ciudadano y se realicen de la manera más efectiva en costos y productividad. (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar).

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL

Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la unidad productora (fondo, sección series y/o asuntos).

CLIENTE DE LA AUDITORÍA

Organización o persona que solicita una auditoría. NOTA El cliente de la auditoría puede ser el auditado o cualquier otra organización que tenga derechos reglamentarios o contractuales para solicitar una auditoría

CLIENTES DE LA POLICÍA NACIONAL

Son todos aquellos ciudadanos a quienes la Institución les entrega un producto o servicio de seguridad, manteniendo la convivencia y seguridad ciudadana. Están identificados en tres grandes grupos el primero la comunidad, con la población, comunidad organizada y la internacional. El segundo grupo es el Estado con las ramas del poder público y los órganos autónomos e independientes y el tercero es la comunidad policial con el personal activo y el personal en uso de buen retiro y pensionados.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña su trabajo.

CODIFICACIÓN

Sistema utilizado para identificar documentos, registros, formatos del Sistema de Gestión de Calidad.

COMITÉ OPERACIONAL

Reunión de comandantes del orden estratégico, táctico y operacional que junto a personal de analistas, recolectores de información de inteligencia, expertos en señales, imágenes y voces, funcionarios de policía judicial y administradores de fuentes humanas, evalúan y encausan una actividad operativa.

COMITÉS INSTITUCIONALES DE CONTROL INTERNO

Encargados de dinamizar, promover y evaluar la existencia y los avances en materia de Control Interno a través de los siguientes subcomités: Subcomité Central de Control Interno, Subcomité Regional de Control Interno, Subcomité Local de Control Interno.

COMPETENCIA

Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades. //Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, motivaciones (intereses), valores y rasgos de personalidad, que le permiten al integrante de la institución, ejecutar de manera exitosa la labor policial.

COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DITAH. Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se integran dinámicamente a la experiencia cotidiana en la producción de valor a la Institución.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Son los comportamientos laborales de índole técnico y práctico, vinculados a un área laboral u ocupacional determinada, las cuales permiten la adecuación de las capacidades del personal al desempeño exitoso de la Institución policial.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, actitudes, motivaciones y atributos personales, que les permite a los integrantes de la Institución ejecutar de manera exitosa la labor policial. Son a saber: servicio a la comunidad, trabajo en equipo, resolución de conflictos, efectividad en el servicio, aprendizaje continuo, adaptabilidad, liderazgo, relaciones interpersonales y condición física.

COMPETENCIAS LABORALES

Son la razón que conduce a ampliar los saberes necesarios, la calificación tácita o informal, la movilización de conocimientos y saberes de muy diferente naturaleza, el conocimiento de procedimientos, el conocimiento experto y el conocimiento de gestión.

COMPETENCIAS PARA LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, motivaciones, valores y rasgos de personalidad, que le permiten al integrante de la Institución ejecutar de manera exitosa la labor policial.

COMPONENTES DE LA GERENCIA DE PROCESOS

Identificación y descripción de los procesos, análisis de procesos, estandarización y mejoramiento.

COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS

Son las actuaciones exitosas observadas en el evaluado que permiten dar cumplimiento efectivo a las funciones asignadas en el desempeño del cargo. Los comportamientos asociados reflejan el grado en que se es competente para dar los resultados esperados y aportan los elementos diferenciadores de un desempeño destacado.

COMUNICACIÓN

Conjunto de prácticas y procedimientos establecidos por una organización para intercambiar información, establecer consultas y transmitir directrices con un objetivo determinado.

COMUNICACIÓN OFICIAL

Documento escrito de carácter general o particular, preciso y breve, mediante el cual se establece comunicación con entes externos e internos. Es utilizado para hacer énfasis sobre un tema concreto y específico, como: suministrar información, realizar solicitudes, respaldar la entrega de documentos o material logístico.

CONCESIÓN

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. **NOTA** Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

CONFIABILIDAD

Acción de confiar en el carácter, la habilidad, la fortaleza o la verdad de una persona. Siendo trascendental para los profesionales de policía en la toma de decisiones con firmeza, justicia y seguridad.

CONFIDENCIAL

Reservado, secreto. Se aplica a informes o comunicaciones de especialísimo interés para la policía y cuya divulgación puede resultar perjudicial o peligrosa en ese momento o en el futuro.

CONFIDENCIALIDAD

Propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

CONFIRMACIÓN METROLÓGICA

Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

CONFORMIDAD

Cumplimiento de uno o varios requisitos o prescripciones por parte de un producto, proceso o servicio. //

Cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en una norma para la prestación del servicio.

CONSECUENCIA

Resultado de un evento que afecta a los objetivos. (GTC137 2011)

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

CONSOLIDAR RESULTADOS

Agrupar en un solo informe, la diversa información allegada a una Dirección o unidad policial.

CONSTATAR

Comprobación de la ocurrencia de un hecho u orden policial.

CONTROL

Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro. //

Medida o acción que modifica el riesgo mediante la afectación ya sea de la probabilidad o del impacto. (GTC137 2011).

CONTROL DE CALIDAD DEL PROCESO

Evaluación del comportamiento real de las actividades planificadas frente al resultado real arrojado en la ejecución y la actuación sobre las diferentes actividades generadas.

CONTROL DE GESTIÓN

Examen de la eficiencia y de la eficacia en la gestión pública mediante la evaluación de sus procesos administrativos, el análisis de sus indicadores, el grado de cumplimiento de sus objetivos y la evaluación de los beneficiarios, del impacto generado.

CONTROL DE LA CALIDAD

Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CONVENIENCIA

Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas de la Institución.

CONVENIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGC

Coherencia entre la planificación estratégica de la organización y las políticas establecidas desde el SGC.

CONVENIO

Acto jurídico que surge por el consentimiento de las partes. Comúnmente designa lo mismo que el término "tratado", aunque algunos autores afirman que es menos general.

COPIA CONTROLADA

Copia autorizada de un documento del cual se conoce el número de copias, su ubicación y el responsable.

CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. NOTA 1. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. NOTA 2. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

CRITERIO DE AUDITORÍA

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia para la realización de una auditoría. NOTA. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

CRONOGRAMA

Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo; son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Es la interpretación que se da a la metodología del Balanced Scorecard, sistema originalmente desarrollado para la medición de procesos y el logro de los objetivos propuestos a través del monitoreo permanente de la estrategia; el objetivo del CMI es dar a las empresas u organizaciones elementos para medir su éxito.

CULTURA

Conjunto de creencias, valores, costumbres, actitudes, normas, ideas, hábitos y percepciones internalizados, así como las formas o expresiones que adoptan. La cultura es aprendida e interiorizada desde el nacimiento y enriquecida con sus vivencias y experiencias, se ve influida por las acciones o interpretaciones que las personas realizan de las situaciones que viven.

CULTURA DE LA CALIDAD

Se define a partir de dos dimensiones: una relacionada con las técnicas empleadas para medir la calidad en los procesos, de acuerdo con los lineamientos trazados en la gerencia de procesos y la otra, referida al talento humano, a su gestión y la relación que tiene con la Institución, orientada al cumplimiento de los propósitos institucionales.

CULTURA DE LA LEGALIDAD

Conjunto de creencias, valores, normas y acciones que promueve que la población crea en el Estado Social de Derecho, lo defienda y no tolere la ilegalidad. Es la aceptación consciente de las normas por parte de todos los ciudadanos.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Conjunto de suposiciones, creencias, valores, normas y ritos que comparten y aceptan los miembros de una organización. Formas de conductas aprendidas y compartidas por los miembros de la institución.

DEPURAR

Operación dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

DESACIERTOS

Acciones / planes que no arrojaron los resultados esperados, deficiencias en la planeación, fracasos.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Es un documento que identifica, describe y define un cargo en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones, es decir significa relacionar que hace la persona, cómo lo hace y por qué lo hace.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO

Declaración estructurada del riesgo que usualmente contiene cuatro elementos: fuentes, eventos, causas y consecuencias. (GTC137 2011).

DESEMPEÑO

Forma como se presenta y se mide la gestión o la actividad laboral en el personal uniformado.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.

DESPLIEGUE DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES O IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS

Proceso que consiste en precisar las metas (que) y estrategias (como) que permiten hacer realidad las políticas institucionales o imperativos estratégicos, a través de acciones concretas mediante niveles de despliegue.

DESPLIEGUE DE PROCESO

Documento que refleja la responsabilidad en la ejecución de las actividades asignadas por parte de los dueños de los procesos gerenciales y de soporte de primer nivel, a las unidades policiales (operativa, administrativa o docente) de segundo y tercer nivel con el fin de mantener un enfoque sistémico.

DIAGRAMA DE FLUJO

Representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

DIFUNDIR

Dar a conocer el documento a través de entrenamiento y capacitación.

DIFUSIÓN

Envío de información policial procesada a unidades que la requieran o soliciten, para ser empleada de una forma eficaz y oportuna.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Proceso mediante el cual la Institución define su misión, visión, mega, valores, política de calidad objetivos de calidad y grandes propósitos en sintonía con las características propias de la institución y con el contexto en donde se desenvuelve.

DIRECTIVA

Acto administrativo emitido por la Dirección o Subdirección General para fijar pautas, directrices, lineamientos u objetivos de carácter operativo o administrativo, mediante la asignación precisa de responsabilidades y recursos, facilita el cumplimiento del plan estratégico institucional y demás normas del orden constitucional, legal o reglamentario. Con base en la directiva las unidades subordinadas deben elaborar órdenes de servicio para el cumplimiento de las responsabilidades señaladas.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA

Comunicación escrita que se emite para dar cumplimiento a procedimientos de carácter administrativo, establece las condiciones en que los factores de personal, sanidad, bienestar, docencia y logística deben ser colocados como apoyo de las operaciones policiales. Contempla todas las previsiones e instrucciones necesarias para respaldar el cumplimiento de la misión.

DIRECTIVA OPERATIVA

Comunicación escrita, de carácter estratégico o táctico, que refleja el pensamiento del mando, para desarrollar y controlar acciones específicas del servicio de policía.

DIRECTIVA PERMANENTE

Su vigencia comprende un período de tiempo indefinido que se determina a partir de la correspondiente fecha de expedición o de cualquier otra que se señale como iniciación de su vigencia.

DIRECTIVA TRANSITORIA

Cuando el tiempo de su vigencia es determinado entre dos fechas precisas. Se refiere a instrucciones para dar respuesta a situaciones de carácter temporal; comprende directrices para conducir actividades antes, durante y después del hecho que la originó.

DIRECTRICES

Guías de acción. Instrucciones o normas generales para la ejecución del servicio de Policía.

DIRIGIR

Acto de conducir y motivar al personal policial hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

DISCIPLINA

Es una de las condiciones esenciales para el funcionamiento de la institución policial e implica disposición para reconocer la autoridad, cumplir las órdenes y acatar las normas. Enmarca la observancia de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que consagran el deber Policial.

DISEÑO DE CARGOS

Es un proceso de organización del trabajo a través de tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Constituye la manera como cada cargo está estructurado y dimensionado.

DISEÑO Y DESARROLLO

Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

DISTRIBUIR

Entregar las copias controladas a las partes interesadas que sean autorizadas.

DIVULGACIÓN

Conjunto de acciones de tipo comunicacional y de transferencia de conocimientos, ejecutada por diversos medios, que permiten que los servidores públicos tengan accesos a las disposiciones planificadas.

DOCTRINA

Norma de carácter general, de cierta permanencia en el tiempo, que orienta el proceso de toma de decisiones en la Institución, según un criterio superior.

DOCTRINA ESTRATÉGICA

Aquella que afirma las creencias fundamentales y duraderas que describen y orientan el desarrollo Institucional.

DOCTRINA OPERACIONAL

Aquella que define y enseña procedimientos de policía.

DOCTRINA POLICIAL

Conjunto de tesis, teorías, estudios, conocimientos y conceptos oficialmente aceptados y en los cuales se fundamenta todo el quehacer institucional.

DOCUMENTO

Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. NOTA 1. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. NOTA 2. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación". NOTA 3. Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y sus registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

DOFA

Siglas que corresponden a las palabras Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas; se utiliza para diseñar estrategias.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFEECTO

Desviación de aquello que se espera, sea positivo, negativo o ambos.

EFICACIA

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EJECUCIÓN

Realizar los pasos establecidos en la planeación del servicio policial.

EJECUTAR

Llevar a cabo una actividad planeada. Concepto de la operación, misiones de las Unidades subordinadas y demás instrucciones de coordinación.

ENFOQUE AL CLIENTE

Primer principio de la gestión de calidad orientado hacia el cliente –comunidad– define los mecanismos con que cuenta la Institución para conocer e identificar las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes, convertidas en atributos de calidad de los servicios ofrecidos, así como la manera de consolidar las herramientas y mecanismos para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y a generar indicadores que den cuenta de su nivel de satisfacción.

ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS

Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

ENSAYO PRUEBA

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

ENTIDADES

Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

ENTORNO

Es lo que rodea a un individuo, sin formar parte de él, por ejemplo el clima, otros individuos, el relieve, las normas culturales, religiosas o jurídicas, entre otras. (Ambiente, que lo rodea.)// Fuerzas externas a la organización que tienen el potencial de afectar su rendimiento.// Conjunto de condiciones extrínsecas que necesita un sistema informático para funcionar, como el tipo de programación, de proceso o características de las máquinas.

EQUIPO AUDITOR

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. NOTAS: A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

EQUIPO DE MEDICIÓN

Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

EQUIPO DE TRABAJO

Conjunto de personas (policía, comunidad, administración local) asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, que buscan un objetivo común y modo de satisfacer necesidades e intereses colectivos, bajo la conducción de un coordinador.

ESPECIFICACIÓN

Documento que establece requisitos. NOTA. Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo o prueba), o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

ESTADÍSTICA

Estudio de los datos cuantitativos de la población, de los recursos naturales e industriales, del tráfico o de cualquier otra manifestación de las sociedades humanas.

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Es el comportamiento de la información mediante métodos gráficos, teniendo en cuenta las medidas de tendencia central y de dispersión.

ESTANDARIZACIÓN

Actividad sistemática de una organización para establecer y utilizar estándares.

ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Consiste en que todas las personas que intervienen en las actividades y tareas, las ejecuten tal como están establecidas, lo cual permite unificar el quehacer policial y garantizar los resultados.

ESTRATEGIA

Selección de la mejor alternativa para el logro de una meta o propósito. Derrotero trazado por una organización para el logro de un objetivo e incluye el conjunto de programas, proyectos, actividades y tareas que una Institución decide desarrollar.

ESTRATEGIA POLICIAL

Son los planes, programas, actividades, acciones y proyectos que la institución establece para la conseguir la convivencia y seguridad ciudadana y el cumplimiento al Art. 218 de la constitución política de Colombia.

ESTRUCTURA DE UNA ENTIDAD

Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Expresión del conjunto de relaciones de autoridad y responsabilidades entre los integrantes de la Institución, que se han definido con el ánimo de facilitar el cumplimiento de la misión institucional.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Organización de dependencias de forma jerárquica y funcional, con el fin de administrar los recursos y el personal.

ESTUDIO DE PLANEACIÓN

Documento que comprende el análisis conciso y exacto de una situación determinada y plantea alternativas de solución. Dentro de las condiciones que debe reunir están su brevedad, debiendo hacerse, si es necesario, la sustentación correspondiente en anexos. En esta forma se dan los principales elementos de juicio con información concreta para la toma de decisiones.

ESTÁNDAR

Compromiso documentado, de uso común y repetido por todas las personas involucradas.

ESTÍMULOS

Conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes y programas con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los funcionarios en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

EVALUACIÓN

Acción de estimar, apreciar, calcular o señalar el valor de algo. // Proceso mediante el cual se determina el mérito, el valor y el significado de algo o alguien.

EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento dirigido a determinar la confiabilidad de la fuente y la credibilidad de la información, con el fin de medir la exactitud de la misma.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de la información con el que se desarrolla un proyecto. Calificación de los resultados de las áreas previamente determinados en el proceso de planeación.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos. // Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo (probabilidad e impacto antes de controles), con los criterios del riesgo (valoración de controles) para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos, son aceptables o tolerables. (GTC137 2011).

EVALUAR

Determinar, estimar el valor, el precio o la importancia de algo. // Mecanismo de seguimiento a la prestación del servicio, con el propósito de definir planes de mejoramiento, estándares de calidad o esquemas de reconocimiento.

EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables

F

FACTOR

En el componente administración de Riesgos: algo que contribuye, conjuntamente con otros elementos, a que se produzca un efecto determinado.

FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO

Variable o aspecto clave de un proceso o proyecto de cuyo resultado depende el éxito o el logro de los objetivos del proceso o proyecto.

FACTORES DE RIESGO

Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de un factor que puede afectar el resultado con una probabilidad de ocurrencia; pueden ser internos o externos a la entidad. // Son aquellos elementos que pueden producir efectos perjudiciales tanto a la salud de los trabajadores como al medio ambiente, clasificados como: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y de seguridad.

FORMATO

Forma pre impresa que se utiliza para consignar información.

FORMULACIÓN DE PROCESOS

Consiste en determinar el proceso o procesos que utilizará el policía para resolver, los problemas detectados en el diagnóstico y que se consideran de manera prioritaria.

FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

Precisa las definiciones de misión, visión, principios y valores, política de calidad y objetivos de calidad, sobre los cuales se soporta la construcción de la cultura organizacional de la Policía Nacional.

FRECUENCIA

Número de eventos o efectos por unidad de tiempo definidas. (GTC137 2011).

FUENTE DE UN RIESGO

Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo. (GTC137 2011). Puede ser tangible o intangible.

FUNCIÓN DE UNA ENTIDAD

Se entiende como el objetivo social o la razón de ser de la entidad.

G

GERENCIA DEL SERVICIO

Es el proceso que permite la satisfacción de la comunidad con el servicio policial.

GESTIÓN

Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

GESTIÓN AMBIENTAL

Actividades coordinadas de una organización para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Proceso institucional que permite un adecuado manejo de la información para la toma oportuna de decisiones.

GESTIÓN DE PROCESOS

Método que permite alcanzar los resultados en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, donde es necesario identificar las actividades ordenadas que agregan valor y que incluye como condiciones básicas la definición de las responsabilidades y autoridad sobre los recursos propios del proceso y la gestión basada en el ciclo planear, hacer, verificar y ajustar (PHVA).

GESTIÓN DOCUMENTAL

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

GESTIÓN HUMANA

Conjunto de políticas, procesos, actividades, resultados e indicadores que tienen por objeto incorporar, mantener y desarrollar el talento humano más efectivo, con el fin de obtener un desempeño exitoso, para que la Institución cumpla con su misión y dé respuesta a las exigencias de la comunidad.

GESTIÓN INTEGRAL

La gestión volcada a garantizar el logro de los resultados institucionales, en medio de un ambiente cada vez más dinámico y competitivo.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Gerenciar el talento humano a partir de la identificación de competencias propias de la Institución que la diferencian de otras organizaciones de similares o iguales características, particularmente con las otras fuerzas del Sector Defensa. Orientar la gestión del talento humano hacia el cumplimiento de los imperativos estratégicos asociados a la misión y visión institucional, reforzados con un adecuado sistema de estímulos e incentivos que favorezca un buen clima institucional.

GRUPO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DESOG)

Es la dependencia de la Oficina de Planeación encargada de asesorar a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia en la gestión del sistema gerencial de la Policía Nacional, soportado en la planeación presupuestal y financiera, que permita orientar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción a la comunidad.

GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Documento que indica la necesidad o conveniencia de la existencia de un registro escrito, o la forma de diligenciamiento de un formato.

H

HABILIDAD

Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. NOTA. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, como oportunidades de mejora.

I

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo. (GTC137 2011).

IMPACTO

El cambio logrado con la implantación de una estrategia. Consecuencias que puede ocasionar a la organización, la materialización de un riesgo.

IMPACTO AMBIENTAL

Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

IMPERATIVO ESTRATÉGICO

Identificación de las áreas de resultado clave que se deben impactar y formulación de los asuntos claves a los cuales debe dedicarse prioritariamente la organización, en cada una de ellas, para garantizar su sostenibilidad y permanencia exitosa en su ámbito de acción.

IMPLEMENTACIÓN

Conjunto de acciones encaminadas a poner en práctica y aplicación las disposiciones planificadas y diseñadas en la Entidad.

INCERTIDUMBRE

Es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia o posibilidad.

INDICADOR

Criterio de medición de una gestión. Son instrumentos útiles para medir el logro de las metas, así como para el logro del objetivo. Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente.

INDICADOR DE GESTIÓN

Expresión cuantitativa del comportamiento derivado del desempeño de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

INDICADOR DE IMPACTO

Comparación entre variables concernientes al objetivo psicológico y el blanco audiencia, que proveen información sobre el éxito o fracaso de los mensajes o campañas y de los acuerdos de convivencia.

INFORMACIÓN

Datos que poseen significado.

INFORME EJECUTIVO

Documento público que por su naturaleza se constituye, más que en una exigencia legal, en un medio de comunicación entre los miembros del equipo investigativo. Básicamente se entiende como la entrega de información al fiscal de lo que el funcionario policial efectuó en sus labores iniciales referente al caso o diligencia.

INFORME POLICIAL

Es un documento público escrito que elabora el funcionario de policía, mediante el cual informa al superior o autoridad de policía sobre hechos conocidos durante la prestación del servicio. El informe básicamente debe responder a los siguientes interrogantes: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué? El informe además debe relacionar de manera clara, precisa, oportuna, veraz y detallada los elementos que hacen parte del hecho, su estado, cantidad, forma, tamaño y medidas adoptadas.

INFORME TÉCNICO

Documento que presenta información de manera ejecutiva, para su rápida comprensión y análisis, facilitando la toma de decisiones.

INFRAESTRUCTURA

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

INICIATIVA ESTRATÉGICA

Selección de la mejor alternativa para el logro de una meta o propósito. Derrotero trazado por una organización para el logro de un objetivo e incluye el conjunto de programas, proyectos, actividades y tareas que una institución decide desarrollar.

INSPECCIÓN

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones.

INSTRUCTIVO

Documento de cobertura general, de un tema concreto y específico, de vigencia indeterminada. Está orientado a reiterar, aclarar o adicionar aspectos del servicio señalados en las disposiciones anteriores.

INSUMOS

Recursos necesarios en la ejecución del proceso.

INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

Es la forma como éstos se comunican entre sí y mantienen el principio de “Enfoque del Sistema para la Gestión” que radica en que el resultado de un proceso es el insumo o entrada de otro proceso.

L

LECCIÓN APRENDIDA

Conocimiento adquirido a través de la experiencia organizacional, que analizado y difundido apropiadamente puede convertirse en acciones que lleven a la Institución a obtener mejores resultados, no repitiendo las acciones erróneas y replicando las que condujeron al éxito, considerando en todo momento un contexto de seguridad en constante transformación. (Lecciones Aprendidas en la Policía Nacional).

LIBERACIÓN

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

LIDERAZGO

Es la capacidad del nivel directivo para lograr la unidad de propósito al interior de la institución, generando y manteniendo un ambiente favorable, en el cual todos los policías se involucren en el logro de los objetivos de la entidad.

LINEAMIENTO GENERAL DE POLÍTICA

Concebido como los criterios generales que orientan el cumplimiento de las políticas institucionales.

M

MANEJO DE CRISIS

Acciones conjuntas para facilitar el proceso de toma de decisiones orientadas a evitar, neutralizar o disuadir hechos graves de perturbación del orden público o una situación económica, social, política o catástrofe natural que por sus efectos inmediatos pongan en grave peligro la estabilidad institucional, la seguridad del Estado o de la comunidad y sus recursos.

MANEJO DE DOCUMENTOS

Es la seguridad y protección que evita tener a la vista de personas extrañas documentos que tengan gran valor informativo; tener la documentación importante resguardada bajo llave en un lugar de difícil acceso a los extraños; solo proporcionar llave del lugar donde se encuentren los documentos a personas de confianza; evitar en la medida de lo posible, divulgar el lugar donde se guarda la documentación.

MANEJO DE RIESGOS

Actividades integradas para evitar o mitigar los efectos adversos en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente, mediante la planeación de la prevención y la preparación para la atención de la población potencialmente afectada.

MANUAL

Documento que determina la forma de ejecutar un conjunto de actuaciones o tareas definidas en un proceso. Estos documentos incluyen criterios para la toma de decisiones; consolida lineamientos, políticas, normas o disposiciones internas que se convierten en instrumento guía de la acción individual y colectiva del personal de la Policía Nacional.

MANUAL DE LA CALIDAD

Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad. **NOTA** Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

MAPA DE PROCESOS

Es una representación gráfica de la forma como opera la Policía Nacional por procesos para satisfacer las necesidades de sus clientes. //Herramienta gerencial que permite observar de manera global el conjunto de procesos que realiza la institución para el cumplimiento de su misión.

MAPA DE RIESGO

Herramienta metodológica permite hacer un inventario ordenado y sistemático de los riesgos; define, en primera instancia las causas o factores de riesgo, tanto internos como externos, los riesgos; posteriormente presenta una descripción de cada uno de éstos y finalmente precisa las posibles consecuencias. El Mapa de Riesgos es una herramienta que permite conocer de una forma integral las amenazas que tiene la Institución y su objetivo es reducir el riesgo corporativo.

MAPA ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Es una representación visual que describe todos los objetivos estratégicos de la Institución o de la dependencia que realiza el despliegue. Está estructurado horizontalmente por las perspectivas (Clientes, Recursos, Procesos y cliente Interno). Verticalmente por los ejes (Convivencia y seguridad Ciudadana, Talento Humano y Excelencia en la Gestión).

MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS

Herramienta para la evaluación de los riesgos y su clasificación. También se le dice matriz RAM por sus siglas en ingles. (Matriz Risk Assessment Matrix). La matriz permite calificar y evaluar los riesgos en términos de impacto y probabilidad.

MATRIZ OPERACIONAL

Herramienta gerencial que articula los esfuerzos de las diferentes direcciones operativas, para alcanzar importantes resultados operacionales que conlleven a optimizar la convivencia y seguridad ciudadana. // Es la carta de navegación para la consecución de la política estratégica operacional.

MATRÍZ

Es un método sistemático de organizar datos o información visualmente en formatos, como mecanismo de seguimiento y control Institucional.

MEDICIÓN

Comparar una unidad con respecto a otra previamente establecida o una magnitud con respecto a otra. Es comparar un logro alcanzado frente a un logro esperado.

MEDIO AMBIENTE

Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

MEGA

Meta estratégica grande y audaz, constituye el máximo norte estratégico de una organización en el mediano plazo, es una visualización de la meta más ambiciosa en la que se pueda pensar a largo plazo. La MEGA es el gran propósito o sueño que une a la Visión, es decir, es lo que concreta la Visión y por ende unifica los esfuerzos de todos los miembros de la Institución con una fuerza superior. En resumen, la MEGA es lo que conecta la Misión con la Visión.

MEJORA

Conjunto de actividades tendientes al perfeccionamiento de las competencias.

MEJORA CONTINUA

Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

MEJORA DE LA CALIDAD

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

MEJORAMIENTO

Acción de aumentar la calidad de un servicio existente.

META

Punto máximo cuantificable de desarrollo o resultado de un proceso.

META AMBIENTAL

Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

METAS ESTRATÉGICAS

Compromisos de las direcciones y oficinas asesoras para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales, de acuerdo con su misión.

METAS INSTITUCIONALES

Enunciados que indican lo que espera lograr la Institución, precisando en qué cantidad, y en qué tiempo se alcanzará ese resultado.

METODOLOGÍA

Conjunto de acciones secuenciales que orientan el desarrollo de un determinado programa o proceso y que se apoya en instrumentos para facilitar la consecución de los objetivos propuestos.

MISIÓN

Responde al para qué fue creada la Policía Nacional, cuál es su razón de ser, establece el campo propio de actuación de la institución, es decir, a qué debe dedicarse para cumplir con el mandato constitucional.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Estándar institucional para la gestión y control de las actividades que realiza la Policía Nacional; permite liderarla como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabaja en forma sistémica y disponer de los recursos necesarios para su realización.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)

Herramienta que proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación; permite verificar y asegurar que la operación de la Policía Nacional se ejecute con excelencia de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Su propósito es mejorar el desempeño mediante el fortalecimiento del control.

MODIFICAR

Realizar cambios necesarios a los documentos con el propósito de actualizarlos.

MÉTODO

Significa el camino para seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano aptas para alcanzar el resultado propuesto.

N

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Se define como el grado de injerencia que se tiene sobre una tarea, actividad, proceso o procedimiento y el nivel de participación directa o indirecta sobre su ejecución.

NIVEL DE RIESGO

Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su posibilidad. Sumatoria de la multiplicación de la probabilidad por el impacto de todos los riesgos de un proceso o de la Institución. (GTC137 2011).

NIVEL ESTRATÉGICO

Sobre el cual recae la responsabilidad primaria de direccionar el desarrollo de los procesos de prevención, disuasión y control de delitos y contravenciones, concentrando las capacidades de las direcciones operativas en función de garantizar la seguridad y convivencia ciudadana. Conformado por la Dirección y Subdirección General, las direcciones operativas y la Oficina de Planeación.

NIVEL OPERACIONAL

Responsable de planear y ejecutar las actividades, planes y programas, de acuerdo con los procesos y procedimientos policiales, con el fin de garantizar la efectividad de las estrategias operativas orientadas por el nivel táctico. Este nivel está conformado por los Distritos, Estaciones, Subestaciones, CAI y Puestos de Policía.

NIVEL TÁCTICO

Responsable del despliegue de los objetivos estratégicos operativos y su materialización; cumple una tarea fundamental en la acción operacional territorial a partir del desarrollo del servicio de policía y la conducción de operaciones, mediante la efectiva coordinación de sus unidades desconcentradas. Este nivel está integrado por las Regiones, Metropolitanas, Departamentos y Distritos Especiales bajo el gerenciamiento de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

NIVELES DE DESPLIEGUE

Poner en práctica una actividad. En el caso de la Policía Nacional hace referencia al desarrollo de una planeación en concordancia con el Plan de Desarrollo Nacional, definido para cada cuatrienio, el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Defensa Nacional y el Plan Estratégico Institucional, para ser ejecutada por los tres niveles de acción: estratégico, táctico y operacional.

NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.

NORMA(S)

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado. Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades. // Conjunto de reglamentos o leyes generalmente en concordancia con las creencias y valores que siguen los miembros de un grupo para vivir en armonía.

NORMATIVIDAD

Conjunto de normas aplicadas a determinada materia. Regla que se debe seguir o ajustar a la conducta.

NOVEDAD

Todo suceso o anomalía presentado durante la prestación de un servicio o fuera de él que afecta el normal desarrollo de las actividades diarias.

O

OBJETIVO

Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a los propósitos. // Expresión del resultado que se espera obtener al terminar un proceso

OBJETIVO AMBIENTAL

Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece.

OBJETIVO DE CALIDAD

Algo ambicioso o pretendido, relacionado con la calidad. NOTA 1. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad. NOTA 2. Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Son los señalamientos de cambio radical hacia los cuales debe estar enfocada la Institución para lograr su desarrollo.

OFICINA DE PLANEACIÓN (OFPLA)

Dependencia de la Policía Nacional de Colombia que cumple la función de Asesorar a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia, en el diseño y formulación de políticas, mediante el planeamiento estratégico operativo y administrativo, para el desarrollo de planes, programas y proyectos, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de seguridad y tranquilidad pública; a través de cuatro grupos internos de trabajo: El Grupo Doctrina y Servicios de Policía, el Grupo Desarrollo Organizacional, el Grupo Planeación de Infraestructura y Programación Presupuestal y el Grupo Información y Evaluación; integrados por personal calificado y competente.

ORGANIZACIÓN

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Ejemplo. Compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación o parte o una combinación de las anteriores. Dicha disposición es generalmente ordenada. Una organización puede ser pública o privada.

P

PARADIGMA

Es un modelo o esquema fundamental que organiza nuestras opiniones con respecto a algún tema en particular.

PARTE INTERESADA

Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad. EJEMPLO. Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

Forma de representar un determinado modelo mental o estructura cognitiva que debe llevar a la organización a reflexionar sobre su futuro, es decir, sobre lo que quiere ser y hacer, analiza la conveniencia o no de cambiar lo que se está haciendo en el presente, el tipo de organización a que se ha llegado, con el fin de tener un futuro mejor, como respuesta efectiva a su reto estratégico.

PERCEPCIÓN

Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. // Conocimiento, idea.

PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD

Construcción social de un imaginario al interactuar con su entorno, comprobada bajo criterios estadísticos de cifras oficiales de criminalidad, que determinan si los niveles de seguridad son eficientes o deficientes.

PERCIBIR

Acción y efecto de percibir; sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos; conocimiento, idea.

PLAN

Intención, proyecto. // Conjunto organizado y metódico de actividades previstas para realizar una operación policial o adelantar un procedimiento administrativo. En este se asignan responsables, responsabilidades y se movilizan los recursos necesarios.

PLAN DE ACCIÓN

Instrumento de programación anual de las metas del plan de desarrollo que permite a cada dependencia de la administración orientar su quehacer para cumplir con los compromisos establecidos en el plan de desarrollo. A la vez, es el instrumento sobre el cual se realiza la actividad de seguimiento y la autoevaluación.

PLAN DE AUDITORÍA

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

PLAN DE CALIDAD

Es un documento que establece las prácticas específicas de Calidad, los recursos y la secuencia de actividades correspondientes a un producto, proyecto o contrato en particular. Los planes de calidad contienen la planificación de los puntos o actividades donde es más susceptible que falle un proceso o el SGC para el proyecto o contrato, describiendo los controles para dichas actividades y el cómo la Entidad responde con su SGC para el efecto.

PLAN DE CONTINGENCIA

Las acciones o planes de contingencia garantizan que la Institución tiene la capacidad de seguir prestando sus servicios sin interrupciones o con periodos mínimos de interrupción, ante eventos inesperados como terremotos, fallas de sistemas de información, cortes del suministro de servicios públicos, inundaciones, terrorismo, entre otros.

PLAN DE TRABAJO

Conjunto de acciones preventivas formuladas, específicas y con orden metódico ejecutadas por la patrulla de barrio y evaluado periódicamente por el Comandante de Estación. Es de anotar que el plan de trabajo lo realiza cada patrulla de acuerdo con la problemática encontrada en el diagnóstico.

PLAN DE TRATAMIENTO

Conjunto de acciones que se planean y se ejecutan con el fin de generar controles que eviten la materialización de un riesgo o disminuyan su impacto en caso de que ocurra. (GTC137 2011).

PLAN ESTRATÉGICO

Es la hoja de ruta indispensable para gestionar eficazmente la estrategia y de esta forma poder alcanzar la visión organizacional o corporativa.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Ejercicio real de construcción concertada y participativa de planeación, liderada por el alto mando en cabeza del Director General, que precisa los compromisos y retos asumidos por la Policía Nacional en cumplimiento a la Constitución Política, la ley y a la política de gobierno, como también, en atención a los requerimientos y expectativas de la

PLANEACIÓN

Definición, proyección y optimización a corto, mediano y largo plazo de los procesos.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Proceso a través del cual la Institución obtiene, procesa y analiza información interna y externa, con el fin de evaluar una situación para superar disfuncionalidades y asegurar el máximo rendimiento, efectividad y desempeño misional. //Proceso que mantiene unido al equipo directivo para traducir la misión, visión y estrategia en resultados tangibles, reduce los conflictos, fomenta la participación y el compromiso a todos los niveles de la organización con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se desea.

PLANEAR

Hacer planes o proyectos. // Proyectar y programar cronológicamente hechos, para prever y formular actividades que permita alcanzar los resultados deseados. Hacer planes o proyectos.

PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y AJUSTAR (PHVA)

Ciclo de gerenciamiento básico que dinamiza la relación entre el hombre y los procesos y entre los procesos y los resultados.

PLANES DE MEJORAMIENTO

Conjunto de acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

PLANIFICACIÓN

Proceso continuo que busca aprovechar las oportunidades, reducir o mitigar las amenazas, potenciar las fortalezas, transformar las debilidades, dar soluciones a problemas y atender las necesidades, a través de estrategias que apunten, de manera eficiente, al cumplimiento de metas y objetivos.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad. NOTA. El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

Definición de las políticas institucionales o imperativos estratégicos, de manera que se constituyan en los grandes temas para garantizar una respuesta efectiva en el mejoramiento de las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana, en un entorno cada vez más complejo. Estas políticas institucionales o imperativos estratégicos se constituyen en los asuntos clave, sobre los cuales la Institución debe orientar sus esfuerzos, atención y recursos hacia el largo plazo.

PLANTEAMIENTO OPERATIVO

Es el nivel de planeamiento sujeto a lo ordenado por la estrategia de seguridad y defensa nacional.

PLANTEAMIENTO TÁCTICO

Planes y ordenes de operaciones referentes a la acción en el área de operaciones o de combate, en desarrollo de esquemas estratégicos de carácter militar o policial.

PLATAFORMA BLACKBOARD

Software que soporta completamente la “infraestructura de educación” de colegios, facultades, universidades, y secretarías de educación principalmente. Las soluciones de Blackboard cumplen con el objetivo de: proveer herramientas para la enseñanza /aprendizaje en línea, conformar comunidades educativas, ofrecer servicios auxiliares a las instituciones, e integrar el sistema con otras plataformas administrativas y de seguridad.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

Es el resultado de un proceso de construcción y formulación participativa de la direcciones y oficinas asesoras bajo el liderazgo de la Dirección General, en el cual se plasma el pensamiento de la alta dirección, la misión, visión mega, política y objetivos de calidad, principios y valores de la Policía Nacional, para dar respuesta a los requerimientos del Gobierno Nacional y de la comunidad en general.

POLIGRAMA

Documento de circulación interna que describe en forma breve, clara y sencilla, situaciones de orden operativo o administrativo relacionadas con el servicio de Policía. Debe ser transmitido a través de los medios de comunicación existentes en la Policía Nacional.

POLÍTICA

Directriz o lineamiento general que sirve fundamentalmente para orientar la acción institucional y facilitar el proceso de toma de decisiones.

POLÍTICA AMBIENTAL

Intenciones y direcciones generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección.



POLÍTICA DE CALIDAD

Intención(es) global(es) y orientación(es) de una organización relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad. Generalmente la política de calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

POLÍTICA PÚBLICA

Es la respuesta que da el Estado frente a una necesidad o demanda de la sociedad, o el conjunto de sucesivas respuestas del Estado ante situaciones consideradas socialmente problemáticas.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Son mandatos de obligatorio cumplimiento, de primer orden que determina el sentido estratégico de la acción, desarrollado mediante objetivos identificados en el mapa estratégico institucional y sus despliegues a segundo y tercer nivel.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Catalogó utilizado por las organizaciones para mostrar los diferentes servicios ofrecidos a los clientes.

POSIBILIDAD

Oportunidad de que algo suceda. (Likelihood). (GTC137 2011).

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Son principios éticos, verdades universales que sirven de premisas para fundamentar y orientar tanto la doctrina policial como el quehacer en el desarrollo de las funciones policiales.

PRIORIZACIÓN POR FRECUENCIA

Un problema se considera de este tipo cuando su ocurrencia es repetitiva, constante y suma la mayor cantidad de casos en la estadística o en el análisis del diagnóstico.

PRIORIZACIÓN POR IMPACTO

Un problema se considera de este tipo cuando en el diagnóstico se detecta la ocurrencia (o posible ocurrencia) de un fenómeno delictivo que atraiga la atención de la opinión pública como el terrorismo, homicidio, delitos sexuales con menores, entre otros.

PRIORIZAR

Identificados los problemas se le otorga un orden de importancia para iniciar su solución.

PROBABILIDAD

Posibilidad de que algo ocurra bien sea que se haya definido, medido, o estimado objetiva o subjetivamente, o en términos de los descriptores generales (tales como raro, improbable, probable, casi cierto). La probabilidad puede expresarse cuantitativa o cualitativamente.

PROBLEMÁTICA

Conjunto de conflictos, diferencias y fenómenos, que aflige a ciertos sectores de la sociedad.

PROCEDIMIENTO

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. NOTA. Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. NOTA 1. Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salida de otros procesos. NOTA 2. Los procesos de una entidad son generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor. NOTA 3. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no puede ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

PROCESO CRÍTICO

Proceso que representa problemas graves o dificultades que exigen intervención.

PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN

Proceso mediante el cual la Institución define sus estándares, con la finalidad de asegurar calidad en los productos y servicios que ofrece.

PROCESO DE PLANEACIÓN

Es un proceso de orientación continua, definición de objetivos, estrategias, acciones y asignación de recursos esperados para un período determinado, liderado por la Alta Dirección y que involucra la participación de todos los funcionarios de la Institución, a qué tipo de proceso nos referimos.

PROCESOS DE APOYO

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

PROCESOS DE EVALUACIÓN

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicaciones, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

PROCESOS MISIONALES

(Prestación del servicio). Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.

PRODUCTIVIDAD

Medida del rendimiento que expresa los resultados de la gestión de una organización con el menor uso de los

PRODUCTO Y/O SERVICIO

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PROGRAMA

Conjunto de proyectos que guardan un lineamiento base común a todos ellos, y cuyos objetivos están alineados con el objetivo central que persigue la Institución.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. NOTA. Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

PROMEDIO

Punto en que algo se divide por mitad o casi por la mitad. // Es un valor "central" calculado entre un conjunto de números. (Se calcula así: suma todos los números y divide por la cantidad de números que hay, y se obtiene el promedio.)

PRONÓSTICO

Estimación o nivel esperado que abarca a través de un tiempo determinado y que permite tomar decisiones.

PROPIETARIO DEL RIESGO

Persona o entidad con la responsabilidad de rendir cuentas y la autoridad para gestionar un riesgo. (GTC137 2011). En la Policía Nacional el concepto aplica para procesos: Proceso con la responsabilidad de rendir cuentas y la autoridad para gestionar un riesgo.

PROSPECTIVA

Es una disciplina con visión global, sistémica, dinámica y abierta que explica los posibles futuros, tomando en cuenta no sólo los datos del pasado sino fundamentalmente las evoluciones futuras, así como los comportamientos de los actores implicados, de manera que reduce la incertidumbre, esclarece la acción presente y aporta con elementos para conducir la acción de la organización al futuro aceptable, conveniente o deseado.

PROVEEDOR

Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. NOTA 1. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. NOTA 2. En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista".

PROYECCIÓN LABORAL

Es la visualización que un individuo tiene con referencia a los cargos que puede ocupar en la institución con base a su preparación académica y experiencia.

PROYECTO

Designio o pensamiento de ejecutar algo. // Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva. // Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos. Un proyecto individual puede formar parte de una estructura de un proyecto mayor. En algunos proyectos, los objetivos se afinan y las características del producto se definen progresivamente según evolucione el proyecto. El resultado de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto.

Q

QUEJA

Manifestación de inconformidad que se da a conocer a la entidad por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que se presta, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

R

RACIONALIZACIÓN

Objeto que propende a la revisión, simplificación, supresión o modificación de trámites, procesos, procedimientos y métodos administrativos para imprimir celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia y observancia del principio de la buena fe en las relaciones entre la administración pública y los ciudadanos o usuarios. Es la organización lógica de las actividades, con el fin de obtener un mejor rendimiento en los procesos.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Conjunto de procedimientos de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

RECLAMO

Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios de una Entidad, que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

RECLASIFICACIÓN

Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

RECOMENDACIONES

Propuestas que hayan suscitado las conclusiones de la evaluación con la finalidad de mejorar la calidad de la intervención evaluada mediante la consolidación de sus fortalezas y la reducción de las debilidades.

RECURSO

Medio de cualquier clase que permite conseguir aquello que se pretende.

RECURSO ECONÓMICO

Medio material o inmaterial que permite satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de la institución.

REFERENCIACIÓN COMPETITIVA

Proceso de análisis y comparación permanente con las estrategias, procesos y productos de las organizaciones reconocidas como exitosas con el fin de aprenderlas y adaptarlas a la Institución para mejorar su desempeño.

REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. NOTAS: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

Documento escrito mediante el cual se dan a conocer las anomalías observadas en el desarrollo de las diferentes actividades o tareas.

REGISTRO DE SUGERENCIAS

Documento escrito mediante el cual el Comandante del servicio o auditor sugiere estrategias o acciones para atender oportunamente las anomalías observadas en el desarrollo de las diferentes actividades o tareas.

REGLAMENTO

Es un compendio de normas en todos los aspectos relativos al servicio, instrucción administración y disciplina; es de carácter permanente y sus principios son de obligatoria observancia por el personal de la Policía Nacional.

REPARACIÓN

Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

REPROCESO

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. NOTA1. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. NOTA 2. La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal. NOTA 3. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo requisito de un producto o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. NOTA 4. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas. Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase (para producto, para el proceso o sistema).

RESOLUCIÓN

Es un acto administrativo que plasma la voluntad de la administración pública en un documento que puede ser particular, general, obligatorio y permanente y este puede prohibir, permitir, modificar, sustituir, sancionar etc.

RESPONSABILIDAD

Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

RESPONSABLES

Son las personas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

RESULTADO

Consecuencia de la transformación de las variables iniciales de un evento, expresadas en un insumo o producto (bien o servicio). Efecto de una acción, de un hecho o de una operación matemática.

RETROALIMENTACIÓN

Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

REVISAR

Actividad que asegura la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión.

REVISIÓN

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Ejemplo

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Revisión sistemática y planificada que hace la Alta Dirección del estado general del sistema, con el fin de tomar decisiones que propicien su mejora continua.

RIESGO

Algo que podría suceder y afectar el logro de los objetivos organizacionales (GTC 176). // Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos (GTC137 2011). // Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. (Guía de Admón. de Riesgos DAFP Septiembre 2011).

RIESGO INHERENTE

Riesgo al cual se enfrenta una entidad en ausencia de acciones para modificar su probabilidad o impacto.

RIESGO MATERIALIZADO

Ocurrencia de un evento que se había identificado como incierto.

RIESGO RESIDUAL

Remanente después del Tratamiento del Riesgo. (GTC137 2011). Es aquel que permanece aún después de desarrolladas las acciones de tratamiento del riesgo. Capacidad total de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar, tolerar o asumir en cualquier momento dado.

RIESGOS TRANSVERSALES

En la Policía Nacional, con este término se designarán los eventos que aunque tienen como propietario a un solo proceso, pueden ser causa o efecto de otros eventos de riesgo para los demás procesos de la Institución: Por ejemplo que el personal no cuente con las competencias apropiadas para desempeñar un cargo, para el proceso de Administración del Talento Humano, será un agente generador, no un riesgo. Ningún proceso que no sea el de Administración del Talento Humano podrá relacionarlo como riesgo, porque solo este proceso (Talento Humano) tiene la autoridad para gestionarlo y la responsabilidad de rendir cuentas. NOTA 1: Generalmente los procesos propietarios de los riesgos transversales son los de Soporte.

S

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. NOTA 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. NOTA 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

SEGUIMIENTO

Proceso de monitoreo sobre las acciones ejecutadas para lograr un objetivo, con el fin de detectar desviaciones, hacer correctivos y asegurar que los propósitos sean alcanzados.

SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO

Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo. Seguridad de funcionamiento se utiliza únicamente para una descripción general en términos no cuantitativos.

SERVICIO

Resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo: una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo. reparación de un automóvil); una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo. La declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos); la entrega de un producto intangible (por ejemplo. La entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento); la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

SERVICIO NO CONFORME

Servicio que no cumple con uno o más requisitos implícitos en él o exigidos por el cliente.

SERVICIO PÚBLICO

Es el que está destinado a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continúa, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquellos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.

SERVIDOR PÚBLICO

En el CP. Artículo 2. Miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Para los mismos efectos se consideran servidores públicos los miembros de la Fuerza Pública, los particulares que ejerzan funciones públicas en forma permanente o transitoria, los funcionarios y trabajadores del Banco de la República, los integrantes de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y las personas que administren los recursos de que trata el artículo 338 de la Constitución Política.

SINERGIA

Situación donde el todo es mayor que las partes. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo.

SINERGIA LOGÍSTICA

Herramienta Gerencial que permite integrar las logísticas propias de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional con el fin de optimizar procesos y recursos.

SISTEMA

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS POLICIALES

Herramienta que permite consultar, imprimir y reproducir los documentos de los procesos y procedimientos del servicio policial y sus anexos por cada usuario del Lotus notes.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

Conjunto armónico en el cual confluyen el sistema de planeación de la entidad, las normas, métodos y procedimientos utilizados por ella para el desarrollo de sus funciones, y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que utilice para realimentar su ciclo de operaciones.

SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (SISTEDA)

Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional. Permite mantener el equilibrio en la gestión al incorporar políticas, planes, programas y estrategias; su finalidad es el mejoramiento sostenible de la gerencia pública para facilitarle al Estado el cumplimiento de su misión, la convivencia de los ciudadanos, y su desempeño productivo.

SISTEMA DE GESTIÓN

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Según lo establecido en la Ley 872 de 2003, es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. Podría interpretarse que a través de esta herramienta el Estado Colombiano introduce en las entidades el concepto de calidad, de mejoramiento continuo o permanente, de tal manera que se brinda satisfacción a los clientes, servidores públicos y a la comunidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (SGI)

Es el enfoque gerencial adoptado por la Policía Nacional que orienta la gestión hacia la satisfacción de la comunidad con el servicio policial a través de su desarrollo armónico e integral.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el propósito de prestar atención a las demandas de automatización de la información que surgen en la Institución, teniendo como elementos de interacción el equipo computacional, el talento humano, los datos o información fuente y los programas ejecutados por computadora.

SISTÉMICO

Referido a la integralidad de las partes que conforman un todo de manera ordenada y coherente, considerando las diversas interacciones e interrelaciones que se presentan.

SITUACIÓN POTENCIALMENTE INDESEABLE

Situación que podría generar una no conformidad y el incumplimiento de los requisitos.

SOLICITANTE

Se aplica a la persona que pide o busca una cosa siguiendo un procedimiento establecido.

SUBSANAR

Disculpar o excusar un desacierto o delito. // Reparar o remediar un defecto. // Resarcir un daño.

SUGERENCIA

Son aquellas opiniones recibidas de los grupos de interés, que si bien no son consideradas como reclamaciones, pueden ser de utilidad para mejorar la prestación del servicio/ producto.

SUITE VISIÓN EMPRESARIAL

Es una solución software que permite optimizar el desempeño de la Institución y aumentar su ventaja competitiva, a través de la integración del Sistema de Gestión en una sola Suite, garantizando la centralización de la información, facilitando los procesos de toma de decisiones y promoviendo el seguimiento, el control y la evaluación para el mejoramiento continuo.

SUMARIO DE ÓRDENES PERMANENTES

Compilación de órdenes operacionales y administrativas de carácter permanente que contienen métodos y procedimientos rutinarios para el planeamiento y conducción de las operaciones.

SUPUESTO

Suposición sobre la situación corriente, o una presuposición sobre los acontecimientos de la situación futura, la cual se asume como verdadera en ausencia de muestras positivas.

T

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TABLAS DE ORGANIZACIÓN POLICIAL (TOP)

Herramienta gerencial que permiten administrar estratégicamente el talento humano de la Institución frente a su misión constitucional, organización y recursos, para establecer real y efectivamente la composición general de las unidades policiales.

TABULAR

Organizar una información de una manera lógica y coherente para presentar unos resultados.

TAREA

Conjunto de acciones simples interrelacionadas.

TRANSPARENCIA

Se refiere al comportamiento claro, evidente, que no deja dudas y que no representa ambigüedad. Se sitúa en al ámbito de la comunicación, del suministro de información, de la rendición de cuentas a la sociedad. // Claridad y visibilidad en el ejercicio de la actividad policial.

TRATAMIENTO DEL RIESGO

Proceso para modificar el riesgo (GTC137 2011).Conjunto de acciones que permiten a través de la creación, fortalecimiento o implementación de controles, modificar la probabilidad o el impacto de un riesgo.

TRAZABILIDAD

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

TRÁMITE

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado que han de efectuar los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

U

UNIDAD

Dependencia orgánica de la Institución, que cumple funciones operativas o administrativas.

V

VALIDACIÓN

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VALOR AGREGADO

Conjunto de características de un producto o servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes.

VALORES INSTITUCIONALES

Son Valores Éticos las formas de ser y de actuar de los servidores públicos policiales que se consideran altamente deseables como atributos o cualidades nuestras, por cuanto posibilitan la aplicación de los Principios y los Imperativos Éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño de nuestra función pública.

VARIABLES

Características (magnitud, vector o número) que pueden ser medidas, adoptando diferentes valores en cada uno de los casos de un estudio.

VERIFICACIÓN

Confirmación, mediante el aporte de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

VERIFICACIÓN (METROLÓGICA)

Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

VERIFICAR

Probar que es verdadero algo de lo que se dudaba. Comprobar la exactitud o la verdad de algo que ya se sabía, en resultado que ya se había obtenido.

VIABILIDAD

Posibilidad de que algo se lleve a buen término. Dicho de un asunto: Que, por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.

VISIÓN

Proyección de la Alta Dirección que expresa la situación ideal de lo que una organización quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y es el puente que une el presente con el futuro.//La Visión es un sueño con fecha. Está constituida por aquello en que es necesario que la organización se convierta, cumpliendo su Misión, para garantizar su permanencia exitosa en el tiempo.

VISUALIZACIÓN

Método de prospectiva que mediante un proceso permite crear imágenes de futuro coherentes y estructuradas. Puede utilizarse como paso previo a la formulación de objetivos o líneas de actuación.

Á

ÁMBITO DE ACCIÓN

Es el ambiente dentro del cual se desarrollan procesos operacionales que adelanta la Policía Nacional en determinada área del territorio.

Ó

ÓRGANOS DE CONTROL

Son los entes que vigilan el desempeño de las funciones de los servidores y las instituciones estatales. De un lado está la Procuraduría General de la Nación, que junto con la Defensoría del Pueblo y las Personerías, conforman el Ministerio Público; y de otro, la Contraloría General de la República y las Contralorías Departamentales y Municipales, encargadas del control fiscal, es decir, de vigilar la forma como son utilizados los recursos públicos.



Gracias

