

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL**



DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN No. 01974 DEL 08 DE MAYO DE 2017

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 00223 del 29/01/2015 y se documenta la Política Integral de Transparencia Policial y se dictan otras disposiciones"

EL DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

En uso de las facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 594 del 14 de julio de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", en los títulos V, VI y VII, establece la gestión de documentos, el acceso, consulta y salida de los documentos.

Que la Ley Estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008 "Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones", en su artículo 1 Objeto señala: la presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecida en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial de servicios y la proveniente de países terceros.

Que la Ley 1474 del 12 julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", en el Capítulo VI Políticas institucionales y pedagógicas, artículos 73 y 76, refiere respecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; así mismo, indica que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la mencionada estrategia.

Que la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", en el artículo 1, consagra que el objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", en el Título II, establece el derecho de petición ante autoridades - Reglas generales y derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas.

Que la Ley 1757 del 06 de julio de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática", en el Título IV define los requisitos de la rendición de cuentas advirtiendo en el artículo 50, su obligatoriedad ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos. Así mismo, el artículo 52, Estrategia de Rendición de Cuentas, indica que las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, cumplirá con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos. La estrategia incluirá lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencia pública, y otras formas permanentes para el control social.

RESOLUCIÓN No. 01974 DEL 08 de mayo de 2017 HOJA No. 2 CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN 00223 DEL 29/01/2015 Y SE DOCUMENTA LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Que la Ley 1801 del 29 de julio 2016, "Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia", determina en el artículo 1. (...) El ejercicio del poder, la función y la actividad de policía de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente (...).

Que el Decreto 4222 del 23 de noviembre de 2006 "Por el cual se modifica parcialmente la estructura del Ministerio de Defensa Nacional" en su artículo 2 numeral 8, faculta al Director General de la Policía Nacional de Colombia, para expedir dentro del marco legal de su competencia, las resoluciones, manuales, reglamentos y demás actos administrativos necesarios para administrar la Policía Nacional en todo el territorio nacional, pudiendo delegar de conformidad con las normas legales vigentes.

Que el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" en el Artículo 1. Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano -SNSC- como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Que el Decreto 2482 de 3 de diciembre de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión", establece en el Artículo 1. El presente decreto se aplica en su integridad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, organizados en los términos señalados en el artículo 42 de la Ley 489 de 1998. El contenido del presente decreto es aplicable a las entidades territoriales en los términos del inciso segundo del artículo 20 de la Ley 489 de 1998. Así mismo, las entidades autónomas y las sujetas a regímenes especiales en virtud de mandato constitucional o legal, a través su máximo órgano de dirección, adoptarán las políticas de desarrollo administrativo establecidas en el artículo 3° del presente Decreto.

Que el Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado", en su artículo 1, estipula que la Administración Pública en sus diferentes niveles, nacional, departamental, distrital, municipal, de las entidades territoriales indígenas y demás entidades territoriales que se creen por Ley; de las divisiones administrativas, las entidades privadas que cumplen funciones públicas, a las entidades del Estado en las distintas ramas del poder, y demás organismos regulados por la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos).

Que el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI", en el artículo 1, determina las generalidades y estructuras necesarias para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

Que el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", en el artículo 3 define los estándares para publicar la información, así mismo el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea, expedirán los lineamientos que deben atender los sujetos obligados a cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014, con el objeto de que sean dispuestos de manera estandarizada.

Que el Decreto 124 del 16 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", en el artículo 2.1.4.7. Establece los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y de la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" y el artículo 2.1.4.8. Determinan que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

Así mismo el citado Decreto en el Artículo 2.1.4.5. Establece que la verificación y cumplimiento de las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

RESOLUCIÓN No. 01974 DEL 08 de mayo de 2017 HOJA No. 3 CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN 00223 DEL 29/01/2015 Y SE DOCUMENTA LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Que la Resolución No. 00223 del 29 de enero de 2015 "Por la cual se adopta las definiciones y el Marco Estratégico Institucional 2015-2018 de la Policía Nacional", en el artículo 3, define las Políticas Institucionales Misionales.

Que mediante Resolución 08276 del 27 de diciembre de 2016, "Se define la estructura orgánica de la Inspección General de la Policía Nacional y se dictan unas disposiciones".

Que mediante Directiva Administrativa Transitoria No. 015 DIPON-OFFPLA, de fecha 13 de marzo de 2016, "Parámetros para el monitoreo y seguimiento de los compromisos dispuestos en la cumbre extraordinaria del cuerpo de Generales", en el numeral II de información, se determinó la responsabilidad del bloque 2. Política Integral de Transparencia Policial.

Que se hace necesario documentar la "Política Integral de Transparencia Policial", como política institucional misional alineada a las políticas gubernamentales expedidas en materia de transparencia, atención al ciudadano y lucha contra la corrupción, definiendo lineamientos Institucionales que deben aplicar en todo momento y lugar las mujeres y hombres policías, por ser referentes en la sociedad, lo cual les exige un comportamiento moral, coherente y ejemplar, tanto en su vida privada, como en el ejercicio de su función pública, para lo cual,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. MODIFÍQUESE. Parcialmente la Resolución número 00223 del 29/01/2015 "Por la cual se adoptan las definiciones y Marco Estratégico Institucional 2015-2018 de la Policía Nacional", en el sentido de cambiar en el artículo 3. Políticas Misionales, la expresión "Política de Integridad Policial", por "Política Integral de Transparencia Policial", así:

*(...) **ARTICULO 3. POLÍTICAS INSTITUCIONALES:** la Policía Nacional adopta las Políticas Institucionales Misionales y las Políticas Institucionales de Sistema de Gestión:*

***POLÍTICAS INSTITUCIONALES MISIONALES:** las Políticas institucionales misionales son directrices que la Policía Nacional se compromete a cumplir y que orientan sus esfuerzos y recursos hacia el futuro. Siendo las siguientes:*

*Política de servicio de Policía.
Política de unidad institucional.
Política integral de transparencia policial.
Política de gestión humana y calidad de vida óptima.
Política de educación e innovación policial.
Política de comunicaciones efectivas.
Política de buen uso de los recursos.
(...)*

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN: La Política Integral de Transparencia Policial es la máxima instancia en temas de transparencia y lucha contra la corrupción para afrontar amenazas internas y externas que afectan la misión, imagen, confianza, credibilidad y estabilidad de la Institución, mitigar las conductas y actuaciones no adecuadas y fortalecer los comportamientos éticos e íntegros, que a su vez impacten en la prestación del servicio y por ende, en la cercanía y construcción de relaciones de confianza con la comunidad.

ARTÍCULO 3. ALCANCE: El afianzamiento, credibilidad e impacto de la Institución en la seguridad ciudadana se debe no sólo a sus grandes logros operacionales, sino a la transparencia, rectitud y probidad de los hombres y mujeres que la conforman, de ahí que el alcance de la Política Integral de Transparencia Policial se proyecte a nivel nacional, regional y local para lograr que cada unidad policial tenga plena conciencia acerca de la importancia del actuar bajo principios de ética, respeto y transparencia, durante y fuera del servicio.

Cada unidad debe hacer visible los resultados de su gestión y reconocer el trato diferenciado hacia las comunidades especiales, pues este no se limita a la garantía de sus derechos y libertades, sino también a la adopción de medidas a favor de algunos grupos, como lo determina la Constitución en el artículo 13 "El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva, adoptando medidas en favor de grupos discriminados o marginados".

RESOLUCIÓN No. 01974 DEL 08 de mayo de 2017 HOJA No. 4 CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN 00223 DEL 29/01/2015 Y SE DOCUMENTA LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Por otro lado, todos los hombres y mujeres policías deben respetar el derecho y deber de las personas, así como el suyo propio de vigilar, observar y controlar la gestión institucional, en los ámbitos que conforman la Policía Nacional de Colombia.

ARTÍCULO 4. CRITERIOS DE APLICACIÓN: la Política Integral de Transparencia Policial deberá estar ajustada a los siguientes criterios:

Creación de conciencia: fundamentada en el mejoramiento del servicio policial y la cercanía con la ciudadanía. Crea convicción sobre la importancia de apropiarse y desempeñarse con base en los referentes, fundamentos, principios, valores, directrices, acuerdos y compromisos éticos de la institución. Con base en ello, es necesario que todos los miembros de la Policía nacional tengan una actitud positiva y se comprometan a ejercer un comportamiento basado en la ética, el respeto y la transparencia.

Participación: aspecto mediante el cual la Policía Nacional reconoce al ciudadano como el interlocutor fundamental a ser escuchado, para que ejerza la vigilancia y control de la gestión institucional, aportando a la mejora del quehacer policial y al crecimiento institucional.

Reconocimiento: la Policía Nacional valora la opinión de los ciudadanos, sobre la gestión que realiza, con el ánimo de dar respuesta a las observaciones señaladas y así mejorar la función policial. La Institución, igualmente, valora los buenos comportamientos de su personal y motiva la práctica de los mismos en cualquier ámbito, al punto de configurarlos como hábitos.

ARTÍCULO 5. MARCO DE ACTUACIÓN: La Política Integral de Transparencia Policial es transversal a todas las unidades de la Policía a nivel nacional y debe ser atendida, comprendida y aplicada en todos los ámbitos y por todos sus integrantes.

El desarrollo de la Política Integral de Transparencia Policial, inicia desde el momento de la incorporación, continua con el proceso de formación, la gestión del talento humano, el seguimiento y la evaluación al desempeño. Se fortalece con mecanismos de control interno y externo que contribuyen a la anticipación de posibles riesgos que afectan la integridad, la imagen y la estabilidad.

En este sentido, toda la arquitectura institucional está comprometida con su sostenimiento y su papel es decisivo en la consolidación de una cultura de comportamiento adecuado dentro y fuera del servicio, en donde la mujer y hombre policía afianzan estas premisas cultivando día a día una profunda vocación policial, manteniendo la disciplina, la honestidad y la observancia de los postulados misionales.

ARTÍCULO 6. JUSTIFICACIÓN: La importancia de esta política institucional misional radica en la transversalidad de las acciones en los diferentes niveles de la Institución y el compromiso de todas las unidades, donde los policías deben ser un modelo de comportamiento a seguir, actuar de forma transparente, como profesionales, con principios y valores éticos, fortaleciendo la imagen, credibilidad institucional y las relaciones con la sociedad.

A partir de la implementación y fortalecimiento de mecanismos de transparencia, se forjan capacidades que inciden en los comportamientos transparentes de todos los integrantes de la Institución. Por ello, en materia de prevención, es necesaria la permanente difusión de acciones comunicativas, organizativas, pedagógicas y de seguimiento sobre el diario actuar policial. Así mismo, direccionar una debida aplicación de la norma, que lleve al comportamiento ético de las mujeres y hombres que integran la Institución.

La Policía Nacional de Colombia diariamente afronta amenazas internas que afectan el servicio, imagen, confianza, credibilidad y estabilidad. Por lo anterior, la Institución policial reconoce la necesidad de mitigar las conductas y actuaciones no adecuadas y fortalecer los comportamientos éticos e íntegros que a su vez impacten en la prestación del servicio y por ende, en la cercanía y construcción de relaciones de confianza con la comunidad, que fortalezcan la consolidación, imagen y percepción de la sociedad.

La Política Integral de Transparencia Policial se caracteriza por acoger e implementar los lineamientos de Estado emitidos en materia de transparencia, entre los cuales se destacan la Política Pública de Derechos Humanos, Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano (Transparencia y acceso a la información pública, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, rendición de cuentas, participación ciudadana y servicio al ciudadano), Gestión Misional y de Gobierno, Gestión del Talento Humano, Eficiencia Administrativa y Gestión Financiera; así mismo se encuentra alineada con los requerimientos de la Organización del Tratado del Atlántico Norte

RESOLUCIÓN No. 01974 DEL 08 de mayo de 2017 HOJA No. 5 CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN 00223 DEL 29/01/2015 Y SE DOCUMENTA LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

(OTAN), Transparencia Internacional, Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación, Corporación Transparencia por Colombia, entre otros.

La confianza se convierte en elemento fundamental del posicionamiento de la Institución en la sociedad, sobre la base de una relación mutua y recíproca que fortalece la consolidación, imagen y percepción de los imaginarios de la Institución.

Ser ético, significa ser íntegro y transparente en el cumplimiento de los acuerdos y normas establecidas para desempeñar una función policial ejemplar y comprometida, fomentando la implementación de espacios y mecanismos de participación ciudadana, los cuales posicionarán positivamente la Institución frente a la comunidad.

Los funcionarios de policía deben estar preparados y comprometidos en alcanzar el más alto desempeño institucional, que se verá reflejado en la vivencia cotidiana de los valores, el quehacer policial y su consecuente interacción con todos los procesos, lo que se traduce en actuar adecuadamente frente a la gestión de los recursos, el manejo de la información y el correcto actuar dentro y fuera de su actividad policial.

La Policía Nacional acepta que la participación ciudadana no solo debe darse en forma de veeduría, sino que con sus críticas y observaciones, la ciudadanía colabora en la construcción de una cultura de convivencia y seguridad ciudadana, así mismo, pone en marcha mecanismos, espacios de control y participación social como las veedurías ciudadanas, la rendición de cuentas y los encuentros comunitarios, que facilitan la comunicación entre los niveles internos y externos de la Institución, lo que lleva a garantizar la legalidad y efectividad de los procedimientos policiales y a mejorar el servicio policial.

ARTÍCULO 7. DIMENSIONES DE LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL: la Institución operacionaliza la Política Integral de Transparencia Policial a través de cuatro dimensiones institucionales enmarcadas en tres principios (efectividad, integralidad y trabajo en equipo), así:

1. **Derechos Humanos:** se fundamenta en las Políticas Públicas del Gobierno Nacional, como el Plan Nacional de Desarrollo, el Sistema Nacional de Derechos Humanos de la Presidencia de la República de Colombia, la Política Integral de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario (DIH) del Ministerio de Defensa Nacional. Para el logro de acciones efectivas, que contribuyan al respeto y garantía de los derechos y libertades públicas de la comunidad en general; comprende cinco elementos, los cuales parten del enfoque basado en Derechos Humanos que promueve los estándares internacionales, así:
 - a. **Promoción y Difusión en Derechos Humanos:** corresponde al afianzamiento de la cultura del respeto a los derechos y libertades personales y colectivas, eje que lleva a la permanente adecuación de métodos de instrucción para asegurar la interiorización del conocimiento, reducir la complejidad de la formación en sus niveles y fomentar la transversalidad entre la instrucción teórica y práctica para el desarrollo de procedimientos y operaciones de Policía.
 - b. **Atención a Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad:** se han priorizado ciertos grupos poblacionales, dispuesto estrategias institucionales y focalizado acciones como garantía de medidas de atención diferenciada que permiten fortalecer los vínculos de la Policía Nacional con personas en situación de vulnerabilidad por razón de su riesgo ante circunstancias de discriminación, marginación, activismo social y político, alcanzando reconocimiento en el cumplimiento del mandato y misión constitucional.
 - c. **Sistemas Internacionales de Derechos Humanos:** la Policía Nacional mantiene contacto permanente con las entidades y organizaciones nacionales e internacionales que monitorean los avances en materia de respeto y protección de los Derechos Humanos y el DIH, así mismo países y organizaciones de la sociedad civil, para estrechar lazos de colaboración en el desarrollo de los pilares y elementos de la Política Integral de Transparencia Policial.

Permite liderar una acción de blindaje institucional que coadyuva a las instancias del Estado y sus dependencias, a la adopción de medidas que garanticen el derecho a la defensa de los funcionarios de policía y la aplicación del mecanismo de conciliación extrajudicial para la efectiva defensa del Estado.

2. **Asuntos Internos:** es una de las dimensiones fundamentales que orienta el accionar policial, que implica el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que consagra el deber profesional para encauzar la disciplina.

RESOLUCIÓN No. 01974 DEL 08 de mayo de 2017 HOJA No. 6 CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN 00223 DEL 29/01/2015 Y SE DOCUMENTA LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Le corresponde el cumplimiento del Régimen Disciplinario de la Policía Nacional a través de la coordinación y el trabajo articulado entre la Inspección General, Inteligencia Policial, Investigación Criminal e Interpol y Control Interno, que permite fortalecer el aparato investigativo de la Institución y generar mayor efectividad en la aplicación de la norma en materia disciplinaria y penal, como mecanismo correctivo para el mantenimiento de la integralidad de los hombres y mujeres policías, conteniendo los siguientes elementos:

- a. **Coordinación y Transversalidad Institucional:** es el trabajo corresponsable con la Dirección de Inteligencia Policial, Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL y el Área de Control Interno, para fortalecer el aparato investigativo de la Institución y generar mayor efectividad en la aplicación de la norma en materia disciplinaria y penal, como mecanismo correctivo para mantener la integralidad de los hombres y mujeres policías, lograr el fortalecimiento de la cultura de control, establecer lineamientos que contribuyan a la toma de decisiones ajustadas en derecho con efectividad y celeridad.
- b. **Acción Disciplinaria:** se desarrolla a través de los procedimientos ordinario y verbal, que adelantan las oficinas con atribuciones disciplinarias, de acuerdo con las competencias establecidas por la Ley 1015 de 2006, observando tanto el seguimiento y el apoyo a casos especiales, como la priorización de las investigaciones.
3. **Atención y Servicio al Ciudadano:** tiene como propósito la innovación en sistemas, métodos y procedimientos de atención al ciudadano, articulados con los lineamientos de Estado que faciliten la interacción con los usuarios y la inmediatez de la respuesta.

La Policía Nacional le da importancia a esta dimensión como un modelo referencial de calidad y el medio con el cual se busca fortalecer la credibilidad y confianza ante los ciudadanos y el Estado, haciendo que las Oficinas de Atención al Ciudadano se conviertan en un espacio de interacción con la comunidad; además de facilitar su intervención en la formulación, vigilancia, control y evaluación de los procesos de gestión institucional en todos sus niveles. Para el desarrollo efectivo de esta dimensión se consideran los siguientes elementos:

- a. **Recepción de PQR2S:** corresponde a la ejecución eficaz y eficiente del ciclo de recepción, atención, evaluación y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio y Sugerencias (PQR2S), allegadas por los diferentes canales de comunicación institucionales (telefónico, presencial y virtual), así como la Línea de Transparencia Institucional 166, establecidos para que los clientes internos y externos den a conocer sus inquietudes, inconformidades o sugerencias del servicio policial.
 - b. **Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes:** es responsabilidad de los directores y comandantes de policía, recepcionar, analizar y tramitar ante las autoridades competentes las quejas e informes en contra del personal de la Institución y que sean contrarias a la actividad de policía, para que se apliquen los medios preventivos o correctivos que encaucen la disciplina institucional.
 - c. **Seguimiento, Evaluación y Mejora del Servicio al Ciudadano:** a cargo de los directores y comandantes de policía, quienes analizan las peticiones, quejas y reclamos reincidentes en la actividad de policía, de tal forma que los dueños de proceso asuman las acciones de mejora, a fin de impactar directamente en las causas generadoras de las inconformidades ciudadanas.
 - d. **Dinamización de Atención al Ciudadano:** articula y dinamiza los lineamientos de atención al ciudadano en la Policía Nacional, según lineamientos estatales y legales, a través de la implementación de estrategias para la divulgación de espacios de participación ciudadana y control social de la gestión institucional.
4. **Resolución de Conflictos:** esta dimensión hace referencia a los espacios para construir convivencia que brinda la Policía a la comunidad en general, con la aplicación de métodos alternativos de solución pacífica y no violenta de conflictos sociales, fortaleciendo la convivencia ciudadana, fomentando el diálogo como herramienta fundamental para la paz, coadyuvando al descongestionamiento de los despachos judiciales y a la recomposición del tejido social, mediante la aplicación de la conciliación extrajudicial en derecho y la mediación, con los siguientes elementos:
- a. **Conciliación Extrajudicial en Derecho:** método alternativo de solución de conflictos que busca el acercamiento social y familiar de las partes (convocante y convocado), por medio de un tercero neutral e imparcial abogado conciliador, quien interpone fórmulas de arreglo para la solución de diferencias en las áreas del derecho civil, penal y de familia.

RESOLUCIÓN No. 01974 DEL 08 de mayo de 2017 HOJA No. 7 CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN 00223 DEL 29/01/2015 Y SE DOCUMENTA LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

- b. **Mediación:** brinda a la comunidad en general la aplicación de métodos alternativos de solución pacífica y no violenta de los conflictos sociales, fortaleciendo la convivencia ciudadana y fomentando el diálogo como herramienta fundamental para la paz, mediante el fortalecimiento de los vínculos sociales y familiares. De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de mediación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, la cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo.

ARTÍCULO 8. FACTORES DE ATENCIÓN DE LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL: son elementos que actúan en conjunto para el desarrollo de la Política Integral de Transparencia Policial, alineados al cumplimiento de la Política Estatal de Desarrollo Administrativo "Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano", con las estrategias que contempla el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 del 03 de diciembre de 2012), en todos sus ámbitos, generando pautas y directrices para alcanzar el cumplimiento de los postulados del Estado y los objetivos institucionales.

Los tres primeros factores corresponden a la prevención y el último a la aplicación de la norma, los cuales se ejecutarán a través de estrategias impulsoras. Los factores de atención son:

- **Institucionalidad:** es la articulación interna y externa en temas doctrinarios de la institución, vinculando especialmente el Sistema Ético Policial, los lineamientos de promoción y respeto de DD.HH, alineación nacional e internacional, Centro Integrado de Información e Inteligencia para la Transparencia Policial – C13TP, refrendación Código de Ética, firma del Código de Honor, fortalecimiento de los fundamentos, directrices, principios y valores, acuerdos y compromisos éticos, capacitación (derecho disciplinario, diplomados, cursos, talleres, foros, etc.), incorporación (estudios de seguridad, psicológicos y sociodemográficos, convenios, entre otros), sensibilizaciones en materia de Transparencia e Integridad Policial, diagnósticos, gestión del riesgo de corrupción, cultura de integridad Policial, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Centros de Conciliación y todas las campañas de prevención que realiza la Institución.
- **Visibilidad:** hace referencia al reconocimiento institucional de los procedimientos y mecanismos de manejo, acceso y divulgación de la información, cultura de la denuncia, racionalización de trámites, sistema de atención al ciudadano y mecanismos para mejorarlo – SPQR2S, innovación tecnológica, Observatorio de Transparencia Policial, plan de medios internos y externos por parte de la Oficina de Comunicaciones Estratégicas, gestión de los Líderes Éticos, declaración bienes y rentas, supervisión por parte de validadores nacionales e internacionales. Incluye aspectos como la participación comunitaria, veedurías ciudadanas, interlocución de poblaciones vulnerables y la rendición de cuentas, espacios apropiados para la formulación de sugerencias, aportes e ideas que contribuyen en la construcción de una Policía confiable y cercana con el ciudadano.
- **Supervisión y Control:** corresponde al factor mediante el cual la Institución observa, verifica y se cerciora del cumplimiento de las políticas de Estado, en relación con la transparencia (Política Estatal de Desarrollo Administrativo "Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano), así como el cumplimiento de cada uno de los lineamientos institucionales, vinculando a la ciudadanía como veedores y validadores.

Hace referencia además, al cumplimiento de los lineamientos de responsabilidad fiscal, disciplinaria y funcionamiento del control interno institucional en cuanto a mecanismos de autorregulación, tecnologías (C4-Centros Comando, Control y Coordinación), cámaras unipersonales en vehículos e instalaciones policiales, aplicación del artículo 27 de la Ley 1015 de 2006 a través del Portal de Servicios Interno – PSI), aplicación del 90/10 (90% en control y 10% en la emisión de órdenes), pruebas de confiabilidad, control a la contratación, medidas administrativas y el acompañamiento e intervención a unidades.

- **Sanción:** direccionado a la ejecución de las herramientas con que cuenta la Institución y el Estado, a través de la jurisdicción disciplinaria, Justicia Penal Militar y Penal Ordinaria, generando como resultado decisiones eficaces que permitan restablecer el quebrantamiento de las normas constitucionales y legales que enmarcan el actuar policial y, con ello, garantizar la buena marcha de la administración y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la Policía Nacional, mediante la aplicación de la norma.

RESOLUCIÓN No. 01974 DEL 08 de mayo de 2017 HOJA No. 8 CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN "POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN 00223 DEL 29/01/2015 Y SE DOCUMENTA LA POLÍTICA INTEGRAL DE TRANSPARENCIA POLICIAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

ARTÍCULO 9. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica parcialmente la Resolución 00223 del 29/01/2015, en su artículo 3.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.

Original Firmado

General **JORGE HERNANDO NIETO ROJAS**
Director General Policía Nacional de Colombia

ELABORÓ: PT. José Mauricio Díaz Romero/ INSGE-PLANE
REVISÓ: TC. María Margarita Mantilla García/ INSGE-PLANE
CR. Pablo Antonio Criollo Rey /SEGEN - JEFAT
CR. Leida Elena Ortiz Fernández/ INSGE-SUBIN
BG. Fabián Laurence Cárdenas Leonel – OFPLA-JEFAT
APROBÓ: MG. Carlos Ramiro Mena Bravo - Inspector General Policía Nacional
FECHA ELABORACIÓN: 17/02/2017

Carrera 16 79-34 Edificio Amalfi, Bogotá
Teléfonos: 3159224 – 3159069
Insge.plane@policia.gov.co
www.policia.gov.co



No. GP135-5



No. SC6545-5



No. SA-CER 276952



No. CO – SC6545-5