

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL



DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 09 DIC 2022

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

EL DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA,

En ejercicio de las facultades legales, en especial las que le confiere el artículo 2 numeral 3 del Decreto No. 113 de 2022, y

CONSIDERANDO:

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

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

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

Que la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en su título segundo (Sustituido por el artículo 1, Ley 1755 del 30 de junio 2015), capítulo primero, establece las reglas generales para el ejercicio del Derecho de Petición ante las autoridades.”

Que el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”, *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y*

reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

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

Que la Ley 2196 del 18 de enero 2022, "Por medio de la cual se expide el Estatuto Disciplinario Policial", en su artículo 40, dispone el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano como un conjunto de mecanismos que permiten al ciudadano formular, consultar y hacer seguimiento en línea a las peticiones o quejas que presenten a la Policía Nacional. Recibida la petición o queja, la Policía Nacional deberá iniciar las acciones inmediatas conforme con las normas vigentes.

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

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", busca abrir espacios accesibles a todas las personas a través de la presentación de peticiones verbales.

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

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

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

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

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

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

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

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

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

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

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2. Objeto. El presente manual tiene por objeto establecer los protocolos, estándares y pautas, que deben observarse en las relaciones de interacción entre los funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional y los ciudadanos o partes interesadas.

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

En este sentido, el objeto del manual, es establecer parámetros en la atención al ciudadano frente al servicio, con el fin primordial que las relaciones entre la Policía Nacional y los ciudadanos, se hagan cada vez más incluyentes, visibles, eficaces y

equitativas, tanto en la interacción, como en la satisfacción de las necesidades y expectativas de estos, orientado a la consolidación de la confianza y credibilidad institucional.

Artículo 3. Alcance. Este manual es de alcance para todos los hombres y mujeres de la Policía Nacional, en todos los ámbitos del servicio, quienes, en el ejercicio de sus cargos, funciones o actividades, constantemente interactúan con los funcionarios de la institución y ciudadanos, lo que hace de imperiosa necesidad el establecimiento de estándares de relacionamiento y comportamiento.

Artículo 4. Ámbito de aplicación. El presente manual es de aplicación obligatoria y de permanente consulta por parte de todo el personal que integra la Policía Nacional.

Artículo 5. Alcance legal. Las normas y parámetros fijados en el presente manual, se ajustan a los postulados gubernamentales en materia de atención ciudadana y accesibilidad.

Artículo 6. Atención. Es la interacción asertiva que debe tener el funcionario de policía, al momento de atender algún requerimiento en busca de satisfacer la necesidad del ciudadano en el servicio de policía.

Artículo 7. Finalidad. El Manual de Atención del Servicio al Ciudadano, se concibe como un documento doctrinal y guía, dirigido a todos los funcionarios de la Policía Nacional comprometidos con la atención del ciudadano en el servicio de policía; plasmando los principales fundamentos, así como pautas y protocolos que deben ser asimilados, apropiados y aplicados en forma permanente, con el fin de fortalecer la atención de calidad, orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, fijando comportamientos que generen una comunicación asertiva, de confianza y credibilidad institucional, buscando posicionar a la Policía Nacional como una institución a la vanguardia frente a la accesibilidad de los servicios, libre de barreras comunicativas, es decir interferencias u obstáculos que dificulten la interacción con el ciudadano (mensajes confusos, barreras físicas, ser inoportuno, falta de empatía, entre otros), es por ello, que a través del uso de herramientas de fácil aplicación y de un lenguaje claro, hacen que el **momento de verdad** sea asertivo en la interacción con los ciudadanos.

Artículo 8. Principios y valores. La operacionalización del presente manual, debe estar fundamentada en los principios y valores institucionales, así:

Principios

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

Valores

- **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.
- **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.
- **Honestidad:** soy coherente entre lo que planeo, digo y hago, actuando con transparencia, rectitud y honradez, siempre favoreciendo el interés general.
- **Honor Policial:** orgullo por el deber cumplido, entregando el mejor esfuerzo para el ejercicio de la función policial con profesionalismo e imparcialidad; garantizando el cumplimiento de los derechos de las personas con equidad, justicia y sin discriminación.
- **Disciplina:** reconozco nuestro compromiso con la ciudadanía, la subordinación a las autoridades jerárquicas y cumplimos a cabalidad las órdenes impartidas dentro del marco legal establecido de forma ágil, respetuosa y eficiente, dando el uso adecuado a los recursos del estado.
- **Solidaridad:** actúo humanitariamente ante las necesidades de la comunidad y del país, con prontitud, eficiencia y trabajo en equipo, en situaciones de dificultad o adversidad.

Artículo 9. Actitudes. El personal de la Policía Nacional, pondrá en práctica las siguientes actitudes así:

- **Liderazgo:** implica que la alta dirección sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas, puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos institucionales, desarrollando una conciencia hacia la calidad.
- **Tolerancia:** respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.
- **Equidad:** el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno utilizando la equivalencia para ser iguales.
- **Eficacia:** es la capacidad de lograr el efecto que se espera, para brindar un servicio de policía integral.
- **Orientación a los grupos sociales objetivo o personas:** dirigir los esfuerzos a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.
- **Participación:** es el compromiso de los servidores públicos o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, buscando el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- **Transparencia:** actuaciones y decisiones claras; por tanto, es importante que se garantice el acceso a la información de su gestión para facilitar el control social.

CAPÍTULO II INTERACCIÓN

Artículo 10. Comunicación asertiva. Tiene como objetivo eliminar los posibles obstáculos existentes entre el personal de la Policía Nacional y el ciudadano, procurando que la información en ambas direcciones sea clara. En definitiva, la comunicación debe estar orientada a la satisfacción de las personas.

Artículo 11. Canales de atención. Son los medios virtuales, telefónicos y presenciales definidos por la institución, donde se interactúa de manera directa con los ciudadanos en busca de brindar información de los servicios ofertados bajo los preceptos de eficiencia, eficacia y efectividad del servicio, el enfoque al ciudadano y la consolidación de la confianza institucional. Los canales están enfocados a la recepción de PQR2S (peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias), frente a la atención y prestación del servicio de policía en todos los ámbitos.

Los integrantes de la institución deberán mediante la prestación del servicio de policía brindar una atención al ciudadano que genere satisfacción en su actuar, (atención de un caso policial, acompañamiento bancario, recepción de PQR2S, entre otros servicios o actividades de policía), mediante una comunicación asertiva.

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

1. Virtual.

- Portal WEB: la ciudadanía en general puede efectuar peticiones ingresando a la página web www.policia.gov.co de la Policía Nacional ingresando al menú "atención y servicio a la ciudadanía", donde podrá registrar sus requerimientos diligenciando la información solicitada. Esta se remitirá automáticamente al Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, dependencia que analizará y la remitirá a la unidad responsable de resolverla y dar respuesta.
- E-mail: el correo lineadirecta@policia.gov.co, es el único destinado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, el cual es operado por el Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional.
- Portal de Servicios Internos - PSI: se crea esta herramienta para que todos los funcionarios de la Policía Nacional sin importar el lugar o la dependencia donde se encuentren, tengan la posibilidad de recepcionar e instaurar PQR2S a las personas a través del Portal de Servicios Internos (PSI), con el usuario empresarial asignado, ingresando a publicaciones y desplegando el cuadro de dialogo para acceder al registro de PQR2S, en aras de ampliar la cobertura a nivel nacional para la recepción de las peticiones y aumentar los niveles de credibilidad y confianza de la ciudadanía.

2. Telefónico "Línea de Integridad Policial".

La Inspección General y Responsabilidad Profesional estableció dentro de sus canales de atención y servicio al ciudadano la "Línea de Integridad Policial", donde la comunidad podrá relacionarse directamente con un integrante de la institución para: recepcionar una PQR2S y/o solicitar asesoría frente a los servicios que ofrece la Policía Nacional.

Es así que, a través del Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, quienes operan este mecanismo se establecieron las siguientes líneas telefónicas de atención, así:

- ✓ Línea gratuita 018000 910112.
- ✓ Bogotá (601) 5159111 / 9112.
- ✓ Línea Anticorrupción 166.

3. Presencial

- Verbal: las peticiones verbales se recepcionarán a través de los funcionarios de las oficinas o puntos de atención al ciudadano de conformidad con el Decreto Nro. 1166 del 19 de julio de 2016 en sus artículos 2.2.3.12.2. y 2.2.3.12.3, no obstante, deberá aplicar los protocolos establecidos en este manual, 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 o punto de atención al ciudadano actuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- Escrita: todo documento con relación a las PQR2S que se radique en medio físico debe ser ingresado en el aplicativo establecido por la institución para la recepción de documentos policiales, por el personal de gestión documental de su unidad, según las disposiciones que para el registro al citado aplicativo existan (escaneado, entre otros), sin embargo, para la documentación que por su contenido requiera un tratamiento especial (inteligencia, disciplinarios, penales y similares), deberá ser escaneado por la última dependencia de gestión documental previo al envío a la unidad responsable de resolverla.

Es de anotar que dicha dependencia luego de realizar las acciones pertinentes al caso, deberá remitirla en primera instancia a la oficina o punto de atención al ciudadano.

El funcionario que recepciona una petición por escrito, verificará que el requerimiento se encuentre foliado, de no estarlo, deberá realizarlo o solicitarle al peticionario que lo haga, actividad que deberá efectuar incluyendo los anexos que se describan en la PQR2S; de faltar alguno de ellos, le indicará al peticionario lo faltante, si éste insiste en su radicación se procederá a recibirla, dejando constancia del documento carente en el requerimiento.

Artículo 12. Momento de verdad. Los integrantes de la Policía Nacional deben adoptar una serie de habilidades comunicativas y tener empatía para que sean útiles en el "momento de verdad"; éste, concebido como el contacto directo con la persona en la prestación de un servicio o con un integrante de la Policía Nacional frente a la satisfacción de una necesidad legalmente establecida que pueda suplir la institución.

Artículo 13. Habilidades. Frente al desarrollo y fortalecimiento los funcionarios deberán aplicar las siguientes habilidades y aptitudes en cualquiera de los ámbitos institucionales para atender al ciudadano, así:

- **Amabilidad y cortesía.** La amabilidad es un comportamiento inmerso en el ser humano que se debe poner en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones. Saludar, ofrecer una sonrisa cuando preguntan algo, tener un gesto amable al ceder el paso a alguien, brindar un trato atento y cordial a los demás, hace que la convivencia sea más agradable.
- **Sensibilidad.** Capacidad propia e inherente a cualquier ser vivo, de percibir sensaciones. Es la tendencia natural que tienen los seres humanos a sentir emociones o expresar sentimientos.
- **Empatía.** Comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente la otra persona.

- **Comprensión.** Facultad del ser humano para percibir y asimilar claramente lo que dice o hace una persona, o lo que sucede. Está relacionada también con la actitud tolerante y respetuosa hacia los sentimientos o actos de los demás.
- **Tolerancia.** Se define como el respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.
- **Dinamismo.** Cualidad de la persona activa y emprendedora que actúa con prontitud, diligencia y energía.
- **Persuasión.** Capacidad o habilidad que tiene una persona para influenciar las creencias, actitudes, intenciones, motivaciones y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de argumentos, sentimientos o la combinación de los mismos.
- **Capacidad para asesorar y orientar.** Idoneidad del uniformado para brindar el apoyo necesario a una persona, una vez se ha logrado la comprensión de su situación particular, generando una respuesta positiva frente a su requerimiento.
- **Autocontrol.** Es la habilidad que permite regular las emociones, pensamientos, comportamientos y deseos de uno mismo ante las tentaciones e impulsos.
- **Creatividad.** También denominada como imaginación constructiva, es la facultad que tiene una persona de crear y generar nuevas ideas, conceptos orientados a producir soluciones originales, modificar o transformar lo existente. Se trata de ver nuevas posibilidades y hacer algo al respecto, buscando resultados positivos.
- **Capacidad para escuchar.** Es una competencia comunicativa relacionada con la capacidad de entender, comprender o dar sentido a lo que se oye, desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo, para ello se debe tener en cuenta:
 - Dar importancia a la persona y su requerimiento.
 - Trato amable y respetuoso.
 - Comprender su situación.

Artículo 14. Comunicación no verbal. Se compone de gestos, miradas, movimientos de las manos y brazos, postura, risas, sonidos guturales, tono y velocidad de la voz, entre otros elementos. Estos suelen ser universales, es decir son similares en varios lugares del mundo, sin importar el idioma en que interactúen el emisor y el receptor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO

Artículo 15. Etapas del protocolo. Establece las etapas que se deben seguir basados en la cortesía, diplomacia y practicidad frente a los asuntos públicos o privados. Comprende tres fases a saber:

1. **Apertura.** Su objetivo es tener el acercamiento necesario para iniciar la comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la institución, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona, digno de respeto y confianza para ser atendido por el servidor público, quien lo orientará en el requerimiento.
2. **Análisis y comprensión.** Es el momento en que se facilita el espacio para que el ciudadano exprese su necesidad. Se debe observar de manera discreta, para así percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibiendo la expresión de las necesidades de la solicitud o petición; es importante enfocar la información limitando los puntos básicos del asunto, detallando las personas involucradas, delimitando el tiempo y espacio, manteniendo la neutralidad de la situación.
3. **Intervención y solución.** Frente a la atención de los diversos requerimientos se debe tener en cuenta la necesidad del ciudadano, su posición frente a la situación, determinar qué les interesa, procurando satisfacer la necesidad y buscando un cambio favorable.

Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal. Se puede dar en dos circunstancias: de manera presencial común o de manera presencial preferencial. Tendrán el siguiente protocolo:

1. Atención Presencial Común.

- a. **Saludo:** saludar a la persona de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él o ella quien salude primero, por ejemplo: *Dios y Patria, buenos días/tardes/noches, mi nombre es...* (grado, nombre y apellido) *¿En qué puedo servirle?*
- b. **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá la persona respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una excelente presentación apropiada para el rol que se desempeña y salvaguardando adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- c. **Comportamiento:** no realizar actividades como comer en el lugar de faena o puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros (este último si no es necesario para completar la atención solicitada), pues esto indisponde a la persona y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la institución. Si es una intervención policial, se debe explicar al ciudadano el procedimiento a realizar, (en las situaciones donde se ajuste o se dé el caso).
- d. **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es importante y no hace falta sonreír de manera forzada, de igual forma se debe establecer contacto visual con el interlocutor ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal, es decir, educado y cortés.
- e. **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- f. **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que siente y piensa, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- g. **Puesto o lugar de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto o lugar de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de la persona; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una

sensación de desorden y descuido. Es importante permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que algún compañero supla la ausencia.

- h. **Durante el contacto con la persona:** brindarle una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprenderlo favorablemente con un trato cordial, espontáneo y sincero, enfocando los esfuerzos para garantizar la satisfacción de nuestros ciudadanos. Usar el sentido común para resolver el requerimiento y hacer que los últimos 30 segundos sean para mejorar la credibilidad y confianza institucional por parte del ciudadano.
- i. **Despedida:** al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Policía Nacional para resolver su necesidad y preguntar si se le puede servir en algo más, unido al gesto de dar la mano, transmitiendo seguridad.

2. Atención Presencial Preferencial.

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

a. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellas.
- Asignar un turno preferencial de acuerdo al turno de llegada.
- No utilizar expresiones paternalistas ni diminutivos o términos tales como abuelito, mamita etc.
- Escuchar con atención, respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.
- La atención debe ser rápida y oportuna.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.

b. Atención a niños, niñas y adolescentes.

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

- En atención presencial tienen prelación en el turno sobre las demás personas.

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

c. Atención a personas en situación de vulnerabilidad.

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

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

d. Atención a grupos étnicos y culturales.

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

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

e. Atención a personas de talla baja.

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

f. Atención a víctimas.

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

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

- Inicialmente aplicar el protocolo de atención presencial artículo 14 del presente manual.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima.
- Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, en su defecto confirme con la víctima lo que ella quiere expresar utilizando frases como, por ejemplo: "...lo que usted acaba de mencionar es...", "...lo que quiere decir con esto es que...", "...ayúdeme a entender mejor la situación y confírmeme si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que..."
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubre, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por la persona víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, siendo usted el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como "*no se preocupe*" o "*todo está bien*"; mejor recuérdale que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la institución está para servirle y garantizar sus derechos.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
- Tenga siempre presente que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones para no generar ninguna situación de conflicto con la violencia recibida.
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Asegúrese que el procedimiento sea tan claro que en caso de trámite a otra entidad no sea revictimizada la persona.

g. Atención a personas en condición de discapacidad.

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

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

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar a la persona con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "*¿En qué puedo servirle?*".
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita, es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, esperar a que la persona termine su exposición.
- Verificar siempre que la información expuesta haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

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

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

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

i. Atención a personas con discapacidad auditiva o sordas.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar), en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.

- Gesticular de manera expresiva y pausada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si usa la escritura como medio para comunicarse, sea breve y claro.
- En caso de contar con los medios necesarios es posible hacer uso de herramientas tecnológicas de interpretación virtual o en línea, la cual se encuentra disponible en la página web del centro de relevo, donde podrán llevar acabo la traducción de lengua de señas orientado a facilitar la interacción y satisfacer el requerimiento del ciudadano, o en su defecto a través del Grupo de Cultura del Servicio al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, en las líneas de atención al ciudadano 01 8000 910 112 a nivel nacional y en Bogotá 5159111/5159112.

j. Atención a personas con sordoceguera.

- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífonos, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

k. Atención a personas con discapacidad física o motora.

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

l. Atención a personas con enfoque diferencial.

- Inicialmente aplique el protocolo de atención presencial establecido en el presente artículo, preguntando el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que se debe utilizar sin importar su aspecto físico. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Infórmese y conozca las diferencias entre sexo, identidad de género, expresión de género y orientación sexual para una adecuada atención. Tenga en cuenta que la falta de información sobre estos temas afecta la calidad del servicio y la atención.
- Genere un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto, de forma tal que las personas sientan una atención libre de estigmas, prejuicios y discriminación.

archivo

- En el ejercicio de sus funciones, no exprese preferencia por una orientación sexual o una identidad de género sobre otra. Todas las personas son merecedoras de igual respeto y trato.
- Tenga presente que su labor no es cuestionar la orientación sexual o identidad de género de la persona. Su labor es atenderla y garantizar sus derechos de modo que pueda disfrutar de los espacios públicos y privados, sin sufrir ningún tipo de violencia o discriminación.
- Evite las categorizaciones a partir de sus supuestos, correlaciones, estereotipos o prejuicios. Ante la duda, siempre es mejor preguntar y centrarse en la información que la persona le otorgue antes de establecer cualquier supuesto.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son aparentan, pueden ser masculinos o femeninos o tener ambos aspectos.
- Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarlo sexual y comportamentalmente.
- Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios y tenga presente el enfoque de género.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan los diferentes enfoques de género.
- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo, si los usuarios manifiestan el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer o entre el mismo sexo. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTIQ+", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.
- Recuerde que la persona que está siendo atendida decide si expresa o no su identidad de género. Como representante de la Policía Nacional, si tiene dudas sobre qué pronombre utilizar (él, ella, elle), para referirse a la persona, pregúntele directamente y de forma respetuosa cómo prefiere ser nombrada. Esto le va a permitir relacionarse de mejor manera y hacer que la persona confíe en usted al sentirse reconocida y respetada.
- Considere si la persona se identifica como "*No Binaria*", si es así, utilice en el trato un lenguaje general que permita no hacer referencia a un sexo específico. Privilegie siempre el uso de pronombres neutros.
- Ante la duda, pregúntele a la persona como quiere ser tratada. En caso de no saber cómo dirigirse a la persona pregunte respetuosamente: *¿Prefiere que le trate en femenino o en masculino?*, *¿Cómo prefiere que me dirija a usted?*, *¿Hay algún pronombre que prefiera?*
- Utilice en todo momento el nombre de identidad que haya señalado la persona, independientemente que no corresponda con el inscrito en el documento de identidad.
- Si el nombre legal de la persona no corresponde a su identidad de género, informe a la persona que en los formatos administrativos que debe diligenciar se utilizará el nombre consignado en el documento de identidad únicamente

para fines legales y administrativos. De igual forma en el formato deje constancia sobre el nombre identitario de la persona, de modo que, en el seguimiento o nuevos relacionamientos institucionales este sea el que se utilice y así evitar revictimizaciones. Recuerde que NO se debe poner comillas alrededor del nombre o alrededor del pronombre que refleja su identidad de género.

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

Artículo 17. Atención a personas en lenguas nativas. Para la atención de peticiones verbales en los casos que el ciudadano no hable el mismo idioma, se deberán seguir los protocolos establecidos en el Decreto 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.9. "**peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia**". Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

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

Artículo 18. Protocolo de atención telefónica. Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (*Call Center*) y centros de contacto.

Acciones de anticipación.

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

En el contacto inicial.

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo "*Dios y Patria, buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, habla* (diga su grado y nombre), *¿con quién tengo el gusto de hablar?*".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él o ella por su nombre antecedido de "*señor*", "*señora*" y preguntar "*¿En qué le puedo servir?*"

En el desarrollo de la llamada.

- Para las llamadas de emergencia se debe contestar, "*Dios y Patria, buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, ¿cuál es su emergencia?*"
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guion establecido.

Salazar

- Si es preciso, informar a la persona el paso a seguir en el proceso.
- Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué es necesario hacerlo e indicarle el tiempo aproximado de la misma.
- Antes de poner la llamada en espera, solicitarle el permiso para ello.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los medios disponibles lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, se debe tomar nota del número telefónico y realizarla.
- Cuando la persona haya aceptado esperar, retome la llamada en intervalos de tiempo informando cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora e informar la fecha y el medio por el cual recibirá la respuesta.

En la finalización de la llamada.

- Verificar con la persona, que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.
- Retroalimentar a la persona con las acciones o pasos a seguir y los compromisos o tareas pendientes.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle a la persona colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder, por falta de información o porque esta es incompleta o errada, comunicarlo al Jefe Inmediato para que se resuelva de fondo.

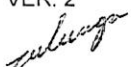
Recomendaciones Generales.

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; hay que tener en cuenta, que la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la institución, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la institución, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Artículo 19. Protocolo atención virtual. Con la modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías, se hace necesario tener unas pautas en cuanto al canal virtual que utiliza la Policía Nacional, el cual lo administra la Inspección General y Responsabilidad Profesional a través del Grupo Cultura del Servicio al Ciudadano, donde se reciben las PQR2S. Para esto, ingrese a la página web <https://www.policia.gov.co>, ubique la barra superior del menú, de clic en atención y servicios a la ciudadanía, se desplegará la opción ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, donde podrá seleccionar la opción registre su petición, queja, reclamo, reconocimiento del servicio policial o sugerencia y diligencias los campos exigidos.

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

- Recuerde que debe cumplir con las exigencias y recomendaciones establecidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Resolución 08310 del 28 de diciembre de 2016, específicamente el decálogo de seguridad de la información.
- Dar a conocer que la Policía Nacional cuenta con el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias- SIPQR2S, el cual permite la recepción, consulta y seguimiento en línea de los requerimientos ciudadanos.
- Aceptar los términos de uso para el ingreso a la herramienta tecnológica establecidos para el manejo de los datos personales, según la normatividad.
- Indicarle a la ciudadanía que puede hacer seguimiento en línea a sus solicitudes o requerimientos por medio de la página web <https://www.policia.gov.co>, en el marco de la Ley 2196 del 18 de enero de 2022, artículo 40 Sistema de garantías para la formulación y seguimiento ciudadano, accediendo a las siguientes opciones:
 - ✓ Atención y Servicio a la Ciudadanía.
 - ✓ Registre su petición, queja, reclamo, reconocimiento del servicio policial o sugerencia.
 - ✓ Consultar una solicitud – Sistema de Garantías.
 - ✓ Conozca la Oficina de Atención al Ciudadano más cercana.
 - ✓ Balance de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio y Sugerencias.
- Tener presente que desde cualquier equipo de cómputo o dispositivo móvil que cuente con acceso a internet, podrá registrar y hacer seguimiento en línea a sus PQR2S.
- Para el relato del requerimiento se recomienda ser muy específico, asimismo para el caso que sea necesario adjuntar archivos preferiblemente en formato PDF.
- Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados, lo importante es tener en cuenta que contengan el *qué, quién, cómo, cuándo, dónde, por qué, para qué*:
 - ✓ ¿**Qué?** Narración amplia y detallada del hecho ocurrido.
 - ✓ ¿**Quién?** Identificación del presunto autor de los hechos, indicando todos los datos que permitan su individualización.
 - ✓ ¿**Cómo?** Indicar las circunstancias y formas como ocurrió el hecho y según el caso, precisar los elementos o instrumentos utilizados en la comisión del mismo, tales como características, cantidad, forma, tamaño, etc.
 - ✓ ¿**Cuándo?** Hace relación a la descripción de la hora, día, mes y año en que ocurrió el hecho o conducta informada.
 - ✓ ¿**Dónde?** Hace relación al lugar donde ocurrió el hecho, la conducta o se desarrollaron las circunstancias informadas (departamento, ciudad, barrio, calle, carrera, número, si fue en sector rural, municipio, corregimiento, sitio o paraje), haciendo claridad cuando el hecho hubiera ocurrido en un lugar virtual (uso de redes sociales).
 - ✓ ¿**Por qué?** Descripción de las posibles causas generadoras del hecho o circunstancias.
 - ✓ ¿**Para qué?** Tiene relación con las razones o móviles que incidieron en el desarrollo del comportamiento y que se concretan en la búsqueda de un fin.



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

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

Artículo 20. Sistema de garantías. Es una solución tecnológica de acceso público a través de la página web de la Policía Nacional, para formular, consultar y realizar seguimiento a las quejas y peticiones, presentadas por los ciudadanos y sometidas ante el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas.

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

Artículo 21. Pautas para la atención de ciudadanos inconformes o alterados. Para la Policía Nacional es primordial satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por ello es necesario brindar una atención basada en el respeto, tolerancia y empatía con el fin de tramitar y solucionar todos los requerimientos ciudadanos en el marco de la celeridad, oportunidad y calidad; para esto se establece las siguientes pautas para atender este tipo de casos, así:

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

CAPÍTULO IV CURSOS MANDATORIOS Y VALIDACION DE COMPETENCIAS

Artículo 22. Aplicación. Los protocolos establecidos en el presente manual son insumo para la elaboración del pensum académico de los cursos mandatorios, definición de los estándares y validación de competencias.

Artículo 23. Glosario.

- **Ciudadano:** Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.
- **Momento de Verdad:** Es el contacto del ciudadano con un servicio o con un integrante de la Policía Nacional frente a la satisfacción de una necesidad que puede suplir la institución.
- **Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la Institución.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas que interactúan para generar valor y las cuales se transforman en resultados.
- **Satisfacción del ciudadano:** Percepción del ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al ciudadano:** Interacción entre la organización y el ciudadano a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Lenguaje Claro:** El lenguaje claro es un campo de la comunicación clara, que se ocupa de hacer más sencilla la interacción entre las personas, entender lo que se dice manejando una comunicación asertiva.
- **Sistema de Garantías:** El sistema de garantías, es un conjunto de mecanismos que permite a cualquier ciudadano, organización o entidad formular, consultar y hacer seguimiento a las peticiones o quejas que presenten a la Policía Nacional.

Artículo 24. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 06565 del 12 de diciembre de 2018 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano" y las demás que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE:

Dada en Bogotá D.C., a los

09 DIC 2022

Mayor general **HENRY ARMANDO SANABRIA CELY**
Director General de la Policía Nacional de Colombia

Elaborado por: IT. Mauricio Torres Peñuela / INGER - GRUCU
Revisado por: TE. Manuel Fernando Arias Noreña / INGER - AS JUR
MY. Edison Rodríguez Lache / INGER-PLANE
MY. Rafael Eduardo Pérez Ordoñez / INGER-ARSEC
TC. Wilfredo Orjuela Bautista / INGER - SUBIN
TC. Edgar Alexander Quitián Bustos / OFPLA-CENEC
CR. Luis Fernando Arcos Álvarez / OFPLA - JEFAT
CR. Alexander Sánchez Acosta / INGER-JEFAT
CR. Hernán Alonso Meneses Gelves / SEGEN-JEFAT
BG. Yackeline Navarro Ordoñez / SUDIR - JEFAT
Fecha de elaboración: 06/12/2022
Ubicación: Y:IT TORRES\2022\manual de atención al ciudadano

Carrera 59 26-21 – CAN, Bogotá, D.C.
Teléfono (601) 5803390
inger.arsec@policia.gov.co
www.policia.gov.co