



Bogotá D.C., 17 JUN 2026

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA TRANSITORIA

Nro. 012 / DIPON-JESEP-14.5

PARÁMETROS INSTITUCIONALES
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA EN LA GESTIÓN
PÚBLICA DE LA POLICÍA NACIONAL.

I. OBJETO Y ALCANCE

A. FINALIDAD

Fijar los parámetros institucionales para implementar la Política de Participación Ciudadana en la gestión pública de la Policía Nacional y definir los lineamientos para la interacción entre las veedurías ciudadanas al interior de la institución.

B. REFERENCIAS

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos ONU 1948.
2. Constitución Política de Colombia de 1991.
3. Ley 74 del 26 de diciembre de 1968, "Por la cual se aprueban los Pactos Internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de Derechos Civiles y Políticos, así como el Protocolo Facultativo de este último, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en votación unánime, en Nueva York, el 16 de diciembre de 1966".
4. Ley 16 del 30 de diciembre de 1972, "Por medio de la cual se aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos Pacto de San José de Costa Rica, firmado en San José, Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969".
5. Ley 62 del 12 de agosto de 1993, "Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al presidente de la República".
6. Ley 418 del 26 de diciembre de 1997, "Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones".
7. Ley 599 del 24 de julio de 2000, "Por la cual se expide el Código Penal".
8. Ley 720 del 24 de diciembre de 2001, "Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos".
9. Ley 769 del 6 de julio de 2002, "Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones".
10. Ley 850 del 18 de noviembre de 2003, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
11. Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas 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".
12. Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
13. Ley 1757 del 6 de julio de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

14. Ley 1801 del 29 de julio de 2016, "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana".
15. Ley 2179 del 30 de diciembre de 2021 "Por la cual se crea la categoría de patrulleros de policía, se establecen normas relacionadas con el régimen especial de carrera del personal uniformado de la policía nacional, se fortalece la profesionalización para el servicio público de policía y se dictan otras disposiciones".
16. Ley 2196 del 18 enero de 2022, "Por medio de la cual se expide el estatuto disciplinario policial".
17. Ley 2197 del 25 de enero de 2022, "Por medio de la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana y se dictan otras disposiciones".
18. Decreto 4290 del 25 de noviembre de 2005, "Por el cual se reglamenta la Ley 720 de 2001".
19. Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015".
20. Decreto 1070 del 26 de mayo de 2015, "Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa".
21. Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".
22. 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".
23. Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
24. Decreto 113 del 25 de enero de 2022, "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional".
25. Resolución Nro. 01675 del 21 de mayo de 2021, "Por la cual se expide el Manual de Seguridad Física de Instalaciones Policiales".
26. Resolución Nro. 2271 del 29 de julio de 2021, "Por la cual se define la estructura orgánica de la Jefatura Nacional del Servicio de Policía, se determinan las funciones de sus dependencias internas y se dictan otras disposiciones".
27. Resolución Nro. 04180 del 9 de diciembre de 2022, "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano".
28. Resolución Nro. 0242 del 25 de enero de 2023, "Por la cual se expide el Reglamento de Guarnición y Control de Servicios para la Policía Nacional".
29. Resolución Nro. 1207 del 12 de abril de 2023, "Por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Policía Nacional, se reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Policía Nacional y los Subcomités de Gestión y Desempeño".
30. Resolución Nro. 0766 del 01 de marzo de 2024, "Por la cual se define la estructura orgánica marco para las policías metropolitanas y departamentos de policía, se determinan las funciones de sus dependencias internas y se dictan otras disposiciones".
31. Resolución Nro. 1528 del 15 de mayo de 2024, "Por la cual se expide el Reglamento de Doctrina de la Policía Nacional de Colombia".
32. Resolución Nro. 3207 del 13 de septiembre de 2024, "Por la cual se expide el Reglamento del Servicio de Policía".
33. Resolución Nro. 04122 del 05 de diciembre de 2024, "Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones".

34. Resolución Nro. 04341 del 20 de diciembre de 2024, "Por la cual se define y regula el Modelo del Servicio de Policía Orientado a las personas y los territorios".
35. Resolución Nro. 01138 del 02 de mayo de 2025, "Por la cual se expide el Manual de Gestión Comunitaria para la Policía Nacional".
36. Resolución Nro. 02049 del 14 de julio de 2025, "Por la cual se establecen los lineamientos generales para expedir el Tomo de Liderazgo con Enfoque Transformacional en la Policía Nacional".
37. Resolución Nro. 2478 del 30 de diciembre de 2025, "Por la cual se establece el Manual de Convivencia Escolar y los Protocolos de Atención para Situaciones de Riesgo Psicosocial y Convivencias en los Colegios de la Policía Nacional", Capítulo VIII, Artículo 119. consejo de padres/madres de familia y Artículo 120. Funciones del consejo de padres.

C. VIGENCIA

A partir de la fecha de su expedición y hasta el 27 de abril 2027.

II. INFORMACIÓN

La Política de Participación Ciudadana de la Policía Nacional, busca promover la interacción de los ciudadanos individualmente o a través de organizaciones civiles en todo el ciclo de la gestión pública, en cumplimiento a la Ley 1757 del 6 de julio de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", este abarca desde la identificación de necesidades, la formulación y ejecución de políticas, hasta la evaluación y control ciudadano.

Esta participación permite que los ciudadanos acompañen la gestión pública en el marco de la convivencia y seguridad ciudadana. De igual forma, la Policía Nacional en el desarrollo de su misionalidad y ejercicio del servicio de policía, genera espacios para la participación ciudadana, así:

- **Rendición de cuentas:** informar sobre los avances y resultados de la gestión.
- **Diálogo con un café:** mecanismo de participación ciudadana y escucha activa, mediante el cual el Subsistema de Salud de la Policía Nacional propicia espacios presenciales o virtuales de encuentro cercano con los usuarios, sus familias y grupos de valor, en un ambiente de confianza y respeto, que facilita el diálogo abierto, el intercambio de experiencias, la socialización de información relevante y la identificación de necesidades, inquietudes, expectativas y propuestas de mejora frente a la prestación de los servicios de salud, contribuyendo al fortalecimiento de la relación institucional, la transparencia y la mejora continua del servicio.
- **Encuentros comunitarios:** espacios de interlocución con la participación de la comunidad, instituciones, entidades públicas y privadas entre otras, en un sector o territorio determinado; los cuales, permiten identificar fenómenos criminales, riesgos sociales, económicos y fenomenológicos, así como: comportamientos contrarios a la convivencia, estableciendo responsabilidades de cada uno de los actores frente a estos hechos.
- **Zonas seguras:** grupos de personas quienes de manera voluntaria y lideradas por la Policía Nacional, deciden organizarse para mejorar la convivencia y seguridad ciudadana en zonas urbanas y rurales, construyendo una cultura de seguridad basada en la participación cívica.
- **Espacios pedagógicos:** escenarios que brindan formación en materia de convivencia para la prevención de delitos, conflictos ciudadanos y comportamientos contrarios a la convivencia, mediante desarrollos metodológicos que fomentan procesos de transformación social y potencian el ejercicio de la participación activa.
- **Programa cuéntele al comandante:** actividades radiales con el fin de fortalecer los canales para el relacionamiento entre policía, comunidad y autoridades político administrativas en función de la convivencia ciudadana con mensajes preventivos, pedagógicos y resultados operativos.
- **Policía cívica de mayores:** grupo de personas, No armado de carácter civil, sin ánimo de lucro, constituido voluntariamente, con el objeto de prestar apoyo para el cumplimiento de las misiones específicas de carácter educativo, social y comunitario que realiza la Policía Nacional y con el propósito de fortalecer las relaciones Policía y Comunidad. Está conformado de ciudadanos representativos de la sociedad, con principios, valores, iniciativa, solidaridad, espíritu cívico, compromiso y especial afecto por la Policía Nacional y el país, dispuestas a brindar un servicio de voluntariado en misiones específicas.

- **Consejo de padres de familia:** promueve la participación de los padres/madres de familia o acudientes, asegurando su contribución continua en el proceso educativo, para elevar la calidad del servicio y apoyar las actividades pedagógicas.
- **Canal de atención PQRS:** medios virtuales, telefónicos y presenciales definidos por la institución, donde se interactúa de manera directa con las personas 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).

Además, están establecidos los canales de atención al ciudadano, así:

- **Virtual:** 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 bajo la siguiente URL: <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/#/>.
- **Telefónico:** líneas de atención Bogotá: +57 6015159111 / 9112 y resto del país: 018000 910112.
- **Presencial:** atención verbal y escrita a través de las 72 oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional.

El objetivo de implementar espacios de participación ciudadana en la Policía Nacional se orienta a fortalecer la confianza institucional mediante la consolidación de espacios, mecanismos, canales y prácticas de interacción con la comunidad, contribuyendo al cumplimiento de los resultados institucionales y la atención efectiva de las necesidades de la ciudadanía.

Congruente con lo mencionado, el fortalecimiento de estos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía se materializa mediante la optimización de instancias, mecanismos, canales, herramientas e instrumentos orientados a promover el ejercicio efectivo de la participación en la gestión pública. Este proceso contempla la incorporación de enfoques diferenciales poblacionales y territoriales, la implementación de estrategias de comunicación en lenguaje claro, la adopción de prácticas de innovación abierta, así como el uso estratégico de tecnologías, especialmente aquellas emergentes. De esta manera, la consolidación de confianza institucional exige procesos participativos ajustados a las particularidades, necesidades y expectativas de la ciudadanía, garantizando mayor cercanía, legitimidad y efectividad.

III. EJECUCIÓN

A. MISIÓN GENERAL

Corresponde a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia, impartir órdenes e instrucciones y asignar responsabilidades que permitan el cumplimiento de la presente directiva.

B. MISIONES PARTICULARES

1. SUBDIRECCIÓN GENERAL

Supervisa y articula la sinergia institucional para el cumplimiento de la presente directiva a través de la Jefatura Nacional de Desarrollo Humano, Jefatura Nacional de Servicio de Policía y Jefatura Nacional de Administración de Recursos.

2. JEFATURA NACIONAL DE DESARROLLO HUMANO

Lidera y supervisa el cumplimiento de las misiones particulares de las direcciones bajo su cargo.

2.1 Dirección de Bienestar Social y Familia

2.1.1 Direcciona el consejo de padres de familia mediante el manual de convivencia de las instituciones educativas de la Policía Nacional.

- 2.1.2 Direcciona la rendición de cuentas de la unidad, a través de las etapas establecidas en el procedimiento 1DE-PR-0023 del 29/02/2024.
- 2.2 Dirección de Sanidad**
- 2.2.1 Operacionaliza e informa los resultados de las actividades realizadas en el programa denominado "**Diálogo con un Café**", y los temas tratados, con el objetivo de fortalecer los espacios de participación ciudadana dentro de la institución.
- 2.2.2 Articula con la Oficina de Planeación los insumos sobre participación ciudadana para la rendición de cuentas anual.
- 2.2.3 Envía de manera trimestral a la Jefatura Nacional de Desarrollo Humano, informe ejecutivo donde se relacionen las actividades desarrolladas con las veedurías ciudadanas.
- 3. JEFATURA NACIONAL DE SERVICIO DE POLICÍA**
- 3.1 Consolida la cantidad de zonas seguras, creadas o fortalecidas, encuentros comunitarios ejecutados y espacios pedagógicos desarrollados en las jurisdicciones de las regiones de policía.
- 3.2 Asesora y supervisa las actividades realizadas por las direcciones operativas, regiones de policía, policías metropolitanas y departamentos de policía, frente al despliegue de los lineamientos para la implementación de la política de participación ciudadana en la Policía Nacional.
- 3.3 Entrega a la Oficina de Planeación los resultados de la implementación de la política de participación ciudadana, como insumo para la rendición anual de cuentas de la Policía Nacional.
- 3.4 El Grupo de Gestión Comunitaria JESEP, consolida los informes ejecutivos enviados trimestralmente por las direcciones operativas, policías metropolitanas y departamentos de policía, frente a las actividades realizadas con las veedurías ciudadanas, con el fin de cumplir las disposiciones de las políticas de gestión y desempeño al interior de la institución.
- 3.5 Verifica y consolida la información de las audiencias públicas realizadas en las policías metropolitanas y departamentos de policía.
- 3.6 El Grupo de Gestión Comunitaria JESEP, será el responsable de dinamizar y consolidar los informes ejecutivos frente al despliegue de la política de participación ciudadana en la Policía Nacional, remitidos por las oficinas asesoras, direcciones y unidades desconcentradas.
- 3.7 Regiones de Policía**
- 3.7.1 Ordenan a las policías metropolitanas y departamentos de policía, realizar socializaciones al personal uniformado sobre los lineamientos establecidos para la actuación con las veedurías ciudadanas, de acuerdo al (anexo 1) de la presente directiva.
- 3.7.2 Consolidan la cantidad de zonas seguras creadas o fortalecidas, encuentros comunitarios ejecutados y espacios pedagógicos desarrollados en las jurisdicciones de las policías metropolitanas y departamentos de policía y remiten la información de manera trimestral a la Jefatura Nacional del Servicio de Policía.
- 3.7.3 Recopilan la cantidad de veedurías ciudadanas legalmente constituidas y los informes ejecutivos de las actividades desarrolladas con estos grupos de valor de las policías metropolitanas y departamentos de policía y remiten la información de manera trimestral a la Jefatura Nacional del Servicio de Policía.
- 3.7.4 Recopilan los informes de cumplimiento de las audiencias públicas de rendición de cuentas, realizados por las policías metropolitanas y departamentos de policía, posteriormente remite la información de manera trimestral a la Jefatura Nacional del Servicio de Policía.

3.7.5 Consolidan los informes ejecutivos de las actividades realizadas con las policías cívicas de mayores de las policías metropolitanas y departamentos de policía, posteriormente remite la información de manera trimestral a la Jefatura Nacional del Servicio de Policía.

3.8 Policías Metropolitanas y Departamentos de Policía

3.8.1 Coordinan con las oficinas de atención al ciudadano, grupos de asuntos jurídicos y responsables del despliegue del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, capacitaciones al personal uniformado sobre los lineamientos para la actuación con las veedurías ciudadanas, de acuerdo al anexo 1 de la presente directiva.

3.8.2 Informan de manera trimestral a la región de policía la cantidad de zonas seguras creadas o fortalecidas, encuentros comunitarios ejecutados y espacios pedagógicos desarrollados en sus jurisdicciones.

3.8.3 Remiten de manera trimestral a la región de policía la cantidad de veedurías ciudadanas legalmente constituidas y los informes ejecutivos donde se relacionen las actividades desarrolladas con estos grupos de valor en cada jurisdicción.

3.8.4 Despliegan la estrategia de rendición de cuentas, de acuerdo a los grupos de interés y temas priorizados, así mismo, se podrá implementar estos espacios de diálogo con medios electrónicos, siempre y cuando existan condiciones para ello.

3.8.5 Informan a la región de policía, los resultados obtenidos en la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, identificando el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, grupos de valor involucrados, fases del ciclo que fueron sometidas a participación y resultados de la incidencia de la participación.

3.8.6 Envían de manera trimestral a la región de policía, informe ejecutivo donde se relacionen las actividades realizadas con la policía cívica de mayores.

3.9 Dirección de Tránsito y Transporte

3.9.1 Dinamiza la participación ciudadana a través del Área de Seguridad Vial, en articulación con los Grupos de Prevención vial de las Seccionales de Tránsito y Transporte, desarrollando actividades de dinamización con el sector transporte, orientadas al fortalecimiento de la movilidad y la seguridad vial.

3.9.2 Informa de manera trimestral a la Jefatura Nacional del Servicio de Policía, las actividades desarrolladas con las veedurías ciudadanas.

4. Dirección de Protección y Servicios Especiales

Reporta trimestralmente a la Jefatura Nacional del Servicio de Policía, mediante informe ejecutivo las actividades realizadas con los prestadores de servicios turísticos.

5. INSPECCIÓN GENERAL Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

5.1 Recepciona, sistematiza y tramita a través del "*Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y Sugerencias - SIPQR2S*", los diferentes requerimientos allegados por la ciudadanía, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 40 de la Ley 2196 del 2022.

5.2 Lidera y supervisa, el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Ley 2196 de 2022 "*Por medio de la cual se expide el Estatuto Disciplinario Policial*" en su artículo 42 Audiencia Pública de la Gestión Disciplinaria.

5.3 Recepciona y sistematiza, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano, las PQR2S allegadas antes y durante la rendición de cuentas, así mismo, las remiten a las dependencias responsables de dar solución a los requerimientos y realizan el seguimiento correspondiente para garantizar una respuesta oportuna, mediante el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos Policiales y Sugerencias (SIPQR2S).

6. OFICINA DE PLANEACIÓN

6.1 Presenta los resultados de participación ciudadana en la audiencia pública de rendición de cuentas de la Policía Nacional, previa coordinación con la Jefatura Nacional del Servicio de Policía.

- 6.2 Tenga en cuenta las etapas del procedimiento 1DE-PR-0023 del 29/02/2024 para realizar la rendición de cuentas:

ETAPA DE APRESTAMIENTO: consiste en asegurar los distintos insumos requeridos para la rendición de cuentas, adecuado de las personas usuarias o grupos de valor, con el fin de promover la cultura de rendición de cuentas al interior de la Institución

ETAPA DEL DISEÑO Y PREPARACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS: refiere a proyectar las actividades logísticas para concretar en la futura etapa de ejecución.

ETAPA DE EJECUCIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS: La rendición de cuentas debe desarrollarse de acuerdo con la agenda prevista.

ETAPA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO: Tiene como propósito evaluar el avance en el cumplimiento de los compromisos pactados en la rendición de cuentas, insumo para optimizar la gestión en el marco del servicio de policía o de acuerdo a la competencia de la unidad que rinde cuentas.

- 6.3 Genera y analiza la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro considerando consulta sobre temas de interés, resultados de gestión y garantía de derechos, previa coordinación con la Jefatura Nacional del Servicio de Policía.
- 6.4 Analiza los resultados obtenidos en el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas del señor Director General.

7. OFICINA DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

- 7.1 Asesora al Grupo de Comunicaciones Estratégicas de la Jefatura Nacional de Servicio de Policía, en la elaboración del plan de comunicación y de la elaboración de las piezas comunicacionales, que permitan dar a conocer los lineamientos institucionales de la participación ciudadana en la Policía Nacional.
- 7.2 Articula con los Grupos de Comunicaciones Estratégicas a nivel nacional, la difusión de los lineamientos para la implementación de la política de participación ciudadana, tanto en los medios como en los espacios de comunicación que cuenta cada unidad.
- 7.3 Realiza seguimiento a las unidades desconcentradas donde se tienen emisoras de la Policía Nacional, para que semanalmente se lleven a cabo los programas radiales denominados "**Cuéntele al Comandante**".
- 7.4 Implementa acciones para que el contenido de la página web institucional <https://www.policia.gov.co/>, sea fácil de usar para la audiencia, incluyendo a las personas con discapacidad.
- 7.5 Actualiza la página web institucional, en el menú "**Participa**" con la información suministrada por las unidades con responsabilidad en esta sección.

VIII. INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN

- A. Los jefes nacionales, directores, jefes de oficinas asesoras, comandantes de región de policía, policías metropolitanas y departamentos de policía, son los directos responsables de desplegar las actividades establecidas en la presente directiva.
- B. Los jefes nacionales, directores, jefes de oficinas asesoras, comandantes de regiones de policía, policías metropolitanas y departamentos de policía, propenderán por invitar a las veedurías ciudadanas a las distintas ceremonias, actos de reconocimientos y eventos destinados a destacar la labor de los uniformados de policía, con el fin de fortalecer los espacios de participación ciudadana.
- C. En las jefaturas, direcciones, oficinas asesoras, regiones de policía, policías metropolitanas y departamentos de policía, conforme al objetivo y la naturaleza de las veedurías ciudadanas, cada unidad deberá orientar o canalizar las peticiones o solicitudes que estas presenten, con el fin de ser atendidas por las dependencias o áreas competentes.
- D. Las unidades comprometidas en la presente directiva deberán mantener un alto nivel de comunicación y coordinación entre sí, que permitan concretar y articular las capacidades institucionales, con el fin de lograr los objetivos propuestos.

- E. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias - PQR2S, que surjan con ocasión a las veedurías ciudadanas, serán recepcionadas y tramitadas por las oficinas de atención al ciudadano de cada unidad.
- F. En las policías metropolitanas y departamentos de policía, los grupos de asuntos jurídicos, responsables del despliegue del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y las oficinas de atención al ciudadano, son los responsables de brindar orientación, socialización y asesoría frente a los lineamientos para la actuación con veedurías ciudadanas en la Policía Nacional, según anexo 1 de la presente directiva.
- G. Para efectos de cumplimiento de la presente directiva, se tendrán en cuenta las políticas del Gobierno Nacional con respecto a la austeridad del gasto.
- H. Las unidades ordenadoras del gasto tendrán en cuenta a las veedurías ciudadanas en los procesos de contratación y ejecución del presupuesto, para que ejerzan vigilancia y acompañamiento durante la ejecución de las etapas contractuales.
- I. En los espacios de participación ciudadana se deberán tener en cuenta los preceptos de los que trata el anexo 1 de la presente directiva.
- J. Los funcionarios de la Policía Nacional que representen la institución en espacios de participación ciudadana observarán un comportamiento adecuado, profesional y respetuoso de los derechos humanos.
- K. Las direcciones, policías metropolitanas y departamentos de policía, tendrán en cuenta que durante el desarrollo de eventos públicos de participación ciudadana con un grupo de diez (10) o más personas sordas señantes y/o sordociegos, se coordinará la vinculación de intérpretes español-Lengua de Señas Colombiana y un guía intérprete o viceversa cuando estos lo soliciten. (Ley 982 de 2005, art 19 y 20)
- L. Las direcciones, policías metropolitanas y departamentos de policía, dispondrán de las dependencias encargadas de atender los requerimientos y solicitudes emitidas por las veedurías ciudadanas de acuerdo a su objeto de vigilancia, establecido en las actas de constitución. Lo anterior, se podrá consultar en el Registro Único Empresarial y Social (RUES) de la Cámara de Comercio de Colombia, a través de la página web <https://www.rues.org.co/>.
- M. Las direcciones, policías metropolitanas y departamentos de policía, tendrán en cuenta que, para el ingreso de las veedurías ciudadanas a las instalaciones policiales, se deberá contar con la respectiva autorización del jefe de la unidad, verificando la actividad a desarrollar por parte de las veedurías, es de anotar que, esta diligencia debe estar estrictamente relacionada con la misión para la cual fue constituida.
- N. Las direcciones, policías metropolitanas y departamentos de policía, llevarán un registro de las observaciones de las veedurías ciudadanas y evaluarán de ser necesario los correctivos que surjan de sus recomendaciones.
- O. Las direcciones, policías metropolitanas y departamentos de policía, identificarán la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, y la socialización previamente, en especial con los grupos de valor que serán convocados al proceso de participación.
- P. Las direcciones, policías metropolitanas y departamentos de policía, socializarán en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación ciudadana, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de la misma.
- Q. Las direcciones, policías metropolitanas y departamentos de policía, convocarán a las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos, medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor frente a la gestión de la entidad.
- R. Las direcciones, policías metropolitanas y departamentos de policía, podrán emplear el uso de plataformas digitales (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, entre otras) para conectar a personas ubicadas en diferentes lugares, facilitando la comunicación a través de video, audio y herramientas de colaboración online.
- S. Para efectos de coordinación se podrá tomar contacto con el Grupo de Gestión Comunitaria, al abonado 5159000 Ext. 9773, correo electrónico jesep.gugec-sec@policia.gov.co.

General **WILLIAM OSWALDO RINCÓN ZAMBRANO**
Director General de la Policía Nacional de Colombia

DISTRIBUCIÓN

Para conocimiento

AGENE-DIPON
SEPRI-SUDIR

Para cumplimiento

JEFATURAS NACIONALES – DIRECCIONES –
OFICINAS ASESORAS – POLICÍAS
METROPOLITANAS – DEPARTAMENTOS DE
POLICÍA Y ESCUELAS DE POLICÍA.

REVISÓ,


Coronel **HERNANDO ANTONIO VALLEJO VALENCIA**
Jefe Oficina de Planeación

Elaborado por: PT. Duván Esteban Herrera Zea / JESEP - GUGEC
Revisado por: IT. Diego Armando González Chavarro / OFPLA - GUREG
IJ. Edwin Mauricio Cáceres / JESEP - GUGEC (E)
CT. James Alexander Beltran Ladino / JESEP - ASJUR (E)
MY. Jennifer Olate Claros / OFPLA - GUREG
MY. Adriana Santafé Parada / SUDIR - GRASE (E)
MY. Cristian Mauricio Correa Figueroa / JESEP - PLAN
TC. Oscar Andrés Bernhard Rojas / JESEP - ARSE
TC. Tatiana Johana Rojas Rojas / OFPLA - ARSE
TC. Marlon Favian Valencia Orjuela / SUDIR - GESA
CR. Carlos Efrén Puelagán Cabrera / JESEP - SUSEP
ASD. Armandito Rafael Amaya Pardo / SEGEN - JEFAT
BG. Wharinton Iván Guadrón Guadrón / JESEP - JEFAT

Aprobado por: MG. Arnulfo Rosemberg Novoa Piñeros / SUDIR - JEFAT
Fecha de elaboración: 24/04/2025
Ubicación: Directivas 2025

Carrera 59 26-21 CAN, Bogotá
Teléfono(s) 601- 5159000 EXT. 9773
iesep.gugec-sec@policia.gov.co
www.policia.gov.co

012

ANEXO 1 DE LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA TRANSITORIA Nro. 012 / DIPON-JESEP DEL 17 JUN 2026 / PARÁMETROS INSTITUCIONALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA POLICÍA NACIONAL.

LINEAMIENTOS PARA LA ACTUACIÓN CON LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS EN LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA.

Conforme a lo consagrado en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, el capítulo I, antecedentes de la Ley 850 del 18 de noviembre de 2003; capítulo II, alcance e interpretación sobre el objeto de vigilancia de las veedurías ciudadanas (artículos 1, 4 y 5); capítulo III, constitución de las veedurías ciudadanas y sus redes (artículos 2, 3 y 21); capítulo IV, principios rectores del ejercicio de las veedurías ciudadanas (artículos 7 al 14); capítulo V, objetivos, funciones, medios y recursos de acción, derechos y deberes; requisitos, impedimentos y prohibiciones de las veedurías ciudadanas (artículos 6 y 15 al 20); y capítulo VI, mecanismos de apoyo a las veedurías ciudadanas (artículos 22 y 23) y la Ley 1757 del 6 de julio de 2015, se organizan la formas y sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública.

Las veedurías pueden vigilar a las entidades u organismos nacionales o territoriales, bien sean de naturaleza pública o privada, que cumplan funciones públicas (incluyendo la rama ejecutiva, legislativa, judicial y los órganos de control) y que, por tanto, desarrollan la gestión pública, así como las organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país y ejecuten programas, proyectos y contratos o presten un servicio público y que cuenten con recursos del Estado.

¿Qué son las veedurías ciudadanas?

El artículo 1 de la Ley 850 del 18 de noviembre de 2003, establece que las Veedurías Ciudadanas son el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como; de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

¿Quiénes pueden constituir una veeduría ciudadana?

Ley 850 del 18 de noviembre de 2003 en su artículo 2, establece que, todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles como: organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro y constituidas con arreglo a la ley podrán constituir veedurías ciudadanas.

¿Constitución e Inscripción de las veedurías ciudadanas?

El artículo 3 de la Ley 850 del 18 de noviembre de 2003, establece que, las organizaciones civiles o los ciudadanos, procederán a elegir de una forma democrática a los veedores, elaborando un documento o acta de constitución en la cual conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, nivel territorial, duración y lugar de residencia.

La inscripción de este documento se realizará ante las personerías municipales o distritales o ante las cámaras de comercio, quienes deberán llevar registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción.

En el caso de las comunidades indígenas esta función será asumida por las autoridades propias.

¿Objetivos de las veedurías ciudadanas?

De acuerdo con lo citado en el artículo 6 de la Ley 850 del 18 de noviembre de 2003, deben cumplir los siguientes:

- Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal.
- Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión.
- Apoyar las labores de las personerías municipales en la promoción y fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y comunitaria.

HOJA 2 DEL ANEXO 1 DE LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA TRANSITORIA Nro. 012 /
DIPON-JESEP DEL 17 JUN 2026 / PARÁMETROS INSTITUCIONALES PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN
PÚBLICA DE LA POLICÍA NACIONAL.

- Propender por el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública.
- Entablar una relación constante entre los particulares y la administración por ser este un elemento esencial para evitar los abusos de poder y la parcialización excluyente de los gobernantes.
- Velar por los intereses de las comunidades como beneficiarios de la acción pública.
- Democratizar la administración pública.
- Promocionar el liderazgo y la participación ciudadana.

¿Cómo actuar ante un veedor que interviene en un procedimiento policial?

Inicialmente tener claro que, las veedurías ciudadanas, solo pueden ejercer una función de veeduría de la gestión pública y no pueden intervenir en los procedimientos policiales ya que no ejercen un control operativo, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 20 de la Ley 850 de 2003, que establece que a las veedurías ciudadanas en el ejercicio de sus funciones les está prohibido, sin el concurso de autoridad competente, retrasar, impedir o suspender los programas, proyectos o contratos objeto de la vigilancia.

No obstante, para lograr de manera ágil y oportuna los objetivos y el cumplimiento de las funciones, los veedores podrán elevar ante las autoridades competentes derechos de petición y ejercer ante los jueces de la República todas las acciones que siendo pertinentes consagra la Constitución, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 68 de la Ley 1757 del 6 de julio de 2015, que modificó el artículo 16 de la Ley 850 de 2003 del 18 de noviembre de 2003, podrán:

- a. Intervenir en audiencias públicas en los casos y términos contemplados en la ley.
- b. Denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos y omisiones de los servidores públicos y de los particulares que ejerzan funciones públicas, que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimento del patrimonio público, irregularidades o faltas en materia de contratación estatal y en general en el ejercicio de funciones administrativas o en la prestación de servicios públicos.
- c. Utilizar los demás recursos, procedimientos e instrumentos que leyes especiales consagren para tal efecto.

Así mismo, en virtud de lo consagrado en los decretos 1318 de 1988, 1093 de 1989 y 1529 de 1990, las veedurías ciudadanas con personería jurídica son objeto de la vigilancia y control por parte de las gobernaciones, de las alcaldías competentes o de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., tal como lo hace con las demás organizaciones sociales.

Ahora bien, al momento de que sea requerida la atención por un veedor ciudadano, como funcionario de policía deberá:

1. Solicitar la identificación personal y de la veeduría que represente, verificando el acta de constitución de la veeduría ciudadana, de acuerdo con lo indicado en el artículo 3 de la Ley 850 de 2003, la cual que debe contener los siguientes requisitos:
 - El nombre de los integrantes: en este apartado se relacionan los nombres y apellidos de los veedores elegidos para integrar la veeduría.
 - Documentos de identidad: la anterior relación debe incluir los números de los documentos de identidad de los veedores.
 - El objeto de la vigilancia: se debe enunciar en forma precisa la entidad, el programa, proyecto, obra, contrato o prestación del servicio, entre otros, sobre el cual se va a hacer control social.
 - Nivel territorial: corresponde al nivel geográfico donde se encuentra el objeto de vigilancia de la veeduría y podrá ser municipal, distrital, departamental, nacional o regional.

HOJA 3 DEL ANEXO 1 DE LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA TRANSITORIA Nro. 012 /
DIPON-JESEP DEL 17 JUN 2026 / PARÁMETROS INSTITUCIONALES PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN
PÚBLICA DE LA POLICÍA NACIONAL.

- Periodo de vigencia de la veeduría: está relacionada con el objeto por vigilar; así, esta debe durar como mínimo el mismo tiempo que el programa, proyecto u obra a la cual se le va a hacer control social.
 - Domicilio de la veeduría: municipio y dirección donde se ubica la veeduría ciudadana
 - Dirección de notificaciones: debe estar inscrita la dirección de correspondencia física, electrónica y abonado telefónico.
2. Escuchar el requerimiento.
 3. Tener presente que, todo procedimiento policivo, puede ser grabado mediante cualquier medio tecnológico de información y/o de comunicación, por lo que todo el personal de la institución salvo las restricciones expresas de ley, permitirá realizar dichas grabaciones, conforme a lo establecido por el artículo 21 de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016, "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana".
 4. Si los procedimientos policiales son interrumpidos, obstaculizados o se genera controversia por la intervención de un veedor; el profesional de policía, en cumplimiento de sus funciones legales, deberá mediante orden de policía solicitar a la persona que se abstenga de impedir el procedimiento y deberá agotar la utilización de medios de policía, si desacata estos, se expedirá la orden de comparendo por el comportamiento contrario a la convivencia "Ofrecer cualquier tipo de resistencia a la aplicación de una medida o la utilización de un medio de Policía", contemplado en el numeral 5 del artículo 35 de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016, entre otros.

De igual forma, en caso de presentarse cualquiera de las conductas relacionadas más adelante, el profesional de policía deberá realizar el procedimiento de captura, comunicándole e informando de inmediato los derechos del capturado, según lo establecido en el artículo 303 de la Ley 906 de 2004 "Código de Procedimiento Penal", así:

- Agredir Físicamente (violencia contra servidor público).
 - Artículo 429 de la Ley 599 de 2000. "Violencia contra servidor público, modificado por el artículo 43 de la Ley 1453 de 2011. El que ejerza violencia contra servidor público, para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales".
 - Artículo 429C de la Ley 599 de 2000. "Circunstancias de agravación punitiva". artículo adicionado por el artículo 19 de la Ley 2197 de 2022, en su numeral 1. Cuando la conducta se cometa en contra de miembro de la fuerza pública y/o de los organismos que cumplan funciones permanentes o transitorias de policía judicial."
- Improperios, injuria, ofensas que obstruyan el procedimiento (injuria por vía de hecho).
 - Artículo 226 de la Ley 599 de 2000. "Injuria por vías de hecho". En la misma pena prevista en el artículo 220 incurrirá el que por vías de hecho agravie a otra persona."
- Promueva y/o incite que no se realice el procedimiento (obstrucción a la función pública).
 - Artículo 429D de la Ley 599 de 2000. "Obstrucción a la función pública". Artículo adicionado por el artículo 20 de la Ley 2197 de 2022. El que, mediante violencia o amenaza, en los términos del presente código promueva o instigue a otro a obstruir, impedir o dificultar la realización de cualquier función pública.
 - La pena se aumentará de la mitad a dos terceras partes cuando la conducta busque obstruir o impida la ejecución de órdenes de captura o procedimientos militares o de policía que estén regulados a través de la ley o reglamento. (Subrayado y negrilla propio).

HOJA 4 DEL ANEXO 1 DE LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA TRANSITORIA Nro. 012,
DIPON-JESEP DEL 17 JUN 2026 / PARÁMETROS INSTITUCIONALES PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN
PÚBLICA DE LA POLICÍA NACIONAL.

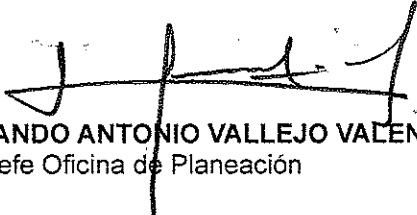
En caso de que un veedor divulgue por redes sociales o medios de comunicación datos o imagen del uniformado sin previa autorización, o algún tipo de información que afecte la imagen institucional, el funcionario de policía podrá tomar las medidas legales pertinentes, referentes a denunciar ante la Fiscalía General de la Nación, teniendo en cuenta, lo indicado la Ley 599 del 2000 "Por la cual se expide el código penal", el Decreto 1377 del 27 de junio del 2013 que "Constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia", la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Aunado a lo anterior, se deben interponer las acciones que se consideren pertinentes para que rectifique la información suministrada cuando se vulnere el bien jurídico tutelado del uniformado y la institución. Todo procedimiento podrá ser gravado desde el principio, con el fin de contar con los elementos probatorios para interponer las acciones a que haya lugar, estando amparado en el artículo 21 de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016.

Es de anotar que, si el veedor llega en un vehículo, y obstaculiza la vía con el fin de obstruir e impedir el procedimiento de policía se le dará aplicación al Código Nacional de Tránsito en los términos de la Ley 769 de 2002 con la imposición de una orden de comparendo.

Nota: Los asesores jurídicos y los encargados del Registro Nacional de Medidas Correctivas, brindarán orientación y capacitación al personal uniformado sobre la Ley 1801 del 29 de julio de 2016 y lo dispuesto en la presente directiva, con el fin de cumplir con los parámetros institucionales para la atención de las veedurías ciudadanas.

REVISÓ,


Coronel HERNANDO ANTONIO VALLEJO VALENCIA
Jefe Oficina de Planeación

