



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

I. DERECHOS DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS

La Policía Nacional de Colombia, garante de fortalecer los escenarios de participación ciudadana y consientes de la importancia de brindar un servicio bajo los más altos estándares de calidad; comprometidos con el cumplimiento de las disposiciones legales, entre ellas las consagradas en el numeral 5° artículo 7° de la ley 1437 de 2011 por medio de la cual se expide el código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, da a conocer a los ciudadanos los derechos y deberes que les asisten para el acceso ante la institución:

“Artículo 5: Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes”.

Artículo 6°. Deberes de las personas. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

II. CANALES DE COMUNICACIÓN

Con la finalidad de recibir, tramitar y realizar el seguimiento necesario a las solicitudes de la ciudadanía, la Policía Nacional dispuso de los siguientes canales de comunicación permitiendo un acceso efectivo por parte de la ciudadanía.

Atención Personalizada, acudiendo a las Direcciones, Comandos de Metropolitanas, Departamentos de Policía y Escuelas de formación policial, los ciudadanos o miembros de la Policía Nacional, recibirán atención por parte de personal altamente calificado, en la recepción de sus quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos del servicio policial.

Buzones de sugerencias, ubicados en cada una de las estaciones policiales, garantizando una mayor cobertura.

Página Web, ingresando a la página de la Institución www.policia.gov.co, mediante acceso al link de trámites y servicios al ciudadano, se habilitó una herramienta para que el usuario de a conocer sus inconformidades o requerimientos y a su vez, pueda consultar el estado en el que se encuentran las mismas.

Correo Electrónico, en desarrollo de mecanismos de comunicación directos, la ciudadanía puede presentar sus inconformidades o requerimientos a través del correo electrónico lineadirecta@policia.gov.co.

Líneas Gratuitas, de cobertura nacional y con atención las 24 horas, números 01 8000 910 600 y 01 8000 910 112.

“Porque los ciudadanos son nuestra razón de ser, nuestro compromiso es brindar día a día un mejor servicio”.