



Dios y  
Patria

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## I

### **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

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 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:**

- 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 oportuna 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 o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días 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.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- A. Derecho de petición entre autoridades: (10) días hábiles.
- B. Petición de copias: (10) días hábiles.
- C. Derecho de petición de consulta: (30) días hábiles.
- D. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: (10) días hábiles.
- E. Peticiones sin competencia: (5) días hábiles.
- F. Peticiones de información: (10) días hábiles.

- 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, adultos mayores, población con enfoque diferencial étnico, LGBTI, entre otros, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13° de la Constitución Política, colocando los medios puestos a su disposición para garantizar sus derechos.

- 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.

- A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
- Identificarse ante las autoridades través de medios de autenticación digital.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **Artículo 6. Deberes de las Personas:**

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 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.

**Presencial:** Las oficinas y/o puntos de atención al ciudadano prestarán los servicios en el horario de:

- Lunes a viernes: de 07:30 horas a 12:00 horas y de 14:00 horas a 18:00 horas.
- Fines de semana: de 08:00 horas a 12:00 horas y de 14:00 horas a 18:00 horas.

En los casos donde se requiera interponer un requerimiento fuera de estos horarios, estará habilitado la Página WEB de la Policía Nacional - [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co).

### **Virtual:**

- Ingresando a la página de la institución [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co), mediante acceso al link Atención y servicio a la ciudadanía – luego el link Registre su petición, queja, reclamo, reconocimiento del servicio policial y sugerencia.

### *Telefónico:*

- **Líneas Gratuitas:** cobertura nacional y con atención las 24 horas, se podrá comunicar a los siguientes números 01 8000 910 600 - 01 8000 910 112.

- **Líneas Fijas:** Conmutador o PBX: (57) 5159000  
Bogotá D.C. - (571) 5159111/9112.

- **Línea Anticorrupción:** Para actos de corrupción se podrá comunicar al siguiente número 166.