

# INFORME DE GESTIÓN 2022

## PREVIO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

01-01-2022 hasta el día 31-12-2022



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor ser Policía

Brigadier General **JOSE JAMES ROA CASTAÑEDA**  
Comandante Policía Metropolitana de Bucaramanga

**Tabla de Contenido**

**03** | Introducción

**06** | Descripción de contexto

**07** | Relación de la Gestión de la Unidad con los Derechos Humanos

**08** | Objetivo y resultados esperados



**15** | Perspectiva Ciudadano

- Prevención y Educación ciudadana.

**18** | perspectiva servicio de policía

- Gestión operacional.
- Gestión delictiva e impacto en la disminución del delito.
- Operaciones de impacto. Educación ciudadana.
- Ambiental.
- Turismo.
- Mujer Familia y Genero.
- Infancia y adolescencia.
- Seguridad rural.
- Código de seguridad y convivencia

**44** | Perspectiva desarrollo humano y organizacional

- Talento Humano
- Derechos Humanos.
- Atención al ciudadano
- Centro de conciliación.

**56** | Perspectiva recursos estratégicos

- Presupuesto
- Ejecución contractual
- Indicadores de gestión y cumplimiento de metas
- Acciones de mejoramiento

**69** | Parámetros rendición de cuentas, Conclusiones y glosario

## Introducción



Brigadier General  
**JOSE JAMES ROA CASTAÑEDA**  
Comandante Policía  
Metropolitana de Bucaramanga



Como comandante de la Policía Metropolitana de Bucaramanga deseo presentar un caluroso saludo; en nombre de todos los hombres y mujeres policías que con dedicación y empeño trabajan día a día por el fortalecimiento de la convivencia y seguridad ciudadana de esta hermosa región del país.



Nuestro principal aporte en el fortalecimiento y consolidación de la seguridad, es continuar con la transformación policial mas humano, donde enfocamos nuestro servicio a un cambio cultural, fomentando lideres policiales de consenso, mediadores, con alta vocación de transparencia y legalidad, sin apartarnos jamás de nuestra visión de consolidarnos como una institución fundamental para la construcción de un país equitativo y en paz, garantes y respetuosos de los derechos humanos, afianzando la



## Introducción

convivencia y seguridad ciudadana a través del control del delito, la educación ciudadana, la prevención, la mediación y la articulación institucional e interinstitucional como ejes centrales del servicio de una institución más humana, íntegra, disciplinada, innovadora y efectiva en su gestión; una policía unida, vigorosa, altiva, moderna y digna representante de nuestra sociedad.

La rendición de cuentas es “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo” (Artículo 48 Ley 1757 de 2015).

Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.





## Introducción



Por tanto, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

Según el CONPES 3654 de 2010, la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En razón de lo anterior se planteó la aplicación del concepto de “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, con enfoque en Derechos Humanos y Paz” como un espacio abierto donde se expondrán los resultados de la gestión 2022, actividad que se realizara el día **23/03/2022 a las 03:00 pm**, mediante Facebook Live Radio Policía Bucaramanga 91.7, el acceso presencial se realizará en evento cerrado con invitación por temas de aforo y modalidad libre ingreso a través de las diferentes plataformas virtuales.

## Descripción de contexto

### ***Policía Metropolitana de Bucaramanga***



La **Policía Metropolitana de Bucaramanga (MEBUC)**, se encuentra en el sur oriente del país, en el departamento de Santander y comprende **06 municipios** (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Lebrija, Piedecuesta y Los Santos), se encuentra organizada en **04 Distritos, 10 Estaciones de Policía, 43 CAI y 119 Cuadrantes**, con el fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.



Con el propósito de hacer pública la gestión adelantada por la Policía Metropolitana de Bucaramanga, durante la vigencia 2022 de enero a diciembre. Se realiza el presente documento como espacio para reflexionar sobre temas cruciales de la gestión, tales como: recursos asignados la convivencia y seguridad ciudadana, la participación ciudadana, los resultados de investigación criminal, las actividades de prevención y control, entre otros, para que la sociedad evidencie los resultados de la institución de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales.

Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y garantizar su convivencia, en pro de conseguir la tranquilidad y seguridad que los ciudadanos requieren, basados en las políticas institucionales y en estrategias que día a día se reflejan en cada una de las capturas a

## Descripción de contexto

grupos y personas dedicadas al multictímen, la disminuci3n de los delitos; no obstante estos resultados vienen de la mano con el trabajo que realizan nuestros hombres en materia preventiva.

En el 2022 se realizaron espacios comunitarios en los cuales se vincularon diferentes líderes y actores comunitarios, se realizaron actividades en pro de la protecci3n ambiental, el turismo y el medio ambiente, así como la extorsi3n y los diferentes delitos.

A trav3s del grupo de Derechos Humanos, y las diferentes especialidades del servicio de policía, se desarrollaron acciones de prevenci3n y protecci3n a personas, grupos y comunidades en situaci3n de vulnerabilidad, los comandantes de estaci3n, subestaci3n, en coordinaci3n con los alcaldes, implementaron las medidas necesarias para la prevenci3n de violaciones a los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad de personas, grupos y comunidades y protecci3n individual y colectiva de líderes de organizaciones y movimientos sociales y comunales y defensores de derechos humanos que se encuentren en situaci3n de riesgo, a trav3s de la Estrategia de Protecci3n a Poblaciones Vulnerables en situaci3n de vulnerabilidad (ESPOV), beneficiando a la comunidad en general, personas en proceso de reincorporaci3n y personas acreditadas como vctimas del conflicto.

A trav3s del grupo de carabineros y guías caninos se realizaron actividades preventivas en aras de garantizar la seguridad de los habitantes del sector rural, llevando seguridad a los ciudadanos, finalmente a trav3s de la nuestras oficinas de atenci3n al ciudadano se atendieron las sugerencias, peticiones, recomendaciones y quejas frente al servicio de policía, lo invitamos a leer el informe de rendici3n de cuentas el cual continenta las actividades en pro del fortalecimiento de la seguridad ciudadana, la contribuci3n hacia la paz y los derechos humanos.



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Rendición de cuentas desde el enfoque de derechos humanos y paz

Abordar la rendición de cuentas desde el enfoque de derechos humanos y paz modifica la forma de entender y llevar a cabo este proceso, así como el contenido de la información sobre la cual se rinde cuentas. Por ello, el enfoque de derechos humanos, exige que la rendición de cuentas se entienda como prácticas que:

Imponen a las autoridades medidas correctivas o sanciones ejecutorias si se considera que sus acciones han violado obligaciones de los derechos humanos.

Permiten que las personas excluidas puedan recurrir a mecanismos justos y transparentes para obtener reparación adecuada si sus derechos han sido violados. (ONU, 2013, p. 15)

El enfoque basado en derechos humanos asume el marco conceptual de las normas nacionales y los instrumentos internacionales de los derechos humanos y que el Estado está orientado a la promoción y la protección de éstos.

En este sentido, la rendición de cuentas basada en derechos humanos, también aporta a la construcción de paz, en tanto ésta, en su sentido amplio y profundo, es el resultado de transformaciones económicas, políticas, sociales, el reconocimiento de la pluralidad y, por supuesto, el respeto de la autonomía en las decisiones sobre la vida del territorio y la transformación pacífica de los conflictos.

Por tanto, se evidencia la importancia de rendir cuentas con enfoque de paz, pues implica la protección y garantía integral de los derechos humanos de todas las personas como requisito para llevar una vida digna.

MÁS DE 30 AÑOS EVOLUCIONANDO

**+PTI humano**

SERVICIO DE **POLICÍA** ORIENTADO A LAS PERSONAS

2023 - CARGANDO... **90%**

**DIOS Y PATRIA**  
Es un honor ser Policía

**SER HUMANO POLICÍA**

## Relación de la Gestión con los Derechos Humanos

La Policía Metropolitana de Bucaramanga y el personal que la conforma, trabaja en pro de coadyuvar a salvaguardar los derechos de los habitantes de Bucaramanga y su área metropolitana, razón por la cual en la vigencia 2022 se adelantaron las siguientes diferentes acciones, que hacen parte del presente informe de gestión en las cuales se detallan cada una de las actividades de gestión, así:

### **Los Derechos Humanos a cargo de la Institución:**

El personal uniformado de la Policía metropolitana de Bucaramanga, respeta y protege la dignidad humana, manteniendo y defendiendo los Derechos Humanos de todas las personas, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional, étnico, lengua; identidad de género, orientación sexual, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, para el año 2022 ingresaron al sistema integrado de emergencias y seguridad 123, un total de 1.551.005 llamadas de requerimientos de la ciudadanía en cuanto a eventos de seguridad, convivencia ciudadana.

En materia de prevención se realizaron 12.667 Campañas de prevención al delito, sensibilizando a 437.401 personas, se llevó a cabo 89 acciones de prevención beneficiando a 27744 ciudadanos programas ambientales, 233 campañas contra la violencia intrafamiliar, sensibilizando a 11.348 ciudadanos, acompañamiento a las siete (07) Salas de Audiencia SRPA y traslados desde CESPAs hasta los centros especializados dispuestos por los ocho (08) Juzgados, con un total de 1209 Audiencias y 99 traslados, 28 víctimas menos de homicidios que en 2021, y 562 víctimas menos de lesiones personales que en el 2021, estas actividades de prevención, control enunciadas en el presente documento, brindan garantías para el goce de derechos y libertades priorizando el derecho a la vida, reflejado en el mejoramiento de los indicadores de seguridad que repercuten en la calidad de vida de las personas, de igual forma se impartió instrucción al personal en temas de derechos humanos y se recepciona PQRS Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales fueron atendidas en los tiempos de ley, con el fin de mejorar el servicio de policía, hacia las necesidades de la comunidad, es de anotar que operacionalmente se brindan

## Relación de la Gestión con los Derechos Humanos

se brindan garantías a los ciudadanos para que denuncien los actos contrarios a ley cometidos por los uniformados, por medio de nuestros canales de información.

### **El cumplimiento de las condiciones:**

La Policía Metropolitana de Bucaramanga (MEBUC) comprende 06 municipios (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Lebrija, Piedecuesta y Los Santos).

Adicionalmente cuenta con 11 oficinas de atención al ciudadano con el fin de recepcionar las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, se registraron 1861 PQRS en la Policía Metropolitana de Bucaramanga, de las cuales se resolvieron en términos de ley.

Nuestras instalaciones principales cuentan con un ascensor y rampas para que las personas puedan ingresar de forma libre y sin restricciones a su movilidad, de igual forma contamos con canchales digitales como <https://www.policia.gov.co/pqrs> para que puedan realizar las consultas, sugerencias o peticiones del servicio.

Para el año 2022 ingresaron al sistema integrado de emergencias y seguridad 123, un total de 1.551.005 llamadas, las cuales fueron asignadas a través de los servicios prestados en los 04 Distritos, 10 Estaciones de Policía, 43 CAI y 119 Cuadrantes, con el fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Por medio del centro de conciliación se dio aplicabilidad a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, conciliación y mediación, por medio de 1,694 audiencias de conciliación extrajudicial en derecho exitosas en materia civil, familia, penal y 922 audiencias de mediación exitosas en materia de convivencia, aportando positivamente en la resolución de conflictos y sustancialmente a la convivencia y seguridad ciudadana y fortaleciendo el tejido social de la comunidad en general y del personal

## Relación de la Gestión con los Derechos Humanos

uniformado que hacen parte del Área Metropolitana de Bucaramanga, Departamento de Santander y Departamento de Magdalena Medio.

En materia de recursos se canalizaron a través del plan anual de adquisiciones liderado por la Planeación de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, los datos y cifras se encuentran publicados en el aplicativo SECOP II y se puede consultar a través del siguiente link:

<https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii>

### Los resultados y procesos para el cumplimiento de la misión

La gestión territorial permitió promover el fortalecimiento del servicio de policía, planteado estrategias y planes de trabajo institucionales que requieren apoyo gubernamental y que contribuyeron al desarrollo de intervenciones mas efectivas disminuyendo los fenómenos que afectan la convivencia y seguridad ciudadana en el área metropolitana de Bucaramanga.

Se realizaron 42 comités de orden público, 49 consejos de seguridad, 19 comités civiles y 02 consejos de seguridad y convivencia en los cuales se implementaron acciones e ideas para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana el respeto de los derechos humanos y la adquisición de elementos para mejorar la prestación del servicio de policía así:

<b>FONSECON:</b> \$399.998.984	▶ SIART Vehículo tipo panel																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2"><i>Armamento</i></td> </tr> <tr> <td>Accesorios para DD eléctrico</td> <td style="text-align: right;">\$448,832,652</td> </tr> <tr> <td>250 chalecos de protección balística.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Escudos de protección balística</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><i>Fortalecimiento en Tecnología:</i></td> </tr> <tr> <td>Licencia 04 PC kit ultra bloqueadores para SIJIN</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Salas CIEPS MEBUC y estaciones norte, centro y sur.</td> <td style="text-align: right;">\$2,615,914,845</td> </tr> <tr> <td>Computadores con licencia tipo escritorio, portátiles y escáneres.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>GPS GOES</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Motocicletas de 300 cc para MNVCC</td> <td style="text-align: right;">\$67.681.795</td> </tr> <tr> <td>Bonos para bienestar social del uniformado.</td> <td style="text-align: right;">\$19.409.988</td> </tr> </table>	<i>Armamento</i>		Accesorios para DD eléctrico	\$448,832,652	250 chalecos de protección balística.		Escudos de protección balística		<i>Fortalecimiento en Tecnología:</i>		Licencia 04 PC kit ultra bloqueadores para SIJIN		Salas CIEPS MEBUC y estaciones norte, centro y sur.	\$2,615,914,845	Computadores con licencia tipo escritorio, portátiles y escáneres.		GPS GOES		Motocicletas de 300 cc para MNVCC	\$67.681.795	Bonos para bienestar social del uniformado.	\$19.409.988
<i>Armamento</i>																							
Accesorios para DD eléctrico	\$448,832,652																						
250 chalecos de protección balística.																							
Escudos de protección balística																							
<i>Fortalecimiento en Tecnología:</i>																							
Licencia 04 PC kit ultra bloqueadores para SIJIN																							
Salas CIEPS MEBUC y estaciones norte, centro y sur.	\$2,615,914,845																						
Computadores con licencia tipo escritorio, portátiles y escáneres.																							
GPS GOES																							
Motocicletas de 300 cc para MNVCC	\$67.681.795																						
Bonos para bienestar social del uniformado.	\$19.409.988																						
<b>Bucaramanga:</b> \$3.151.839.280	▶																						



## Relación de la Gestión con los Derechos Humanos

<p><b>Floridablanca:</b> \$1.191.981.469</p>	▶	<p>Compra de 25 motocicletas 300cc para el servicio de vigilancia. \$1.074.748.500</p> <p>Seguridad personal y de instalaciones (casco, chaleco, detector y espejos) \$117,232,969</p>
<p><b>Girón:</b> \$260.444.530</p>	▶	<p>05 motocicletas de 300 cc para MNVCC. \$181.121.723</p> <p>08 chalecos balísticos nivel IIIA \$39.630.000</p> <p>Accesorios dispositivos de disparo eléctrico (69 cartuchos, 22 baterías) \$39.692.807</p>
<p><b>Piedecuesta:</b> \$226.567.200</p>	▶	<p>02 dispositivos de disparo eléctrico y 03 cartuchos adicionales. \$27.828.000</p> <p>08 radios portátiles. \$124.000.000</p> <p>Suministro de alimentación. \$44.989.200</p> <p>7 chalecos de protección balística femeninos. \$29.750.000</p>

Es de anotar que en el marco de las atribuciones conferidas por el artículo 22 del Decreto 113 de 25 enero de 2022 y en cumplimiento de los deberes y obligaciones convencionales en materia de derechos humanos y particularmente el código de conducta para los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como la ley 2196 del 18 de enero de 2022 “por medio de la cual se expide el estatuto disciplinario policial, estos fortalecieron los planes operacionales contra el hurto, las lesiones personales realizados en la vigencia 2022, de igual forma formaron parte integral de los planes éxodo y retorno, semana santa, regreso a clases, elecciones congreso de la república y presidente, protesta social, plan navidad entre otros, los cuales fueron diseñados con las capacidades existentes y los recursos asignados por la institución a fin de garantizar los derechos de los ciudadanos y en cumplimiento al objetivo de desarrollo sostenible Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

En las actuaciones de manifestación pública se brindó garantías al ministerio público, para la verificación de las condiciones de las personas bajo custodia de la Policía Nacional.

## Relación de la Gestión con los Derechos Humanos

### La lucha contra la desigualdad o la discriminación:

En la vigencia 2022 se realizó audiencia pública de rendición de cuentas de la Policía Metropolitana de Bucaramanga 2021, el día 29 de marzo de 2022 siendo las 15:00 horas en el auditorio del tercer piso del Comando de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, ubicado en la calle 44 No. 11-44.

Haciendo uso de las tecnologías de la información a través del siguiente link <https://www.policia.gov.co/bucaramanga/rendicion-cuentas> se publicó el informe previo de la rendición de cuentas el cual contenía información de la gestión administrativa y operacional de la Policía Metropolitana de Bucaramanga vigencia 2021, brindando la oportunidad a los ciudadanos de verificar las cifras de gestión, lo que permite la transparencia y el acceso a la información, ya que este informe, reposa en la página web de la Policía Nacional.

Se brindó y garantizó el acceso a la información con el fin de contribuir a la igualdad y la no discriminación, la información es de acceso público y de conocimiento de cualquier ciudadano, esta información puede ser descargada de la página [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co), micrositio policía metropolitana de Bucaramanga.

Por medio del grupo de prevención y educación ciudadana se realizaron 211 gestiones comunitarias beneficiando a 18.848 ciudadanos, al igual que 414 frentes de seguridad creados con 7.891 integrantes y 246 encuentros comunitarios con participación de 4.285 personas con los cuales se busca escuchar a todos los ciudadanos y brindar un mejor servicio de policía.

En el presente informe se exponen las diferentes actividades desarrolladas por cada uno de los grupos y especialidades frente a la desigualdad y la discriminación desde los diferentes ámbitos del servicio de policía, al igual que las cifras de la gestión e inversiones realizadas.



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Relación de la Gestión con los Derechos Humanos

### Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos la unidad:

En el presente informe se incluyeron las actividades tendientes a la protección de los derechos humanos por medio de las actividades de gestión las cuales tiene como finalidad el aporte de la misión, visión, los objetivos estratégicos institucionales y el cumplimiento de la constitución y la ley de igual forma se realizaron 26 Interlocuciones y/o mesas de trabajo con líderes sociales y defensores de Derechos Humanos, se participó en 22 Mesas de seguimiento y/o coordinación con líderes sociales y Defensores de Derechos Humanos previo a las jornadas de protestas.

Se registraron 1861 PQRS en la Policía Metropolitana de Bucaramanga, de las cuales se resolvieron en términos de ley de acuerdo a las siguientes modalidades, así: Quejas por modalidad en servicio y fuera del mismo 320, Reclamos 229, Peticiones 589, Sugerencias 12, Consultas 10, Reconocimientos del Servicio 20, Información Ciudadana 362.

Se llevaron a cabo 1,694 audiencias de conciliación extrajudicial en derecho exitosas en materia civil, familia, penal y 922 audiencias de mediación exitosas en materia de convivencia, aportando positivamente en la resolución de conflictos y sustancialmente a la convivencia y seguridad ciudadana y fortaleciendo el tejido social de la comunidad en general y del personal uniformado que hacen parte del Área Metropolitana de Bucaramanga, Departamento de Santander y Departamento de Magdalena Medio.



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

*Cartilla*  
del **Proceso** de

**Transformación**

**Integral** *más humano*

# Informe de Rendición de cuentas 2022.



Para escuchar a los ciudadanos

Gestión

01-01-2022 hasta el día 31-12-2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

01

Perspectiva Ciudadano

## Prevención y participación ciudadana

Conscientes de que no hay nada que agobie más al ciudadano que el robo de sus pertenencias personales, la Policía Nacional cuenta con diferentes grupos tales como: Infancia y Adolescencia, Prevención y Educación Ciudadana, Protección Ambiental, al Turismo, Grupo de Guías Caninos y Carabineros entre otros, que en entre sus máximas prioridades se encuentran prevenir y combatir las distintas manifestaciones del crimen organizado que tanto afectan la seguridad y la convivencia en las calles y vecindarios de la Jurisdicción de la Policía Metropolitana de Bucaramanga.

Se realiza a través de los procesos, procedimientos y herramientas de planeación, seguimiento y evaluación en materia de prevención, la cual permite organizar el servicio de policía orientado al gerenciamiento estratégico, táctico y operacional del servicio, soportado en la administración del talento humano; la aplicación de herramientas tecnológicas, como la interconexión de cámaras y circuitos de vigilancia privados y la renovación de conectividad digital; y la gestión intra- e interinstitucional efectiva.

Las actividades anteriormente enunciadas se ejecutan a través de los diferentes programas comunitarios tales como: encuentros comunitarios, campañas de prevención al delito, grupos cívicos infantil y juvenil, Patrullajes montados y patrulla motorizada en la zona urbana y rural entre otras actividades contribuyendo al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible No. 16 promoviendo sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitando el acceso a la justicia para todos, siendo mas eficaces, responsables e inclusivos en todos los niveles, de igual forma fortaleciendo la cultura del respeto por los derechos fundamentales en la institución, contribuyendo efectivamente al desarrollo de la política gubernamental en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, fortaleciendo la legitimidad y credibilidad de la Policía Nacional.

## prevención y participación ciudadana

- **211** gestiones comunitarias beneficiando a **18.848** ciudadanos.
- **414** frentes de seguridad creados con **7.891** integrantes.
- **246** encuentros comunitarios con participación de **4.285** personas.
- **26** Comandos de puertas abiertas, contando con la participación de **436** ciudadanos.
- **12.667** Campañas de prevención al delito, sensibilizando a **437.401** personas.
- **32** instituciones intervenidas con el programa escolarizado para la prevención, informando a **7.627** estudiantes.
- **32** espacios pedagógicos, graduando a **491** ciudadanos.
- **18** grupos cívicos infantil y juvenil conformados con **992** integrantes.
- **05** Grupos vinculados, contando con la participación de **95** ciudadanos que hacen parte del programa “JÓVENES A LO BIEN”
- **34** Micro territorios de policía del vecindario definidos en el área metropolitana de Bucaramanga



# Informe de Rendición de cuentas 2022.



Para escuchar a los ciudadanos

**Gestión**

01-01-2022 hasta el día 31-12-2022



ES UN HONOR SER POLICÍA

## Perspectiva servicio de policía

**Sistema Integrado de Emergencia y  
Seguridad 123 MEBUC**

**Llamadas ingresadas a la línea de emergencia 123**

Para el año 2022 ingresaron al sistema integrado de emergencias y seguridad 123, un total de 1.551.005 llamadas el cual brinda atención de requerimientos de la ciudadanía en cuanto a eventos de seguridad, convivencia ciudadana, emergencias y desastres, con el fin de direccionar el servicio de policía a través de los 109 cuadrantes en los 06 municipios que conforman la Policía Metropolitana de Bucaramanga (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Lebrija y Los Santos).

LLAMADAS 2022	EFFECTIVAS	PROMEDIO DÍA	PROMEDIO HORA
1.551.005	714.675	4.238	177

**TOP 4  
REQUERIMIENTOS MÁS REINCIDENTES 123 MEBUC**

No	TIPO DE CASO	CANTIDAD DE LLAMADAS
1	RIÑAS	51.643
2	ALTERACION DE LA TRANQUILIDAD	32.699
3	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	18.972
4	CONSUMO DE ALUCONOGENOS	1.446

Para el año 2022 ingresaron 2.153 derechos de petición al centro automático de despacho referentes a solicitudes de videos en los diferentes municipios que conforman la policía metropolitana de Bucaramanga, facilitando la labor de las autoridades y garantizando el acceso a la información de los ciudadanos.

Fuente de información SC JORGE EMILIO TARAZONA FUENTES, enviada mediante correo electrónico mebuc.sies123@policia.gov.co



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Disrupción del crimen y operatividad



Durante la vigencia 2022 se presentó una reducción del 13% del delito que afecta la vida e integridad de los ciudadanos del área metropolitana de Bucaramanga, es así como se logró salvar 29 vidas en comparación con la vigencia 2021

Se destaca la reducción de las lesiones personales con 16 menos es decir 562 casos menos que en el 2021

Así mismo en relación a las diferentes modalidades del hurto se obtuvo una amplia reducción en el hurto a motocicletas 7%, reducción hurto a residencias 8% menos, 10% reducción hurto a comercio y 11% reducción hurto a usuarios del sistema financiero.

Los delitos que presentaron un aumento en relación al año 2021 fueron 18% aumento de hurto a personas y 4% aumento de hurto a vehículos.

Dentro de la lucha frontal contra el delito, en el área metropolitana se realizaron 9.185 Capturas por diferentes delitos, la incautación de 1.546 Kilogramos Droga incautada, incautación de 476 armas de fuego sin permiso, 531 armas de fuego, 44.245 armas cortopunzantes y la recuperación de 1.767 celulares, 412 motocicletas, 56 vehículos y 27 bicicletas.

Fuente de información CIESP-UNSOP MEBUC 2023, enviada mediante correo electrónico [mebuc.cieps@policia.gov.co](mailto:mebuc.cieps@policia.gov.co) 01/02/2023

## Operaciones multicrimen

**Teniendo en cuenta que en la Metropolitana de Bucaramanga durante el año 2022, los delitos de mayor afectación fueron:**

La Policía Metropolitana de Bucaramanga, a través de las especialidades del servicio de policía como: Inteligencia, Investigación Criminal, Tránsito y Transporte, Grupo Acción Unificada para la libertad personal e Infancia y Adolescencia focalizados en la reducción del delito y prevención en beneficio a la ciudadanía, ejecutaron un total de 5 operaciones por hurto en todas sus modalidades y 1 homicidio. Así mismo la desarticulación de 23 objetivos operacionales por tráfico de estupefacientes, 6 por extorsión, 2 por extinción de dominios afectando las finanzas directas de los grupos de delincuencia común que afectan la jurisdicción, 8 por delitos sexuales y 5 operaciones por otros delitos.

Objetivos operacionales que coadyuvaron para la convivencia y seguridad ciudadana, obteniendo una reducción en el delito de homicidio del 13% en comparación a la vigencia 2021.

- Hurto a personas
- Hurto a motocicletas
- Hurto a automotores
- Hurto a comercio
- Homicidio



Fuente de información CIESP-UNSOP MEBUC 2023, enviada mediante correo electrónico [mebuc.cieps@policia.gov.co](mailto:mebuc.cieps@policia.gov.co)

## Operaciones multicrimen

### 50 OBJETIVOS OPERACIONALES MORED EJECUTADOS EN LA VIGENCIA 2022

- Allanamientos: 209
- Capturas: 275
- \$26'395.350 pesos en efectivo incautado
- 08 Inmuebles presentados a extensión de dominio avaluados en \$2.420'000.000 pesos
- 223 celulares incautados, 1 celular recuperado
- 18.408 gramos de estupefacientes incautados
- 14.030 pastillas incautadas
- 5 Armas de fuego, 216 cartuchos de munición AF, 7 Armas traumáticas, 408 cartuchos para arma traumática
- 1 vehículo Incautado, 3 motos incautadas, 1 moto recuperada,
- 6 computadores, 1 Tablet, 4 grameras, 3 prensas y 1 radio de comunicación.





**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Relación de la Gestión con los Derechos Humanos

La Seccional de Investigación Criminal, con el fin de lograr la interrupción del delito en el área metropolitana de Bucaramanga, para la vigencia 2.022, logra los siguientes resultados operacionales:

Desarticulación de **41** grupos de delincuencia común organizada

- **237** capturas
- **208** allanamientos
- **95** expendios afectados
- **8** bienes ocupados por extinción de dominio por un valor de \$2.420 millones de pesos.
- Incautación de más de **20.206** gramos de sustancia estupefaciente incautada

## CASOS REPRESENTATIVOS SIJIN MEBUC - 2022

1

### T. Estupefacientes



#### "GDCO LOS DEL SUR"

Capturas	17
Estupefacientes	880 gr.
Armas	2
Dinero	\$ 3'000.000

2

### T. Estupefacientes



#### "GDCO SIN FRONTERAS"

Capturas	6
Munición	161
Celulares	7
Radio Comunicación	1

3

### H. Motocicletas



#### "GDCO LOS FANTASTICOS"

Capturas	8
Celulares	7
Vehículo Inc.	1
Motocicletas Rec.	1

4

### T. Estupefacientes



#### "GDCO PUMAS"

Capturas	12
Estupefacientes	513 gr.
Armas de fuego	1
Celulares	9

5

### T. Estupefacientes



#### "GDCO PIRATAS"

Capturas	8
Estupefacientes	165 gr.
Celulares	6
Dinero	\$10'400.000



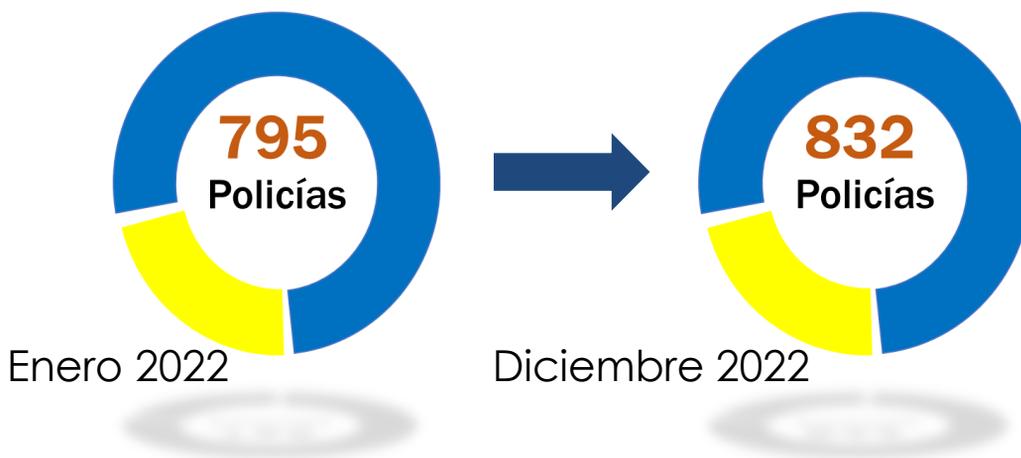
**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Modelo de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes

El Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes es la metodología de trabajo para la prestación del servicio, orientada a la identificación y solución de las problemáticas, manifestaciones de violencia y criminalidad que atentan contra la convivencia y seguridad ciudadana, por lo anterior la policía Metropolitana de Bucaramanga cuenta con 4 distritos, 10 estaciones de policía y un total de 119 cuadrantes con un parte de personal de 832 policías, que a diario prestan sus servicios con acercamiento a la ciudadanía los cuales la vigencia del año 2022 tuvo un promedio del 90% de los cuadrantes activos en complementariedad como se evidencia en la siguiente tabla.

ACTIVACION CUADRANTES	
MES	PROMEDIO
ENERO	89%
FEBRERO	91%
MARZO	93%
ABRIL	88%
MAYO	90%
JUNIO	93%
JULIO	94%
AGOSTO	88%
SEPTIEMBRE	95%
OCTUBRE	88%
NOVIEMBRE	84%
DICIEMBRE	87%
<b>TOTAL</b>	<b>90%</b>

Para el mes de enero del año 2022 la Policía Metropolitana de Bucaramanga contaba con un parte inscrito en el Modelo Nacional de Vigilancia por Cuadrantes de 795 policías, para el mes de diciembre se terminó el año con un total de 832 funcionarios; fortaleciendo las calles con un total de 37 policías, un incremento del 5%, lo cual genero un mejor servicio de policía.



Fuente de información MY DEISY JOHANNA MOSQUERA ARIAS Responsable EDLVCC  
23/01/2023, enviada mediante correo electrónico mebuc.vicom@policia.gov.co



# Modelo de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes



## Evaluación de la Gestión:

El Equipo de Direccionamiento Local durante la vigencia del año 2022, realizó un trabajo progresivo y constante de capacitación y acompañamiento a las estaciones de policía, mejorando los indicadores de calificación de la Gestión del Comandante. Por tal motivo fue necesario realizar las respectivas ordenes de servicio, donde nos permite desplazarnos directamente a realizar labores de campo y verificación del cumplimiento a cabalidad las directrices del Tomo 2.2, así como el seguimiento turno a turno de la activación de cuadrantes, las diferentes tareas TAMIR desarrolladas por las patrullas que conforman el MNVCC, con el fin de contrarrestar los delitos que más impactan la seguridad ciudadana.

INDICADORES	EVALUACION TRIMESTRAL			
	T1	T2	T3	T4
CAPACIDAD DE PERSONAL	100%	100%	100%	100%
CAPACITACION PERSONAL	95%	100%	100%	100%
COMITÉ VIGILANCIA ESTACIÓN MAS CRITICA	100%	100%	100%	100%

## PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD (PPL)

Durante la vigencia 2022 la señora Mayor DEISY JOHANNA MOSQUERA ARIAS quien se destino en el mes de agosto como enlace PPL MEBUC, a realizado las coordinaciones interinstitucionales necesarias con el fin de reducir el hacinamiento en las Estaciones de Policía de las personas privadas de la libertad, para los diferentes establecimientos penitenciarios a nivel nacional, esto con el fin de generar las condiciones necesarias para el cumplimiento de las penas, dentro del marco de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD TRASLADADAS A ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS	MES	TOTAL
		AGOSTO
	SEPTIEMBRE	83
	OCTUBRE	118
	NOVIEMBRE	106
	DICIEMBRE	80
	TOTAL	462



Fuente de información MY DEISY JOHANNA MOSQUERA ARIAS Responsable EDLVCC 23/01/2023, enviada mediante correo electrónico mebuc.vicom@policia.gov.co

# Gestión Grupo GAULA

## Grupo de Acción Unificada por la Libertad Personal

- **494** Jornadas de prevención, beneficiando **36.961** Personas
- **122** Conferencias, impactando **1.786** Ciudadanos.
- **04** Alianzas Estratégicas, para la difusión del slogan ¡Yo no pago, Yo denuncio!

Se realizaron un total **620** actividades de prevención del secuestro y la extorsión, impactando **38.751** ciudadanos, pertenecientes a los diferentes sectores socioeconómicos

(Comerciantes, Comunidad General, Plazas de Mercado, Industriales, Educativo, Agricultores, Ganaderos, Transportadores, Hoteleros, Juntas de Acción Comunal) del área metropolitana de Bucaramanga



Fuente de información MY Néstor Alfonso Rodríguez Santoyo Jefe GAULA Santander 23/01/2023, enviada mediante correo electrónico Mebuc.plane@policia.gov.co

## Acciones contra el secuestro y extorsión

- ❑ En el 2022 se ejecutaron 06 operaciones MORED en contra de la extorsión.
- ❑ 02 blancos de oportunidad ( BOPOR)
- ❑ Se ejecutaron 39 capturas así:
  - 35 por el delito de extorsión
  - 2 por el delito de secuestro extorsivo
  - 1 por el delito de receptación
  - 1 por el delito de constreñimiento ilegal

### EXTORSION



**02 CAPTURADOS 12-04-2022**

### SECUESTRO EXTORSIVO



**02 CAPTURADOS 28-01-2022**

### LOS CUERVOS ( BOPOR)



**03 CAPTURADOS 10-02-2022**

### CONSTREÑIMIENTO ILEGAL



**01 CAPTURADO 25-05-2022**

### EXTORSION



**01 CAPTURADO 21-01-2022**

### MORED " LOS SIGILOSOS"



**03 CAPTURADOS 25-03-2022**

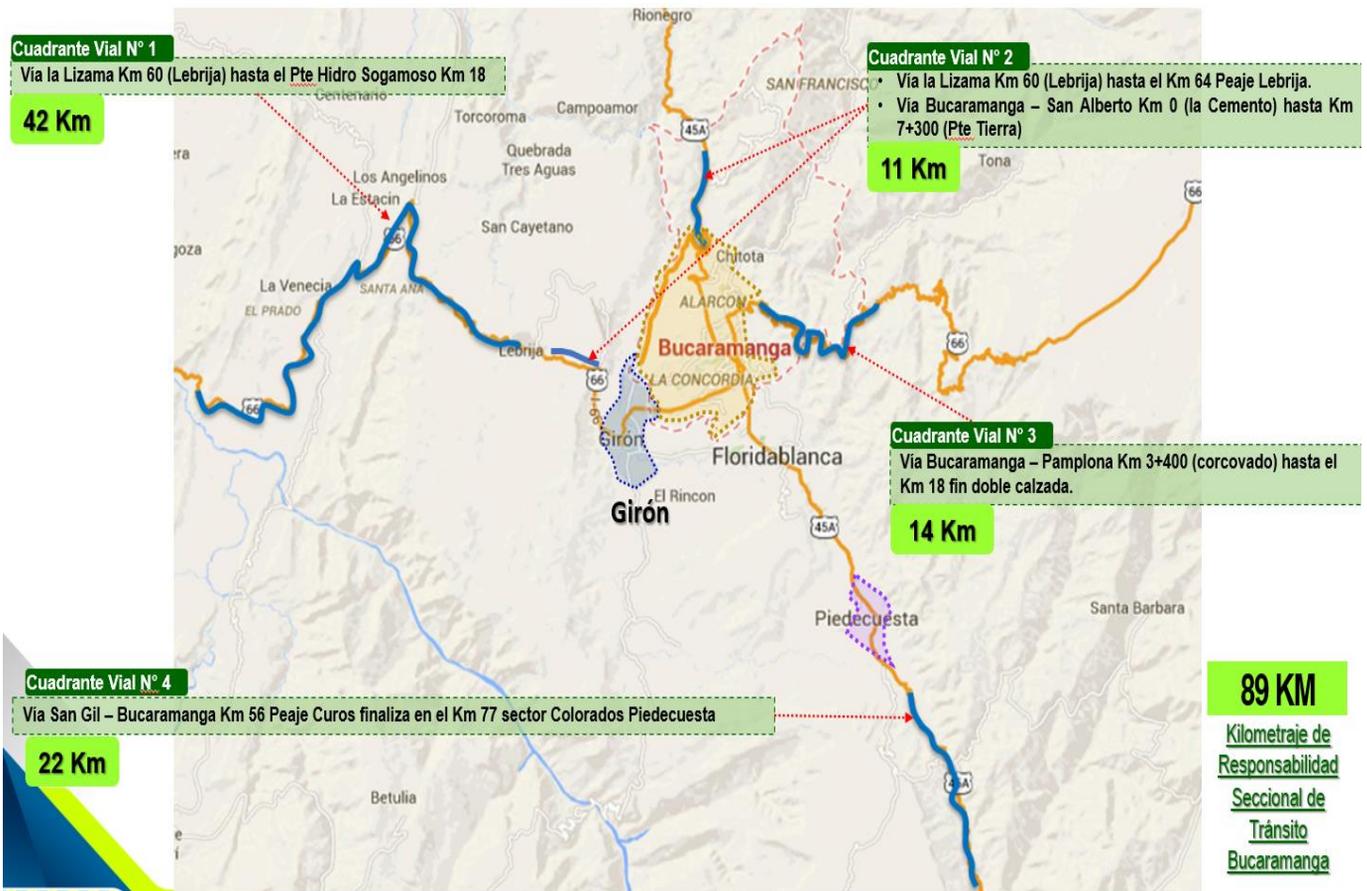


**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Cobertura Operacional Seccional de Tránsito Bucaramanga

La Seccional de Tránsito y Transporte de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, tiene la misionalidad de garantizar la movilidad y la seguridad sobre los diferentes ejes viales nacionales que confluyen en la jurisdicción de la capitán Santandereana, la cual se compone por 4 ejes principales que conducen a al centro, norte y sur del país. (Ruta Bogotá, Ruta a la costa, Ruta al Magdalena Medio, Ruta a Cúcuta).

Esta unidad policial ha contribuido notablemente en la reducción de los delitos que genera impacto en la sociedad y que desestiman el valor de las acciones que diariamente se realizan en pro de la seguridad ciudadana.



Fuente de información IJ Aldemar Carreño Romero, Responsable proceso de Planeación Seccional de Tránsito Bucaramanga 23/01/2023,

## Seguridad vial

- 91.668 Actores viales sensibilizados sobre normas de tránsito y conductas ejemplares sobre las vías
- 8.678 Niños y niñas sensibilizados en normas de tránsito y conductas responsables sobre los entornos escolares y lugares de residencia.
- Los 6 Municipios que conforman el área metropolitana que fueron intervenidos por el grupo de prevención vial, quienes generaron espacios de interacción que permitió mejorar el comportamiento sobre las diferentes vías y como actores viales de la sociedad y de los cuales se pudo capacitar a mas de 87 empresas privadas y públicas.
- 36 Informes especiales y auditorias viales tramitados a entes administrativos, detallando los puntos de mayor afectación vial por accidentes de tránsito.



Fuente de información IJ José Reyes Vargas, Jefe grupo prevención vial de la Seccional de Tránsito y Transporte Bucaramanga correo electrónico ditra.mebuc-upv@policia.gov.co

**Seguridad vial**

**Siempre comprometidos con su seguridad en la vía...**

**ACTIVIDADES OPERATIVAS DESARROLLADAS 2022**

381	Captura todos los delitos
18	Vehículos recuperados
396	Vehículos incautados e inmovilizados
319	Mercancía recuperada (Millones)
3106	Mercancía incautada (Millones)
28	Arma de fuego incautadas
439	Munición
5	Explosivos (Casos)
4.1	Clorhidrato de cocaína (Kilos)
3	Base de cocaína (Kilos)
3	Heroína (Gramos)
354	Marihuana (Kilos)
13	Insumos sólidos (Kilos)
12975	Insumos Líquidos (Galones)



ACCIDENTALIDAD ÁREA METROPOLITANA	2021	2022	ABS	%
Fallecidos en A/T	173	163	-10	-6
Lesionados	1952	1943	-9	0
Casos Accidentalidad	1512	1494	-18	-1

ACCIDENTALIDAD CON COBERTURA DE LA SECCIONAL DE TRÁNSITO	2021	2022	ABS	%
Fallecidos en A/T	31	8	-23	-74
Lesionados	107	61	-46	-43
Casos Accidentalidad	77	42	-35	-45

Fuente de información SI. LUIS CRUZ ALFONSO, Responsable Análisis Estadístico de la Seccional de Tránsito y Transporte Bucaramanga 23/01/2023, enviada mediante correo electrónico ditra.mebuc-sie@policia.gov.co



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Seguridad vial

### Lucha contra el delito

La Seccional de Tránsito y Transporte de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, durante la vigencia del año 2022, contribuyó notablemente con el mejoramiento de las condiciones de seguridad ciudadana de los habitantes de esta región, logrando posicionar a nivel nacional esta unidad policial como una de las más importantes y encaminado siempre su actuar al mejoramiento de la seguridad vial de los diferentes actores viales nacionales.



### Compromiso contra la accidentalidad

Dentro de las acciones positivas adelantadas por esta Seccional de Tránsito, está el desarrollo de planes, actividades de prevención y socialización y sensibilización de personas, con el fin de lograr disminuir los índices de accidentalidad sobre los diferentes entornos viales del área metropolitana, logrando también la reducción de los índices en materia de accidentes de tránsito presentados así como los eventos ocurridos.





**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Fiscal y Aduanera

- 100% de controles aduaneros efectivos al ingreso de ganado en pie y carne canal gracias al acompañamiento permanente a los frigoríficos del departamento; (MINERVA FOODS, COLBEEF S.A.S. y Mercagan).
- 16 niños participan en el programa semilleros de la legalidad con quienes se efectuaron actividades recreativas y culturales en torno al cumplimiento de normatividad.
- 28 adultos mayores vinculados en el programa de proyección social, con quienes se desarrollaron diferentes actividades cuyo objetivo principal fue dar a conocer su importancia para la sociedad.



## ENFOQUE GESTIÓN

- Vinculación activa con gremios, para la planeación de capacitaciones y mesas de trabajo interinstitucionales.
- Controles permanentes al licor adulterado y de contrabando en coordinación con rentas departamentales; así como, campañas preventivas.
- Más de 300 enlaces comunicacionales estratégicos de radio, prensa entre otros, socializando temas de la estrategia y campañas de prevención.



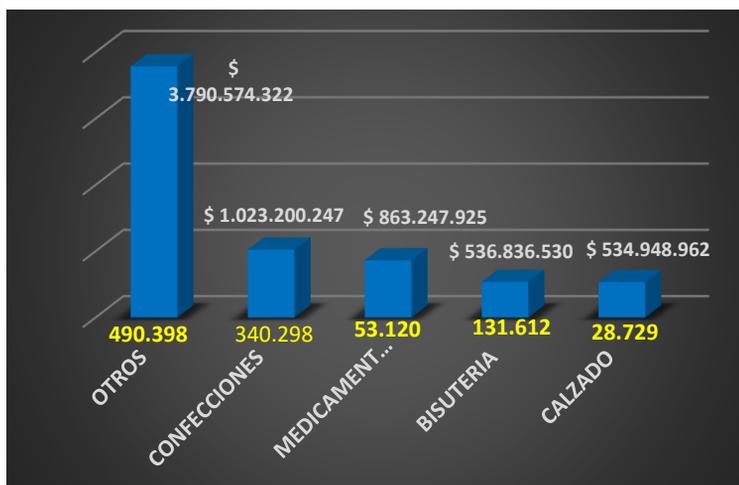
## Fiscal y Aduanera

# ENFOQUE OPERATIVO

AÑO	2.021	2.022
VALOR	7.286.346.881	8.625.336.595

SECTOR	ACTAS	CANTIDAD	VALOR
AUTOMOTORES	36	36	283.949.226
AUTOPARTES	17	14.142	101.817.420
BISUTERIA	68	131.612	536.836.530
CALZADO	145	28.905	545.272.690
CELULARES	15	988	116.010.826
CIGARRILLOS	6	84.358	188.372.538
COMPUTADORES	33	8.739	211.408.829
CONFECCIONES	245	340.358	1.027.459.467
E.ASEO	15	112.494	93.524.366
E.OFICINA	3	58.341	15.585.220
ELECTRODOMESTICOS	5	522	29.313.337
I.INDUSTRIALES	13	10.930	81.552.100
JOYERIA	34	20.556	192.727.565
JUGUETERIA	44	240.780	234.178.289
LENCERIA	8	20.316	45.753.034
LICORES	3	942	16.572.489
M.INDUSTRIAL	2	73	7.436.422
MEDICAMENTOS	168	53.120	863.247.925
OTROS	687	492.618	3.812.444.442
PERECEDEROS	5	2.134	16.374.366
PERFUMERIA	26	9.356	100.237.996
QUIMICOS	7	30.300	66.475.100
TELAS	3	10.098	38.786.418
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1588</b>	<b>1.671.718</b>	<b>8.625.336.595</b>

### SECTORES DE MAYOR AFECTACIÓN 2022



### ALLANAMIENTOS

5

### CAPTURAS

12

### MORED

1

### INCAUTACIÓN ESTUPEFACIENTES

26,9 Kg. Marihuana \$ 24 millones

### Casos Relevantes 2022

- **Desarticulación 01** estructura (MORED)
- **Capturas: 06**
- **Sector afectado:** cigarrillos
- **Fecha:** 23 marzo 2022

- **incautación de 50.000** cajetillas de cigarrillos
- **Avaluó DIAN:** 127 millones
- **Valor comercial:** 215 millones

- **Sector:** Calzado
- **Cantidad:** 1.386 pares
- **Valor:** 79 millones
- **Capturas:** 1





**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Guías y carabineros el futuro del sector rural

- Durante el año 2022 se han realizado reuniones con los diferentes gremios ganadero, cafeteros y cacaoteros. Con el fin de fortalecer estos gremios.
- Se realizó reunión con acompañamiento al gremio ganadero, donde se trataron temas relacionados con el hurto, requisitos exigidos por la ley para el transporte, movilización y comercio con el fin de evitar la informalidad, en conjunto con el ICA, así mismo se verifica el origen y legalidad de los semovientes de especie bovina que ingresan para la comercialización, mediante la comprobación de las GSMI (Guías Sanitarias de Movilización Interna) expedidas por el ICA (Instituto Colombiano Agropecuario), de igual manera participaron.
- Por parte de Fedegan y Fedegasan a fin de tratar diferentes temas de la ganadería y conocer la estrategia de la Policía Nacional a fin de contener diferentes delitos en el área rural y con principal enfoque el abigeato, de igual manera se plasmaron compromisos para fortalecer el gremio Ganadero.
- Donde también se han realizado reuniones con las entidades de frigoríficos del área metropolitana de Bucaramanga.





**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Prevención en el sector rural

- 20 Gestiones comunitarias.
- 02 Frentes de seguridad.
- 20 Encuentros comunitarios
- 01 Grupo cívico infantil.
- 120 Personas capacitadas por proyectos productivos.
- 100 Patrullajes montados y patrulla motorizada en la zona rural y sectores críticos del aérea ,metropolitana.



**Sistema integrado de seguridad rural -SISER**

- **CAPTURA EN EL SECTOR RURAL VEREDA:**

Captura en flagrancia por el delito de hurto, en la vereda Nazareth se logra la captura de **01 persona y la recuperación del celular.**

Captura en flagrancia por el delito de trafico y fabricación de estupefacientes, en la vereda Laguneta se logra la captura de **02 personas, 500 gramos de MARIHUANA y la incautación de la motocicleta donde se movilizaban.**

- **124 Patrullajes rurales** se adelantaron en los cuales se brindo seguridad y prevención al delito y contravenciones por medio de los registros a personas y vehículos.

- **496** revistas a fincas.

- **186** controles al comercio y centros de recaudo.

- **36** campañas educativas y preventivas del delito.

- **07** Colegios rurales beneficiados en la entrega de kit escolares





**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Protección Ambiental

- 89 acciones de prevención beneficiando a 27744 ciudadanos programas ambientales.
- Celebración de 18 fechas ambientales.
- 3 grupos cívicos juvenil conformados con 160 integrantes.
- 73 campañas lúdico ambientales en colegios.
- 600 Especies de fauna silvestre Rescatadas.
- Incautación de 7000 kilogramos de carne no apta para consumo humano.
- Incautación de 40 metros cúbicos de madera.
- 91 Capturas por delitos de afectación al medio ambiente y los recursos naturales.
- 1620 acciones de control a la biodiversidad, contaminación visual, atmosférica, vertimientos a cuerpos hídricos y maltrato animal.



Fuente de información It Javier Guillermo Florez Jefe Grupo Protección Ambiental y Ecológica 23/01/2023, enviada mediante correo electrónico mebuc.polam@policia.gov.co



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

**Estrategia Atención a Mujer Familia y  
Genero.**

**REGISTRO DE CASOS ATENDIDOS POR LA  
MEBUC PATRULLA EN CASA**

**5.822**

**MEDIDAS  
DE  
PROTECCIÓN**

**1.528**  
2022

- 95% Mujeres y Adolescentes
- 72% Violencia Intrafamiliar
- 17% Amenazas
- 5% Violencia Física
- 1% Menores de 18 años
- 1% Migrantes y LGTBIQ+



**233**

Campañas contra la  
violencia intrafamiliar

**17.666**

Registro de llamadas de violencia  
intrafamiliar 2.022 a través del CAD

**11.348**

Ciudadanos Sensibilizados

**Contra la violencia** en los hogares colombianos

**Líneas de  
atención:**  
**123 - 155 - 122**



**SOMOS UNO.  
SOMOS TODOS.**

Fuente de información TE MARIA DE LOS ANGELES GALVIS, enviada mediante correo electrónico mebuc.polco@policia.gov.co

## Protección a la infancia y adolescencia

Prevención en materia de Infancia de la Dirección de Protección y Servicios Especiales, denominado "Atención de los casos de violencias y delitos cometidos contra Niños, Niñas y Adolescentes"; para esto se identifican casos al momento de realizar acercamiento a la ciudadanía Intervenir factores originadores de riesgo

### Vigencia 2022

Instituciones educativas intervenidas	ACCIONES	BENEFICIARIOS
<b>180</b>	<b>678</b>	<b>47.627</b>



ACCIONES LUGARES PUBLICOS, Y COMUNIDAD EN GENERAL	ACCIONES	BENEFICIARIOS
	<b>928</b>	<b>14.307</b>



Ejecución Programa Abre Tus Ojos



Actividades Interactivas



Red de participación ciudadana



Campañas Juntos por los niños





# ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL

Niños, Niñas y Adolescentes dejados bajo protección de autoridad competente (ICBF, Comisrias de familia)

**65**

## CESPA

Acompañamiento a las siete (07) Salas de Audiencia SRPA y traslados desde CESPA hasta los centros especializados dispuestos por los ocho (08) Juzgados, con un total de 1209 Audiencias y 99 traslados.

## Vigencia 2022

	NUMERO DE ACCIONES
ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL	4.215



Traslados de adolescentes infractores



Seguridad centros de internamiento



NNA dejados en protección



Custodios salas de audiencia



Atención de casos a través de la línea 141



Control colegios y establecimientos públicos

## TRASLADOS-CUSTODIAS

Solicitudes de traslados de NNA por parte de centros especializados (Fundación FEI y Hogares Claret) autoridades judiciales (Juzgados) y administrativas (Comisarias de familia) con un total 460 traslados en el Primer Trimestre.

## Grupo Protección al Turismo y Patrimonio Nacional

- Graduación de 180 jóvenes de los grados 9°, 10° y 11° de las instituciones educativas del Área Metropolitana.
- Se realizó verificación y control de 872 prestadores de servicio turístico donde se logra determinar si ejercen la actividad económica cumpliendo con la normatividad vigente.
- Se obtuvieron Becas en un segundo idioma (Inglés), plataforma 7Speaking virtual por parte del Ministerio Comercio, Industria y Turismo y FONTUR beneficiando 07 Funcionarios del Grupo.
- Se realizaron 445 operativos por parte de Migración Colombia, Secretaría del Interior y el Grupo de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional se verificaron 2.315 extranjeros con 58 deportaciones y expulsiones.





**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## La convivencia y seguridad a través del código.



Al vivir en comunidades implica conocer las normas que regulan los comportamientos contrarios a la convivencia, la ley 1801 de 2016 permitió que la Policía mediara entre los ciudadanos y dar respuesta al clamor ciudadano.

El código Nacional de Seguridad y Convivencia ha sido una herramienta fundamental para mejorar la convivencia de los ciudadanos, su naturaleza preventiva, esta enfocada a resolver los conflictos que afectan la convivencia, con la cual se puede evitar que las conductas y sus consecuencias trasciendan a un problema de carácter judicial e inclusive de carácter penal", esta herramienta ayuda a cumplir los Derechos humanos en materia de prevención de la vida, haciendo que puedan ejercer sus derechos y el disfrute de sus libertades sujeta a las limitaciones establecidas por la ley, con el con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

### REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS VIGENCIA 2022

Durante la vigencia 2022, en el área metropolitana de Bucaramanga se realizaron un total de **57.022 aplicaciones al código nacional de convivencia y seguridad ciudadana Ley 1801 de 2016**, del 01/01/2022 al 31/12/2022, frente a la aplicación del artículo 27 en los comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad de las personas, aumentaron un **34%**, con un promedio diario de **133** comparendos.

## La convivencia y seguridad a través del código.

### BALANCE DE MEDIDAS CORRECTIVAS MEBUC 2022 – LEY 1801 DEL 2016

# 57.022

## COMPARENDOS

POR COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA

# AÑO 2022

#### MEDIOS DE POLICÍA

❖ Orden de policía.....	56.885
❖ Registro a persona .....	54.959
❖ Retiro del sitio.....	54.397
❖ Incautación.....	48.370
❖ Mediación policial.....	3.275
❖ Traslado por proc. Policivo.....	1.022
❖ Uso de la fuerza.....	801
❖ Suspensión Ind. Actividad.....	547

#### MEDIDAS CORRECTIVAS

❖ Destrucción del bien.....	49.754
❖ Multa Gral. Tipo 2.....	49.672
❖ Prohibición ingreso actividad aglomeración....	44.732
❖ Multa Gral. Tipo 4.....	5.599
❖ Participación Programa comunitario.....	2.024
❖ Suspensión temporal de la actividad.....	1.255
❖ Multa Gral. Tipo 3.....	820

#### COMPORTAMIENTOS CON MAYOR RECURRENCIA

### Artículo 27

Arma Corto-punzante – Núm. 6	44.245	<b>83%</b>
Riña – Núm. 1	2.737	
Arma Neumática – Núm. 7	543	

### Artículo 140

Consumo y porte Estupef. – Núm. 13	2.827	<b>8%</b>
Portar sustancias Estupef. – Núm. 8	1.074	
Consumo de Estupef. – Núm. 7	406	

### Artículo 35

Incumplir orden Policía – Núm. 1	805	<b>3%</b>
Irrespetar autoridad – Núm. 2	765	
Impedir proced. de Policía – Núm. 3	219	

#### ESTACIONES

❖ Cumbre.....	9.633	(17%)
❖ Norte.....	9.619	(17%)
❖ Girón.....	9.613	(16%)
❖ Centro.....	8.942	(15%)
❖ Piedecuesta.....	8.397	(15%)
❖ Sur.....	6.346	(12%)
❖ Floridablanca.....	3.193	(6%)
❖ Lebrija.....	1.026	(2%)
❖ Los santos.....	207	(0%)
❖ Aeropuerto.....	18	(0%)

# 94%

De los comportamientos contrarios a la convivencia que se presentan en la MEBUC, corresponden a aquellos que atentan contra la vida, alteran el espacio público y afectan las relaciones con las autoridades, el promedio diario, mensual y semanal, y los porcentajes de aplicación, son sobre el total del año.

**FUENTE:** Aplicativo RNMC Fecha de elaboración: 31/12/2022, fecha corte: 31/12/2022 00:00 horas. PT. Yordy Johan Pérez Pabón Analista CIEPS. Usuario YORDY.PEREZ

En el 2021 se realizaron **28.661** aplicaciones al código comparativo con la vigencia 2022, se aplicaron **44.245** comparendos por porte de arma corto punzante, incrementado un **78%** de la totalidad de comparendos aplicados en la metropolitana, contribuyendo con la reducción del delito de homicidio y lesiones personales teniendo en cuenta que en la jurisdicción se presenta un alto porcentaje en estos delitos por arma cortopunzante, en este sentido la aplicación de medidas correctivas por riña, se incremento en un **17%**, con un promedio diario de **7** comparendos con diferencia de **459** medidas entre las vigencias 2021 y 2022, sin embargo, cabe resaltar que en todos los casos se ha aplicado la mediación policial, logrando restablecer la convivencia y tranquilidad ciudadana en un **10%**.

Fuente de información CIEPS-RNMC MEBUC 2023, enviada mediante correo electrónico mebuc.cieps@policia.gov.co

# Informe de Rendición de cuentas 2022.



Para escuchar a los ciudadanos

**Gestión**

01-01-2022 hasta el día 31-12-2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

# 03

## Desarrollo humano y organizacional

# Espacios de bienestar institucional, estímulos y reconocimientos

## Estímulos e incentivos

Durante la vigencia 2022, se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento del clima laboral que impacte en el mejoramiento de la calidad de vida de los hombres y mujeres policías adscritos a la Unidad, así como en la prestación efectiva del servicio, ejecutando y otorgando las siguientes actividades e incentivos; **(11)** relaciones generales, donde fueron exaltados y reconocidos públicamente **536** funcionarios, como personajes del mes y equipos de alto rendimiento, otorgamiento de **27.000** felicitaciones, **429** condecoraciones institucionales, y **200** condecoraciones entes territoriales, **1.711** permisos por cumpleaños, **211** permisos por calamidad familiar, **(206)** permisos de estudio, imposición en ceremonia de **300** distinciones en sus diferentes categorías a igual número de patrulleros.



Fuente de información MY JUAN CARLOS MALDONADO VELASCO Jefe de TAHUM 23/01/2023, enviada mediante correo electrónico MEBUC.GUTAH-GH@policia.gov.co



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Gestión Humana

Durante la vigencia 2022 se llevaron a cabo las siguientes actividades en materia preventiva, conforme al marco normativo que regula el SG-SST: realización del simulacro de evacuación por sismo, capacitación a las brigadas de emergencia, entrega de elementos de protección personal, realización del programa de pausas activas e inspección de seguridad a puesto de trabajo. Actividades orientadas a contribuir a la gestión estratégica de la prevención del riesgo, materialización del peligro y a su vez sensibilizar en responsabilidades de autocuidado, prevención de accidentes, enfermedades laborales, identificación de peligros inherentes a su actividad para mantener un estado de vida saludable en las actividades misionales de la institución.



Fuente de información MY JUAN CARLOS MALDONADO VELASCO Jefe de TAHUM 23/01/2023, enviada mediante correo electrónico MEBUC.GUTAH-GH@policia.gov.co

## Gestión Humana

Según las metas establecidas en el Plan de Trabajo Anual del SGSST, para el año 2022, la Metropolitana de Bucaramanga, finaliza la vigencia con resultados favorables, así:

### ACCIDENTALIDAD

Se evidencia una reducción del -42.5% comparando la accidentalidad del año 2021 con 2022, es decir, -158 funcionarios accidentados.

ACCIDENTES	2021	2022	Diferencia	%
Cantidad	372	214	-158	-42.5%

La Estrategia 4D Un estilo de Vida Saludable, su objetivo es impulsar la cultura del autocuidado de los funcionarios de la Policía Metropolitana de Bucaramanga en su dimensión física, mental, afectiva y espiritual, generando la práctica de hábitos saludables que les permita mejorar su calidad de vida en el ambiente personal y laboral, impactando positivamente la prestación del servicio de Policía. Se ejecutó en los Distritos, Estaciones, Subestaciones, grupos y especialidades, realizando diferentes actividades para el esparcimiento entre los funcionarios como lo son: fútbol, aeróbicos, caminata ecológica, ciclismo, gimnasio y capacitación en estilos de vida saludable, de igual forma, con el fin de tener un policía mas humano obteniendo mejores resultados en la prestación del servicio policial, se promovieron espacios de reflexión en valores, ética y principios como parte del fortalecimiento del bienestar emocional y espiritual del personal Uniformado, se realizaron talleres prevención del suicidio, manejo de emociones, economía familiar y manejo de finanzas, manejo del estrés, fortalecimiento del autoestima y liderazgo.

### AUSENTISMO LABORAL

Se evidencia una reducción del -43.7% de la vigencia 2021 vs 2022, es decir, -16.317 días dejados de laborar.



**FÍSICO**



**MENTAL**



**AFECTIVO**



**ESPIRITUAL**

Fuente de información MY JUAN CARLOS MALDONADO VELASCO Jefe de TAHUM 23/01/2023, enviada mediante correo electrónico MEBUC.GUTAH-GH@policia.gov.co

## Gestión Humana

Teniendo en cuenta el cumplimiento de las capacitaciones del Plan Anual de Educación (PAE), donde la Metropolitana de Bucaramanga desarrollando eventos académicos durante el año 2022, los cuales fueron dirigidos al personal adscrito a la Metropolitana de acuerdo a los perfiles y competencias, cumpliendo así con el 100% de las metas trazadas por la escuela de cobertura Vélez:

PROGRAMA ACADEMICO	FUNCIONARIOS CAPACITADOS
Diplomado Derechos Humanos y servicio de policía	100
Seminario para el servicio en manifestaciones y control de disturbios para la seguridad ciudadana	76
Seminario actualización código nacional de seguridad y convivencia ciudadana	247
Seminario mediación policial para la convivencia ciudadana	278
Seminario sistema táctico básico para el servicio de policía	262
Diplomado legitimidad y legalidad procedimental policial	195
Curso desarrollo de la inteligencia emocional en lo personal y laboral	78
Curso elaboración del presupuesto para el manejo de las finanzas personales	145
Curso manejo de herramientas ofimáticas: windows word excel power point e internet	44
Curso organización de archivos de gestión	17
Curso proponer alternativas de solución de conflictos y liderazgo	58
Curso gestión administrativa	26
Seminario taller soporte vital básico	50
Curso atención y servicio al ciudadano	26
Seminario actualización manejo y control de multitudes	120
Seminario empleo de municiones elementos dispositivos y armas menos letales	20

Fuente de información MY JUAN CARLOS MALDONADO VELASCO Jefe de TAHUM 23/01/2023, enviada mediante correo electrónico MEBUC.GUTAH-GH@policia.gov.co

## Derechos Humanos actividades preventivas .

- Se realizaron 26 Interlocuciones y/o mesas de trabajo con líderes sociales y defensores de Derechos Humanos.
- Activación de 5 rutas de actuación institucional para la atención y prevención a personas en situación de vulnerabilidad por presuntas Amenazas de líderes sociales y defensores de Derechos Humanos, en articulación con Alcaldía de Bucaramanga, UNP y Fiscalía General de la Nación.
- Se participó en 22 Mesas de seguimiento y/o coordinación con líderes sociales y Defensores de Derechos Humanos previo a las jornadas de protestas.



Fuente de información CT. JANETH MARIA CUELLAR 23/01/2023, Sistema Integral de Derechos Humanos SIDEH.



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Derechos Humanos actividades preventivas .

Se brindó sensibilización e instrucción a la totalidad del personal adscrito a la Policía Metropolitana de Bucaramanga, en especial a GUDMO y Grupo de y a los Dispositivos Mínimos de Intervención – DIM, en temas relacionados en derechos humanos, respeto a las poblaciones vulnerables LGTBIQ, comunidad indígena y afrodescendiente, uso racional de la fuerza y el empleo de armas, elementos y dispositivos menos letales en la policía nacional y actuaciones en eventos de protesta social.



Fuente de información CT. JANETH MARIA CUELLAR 23/01/2023, Sistema Integral de Derechos Humanos SIDEH.



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Transparencia y acceso a la información pública



**La Inspección General**

da a conocer los servicios de nuestras

**Oficinas de Atención al Ciudadano**

Atenderemos sus peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio de policía y sugerencias.

**En Bucaramanga**

**Oficina Principal**

- ▶ Dirección  
Carrera 13 No 41-22 Barrio García Rovira
- ▶ Correo institucional  
[lineadirecta@policia.gov.co](mailto:lineadirecta@policia.gov.co)
- ▶ Líneas gratuitas nacionales  
01 8000 910 600 / 01 8000 910 112
- ▶ Página web  
[www.policia.gov.co/pqrs](http://www.policia.gov.co/pqrs)



Sistema de Información  
SIPQRS

**Horario**

lunes a viernes	lunes a viernes
07:30am a 12:00pm	08:00am a 12:00pm
14:00pm a 18:00pm	14:00pm a 18:00pm

Para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, la Policía Metropolitana de Bucaramanga cuenta con diferentes formas en las que los ciudadanos pueden solicitar información pública a través de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Carrera 13 No. 41-22 , en las 09 Estaciones y 02 subestaciones de Policía adscritas a la Policía Metropolitana de Bucaramanga

### MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS DEL SERVICIO DE POLICÍA Y SUGERENCIAS.

La Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, tiene en cuenta la realización del producto o prestación del servicio en los procesos relacionados con el cliente y la comunicación con éste, además, la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7 numeral 8 indica que es deber de toda autoridad “adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, permitiendo el uso de medios alternativos para quienes no

## Transparencia y acceso a la información pública

dispongan de aquellos”, por tal razón la Policía Nacional dispone los siguientes canales de recepción a las PQR2S:

- **Telefónico-Líneas gratuitas nacionales**
- **Virtual- E-mail:** [lineadirecta@policia.gov.co](mailto:lineadirecta@policia.gov.co)
- **Presencial-Verbal**
- **Escrita**
- **Buzón de sugerencias**

Durante el año 2022 se registraron 1861 PQRS en la Policía Metropolitana de Bucaramanga, de las cuales se resolvieron en términos de ley de acuerdo a las siguientes modalidades, así: Quejas por modalidad en servicio y fuera del mismo 320, Reclamos 229, Peticiones 589, Sugerencias 12, Consultas 10, Reconocimientos del Servicio 20, Información Ciudadana 362.

QUEJAS RELACIONADAS AL SERVICIO DE POLICIA POR MODALIDAD AÑO 2022	2022
Abuso de autoridad	106
Actos de corrupción	27
Ámbito laboral	2
Comportamiento frente a la comunidad	23
Comportamiento frente a la familia	14
Deficiencia en el servicio de policía	94
Desempeño laboral	39
Negligencia en el servicio	15
<b>Total general</b>	<b>320</b>

Con relación a las 320 quejas que afectan la modalidad del servicio de policía, se evidencia que 106 corresponden a conductas de abuso de autoridad, 27 por actos de corrupción, 23 casos por comportamiento frente a la comunidad, 14 casos por comportamiento frente a la familia, 94 casos por deficiencia en el servicio de policía, 39 casos por desempeño laboral y 15 casos por negligencia en el servicio.

De acuerdo a las 320 quejas, 242 obedecen a la afectación del servicio de policía, las cuales 43 se enviaron al despacho disciplinario, observando una posible afectación al deber funcional en un 18% de los casos.

## Transparencia y acceso a la información pública

Durante la vigencia del año 2022 se llevo a cabo dos campañas correspondientes a los canales de atención al ciudadano y “CONOZCA EL SISTEMA DE GARANTIAS” en aras de divulgar al cliente externo la garantía que tienen para hacer seguimiento en tiempo real de las PQRS, impactándose mas de 3.000 ciudadanos en los municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga.



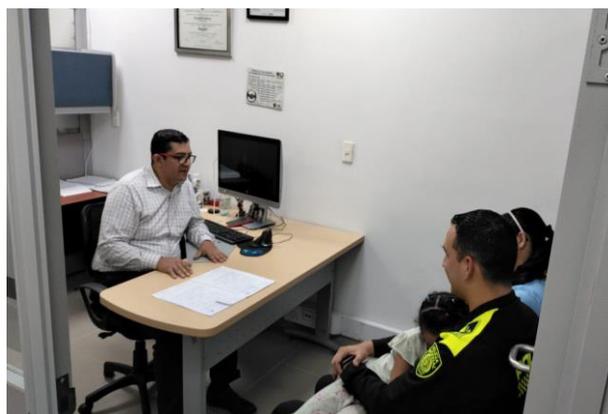
Aunado a esto, se realizaron actividades de sensibilización al personal policial que integra la Policía Metropolitana de Bucaramanga, impactando de manera directa e indirecta a los 3.101 funcionarios en temas referentes a la Resolución 06565 del 12/12/2018 “Por la cual se crea el manual de Atención y Servicio al Ciudadano” y Resolución 01475 del 22/04/2019, “Por la cual se crea el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Tramite de Quejas e Informes en la Policía Nacional” y otras actividades que buscan mejorar la prestación del servicio de policía y el comportamiento de los mismos.



## Conciliación para vivir Mejor.

Este espacio que se brinda a la comunidad, para resolver conflictos que tengan frente a obligaciones civiles y otros inconvenientes, problemas en la comunidad, tanto en la materia civil como contratos, obligaciones familiares, obligaciones alimentarias, acuerdos resolutivos entre otros, la idea es crear una nueva cultura para que los problemas cotidianos se deban resolver en las dos partes por medio de acuerdos.

Durante la vigencia 2022, el Centro de Conciliación de la Policía Nacional sede Bucaramanga alcanzó satisfactoriamente el cumplimiento del indicador establecido por el señor Inspector General de la Policía Nacional, al realizar **1,694** audiencias de conciliación extrajudicial en derecho exitosas en materia civil, familia, penal y **922** audiencias de mediación exitosas en materia de convivencia, aportando positivamente en la resolución de conflictos y sustancialmente a la convivencia y seguridad ciudadana y fortaleciendo el tejido social de la comunidad en general y del personal uniformado que hacen parte del Área Metropolitana de Bucaramanga, Departamento de Santander y Departamento de Magdalena Medio.



- Por medio de nuestro plan de medios comunicacionales se logra informar en tiempo real a la comunidad, a través de nuestros canales institucionales y aliados, logrando la difusión de 11,711 hechos noticiosos registrados durante la vigencia 2022 de los cuales .
- 633 en prensa escrita.
- 512 en medios televisivos tanto nacional como regional.
- 8,251 en las diferentes emisoras radiales locales, regionales y nacionales
- 2,315 reportadas en las diferentes redes sociales y paginas web

### Desarticularon a 'Los de Santa', expendedores de droga en el noroccidente de Bucaramanga

Las autoridades indicaron que estas personas distribuían marihuana y derivados de la cocaína, en grandes y pequeñas dosis, en lugares de complejo acceso en los barrios Santander, 23 de Junio, Pío XII, Girardot, Gaitán y en el asentamiento humano 12 de Octubre, logrando ingresos de hasta dos millones de pesos al día.



<https://www.vanguardia.com/judicial/desarticularon-la-banda-de-microtrafico-los-de-santa-DF4698665>

### Capturaron al presunto homicida de Nickol Valentina Rodríguez, en Barrancabermeja

La menor fue asesinada en Bucaramanga, tras el intento de robo de su celular. La causa de su muerte: tres heridas mortales por arma blanca.



<https://www.elespectador.com/colombia/mas-regiones/capturaron-al-presunto-responsable-del-homicidio-de-nickol-valentina-rodriguez/>

### 70% Producción en medios vigencia



### Fuertes operativos de la policía contra los "moto ladrones"

Esta banda está integrada por ciudadanos extranjeros que con armas de fuego y en tres motocicletas intimidan a sus víctimas.



[https://caracol.com.co/emisora/2022/05/11/bucaramanga/1652267419\\_651621.html](https://caracol.com.co/emisora/2022/05/11/bucaramanga/1652267419_651621.html)

# Informe de Rendición de cuentas 2022.



Para escuchar a los ciudadanos

Gestión

01-01-2022 hasta el día 31-12-2022



ES UN HONOR SER POLICÍA

04

Perspectiva recursos estratégicos

## Ejecución presupuestal vigencia 2022

La Policía Metropolitana de Bucaramanga y sus unidades adscritas administrativamente, para la vigencia 2022 se le fue asignada una apropiación por valor de \$ 24.162.596.931,84; los cuales durante la vigencia se comprometieron unos recursos por un valor de \$ 24.162.596.931,84 que corresponde al 100% de los recursos asignados. Por otra parte, en obligaciones se tiene un valor de \$ 22.310.345.624,38 correspondiente al 92,33% de la apropiación total.

CONCEPTO	REC	APROPIACIÓN	COMPROMISO		OBLIGACIONES	
			VALOR	%	VALOR	%
Adquisición de bienes y servicios	10	21.027.738.809,70	21.027.738.809,70	100%	19.318.309.335,20	91,87%
Adquisición de bienes y servicios	16	2.298.770.142,14	2.298.770.142,14	100%	2.155.948.309,18	93,79%
Gastos por tributos multas sanciones e intereses de mora	10	766.087.980,00	766.087.980,00	100%	766.087.980,00	100%
Transferencias corrientes	10	70.000.000,00	70.000.000,00	100%	70.000.000,00	100%
<b>Total, de funcionamiento</b>		<b>24.162.596.931,84</b>	<b>24.162.596.931,84</b>	<b>100%</b>	<b>22.310.345.624,38</b>	<b>92,33%</b>

## Gestión Contable - Estados Financieros

Se realizaron los cierres contables correspondientes a los cuatro trimestres de la vigencia 2022, realizándose la transmisión de la Información Contable de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, con el fin de ser incorporada a los Estados Contables de la Policía Nacional, a través del consolidador de hacienda e información pública – CHIP. En las fechas establecidas por la Contaduría General de la Nación.

CONCEPTO	2021	2022	DIFERENCIA \$	DIFERENCIA %
<b>ACTIVO</b>	742.983.978.910,10	748.285.407.304,33	5.301.428.394,23	0,71%
<b>PASIVO</b>	1.523.889.043,65	1.478.593.772,55	(45.295.271,10)	-3,06%
<b>PATRIMONIO</b>	(745.985.097.130,83)	741.460.089.866,45	4.525.007.264,38	-0,61%

## Gestión Contractual

Durante la vigencia 2022 a la fecha se ha realizado un total de 77 contratos por las diferentes modalidades de contratación, a través de la plataforma SECOP II, 36 órdenes de compra en la tienda virtual del estado colombiano y 33 adiciones a los diferentes contratos y órdenes de compra, para un total de recursos ejecutados de \$12.191.762.477,35, distribuidos de la siguiente manera:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	CANT	OBJETOS CONTRATADOS	VALOR
Contratación Directa	10	Mantenimiento máquina de rayos X – Escáner Guardia. Servicio revisión técnico mecánica, arrendamientos.	\$ 189.707.517,68
Selección Abreviada	23	Mantenimiento equipo automotor, Mantenimiento instalaciones, Suministro de combustible, Suministro de papelería, servicio de alimentación, Servicios de bienestar social para el personal policial, entre otros	\$ 7.007.362.584,82
Mínima Cuanfía	44	Suministro materiales eléctricos y de construcción, mantenimiento de equipos y enseres, servicio de impresión y fotocopiado, servicio de alojamiento, transporte fluvial, entre otros.	\$ 1.082.115.345,35
Acuerdo Marco de Precios (Órdenes de Compra)	36	Servicio de aseo, compra de SOAT, elementos de protección personal (tapabocas), mantenimiento equipo automotor marca Chevrolet, compra de llantas, consumibles de impresión, papelería.	\$ 2.339.007.075,45
Adiciones	33	Adiciones a los diferentes contratos y órdenes de compra de mantenimiento equipo automotor, suministro de combustible, compra de SOAT, servicio de aseo, entre otros.	\$ 1.573.569.954,05
<b>Total</b>	<b>146</b>		<b>\$12.191.762.477,35</b>

Estos recursos se canalizan a través del plan anual de adquisiciones liderado por la Planeación de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, el cual se encuentra publicado en el aplicativo SECOP II y se puede consultar a través del siguiente link:

<https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii>

Fuente de información CT JONH JAIRO RAMIREZ PALACIOS Jefe de Oficina Contratos  
31/01/2023, enviada mediante correo electrónico mebuc.arcon-gucon@policia.gov.co

## Fortalecimiento componente movilidad 2022

Fortalecimiento equipos automotores como: camionetas, motocicletas, camión estaca, automóviles, siendo destinados para el fortalecimiento del MNVCC, y otras unidades policiales por diferentes fuentes de financiación tanto con recursos propios como externos.

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA FISICA	AUTO MOVIL	MOTO CICLETA	CAMION ESTACAS	CAMI ONETA	TOTAL
COMANDO	COMANDO MEBUC		3			3
PLANA MAYOR	COSEC (SIART - DRONES)				1	1
	GRUPO DE INCORPORACION SANTANDER	1				1
ESNOR	CAI MORRORICO		1			1
ESFLO	CAI CAÑAVERAL		4			4
	CAI LOS ANDES		5			5
	CAI NIZA		3			3
	CAI VILLABEL		3			3
ESCUM	CAI BUCARICA		3			3
	CAI EL CARMEN		3			3
	CAI REPOSO		4			4
ESGIR	CAI ARENALES		1			1
	CAI NUEVO GIRON		1			1
	CAI PARQUE GALLINERAL		1			1
	CAI PRIMERO DE MAYO		1			1
	CAI VILLAS DE DON JUAN II ETAPA		1			1
ESLEB	ESTACION DE POLICIA LEBRIJA		1			1
SEPRO	GRUPO PROTECCION A PERSONAS E INSTALACIONES MEBUC		1			1
	UNIDAD BASICA DE INVESTIGACION CRIMINAL DIPRO MEBUC		1			1
SETRA	SECCIONAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE BUCARAMANGA		5			5
SIJIN	GRUPO INVESTIGACION JUDICIAL MEBUC		7			7
SIPOL	GRUPO DE OPERACIONES DE INTELIGENCIA MEBUC		2			2
GUDMO18	GRUPO DIALOGO Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN NO 18 MEBUC			1		1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>54</b>





**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

**Proyectos de Gestión territorial**

**\$5.230.831.463**

Recursos ingresados contablemente

**VIGENCIA 2022**



<b>Comités Orden Público:</b>	<b>22</b>
<b>Consejos de seguridad:</b>	<b>49</b>
<b>Comités Civiles:</b>	<b>19</b>
<b>Consejos de seguridad y convivencia</b>	<b>02</b>

La gestión territorial permite promover el fortalecimiento del servicio de policía, la necesidad de la participación de otras autoridades, las iniciativas de estrategias y planes de trabajo institucionales que requieren apoyo gubernamental y que contribuyan al desarrollo de intervenciones mas efectivas disminuyendo los fenómenos que afectan la convivencia y seguridad ciudadana en el área metropolitana de Bucaramanga.

**BIENESTAR SOCIAL:** Fomenta la cultura del reconocimiento y contribuye al mejoramiento de la calidad de vida del personal que hace parte de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, exaltando los desempeños sobresalientes y exitosos que se entienden como las acciones que sobrepasan la naturaleza del cargo que desempeñan.

## Proyectos de Gestión territorial

**VEHICULO SIART** : Compra de vehículo tipo panel acondicionado para el uso y cuidado de las aeronaves remotamente tripuladas que realizan patrullaje en el Área metropolitana.

**DISPOSITIVOS DE DISPARO ELECTRICO:** Estas armas de letalidad reducida permiten mayor capacidad de reacción y respuesta, aumentando la seguridad física, minimizando las lesiones físicas y el daño antijurídico por el uso de armas de fuego.

**PROTECCIÓN BALÍSTICA:** Dotación chalecos y escudos de protección balística que permitan reducir la exposición de la integridad física del personal policial que presta sus servicios en el municipio de Bucaramanga.

**FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO:** Asignación de bloqueadores para la SIJIN, dotación de computadores y adecuación de la sala CIEPS, acondicionando los espacios físicos, que permitan el análisis de información, así como la toma de decisiones en materia de seguridad y convivencia ciudadana.

**PARQUE AUTOMOTOR:** Permite prestar un servicio de Policía oportuno y eficaz acorde con las distintas modalidades delictivas, facilitando el desplazamiento y la reacción de la institución ante las demandas de la comunidad.

**SUMINISTRO DE ALIMENTACION:** Suministro de alimentación como apoyo logístico al personal para reforzar el pie de fuerza (estudiantes de las diferentes escuelas de formación policial y profesionales de policía adscritos a otras unidades o grupos especiales de policía) y demás personal de la Policía Nacional que apoyará los operativos de orden público.



**Proyectos de Gestión territorial**

**PROYECTOS**

**FONSECON:**  
\$399.998.984

**SIART Vehículo tipo panel**

Armamento

Accesorios para DD eléctrico	\$448,832,652
250 chalecos de protección balística.	
Escudos de protección balística	

Fortalecimiento en Tecnología:

Licencia 04 PC kit ultra bloqueadores para SIJIN	
Salas CIEPS MEBUC y estaciones norte, centro y sur.	\$2,615,914,845

Computadores con licencia tipo escritorio, portátiles y escáneres.

GPS GOES

Motocicletas de 300 cc para MNVCC	\$67.681.795
-----------------------------------	--------------

Bonos para bienestar social del uniformado.	\$19.409.988
---	--------------

**Bucaramanga:**  
\$3.151.839.280

Compra de 25 motocicletas 300cc para el servicio de vigilancia.	\$1.074.748.500
---	-----------------

Seguridad personal y de instalaciones (casco, chaleco, detector y espejos)	\$117,232,969
--	---------------

05 motocicletas de 300 cc para MNVCC.	\$181.121.723
---------------------------------------	---------------

08 chalecos balísticos nivel IIIA	\$39.630.000
-----------------------------------	--------------

Accesorios dispositivos de disparo eléctrico (69 cartuchos, 22 baterías)	\$39.692.807
--	--------------

02 dispositivos de disparo eléctrico y 03 cartuchos adicionales.	\$27.828.000
--	--------------

08 radios portátiles.	\$124.000.000
-----------------------	---------------

Suministro de alimentación.	\$44.989.200
-----------------------------	--------------

7 chalecos de protección balística femeninos.	\$29.750.000
---	--------------

**Floridablanca:**  
\$1.191.981.469

**Girón:**  
\$260.444.530

**Piedecuesta:**  
\$226.567.200



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Gestión Integral de Residuos



La gestión integral de residuos aprovechables generados desde el Comando de la Unidad, se realiza, a través de la empresa Reciclemos, integrada por recicladores de oficio.

Con la implementación de actividades ambientales lideradas por la oficina de Planeación, en la vigencia 2022 se logró la adquisición de elementos tales como canecas, puntos ecológicos y contenedores con el código de colores establecido mediante Resolución 2184 de 2019, bajo el contrato N° 74-8-10012-22 "Suministro de productos de aseo, limpieza y puntos ecológicos", elementos que fueron distribuidos en las diferentes instalaciones policiales como Estaciones, Subestaciones, Grupos, Especialidades y Comando de la Unidad.



### Saneamiento Básico

Por otro lado, dentro de la implementación del Plan de Saneamiento Básico de la unidad se ejecutaron los contratos N°74-7-10034-22 "Servicio de fumigación Policía Metropolitana de Bucaramanga", 74-7-10035-22 "Servicio de lavado y desinfección de tanques policía Metropolitana de Bucaramanga" y 74-7-10036-22 "Servicio de limpieza, saneamiento y mantenimiento de pozos sépticos", contratos que fueron ejecutados en un 100% y sin ningún tipo de novedad.

## Gestión Integral de Residuos

Así mismo, dada la gran cantidad de dotaciones institucionales que se dan de baja una vez finalizan su ciclo de vida, tales como uniformes, botas, cascos, escudos, chaleco, entre otros, se realizó su disposición final a través de un gestor autorizado bajo el contrato N° 74-7-10006-22.

### Educación Ambiental

Se desarrollaron actividades de educación ambiental, alineadas a las celebraciones del calendario ambiental y en el marco de la Política Ambiental Institucional, enfocadas a la adecuada separación de los residuos sólidos aprovechables y ordinarios, ahorro eficiente del agua y la energía, entre otras, las cuales, también son proyectadas a la ciudadanía.



# Metas e indicadores



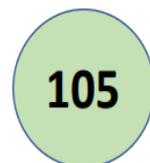
La Policía Nacional realiza la gerencia de las unidades de policía a través de indicadores de gestión que permiten evaluar la gestión de los departamentos y policías metropolitanas, con el fin de adoptar mecanismos de mejora y de esta manera cumplir el plan estratégico institucional y las metas de Gobierno.

La Policía Metropolitana de Bucaramanga ocupó el puesto No. 01 en los trimestres 3 y 4 entre 52 unidades operativas de Policía.

**141**

Herramientas de Seguimiento

**114** Indicadores evaluados  
**28** Con metas no definidas e inactivos



Satisfactorios

PROCESOS	Sin Datos	SUPERIOR	SATISFACTORIO	BÁSICO	DEFICIENTE	TOTAL
Gestión Documental MEBUC	2					2
Actuación Jurídica MEBUC			4			4
Prevención MEBUC		1		1		2
Administración de los recursos Financieros MEBUC			7			7
Inteligencia MEBUC		1				1
Investigación Criminal MEBUC	1		7			8
Logística y Abastecimiento MEBUC	1		22			23
Convivencia y Seguridad Ciudadana MEBUC	3	3	6	1		13
Integridad Policial MEBUC	2	2				4
Direccionamiento del Talento Humano MEBUC	9	2	33	4	2	50
Direccionamiento Tecnológico MEBUC			1			1
Adquirir Bienes y Servicios MEBUC			4	1		5
Seccional de Protección y Servicios Especiales	10	1	8			19
Comunicación Pública MEBUC		1	1			2
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>93</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>141</b>

# Objetivos de calidad y Plan de Acción



La Policía Metropolitana de Bucaramanga realizó seguimiento y el cumplimiento a los planes de acción formulados para el cumplimiento de los objetivos de calidad, es de anotar que las actividades planeadas fueron ejecutadas en un 100%

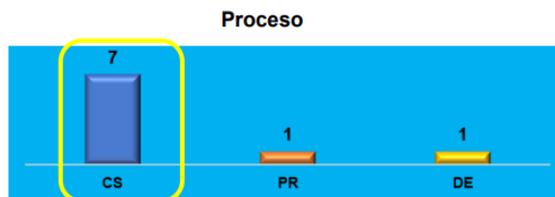
OBJETIVOS DE CALIDAD	UNIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	2022		
			Resultado	Meta	Cumplimiento
C1. Prestar un servicio profesional, respetuoso y cercano al ciudadano, que genere percepción de seguridad	DISEC	H.S. Tiempo promedio de respuesta en la atención de motivos de policía	8	8	100%
	INSGE	H.S. Índice de oportunidad en respuesta de PQRS	100	100	100%
Contribuir a la disrupción de los fenómenos de criminalidad, la reducción del delito y comportamientos contrarios a la convivencia de alto impacto a la comunidad y el estado colombiano	DISEC	Tasa de homicidios	14	15	95%
	DISEC	Tasa hurto a personas	677	842	75%
	DISEC	Tasa lesiones personales	243	225	107
	DUIN	Contribución a la reducción de la impunidad en los homicidios a Líderes Sociales y Defensores de Derechos Humanos.	100	100	100%
	DUIN	Contribución a la reducción de la impunidad en caso de Femicidios y Homicidios por razón de género.	N/A	N/A	N/A
	DUIN	Organizaciones Criminales Tipo A+B Desarticuladas	N/A	N/A	N/A
Avanzar hacia una gestión basada en la optimización de los recursos de inversión, logísticos, tecnológicos y de infraestructura	DIRAF	Optimización del componente de intendencia Policial.	100	100	100%
		Optimización del equipo automotor.	100	100	100%
	DIRAF	Optimización del equipo de armamento .	100	100	100%
	DIRAF	Optimización en la infraestructura policial.	49,00	65,00	75,38%
Avanzar hacia la excelencia en la gestión con base en aportes relevantes de los procesos del S.G.I	DITAH	Ubicación laboral.	100	96	96.84%
	DITAH	Clima organizacional.	100	86	86.90%

# Acciones de mejora



En la vigencia 2022, la Policía metropolitana de Bucaramanga fue visitada por la Contraloría General de la República el área de control interno para la verificación de los procesos y procedimientos, así:

### Resultados de auditorías vigencia 2022 - MEBUC



**Top debilidades más afectadas**



Con fundamento en la opinión contable y presupuestal la Contraloría General de la República dictaminó que la cuenta fiscal de la Policía Nacional vigencia 2021, se identificaron 02 hallazgos en la unidad por parte del equipo auditor de la Contraloría en temas operacionales frente a los procedimientos, los cuales no implican factor de corrupción sino ajustes en los procesos a través de los planes de mejoramiento.

# Acciones de mejora



A través de la aplicación del control interno, se determina el estado de gestión identificando fortalezas y debilidades y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia y fortalecer la capacidad institucional para mejorar la productividad y la calidad de la función pública para el desarrollo y ejecución de políticas públicas, es así como se adelantaron 12 acciones de mejora los cuales se gestionan a través de una aplicación llamada suite visión empresarial en la cual se gestionan las acciones, sus tareas y responsables.

## Seguimiento planes de mejoramiento Interno e institucional MEBUC

PLAN DE MEJORAMIENTO	N° de Hallazgo	CÓDIGO ACCIÓN DE MEJORA	ESTADO	AVANCE	# Tareas	Fecha final
CGR_DIRAF_2021 H:13 - Baja de Bienes Equipos de Transporte, Tracción y Elevación -Movilidad.	13	AC-07107	Análisis para cierre	100%	1	12/04/2023
CGR_DIRAF_2021 H:13 - Baja de Bienes Equipos de Transporte, Tracción y Elevación-Contabilidad.	13	AC-07108	Finalizado	100%	15	16/01/2023
CGR_DIRAF_2021 H:38 - Ingresos de Fondos Especiales.	38	AC-07109	Finalizado	100%	6	16/01/2023
HALLAZGO_01_ARC_7649_AUDITORÍA INTERNA OPERACIONALIZACION SERVICIO DE POLICIA_MEBUC	1	AC-07371	Análisis para cierre	100%	2	12/04/2023
HALLAZGO_02_ARC_7649_AUDITORÍA INTERNA OPERACIONALIZACION SERVICIO DE POLICIA_MEBUC	2	AC-07372	En ejecución	50%	12	28/02/2023
AC-07373_HALLAZGO_03_ARC_7649_AUDITORÍA INTERNA OPERACIONALIZACION SERVICIO DE POLICIA_MEBUC	3	AC-07373	En ejecución	80%	5	28/02/2023
HALLAZGO_04_ARC_7649_AUDITORÍA INTERNA OPERACIONALIZACION SERVICIO DE POLICIA_MEBUC	4	AC-07374	En ejecución	81%	27	15/02/2023
AC-07375_HALLAZGO_05_ARC_7649_AUDITORÍA INTERNA OPERACIONALIZACION SERVICIO DE POLICIA_MEBUC	5	AC-07375	En ejecución	50%	6	28/03/2023
AC-07376_HALLAZGO_06_ARC_7649_AUDITORÍA INTERNA OPERACIONALIZACION SERVICIO DE POLICIA_MEBUC	6	AC-07376	En ejecución	61%	18	16/03/2023
AC-07377_HALLAZGO_07_ARC_7649_AUDITORÍA INTERNA OPERACIONALIZACION SERVICIO DE POLICIA_MEBUC	7	AC-07377	En ejecución	65%	17	28/02/2023
HALLAZGO_08_ARC_7649_AUDITORÍA INTERNA OPERACIONALIZACION SERVICIO DE POLICIA_MEBUC	8	AC-07378	Análisis para cierre	100%	5	31/01/2023
AC-07563_ARC_7788_AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAIS_MEBUC_H02	1	AC-07563	En ejecución	33%	2	31/05/2023



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor  
ser Policía

## Metodología rendición de cuentas

La rendición de cuentas de la Policía Metropolitana de Bucaramanga se realizara el día 23 de marzo del 2023, en el auditorio Reynaldo Orduz Arenas Dirección: Diagonal 32 Vía a Pamplona No. 30A - 51 parque del agua.

# Links de la rendición de cuentas.

## (Conéctate)

### 1. Link de conexión a la videoconferencia 23-03-22 - 03:00 PM.

<https://www.facebook.com/Radio-Polic%C3%ADa-Bucaramanga-917-236191626454957/>

NOTA: El link envía a Facebook y luego se debe buscar el en vivo.

### 2. Link invitación

Puede registrarse como invitado a través del siguiente enlace, con el fin de enviarle la invitación electrónica.

<https://forms.office.com/r/26jQb9V9CF>

### 3. Link para realizar Preguntas, Solicitudes Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias PQRS.

A través del siguiente enlace, usted podrá formular sus preguntas e inquietudes. [mebuc.oac@policia.gov.co](mailto:mebuc.oac@policia.gov.co)

<https://www.policia.gov.co/pqrs>

### 4. Link temática de preferencia

Le invitamos a informarnos cual es la temática de su preferencia, para que profundicemos en la audiencia pública de rendición de cuentas a través del siguiente enlace.

<https://forms.office.com/r/ENWMan7W36>

### 5. Link informe de gestión

La información del presente informe podrás descargarla en el siguiente link.

<https://www.policia.gov.co/bucaramanga/rendicion-cuentas>

## **¿Cuáles son los objetivos?**

- Facilitar y garantizar el acceso a la información, por medio del informe de gestión y la audiencia pública, el cual se encuentra publicado en la pagina [www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co) link de acceso: <https://www.policia.gov.co/bucaramanga/rendicion-cuentas> con el fin de que cualquier ciudadano pueda obtener las cifras de la gestión y solicitar información que desee frente a los temas mínimos expuestos.
- Generar cultura de transparencia, integridad, rechazo a la corrupción, sentido de pertenencia de lo público.
- Consultar a los ciudadanos las temáticas que deseen conocer de mayor interés.
- Recepcionar de manera directa Peticiones, Quejas, Recomendaciones, Sugerencias, como aporte a la gestión y mejorar el servicio de policía.
- Informar la contribución de los Derechos Humanos y la Paz, la gestión administrativa de los recursos asignados a la institución.
- Visibilizar gestión y logros ante la comunidad en general.

## **¿Resultados esperados?**

- Generar un espacio de dialogo constructivo en la Institución y los ciudadanos que reflejados en acciones de mejora.
- Responder las dudas y sugerencias en los términos de ley al 100% de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos derivados de la rendición de cuentas.
- Facilitar el acceso de la información a la población vulnerable y dar respuestas a sus inquietudes.

# Conclusiones



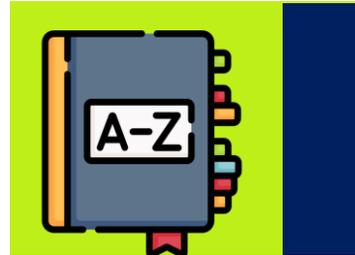
- la Policía Metropolitana de Bucaramanga a través del presente documento, publica los resultados de la gestión que permitieron el cumplimiento de la misión durante la vigencia 2022, en el marco de sus funciones constitucionales, garantizando el acceso a la información pública a los ciudadanos.
- Se abordaron los temas Planteados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Policía Nacional, a través de la guía para la rendición de cuentas 1DE-GU-0010.
- Se incluyeron unos links de acceso para que los ciudadanos puedan ingresar y solicitar información, interponer una sugerencia, petición o queja, se incluyó una encuesta para conocer los temas de preferencia de los ciudadanos.
- A través del presente informe se detallaron los diferentes aspectos administrativos y operacionales, detallando los recursos y la gestión realizada para el cumplimiento de las metas trazadas por el gobierno nacional, brindando la oportunidad a los ciudadanos de verificar las cifras de gestión, lo que permite la transparencia y el acceso a la información, ya que este informe, reposará en la página web de la Policía Nacional.
- Se coadyuva al cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos
- A través de los temas planteados se presentaron la forma como se cumplió con los objetivos propuestos, por la institución.

# Glosario



ACRONIMO	NOMBRE
PONAL	Policía Nacional
EJERCOL	Ejército de Colombia
MEBUC	Policía Metropolitana de Bucaramanga
DESAN	Departamento de Policía Santander
DEMAM	Departamento de Policía Magdalena Medio
CAI	Comando de Atención Inmediata
HS	Herramientas de seguimiento
ODS	Objetivo de desarrollo sostenible
PQRS	Preguntas, Solicitudes, Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
REG5	Región 5
SIES 123	Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad
SIJIN	Seccional de Investigación Criminal
MORED	Matriz operacional para la reducción del delito
POLFA	Policía Fiscal y aduanera
GUPAE	Grupo de Protección ambiental
GINAD	Grupo de infancia y adolescencia
EMFAG	Estrategia mujer familia y generó.

# Glosario



## ACCIONES

Ejercicio de la posibilidad de hacer. Ejecución de avances en cumplimiento de las tareas. En las acciones se especifica la asignación de los recursos (dinero, tiempo y personal). // Es la aplicación concreta de las opciones del manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

## ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. NOTA. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

## ACCIÓN PREVENTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o situación potencialmente no deseable. NOTA. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

## ACIERTOS

Experiencias exitosas, aspectos que pueden ser replicables, fortalezas, logros, cumplimiento de los objetivos trazados en términos institucionales. (Lecciones Aprendidas en la Policía Nacional).

## ACREDITACIÓN

Documento que certifica la condición de una persona y su facultad para desempeñar determinada actividad o cargo. //Procedimiento mediante el cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección.

## ACTA

Documento interno que constituye la memoria de reuniones, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate, o se acuerda en éstas. // Documento en el cual se describe circunstancialmente un hecho, relatando y describiendo la forma de su acontecimiento, el estado de las cosas y las manifestaciones de voluntad de las personas que participaron en el mismo.

## ACTIVIDAD

Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. //Conjunto de acciones desarrolladas al interior de un procedimiento que definen la forma de realizarlo

## ACTO ADMINISTRATIVO

Disposición legal dictada por un Poder Público en el ejercicio de una potestad administrativa y mediante el que se impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados, bajo el control de la jurisdicción contencioso administrativa



## **ACTUALIZAR**

Realizar los cambios necesarios a un documento para que su funcionamiento sea adecuado

## **ADECUACIÓN**

Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

## **ADMINISTRACIÓN**

Disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocada a la satisfacción de un interés.

## **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la Institución evaluar aquellos eventos negativos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

## **ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

## **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Extensión y límites de una auditoría. NOTA. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

## **ALCANCE DE UN PROYECTO**

Trabajo que debe realizarse para entregar un producto, servicio o resultado con las características y funciones especificadas (PMBOK, 4ta. Edición).

## **ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Iniciativas conjuntas entre la Policía y otras organizaciones con el fin de generar compromisos y estrategias para el logro de un propósito común de seguridad.

## **ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Proceso mediante el cual las dependencias de una organización hacen explícito su compromiso; su articulación y aporte al cumplimiento de la misión y alcance de la visión institucional.

## **ALTA DIRECCIÓN**

Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico, que dirigen y controlan una entidad.

## **AMBIENTE DE TRABAJO**

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. NOTA. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica, entre otros).

## **ANEXO**

Instrucciones generales como información suplementaria a una Directiva y que por ser demasiado extensa no se incluye en ella.

## **ANTICIPAR**

Hacer que ocurra antes una cosa ya prevista. Cumplir con antelación las actividades organizadas y ordenadas por los mandos.

## **ANÁLISIS**

Estudio especializado de la información, cuyo objeto es generar conocimiento; permite comprender, interpretar, integrar, formular hipótesis, conclusiones y cursos de acción con base en la información disponible.// Estudio cuidadoso y detallado cualitativo o cuantitativo de todos los factores pertinentes, incluyendo las ventajas y desventajas, consideraciones a favor o en contra, para llegar a conclusiones juiciosas.

## **ANÁLISIS DE CARGOS**

Procedimiento que determina los requisitos, las funciones y responsabilidades del cargo y el tipo de persona que debe ocuparlo.

## **ANÁLISIS DE CONTEXTO**

Son las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de una institución. Las situaciones del entorno o externas pueden ser de carácter social, cultural, económico, tecnológico, político y legal, bien sea internacional, nacional o regional según sea el caso de análisis. Las situaciones internas están relacionadas con la estructura, cultura organizacional, el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos humanos y económicos con los que cuenta una entidad.

## **ANÁLISIS DE LA REALIDAD INSTITUCIONAL**

Estudio encaminado a identificar en el ambiente interno las fortalezas, dificultades, vacíos o desviaciones de la gestión policial que pueden afectar los resultados previstos, así como el grado de motivación y satisfacción de los integrantes de la Institución, y en el ambiente externo, las exigencias del entorno y expectativas de la comunidad, con el fin de construir un diagnóstico a partir del cual se determinen las acciones a seguir para lograr los propósitos institucionales.

## **ANÁLISIS DE RIESGOS**

El análisis de riesgos establece una valoración y una priorización de los riesgos, determina el impacto y la probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

## **ANÁLISIS OCUPACIONAL**

Estudio técnico que a partir de herramientas metodológicas se identifican los perfiles ocupacionales, competencias específicas de cada cargo, descripción de actividades y definición de funciones, implementándolas a través del "Manual de funciones para el personal uniformado y no uniformado de la Institución".



## **ANÁLISIS OCUPACIONAL**

Estudio técnico que a partir de herramientas metodológicas se identifican los perfiles ocupacionales, competencias específicas de cada cargo, descripción de actividades y definición de funciones, implementándolas a través del “Manual de funciones para el personal uniformado y no uniformado de la Institución”.

## **APLICATIVO**

Software o programa de computador elaborado con el fin de sistematizar la información que se trabaja durante la realización de un proceso.

## **APRECIACIÓN DE SITUACIÓN**

Documento que recopila información referente a la unidad, servicios y estrategias implementadas, así como situación de orden público y factores que inciden en el mismo; por lo general cuentan con un informe de inteligencia, estadísticas, antecedentes y unas recomendaciones.

## **APRENDIZAJE**

Proceso continuo y permanente de adquisición de conocimiento.

## **APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Cambio en la capacidad de acción efectiva de una organización, que implica la generación y apropiación de un conocimiento útil que beneficia la interpretación del cambio institucional y las acciones que de éste se desprendan.

## **ARCHIVAR**

Almacenar los documentos de manera ordenada y segura ya sea de forma física o magnética, ubicándola al alcance del personal autorizado para facilitar su consulta.

## **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

## **ASESORÍA**

Acción de prestar un servicio de consultoría, para apoyar el logro de un propósito determinado.

## **ASPECTO AMBIENTAL**

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

## **ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO**

Aspecto ambiental que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

## **AUDITADO**

Organización que es auditada.



## **AUDITOR**

Persona con la competencia (conocimiento y capacidad) para llevar a cabo una auditoría.

## **AUDITORÍA**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. NOTAS. Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la Revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización. Las auditorías externas incluyen generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001. Cuando se auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental, se denomina auditoría combinada. Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado, se denomina auditoría conjunta.

## **AUDITORÍA INTERNA**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

## **AUTOEVALUACIÓN**

Juicio valorativo realizado individual y voluntariamente a los resultados obtenidos, comparándolos con los programados, para analizar dentro de las fortalezas y los obstáculos que impactan su capacidad de alcanzar sus objetivos y decidir las acciones por emprender.

## **AUTOGESTIÓN**

Capacidad institucional para coordinar las acciones que le permiten cumplir con el Mandato Constitucional y con las competencias y normas que la rigen.

## **AUTORIDAD**

Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

## **AUTORREGULACIÓN**

Capacidad institucional para reglamentar, con base en la Constitución y las leyes, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones

## **BALANCED SCORECARD**

Herramienta de software gerencial de evaluación, que facilita el seguimiento y evaluación de los planes de acción de las unidades policiales, y su contribución al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.



### **CADENA DE MANDO**

Sucesión de mando, que va del mando superior al inmediatamente subordinado, y así sucesivamente.

### **CADENA DE VALOR**

Secuencia e interrelación de los procesos, que en la organización busca lograr la satisfacción del cliente final, generando valor para éste y contribución para la Institución.

### **CALIBRACIÓN**

Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

### **CALIDAD**

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

### **CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD**

Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

### **CAPACITACIÓN**

Instrucción y conocimiento que recibe una persona para mejorar su rendimiento en el trabajo. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

### **CAPTURA DE DATOS**

Acción que permite recolectar la información respecto al objeto o fuente de análisis, a fin de obtener resultados estadísticos confiables para la toma de decisiones. La captura de los datos puede hacerse de forma manual o mediante herramientas tecnológicas.

### **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Documento que describe todas las actividades que integran un proceso; es representado en forma sistemática mediante el ciclo de gestión (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar).

### **CARACTERIZAR PROCESO**

Conocer y documentar cada uno de los elementos requeridos para el funcionamiento de un proceso en la entidad.

### **CARACTERÍSTICA**

Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada. Una característica específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.



## **CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD**

Característica inherente de un producto, proceso o sistema, relacionada con un requisito. Inherente significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. Una característica asignada a un producto, proceso o sistema (por ejemplo, el precio de un producto, el propietario de un producto) no es una característica de la calidad de ese producto, proceso o sistema.

## **CATÁLOGO DE PROCESOS**

Herramienta gerencial que permite ver la dependencia como un sistema integrado, que precisa los diferentes niveles de desdoblamiento de los procesos que se desarrollan en cumplimiento de la misión.

## **CATÁLOGO ÚNICO DE BIENES Y SERVICIOS**

Universo de bienes y servicios que el Estado puede adquirir, estandarizados en función de sus propiedades químicas, físicas y de sus usos, clasificados en códigos que permiten una única identificación para cada uno de ellos.

## **CAUSA**

Antecedente lógico o real que produce un efecto.

## **CAUSA RAÍZ**

Es el origen de una falla o incumplimiento.

## **CELERIDAD**

Principio procesal que busca que el proceso se concrete a las etapas esenciales y cada una de ellas limitada al término perentorio fijado por la norma. En observancia de este principio se descartan los plazos o términos adicionales a una determinada etapa, esto es, los que se surten como complemento del principal y las prórrogas o ampliaciones. También implica que los actos se surten en la forma más sencilla posible, para evitar dilaciones innecesarias.

## **CERTIFICACIÓN**

Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

## **CICLO PHVA**

Método para garantizar que los productos y servicios que ofrece la Institución cumplan los requerimientos de calidad esperados por el Ciudadano y se realicen de la manera más efectiva en costos y productividad. (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar).

## **CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL**

Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la unidad productora (fondo, sección series y/o asuntos).

## **CLIENTE DE LA AUDITORÍA**

Organización o persona que solicita una auditoría. NOTA El cliente de la auditoría puede ser el auditado o cualquier otra organización que tenga derechos reglamentarios o contractuales para solicitar una auditoría



## **CLIENTES DE LA POLICÍA NACIONAL**

Son todos aquellos ciudadanos a quienes la Institución les entrega un producto o servicio de seguridad, manteniendo la convivencia y seguridad ciudadana. Están identificados en tres grandes grupos el primero la comunidad, con la población, comunidad organizada y la internacional. El segundo grupo es el Estado con las ramas del poder público y los órganos autónomos e independientes y el tercero es la comunidad policial con el personal activo y el personal en uso de buen retiro y pensionados.

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña su trabajo.

## **CODIFICACIÓN**

Sistema utilizado para identificar documentos, registros, formatos del Sistema de Gestión de Calidad.

## **COMITÉ OPERACIONAL**

Reunión de comandantes del orden estratégico, táctico y operacional que junto a personal de analistas, recolectores de información de inteligencia, expertos en señales, imágenes y voces, funcionarios de policía judicial y administradores de fuentes humanas, evalúan y encausan una actividad operativa.

## **COMITÉS INSTITUCIONALES DE CONTROL INTERNO**

Encargados de dinamizar, promover y evaluar la existencia y los avances en materia de Control Interno a través de los siguientes subcomités: Subcomité Central de Control Interno, Subcomité Regional de Control Interno, Subcomité Local de Control Interno.

## **COMPETENCIA**

Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades. //Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, motivaciones (intereses), valores y rasgos de personalidad, que le permiten al integrante de la institución, ejecutar de manera exitosa la labor policial.

## **COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DITAH. Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se integran dinámicamente a la experiencia cotidiana en la producción de valor a la Institución.

## **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

Son los comportamientos laborales de índole técnico y práctico, vinculados a un área laboral u ocupacional determinada, las cuales permiten la adecuación de las capacidades del personal al desempeño exitoso de la Institución policial.

## **COMPETENCIAS GENÉRICAS**

Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, actitudes, motivaciones y atributos personales, que les permite a los integrantes de la Institución ejecutar de manera exitosa la labor policial. Son a saber: servicio a la comunidad, trabajo en equipo, resolución de conflictos, efectividad en el servicio, aprendizaje continuo, adaptabilidad, liderazgo, relaciones interpersonales y condición física.

## **COMPETENCIAS LABORALES**

Son la razón que conduce a ampliar los saberes necesarios, la calificación tácita o informal, la movilización de conocimientos y saberes de muy diferente naturaleza, el conocimiento de procedimientos, el conocimiento



## **COMPETENCIAS PARA LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA**

Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, motivaciones, valores y rasgos de personalidad, que le permiten al integrante de la Institución ejecutar de manera exitosa la labor policial.

## **COMPONENTES DE LA GERENCIA DE PROCESOS**

Identificación y descripción de los procesos, análisis de procesos, estandarización y mejoramiento.

## **COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS**

Son las actuaciones exitosas observadas en el evaluado que permiten dar cumplimiento efectivo a las funciones asignadas en el desempeño del cargo. Los comportamientos asociados reflejan el grado en que se es competente para dar los resultados esperados y aportan los elementos diferenciadores de un desempeño destacado.

## **COMUNICACIÓN**

Conjunto de prácticas y procedimientos establecidos por una organización para intercambiar información, establecer consultas y transmitir directrices con un objetivo determinado.

## **COMUNICACIÓN OFICIAL**

Documento escrito de carácter general o particular, preciso y breve, mediante el cual se establece comunicación con entes externos e internos. Es utilizado para hacer énfasis sobre un tema concreto y específico, como: suministrar información, realizar solicitudes, respaldar la entrega de documentos o material logístico.

## **CONCESIÓN**

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. **NOTA** Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

## **CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA**

Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

## **CONFIABILIDAD**

Acción de confiar en el carácter, la habilidad, la fortaleza o la verdad de una persona. Siendo trascendental para los profesionales de policía en la toma de decisiones con firmeza, justicia y seguridad.

## **CONFIDENCIAL**

Reservado, secreto. Se aplica a informes o comunicaciones de especialísimo interés para la policía y cuya divulgación puede resultar perjudicial o peligrosa en ese momento o en el futuro.

## **CONFIDENCIALIDAD**

Propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.



### **CONFIRMACIÓN METROLÓGICA**

Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

### **CONFORMIDAD**

Cumplimiento de uno o varios requisitos o prescripciones por parte de un producto, proceso o servicio. // Cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en una norma para la prestación del servicio.

### **CONSECUENCIA**

Resultado de un evento que afecta a los objetivos. (GTC137 2011)

### **CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**

Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

### **CONSOLIDAR RESULTADOS**

Agrupar en un solo informe, la diversa información allegada a una Dirección o unidad policial.

### **CONSTATAR**

Comprobación de la ocurrencia de un hecho u orden policial.

### **CONTROL**

Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro. // Medida o acción que modifica el riesgo mediante la afectación ya sea de la probabilidad o del impacto. (GTC137 2011).

### **CONTROL DE CALIDAD DEL PROCESO**

Evaluación del comportamiento real de las actividades planificadas frente al resultado real arrojado en la ejecución y la actuación sobre las diferentes actividades generadas.

### **CONTROL DE GESTIÓN**

Examen de la eficiencia y de la eficacia en la gestión pública mediante la evaluación de sus procesos administrativos, el análisis de sus indicadores, el grado de cumplimiento de sus objetivos y la evaluación de los beneficiarios, del impacto generado.

### **CONTROL DE LA CALIDAD**

Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

### **CONVENIENCIA**

Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas de la Institución.

### **CONVENIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGC**

Coherencia entre la planificación estratégica de la organización y las políticas establecidas desde el SGC.



## **CONVENIO**

Acto jurídico que surge por el consentimiento de las partes. Comúnmente designa lo mismo que el término "tratado", aunque algunos autores afirman que es menos general.

## **COPIA CONTROLADA**

Copia autorizada de un documento del cual se conoce el número de copias, su ubicación y el responsable.

## **CORRECCIÓN**

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. NOTA 1. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. NOTA 2. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

## **CRITERIO DE AUDITORÍA**

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia para la realización de una auditoría. NOTA. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

## **CRONOGRAMA**

Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo; son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.

## **CUADRO DE MANDO INTEGRAL**

Es la interpretación que se da a la metodología del Balanced Scorecard, sistema originalmente desarrollado para la medición de procesos y el logro de los objetivos propuestos a través del monitoreo permanente de la estrategia; el objetivo del CMI es dar a las empresas u organizaciones elementos para medir su éxito.

## **CULTURA**

Conjunto de creencias, valores, costumbres, actitudes, normas, ideas, hábitos y percepciones internalizados, así como las formas o expresiones que adoptan. La cultura es aprendida e interiorizada desde el nacimiento y enriquecida con sus vivencias y experiencias, se ve influida por las acciones o interpretaciones que las personas realizan de las situaciones que viven.

## **CULTURA DE LA CALIDAD**

Se define a partir de dos dimensiones: una relacionada con las técnicas empleadas para medir la calidad en los procesos, de acuerdo con los lineamientos trazados en la gerencia de procesos y la otra, referida al talento humano, a su gestión y la relación que tiene con la Institución, orientada al cumplimiento de los propósitos institucionales.

## **CULTURA DE LA LEGALIDAD**

Conjunto de creencias, valores, normas y acciones que promueve que la población crea en el Estado Social de Derecho, lo defienda y no tolere la ilegalidad. Es la aceptación consciente de las normas por parte de todos los ciudadanos.

## **CULTURA ORGANIZACIONAL**

Conjunto de suposiciones, creencias, valores, normas y ritos que comparten y aceptan los miembros de una organización. Formas de conductas aprendidas y compartidas por los miembros de la institución.



## **DEPURAR**

Operación dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

## **DESACIERTOS**

Acciones / planes que no arrojaron los resultados esperados, deficiencias en la planeación, fracasos.

## **DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Es un documento que identifica, describe y define un cargo en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones, es decir significa relacionar que hace la persona, cómo lo hace y por qué lo hace.

## **DESCRIPCIÓN DEL RIESGO**

Declaración estructurada del riesgo que usualmente contiene cuatro elementos: fuentes, eventos, causas y consecuencias. (GTC137 2011).

## **DESEMPEÑO**

Forma como se presenta y se mide la gestión o la actividad laboral en el personal uniformado.

## **DESEMPEÑO AMBIENTAL**

Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.

## **DESPLIEGUE DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES O IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS**

Proceso que consiste en precisar las metas (que) y estrategias (como) que permiten hacer realidad las políticas institucionales o imperativos estratégicos, a través de acciones concretas mediante niveles de despliegue.

## **DESPLIEGUE DE PROCESO**

Documento que refleja la responsabilidad en la ejecución de las actividades asignadas por parte de los dueños de los procesos gerenciales y de soporte de primer nivel, a las unidades policiales (operativa, administrativa o docente) de segundo y tercer nivel con el fin de mantener un enfoque sistémico.

## **DIAGRAMA DE FLUJO**

Representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

## **DIFUNDIR**

Dar a conocer el documento a través de entrenamiento y capacitación.

## **DIFUSIÓN**

Envío de información policial procesada a unidades que la requieran o soliciten, para ser empleada de una forma eficaz y oportuna.



## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Proceso mediante el cual la Institución define su misión, visión, mega, valores, política de calidad objetivos de calidad y grandes propósitos en sintonía con las características propias de la institución y con el contexto en donde se desenvuelve.

## **DIRECTIVA**

Acto administrativo emitido por la Dirección o Subdirección General para fijar pautas, directrices, lineamientos u objetivos de carácter operativo o administrativo, mediante la asignación precisa de responsabilidades y recursos, facilita el cumplimiento del plan estratégico institucional y demás normas del orden constitucional, legal o reglamentario. Con base en la directiva las unidades subordinadas deben elaborar órdenes de servicio para el cumplimiento de las responsabilidades señaladas.

## **DIRECTIVA ADMINISTRATIVA**

Comunicación escrita que se emite para dar cumplimiento a procedimientos de carácter administrativo, establece las condiciones en que los factores de personal, sanidad, bienestar, docencia y logística deben ser colocados como apoyo de las operaciones policiales. Contempla todas las previsiones e instrucciones necesarias para respaldar el cumplimiento de la misión.

## **DIRECTIVA OPERATIVA**

Comunicación escrita, de carácter estratégico o táctico, que refleja el pensamiento del mando, para desarrollar y controlar acciones específicas del servicio de policía.

## **DIRECTIVA PERMANENTE**

Su vigencia comprende un período de tiempo indefinido que se determina a partir de la correspondiente fecha de expedición o de cualquier otra que se señale como iniciación de su vigencia.

## **DIRECTIVA TRANSITORIA**

Cuando el tiempo de su vigencia es determinado entre dos fechas precisas. Se refiere a instrucciones para dar respuesta a situaciones de carácter temporal; comprende directrices para conducir actividades antes, durante y después del hecho que la originó.

## **DIRECTRICES**

Guías de acción. Instrucciones o normas generales para la ejecución del servicio de Policía.

## **DIRIGIR**

Acto de conducir y motivar al personal policial hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

## **DISCIPLINA**

Es una de las condiciones esenciales para el funcionamiento de la institución policial e implica disposición para reconocer la autoridad, cumplir las órdenes y acatar las normas. Enmarca la observancia de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que consagran el deber Policial.

## **DISEÑO DE CARGOS**

Es un proceso de organización del trabajo a través de tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Constituye la manera como cada cargo está estructurado y dimensionado.



## **DISEÑO Y DESARROLLO**

Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

## **DISTRIBUIR**

Entregar las copias controladas a las partes interesadas que sean autorizadas.

## **DIVULGACIÓN**

Conjunto de acciones de tipo comunicacional y de transferencia de conocimientos, ejecutada por diversos medios, que permiten que los servidores públicos tengan accesos a las disposiciones planificadas.

## **DOCTRINA**

Norma de carácter general, de cierta permanencia en el tiempo, que orienta el proceso de toma de decisiones en la Institución, según un criterio superior.

## **DOCTRINA ESTRATÉGICA**

Aquella que afirma las creencias fundamentales y duraderas que describen y orientan el desarrollo Institucional.

## **DOCTRINA OPERACIONAL**

Aquella que define y enseña procedimientos de policía.

## **DOCTRINA POLICIAL**

Conjunto de tesis, teorías, estudios, conocimientos y conceptos oficialmente aceptados y en los cuales se fundamenta todo el quehacer institucional.

## **DOCUMENTO**

Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. NOTA 1. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. NOTA 2. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación". NOTA 3. Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y sus registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

## **DOFA**

Siglas que corresponden a las palabras Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas; se utiliza para diseñar estrategias.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

## **EFEECTO**

Desviación de aquello que se espera, sea positivo, negativo o ambos.

## **EFICACIA**

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.



## **EFICIENCIA**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

## **EJECUCIÓN**

Realizar los pasos establecidos en la planeación del servicio policial.

## **EJECUTAR**

Llevar a cabo una actividad planeada. Concepto de la operación, misiones de las Unidades subordinadas y demás instrucciones de coordinación.

## **ENFOQUE AL CLIENTE**

Primer principio de la gestión de calidad orientado hacia el cliente –comunidad– define los mecanismos con que cuenta la Institución para conocer e identificar las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes, convertidas en atributos de calidad de los servicios ofrecidos, así como la manera de consolidar las herramientas y mecanismos para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y a generar indicadores que den cuenta de su nivel de satisfacción.

## **ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS**

Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

## **ENSAYO PRUEBA**

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

## **ENTIDADES**

Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

## **ENTORNO**

Es lo que rodea a un individuo, sin formar parte de él, por ejemplo el clima, otros individuos, el relieve, las normas culturales, religiosas o jurídicas, entre otras. (Ambiente, que lo rodea.)// Fuerzas externas a la organización que tienen el potencial de afectar su rendimiento.// Conjunto de condiciones extrínsecas que necesita un sistema informático para funcionar, como el tipo de programación, de proceso o características de las máquinas.

## **EQUIPO AUDITOR**

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. NOTAS: A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

## **EQUIPO DE MEDICIÓN**

Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

Conjunto de personas (policía, comunidad, administración local) asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, que buscan un objetivo común y modo de satisfacer necesidades e



## **ESPECIFICACIÓN**

Documento que establece requisitos. NOTA. Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo o prueba), o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

## **ESTADÍSTICA**

Estudio de los datos cuantitativos de la población, de los recursos naturales e industriales, del tráfico o de cualquier otra manifestación de las sociedades humanas.

## **ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA**

Es el comportamiento de la información mediante métodos gráficos, teniendo en cuenta las medidas de tendencia central y de dispersión.

## **ESTANDARIZACIÓN**

Actividad sistemática de una organización para establecer y utilizar estándares.

## **ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

Consiste en que todas las personas que intervienen en las actividades y tareas, las ejecuten tal como están establecidas, lo cual permite unificar el quehacer policial y garantizar los resultados.

## **ESTRATEGIA**

Selección de la mejor alternativa para el logro de una meta o propósito. Derrotero trazado por una organización para el logro de un objetivo e incluye el conjunto de programas, proyectos, actividades y tareas que una Institución decide desarrollar.

## **ESTRATEGIA POLICIAL**

Son los planes, programas, actividades, acciones y proyectos que la institución establece para la conseguir la convivencia y seguridad ciudadana y el cumplimiento al Art. 218 de la constitución política de Colombia.

## **ESTRUCTURA DE UNA ENTIDAD**

Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Expresión del conjunto de relaciones de autoridad y responsabilidades entre los integrantes de la Institución, que se han definido con el ánimo de facilitar el cumplimiento de la misión institucional.

## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Organización de dependencias de forma jerárquica y funcional, con el fin de administrar los recursos y el personal.

## **ESTUDIO DE PLANEACIÓN**

Documento que comprende el análisis conciso y exacto de una situación determinada y plantea alternativas de solución. Dentro de las condiciones que debe reunir están su brevedad, debiendo hacerse, si es necesario, la sustentación correspondiente en anexos. En esta forma se dan los principales elementos de juicio con información concreta para la toma de decisiones.



## **ESTÁNDAR**

Compromiso documentado, de uso común y repetido por todas las personas involucradas.

## **ESTÍMULOS**

Conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes y programas con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los funcionarios en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

## **EVALUACIÓN**

Acción de estimar, apreciar, calcular o señalar el valor de algo. // Proceso mediante el cual se determina el mérito, el valor y el significado de algo o alguien.

## **EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Procedimiento dirigido a determinar la confiabilidad de la fuente y la credibilidad de la información, con el fin de medir la exactitud de la misma.

## **EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

Análisis de la información con el que se desarrolla un proyecto. Calificación de los resultados de las áreas previamente determinados en el proceso de planeación.

## **EVALUACIÓN DEL RIESGO**

Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos. // Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo (probabilidad e impacto antes de controles), con los criterios del riesgo (valoración de controles) para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos, son aceptables o tolerables. (GTC137 2011).

## **EVALUAR**

Determinar, estimar el valor, el precio o la importancia de algo. // Mecanismo de seguimiento a la prestación del servicio, con el propósito de definir planes de mejoramiento, estándares de calidad o esquemas de reconocimiento.

## **EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA**

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables

## **F**

## **FACTOR**

En el componente administración de Riesgos: algo que contribuye, conjuntamente con otros elementos, a que se produzca un efecto determinado.

## **FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO**

Variable o aspecto clave de un proceso o proyecto de cuyo resultado depende el éxito o el logro de los objetivos del proceso o proyecto.



## **FACTORES DE RIESGO**

Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de un factor que puede afectar el resultado con una probabilidad de ocurrencia; pueden ser internos o externos a la entidad. // Son aquellos elementos que pueden producir efectos perjudiciales tanto a la salud de los trabajadores como al medio ambiente, clasificados como: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y de seguridad.

## **FORMATO**

Forma pre impresa que se utiliza para consignar información.

## **FORMULACIÓN DE PROCESOS**

Consiste en determinar el proceso o procesos que utilizará el policía para resolver, los problemas detectados en el diagnóstico y que se consideran de manera prioritaria.

## **FORMULACIÓN ESTRATÉGICA**

Precisa las definiciones de misión, visión, principios y valores, política de calidad y objetivos de calidad, sobre los cuales se soporta la construcción de la cultura organizacional de la Policía Nacional.

## **FRECUENCIA**

Número de eventos o efectos por unidad de tiempo definidas. (GTC137 2011).

## **FUENTE DE UN RIESGO**

Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo. (GTC137 2011). Puede ser tangible o intangible.

## **FUNCIÓN DE UNA ENTIDAD**

Se entiende como el objetivo social o la razón de ser de la entidad.

## **G**

### **GERENCIA DEL SERVICIO**

Es el proceso que permite la satisfacción de la comunidad con el servicio policial.

### **GESTIÓN**

Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

### **GESTIÓN AMBIENTAL**

Actividades coordinadas de una organización para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

### **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.



## **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Proceso institucional que permite un adecuado manejo de la información para la toma oportuna de decisiones.

## **GESTIÓN DE PROCESOS**

Método que permite alcanzar los resultados en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, donde es necesario identificar las actividades ordenadas que agregan valor y que incluye como condiciones básicas la definición de las responsabilidades y autoridad sobre los recursos propios del proceso y la gestión basada en el ciclo planear, hacer, verificar y ajustar (PHVA).

## **GESTIÓN DOCUMENTAL**

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

## **GESTIÓN HUMANA**

Conjunto de políticas, procesos, actividades, resultados e indicadores que tienen por objeto incorporar, mantener y desarrollar el talento humano más efectivo, con el fin de obtener un desempeño exitoso, para que la Institución cumpla con su misión y dé respuesta a las exigencias de la comunidad.

## **GESTIÓN INTEGRAL**

La gestión volcada a garantizar el logro de los resultados institucionales, en medio de un ambiente cada vez más dinámico y competitivo.

## **GESTIÓN POR COMPETENCIAS**

Gerenciar el talento humano a partir de la identificación de competencias propias de la Institución que la diferencian de otras organizaciones de similares o iguales características, particularmente con las otras fuerzas del Sector Defensa. Orientar la gestión del talento humano hacia el cumplimiento de los imperativos estratégicos asociados a la misión y visión institucional, reforzados con un adecuado sistema de estímulos e incentivos que favorezca un buen clima institucional.

## **GRUPO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DESOG)**

Es la dependencia de la Oficina de Planeación encargada de asesorar a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia en la gestión del sistema gerencial de la Policía Nacional, soportado en la planeación presupuestal y financiera, que permita orientar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción a la comunidad.

## **GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Documento que indica la necesidad o conveniencia de la existencia de un registro escrito, o la forma de diligenciamiento de un formato.

## **H**

### **HABILIDAD**

Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

## HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. NOTA. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, como oportunidades de mejora.

## I IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo. (GTC137 2011).

## IMPACTO

El cambio logrado con la implantación de una estrategia. Consecuencias que puede ocasionar a la organización, la materialización de un riesgo.

## IMPACTO AMBIENTAL

Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

## IMPERATIVO ESTRATÉGICO

Identificación de las áreas de resultado clave que se deben impactar y formulación de los asuntos claves a los cuales debe dedicarse prioritariamente la organización, en cada una de ellas, para garantizar su sostenibilidad y permanencia exitosa en su ámbito de acción.

## IMPLEMENTACIÓN

Conjunto de acciones encaminadas a poner en práctica y aplicación las disposiciones planificadas y diseñadas en la Entidad.

## INCERTIDUMBRE

Es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia o posibilidad.

## INDICADOR

Criterio de medición de una gestión. Son instrumentos útiles para medir el logro de las metas, así como para el logro del objetivo. Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente.

## INDICADOR DE GESTIÓN

Expresión cuantitativa del comportamiento derivado del desempeño de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

## INDICADOR DE IMPACTO

Comparación entre variables concernientes al objetivo psicológico y el blanco audiencia, que proveen información sobre el éxito o fracaso de los mensajes o campañas y de los acuerdos de convivencia.

## INFORMACIÓN

Datos que poseen significado.



## **INFORME EJECUTIVO**

Documento público que por su naturaleza se constituye, más que en una exigencia legal, en un medio de comunicación entre los miembros del equipo investigativo. Básicamente se entiende como la entrega de información al fiscal de lo que el funcionario policial efectuó en sus labores iniciales referente al caso o diligencia.

## **INFORME POLICIAL**

Es un documento público escrito que elabora el funcionario de policía, mediante el cual informa al superior o autoridad de policía sobre hechos conocidos durante la prestación del servicio. El informe básicamente debe responder a los siguientes interrogantes: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué? El informe además debe relacionar de manera clara, precisa, oportuna, veraz y detallada los elementos que hacen parte del hecho, su estado, cantidad, forma, tamaño y medidas adoptadas.

## **INFORME TÉCNICO**

Documento que presenta información de manera ejecutiva, para su rápida comprensión y análisis, facilitando la toma de decisiones.

## **INFRAESTRUCTURA**

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

## **INICIATIVA ESTRATÉGICA**

Selección de la mejor alternativa para el logro de una meta o propósito. Derrotero trazado por una organización para el logro de un objetivo e incluye el conjunto de programas, proyectos, actividades y tareas que una institución decide desarrollar.

## **INSPECCIÓN**

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones.

## **INSTRUCTIVO**

Documento de cobertura general, de un tema concreto y específico, de vigencia indeterminada. Está orientado a reiterar, aclarar o adicionar aspectos del servicio señalados en las disposiciones anteriores.

## **INSUMOS**

Recursos necesarios en la ejecución del proceso.

## **INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS**

Es la forma como éstos se comunican entre sí y mantienen el principio de “Enfoque del Sistema para la Gestión” que radica en que el resultado de un proceso es el insumo o entrada de otro proceso.

## **L**

## **LECCIÓN APRENDIDA**

Conocimiento adquirido a través de la experiencia organizacional, que analizado y difundido apropiadamente puede convertirse en acciones que lleven a la Institución a obtener mejores resultados, no repitiendo las acciones erróneas y replicando las que condujeron al éxito, considerando en todo momento un contexto de seguridad en constante transformación. (Lecciones Aprendidas en la Policía Nacional).



## **LIBERACIÓN**

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

## **LIDERAZGO**

Es la capacidad del nivel directivo para lograr la unidad de propósito al interior de la institución, generando y manteniendo un ambiente favorable, en el cual todos los policías se involucren en el logro de los objetivos de la entidad.

## **LINEAMIENTO GENERAL DE POLÍTICA**

Concebido como los criterios generales que orientan el cumplimiento de las políticas institucionales.

## **M**

### **MANEJO DE CRISIS**

Acciones conjuntas para facilitar el proceso de toma de decisiones orientadas a evitar, neutralizar o disuadir hechos graves de perturbación del orden público o una situación económica, social, política o catástrofe natural que por sus efectos inmediatos pongan en grave peligro la estabilidad institucional, la seguridad del Estado o de la comunidad y sus recursos.

### **MANEJO DE DOCUMENTOS**

Es la seguridad y protección que evita tener a la vista de personas extrañas documentos que tengan gran valor informativo; tener la documentación importante resguardada bajo llave en un lugar de difícil acceso a los extraños; solo proporcionar llave del lugar donde se encuentren los documentos a personas de confianza; evitar en la medida de lo posible, divulgar el lugar donde se guarda la documentación.

### **MANEJO DE RIESGOS**

Actividades integradas para evitar o mitigar los efectos adversos en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente, mediante la planeación de la prevención y la preparación para la atención de la población potencialmente afectada.

## **MANUAL**

Documento que determina la forma de ejecutar un conjunto de actuaciones o tareas definidas en un proceso. Estos documentos incluyen criterios para la toma de decisiones; consolida lineamientos, políticas, normas o disposiciones internas que se convierten en instrumento guía de la acción individual y colectiva del personal de la Policía Nacional.

## **MANUAL DE LA CALIDAD**

Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad. **NOTA** Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

## **MAPA DE PROCESOS**

Es una representación gráfica de la forma como opera la Policía Nacional por procesos para satisfacer las necesidades de sus clientes. //Herramienta gerencial que permite observar de manera global el conjunto de procesos que realiza la institución para el cumplimiento de su misión.

## **MAPA DE RIESGO**

Herramienta metodológica permite hacer un inventario ordenado y sistemático de los riesgos; define, en primera instancia las causas o factores de riesgo, tanto internos como externos, los riesgos; posteriormente presenta una descripción de cada uno de éstos y finalmente precisa las posibles consecuencias. El Mapa de Riesgos es una herramienta que permite conocer de una forma integral las amenazas que tiene la Institución y su objetivo es reducir el riesgo corporativo.

## **MAPA ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

Es una representación visual que describe todos los objetivos estratégicos de la Institución o de la dependencia que realiza el despliegue. Está estructurado horizontalmente por las perspectivas (Clientes, Recursos, Procesos y cliente Interno). Verticalmente por los ejes (Convivencia y seguridad Ciudadana, Talento Humano y Excelencia en la Gestión).

## **MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS**

Herramienta para la evaluación de los riesgos y su clasificación. También se le dice matriz RAM por sus siglas en inglés. (Matriz Risk Assessment Matrix). La matriz permite calificar y evaluar los riesgos en términos de impacto y probabilidad.

## **MATRIZ OPERACIONAL**

Herramienta gerencial que articula los esfuerzos de las diferentes direcciones operativas, para alcanzar importantes resultados operacionales que conlleven a optimizar la convivencia y seguridad ciudadana. // Es la carta de navegación para la consecución de la política estratégica operacional.

## **MATRÍZ**

Es un método sistemático de organizar datos o información visualmente en formatos, como mecanismo de seguimiento y control Institucional.

## **MEDICIÓN**

Comparar una unidad con respecto a otra previamente establecida o una magnitud con respecto a otra. Es comparar un logro alcanzado frente a un logro esperado.

## **MEDIO AMBIENTE**

Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

## **MEGA**

Meta estratégica grande y audaz, constituye el máximo norte estratégico de una organización en el mediano plazo, es una visualización de la meta más ambiciosa en la que se pueda pensar a largo plazo. La MEGA es el gran propósito o sueño que une a la Visión, es decir, es lo que concreta la Visión y por ende unifica los esfuerzos de todos los miembros de la Institución con una fuerza superior. En resumen, la MEGA es lo que conecta la Misión con la Visión.

## **MEJORA**

Conjunto de actividades tendientes al perfeccionamiento de las competencias.

## **MEJORA CONTINUA**

Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el



### **MEJORA DE LA CALIDAD**

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

### **MEJORAMIENTO**

Acción de aumentar la calidad de un servicio existente.

### **META**

Punto máximo cuantificable de desarrollo o resultado de un proceso.

### **META AMBIENTAL**

Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

### **METAS ESTRATÉGICAS**

Compromisos de las direcciones y oficinas asesoras para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales, de acuerdo con su misión.

### **METAS INSTITUCIONALES**

Enunciados que indican lo que espera lograr la Institución, precisando en qué cantidad, y en qué tiempo se alcanzará ese resultado.

### **METODOLOGÍA**

Conjunto de acciones secuenciales que orientan el desarrollo de un determinado programa o proceso y que se apoya en instrumentos para facilitar la consecución de los objetivos propuestos.

### **MISIÓN**

Responde al para qué fue creada la Policía Nacional, cuál es su razón de ser, establece el campo propio de actuación de la institución, es decir, a qué debe dedicarse para cumplir con el mandato constitucional.

### **MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

Estándar institucional para la gestión y control de las actividades que realiza la Policía Nacional; permite liderarla como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabaja en forma sistémica y disponer de los recursos necesarios para su realización.

### **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)**

Herramienta que proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación; permite verificar y asegurar que la operación de la Policía Nacional se ejecute con excelencia de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Su propósito es mejorar el desempeño mediante el fortalecimiento del control.

### **MODIFICAR**

Realizar cambios necesarios a los documentos con el propósito de actualizarlos.



## **MÉTODO**

Significa el camino para seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano aptas para alcanzar el resultado propuesto.

## **N**

### **NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Se define como el grado de injerencia que se tiene sobre una tarea, actividad, proceso o procedimiento y el nivel de participación directa o indirecta sobre su ejecución.

### **NIVEL DE RIESGO**

Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su posibilidad. Sumatoria de la multiplicación de la probabilidad por el impacto de todos los riesgos de un proceso o de la Institución. (GTC137 2011).

### **NIVEL ESTRATÉGICO**

Sobre el cual recae la responsabilidad primaria de direccionar el desarrollo de los procesos de prevención, disuasión y control de delitos y contravenciones, concentrando las capacidades de las direcciones operativas en función de garantizar la seguridad y convivencia ciudadana. Conformado por la Dirección y Subdirección General, las direcciones operativas y la Oficina de Planeación.

### **NIVEL OPERACIONAL**

Responsable de planear y ejecutar las actividades, planes y programas, de acuerdo con los procesos y procedimientos policiales, con el fin de garantizar la efectividad de las estrategias operativas orientadas por el nivel táctico. Este nivel está conformado por los Distritos, Estaciones, Subestaciones, CAÍ y Puestos de Policía.

### **NIVEL TÁCTICO**

Responsable del despliegue de los objetivos estratégicos operativos y su materialización; cumple una tarea fundamental en la acción operacional territorial a partir del desarrollo del servicio de policía y la conducción de operaciones, mediante la efectiva coordinación de sus unidades desconcentradas. Este nivel está integrado por las Regiones, Metropolitanas, Departamentos y Distritos Especiales bajo el gerenciamiento de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

### **NIVELES DE DESPLIEGUE**

Poner en práctica una actividad. En el caso de la Policía Nacional hace referencia al desarrollo de una planeación en concordancia con el Plan de Desarrollo Nacional, definido para cada cuatrienio, el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Defensa Nacional y el Plan Estratégico Institucional, para ser ejecutada por los tres niveles de acción: estratégico, táctico y operacional.

### **NO CONFORMIDAD**

Incumplimiento de un requisito.

### **NORMA(S)**

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado. Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades. // Conjunto de reglamentos o leyes generalmente en



## **NORMATIVIDAD**

Conjunto de normas aplicadas a determinada materia. Regla que se debe seguir o ajustar a la conducta.

## **NOVEDAD**

Todo suceso o anomalía presentado durante la prestación de un servicio o fuera de él que afecta el normal desarrollo de las actividades diarias.

## **O**

### **OBJETIVO**

Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a los propósitos. // Expresión del resultado que se espera obtener al terminar un proceso

### **OBJETIVO AMBIENTAL**

Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece.

### **OBJETIVO DE CALIDAD**

Algo ambicioso o pretendido, relacionado con la calidad. NOTA 1. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad. NOTA 2. Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

### **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Son los señalamientos de cambio radical hacia los cuales debe estar enfocada la Institución para lograr su desarrollo.

### **OFICINA DE PLANEACIÓN (OFPLA)**

Dependencia de la Policía Nacional de Colombia que cumple la función de Asesorar a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia, en el diseño y formulación de políticas, mediante el planeamiento estratégico operativo y administrativo, para el desarrollo de planes, programas y proyectos, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de seguridad y tranquilidad pública; a través de cuatro grupos internos de trabajo: El Grupo Doctrina y Servicios de Policía, el Grupo Desarrollo Organizacional, el Grupo Planeación de Infraestructura y Programación Presupuestal y el Grupo Información y Evaluación; integrados por personal calificado y competente.

## **ORGANIZACIÓN**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Ejemplo. Compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación o parte o una combinación de las anteriores. Dicha disposición es generalmente ordenada. Una organización puede ser pública o privada.

## **P**

### **PARADIGMA**

Es un modelo o esquema fundamental que organiza nuestras opiniones con respecto a algún tema en particular.



## **PARTE INTERESADA**

Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad. EJEMPLO. Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

## **PENSAMIENTO ESTRATÉGICO**

Forma de representar un determinado modelo mental o estructura cognitiva que debe llevar a la organización a reflexionar sobre su futuro, es decir, sobre lo que quiere ser y hacer, analiza la conveniencia o no de cambiar lo que se está haciendo en el presente, el tipo de organización a que se ha llegado, con el fin de tener un futuro mejor, como respuesta efectiva a su reto estratégico.

## **PERCEPCIÓN**

Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. // Conocimiento, idea.

## **PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD**

Construcción social de un imaginario al interactuar con su entorno, comprobada bajo criterios estadísticos de cifras oficiales de criminalidad, que determinan si los niveles de seguridad son eficientes o deficientes.

## **PERCIBIR**

Acción y efecto de percibir; sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos; conocimiento, idea.

## **PLAN**

Intención, proyecto. // Conjunto organizado y metódico de actividades previstas para realizar una operación policial o adelantar un procedimiento administrativo. En este se asignan responsables, responsabilidades y se movilizan los recursos necesarios.

## **PLAN DE ACCIÓN**

Instrumento de programación anual de las metas del plan de desarrollo que permite a cada dependencia de la administración orientar su quehacer para cumplir con los compromisos establecidos en el plan de desarrollo. A la vez, es el instrumento sobre el cual se realiza la actividad de seguimiento y la autoevaluación.

## **PLAN DE AUDITORÍA**

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

## **PLAN DE CALIDAD**

Es un documento que establece las prácticas específicas de Calidad, los recursos y la secuencia de actividades correspondientes a un producto, proyecto o contrato en particular. Los planes de calidad contienen la planificación de los puntos o actividades donde es más susceptible que falle un proceso o el SGC para el proyecto o contrato, describiendo los controles para dichas actividades y el cómo la Entidad responde con su SGC para el efecto.

## **PLAN DE CONTINGENCIA**

Las acciones o planes de contingencia garantizan que la Institución tiene la capacidad de seguir prestando sus servicios sin interrupciones o con periodos mínimos de interrupción, ante eventos inesperados como terremotos, fallas de sistemas de información, cortes del suministro de servicios públicos, inundaciones, terrorismo, entre otros.



## **PLAN DE TRABAJO**

Conjunto de acciones preventivas formuladas, específicas y con orden metódico ejecutadas por la patrulla de barrio y evaluado periódicamente por el Comandante de Estación. Es de anotar que el plan de trabajo lo realiza cada patrulla de acuerdo con la problemática encontrada en el diagnóstico.

## **PLAN DE TRATAMIENTO**

Conjunto de acciones que se planean y se ejecutan con el fin de generar controles que eviten la materialización de un riesgo o disminuyan su impacto en caso de que ocurra. (GTC137 2011).

## **PLAN ESTRATÉGICO**

Es la hoja de ruta indispensable para gestionar eficazmente la estrategia y de esta forma poder alcanzar la visión organizacional o corporativa.

## **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

Ejercicio real de construcción concertada y participativa de planeación, liderada por el alto mando en cabeza del Director General, que precisa los compromisos y retos asumidos por la Policía Nacional en cumplimiento a la Constitución Política, la ley y a la política de gobierno, como también, en atención a los requerimientos y expectativas de la

## **PLANEACIÓN**

Definición, proyección y optimización a corto, mediano y largo plazo de los procesos.

## **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Proceso a través del cual la Institución obtiene, procesa y analiza información interna y externa, con el fin de evaluar una situación para superar disfuncionalidades y asegurar el máximo rendimiento, efectividad y desempeño misional. //Proceso que mantiene unido al equipo directivo para traducir la misión, visión y estrategia en resultados tangibles, reduce los conflictos, fomenta la participación y el compromiso a todos los niveles de la organización con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se desea.

## **PLANEAR**

Hacer planes o proyectos. // Proyectar y programar cronológicamente hechos, para prever y formular actividades que permita alcanzar los resultados deseados. Hacer planes o proyectos.

## **PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y AJUSTAR (PHVA)**

Ciclo de gerenciamiento básico que dinamiza la relación entre el hombre y los procesos y entre los procesos y los resultados.

## **PLANES DE MEJORAMIENTO**

Conjunto de acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

## **PLANIFICACIÓN**

Proceso continuo que busca aprovechar las oportunidades, reducir o mitigar las amenazas, potenciar las fortalezas, transformar las debilidades, dar soluciones a problemas y atender las necesidades, a través de estrategias que apunten, de manera eficiente, al cumplimiento de metas y objetivos.



## **PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad. NOTA. El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

## **PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO**

Definición de las políticas institucionales o imperativos estratégicos, de manera que se constituyan en los grandes temas para garantizar una respuesta efectiva en el mejoramiento de las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana, en un entorno cada vez más complejo. Estas políticas institucionales o imperativos estratégicos se constituyen en los asuntos clave, sobre los cuales la Institución debe orientar sus esfuerzos, atención y recursos hacia el largo plazo.

## **PLANTEAMIENTO OPERATIVO**

Es el nivel de planeamiento sujeto a lo ordenado por la estrategia de seguridad y defensa nacional.

## **PLANTEAMIENTO TÁCTICO**

Planes y ordenes de operaciones referentes a la acción en el área de operaciones o de combate, en desarrollo de esquemas estratégicos de carácter militar o policial.

## **PLATAFORMA BLACKBOARD**

Software que soporta completamente la "infraestructura de educación" de colegios, facultades, universidades, y secretarías de educación principalmente. Las soluciones de Blackboard cumplen con el objetivo de: proveer herramientas para la enseñanza /aprendizaje en línea, conformar comunidades educativas, ofrecer servicios auxiliares a las instituciones, e integrar el sistema con otras plataformas administrativas y de seguridad.

## **PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL**

Es el resultado de un proceso de construcción y formulación participativa de la direcciones y oficinas asesoras bajo el liderazgo de la Dirección General, en el cual se plasma el pensamiento de la alta dirección, la misión, visión mega, política y objetivos de calidad, principios y valores de la Policía Nacional, para dar respuesta a los requerimientos del Gobierno Nacional y de la comunidad en general.

## **POLIGRAMA**

Documento de circulación interna que describe en forma breve, clara y sencilla, situaciones de orden operativo o administrativo relacionadas con el servicio de Policía. Debe ser transmitido a través de los medios de comunicación existentes en la Policía Nacional.

## **POLÍTICA**

Directriz o lineamiento general que sirve fundamentalmente para orientar la acción institucional y facilitar el proceso de toma de decisiones.

## **POLÍTICA AMBIENTAL**

Intenciones y direcciones generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección.



## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Intención(es) global(es) y orientación(es) de una organización relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad. Generalmente la política de calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

## **POLÍTICA PÚBLICA**

Es la respuesta que da el Estado frente a una necesidad o demanda de la sociedad, o el conjunto de sucesivas respuestas del Estado ante situaciones consideradas socialmente problemáticas.

## **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

Son mandatos de obligatorio cumplimiento, de primer orden que determina el sentido estratégico de la acción, desarrollado mediante objetivos identificados en el mapa estratégico institucional y sus despliegues a segundo y tercer nivel.

## **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

Catalogó utilizado por las organizaciones para mostrar los diferentes servicios ofrecidos a los clientes.

## **POSIBILIDAD**

Oportunidad de que algo suceda. (Likelihood). (GTC137 2011).

## **PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN**

Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

## **PRINCIPIOS INSTITUCIONALES**

Son principios éticos, verdades universales que sirven de premisas para fundamentar y orientar tanto la doctrina policial como el quehacer en el desarrollo de las funciones policiales.

## **PRIORIZACIÓN POR FRECUENCIA**

Un problema se considera de este tipo cuando su ocurrencia es repetitiva, constante y suma la mayor cantidad de casos en la estadística o en el análisis del diagnóstico.

## **PRIORIZACIÓN POR IMPACTO**

Un problema se considera de este tipo cuando en el diagnóstico se detecta la ocurrencia (o posible ocurrencia) de un fenómeno delictivo que atraiga la atención de la opinión pública como el terrorismo, homicidio, delitos sexuales con menores, entre otros.

## **PRIORIZAR**

Identificados los problemas se le otorga un orden de importancia para iniciar su solución.

## **PROBABILIDAD**

Posibilidad de que algo ocurra bien sea que se haya definido, medido, o estimado objetiva o subjetivamente, o en términos de los descriptores generales (tales como raro, improbable, probable, casi cierto). La probabilidad puede expresarse cuantitativa o cualitativamente.



## **PROBLEMÁTICA**

Conjunto de conflictos, diferencias y fenómenos, que aflige a ciertos sectores de la sociedad.

## **PROCEDIMIENTO**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. NOTA. Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

## **PROCESO**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. NOTA 1. Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salida de otros procesos. NOTA 2. Los procesos de una entidad son generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor. NOTA 3. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no puede ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

## **PROCESO CRÍTICO**

Proceso que representa problemas graves o dificultades que exigen intervención.

## **PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN**

Proceso mediante el cual la Institución define sus estándares, con la finalidad de asegurar calidad en los productos y servicios que ofrece.

## **PROCESO DE PLANEACIÓN**

Es un proceso de orientación continua, definición de objetivos, estrategias, acciones y asignación de recursos esperados para un período determinado, liderado por la Alta Dirección y que involucra la participación de todos los funcionarios de la Institución, a qué tipo de proceso nos referimos.

## **PROCESOS DE APOYO**

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

## **PROCESOS DE EVALUACIÓN**

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

## **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicaciones, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

## **PROCESOS MISIONALES**

(Prestación del servicio). Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.

## **PRODUCTIVIDAD**



## **PRODUCTO Y/O SERVICIO**

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

## **PROGRAMA**

Conjunto de proyectos que guardan un lineamiento base común a todos ellos, y cuyos objetivos están alineados con el objetivo central que persigue la Institución.

## **PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. NOTA. Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

## **PROMEDIO**

Punto en que algo se divide por mitad o casi por la mitad. // Es un valor "central" calculado entre un conjunto de números. (Se calcula así: suma todos los números y divide por la cantidad de números que hay, y se obtiene el promedio.)

## **PRONÓSTICO**

Estimación o nivel esperado que abarca a través de un tiempo determinado y que permite tomar decisiones.

## **PROPIETARIO DEL RIESGO**

Persona o entidad con la responsabilidad de rendir cuentas y la autoridad para gestionar un riesgo. (GTC137 2011). En la Policía Nacional el concepto aplica para procesos: Proceso con la responsabilidad de rendir cuentas y la autoridad para gestionar un riesgo.

## **PROSPECTIVA**

Es una disciplina con visión global, sistémica, dinámica y abierta que explica los posibles futuros, tomando en cuenta no sólo los datos del pasado sino fundamentalmente las evoluciones futuras, así como los comportamientos de los actores implicados, de manera que reduce la incertidumbre, esclarece la acción presente y aporta con elementos para conducir la acción de la organización al futuro aceptable, conveniente o deseado.

## **PROVEEDOR**

Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. NOTA 1. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. NOTA 2. En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista".

## **PROYECCIÓN LABORAL**

Es la visualización que un individuo tiene con referencia a los cargos que puede ocupar en la institución con base a su preparación académica y experiencia.

## **PROYECTO**

Designio o pensamiento de ejecutar algo. // Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva. // Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos. Un proyecto individual puede formar parte de una estructura de un proyecto mayor. En algunos proyectos, los objetivos se afinan y las características del producto se definen progresivamente según evolucione el proyecto. El resultado de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto.



**Q**

**QUEJA**

Manifestación de inconformidad que se da a conocer a la entidad por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que se presta, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**R**

**RACIONALIZACIÓN**

Objeto que propende a la revisión, simplificación, supresión o modificación de trámites, procesos, procedimientos y métodos administrativos para imprimir celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia y observancia del principio de la buena fe en las relaciones entre la administración pública y los ciudadanos o usuarios. Es la organización lógica de las actividades, con el fin de obtener un mejor rendimiento en los procesos.

**RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

Conjunto de procedimientos de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

**RECLAMO**

Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios de una Entidad, que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

**RECLASIFICACIÓN**

Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

**RECOMENDACIONES**

Propuestas que hayan suscitado las conclusiones de la evaluación con la finalidad de mejorar la calidad de la intervención evaluada mediante la consolidación de sus fortalezas y la reducción de las debilidades.

**RECURSO**

Medio de cualquier clase que permite conseguir aquello que se pretende.

**RECURSO ECONÓMICO**

Medio material o inmaterial que permite satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de la institución.

**REFERENCIACIÓN COMPETITIVA**

Proceso de análisis y comparación permanente con las estrategias, procesos y productos de las organizaciones reconocidas como exitosas con el fin de aprenderlas y adaptarlas a la Institución para mejorar su desempeño.



## **REGISTRO**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. NOTAS: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

## **REGISTRO DE NO CONFORMIDADES**

Documento escrito mediante el cual se dan a conocer las anomalías observadas en el desarrollo de las diferentes actividades o tareas.

## **REGISTRO DE SUGERENCIAS**

Documento escrito mediante el cual el Comandante del servicio o auditor sugiere estrategias o acciones para atender oportunamente las anomalías observadas en el desarrollo de las diferentes actividades o tareas.

## **REGLAMENTO**

Es un compendio de normas en todos los aspectos relativos al servicio, instrucción administración y disciplina; es de carácter permanente y sus principios son de obligatoria observancia por el personal de la Policía Nacional.

## **REPARACIÓN**

Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

## **REPROCESO**

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

## **REQUISITO**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. NOTA1."Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. NOTA 2. La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal. NOTA 3. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo requisito de un producto o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. NOTA 4. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas. Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase (para producto, para el proceso o sistema).

## **RESOLUCIÓN**

Es un acto administrativo que plasma la voluntad de la administración pública en un documento que puede ser particular, general, obligatorio y permanente y este puede prohibir, permitir, modificar, sustituir, sancionar etc.

## **RESPONSABILIDAD**

Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho



## **RESPONSABLES**

Son las personas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

## **RESULTADO**

Consecuencia de la transformación de las variables iniciales de un evento, expresadas en un insumo o producto (bien o servicio). Efecto de una acción, de un hecho o de una operación matemática.

## **RETROALIMENTACIÓN**

Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

## **REVISAR**

Actividad que asegura la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión.

## **REVISIÓN**

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Ejemplo

## **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Revisión sistemática y planificada que hace la Alta Dirección del estado general del sistema, con el fin de tomar decisiones que propicien su mejora continua.

## **RIESGO**

Algo que podría suceder y afectar el logro de los objetivos organizacionales (GTC 176). // Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos (GTC137 2011). // Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. (Guía de Admón. de Riesgos DAFP Septiembre 2011).

## **RIESGO INHERENTE**

Riesgo al cual se enfrenta una entidad en ausencia de acciones para modificar su probabilidad o impacto.

## **RIESGO MATERIALIZADO**

Ocurrencia de un evento que se había identificado como incierto.

## **RIESGO RESIDUAL**

Remanente después del Tratamiento del Riesgo. (GTC137 2011). Es aquel que permanece aún después de desarrolladas las acciones de tratamiento del riesgo. Capacidad total de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar, tolerar o asumir en cualquier momento dado.

## **RIESGOS TRANSVERSALES**

En la Policía Nacional, con este término se designarán los eventos que aunque tienen como propietario a un solo proceso, pueden ser causa o efecto de otros eventos de riesgo para los demás procesos de la Institución: Por ejemplo que el personal no cuente con las competencias apropiadas para desempeñar un cargo, para el proceso de Administración del Talento Humano, será un agente generador, no un riesgo. Ningún proceso que no sea el de Administración del Talento Humano podrá relacionarlo como riesgo, porque solo este proceso (Talento Humano) tiene la autoridad para gestionarlo y la responsabilidad de rendir cuentas. NOTA 1: Generalmente los procesos propietarios de los riesgos transversales son los de Soporte.



S

### **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. NOTA 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. NOTA 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

### **SEGUIMIENTO**

Proceso de monitoreo sobre las acciones ejecutadas para lograr un objetivo, con el fin de detectar desviaciones, hacer correctivos y asegurar que los propósitos sean alcanzados.

### **SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO**

Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo. Seguridad de funcionamiento se utiliza únicamente para una descripción general en términos no cuantitativos.

### **SERVICIO**

Resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo: una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil); una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos); la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento); la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

### **SERVICIO NO CONFORME**

Servicio que no cumple con uno o más requisitos implícitos en él o exigidos por el cliente.

### **SERVICIO PÚBLICO**

Es el que está destinado a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continúa, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquellos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.

### **SERVIDOR PÚBLICO**

En el CP. Artículo 2. Miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Para los mismos efectos se consideran servidores públicos los miembros de la Fuerza Pública, los particulares que ejerzan funciones públicas en forma permanente o transitoria, los funcionarios y trabajadores del Banco de la República, los integrantes de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y las personas que administren los recursos de que trata el artículo 338 de la Constitución Política.

### **SINERGIA**

Situación donde el todo es mayor que las partes. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo.

### **SINERGIA LOGÍSTICA**

Herramienta Gerencial que permite integrar las logísticas propias de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional con el fin de optimizar procesos y recursos.



## **SISTEMA**

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

### **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS POLICIALES**

Herramienta que permite consultar, imprimir y reproducir los documentos de los procesos y procedimientos del servicio policial y sus anexos por cada usuario del Lotus notes.

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)**

Conjunto armónico en el cual confluyen el sistema de planeación de la entidad, las normas, métodos y procedimientos utilizados por ella para el desarrollo de sus funciones, y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que utilice para realimentar su ciclo de operaciones.

### **SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (SISTEDA)**

Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional. Permite mantener el equilibrio en la gestión al incorporar políticas, planes, programas y estrategias; su finalidad es el mejoramiento sostenible de la gerencia pública para facilitarle al Estado el cumplimiento de su misión, la convivencia de los ciudadanos, y su desempeño productivo.

## **SISTEMA DE GESTIÓN**

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

### **SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)**

Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)**

Según lo establecido en la Ley 872 de 2003, es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. Podría interpretarse que a través de esta herramienta el Estado Colombiano introduce en las entidades el concepto de calidad, de mejoramiento continuo o permanente, de tal manera que se brinda satisfacción a los clientes, servidores públicos y a la comunidad.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES**

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

### **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (SGI)**

Es el enfoque gerencial adoptado por la Policía Nacional que orienta la gestión hacia la satisfacción de la comunidad con el servicio policial a través de su desarrollo armónico e integral.



## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el propósito de prestar atención a las demandas de automatización de la información que surgen en la Institución, teniendo como elementos de interacción el equipo computacional, el talento humano, los datos o información fuente y los programas ejecutados por computadora.

## **SISTÉMICO**

Referido a la integralidad de las partes que conforman un todo de manera ordenada y coherente, considerando las diversas interacciones e interrelaciones que se presentan.

## **SITUACIÓN POTENCIALMENTE INDESEABLE**

Situación que podría generar una no conformidad y el incumplimiento de los requisitos.

## **SOLICITANTE**

Se aplica a la persona que pide o busca una cosa siguiendo un procedimiento establecido.

## **SUBSANAR**

Disculpar o excusar un desacierto o delito. // Reparar o remediar un defecto. // Resarcir un daño.

## **SUGERENCIA**

Son aquellas opiniones recibidas de los grupos de interés, que si bien no son consideradas como reclamaciones, pueden ser de utilidad para mejorar la prestación del servicio/ producto.

## **SUITE VISIÓN EMPRESARIAL**

Es una solución software que permite optimizar el desempeño de la Institución y aumentar su ventaja competitiva, a través de la integración del Sistema de Gestión en una sola Suite, garantizando la centralización de la información, facilitando los procesos de toma de decisiones y promoviendo el seguimiento, el control y la evaluación para el mejoramiento continuo.

## **SUMARIO DE ÓRDENES PERMANENTES**

Compilación de órdenes operacionales y administrativas de carácter permanente que contienen métodos y procedimientos rutinarios para el planeamiento y conducción de las operaciones.

## **SUPUESTO**

Suposición sobre la situación corriente, o una presuposición sobre los acontecimientos de la situación futura, la cual se asume como verdadera en ausencia de muestras positivas.

## **T**

### **TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

### **TABLAS DE ORGANIZACIÓN POLICIAL (TOP)**

Herramienta gerencial que permiten administrar estratégicamente el talento humano de la Institución frente a su misión constitucional, organización y recursos, para establecer real y efectivamente la composición general de las unidades policiales.



## **TABULAR**

Organizar una información de una manera lógica y coherente para presentar unos resultados.

## **TAREA**

Conjunto de acciones simples interrelacionadas.

## **TRANSPARENCIA**

Se refiere al comportamiento claro, evidente, que no deja dudas y que no representa ambigüedad. Se sitúa en el ámbito de la comunicación, del suministro de información, de la rendición de cuentas a la sociedad. // Claridad y visibilidad en el ejercicio de la actividad policial.

## **TRATAMIENTO DEL RIESGO**

Proceso para modificar el riesgo (GTC137 2011).Conjunto de acciones que permiten a través de la creación, fortalecimiento o implementación de controles, modificar la probabilidad o el impacto de un riesgo.

## **TRAZABILIDAD**

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

## **TRÁMITE**

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado que han de efectuar los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

## **U**

### **UNIDAD**

Dependencia orgánica de la Institución, que cumple funciones operativas o administrativas.

## **V**

### **VALIDACIÓN**

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

### **VALOR AGREGADO**

Conjunto de características de un producto o servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes.

### **VALORES INSTITUCIONALES**

Son Valores Éticos las formas de ser y de actuar de los servidores públicos policiales que se consideran altamente deseables como atributos o cualidades nuestras, por cuanto posibilitan la aplicación de los Principios y los Imperativos Éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño de nuestra función pública.

### **VARIABLES**

Características (magnitud, vector o número) que pueden ser medidas, adoptando diferentes valores en cada uno de los casos de un estudio.



## **VERIFICACIÓN**

Confirmación, mediante el aporte de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

## **VERIFICACIÓN (METROLÓGICA)**

Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

## **VERIFICAR**

Probar que es verdadero algo de lo que se dudaba. Comprobar la exactitud o la verdad de algo que ya se sabía, en resultado que ya se había obtenido.

## **VIABILIDAD**

Posibilidad de que algo se lleve a buen término. Dicho de un asunto: Que, por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.

## **VISIÓN**

Proyección de la Alta Dirección que expresa la situación ideal de lo que una organización quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y es el puente que une el presente con el futuro.//La Visión es un sueño con fecha. Está constituida por aquello en que es necesario que la organización se convierta, cumpliendo su Misión, para garantizar su permanencia exitosa en el tiempo.

## **VISUALIZACIÓN**

Método de prospectiva que mediante un proceso permite crear imágenes de futuro coherentes y estructuradas. Puede utilizarse como paso previo a la formulación de objetivos o líneas de actuación.

## **Á**

### **ÁMBITO DE ACCIÓN**

Es el ambiente dentro del cual se desarrollan procesos operacionales que adelanta la Policía Nacional en determinada área del territorio.

## **Ó**

### **ÓRGANOS DE CONTROL**

Son los entes que vigilan el desempeño de las funciones de los servidores y las instituciones estatales. De un lado está la Procuraduría General de la Nación, que junto con la Defensoría del Pueblo y las Personerías, conforman el Ministerio Público; y de otro, la Contraloría General de la República y las Contralorías Departamentales y Municipales, encargadas del control fiscal, es decir, de vigilar la forma como son utilizados los recursos públicos.

**INFORME DE GESTIÓN 2022**  
**PREVIO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE**  
**RENDICIÓN DE CUENTAS**

# GRACIAS



**DIOS  
Y  
PATRIA**  
Es un honor ser Policía

Coronel **JOSE JAMES ROA CASTAÑEDA**  
Comandante Policía Metropolitana de Bucaramanga

**MEBUC – POLICIA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

**28/02/2023**