



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO DECAL

UNDES-OAC - 3.1

Manizales, 08 de abril de 2024

Señor (a) coronel
LILIANA ANDREA DEL PILAR JIMENEZ FALLA
Comandante Departamento De Policia
KR 25 32 50 PI 4 ED
Manizales

Asunto: Informe Tratamiento PQRS Recepcionadas Rendición de Cuentas Vigencia 2023

De manera atenta y respetuosa, en cumplimiento a la Orden de Servicios No 048 COMAN-PLANE 14.16 "*Audiencia pública rendición de cuentas en el Departamento de Policía Caldas vigencia 2023 modalidad presencial y virtual*", informo a mi Coronel las acciones adelantadas por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, en atención a las instrucciones de coordinación y responsabilidades asignadas a la dependencia; así:

ANTES

En atención a las responsabilidades asignadas, dentro del plazo establecido se creo el respectivo formulario a través del formato Microsoft forms, relacionando los campos de la información requerida al momento de recepcionar una PQRS "*Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias*", dicho formulario se creo con el respectivo código QR y el enlace que se relaciona a continuación.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=cCjtbAhzHkevFWGy95a0nBngelPtbSBHIU0JluCQ4SJUMDBCQzVaQVVIUDMzR0xTWfLWDQwMDkwWC4u>

CODIGO QR FORMULARIO



Es de anotar que con relación al formulario en comento, se verifico por parte de esta dependencia y desde la fecha de su publicación hasta el día del evento, no se recepcionaron requerimientos a través de este medio.



DURANTE

El día del evento “*Audiencia pública rendición de cuentas en el Departamento de Policía Caldas vigencia 2023 modalidad presencial y virtual*”, exactamente 20 de marzo de la presente anualidad, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano se instalo en la parte externa del mismo, stand con el buzón de sugerencias y volantes alusivos a los canales de atención al ciudadano y sistema de garantías, al tiempo en la parte interna y donde se estaba llevando a cabo la audiencia pública “*Rendición de cuentas*”, se hizo entrega a los asistentes de los formatos “*Formulación de preguntas en la jornada de rendición de cuentas*”, código 1DE-FR-0053.

De otro lado a través del grupo WhatsApp de los coordinadores de los puntos de atención al ciudadano del departamento, se hizo el consolidado de las unidades (estaciones) que se encontraban conectadas de manera virtual en cada uno de los municipios del departamento en compañía de autoridades político administrativas y comunidad en general; de lo cual aclaro mi coronel que no se recepción PQRS alguna a través de las unidades policiales del departamento, en el curso del evento.

Aunado a lo anterior es preciso indicar mi Coronel, que con relacion a los asistentes presenciales en el auditorio del Comando de la Policía Metropolitana de Manizales, se les recepciono un total de 3 PQRS, de manera escrita, por medio del formato *Formulación de preguntas en la jornada de rendición de cuentas*, código 1DE-FR-0053, siendo resueltas en su totalidad en el momento de la interlocución con los asistentes, espacio creado para resolver las respectivas preguntas que resultaron de la jornada; así:

N°	FECHA SOLICITUD	MEDIO RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD COMPETENTE	# TICKET	ESTADO	No RADICADO RESPUESTA/ FECHA	UNIDAD/ DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA
1	20/03/2024	Escrito formato 1DE-FR-0053	Petición solución inmediata	Departamento de Policía Caldas	No aplica	Cerrada	No aplica	Grupo Derechos Humanos
DESCRIPCION: ¿Que actividad desempeña el grupo de Derechos Humanos en el marco de la propuesta social?								
RTA. En referencia a esta dinámica social, el Grupo de Derechos Humanos ha hecho un acompañamiento con experiencias positivas en la dinámica de la manifestación, lo que intentamos es articular con las entidades que puedan resolver las necesidades de la comunidad que se manifiesta en determinado momento, con el fin de prevenir la materialización o instrumentalización en referencia a bloqueos o afectaciones a terceros que no participan de la manifestación. Hemos logrado en el departamento en la vigencia 2023, siete acciones de disuasión y anticipación, buscándoles soluciones a la comunidad, antes de que por vías de hecho, o utilizando este derecho fundamental, realicen actividades que puedan afectar la convivencia y seguridad , siempre vamos a estar allí, en estos contextos de manifestación acompañando a la comunidad.								

N°	FECHA SOLICITUD	MEDIO RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD COMPETENTE	# TICKET	ESTADO	No RADICADO RESPUESTA/ FECHA	UNIDAD/ DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA
2	20/03/2024	Escrita formato 1DE- FR-0053	Petición solución inmediata	Departamento de Policía Caldas	No aplica	Cerrada	No aplica	Oficina Control Interno de Disciplinario de Instrucción No 9
DESCRIPCION: ¿Cuáles son las conductas más recurrentes en materia disciplinaria?								
RTA. Prácticamente las conductas con mayor concurrencia del Departamento de Policía Caldas, son el incumplimiento a ordenes, dejar de asistir al servicio y el abuso de autoridad, siendo estas el top 3 de las conductas de mayor recurrencia en el Departamento.								
N°	FECHA SOLICITUD	MEDIO RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD COMPETENTE	# TICKET	ESTADO	No RADICADO RESPUESTA/ FECHA	UNIDAD/ DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA
3	20/03/2024	Escrita formato 1DE- FR-0053	Petición solución inmediata	Departamento de Policía Caldas	No aplica	Cerrada	No aplica	Comandante Departamento de Policía Caldas (E)
DESCRIPCION: Para el coronel Riveros, Policía Metropolitana de Manizales y Villamaría ¿Se incorporará a la Metropolitana Neira y Palestina?								
RTA. El tema del área metropolitana de Manizales-Villamaría, Palestina y Neira como fue elegido popularmente; en lo referente a la Policía, la Policía Nacional en este momento esta haciendo un estudio de planeación para ver la viabilidad de poder incorporar a la Policía Metropolitana de Manizales, los municipios de Neira y Palestina, en el tema que tiene que ver con Policía Nacional, es claro que esto no sería viable para la vigencia 2024, ya sería para el año 2025, para lo cual en este momento todo dependen de los resultados del estudio de viabilidad que hace el nivel central de la Policía Nacional, es por ello que se debe esperar el resultado que arroje, para poder vincular a la Policía Metropolitana de Manizales estos dos municipios, de acuerdo a la estructura orgánica establecida.								

DESPUES

Es de resaltar mi Coronel, que las PQRS anteriormente referenciadas y que fueron recepcionadas de manera personal a los ciudadanos asistentes presenciales, no fueron sistematizadas en el aplicativo SIPQRS "*Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias*", contrario a ello, atendiendo lo dispuesto en guía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, fueron debidamente registradas en el formato "*Planilla registro de peticiones de solución inmediata*", identificado con el código 1IP-FR-0014.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
 Nombre: Adriana Tabares Yepes
 Grado: Intendente
 Cargo: Jefe Atencion Al Ciudadano
 Cédula: 1053777689
 Dependencia: Oficina Atencion Al Ciudadano Decal
 Unidad: Departamento De Policía Caldas
 Correo: adriana.tabares@correo.policia.gov.co
 22/04/2024 2:48:23 p. m.

Anexo: No

CARRERA 25 NUMERO 32/50
 Teléfono: 8982900
 WWW.POLICIA.GOV.CO

INFORMACIÓN PÚBLICA