

Policía Nacional de Colombia

Policía Metropolitana de Manizales

Rendición de cuentas vigencia 2024

Fortalecimiento de la recepción de PQR2S



Dios y
Patria



Fortalecimiento de la recepción de PQR2S

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).

Teniendo en cuenta lo anterior y según lineamientos del procedimiento 1DE-PR-0023 “rendición de cuentas”, numeral 2.2 “fortalecimiento de la recepción de PQRS2S, donde se establece que las Oficinas de Atención al Ciudadano serán las encargadas, antes y durante la rendición de cuentas, de la recepción, sistematización de las PQR2S y trámite a las dependencias solucionadoras de los requerimientos, así mismo, de su seguimiento para la oportuna solución mediante el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos Policiales y Sugerencias SIPQR2S, se realizó las siguientes acciones así:

ANTES:

Se elaboró un formulario Microsoft form y se publicó el link en la página web <https://www.policia.gov.co/manizales> con el fin que los grupos de valor e interés formularan sus peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, el cual estuvo habilitado hasta el momento en que finalizó el evento.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=cCjtbAhzHkevFWGy95a0nMIEUQKuk8RKqxX>

DURANTE:

El día 18 de marzo de 2025, siendo las 09:00 horas, se realizó la Audiencia Pública Rendición de Cuentas de la Policía Metropolitana de Manizales.

El evento se ejecutó en la modalidad virtual y presencial contando con la participación de diferentes ciudadanos y grupos de valor, defensores de derechos humanos, comunidades vulnerables, órganos de control, líderes comunitarios, gremios, entre otros.

Se entregó a los asistentes el formato de formulación de preguntas en la jornada de rendición de cuentas 1DE-FR-0053 con el objetivo que formularan Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias del servicio de policía, para lo cual trece (13) solicitudes fueron recepcionadas durante el evento y posterior trámite correspondiente mediante el sistema de información de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos policiales y sugerencias SIPQR2S.



Teniendo en cuenta el protocolo interno establecido para el tratamiento de las PQR2S “*Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias de la Policía Nacional*”, el cual se encuentra establecido a través del procedimiento para el tratamiento de quejas y reclamos en la Policía Nacional 1IP-PR-0015, las preguntas y propuestas a las cuales no se les dio solución en el transcurso del evento, fueron debidamente sistematizadas en el aplicativo SIPQR2S, así:



FECHA	MEDIO QUE REALIZO LA SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	UND COMPETENTE QUE DA RESPUESTA	NRO. TICKET SIPQRS	ESTADO	NRO. RADICADO, RESPUESTA Y FECHA	UND QUE BRINDO RESPUESTA
18/03/2025	Escrita	Sugerencia	POLCO	654903-20250318	Cerrado	GS-2025-021915-MEMAZ 04/04/2025	POLCO
18/03/2025	Escrita	Petición	GINAD	654907-20250318	Cerrado	GS-2025-019278-MEMAZ 26/03/2025	GINAD
18/03/2025	Escrita	Petición	E-Manizales	654909-20250318	Cerrado	GS-2025-020285-MEMAZ 31/03/2025	E-Manizales
18/03/2025	Escrita	Petición	ASJUR	654910-20250318	Cerrado	GS-2025-022132-MEMAZ 04/04/2025	ASJUR
18/03/2025	Escrita	Petición	E-Manizales	654914-20250301	Cerrado	GS-2025-020904-MEMAZ 31/03/2025	E-Manizales
18/03/2025	Escrita	Petición	E-Manizales	654916-20250318	Cerrado	GS-2025-020897-MEMAZ 1/04/2025	E-Manizales
18/03/2025	Escrita	Información ciudadana	E-Villamaría	654921-20250318	Cerrado	GS-2025-021460-MEMAZ 02/04/2025	E-Villamaría
18/03/2025	Escrita	Sugerencia	E-Manizales	654924-20250318	Cerrado	GS-2025-020354-MEMAZ 28/03/2025	E-Manizales
18/03/2025	Escrita	Sugerencia	E-Manizales	654927-20250318	Cerrado	GS-2025-020900-MEMAZ 01/04/2025	E-Manizales
18/03/2025	Escrita	Sugerencia	E-Villamaría	654929-20250318	Cerrado	GS-2025-020498-MEMAZ 30/03/2025	E-Villamaría
18/03/2025	Escrita	Petición	POLCO	654930-20250318	Cerrado	GS-2025-020911-MEMAZ 01/04/2025	POLCO
18/03/2025	Escrita	Reconocimientos del Servicio de Policía	TAHUM	654933-20250318	Cerrado	GS-2025-021839-MEMAZ 03/04/2025	TAHUM
18/03/2025	Escrita	Información ciudadana	E-Manizales	654936-20250318	Cerrado	GS-2025-020902-MEMAZ 2/04/2025	E-Manizales

PREGUNTAS Y RESPUESTAS FORTALECIMIENTO PQR2S RENDICIÓN DE CUENTAS MEMAZ

- No. Ticket 654903-20250318, Sugerencia, SIC... **“Sugerencia hacer mesas de trabajo con frecuencia en los barrios”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-021915-MEMAZ del 29/03/2025.asi:

“...Con el fin de impulsar el lineamiento “profesionalismo” a través del objetivo estratégico “OE10 – Fortalecimiento del servicio de policía para la atención de poblaciones de especial protección constitucional” en marcado en el Plan estratégico institucional 2023 – 2026 “Estrategia integral de seguridad con énfasis en convivencia y cambio climático, la Policía Metropolitana de Manizales viene trabajado de manera articulada con la Administración municipal a través de la Secretaria del Interior y sus diferentes programas sociales, donde hemos venido realizando diferentes actividades que vienen fortaleciendo el trinomio de la seguridad (comunidad – autoridades político administrativas y Policía nacional), como son acompañamientos a las mesas de seguridad en los barrios Chipre y Carmen, Pre gobierno en la calle e intervención interinstitucionales para contrarrestar el hurto a personas, estafa y falso funcionario de policía en el sector de la plaza Alfonso López y sector el triángulo...”.

- No. Ticket 654907-20250318, Petición, SIC... **¿Qué estrategias se tienen para controlar el alto consumo de estupefacientes en nuestra comuna, teniendo en cuenta que la mayoría son menores de edad?**



Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-019278-MEMAZ del 25/03/2025, así:

“...Es importante resaltar que a través del nuevo modelo de servicio orientado a personas y territorios, se busca mitigar puntualmente los espacios o entornos donde se presenten riesgos a nuestros Niños, Niñas y Adolescentes, es así que a través de la estrategia PAIS (Patrulla de Atención a la Infancia Segura), se desarrollan las siguientes actividades desplegadas por el Grupo de Protección a la Infancia y Adolescencia de la Metropolitana de Manizales, que buscan contribuir a garantizar el pleno y armonioso desarrollo de la protección integral de los Niños, las Niñas y los Adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en la Constitución Política y en las leyes, de acuerdo a lo normado en la ley 1098 Código de Infancia y Adolescencia.

- *Patrulla PAIS (Patrulla de Atención a la Infancia Segura): Servicio que busca la participación cívica en el marco de la estrategia E-PAIS, que tiene como finalidad principal la creación de una red de apoyo activa y comprometida con la protección de los Niños, Niñas y Adolescentes en los barrios de la Comuna Nuevo Horizonte de la ciudad de Manizales.*

Se tiene proyectado con los Niños Niñas y Adolescentes de la Comuna Nuevo Horizonte se busque que participen en la cívica Juvenil que una herramienta fundamental para la construcción de entornos seguros para la Infancia y la Adolescencia en esa localidad. en trabajo conjunto de la comunidad, las instituciones y los diferentes actores sociales lo que es fundamental para lograr un cambio social que valore y respete los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Estas acciones tienen como finalidad principal garantizar el bienestar y la seguridad de los Niños, Niñas y Adolescentes en estos espacios, enfocados en la prevención de situaciones que pongan en riesgo la vida e integridad de los NNA, en coordinación con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y las administraciones locales, permitiendo identificar, activar rutas de restablecimiento de derechos y sensibilizar a la comunidad en garantizar el derecho a la seguridad y la protección de NNA.

En la ciudad de Manizales, se tiene a disposición la patrulla E-PAIS, integrada por funcionarios del Grupo de Protección a la Infancia y Adolescencia, capacitados en la atención oportuna, ante la detección y prevención de hechos donde se presenten vulneración en los derechos de niños, niñas y adolescentes. Los cuales deberán conforme a la misionalidad que data del articulado 88, 89 y 90 de la Ley 1098 de 2006, iniciar labores que dirijan a la garantía y protección integral de la población infantil.

• **Plan Integral de Seguridad y Convivencia:** *Es un instrumento que integra diferentes entes del orden territorial, los cuales en actividad articulada y coordinada focaliza su plan de acción en las Instituciones educativas que integran la comuna Nuevo Horizonte, donde se abarcan por cuenta del Grupo de Protección a la Infancia y Adolescencia las siguientes temáticas:*

- Ley 1098 Código de Infancia y Adolescencia
- Ley 1620 Sistema Nacional de convivencia escolar
- Ley 1335 y ley 2354 prevención al consumo de tabaco y sus derivados, regulación a Sistemas Electrónicos de Administración de Nicotina (SEAN)- VAPERS
- Ley 1801 Código de seguridad y convivencia ciudadana
- Sistema de responsabilidad penal para adolescentes

• **Intervención Estrategia FIVE, coordinación DIRAN:** *Programa que busca desplegar actividades de prevención con enfoque diferencial frente a la producción, tráfico, distribución, comercialización y consumo de sustancias psicoactivas, promoviendo la participación ciudadana, diseñando y desarrollando estrategias coherentes a la realidad social y económica de los territorios.*

- **Enfoque Escolar:** *es una metodología dirigida a los niños, niñas y adolescentes para fortalecer los factores protectores.*

- **Enfoque Comunitario:** *realiza intervenciones diferenciales en comunidades con condición de riesgo - Enfoque Empresarial: busca fortalecer la cultura de la legalidad mediante la capacitación y sensibilización a sector empresa.*



Niños, Niños y Adolescentes, puestos a disposición de autoridad administrativa en lo corrido del 2025, para verificación y garantía de sus derechos:

De acuerdo a las funciones y misionalidad de la Policía de Infancia y Adolescencia como integrante del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, como garantes en la protección integral de los Niños, Niñas y Adolescentes, en su deber funcional de recibir quejas y denuncias de la ciudadanía sobre amenazas o vulneraciones de los derechos y que actúan de manera inmediata para garantizar los derechos amenazados, para prevenir su vulneración cuando sea del caso, o correr traslado a las autoridades competentes.

Se han puesto a disposición de autoridad administrativa de la ciudad de Manizales – Caldas, comisaria de familia, 9 NNA, para verificación y restablecimiento de sus derechos, así:

Enero: Se dejaron bajo protección 06 adolescentes, por las conductas de evasión del núcleo familiar, problemas de comportamiento y violencia intrafamiliar.

Febrero: Se dejó bajo protección 01 adolescente, por la conducta de evasión del núcleo familiar.

Marzo: Se dejaron bajo protección 02 adolescentes, por las conductas de violencia intrafamiliar y problemas de comportamiento.

Es de anotar que semanalmente los fines de semana se despliegan planes preventivos y de vigilancia y control, donde se cuenta con la participación de personal del ICBF, dando aplicabilidad a los decretos 0226 del 2008 y 0279 del 2013.

Actividades preventivas realizadas en lo corrido del año 2025 en la comuna Nuevo Horizonte:

Enero: 15 acciones

Febrero: 20 acciones

Marzo: 10 acciones

Actividades de vigilancia y control realizadas en lo corrido del año 2025 en la comuna Nuevo Horizonte:

Enero: 32 acciones

Febrero: 29 acciones

Marzo: 20 acciones de prevención.

REGISTRO FOTOGRÁFICO



...)

- No. Ticket 654909-20250318, Petición, SIC... **“Pertenezco a la comuna cerro de oro, una comuna que ha ido creciendo. Necesitamos más pie de fuerza, más policía.”**



Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-020285-MEMAZ del 28/03/2025.así:

(...La Policía Metropolitana de Manizales, deja presente que uno de nuestros compromisos es servir a la comunidad, en lo cual informamos que por parte de nuestros funcionarios de las diferentes especialidades se están realizando actividades plan toma de localidades, teniendo como propósito fundamente "...Atención de requerimientos y necesidades, que exige la ciudadanía, mitigación de los delitos de impacto y comportamientos contrarios a la convivencia, con el objetivo de fortalecer la imagen institucional y garantizar la efectividad en la prestación del servicio de policía, en estos sectores vulnerables y algunos de difícil acceso; para los cuales realizamos controles estratégicos en zonas vulnerables, intensificando los registros y controles permanentes para combatir la delincuencia, construyendo un acercamiento constante con la comunidad..."; buscando de manera constante estrategias, acciones y la priorización de resultados satisfactorios en atención a las diferentes problemáticas y necesidades de nuestra comunidad, siendo el objetivo primordial garantizar la convivencia y seguridad ciudadana.

No obstante, la Dirección de Incorporación de la Policía Nacional está generando estrategias y mecanismos para el fortalecimiento del pie de fuerza de la Policía Nacional que permita fortalecer la actividad de policía para el cumplimiento de nuestra misionalidad establecida en nuestra Carta Política.

Además, en busca de satisfacer las necesidades básicas de seguridad y tranquilidad ciudadana, en vista de su solicitud, este comando impartió instrucciones claras y precisas al señor Intendente jefe CARLOS AUGUSTO PATIÑO GONZALEZ comandante CAI La Sultana, quien, junto con las patrullas de vigilancia y personal del grupo de Carabineros, adelantaron las siguientes actividades:

- Patrullajes constantes en la Jurisdicción de cerro de oro.
- Actividades plan toma a localidades, realizando registro e identificación de personas y vehículos.
- Campañas educativas de prevención lideradas por personal de PRECI "Prevención y Educación Ciudadana".
- Atención oportuna a los requerimientos de policía y acompañamiento constante por parte del comandante del CAI.
- Planes diferenciales priorizados contra los delitos de impacto en la jurisdicción..."

MATERIAL FOTOGRÁFICO



- **No. Ticket 654910-20250318, Petición, SIC... "Establecer un CAI en el sector de alcázares. La Francia, Morrogacho. Se ha aumentado la población en un 200% 1500 familias a 5000 familias..."**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-022132-MEMAZ del 04/04/2025, así:



“...Así las cosas, muy respetuosamente nos permitimos ponerle presente que, en la actualidad la Metropolitana de Manizales, no cuenta las respectivas autorizaciones que nos permitan ampliar la estructura organizacional, y, con ello, la creación de una nuevo CAI en el municipio de Manizales, Caldas. Adicionalmente, tampoco contamos con los suficientes y necesarios recursos económicos que demanda la construcción y logística que requiere un CAI de Policía, lo cual, muy seguramente asciende a más de mil millones de pesos (\$1'000.000.000.00). No obstante, en el futuro y previas autorizaciones y planeación del presupuesto y recursos públicos podría ponerse a consideración la opción del CAI para esa zona...”.

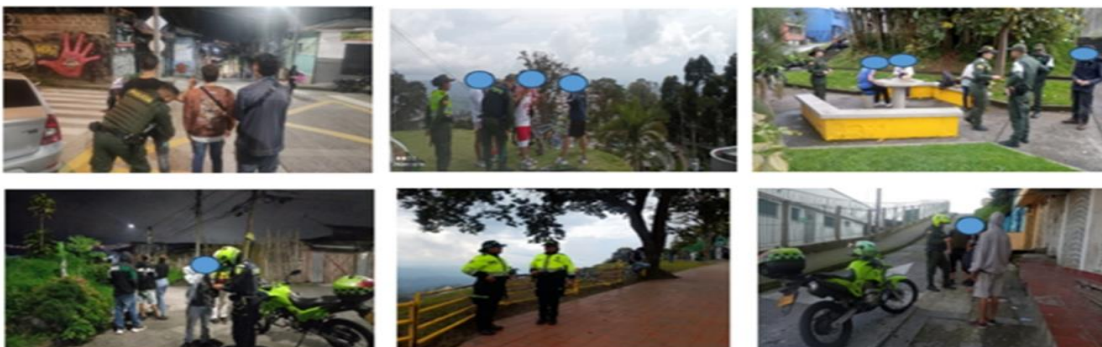
- **No. Ticket 654914-20250301, Petición, SIC... “Buenos días, gracias policía metropolitana de Manizales, mi respeto y admiración. Me gustaría que haya más uniformados en Chipre, Gracias...”**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-020904-MEMAZ del 31/03/2025, así:

“...La Policía Metropolitana de Manizales, deja presente que uno de nuestros compromisos es servir a la comunidad, en lo cual informamos que por parte de nuestros funcionarios de las diferentes especialidades se están realizando actividades plan toma de localidades, teniendo como propósito “...Atención de requerimientos y necesidades, que exige la ciudadanía, mitigación de los delitos de impacto y comportamientos contrarios a la convivencia, con el objetivo de fortalecer la imagen institucional y garantizar la efectividad en la prestación del servicio de policía, en estos sectores vulnerables y algunos de difícil acceso; para los cuales realizamos controles estratégicos en zonas vulnerables, intensificando los registros y controles permanentes para combatir la delincuencia, construyendo un acercamiento constante con la comunidad...”; buscando de manera constante estrategias, acciones y la priorización de resultados satisfactorios en atención a las diferentes problemáticas y necesidades de nuestra comunidad, siendo el objetivo primordial garantizar la convivencia y seguridad ciudadana.

Adicional, en busca de satisfacer las necesidades básicas de seguridad y tranquilidad ciudadana, en vista de su solicitud, este comando impartió instrucciones claras y precisas al comandante del CAI Chipre, quien, junto con las patrullas de vigilancia, grupo de la reacción y personal de apoyo de especialidades, adelanten las siguientes actividades, así:

- Patrullajes constantes en la Jurisdicción del barrio Chipre. · Actividades plan toma a localidades, realizando registro e identificación de personas y vehículos.
- Atención oportuna a los requerimientos de policía y acompañamiento constante por parte del comandante del CAI.
- Planes diferenciales priorizados contra los delitos de impacto en la jurisdicción.
- Aplicación de los medios y medidas en el marco del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, frente a la incautación de sustancias psicoactivas y armas corto punzantes al ser este elemento el más implementado para la comisión de delitos.
- Campañas educativas de prevención lideradas por personal de PRECI “Prevención y Educación Ciudadana”.



Sin embargo, la Dirección de Incorporación de la Policía Nacional está generando estrategias y mecanismo para el fortalecimiento del pie de fuerza de la Policía Nacional.



En nombre de nuestra Institución le reitero mi agradecimiento por la misiva recibida, lo que renueva nuestro compromiso con la comunidad, por lo tanto, seguiremos desempeñando esta loable labor que a diario ejercen nuestras mujeres y hombres policías, encaminadas a hacer cumplir la Constitución y la Ley...”.

- **No. Ticket 654916-20250318, Petición, SIC... “La policía nacional como institución de primer orden puede construir con determinación o erradicar las sustancias en lugares públicos. Sugerencia: mayores rondas de patrullaje en barrio centenario, puede circular mucha gente del mal y hay consumo psicoactivo...”**.

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-0208977-MEMAZ del 31/03/2025, así:

“...La Policía Metropolitana de Manizales, deja presente que uno de nuestros compromisos es servir a la comunidad, en lo cual informamos que por parte de nuestros funcionarios de las diferentes especialidades se están realizando actividades plan toma de localidades, teniendo como propósito “...Atención de requerimientos y necesidades, que exige la ciudadanía, mitigación de los delitos de impacto y comportamientos contrarios a la convivencia, con el objetivo de fortalecer la imagen institucional y garantizar la efectividad en la prestación del servicio de policía, en estos sectores vulnerables y algunos de difícil acceso; para los cuales realizamos controles estratégicos en zonas vulnerables, intensificando los registros y controles permanentes para combatir la delincuencia, construyendo un acercamiento constante con la comunidad...”; buscando de manera constante estrategias, acciones y la priorización de resultados satisfactorios en atención a las diferentes problemáticas y necesidades de nuestra comunidad, siendo el objetivo primordial garantizar la convivencia y seguridad ciudadana.

Adicional, en busca de satisfacer las necesidades básicas de seguridad y tranquilidad ciudadana, en vista de su solicitud, este comando impartió instrucciones claras y precisas al comandante del CAI Estambul, quien, junto con las patrullas de vigilancia y personal del grupo de la reacción, adelanten las siguientes actividades:

- Patrullajes constantes en la Jurisdicción del barrio Centenario y plan baliza.
- Actividades plan toma a localidades, realizando registro e identificación de personas y vehículos.
- Campañas educativas de prevención lideradas por personal de PRECI “Prevención y Educación Ciudadana”.
- Atención oportuna a los requerimientos de policía y acompañamiento constante por parte del comandante del CAI.
- Planes diferenciales priorizados contra los delitos de impacto en la jurisdicción.

MATERIAL FOTOGRÁFICO



En nombre de nuestra Institución le reitero mi agradecimiento por la misiva recibida, lo que renueva nuestro compromiso con la comunidad, por lo tanto, seguiremos desempeñando esta loable labor que a diario ejercen nuestras mujeres y hombres policías, encaminadas a hacer cumplir la Constitución y la Ley.



En los anteriores términos se da respuesta a su queja, por lo tanto, el Comando de la Policía Metropolitana e Manizales, continuará atento a recepcionar todas las sugerencias o peticiones que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de policía...”.

- No. Ticket **654921-20250318, Información ciudadana, SIC...** **“...Mayor control en el consumo de sustancia psicoactivas en el parque frente a las discotecas de la pradera de Villamaría...”**.

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-021460-MEMAZ del 02/04/2025, así:

“...En atención a la solicitud de información de seguridad ciudadana sugerencia radicada a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias (SIPQR2S), donde manifiesta su inconformismo en aspecto de seguridad SIC “... mayor control en el consumo de sustancia psicoactivas en el parque frente a las discotecas de la pradera de Villamaría...”.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015,” por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, comedidamente me permito brindar respuesta en los siguientes términos:

*En primer lugar, es preciso indicar que en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 218 de la Constitución Política **“...la Policía Nacional tiene como finalidad velar por el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, así como propender que los habitantes de la Nación convivan en paz...”** SIC.*

Del caso en cuestión, se evidenció que los acontecimientos que motivaron su queja, se han presentado por el supuesto inconformismo en el servicio de policía en el municipio de Villamaría, siendo necesario manifestar que la actividad de policía, demarcada en la ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Convivencia y Seguridad Ciudadana”, es de manera constante y permanente en las zonas de atención delimitados.

(...) ARTÍCULO 20. ACTIVIDAD DE POLICÍA. Es el ejercicio de materialización de los medios y medidas correctivas, de acuerdo con las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias conferidas a los uniformados de la Policía Nacional, para concretar y hacer cumplir las decisiones dictadas en ejercicio del poder y la función de Policía, a las cuales está subordinada. La actividad de Policía es una labor estrictamente material y no jurídica, y su finalidad es la de preservar la convivencia y restablecer todos los comportamientos que la alteren(...) http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1801_2016_pr003.html

De lo anterior, se desglosa que la metodología del Servicio de Policía, es de manera permanente e ininterrumpida, distribuidos mediante un espacio geográfico denominado zona de atención y en tres turnos, teniendo en cuenta la tasa de habitantes de las ciudades y municipios es la equivalencia a la cantidad de patrullas que para nuestro caso son 03 por turno. Esta zona de atención policial, tiene funciones y tareas mínimas requeridas asignadas durante su turno laboral, donde es obligación brindar cumplimiento a las herramientas materiales contempladas en la norma ibidem, como es el registro a personas y vehículos, orden de policía, incautación, traslado para procedimiento de policía y protección, sin dejar a un lado la atención a los motivos de policía y requerimientos ciudadanos.

Bajo este enfoque, la seguridad ciudadana no debemos entenderla exclusivamente como la reducción del delito, sino que, incluye también factores propios del que hacer policial, que se enmarcan en acciones de control y prevención, las cuales obedecen a una estrategia que propende por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, la acción comunitaria para la prevención del delito, el acceso a la justicia y la construcción de la cohesión social lo que se muestra en la estadística de la unidad y la reducción de cifras en los delitos como lo es el homicidio el cual a la fecha se encuentra con cifras en cero(0).

Situación por la cual, es necesario dar a conocer los resultados operativos y preventivos en materia de convivencia en el lugar referenciado, pues nos va a evidenciar que el servicio de policía se ha prestado de manera permanente en toda la jurisdicción del municipio de Villamaría.



CANTIDAD DE CAPTURAS	AÑO	DELITO
100	2024	Diferentes delitos

ORDENES DE COMPARENDO LEY 1801 DE 2016	AÑO	COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA.
852	2024	Todos los artículos

Así mismo es preciso informarle que para el control de consumo de estupefacientes se cuenta con el acuerdo 004 del 07/03/2024, el cual es aplicado en la jurisdicción de Villamaria en los momentos en que se evidencia el consumo en los lugares no establecidos. Igualmente se han incrementado los planes en el sector con actividades como registro e identificación de personas, solicitud de antecedentes.



Por último, se da respuesta a su queja, reiterando que el Comando de la Policía Metropolitana de Manizales, continuará dispuesto a recepcionar las sugerencias o peticiones que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir, para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de Policía, a su disposición las líneas de contacto, patrulla 1 3017985844 – patrulla 2 3017985633 – patrulla 3 3017985688 las cuales funcionan las 24 horas del día los 7 días de la semana.

- No. Ticket 654924-20250318, Sugerencia, SIC... **“Solicitamos el acompañamiento permanente del cuadrante 26 ya que el cuadrante 7 tiene un territorio muy grande y la presencia policial es poca en solo puertas del sol hay aproximadamente 7000 habitantes, más en villa julia y castilla, y el cuadrante 26 solo lo activan 2 días a la semana...”**.

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-020354-MEMAZ del 28/03/2025.asi:

“...La Policía Metropolitana de Manizales, deja presente que uno de nuestros compromisos es servir a la comunidad, para lo cual le informamos que, por parte del personal de la Policía Metropolitana de Manizales se están realizando actividades plan toma de localidades, teniendo como propósito “Atención de requerimientos y necesidades, que exige la ciudadanía, Mitigación de los delitos de impacto y comportamientos contrarios a la convivencia, con el objetivo de fortalecer la imagen institucional y garantizar la efectividad en la prestación del servicio de policía, en estos sectores vulnerables y algunos de difícil acceso; para los cuales realizamos



controles estratégicos en zonas vulnerables, intensificando los registros y controles permanentes para combatir la delincuencia, construyendo un acercamiento constante con la comunidad”; donde se busca de manera constante, estrategias, acciones y la priorización de resultados satisfactorios en atención a las diferentes problemáticas y necesidades de la ciudad, siendo el objetivo primordial la atención de la convivencia y seguridad ciudadana del área metropolitana de Manizales.

Adicional, en busca de satisfacer las necesidades básicas de seguridad y tranquilidad ciudadana, en vista de su solicitud, este comando impartió instrucciones claras y precisas al comandante del CAI Galán, quien, junto con las patrullas de vigilancia y personal del grupo de la reacción, adelanten las siguientes actividades:

- Patrullajes constantes en la Jurisdicción del barrio Puertas del Sol.
- Actividades plan toma a localidades, realizando registro e identificación de personas y vehículos.
- Campañas educativas de prevención lideradas por personal de PRECI “Prevención y Educación Ciudadana”.
- Atención oportuna a los requerimientos de policía y acompañamiento constante por parte del comandante del CAI.
- Planes diferenciales priorizados contra los delitos de impacto en la jurisdicción.

MATERIAL FOTOGRÁFICO



En los anteriores términos se da respuesta a su queja, por lo tanto, el Comando de la Policía Metropolitana de Manizales, continuará atento a recepcionar todas las sugerencias o peticiones que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de policía...”.

- **No. Ticket 654927-20250318. Sugerencia, SIC... “Bachilleres puente peatonal Lusitania los fines de semana sábados y domingos. Anteriormente se veían...”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-020900-MEMAZ del 31/03/2025.asi:

“...La Policía Metropolitana de Manizales, deja presente que uno de nuestros compromisos es servir a la comunidad, en lo cual informamos que por parte de nuestros funcionarios de las diferentes especialidades se están realizando actividades plan toma de localidades, teniendo como propósito “...Atención de requerimientos y necesidades, que exige la ciudadanía, mitigación de los delitos de impacto y comportamientos contrarios a la convivencia, con el objetivo de fortalecer la imagen institucional y garantizar la efectividad en la prestación del servicio de policía, en estos sectores vulnerables y algunos de difícil acceso; para los cuales realizamos controles estratégicos en zonas vulnerables, intensificando los registros y controles permanentes para combatir la delincuencia, construyendo un acercamiento constante con la comunidad...”; buscando de manera constante estrategias, acciones y la priorización de resultados satisfactorios en atención a las diferentes problemáticas y necesidades de nuestra comunidad, siendo el objetivo primordial garantizar la convivencia y seguridad ciudadana.

Adicional, en busca de satisfacer las necesidades básicas de seguridad y tranquilidad ciudadana, en vista de su solicitud, este comando impartió instrucciones claras y precisas al comandante del CAI La Enea, quien, junto



con las patrullas de vigilancia y personal del grupo de la reacción, así como la programación de servicios, adelanten las siguientes actividades,

- Patrullajes constantes en la Jurisdicción del barrio Lusitania y puente peatonal.
- Actividades plan toma a localidades, realizando registro e identificación de personas y vehículos.
- Atención oportuna a los requerimientos de policía y acompañamiento constante por parte del comandante del CAI.
- Planes diferenciales priorizados contra los delitos de impacto en la jurisdicción.
- Plan baliza sector puente de Lusitania.

MATERIAL FOTOGRÁFICO



Igualmente es necesario manifestar que, respecto a la implementación de auxiliares de policía, la Dirección de Incorporación de la Policía Nacional está generando estrategias y mecanismos para el fortalecimiento del pie de fuerza de la Policía Nacional que permita fortalecer la actividad de policía para el cumplimiento de nuestra misión establecida en nuestra Carta Política.

En los anteriores términos se da respuesta a su queja, por lo tanto, el Comando de la Policía Metropolitana de Manizales, continuará atento a recepcionar todas las sugerencias o peticiones que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de policía...

- **No. Ticket 654929-20250318, Sugerencia, SIC... “Mejor distribución del personal policial, mayor control en consumo de sustancias psicoactivas, acompañamiento en la prevención de consumo de sustancias psicoactivas en las instituciones educativas...”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025- 020498-MEMAZ del 30/03/2025.asi:

“...De conformidad con lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015,” por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, comedidamente me permito brindar respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, es preciso indicar que en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 218 de la Constitución Política “...la Policía Nacional tiene como finalidad velar por el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, así como propender que los habitantes de la Nación convivan en paz...” SIC.

Del caso en cuestión, se evidenció que los acontecimientos que motivaron su queja, se han presentado por el supuesto inconformismo en el servicio de policía en el municipio de Villamaría, siendo necesario manifestar que la actividad de policía, demarcada en la ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Convivencia y Seguridad Ciudadana”, es de manera constante y permanente en las zonas de atención delimitadas.

(...) **ARTÍCULO 20. ACTIVIDAD DE POLICÍA.** Es el ejercicio de materialización de los medios y medidas correctivas, de acuerdo con las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias conferidas a los uniformados de la Policía Nacional, para concretar y hacer cumplir las decisiones dictadas en ejercicio del



poder y la función de Policía, a las cuales está subordinada. La actividad de Policía es una labor estrictamente material y no jurídica, y su finalidad **es la de preservar la convivencia y restablecer todos los comportamientos que la alteren** (...)http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1801_2016_pr003.html

De lo anterior, se desglosa que la metodología del Servicio de Policía, es de manera permanente e ininterrumpida, distribuidos mediante un espacio geográfico denominado zona de atención y en tres turnos, teniendo en cuenta la tasa de habitantes de las ciudades y municipios es la equivalencia a la cantidad de patrullas que para nuestro caso son 03 por turno. Esta zona de atención policial, tiene funciones y tareas mínimas requeridas asignadas durante su turno laboral, donde es obligación brindar cumplimiento a las herramientas materiales contempladas en la norma ibidem, como es el registro a personas y vehículos, orden de policía, incautación, traslado para procedimiento de policía y protección, sin dejar a un lado la atención a los motivos de policía y requerimientos ciudadanos.

Bajo este enfoque, la seguridad ciudadana no debemos entenderla exclusivamente como la reducción del delito, sino que, incluye también factores propios del que hacer policial, que se enmarcan en acciones de control y prevención, las cuales obedecen a una estrategia que propende por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, la acción comunitaria para la prevención del delito, el acceso a la justicia y la construcción de la cohesión social lo que se muestra en la estadística de la unidad y la reducción de cifras en los delitos como lo es el homicidio el cual a la fecha se encuentra con cifras en cero (0).

Situación por la cual, es necesario dar a conocer los resultados operativos y preventivos en materia de convivencia en el lugar referenciado, pues nos va a evidenciar que el servicio de policía se ha prestado de manera permanente en toda la jurisdicción del municipio de Villamaría.

CANTIDAD DE CAPTURAS	AÑO	DELITO
100	2024	Diferentes delitos

ORDENES DE COMPARENDO LEY 1801 DE 2016	AÑO	COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA.
852	2024	Todos los artículos

Así mismo es preciso informarle que para el control de consumo de estupefacientes se cuenta con el acuerdo 004 del 07/03/2024, el cual es aplicado en la jurisdicción de Villamaría en los momentos en que se evidencia el consumo en los lugares no establecidos.

En cuanto al acompañamiento a las instituciones educativas es permanente por parte de las patrullas, como de personal de policía comunitaria e infancia y adolescencia, donde se tienen priorizadas las instituciones educativas Gerardo Arias, Jaime Duque Grisales, donde constantemente con la administración municipal, líderes del sector se realizan intervenciones sobre temas como el vapeo, bullying, consumo de sustancias, porte armas cortopunzantes, entre otras, así como el acompañamiento al ingreso y salida de estudiantes lo que ha impactado positivamente en el control de riñas y citas para riñas entre jóvenes.

Por último, se da respuesta a su queja, reiterando que el Comando de la Policía Metropolitana de Manizales, continuará dispuesto a recepcionar las sugerencias o peticiones que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir, para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de Policía, a su disposición las líneas de contacto, patrulla 1 3017985844 – patrulla 2 3017985633 – patrulla 3 3017985688 las cuales funcionan las 24 horas del día los 7 días de la semana...”.

- **No. Ticket 654930-20250318, Petición, SIC... “Porque PONAL no tiene presupuesto para patrocinio apoyar las cívicas juveniles en los municipios que tengan más apoyos económicos los SI encargados...”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-020911-MEMAZ del 29/03/2025.asi:



“...De la manera más atenta y respetuosa, y en atención a su pregunta, la cual fue formulada al Comando Policía Metropolitana de Manizales, el pasado 18 de marzo en la rendición de cuentas 2024, donde pregunta **“porque PONAL no tiene presupuesto para patrocinio apoyar los cívicos juvenil en los municipios que tengan más apoyos económicos los MSI encargados”**, le manifestamos que de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 13 y 14 de la **LEY 1755 del 30 de junio DE 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y en relación al asunto de la referencia, me permito brindarle respuesta en los siguientes términos:

Es necesario estudiar y analizar la misionalidad de la Policía Nacional, contemplada en la Constitución Política de Colombia así:

Artículo 218. La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

Ahora bien, del caso en concreto a continuación responderemos su pregunta de la siguiente manera:

La cívica infantil y juvenil es un programa de participación ciudadana de la Policía Nacional que surge jurídicamente con la expedición del Decreto 2137 de 1983, por el cual se reorganiza la Policía Nacional (derogado por la Ley 62 del 12 de agosto de 1993). Así mismo, la Ley 04 del 16 de enero de 1991 establece normas sobre el orden público interno y regula la Policía Cívica local meramente administrativa.

Posteriormente, la Ley 62 del 12 de agosto de 1993 expide normas para la Policía Nacional y reviste de facultades extraordinarias al presidente de la República, para proferir normas que regulen la Policía Cívica de la Policía Nacional. En consecuencia, el Gobierno Nacional expide el Decreto 355 del 11 de febrero de 1994, que determina la dependencia de la Policía Cívica a la Policía Nacional y asigna funciones a sus integrantes. Luego, se publica el Decreto 431 del 7 de marzo de 1995, por el cual se reglamentó la Policía Cívica en la modalidad de voluntarios. Esta norma fue posteriormente modificada por el Decreto 1503 del 4 de agosto de 1998, cuyo contenido establece la definición, clasificación, dependencia, organización, requisitos, vinculaciones y desvinculaciones, entre otros; además, faculta al Director General de la Policía Nacional para reglamentar aspectos que contribuyan a la buena marcha del programa, bajo el liderazgo del Área de Participación Comunitaria de la Dirección Operativa, hoy Grupo de Prevención y Educación Ciudadana de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

El programa cívica infantil y juvenil se destaca por aportarle a la sociedad la construcción de nuevas generaciones que validen la opción de ser mejores ciudadanos, asegurando así, una convivencia en paz; de lo que se trata entonces es de fortalecer los valores soportados desde el Humanismo para que los niño, niñas y adolescentes estén en capacidad de resolver sus diferencias mediante el diálogo y sin acudir a la violencia, como herramienta de solución; orientando de esta forma sus capacidades de liderazgo, Solidaridad, respeto por los demás y por sí mismo, ya que ser ciudadano significa respetar los derechos de los demás, es decir, que el núcleo central para ser ciudadano es, entonces, pensar en el otro.

DEFINICIÓN PROGRAMA CÍVICA INFANTIL Y JUVENIL

Es un programa de participación ciudadana orientado a desarrollar competencias en los niños, niñas y adolescentes, mediante una clara comprensión, apropiación, protección y respeto por los derechos y deberes que les asiste, de acuerdo con la especial protección establecida para dicha población en la Constitución Política de Colombia, a través del fortalecimiento del espíritu cívico, sentimientos de solidaridad, tolerancia, responsabilidad y honestidad, proyectándolos como líderes comunitarios que contribuyan a la construcción de la convivencia pacífica.

OBJETIVO

Crear en la conciencia del futuro ciudadano la noción de respeto por los derechos ajenos, la defensa de los suyos, acrecentar el espíritu cívico y consolidar el valor de la solidaridad.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer las competencias ciudadanas como herramientas para la resolución de conflictos de manera constructiva, pacífica y creativa.
- Lograr la apropiación de los derechos y deberes por parte de los niños, niñas y adolescentes, desde un enfoque pedagógico, lúdico, social y comunitario.
- Propiciar espacios de participación, con el objeto de transformar entornos sociales como escenarios protectores de los niños, niñas y adolescentes, promoviendo la toma de decisiones que conlleven a la construcción de su proyecto de vida, formándolos como líderes multiplicadores y futuros ciudadanos ejemplares.
- Fortalecer la oferta educativa y pedagógica del hogar, orientando la toma de decisiones de los niños, niñas y adolescentes, en los escenarios de relación con sus pares.

Es de anotar que este programa liderado por el Grupo Policía Comunitaria no tiene ningún costo para sus integrantes, y una de las funciones del comité de padres de familia es Proyectar y liderar acciones que fortalezcan la convivencia, relaciones interpersonales, los derechos y deberes entre los niños, niñas y adolescentes participantes del programa y Promover la vinculación de instituciones públicas o privadas, como apoyo al desarrollo de las actividades dispuestas en la ejecución del programa...”.

- **No. Ticket 654933-20250318, Reconocimientos del Servicio de Policía, SIC... “Reconocimiento al Subintendente Sebastián Valencia cuadrante 7 por su buen servicio como policía y por velar por la seguridad del sector de villa julia...”**.

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-021839-MEMAZ del 03/04/2025.así:

Con toda atención le informo que el agradecimiento remitido por usted a este comando, donde resalta la buena labor policial desarrollada por el personal adscrito a la Policía Metropolitana de Manizales, es recibido con beneplácito y se hará extensivo a los funcionarios citados en su escrito.

Con lo anterior, La Policía Nacional aporta a los postulados de nuestra Constitución, especialmente lo dispuesto en el ARTÍCULO 218º—: *“La ley organizará el cuerpo de policía. La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz”,* y teniendo en cuenta nuestra visión, Seguiremos comprometidos para *“Lograr la consolidación como Institución fundamental para la construcción de un país equitativo y en paz, garante y respetuoso de los derechos humanos, afianzando la convivencia y seguridad a través del control del delito, la educación ciudadana y articulación institucional e interinstitucional como ejes centrales del servicio”*.

En nombre de nuestra Institución le reitero mi agradecimiento por la misiva recibida, lo que renueva nuestro compromiso con la comunidad, por lo tanto, seguiremos desempeñando esta loable labor que a diario ejercen nuestras mujeres y hombres policías, encaminadas a hacer cumplir la Constitución y la Ley.

- **No. Ticket 654936-20250318, Información de Seguridad Ciudadana, SIC ... “Como podemos mejorar el tema del consumo de estupefacientes en el barrio la estrella, ya que tenemos jóvenes que consumen a toda hora, generando inseguridad para nosotros...”**.

“...Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2025-020902-MEMAZ del 31/03/2025 así:

“...En atención a la solicitud elevada a este comando en el desarrollo de la rendición de cuentas de la Policía Metropolitana de Manizales, el día 18 de marzo de la presente anualidad, la cual fue radicada en el sistema SIPQRS “Sistema de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Policía Nacional con el número en referencia, mediante el cual realiza la siguiente petición SIC “...como podemos mejorar el tema del consumo de estupefacientes en el barrio la estrella, ya que tenemos jóvenes que consumen a toda hora, generando



inseguridad para nosotros...”; de conformidad con lo dispuesto en los Artículos 13 y 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, comedidamente me permito brindar respuesta en los siguientes términos:

La Policía Metropolitana de Manizales, deja presente que uno de nuestros compromisos es servir a la comunidad, en lo cual informamos que por parte de nuestros funcionarios de las diferentes especialidades se están realizando actividades plan toma de localidades, teniendo como propósito “...Atención de requerimientos y necesidades, que exige la ciudadanía, mitigación de los delitos de impacto y comportamientos contrarios a la convivencia, con el objetivo de fortalecer la imagen institucional y garantizar la efectividad en la prestación del servicio de policía, en estos sectores vulnerables y algunos de difícil acceso; para los cuales realizamos controles estratégicos en zonas vulnerables, intensificando los registros y controles permanentes para combatir la delincuencia, construyendo un acercamiento constante con la comunidad...”; buscando de manera constante estrategias, acciones y la priorización de resultados satisfactorios en atención a las diferentes problemáticas y necesidades de nuestra comunidad, siendo el objetivo primordial garantizar la convivencia y seguridad ciudadana.

Adicional, en busca de satisfacer las necesidades básicas de seguridad y tranquilidad ciudadana, en vista de su solicitud, este comando impartió instrucciones claras y precisas al comandante del CAI El Cable, quien, junto con las patrullas de vigilancia y personal del grupo de la reacción, adelanten las siguientes actividades,

- *Patrullajes constantes en la Jurisdicción del barrio la estrella y plan baliza.*
- *Actividades plan toma a localidades, realizando registro e identificación de personas y vehículos.*
- *Atención oportuna a los requerimientos de policía y acompañamiento constante por parte del comandante del CAI.*
- *Planes diferenciales priorizados contra los delitos de impacto en la jurisdicción.*
- *Aplicación de los medios y medidas en el marco del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, frente a la incautación de sustancias psicoactivas y armas corto punzantes al ser este elemento el más implementado para la comisión de delitos.*

MATERIAL FOTOGRÁFICO



En nombre de nuestra Institución le reitero mi agradecimiento por la misiva recibida, lo que renueva nuestro compromiso con la comunidad, por lo tanto, seguiremos desempeñando esta loable labor que a diario ejercen nuestras mujeres y hombres policías, encaminadas a hacer cumplir la Constitución y la Ley...”

Coronel DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS
Comandante Policía Metropolitana de Manizales

Las oficinas de atención al ciudadano de la Policía Nacional, recepcionan, tramitan, gestionan e informan sobre las peticiones, quejas o reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias, como también monitorean los espacios de participación ciudadana adelantadas por la institución, facilitando al ciudadano la intervención, vigilancia y evaluación a los procesos, así mismo el acceso a consulta e información y contribuir a formar al ciudadano en la cultura de la participación. Url - Sistema de Garantías: Peticiones Quejas y Reclamos: <https://www.policia.gov.co/pqrs>.