

CEA.3.0-07
16-ECD-003

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS
ESPECIALES
GRUPO PROTECCION RAMA JUDICIAL Y ORGANISMOS DE
CONTROL

ARPRO-GURJU - 29.25

Bogotá D.C., 19 de abril de 2025

Señor (a)
ANONIMO
Peticionario Queja
Bogotá D.C.

Asunto: respuesta queja ticket 657747-20250324

En atención a la queja allegada a la Dirección de Protección y Servicios Especiales, a través del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias, el pasado 19 de abril de 2025, radicada bajo el ticket del asunto, instaurada por usuario anónimo, mediante la cual pone en conocimiento sobre presuntas irregularidades en la distribución de los turnos de franquicia y malos tratos por parte de un oficial asignado al Grupo Protección del Palacio de Justicia; comedidamente me permito informar que, de acuerdo a lo establecido en la Resolución No 03774 del 2022 *“Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones”*, su requerimiento fue evaluado por el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET), el pasado 29/03/2025, quedando como soporte el acta No. AE-2025-003807-DIPRO, comité que determinó el desarrollo de las acciones que se relacionan a continuación:

1. Mediante comunicación oficial GS-2025-024034-DIPRO del 11/04/2025, se dispuso el diseño y aplicación de una encuesta focalizada y a su vez, la verificación de los hechos informados en el escrito de petición.
 2. Aunado a lo anterior se ordenó y realizó la verificación con el personal asignado a la seguridad de instalaciones del Palacio de Justicia “Alfonso Reyes Echandia”, por parte el señor mando del nivel ejecutivo de la Dirección, en las diferentes formaciones del personal, informando a través de comunicado oficial GS-2025-024885-DIPRO, las situaciones expuestas por los uniformados en cuanto a lo referido en la queja, así mismo el equipo interdisciplinario informa los resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de percepción anónima al personal que conforma la guardia, y de la cual se genera plan de trabajo enfocado al fortalecimiento del ambiente laboral respeto, buen trato y bienestar del personal.
 3. En este mismo orden y de acuerdo a los resultados obtenidos en el ejercicio, se realizará la verificación de la información para la toma de decisiones por parte de esta unidad policial, y de igual manera, se determinará de manera objetiva si se presenta incumplimiento a la normatividad vigente o las funciones que se deriven del cargo del señor oficial; en tal evento se correrá traslado de lo evidenciado, ante la autoridad que tenga la competencia para su conocimiento y de esta manera propender por el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua en el servicio de policía.
- En línea con lo anterior, por parte del Jefe Grupo Protección Rama Judicial y Organismos de Control, se impartieron órdenes al señor Capitán Ludwig Adenawer Rodríguez Sandoval Jefe Esquema de Seguridad, con el fin que se implementen acciones que permitan aumentar los índices de percepción del clima laboral e impactar de manera positiva la prestación del servicio en el grupo de trabajo, de igual forma, se impartió instrucción sobre el respeto y buen trato al personal subalterno, acciones que se encuentran soportadas en el acta número AC-2025-004749-DIPRO.

Finalmente, en nombre de la Policía Nacional le manifestamos nuestro agradecimiento por la información suministrada, toda vez que, como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, nuestra misionalidad no está limitada a la simple prestación de un servicio público, sino en brindar un servicio de manera adecuada; con calidad y respeto hacia nuestra comunidad, de igual forma, realizaremos seguimiento permanente en la gestión realizada con su requerimiento, puesto que, ello nos permite tomar acciones de mejoramiento en el servicio de Policía (Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, para la buena Atención al Ciudadano). Así mismo, se le recuerda que, puede realizar consulta y seguimiento en línea, de sus peticiones, a través de los canales institucionales autorizados, en cumplimiento al “*Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano*” establecido en el artículo 40 de la Ley 2196 del 2022.

Atentamente,

Firma:

Anexo: no

Calle 12 7-65
Teléfono: 6015629127
dipro.gurju@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA