



**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., 07 de junio de 2025

Señor (a)  
ANÓNIMO  
Petionario Sistema SIPQR2S  
Bogotá D.C.

Asunto: respuesta PQR2S ticket No. 693740-20250525

En atención a la queja instaurada a través del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias (SIPQR2S), el pasado 25 de mayo de 2025, radicada bajo el ticket del asunto, instaurada por usuario anónimo, mediante la cual refiere una situación de inconformismo frente al servicio y liderazgo; 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 30/05/2025, quedando como soporte el acta No. AE-2025-006835-DIPRO, donde se determinó lo siguiente:

1. A través de comunicación oficial No. GS-2025-037320-DIPRO del 04/06/2025, se ordenó impartir amplia instrucción a la funcionaria frente a temas relacionados con el respeto hacia los superiores, subalternos y compañeros, enfatizando los valores de prudencia y empatía, así mismo, sobre la Resolución No. 04180 del 2022 *“Por la cual se crea el Manual de Atención al Servicio Ciudadano”*, Resolución No. 2572 del 2023 *“por la cual se expide la Política de Integridad Policial y el Código de Integridad del Servidor Público”* y Resolución No. 1572 del 2023 *“Por la cual se expide el Reglamento de Bienestar Laboral de la Policía Nacional”*, bajo los preceptos señalados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia y los valores institucionales, mediante los cuales se indican los estándares y pautas, que deben observarse en las relaciones de interacción entre los funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional y los ciudadanos.
2. De igual forma, se recalcó la responsabilidad y obligación que nos asiste como servidores públicos en el respeto y cumplimiento de las leyes, para el correcto proceder funcional; haciendo énfasis en las consecuencias disciplinarias en que puede verse inmerso, por actuaciones contrarias a la normatividad vigente como lo enmarca la Ley 2196 de 2022 *“por medio de la cual se expide estatuto disciplinario policial”*, actividad evidenciada mediante acta No. AC-2025-007140-DIPRO del 06/06/2025 y registrada en la hoja de vida de la funcionaria.

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**