

Página 1 de 1	PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1AJ-FR-0023		
Fecha: 19-07-2014	CONSTANCIA	
Versión: 0		

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA –
DEPARTAMENTO DE POLICÍA RISARALDA.**

Pereira 24 de junio de 2025

CONSTANCIA

En la fecha, el suscrito Jefe Oficina Atención al Ciudadano DERIS (E), deja constancia que, en atención a la queja instaurada a través del sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Policía Nacional, siendo radicada mediante solicitud Nro. 698574-20250602 del 02/06/2025, donde no se evidencian datos concretos, como dirección de residencia, teléfono, correo electrónico u otro, que nos permita notificar la respuesta proyectada a su solicitud, la cual quedó radicada mediante comunicación oficial No GS-2025-047486-DERIS de fecha 20 de junio de 2025, lo anterior en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1437 del 11 de enero 2011, **Artículo 69**, *“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”*.

Por lo cual me permito informar que se fija copia íntegra de la citada comunicación en el micrositio web, <https://www.policia.gov.co/notificaciones-por-aviso>; desde el 24 de junio de 2025 a las 09:45 horas y será retirado el 29 de junio de 2025 a las 09:45 horas, por lo tanto, se advierte que, a partir del día hábil siguiente al retiro del aviso, se entera surtida la notificación.

Finalmente, el señor(a) usuario anónimo podrá consultar y hacer seguimiento en línea del estado actual de su requerimiento en el portal web de la Policía Nacional *“Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano”* <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/Incidente/ConsultarSolicitud>.

Atentamente:


Subintendente **ROIMAN ALBERTO LÓPEZ SANDOVAL**
Jefe Oficina Atención al Ciudadano DERIS (E)



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA RISARALDA
DISTRITO UNO POLICIA SANTA ROSA

COSEC-DISPO - 13.0

Santa Rosa De Cabal, 20 de junio de 2025

Señor (a)
USUARIO ANONIMO
Corregimiento La Capilla
Santa Rosa De Cabal

Asunto: respuesta queja solicitud No. 698574-20250602

En atención a la queja instaurada por usted a través de la Web pública PQRS, siendo radicada en el sistema de recepción de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias de la Policía Nacional (SIPQR2S), mediante solicitud del asunto de fecha 02/06/2025, en la cual manifiesta presuntas sobre carga de funciones, falta de organización de los turnos de servicio y falta de planeación para el otorgamiento de descansos en la subestación de Policía la Capilla municipio Santa Rosa de Cabal; por lo anterior respetuosamente me permito informar el trámite de la misma, así:

De acuerdo con los procedimientos estandarizados y que en materia jurídica corresponden, dicha queja fue evaluada en el comité de recepción, atención, evaluación y trámite de quejas e informes (CRAET) Departamento de Policía Risaralda, teniendo en cuenta lo establecido la Resolución No. 04122 del 05/12/2024 *"Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta, y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones"* capítulo III *"Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes"*, en el que por aprobación unánime de los integrantes, se determinó remitir al Comandante Distrito Uno de Policía Santa Rosa de Cabal, para realizar la verificación, proyección de la debida respuesta y oportuna notificación.

Por lo anterior, por parte del Comandante Distrito de Policía Santa Rosa de Cabal , se dispuso la realizar la valoración a cada uno de los aspectos relacionados en la queja, con el fin de verificar la veracidad de la información y proceder a realizar las indagaciones y ajustes de mejora correspondientes, de acuerdo a los lineamientos y protocolos institucionales, atendiendo los procesos de gestión de administración del talento humano, administración de los recursos y los reglamentos institucionales, donde no se logra evidenciar ninguna afectación al servicio ya que lo servicios que se tienen implementados en la unidad policial están acordes a lo reglamentado en la institucion y tampoco del deber funcional por parte del señor comandante subestación de Policía la Capilla. Así mismo, donde se logra establecer que el clima laboral es excelente, sin evidenciar desigualdades, trato inadecuado o sobre carga de funciones y/o labores, notando la subordinación que hay en esta unidad, donde se vienen otorgando los descansos al personal de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2256 del 14/07/2023, *"Por la cual se establecen los criterios de turnos de franquicia al personal uniformado de la Policía Nacional"*

No obstante, se insta para que de acuerdo a lo contemplado en el artículo 27 de la ley 24 de 1992 y artículo 38 de la ley 190 de 1995, concordantes con el artículo 86 de la ley 1952 de 2019, en caso de tener los medios probatorios suficientes que acrediten la veracidad de su queja (videos, fotografías, grabaciones, etc.), y/u otras que consideren pertinentes para poder esclarecer lo enunciado, sean aportados con la finalidad de tomar decisiones asertivas con los uniformados y el mejoramiento constante del servicio.

De igual forma se indica que, la Policía Nacional cuenta con los siguientes canales de comunicación y atención al ciudadano, para allegar su información:

- **Atención Personalizada:** a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) que se encuentran ubicadas en las diferentes unidades Policiales Direcciones, Comandos de Metropolitanas, Departamentos de Policía y Escuelas de Formación Policial.
- **Buzones de sugerencias:** ubicados en cada una de las Estaciones Policiales.
- **Página Web:** ingresando a la página de la Institución www.policia.gov.co, mediante la pestaña de trámites y servicios al ciudadano y luego accediendo al link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Correo Electrónico:** lineadirecta@policia.gov.co
- **Líneas Gratuitas:** de cobertura Nacional 018000-910600 y 018000-910112

En los anteriores términos se da respuesta a su petición, por lo tanto, la Policía Nacional, continuará atenta a recepcionar todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos al Servicio y/o Sugerencias, que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de Policía.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Nombre: Jose Luis Cordoba Rojas
Grado: Mayor
Cargo: Comandante Distrito De Policia
Cédula: 7712981
Título: Administrador Policial
Dependencia: Distrito Uno Policia Santa Rosa
Unidad: Departamento De Policia Risaralda
Correo: jose.cordoba@correo.policia.gov.co
20/06/2025 7:03:36 p. m.

Anexo: no

Carrera 12 Calle 14
Teléfono: 3857777
deris.dsantantarosa2@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

