MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL- DIRECCION DE BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA – CENTRO SOCIAL DE AGENTES Y PATRULLEROS

Bogotá D.C. 19 de setiembre de 2025

Señor@
Queja anónima
Ciudad.

ASUNTO: Notificación por aviso queja Solicitud No. 747781-20250827.

A los días 19 de septiembre de 2025 el suscrito Teniente coronel Mario Alejandro Salamanca Rodríguez , Administrador del Centro Social de Agentes y Patrulleros - CESAP, en cumplimiento de la ley 1437 del 18 de enero del 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, y dando alcance al inciso 2° del artículo 69 – notificación por aviso, se notifica por medio del presente aviso sobre la comunicación oficial GS-2025-017102-DIBIE de fecha 17 de septiembre de 2025, mediante el cual se da respuesta a la queja número 747781-20250827, presentada por usted a través de nuestro canal institucional "web publica PQR2S", en el cual no aporta ningún dato de contacto suministrado por usted.

Este aviso se fija con copia integra de la citada comunicación oficial en el micrositio: https://www.policia.gov.co notificaciones, desde el 19 de septiembre de 2025 desde las 08:00 horas y será retirado el 24 de septiembre de 2025 a las 17:30 horas, por lo tanto, se advierte que a partir del día hábil siguiente al del retiro del aviso, se entenderá surtida la notificación.

Finalmente, la mencionada comunicación oficial de respuesta a su petición permanecerá en el Dirección de Bienestar Social y Familia, en el Centro Social de Agentes y Patrulleros

Atentamente:

Teniente coronel Mario Alejandro Salamanca Rodríguez
Administrador del Centro Social de Agentes y Patrulleros

Dirección de Bienestar Social y Familia

ANEXO: Comunicación de respuesta queja

Elaborado por: SI.
Revisado por: MY.
Fecha elaboración: 19/09/2025
Ubicación: Publica\ CESAP- DIBIE

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA
CENTRO SOCIAL DE AGENTES Y PATRULLEROS

GS-2025- 031205 **/ ARSER – GRUAB - 1.10**

Bogotá, D.C., 18 de septiembre de 2025

Señor
ANONIMO
Bogotá D. C.

Asunto: respuesta SIPQR2S ticket no. 747781-20250827

En atención a la petición allegada al Centro social de Agentes y Patrulleros el grupo de servicio en referencia a la SIPQR2S No. 747781-20250827, realizada el día 28 de agosto de 2025, requiere la información, basado en lo siguiente;

> "...BUENAS TARDES, RESPETUOSAMENTE ME PERMITO INTERPONER LA PRESENTE QUEJA, SOBRE EL SERVICIO BRINDADO EL DÍA DE HOY 27/08/2025 EN EL RESTAURANTE EL PORTAL QUE SE ENCUENTRA UBICADO EN EL SEGUNDO PISO DIPON, POR PARTE DEL ENCARGO QUE SUMINISTRO LOS ALIMENTOS, TODA VEZ QUE NO FUE EMPÁTICO Y TODAS LAS PORCIONES FUERON DEMASIADO MEDIDAS ENFOCADO A MUY REDUCIDO EN COMPARACIÓN CON LOS DEMÁS DÍAS, POR LO ANTERIOR SE REQUIERE SE LE BRINDE UNA REINDUCCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN COMPARACIÓN CON EL PRECIO Y LOS DEMÁS SERVIDORES QUE ALLÍ LABORAN LOS CUALES NO HA HABIDO NINGÚN INCONVENIENTE; AGRADEZCO SU ATENCIÓN A LA PRESENTE PETICIÓN ..."

Respetuosamente y dentro de los términos establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, de igual forma el Titulo II de la Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1º de la ley 1755 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*; en virtud de los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; una vez realizada la verificación de los hechos puestos en conocimiento y la trazabilidad de la información se concluye que;

De acuerdo a sus observaciones nos permitimos informar que dentro de nuestro cronograma de capacitación se realizara reforzamiento en el servicio de atención al cliente con la finalidad de prestar un servicio con altos estándares de calidad.

Así mismo el grupo de calidad verifica el cumplimiento a la resetea de nuestros productos ofertados determinando que el gramaje suministrado este acorde a lo parametrizado, agradecemos sus observaciones las cuales nos garantizaran en la mejora continua de los servicios ofrecidos por el centro social.

Seguimos trabajando en la mejora continua para que nuestros usuarios se sientan a gusto visitando nuestras instalaciones, lo invitamos a continuar disfrutando de todas las actividades, espacios, productos y servicios que el Centro Social de Agentes y Patrulleros CESAP tiene para usted y toda su familia. Esperamos tener la oportunidad de ofrecerle una experiencia mejorada en su próxima visita.

Atentamente,

Teniente Coronel **MARIO ALEJANDRO SALAMANCA RODRIGUEZ**
Administrador Centro Social de Agentes y Patrulleros

Elaboró: TEM Stefania Vega Cante
ARSER / GRUAB

Reviso: CPS Luisa Fernanda Pabón F
ADMON / SOPORT

Fecha elaboración: 18-09-2025
Ubicación: Escritorio/PQR2S/2025

Diagonal 44 N 68 B 30
Teléfonos 7445124
cesap.gruayb@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA