



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES
GRUPO DE ASUNTOS JURIDICOS

No. GS-2025-1855037370

/ DIPRO - ASJUR - 29.25

Bogotá D.C.,

Señor

Usuario anónimo

Bogotá

Asunto: Respuesta queja ticket No. 679943-20250503 - 679920-20250503

En atención a lo manifestado por usted, en PQRS "anónima", radicada ante el sistema de atención al ciudadano de la Policía Nacional, mediante página web, dentro de la cual manifiesta situaciones relacionadas con una funcionaria policial adscrita a la Dirección de Protección y Servicios Especiales en seguridad a instalaciones del DIPRO, tales como: manifiesta la quejosa que la uniformada frecuenta a su expareja sentimental y que en una ocasión vía telefónica fue tratada de manera grosera y con palabras soeces, entre otras cosas, que refiere en su escrito, me permito informar lo siguiente:

Analizadas las sugerencias, aportes e información suministrada, esta Dirección, ordenó verificar las situaciones comentadas en su escrito, por intermedio de personal idóneo dentro de la institución, con el fin de corregir y realizar ajustes del servicio de policía, que se vienen prestando en esa dependencia a la que usted hace referencia, de esta verificación que realice el equipo interdisciplinario, se tendrán resultado que permitirán la toma de decisiones de tipo operativo y administrativo para el mejoramiento del servicio. Sin embargo, se invita a ampliar su queja con el fin de contar con información tangible que pueda ser de resorte de nuestra instancia disciplinaria y penal si fuera el caso, puesto que, con lo aportado, no brinda alcance a iniciar acciones por tratarse de temas personales entre ustedes, que hasta el momento no afectan el servicio.

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 misión no está limitada a la simple prestación de un servicio público, sino en brindar un servicio de manera adecuado, con calidad y respeto hacia nuestra comunidad, de igual forma estaremos realizando seguimiento permanente en la gestión realizada con su requerimiento, ya que nos permite tomar acciones de mejora en el servicio de Policía y el tratamiento de quejas y reclamos, respetando los derechos fundamentales a la presunción de inocencia, al buen nombre, intimidad, honra, habeas data y el respeto del debido proceso, (Ley 190 de 1995, Ley 970 del 2005, Decreto 2232 de 1995, Decreto 1083 del 2015, Norma Técnica de Calidad ISO 10002:2004), todo ello enfocado en una mejor atención al ciudadano. Recordándole 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,



Mayor HERMAN ENRIQUE RUIZ USTA
Jefe Oficina Asuntos Jurídicos

Elaboró: PT Liceth Carolina Ospina Vera
DIPRO/ASJUR

Calle 14 62-70, Bogotá
Teléfonos 5159800 ext. 31519
dipro.cesec-ief@policia.gov.co
www.policia.gov.co

1DS-OF-0001
VER: 6

Página 1 de 1

Aprobación:02/08/2023