CEA.3.0-07
16-ECD-003

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS ESPECIALES
GRUPO PROTECCION A PERSONAS E INSTALACIONES GUBERNAMENTALES Y DIPLOMATICAS

ARPRO-GUPER - 1.10

Bogotá D.C., 19 de septiembre de 2025

Señor (a)
Usuario Anónimo
Medellín – Antioquia

Asunto: respuesta ticket 749604-20250829

En atención a la queja registrada en el aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (SIPQRS) de la Policía Nacional, bajo el consecutivo del asunto, en la cual pone en conocimiento presuntas situaciones y actuaciones inadecuadas por parte de unos funcionarios del Grupo de Protección a la Infancia y Adolescencia MEVAL, la cual fue tratada en el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Tramite Quejas e Informes (CRAET) de la Dirección de Protección y Servicios Especiales, de manera atenta me permito brindar respuesta frente a su solicitud, que transcribo a continuación:

"buenas noches coordialmente quiero solicitar a la policía me pueda brindar algún canal de real atención y donde se escuchen las solicitudes que pasamos porque aunque se ponen y se ponen en conocimiento las diferentes situaciones que ocurren en las unidades ninguna persona hace nada por el bienestar de los policías que como les recuerdo son nuestros hijos esposos sobrinos hermanos etc pero aunque quieran cumplir con una buena labor no tienen un buen direccionamiento teniendo el grupo de infancia y adolescencia buenos funcionarios siguen caminando piedras y los lunares de la especialidad y nada pasa porque normalizan el maltrato de los funcionarios, el racismo, las preferencias, los malos liderazgos y no ocurre nada se pone en conocimiento ninguno verifica pero nadie hace nada y los funcionarios trabajando mal será por eso que ha reducido las capturas en ese grupo por las malas condiciones y la mala distribución de los talento humanos y habilidades de los funcionarios"

En atención a su solicitud, se han implementado diversas acciones institucionales destinadas a mitigar y corregir las conductas reportadas. Estas acciones incluyen la verificación de los soportes correspondientes a las actividades de bienestar realizadas durante el presente año, con el fin de garantizar su cumplimiento y efectividad. Adicionalmente, la Coordinación de Protección y Servicios Especiales emitió orden de elaboración de un acta de instrucción dirigida a todo el personal que integra el Grupo Misional, con el propósito de reforzar los lineamientos institucionales y promover un ambiente laboral respetuoso y profesional.

Dicha acta de instrucción contiene temas doctrinales y orientadores del actuar policial, Resolución no 04180 del 2022 "por la cual se crea el manual de atención al ciudadano" en su artículo 8. Resolución no 2572 del 2023 "por la cual se expide la política de integridad policial" en su artículo 1, artículo 2; ley 599 del 2000 "por la cual se expide el código penal" 1. Dignidad humana, articulo 2. Integración, ley 1407 del 2010 "por la cual se expide el código penal militar" en su artículo 6. Dignidad humana; lineamientos que orientan la conducta y los comportamientos de las personas que integran la Policía Nacional, derechos humanos, constitución política de Colombia, valores institucionales, Resolución no. 03296 del 15 de octubre de 2010 manual del comandante, resolución 00985 del 140425 manual de cargos perfiles y funciones personal uniformado, resolución 04180 del 09-12-22 manual de atención y servicio al ciudadano, Resolución 1572 del 08052023 reglamento de bienestar laboral. Esta actuación quedo registrada en el acta AC-2025-081448-MEVAL de fecha 18 de septiembre de 2025.

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 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, respetándolos 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".

Atentamente,

Firmado digitalmente por:
Nombre: John Jairo Carmona Arias
Grado: Teniente Coronel
Cargo: Coordinador (A) Seccional De Proteccion Y Servicios Especiales
Cédula: 75081119
Título: Administrador Policial
Dependencia: Coordinacion Seccionales De Proteccion Y Servicios Especiales
Unidad: Direccion De Proteccion Y Servicios Especiales
Correo: john.carmona@correo.policia.gov.co
19/09/2025 4:13:45 p. m.

Anexo: no

calle 14 No 62 – 70
Teléfono: 515 98 00 Ext 31531
dipro.guper-jef@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA