

CEA.3.0-07
16-ECD-003

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS
ESPECIALES
GRUPO SEGURIDAD FISICA A INSTALACIONES

SEPRI-GUSEF - 29.25

Bogotá D.C., 16 de octubre de 2024

Señor (a)
Usuario ANONIMO
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja ticket No. 574310-20240929

Siguiendo instrucciones del señor Director de Protección y Servicios Especiales y en atención a la decisión adoptada por el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite Quejas e Informes (CRAET) de la Dirección de Protección y Servicios Especiales, realizado el 05/10/2024 y registrado en el acta No. AE-2024-010675-DIPRO, queja allegada al aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias, con el número de ticket 574310-20240929, instaurada por usuario anónimo, que a la letra se transcribe: *"(...) comedidamente me dirijo a ustedes con el fin de expresar una queja formal respecto al servicio de seguridad que se presta en nuestras instalaciones de la DIPRO. se observa en reiteradas ocasiones que los comandantes de guardia están utilizando al personal de apoyo de seguridad para tareas que no corresponden a sus funciones, como relevar el desayuno, y enviar al personal fijo a descansar en horarios no adecuados y con mucho flujo de personal. además, los puntos de seguridad están distribuidos de tal manera que hay un número suficiente de funcionarios en cada uno, llegando incluso a contar con cuatro o más personas en algunos casos. esta situación genera inquietud sobre la efectividad del servicio, ya que se desvían de sus responsabilidades primordiales, afectando la seguridad que se espera en nuestras instalaciones. por lo tanto, considero viable evaluar la no continuidad del servicio actual de apoyo de seguridad a instalaciones, ya que en la situación actual no parece que este sea requerido. así mismo contamos con diferentes servicios ordenados por la dirección que requieren de personal donde podemos ser más eficientes. (...)"*, comedidamente me permito informar que en el marco de la Resolución 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 petición fue evaluada ante el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET), el pasado 09/10/2024, quedando como soporte de las decisiones tomadas por el colegiado, el acta No AE-2024-010675-DIPRO.

1. Teniendo en cuenta que, en la queja de la referencia se hace alusión al personal de apoyo a la seguridad de las instalaciones de la Dirección de Protección y Servicios Especiales, mediante.
2. Mediante comunicación oficial GS-2024-059281-DIPRO del 09/10/2024, el señor Director de Protección y Servicios Especiales dispuso ejecutar las acciones correspondientes frente a la novedad decantada en la queja, activando el procedimiento para el tratamiento de la misma, así:

Desde el grupo de Seguridad Física a Instalaciones se realizó mesa de trabajo con el señor Suboficial o Mando Ejecutivo de Comando, con el fin de generar mecanismos que generen bienestar al personal que presta el servicio de Seguridad Física a Instalaciones de igual forma Impartir amplia instrucción al 100% del personal que conforma la Dirección de Protección y Servicios Especiales – Nivel Central, frente al cumplimiento de las órdenes y la disposición para 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 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 la 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 14 No 62 – 70
Teléfono: 515 98 00 Ext
dipro.segur@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA