



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES
GRUPO PROTECCIÓN CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Nro. GS-2025 **041867** / ARPRO-GCORE – 1.10

Bogotá D.C., **19 JUN 2025**

Señor (a)
Anónimo
pablosinistierra2000@hotmail.com

Asunto: respuesta queja ticket Nro. 692766-20250522 y 696260-20250529

En atención a los tickets Nro. 692766-20250522 y 696260-20250529, comedidamente me permito informar que en el marco de la Resolución No. 04122 del 2024 *“Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones”*, su requerimiento fue evaluado por el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET), que es el órgano colegiado encargado de contribuir al mantenimiento de la disciplina y el comportamiento personal, aunado a ello, se evaluó dicho comportamiento desde una política Integridad policial, con unos lineamientos que orientan la conducta y los comportamientos de las personas que hacen parte de la Policía Nacional, en sus diferentes niveles de despliegue organizacional, bajo los preceptos establecidos en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia, la Ley y los valores institucionales, los cuales se verán reflejados en el proceso de toma de decisiones, el desarrollo de los procedimientos y la prevención de los riesgos que afecten la integridad policial.

Con base a lo anterior, en el marco de nuestras competencias se analizarán los hechos dados a conocer, que conllevaron a impartir instrucción al personal objeto de la queja, con el propósito, de mantener un entorno favorable que garantice las condiciones necesarias para la mejora continua de la calidad de vida laboral de los policías, al tiempo que se fortalece el sentido de pertenencia de los miembros de la Institución y se mejora la efectividad en el servicio, además se abordaron temas relacionados con la construcción de un ambiente laboral adecuado y propicio para el servicio, de lo cual se encuentra soportado mediante actas de instrucción AE-2025-007757-DIPRO de fecha 16/06/2025 y AE-2025-007756-DIPRO de fecha 17/06/2025.

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, 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. Así mismo,

se le recuerda 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,



Coronel **LUIS ROBERTO GONZALEZ OLMOS**
Jefe Grupo Protección Congreso de la República (E)

Elaboró: PT Victor Leandro Chavarría Zapata
ARPRO/GCORE

Fecha de elaboración: 17/06/2025
Ubicación: C:\mis documentos\Oficios2025

Calle 10 7-50, Capitolio Nacional
Teléfono(s) (601) 3825231
dipro.gruca-arcon@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA