



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
POLICIA METROPOLITANA DE PEREIRA
ESTACION DE POLICIA PEREIRA

GS-2026 - 070312 -MEPER /ESTPO - 13-0

Pereira, 25 de agosto de 2026

Señora
LIBIA PEREZ
xxx@gmail.net
Pereira, Risaralda

Asunto: Respuesta PQRS 955133-20260807.

En atención al reclamo presentado a través de correo electrónico Institucional, mediante la cual refiere inconformismos frente a la respuesta otorgada a la queja de radicado SIPQR2S 928802- COMO EDIL Y COMO PERSONA NATURAL QUE MERECE RESPETO, EXIJO EL TRASLADO INMEDIATO O LA SUSPENSIÓN DEL CARGO PARA EL AGENTE OSCAR GUERRERO; PUES LO LLAME PARA MEDIAR UN CASO DE CONVIVENCIA CIUDADANA Y LO QUE HIZO FUE COLOCARSE DEL LADO DE LA GENTE PROBLEMÁTICA Y CONFLICTIVA, HUMILLÁNDOME ENFRENTA DE ELLOS Y NO OBRANDO CON PROFESIONALISMO *Continúa relato..*; De manera atenta me permito manifestar que, de conformidad a lo dispuesto en la Resolución Nro. 04122 del 05/12/2024 "Por la cual se reglamenta el sistema de garantías para la formulación, consulta y seguimiento ciudadano y se dictan unas disposiciones", la queja fue tratada en el Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET 33), y en decisión adoptada por este cuerpo colegiado, según acta AC-2026-024640-MEPER 16-08-2026, que determinó verifique el procedimiento adelantado por los policías relacionados en la queja; **DE IGUAL MANERA SE BRINDE RESPUESTA AL CIUDADANO, TENIENDO EN CUENTA EL ARTÍCULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, LA LEY 190 DE 1995, EL DECRETO 2232 DE 1995, PARA LA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS TÉRMINOS LEGALES DEL CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO (LEY 1437 DE 2011) Y LA LEY 1755.**

En atención a la queja presentada por la señora **Libia López**, mediante la cual manifiesta su inconformidad con la actuación del señor **patrullero Oscar guerrero**, durante la atención de un procedimiento relacionado con una situación de convivencia ciudadana, respetuosamente nos permitimos informar.

La Policía Nacional lamenta que la ciudadana haya percibido la intervención policial como una actuación contraria a sus intereses o como una falta de profesionalismo. No obstante, es importante precisar que la función de los uniformados frente a situaciones de convivencia consiste precisamente en **intervenir de manera objetiva, imparcial y preventiva**, procurando preservar la tranquilidad, evitar la confrontación y garantizar los derechos de todas las personas involucradas. En ese sentido, la actuación del personal policial **no está orientada a tomar partido por alguna de las personas que intervienen en una situación de convivencia**, ni a emitir juicios anticipados sobre quién tiene

1DS-OF-0001
26/05/2025
VER: 7

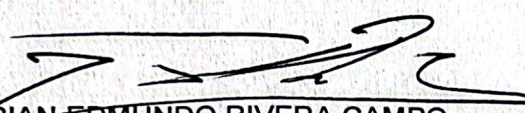
Página 1 de 2

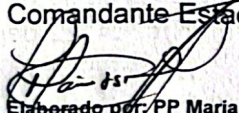
Aprobación:

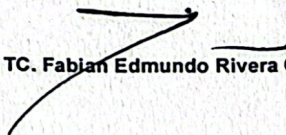
la razón. Por el contrario, el uniformado debe escuchar a las partes, valorar las circunstancias que se presentan y adoptar las medidas que correspondan dentro del marco de sus competencias, buscando siempre una solución que contribuya al restablecimiento de la convivencia y a la prevención de situaciones que puedan escalar a hechos de mayor gravedad. Por lo anterior, el hecho de que la intervención policial no haya correspondido a las expectativas particulares de una de las partes **no significa, por sí mismo, que el uniformado haya actuado de manera parcial, arbitraria o carente de profesionalismo.** La Policía Nacional, como institución al servicio de todos los ciudadanos, tiene el deber de mantener una posición imparcial frente a los requerimientos de convivencia y de garantizar un trato respetuoso y equilibrado a quienes se encuentren involucrados. En relación con los señalamientos efectuados contra el señor patrullero Oscar guerrero, esta Institución reconoce y respalda la actuación de sus funcionarios cuando esta se desarrolla dentro del marco de sus competencias, principios institucionales y disposiciones legales. En consecuencia, **no resulta procedente disponer el traslado o suspensión del funcionario únicamente con fundamento en la percepción o inconformidad expresada por una de las partes**, sin que previamente existan elementos objetivos que permitan establecer una actuación irregular. Es importante señalar que las expresiones utilizadas en la queja, relacionadas con una supuesta falta de profesionalismo, humillación o favorecimiento de terceros, corresponden a la apreciación subjetiva de la peticionaria y no pueden ser asumidas automáticamente como hechos demostrados. La Institución garantiza el derecho de todo ciudadano a presentar quejas y a manifestar su inconformidad, pero igualmente tiene el deber de valorar objetivamente las circunstancias y salvaguardar el debido proceso y la presunción de buena fe de sus funcionarios. Finalmente, reiteramos que la Policía Nacional continuará atendiendo los requerimientos ciudadanos con respeto, transparencia, vocación de servicio y **absoluta imparcialidad**, procurando que sus actuaciones estén dirigidas a proteger los derechos de todas las personas y a preservar las condiciones necesarias para una adecuada convivencia ciudadana.

Agradecemos su comunicación, toda vez que las manifestaciones de la ciudadanía constituyen un mecanismo para fortalecer y mejorar permanentemente el servicio de Policía.

Atentamente,


Teniente Coronel FABIAN EDMUNDO RIVERA CAMPO
Comandante Estación de Policía Pereira


Elaborado por: PP Maria Jose Solorzano
COSEC-ESTPO


Revisó por: TC. Fabian Edmundo Rivera Campo
COSEC-ESTPO

Fecha de elaboración: 25/08/2026
Ubicación: D:\DOCUMENTOS\OAC/2026/PQRS

Carrera 9 calle 10 esquina
meper.epereira@policia.gov.co
www.policia.gov.co