



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS ESPECIALES
GRUPO TALENTO HUMANO DIPRO

CODIT-GUTAH - 20.1

Bogotá D.C., 14 de julio de 2025

Usuario
Anónimo
Bogotá. D.C.

Asunto: respuesta queja ticket No 709905-20250620

Siguiendo instrucciones del señor Director de Protección y Servicios Especiales y atendiendo a la solicitud registrada en el aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - SIPQRS de la Policía Nacional, bajo el consecutivo relacionado en el asunto, a través del cual manifiesta lo que a la letra se transcribe: *"(...) A través de esta carta, y como miembro anónimo, quiero presentar una queja formal y respetuosa sobre las repetidas acciones del coronel Norberto Hernán Caro Caro, quien actualmente está al mando de la Seccional de Protección. El propósito de esta queja no es generar ningún tipo de confrontación, sino informar a las autoridades competentes sobre una serie de situaciones que están afectando gravemente la salud mental, física y emocional del personal operativo. Además, estas situaciones van en contra de los principios fundamentales de nuestra institución y del respeto a los derechos humanos (...)"*. 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), el pasado 09/07/2025, quedando como soporte de las decisiones tomadas por el colegiado, así:

Ejercer supervisión y control de los hechos expuestos por usted en la unidad policial, en el marco de la transparencia y la política de integridad, recordando los lineamientos que orientan la conducta y los comportamientos de las personas que integran 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, mediante los cuales se establecen los estándares y pautas, que debe observarse en las relaciones de interacción entre los funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional y los ciudadanos.

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,

Firma:

Anexo: no

calle 14 62-70
Teléfono: 5159000
dipro.gutah@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA