



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES
GRUPO ASUNTOS JURIDICOS

No. GS-2025- 0 2 0 8 8 5/ DIPRO - ASJUR - 29.25

Bogotá D.C, 0 1 ABR 2025

Señor
Usuario anónimo
Bogotá

Asunto: Respuesta queja ticket No. 650774-20250312

En atención a lo manifestado por usted, en PQRS "anónima", radicada ante el sistema de atención al ciudadano de la Policía Nacional, mediante página web, dentro de la cual manifiesta situaciones relacionadas con unas presuntas irregularidades en la seccional de Protección y Servicios Especiales de Barranquilla, tales como, falta de gerenciamiento del talento humano (servicios), control, liderazgo, innovación, entre otras, que expresa en su escrito, me permito informar lo siguiente:

Analizadas las sugerencias, aportes e información suministrada, esta Dirección, ordenó verificar las situaciones comentadas en su escrito, por intermedio del Coordinador de Seccionales y Servicios Especiales y el Mando Ejecutivo de Comando, quienes hicieron intervención en dicha seccional, con el fin de corregir y realizar ajustes del servicio de policía y poder superar los inconvenientes que se viene prestando en esa unidad a la que usted hace referencia, de esta verificación que realizó el equipo interdisciplinario, se tienen resultados tangibles, que permitirán la toma de decisiones de tipo operativo y administrativo, con el fin del mejoramiento del servicio y el clima laboral.

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". Recordándole 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,


Mayor **HERMAN ENRIQUE RUIZ USTA**
Jefe Oficina Asuntos Jurídicos DIPRO

Elaboró: PT LICETH CAROLINA OSPINA VERA
DIPRO/ASJUR

Calle 14 62-70, Bogotá
Teléfonos 5159800 ext. 31519
dipro.cesec-jef@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA