



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
JEFATURA NACIONAL DE SERVICIO DE POLICIA
COMPAÑIA INTERVENCION POLICIAL Y DE ANTITERRORISMO NO 10

COIPA-COINP - 3.1

Bogotá D.C., 21 de mayo de 2026

Señor@
KAROL NATALIA ROMERO DÍAS
null@gmail.com
Bucaramanga

Asunto: respuesta quejas anónimas ticket Nro. 890356-20260429 y 890361-20260429.

En atención al comunicado del asunto, enviado a través de la herramienta tecnológica institucional “Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (SIPQRS)”, me permito informar, que estando en la oportunidad legal correspondiente y en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 23 y 29 Constitucionales, artículos 13 y s.s. de la Ley 1437 de 2011 modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, inicialmente quiero expresarle un sincero saludo de agradecimiento por acudir ante los medios de comunicación internos de la Institución con el fin de elevar solicitudes, sugerencias o quejas, relacionados con la misionalidad de la Institución, que contribuyen al fortalecimiento del mejoramiento del sistema de gestión de calidad y la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento continuo de la Policía Nacional.

Una vez conocida la situación, se procedió a verificar los hechos mencionados, en el marco del respeto a los principios de objetividad, imparcialidad y debido proceso administrativo interno. En virtud de ello, el suscrito, en calidad de subcomandante, realizó la correspondiente verificación de los hechos expuestos y puso en conocimiento el contenido de las quejas relacionadas con el presunto comportamiento irregular del señor patrullero CRISTIAN MIÑO ENRÍQUEZ.

De igual manera, una vez revisada la comunicación oficial No. GS-2026-024861-JESEP y sus anexos, se constata sobre los hechos ocurridos, evidenciándose en la anotación realizada en el libro de población que el procedimiento fue efectuado en un sector priorizado por situaciones asociadas a conductas contrarias a la convivencia y hechos delictivos, donde se observó un grupo de personas que, al advertir la presencia policial, emprendieron la huida del lugar.

Durante el procedimiento realizado el día 20/04/2026, en el sector San Rafael de Bucaramanga, se efectuó la verificación del sitio, hallándose un bolso abandonado que contenía una suma aproximada de dinero en efectivo (350.000 mil pesos). Dicha actuación fue desarrollada bajo los parámetros institucionales de control, prevención y protección de bienes.

Posteriormente, según el registro institucional, se presentó la ciudadana Nathalia Romero Díaz, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.097.302.225 de Bucaramanga, quien acreditó información coincidente respecto de los elementos encontrados, procediéndose a la devolución formal de sus pertenencias bajo las garantías de legalidad correspondientes. Como constancia de lo anterior, la ciudadana firmó el recibido de las pertenencias en la minuta de población de la Estación de Policía Norte de Bucaramanga, folio 421.

Lo anterior permite evidenciar que el actuar policial estuvo orientado exclusivamente al cumplimiento de las funciones constitucionales y legales encaminadas a la protección de los derechos ciudadanos y al mantenimiento de la convivencia.

Finalmente, de manera preventiva se efectuó acta de instrucción AC-2026-008074-JESEP al señor patrullero frente al comportamiento indilgado por la queja anónima, además mediante acta de instrucción AC-2026-008072-JESEP se dio instrucción sobre el actuar policial al personal que compone la intervención UNIPOL Bucaramanga.

La Policía Nacional reitera su compromiso con la convivencia respetuosa y armónica en el entorno laboral. Se exhorta a todos los miembros de la Unidad Nacional de Intervención Policial, intervención Bucaramanga a mantener una comunicación abierta, profesional y respetuosa mientras se adelantan las acciones pertinentes.

Asimismo, se reafirma la prohibición de cualquier represalia hacia quienes manifiesten sus inquietudes o denuncien situaciones irregulares, garantizando mecanismos de protección conforme a la normativa vigente.

La Policía Nacional tomará las decisiones administrativas o disciplinarias que correspondan, en defensa del orden institucional y la promoción de un ambiente de trabajo sano y respetuoso.

Por último, me permito indicar que la Policía Nacional cuenta con los siguientes canales de comunicación y atención al ciudadano:

- **Atención Personalizada:** a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) que se encuentran ubicadas en las diferentes unidades Policiales Direcciones, Comandos de Metropolitanas, Departamentos de Policía y Escuelas de Formación Policial.
- **Buzones de sugerencias:** ubicados en cada una de las Estaciones Policiales.
- **Página Web:** ingresando a la página de la Institución www.policia.gov.co, mediante la pestaña de trámites y servicios al ciudadano y luego accediendo al link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Correo Electrónico:** lineadirecta@policia.gov.co
- **Líneas Gratuitas:** de cobertura Nacional 018000-910600 y 018000-910112

Así las cosas, se considera que se resuelve de fondo y en derecho el contenido de la petición o queja incoada, para lo cual estaremos prestos a resolver cualquier duda o solicitud, a través del correo electrónico jesep.unipol-je@policia.gov.co, o teléfono 515900 Ext. 90060 en Bogotá

Atentamente,

...

Firma:

Anexo: si

Transversal 21 3B-76, barrio el progreso
Teléfono: 515900 ip 90060
jesep.unipol-c10@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA