



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DEPARTAMENTO DE POLICIA**  
**SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**  
**COMANDO OPERATIVO DE SEGURIDAD CIUDADANA**

**No. GS – 2025-**

**/ SUBCO – COSEC 29.25**

San Andrés Isla, 29 de abril de 2025.

Señor (a)  
 usuario anónimo

Asunto: Respuesta queja No. 666400-20250408.

En atención a la queja interpuesta por intermedio del Sistema SIPQRS2S radicada con el número descrito en el asunto, hechos que fueron objeto de un análisis y evaluación en el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET), y una vez analizado el cuerpo de los hechos allí presentados, de manera atenta y respetuosa me permito informar, que sobre la situación fáctica ya decantada en la queja que nos ocupa, se adelantaron las acciones administrativas correspondientes.

Por lo anterior, comedidamente me dirijo a usted, con el propósito de dar a conocer las actividades desarrolladas en el Departamento de Policía San Andrés, Providencia y Santa Catalina, como respuesta a la queja radicada bajo tickets Nro. 666400-20250408, relacionada por presuntos hechos en relación con los horarios establecidos en los apoyos en el servicio de policía.

1. Teniendo en cuenta la resolución No. 00911 de 01 de abril de 2009 "por la cual se adopta el manual de patrullaje urbano para la Policía Nacional", se le recuerda al usuario anónimo, dar estricto cumplimiento a lo indicado en el documento. Toda vez que en su Capítulo II. GENERALIDADES donde manifiesta sobre las condiciones generales para la realización del patrullaje, indica las características del patrullaje así:

**2. CARACTERÍSTICAS DEL PATRULLAJE**

2.2 Se realiza en un horario y sector definido.

2.3 Puede ser preventivo, disuasivo o reactivo.

2.5 El patrullaje se considera una actividad del servicio de Policía

2. Por otra parte, verificando las ordenes de servicio los apoyos emanados en el Departamento de Policía San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se pudo establecer que los mismos no superan las cinco horas de servicio, situación que se puede corroborar a través de la Ordenes de servicios y minutas de apoyo diligenciadas en el Sistema de información de vigilancia comunitaria por cuadrantes SIVICC 2 y que para el caso que hoy nos ocupa en relación a los apoyos prestados por el personal son: apoyo camión: de 19:00 a 00:00 horas, apoyo eje vial: de 19:00 a 00:00 horas, cierre de establecimiento: de 00:00 a 05:00 horas, apoyos servicios diarios MSOPT están establecidos en los horarios de 14:00 a 19:00 horas, y de 19:00 a 22:00 horas, en puestos de observación en los sectores críticos de la jurisdicción teniendo en cuenta la estadística y el alto índice de criminalidad, estos apoyos buscan velar por la seguridad de los turistas y los residentes del Archipiélago, propiciando espacios para el goce de los derechos y libertades públicas.

3. A su vez, la Resolución 2256 del 14 de julio del 2023 "Por la cual se establece los criterios para la asignación de los turnos de franquicia del personal uniformado de la Policía Nacional", establece en el Artículo 3. DEFINICIONES

DISPONIBILIDAD: Es la obligación de prestar los servicios de Policía, aun en días y horas que no hacen parte de su turno normal, prevaleciendo el interés general sobre el particular teniendo en cuenta las responsabilidades que son encomendadas a la Policía Nacional.

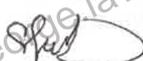
Así mismo antes de prestar el apoyo se otorga un descanso adecuado al personal, de igual manera en la formación antes de salir al servicio se consulta a los funcionarios sobre el estado anímico, emocional estado de salud entre otros y se les recuerda llevar elementos de cuidado, lo cual constituye una premisa para la Policía Nacional y constituye el deber de garantizar el bienestar del personal antes, durante y después de la prestación de los diferentes apoyos

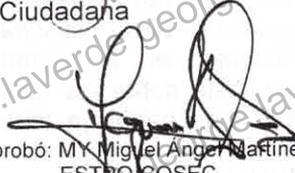
En concordancia con lo antes descrito, es menester indicar, que para el Departamento de Policía San Andrés, Providencia y Santa Catalina, es de vital importancia garantizar los derechos humanos de los policías a la hora de prestar el servicio, lo cual propicia la efectiva prestación del servicio de policía, reflejada en comportamientos que demuestren competencia, confianza y compromiso para que garantice un servicio de calidad, y se dé cumplimiento eficiente en el marco del modelo de transformación institucional.

Finalmente, en nombre de la Policía Nacional agradecemos la confianza depositada en darnos a conocer su inconformidad, del mismo modo por utilizar los canales institucionales, siendo nuestro propósito escuchar para mejorar la calidad durante la prestación de nuestros servicios a la comunidad.

Atentamente,

  
Teniente coronel **GEORGE LAVERDE VELASQUEZ**  
Comandante Operativo de Seguridad Ciudadana

  
Elaboró: PT. Yeraldin Morales  
SUBCO-COSEC

  
Aprobó: MK Miguel Angel Martínez  
ESTPO-COSEC

Avenida Francisco Newball 5B 1-34  
Teléfono(s) 3203057729  
[desap\\_subco@policia.gov.co](mailto:desap_subco@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

**INFORMACIÓN PÚBLICA**