

CEA.3.0-07
16-ECD-003

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS
ESPECIALES
COORDINACION SECCIONALES DE PROTECCION Y SERVICIOS
ESPECIALES

DIPRO-CESEC - 29.25

Bogotá D.C., 31 de marzo de 2025

Señor (a)
USUARIO ANÓNIMO
Quibdó- Chocó

Asunto: respuesta ticket 641464-20250223

En atención a la queja registrada en el aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (SIPQRS) de la Policía Nacional, bajo el consecutivo del asunto, en la cual pone en conocimiento que *"(...) quiero interponer esta queja en contra de un señor oficial del departamento de policía choco, ya que el oficial es muy arbitrario y grosero con los uniformados, prefiero no manifestar mis datos personales para evitar represalias en contra mía, pero si quiero que se revise el caso y por favor se haga algo. el señor subteniente tiene preferencias en el grupo de infancia, se deja influenciar por el personal y esto lo hace porque no tiene carácter ni criterio y eso conlleva a que los que no estamos en la rosca (como el mismo lo dice) no tengamos beneficios, el oficial permite que el personal se excuse y no supervisa que las excusas del personal sean transcritas en sanidad, y por ende se tomen días que no les corresponde, como sucedió con una subintendente del grupo, así mismo habla mal de los superiores con los subalternos sin importar que sea su jefe directo (...)", de manera atenta me permito poner en su conocimiento que su requerimiento fue tratado en el comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite Quejas e Informes (CRAET), en donde se dispuso por parte del cuerpo colegiado el desarrollo de las siguientes acciones:*

Se realizó una intervención a través de la plataforma virtual "Microsoft Forms", dentro de la cual se aplicó una encuesta al personal que integra la Seccional de Protección y Servicios Especiales DECHO, con el objetivo de verificar la percepción del clima laboral e identificar posibles inconformidades respecto al liderazgo, mando y toma de decisiones por parte del señor oficial, obteniendo los siguientes resultados:

- El 86% de los funcionarios consideran que el liderazgo y ejercicio del mando por parte del jefe del Grupo de Protección a la Infancia y Adolescencia van alineados a las políticas del señor Director de la Policía Nacional, a diferencia del 14% que manifiestan que no es así.
- El 86% de los funcionarios consideran que si existen canales de comunicación asertivos con el jefe del grupo, que permitan solucionar inconvenientes presentados, a diferencia del 14% que manifiestan que no es así.
- El 14% de los funcionarios consideran que han sido víctima de maltrato verbal, psicológico por parte de algún superior o compañero, a diferencia del 86% que manifiestan que no es así.

La Coordinación Enlace de Seccionales de esta Dirección, impartió órdenes mediante comunicado oficial GS-2025-020667-DIPRO a la Jefatura de la Seccional de Protección y Servicios Especiales DECHO, con el fin que se implementen acciones que permitan aumentar los índices de percepción

del clima laboral e impactar de manera positiva la prestación del servicio en la Seccional de Protección y Servicios Especiales.

En este mismo orden y de acuerdo a los resultados, se realizará la verificación de la información para la toma de decisiones por parte de esta unidad policial, y de igual manera, se determinará de manera objetiva si se presenta incumplimiento a la normatividad vigente o las funciones que se deriven del cargo del señor oficial; en tal evento se correrá traslado de lo evidenciado, ante la autoridad que tenga la competencia para su conocimiento y de esta manera propender por el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua en el servicio de policía.

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 adecuada; 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 mejoramiento en el servicio de Policía (Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, para la buena 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 No 62 – 70
Teléfono: 515 98 00 Ext 31509
dipro.supro@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA