

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 - 1.10

Bogotá D.C., 01 de abril de 2025

Señor (a)
USUARIO ANÓNIMO
Pereira - Risaralda

Asunto: respuesta ticket 641482-20250223

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 *"(...) Buenas tardes general, soy esposa de un funcionario que labora en SEPRO MEPER, la presente es para manifestar el inconformismo con las decisiones que toma el señor comandante de SEPRO, en relación con las jornadas laborales de los policías que laboran allá, ahora no le basta con los horarios de las 07:30 hasta las 09:30 de la noche, les quitan su descanso y los pones a descansar supuestamente cada 20 días tres días, que relación de familiar tienen, con sus hijos, esposas, como cree que están trabajado. es así que también la pasan apoyando cose, madrugan a las 5 de la mañana y ese mayor les dice horario normal el antes dicho, hay días que van a trabajar en la noche hasta la madrugada y al otro día normal, dígame general que vida familiar tienen (...)* por lo cual se sometió su requerimiento ante el comité de Recepción, Atención, Evaluación y Tramite Quejas e Informes (CRAET), en donde se dispuso por parte del cuerpo colegiado el desarrollo de las siguientes acciones:

En atención a lo anterior, 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 MEPER, 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 83% de los funcionarios consideran que el liderazgo y ejercicio del mando por parte del jefe de la Seccional de Protección y Servicios Especiales de la Policía Metropolitana de Pereira van alineados a las políticas del señor Director de la Policía Nacional, a diferencia del 17% que manifiestan que no es así.
- El 84% de los funcionarios consideran que existen canales de comunicación asertivos con el jefe de la Seccional de Protección y Servicios Especiales, que permitan solucionar inconvenientes presentados, a diferencia del 16% que manifiestan que no es así.
- El 86% de los funcionarios consideran que los servicios, disponibilidades, comisiones son distribuidos de manera equitativa, a diferencia del 14% que manifiestan que no es así.

- El 89% de los funcionarios consideran que en la Seccional de Protección y Servicios Especiales MEPER se respetan los turnos de descanso y los permisos establecidos por la institución, contrario del 11% de los encuestados que manifiestan que no es así.

La Coordinación Seccionales de Protección y Servicios Especiales, impartió órdenes a la Jefatura de la Seccional de Protección y Servicios Especiales MEPER, 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, servirán para determinar 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