

| | | |
|--|----------------------------|---|
| Página 1 de 1 | PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA |  POLICIA NACIONAL |
| Código: 1AJ-FR-0023 Fecha: 19-07-2014 Versión: 0 | CONSTANCIA | |

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICIA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES**

Bogotá D.C, 20 de octubre de 2025

CONSTANCIA

Se deja constancia mediante comunicado oficial GS-2025-092009-DIPRO del 19/10/2025, se procedió a emitir respuesta de fondo al peticionario dentro de los términos establecidos por la ley, señalando que el requeriente aporto en su petición la cuenta de correo electrónico yismar9417@hotmail.com, sin obtener ningún acuse de recibido ni leído, tampoco aporto ningún dato de contacto como número de teléfono, dirección física, donde se pudiese enviar la respuesta, dejando sentada la presente constancia de las actuaciones realizadas y en archivo de gestión la respuesta íntegra para cualquier tipo de consulta y/o requerimiento.

CONSTE



Patrullero de Policía Linda Lucero Guzmán Oliveros
HOMBRE/MUJER DE PROTECCION

Elaborado por: PP Linda Lucero Guzmán Oliveros
Revisado por: TC John Luis Carrasco Arias
Fecha elaboración: 20/10/2025
Utilización: Documentos 2025

GS-2025-092009-DIPRO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICIA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS ESPECIALES
GRUPO PROTECCION A PERSONAS E INSTALACIONES GUBERNAMENTALES Y
DIPLOMATICAS

ARPRO-GUPER - 1.10

Bogotá D.C., 19 de octubre de 2025

Señor (a)
Usuario Anónimo
yismar9417@hotmail.com
Tunja-Boyacá

Asunto: respuesta ticket 756046-20250910

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 presuntas situaciones y actuaciones inadecuadas por parte de una señora oficial de la Seccional de Protección y Servicios Especiales DEBOY, la cual fue tratada en el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite Quejas e Informes (CRAET) de la Inspección General; de manera atenta me permito brindar respuesta a su solicitud, así:

En atención a su solicitud, le informamos que se han implementado diversas acciones institucionales orientadas a mitigar y corregir las conductas reportadas en el ticket del asunto, así:

1. Se ordenó al Señor Jefe de Seccional de Protección y Servicios Especiales DEBOY impartir amplia instrucción a la señora oficial, frente a temas relacionados con el respeto hacia sus superiores, subalternos y la comunidad en general, enfatizando los valores de la "prudencia" y "empatía", los cuales debe ser aplicados en todo momento, así mismo recordarle la Resolución No 04180 del 2022 "por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano", la Resolución No 2572 del 2023 "Por la cual se expide la Política de Integridad Policial" y el Código de Integridad del Servidor Público, fijando el compromiso de no repetición. Atreves de correo electrónico No 2658 DIPRO – CESEC.

Lo anterior quedó consignado en el acta No. AC-2025-096360-DEBOY de fecha 18 de octubre de 2025, así como en el comunicado oficial No. GS-2025-225000-DEBOY de la misma fecha. En dichos documentos también se relacionan:

- La Resolución No. 06565 del 12 de diciembre de 2018, "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano".
- La Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, Código: 1IP-GU-0003, versión 5 del 30 de mayo de 2019.
- La Resolución No. 2572 de 2023, "Por La Cual Se Expide La Política De Integridad Policial"
- El Código de Integridad del Servidor Público.

Los temas tratados durante la instrucción abarcaron los aspectos esenciales y relevantes contemplados en cada uno de estos documentos, garantizando así el cumplimiento integral de sus disposiciones.

GS-2025-092009-DIPRO

Con base a lo expuesto, se estableció un compromiso institucional de no repetición, con el propósito de asegurar la mejora continua en el comportamiento de la funcionaria, contribuyendo así al mantenimiento de un ambiente laboral respetuoso y adecuado, de acuerdo con los lineamientos institucionales.

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, respetándolos 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".

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Nombre: John Jairo Carmona Arias
Grado: Teniente Coronel
Cargo: Coordinador (A) Seccional De Protección Y Servicios Especiales
Cédula: 75081119
Título: Administrador Policial
Dependencia: Coordinación Seccionales De Protección Y Servicios Especiales
Unidad: Dirección De Protección Y Servicios Especiales
Correo: john.carmona@correo.policia.gov.co
19/10/2025 5:43:33 p. m.

Anexo: no

calle 14 No 62 – 70
Teléfono: 515 98 00 Ext 31531
dipro.guper-jef@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA