



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA CAUCA
SECRETARIA PRIVADA

GS-2025- 1 0 2 6 9 0 -COMAN – SEPRI – 13

Popayán, 2 5 SEP. 2025

Señor (a)
USUARIO ANONIMO
Popayán - Cauca

Asunto: respuesta a queja bajo radicado TICKET No. 754482-20250907

De manera atenta, en atención a requerimiento allegado a esta unidad policial mediante el sistema de recepción de PQR2S con el número del asunto.

"La siguiente es para poner en conocimiento la situación que se está viviendo en la Estación de Policía Villa Rica donde el Comisario Novoa da la orden ya que el Coronel J3 le dijo que todo el personal se debe arrancar en la Estación donde esa Estación está llena de chinches y esos baños vueltos nada y donde no caben todos los policías y van a vivir apretados y que a partir de la fecha el personal que este de franquicia y esté disponible debe de formar a las 11 de la noche para verificar y tomar foto si están durmiendo en la estación y es de conocimiento que esta estación es 3D donde el descanso es día y medio el cual van a estar los policías prácticamente disponibles siempre donde no van a tener una vida social por q prácticamente deben de estar encerrados y donde se está viviendo un estrés laboral y un acoso laboral donde exigen capturas constantemente."

Mediante decisión adoptada por el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET); según el artículo 1º de la Resolución No. 04122 de 05 diciembre del 2024, tiene como finalidad contribuir al mantenimiento de la disciplina mediante el análisis de comportamientos que den lugar a quejas o informes, para determinar las acciones a seguir tanto en el ámbito preventivo como en el correctivo; esto incluye tramitar el asunto ante la autoridad competente y proponer estrategias de mejoramiento en el servicio policial.

Por lo anterior, por parte del Comando de Departamento, se ha dado la orden de formar un grupo compuesto por profesionales de diversas áreas, quienes se encargarán de analizar la situación y proponer soluciones adecuadas, lo cual permitirá una evaluación objetiva, imparcial y exhaustiva de los hechos, este equipo establecerá un cronograma de trabajo que contemplará entrevistas al personal, revisión documental, visitas de campo y la aplicación de instrumentos de verificación, con el propósito de evaluar el clima laboral en la Estación de Policía y garantizar una respuesta oportuna, técnica y fundamentada; el objetivo principal es asegurar que las medidas adoptadas no solo resuelvan el caso en cuestión, sino que también contribuyan a prevenir la ocurrencia de situaciones similares en el futuro, fortaleciendo así la confianza institucional y el compromiso con la mejora continua, con el fin de atender de manera íntegra la queja, realizando revistas y actividades concretas para verificar la situación que se está presentando.

Aunado a lo anterior, es importante señalar que los hechos referidos, no tiene los elementos mínimos de inferencia razonable, por lo tanto, tratándose de un anónimo este se debe ajustar a la normatividad existente indicada en la ley 962 del 2005 artículo 81.... **"ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional penal, disciplinaria, fiscal o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la**

veracidad de los hechos denunciados), o cuando se refiera en concreto a hechos o a personas claramente identificables". Por lo cual las aseveraciones, deben venir acompañadas de hechos, testigos o documentos que puedan corroborar lo manifestado, puesto que los asertos por sí mismo, no son factor determinante para iniciar alguna acción administrativa, disciplinaria, o penal.

Esta unidad policial, agradece al interesado (a) el uso de las herramientas institucionales para informar los hechos que generan inconformidad y así poder direccionar en procura de brindar un servicio efectivo y con calidad a la comunidad, también en un futuro aportar evidencias concretas para poder fundamentar lo manifestado y poder profundizar más en la solución de la novedad, agradecemos su comprensión mientras trabajamos en este proceso nos comprometemos a mantenerle informado sobre los avances y a brindarle una pronta respuesta.

Atentamente,



Coronel **CARLOS MARIO BUSTAMANTE BERMUDEZ**
Subcomandante Departamento de Policía Cauca

Elaboró: CM. Heibel Hernán Fernández Muñoz
COMAN - SUMEC



Revisó: IT. Luis Carlos Fernández Muñoz
COMAN - ASJUR

Fecha de elaboración: 25/09/2025
Ubicación: DISCO D/SUMEC 2025/Oficios Salidos

Avenida Panamericana 1N-75
Teléfono: 3203042005
decau.sumec@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACION PUBLICA