



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
JEFATURA NACIONAL DE SERVICIO DE POLICIA
UNIDAD NACIONAL DE INTERVENCION POLICIAL Y DE ANTITERRORISMO

SUSEP-UNIPOL - 20.1

Bogotá D.C., 20 de junio de 2025

Señor
ANONIMO
Cúcuta

Asunto: Respuesta queja ticket Nro 698623-20250602

En atención al comunicado del asunto, enviado a través de la herramienta tecnológica institucional “Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (SIPQRS)”, me permito informar, que estando en la oportunidad legal correspondiente y en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 23 y 29 Constitucionales, artículos 13 y s.s. de la Ley 1437 de 2011 modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, inicialmente quiero expresarle un sincero saludo de agradecimiento por acudir ante los medios de comunicación internos de la Institución con el fin de elevar solicitudes, sugerencias o quejas, relacionados con la misionalidad de la Institución, que contribuyen al fortalecimiento del mejoramiento del sistema de gestión de calidad y la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento continuo de la Policía Nacional.

Una vez conocida la situación puesta en conocimiento por su parte, se procedió a verificar los hechos mencionados, en el marco del respeto a los principios de objetividad, imparcialidad y debido proceso administrativo interno. Como medida inmediata, a dicho funcionario se le realizó acta de instrucción AC-2025-010102-JESEP, en la cual se le hizo un llamado de atención sobre su conducta, reforzando los deberes funcionales y el cumplimiento del marco normativo previsto en la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana) y demás disposiciones complementarias aplicables al ejercicio de la función policial.

Así mismo, se dejó constancia de esta actuación mediante la correspondiente **anotación en el formulario de seguimiento** del funcionario, con el fin de mantener trazabilidad del caso y realizar un monitoreo más estricto de su desempeño en lo sucesivo.

Estas acciones se adoptaron en aras de prevenir futuras conductas que puedan generar afectaciones en la relación con la ciudadanía, y para fortalecer los estándares de servicio, respeto, y garantía de los derechos de los ciudadanos.

Por último, me permito indicar que la Policía Nacional cuenta con los siguientes canales de comunicación y atención al ciudadano:

- **Atención Personalizada:** a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) que se encuentran ubicadas en las diferentes unidades Policiales Direcciones, Comandos de Metropolitanas, Departamentos de Policía y Escuelas de Formación Policial.
- **Buzones de sugerencias:** ubicados en cada una de las Estaciones Policiales.

- **Página Web:** ingresando a la página de la Institución www.policia.gov.co, mediante la pestaña de trámites y servicios al ciudadano y luego accediendo al link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Correo Electrónico:** lineadirecta@policia.gov.co
- **Líneas Gratuitas:** de cobertura Nacional 018000-910600 y 018000-910112

Así las cosas, se considera que se resuelve de fondo y en derecho el contenido de la petición o queja incoada, para lo cual estaremos prestos a resolver cualquier duda o solicitud, a través del correo electrónico jesep.unipol-je@policia.gov.co, o teléfono 515900 Ext. 90060 en Bogotá.

Atentamente,

Firma:

Anexo: si

Avenida Caracas 6 05 3 piso
Teléfono: 515900 ip 90060
jesep.unipol-je@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA