MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
POLICÍA METROPOLITANA DE SOACHA
ESTACIÓN DE POLICÍA SIBATE

Nro. GS- 2025 - 036147 **/ COSEC – ESTPO 13**

Sibaté (Cundinamarca), 25 de julio del 2025

Señora
Anónimo
Sibaté, (Cundinamarca)

Asunto: respuesta solicitud 720679-20250710

En atención a la solicitud presentada por usted, a través del aplicativo de peticiones, quejas o reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias (PQR2S), de la Policía Metropolitana de Soacha, en el cual manifiesta "(…) *LOS SRS POLICIAS DE LA ESTACION SIBATE EN CUNDINAMARCA, EN LAS HORAS NOCTURNAS NO ESTAN RESPONDIENDO A LOS NUMEROS DE CELULAR 3219390759 Y 3229102237 NUMEROS DE EMERGENCIA DADOS POR EL SR CAPITAN COMANDANTE DE LA ESTACION EN SU LLEGADA. Y SI LLEGAN A CONTESTAR LO HACEN ENOJADOS Y DISPLICENTEMENTE ENTREDORMIDOS, SIN TENER LAS MINIMAS POLITICAS INSTITUCIONALES DE SALUDAR, INFORMAR QUE ESTACION DE POLICIA ES Y DAR SU NOMBRE Y GRADO, ASI TANTO QUE SI SE LES PREGUNTA NO LO DAN Y EVADEN SU RESPONSABILIDAD EN LA RECEPCION DE LA EMERGENCIA Y HASTA CUELGAN. Y AL VERLOS EN EL DIA EN SU HORARIO DE TRABAJO Y HASTA EN SUS DESPLAZAMIENTOS EN LAS MOTOS SOBRE TODO LAS FEMENINAS SON PEGADOS AL CHAT DEL CELULAR OLVIDANDO SU ENTORNO Y EL OBJETIVO PRIMORDIAL DE SU PATRULLAJE, SALEN NADA MAS A CUMPLIR UN HORARIO, UN TURNO MAS, SIN MAS RAZON, SIN VOCACION DE SERVICIO, OMITIENDO SUS FUNCIONES DE SEGURIDAD HASTA DE SU MISMA SEGURIDAD PERSONAL. Y NUNCA SE LES VE IMPONIENDO UN COMPARENDO SOBRE TODO POR ALTERACION DEL ORDEN O POR RUIDO, ANTES LLEGAN ABRAZARSEN CON LOS ACTORES DEL INCIDENTE Y LOS DEJAN SEGUIR. FATAL ESE SERVICIO DE TALES PERSONAS DEBERIAN IR A APRENDER A ZONAS DE ORDEN PUBLICO Y TRAERNOS A LOS QUE ESTAN ALLI QUE PENSARIA TIENEN MAS VOCACION DE SERVICIO Y TRABAJARIAN MEJOR...YA QUE LOS QUE ESTAN NUNCA SE LES VE SIQUIERA HACIENDO UNA REQUISA Y HASTA LES EXPENDEN EN EL PARQUE Y SE HACEN LOS DE LA VISTA GORDA. (…)*", comedidamente emito respuesta a su requerimiento bajo los siguientes criterios institucionales:

Con relación a lo transcrito de su solicitud me permito informar al peticionario, que lamentamos profundamente que la atención recibida no haya cumplido con los estándares de calidad y profesionalismo que la Institución Policial debe garantizar a la comunidad, en cuento al punto señalado sobre la falta de respuesta efectiva en las llamadas nocturnas requerimos la información referente a los días y horarios que ha realizado las llamadas con el fin de realizar el seguimiento sobre el personal que presenta la poco actitud cordial y la falta de identificación, así como el comportamiento observado durante los turnos, tomamos estas observaciones con total seriedad y tener una mejorar continua. Entendemos que la correcta atención a las emergencias y el respeto hacia los ciudadanos son pilares fundamentales para mantener la confianza y la seguridad en la comunidad.

Por ello, el suscrito con el fin de evitar futuras novedades se adoptó las medidas necesarias que aseguren:

- Se realizo una retroalimentación al personal de la unidad referente al Manual de Atención al Ciudadano de la Policía Nacional para mantener una actitud profesional y respetuosa.

- El cumplimiento estricto de los protocolos de identificación y atención al ciudadano al contestar una llamada.

- ❖ La supervisión del personal en turno por parte del Comandante de Escuadra, asegurando que sus funciones se ejecuten con responsabilidad, compromiso y vocación de servicio.

Teniendo en cuenta la observación "(...) *TODO LAS FEMENINAS SON PEGADOS AL CHAT DEL CELULAR OLVIDANDO SU ENTORNO Y EL OBJETIVO PRIMORDIAL DE SU PATRULLAJE, SALEN NADA MAS A CUMPLIR UN HORARIO, UN TURNO MAS, .. (...)",* Se le ha recordado al personal en general las políticas y referencias de la seguridad operacional de la Policía Nacional como también sobre los medios tecnológicos que deben utilizar en el turno de vigilancia de lo cual solicitamos de manera positiva el anexo de las evidencias fotográficas con el fin de aplicar los medidos correctivos pertinentes que ordene el Mando Institucional.

En referencia al comentario "(...) *YA QUE LOS QUE ESTAN NUNCA SE LES VE SIQUIERA HACIENDO UNA REQUISA Y HASTA LES EXPENDEN EN EL PARQUE Y SE HACEN LOS DE LA VISTA GORDA*. (...)", nos permitamos informar al ciudadano que la Estación de Policía Sibaté esta comprometida por el mejoramiento de la percepción de seguridad en el Municipio de lo cual por directrices del mando Institucional se encuentra adelantando actividades interinstitucionales con el apoyo de la Seccional de Investigación Criminal de la Policía Metropolitana de Soacha con el fin de identidad y recolectar las evidencias correspondientes.

Finalmente le agradezco sus comentarios y sugerencias en pro de mejorar el servicio de policía, con ello dando alcance a su petitum.

Atentamente,

Subteniente **JUAN CAMILO ARCE COTE**
Comandante Estación de Policía Sibaté (E)

Elaboró: SI. Jhon Alexander Lozano Barragán
MESOA/SIBATÉ

Revisó: SI. Jhon Alexander Lozano Barragán
MESOA/SIBATÉ

Revisó: ST. Juan Camilo Arce Cote
MESOA/SIBATÉ

Fecha de elaboración: 25/07/2025
C:\INF MESOA\MESOA 2025\7. OAC\QRPS-2 o TICKET\720679-20250710

Carrera 8 N° 8-80 El Carmen
Teléfono 7250179-5297200
mesoa.esibate@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA