

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**

POLICÍA NACIONAL

DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS ESPECIALES

GRUPO PROTECCION A PERSONAS E INSTALACIONES GUBERNAMENTALES Y DIPLOMATICAS

ARPRO-GUPER - 1.10

Bogotá D.C., 04 de noviembre de 2025

Señor (a)
 Usuario Anónimo
 Medellín- Antioquia

Asunto: respuesta ticket 763090-20250921

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 un señor mando del nivel ejecutivo del grupo misional Protección al Turismo y Patrimonio nacional de la Seccional de Protección y Servicios Especiales MEVAL la cual fue tratada en el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite Quejas e Informes (CRAET) CRAET de la Dirección de Protección y Servicios Especiales semana No.39, realizado el 25/09/2025 y registrado en el acta AC-2025-015166-DIPRO; de manera atenta me permito brindar respuesta a su solicitud, así:

En atención a su petitorio, le informamos que la Coordinación de Seccionales de Protección y Servicios Especiales han implementado diversas acciones institucionales orientadas a mitigar y corregir las conductas reportadas en el ticket del asunto, así:

la Coordinación de las Seccionales de Protección y Servicios Especiales ordenó al señor jefe de Seccional impartir amplia instrucción a los funcionarios adscritos al Grupo Protección Al Turismo Y Patrimonio Nacional MEVAL, en temas referentes a el respeto hacia sus superiores, subalternos y la comunidad en general, esto destacando los valores de la *"transparencia y rectitud"* los cuales debe ser aplicados en todo momento, Resolución No 2572 del 2023 *"Por la cual se expide la Política de Integridad Policial"* y el Código de Integridad del Servidor Público, Ley 599 del 2000 *"por la cual se expide el Código Penal"* Ley 1407 del 2010 *"por la cual se expide el Código Penal militar"*, ley 2196 de 2022 *"Por medio de la cual se expide el Estatuto Disciplinario Policial"* resolución 02841 del 13 septiembre de 2022 *"por la cual se establecen los criterios para la asignación de turnos de franquicia al personal uniformado de la Policía Nacional"*. Esta actuación quedo registrada mediante correo electrónico No 2822 DIPRO – CESEC.

La respuesta quedó registrada mediante el comunicado acta AC-2025-092694-MEVAL de fecha 30 de octubre de 2025, en la cual se indicó que la seccional impartió instrucción a los funcionarios adscritos, con el propósito de garantizar que cada uno de ellos cuente con el conocimiento necesario sobre las diversas disposiciones normativas e institucionales. Entre ellas, la Resolución No. 04180 de 2022, *"Por la cual se crea el Manual de Atención al Ciudadano"*; la Resolución No. 2572 de 2023, *"Por la cual se expide la Política de Integridad Policial"*; la Ley 599 de 2000, *"Por la cual se expide el Código Penal"*; la Ley 1407 de 2010, *"Por la cual se expide el Código Penal Militar"*; así como los lineamientos que orientan la conducta y los comportamientos de las personas que integran la Policía Nacional, los Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia y los valores institucionales. De igual manera, se abordaron temas relacionados con la Ley 1010 de 2006, *"Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo"*; la Ley 1257 de 2008, *"Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones"*; la Ley 2196 de 2022 (18 de enero), *"Por medio de la cual se expide el Estatuto Disciplinario Policial"*; la Resolución 1572 del 8 de mayo de 2023, *"Por la cual se expide el Reglamento de Bienestar Laboral de la Policía Nacional de Colombia"*; y finalmente, la Resolución 02256 del 14 de julio de 2023, *"Por la cual se establecen los criterios para la asignación de turnos de franquicia al personal uniformado de la Policía Nacional"*.

Los temas tratados en la instrucción abarcaron aspectos esenciales y relevantes contemplados en cada una de las normatividades referenciadas, con el fin de garantizar el cumplimiento integral de la disposición.

Con base en lo expuesto, al personal adscrito a GUTUR MEVAL se le estableció el compromiso consignado en el acta AC-2025-092694-MEVAL, el cual consiste en: Interiorizar el contenido del acta y direccionar sus actividades institucionales y personales en marco de la temática antes expuesta; fortalecer las capacidades personales e institucionales, para la atención al cliente interno y externo; acatar en todo momento lo contemplado en la presente acta, evitando la adopción de comportamientos inadecuados que se aparten, contravengan o no den cumplimiento a la normatividad relacionada

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,

Firma:

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