

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

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA –
DEPARTAMENTO DE POLICÍA RISARALDA.**

Pereira 22 de mayo de 2025

CONSTANCIA

En la fecha, el suscrito Jefe Oficina Atención al Ciudadano DERIS, deja constancia que, en atención al reclamo instaurado a través del sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Policía Nacional, siendo radicado mediante solicitud Nro. 679865-20250503 del 03/05/2025, donde no se evidencian datos concretos, como dirección de residencia, teléfono, correo electrónico u otro, que nos permita notificar la respuesta proyectada a su solicitud, la cual quedó radicada mediante comunicación oficial No. GS-2025-039001-DERIS de fecha 22 de mayo de 2025, lo anterior en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1437 del 11 de enero 2011, Artículo 69, *“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”*.

Por lo cual me permito informar que se fija copia íntegra de la citada comunicación en el micrositio web, <https://www.policia.gov.co/notificaciones-por-aviso>; desde el 22 de mayo de 2025 a las 11:15 horas y será retirado el 27 de mayo de 2025 a las 11:15 horas, por lo tanto, se advierte que, a partir del día hábil siguiente al retiro del aviso, se entera surtida la notificación.

Finalmente, el señor(a) usuario anónimo podrá consultar y hacer seguimiento en línea del estado actual de su requerimiento en el portal web de la Policía Nacional *“Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano”* <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/Incidente/ConsultarSolicitud>.

Atentamente:


Intendente **JEISSON ANDRÉS HERNÁNDEZ TOLOSA**
Jefe Oficina Atención al Ciudadano DERIS



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA RISARALDA
COMANDO OPERATIVO DE SEGURIDAD CIUDADANA

SUBCO-COSEC - 13.0

Pereira, 21 de mayo de 2025

Señor (a)
USUARIO ANÓNIMO
Marsella

Asunto: respuesta a solicitud de información ticket. 679865-20250503

En atención a la queja interpuesta por usted a través de la Web pública PQRS, siendo radicada en el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio y Sugerencias de la Policía Nacional (SIPQR2S), mediante ticket del asunto de fecha 11/05/2025, en la cual manifiesta:

"en consideración al documento oficial registrado AC-2025-008434-DERIS, que evidencia el compromiso contraído en la estación de policía con respecto a las discrepancias y la falta de consideración hacia el personal por parte de quienes no respetan el bienestar policial, se ha determinado que la estrategia 4D ha sido incumplida y se han implementado medidas punitivas, lo cual ha generado un ambiente laboral altamente desfavorable que ha tenido un impacto significativo en nuestro estado emocional al momento de desempeñar nuestras funciones, a la luz de los acontecimientos, no existe evidencia que sugiera que se haya implementado un proceso sistemático para abordar la presente inquietud. sin embargo, es plausible que, en ausencia de medidas correctivas adecuadas, la situación pueda evolucionar hacia un estado más complejo en el futuro";

Por lo anterior respetuosamente me permito indicarle el trámite de la misma, así:

De acuerdo con los procedimientos institucionales estandarizados y que en materia jurídica corresponden, dicha queja fue evaluada en el comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET) Departamento de Policía Risaralda, teniendo en cuenta lo establecido la Resolución Nro. 03774 del 18/11/2022 "Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta, y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones" capítulo III "Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes", donde se toma la decisión por consenso unánime de los integrantes de dicho comité, la proyección de la debida respuesta y oportuna notificación.

Por lo anterior y atendiendo lo expuesto en solicitud del asunto, me permito indicar que, en el marco de las recomendaciones emitidas por la Subdirección de la Policía Nacional, y con el propósito de generar un mayor alcance e impacto en los funcionarios que conforman la Policía Nacional de Colombia relacionado con la estrategia 4D, por parte del comando de Departamento se han venido desplegando diferentes instrucciones enfocadas al bienestar de los uniformados, en tal sentido, se ha dispuesto ejecutar actividades que involucren la participación de los uniformados adscritos a las unidades adscritas al Comando de Departamento, entre ellas las que hacen parte del Distrito Uno de Policía Santa Rosa de Cabal, evidenciando de ello, que se han venido cumpliendo de manera permanente, resaltando que su programación se ciñe a la planeación del servicio y necesidades del mismo, tales como:

- Desplegar actividades enfocadas en la estrategia 4D *"un estilo de vida saludable"* al personal bajo su mando, con la finalidad de fortalecer la cultura de hábitos de vida saludables que permitan mejorar la calidad de vida y optimizar el servicio de Policía.
- Hacer partícipe a los funcionarios del Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios (MSOPT) en las actividades de la estrategia 4D (*dimensión física, dimensión espiritual, dimensión afectiva y dimensión mental*), con espacios que puedan ser provechosos para ellos, sin afectar la franquicia o descansos de los mismos.
- Deberán dinamizar y liderar actividades al interior de sus unidades, con el fin de que se promueva en todos los mandos de la institución, conciencia para fomentar la práctica de hábitos saludables al interior de sus equipos de trabajo.

De lo anterior, y en concordancia a lo dispuesto en la D.A.P. 005 DIPON-DITAH del 03/04/2023 *parámetros institucionales para la operacionalización y seguimiento de la estrategia 4D "un estilo de vida saludable"*; la realización de las diferentes actividades, en cada una de las unidades, se enfoca en abarcar las dinámicas que sugiere la *"Dimensión del ser"* las cuáles obedecen a la dimensión física, mental, afectiva y espiritual.

De ello se relacionan algunas de las actividades ejecutadas en la presente vigencia, así:

Eje Temático	Actividad	Dimensión Física Estrategia 4D
Tardes deportivas	Se realiza actividad física a los auxiliares de policía, en las actividades de la estrategia 4D, con espacios que puedan ser provechosos para ellos, pausas activas y recreación.	DIMENSIÓN FÍSICA
Actividad deportiva y de esparcimiento	Se llevo a cabo actividad de gimnasia americana sin armas donde se integraron todos los funcionarios adscritos a la Subestación de Policía Estación Pereira.	DIMENSIÓN FÍSICA
Actividad deportiva y de esparcimiento	Se llevo a cabo partido de futbol donde se integraron las unidades pertenecientes a la subestación de policía Alto Cauca y personas del corregimiento.	DIMENSIÓN FÍSICA
Actividad deportiva y de esparcimiento	Se llevo a cabo ejercicios de estiramiento con el personal que integra la subestación de policía la nubia.	DIMENSIÓN FÍSICA
Actividad deportiva y de esparcimiento	Se llevo a cabo pausas activas donde se integraron las unidades pertenecientes a la Subestación de policía La Oriental y patrulla 5 que conforman la unidad.	DIMENSIÓN FÍSICA
Actividad de bienestar al personal	Por parte del personal que integra la estación de Marsella, en cabeza de la señora comandante de estación, se realiza un compartir con el personal de	DIMENSIÓN AFECTIVA

	plana mayor y por el trabajo en equipo que se vienen realizando en la unidad.	
Actividad de bienestar al personal	Conmemoración de la celebración del día de seguridad y salud en el trabajo (convocatoria por correo y videoconferencia), actividad a realizarse en la región de policía número tres.	DIMENSIÓN FÍSICA, MENTAL, AFECTIVA Y ESPIRITUAL
Pausas activas	Implementación y realización de las pausas activas al personal de las unidades.	DIMENSIÓN MENTAL

Es de anotar que atendiendo la verificación, supervisión y control no solo en el ejercicio del mando sino en la validación del cumplimiento a los cumplimientos frente a las actividades anteriormente relacionadas, el señor Mando Ejecutivo de Comando, realiza verificación e intervención del clima laboral en las Subestaciones y Estación del Municipio de Marsella, visitas en las cuáles se realizan dinámicas de fortalecimiento frente a los temas relacionados con la cortesía policial, comunicación asertiva, lealtad, saludo institucional, deberes del policía y medios para encauzar el comportamiento, mediante la socialización e instrucción de la doctrina policial, lineamientos institucionales y normatividad que enmarca la actividad de policía, de ello, obra como soporte acta AC-2025-011602-DERIS del 11/05/2025.

Por otra parte, el suscrito comandante operativo de seguridad ciudadana, entre otras visitas efectuadas, el día viernes 16 de mayo de 2025 realizó el respectivo acompañamiento al personal de dicha unidad policial, en el cual se verifica el ambiente laboral, estrategia 4D y se dialoga con los funcionarios, quienes refieren que se encuentran en óptimas condiciones para el servicio de Policía, se deja soporte fotográfico de las actividades realizadas en la Subestaciones de Policía y se invita a los uniformados a continuar en el cumplimiento de sus actividades para la convivencia y seguridad ciudadana.

Y en relación al acta Nro. AC-2025-008434-DERIS que usted menciona tiene relación a *compromiso contraído en la estación de policía con respecto a las discrepancias y la falta de consideración hacia el personal por parte de quienes no respetan el bienestar policial*, por parte del suscrito no se logra visualizar su contenido, por ende, esta información obedece a clasificación "reservada" por lo tanto, dichos compromisos se deduce van enfocados a un compromiso con algún (s) funcionario (s) específico (s), es decir que no enmarca compromisos para el personal de alguna unidad policial en general, lo que limita la verificación respecto al cumplimiento de allí pactado como usted señala. De ello se insta para que, si es del caso se indique las consideraciones específicas que usted refiere respecto a dicho documento institucional.

No obstante, de acuerdo a lo contemplado el artículo 86 de la ley 1952 de 2019, en caso de tener los medios probatorios que soporten lo enunciado en su queja (videos, fotografías, grabaciones, etc.), sean aportados con la finalidad de tomar decisiones asertivas y el mejoramiento constante del servicio.

De igual forma 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

En los anteriores términos se da respuesta a su petición, por lo tanto, la Policía Nacional, continuará atenta a recepcionar todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos al Servicio y/o Sugerencias, que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Nombre: John Frank Buitrago Gonzalez
Grado: Teniente Coronel
Cargo: Comandante Operativo De Seguridad Ciudadana
Cédula: 80156837
Dependencia: Comando Operativo De Seguridad Ciudadana
Unidad: Departamento De Policia Risaralda
Correo: john.buitrago@correo.policia.gov.co
22/05/2025 10:12:28 a. m.

Anexo: no

Carrera 4 Bis No. 24-39 Barrio San Jorge
Teléfono: 3515535
deris.cosec@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA