

**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., 08 de septiembre de 2025

Señor (a)
Usuario Anónimo
Medellín-Antioquia

Asunto: respuesta ticket 741343-20250815

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 descrito en el asunto, en la cual pone en conocimiento presuntas situaciones y actuaciones inadecuadas por parte de un mando de nivel ejecutivo del grupo misional de Protección a la Infancia y Adolescencia de la Policía Nacional de Colombia, la cual fue tratada en el comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET) de la Dirección de Protección y Servicios Especiales, de manera atenta me permito brindar respuesta en los siguientes términos:

Con el objetivo de verificar la percepción del clima laboral e identificar posibles inconformidades respecto al liderazgo, mando y toma de decisiones por parte de un mando del nivel ejecutivo del grupo misional de Protección a la Infancia y Adolescencia, el 06 de septiembre del 2025, se aplicó una encuesta a través de la plataforma virtual Microsoft Forms al personal del grupo misional de Protección a la Infancia y Adolescencia de la Seccional de Protección y Servicios Especiales de la Policía Metropolitana de Medellín, contando con una participación de 75 funcionarios, evidenciando lo siguiente:

La mayoría de los funcionarios perciben una comunicación efectiva con el señor Oficial Jefe del grupo, lo que facilita la solución de problemas dentro de la unidad. En cuanto a la asignación de turnos de descanso, servicios y permisos, la mayoría considera que se realiza de manera justa y conforme a los lineamientos establecidos por la institución, aunque algunos funcionarios expresaron una opinión diferente.

Respecto al trato entre compañeros, en general se considera que existe un ambiente de respeto mutuo, donde se reconocen el grado y la antigüedad de los funcionarios. Si bien, algunos manifestaron haber observado o experimentado situaciones de trato desigual o de discriminación, estas apreciaciones serán tenidas en cuenta para fortalecer los mecanismos de prevención y promover un entorno laboral cada vez más armónico y respetuoso.

Con base a la información recolectada y del análisis de la mismas, desde la Coordinación Seccionales de Protección y Servicios Especiales, se ordenó al señor oficial jefe de la seccional, brindar instrucción a la señora Intendente Lina Patiño Carvajal, actuación que quedó soportada mediante acta AC-2025-077784-MEVAL de fecha 07 de septiembre de 2025.

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 adecuada; 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 mejoramiento en el servicio de Policía (Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, para la buena Atención al Ciudadano). Así mismo, se le recuerda que, puede realizar consulta y seguimiento en línea, de sus peticiones, a través de los canales institucionales autorizados, en cumplimiento al “Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano” establecido en el artículo 40 de la Ley 2196 del 2022.

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