

Página 1 de 3	PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA	 POLICÍA NACIONAL	
Código: 1AJ-FR-0023			
Fecha: 19-07-2014	CONSTANCIA		
Versión: 0			

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL-
DEPARTAMENTO DE POLICÍA RISARALDA.

Pereira, 24 de septiembre del 2026

CONSTANCIA

En la fecha el suscrito Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano DERIS deja constancia que, se proyecta mediante comunicación oficial GS-2026-072824-DERIS del 24/09/2026, respuesta de fondo a la queja allegada través del portal web institucional, radicada bajo incidente 976894-20260908 por USUARIO ANONIMO; respuesta que no fue posible entregar al peticionario toda vez que el sistema arroja la siguiente alerta “No se pudo entregar el mensaje a anonimo@gmail.com, no se encontró anonimo en gmail.com”. Por tal motivo se deja constancia ya que el peticionario no aportó ningún otro medio de notificación.

De acuerdo a lo anterior, se fija copia íntegra de la citada comunicación en el micrositio web <https://www.policia.gov.co/notificaciones-por-aviso> desde el día 24/09/2026 a las 12:00 horas y será retirado el día 29/09/2026 a las 12:00 horas, advirtiéndose que a partir del día hábil siguiente al retiro del aviso, se enterara surtida la notificación.

Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 69 de la ley 1437 del 18/01/2011, el cual dispone:

NOTIFICACIÓN POR AVISO. “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”.

De igual forma se indica al peticionario que podrá consultar y hacer seguimiento en línea a su petición a través de nuestra página web institucional <https://www.policia.gov.co/pqrs/ConsultarSolicitud>.

CONSTE


Intendente **JEISSON ANDRES HERNANDEZ TOLOSA**
Jefe Oficina Atención al Ciudadano Departamento de Policía Risaralda

Elaborado por: IT, Jeisson Andrés Hernández Tolosa
Revisado por: IT, Jeisson Andrés Hernández Tolosa
Fecha elaboración: 24/09/2026
Ubicación: D:\ATECI 2026\NOTIF POR AVISO-PAG WEB INSTITUCIONAL

Página 2 de 3	PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1AJ-FR-0023		
Fecha: 19-07-2014	CONSTANCIA	
Versión: 0		



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA RISARALDA
SUBCOMANDO DERIS

DERIS-SUBCO - 13.0

Pereira, 24 de septiembre de 2026

Señor (a)
anonimo@gmail.com
Marsella

Asunto: respuesta queja ticket Nro. 976894-20260908.

En atención a la queja interpuesta por usted a través de la Web pública PQRS, siendo insertada en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias (SIPQR2S), mediante solicitud del asunto de fecha 08/09/2026, en la cual manifiesta el presunto trato inadecuado por parte del subteniente comandante de la Estación de Policía Marsella – Risaralda, al personal subalterno de dicha unidad; por lo anterior, respetuosamente me permito indicarle el trámite de la misma, así:

De acuerdo con los procedimientos 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 No. 04122 del 05/12/2024 *"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"*, en el que por aprobación unánime de los integrantes, se determinó remitir al Departamento de Policía Risaralda, para realizar la verificación, proyección de la debida respuesta y oportuna notificación.

En este sentido, se dispuso la valoración a cada uno de los aspectos relacionados en la queja, con el fin de verificar la veracidad de la información y proceder a realizar las indagaciones y ajustes de mejora correspondientes, de acuerdo a los lineamientos y protocolos institucionales, realizando la visita a dicha localidad, donde se realizó entrevistas a los comerciantes del municipio de Marsella, encontrando lo siguiente:

- Las personas abordadas valoran el trabajo realizado por la Policía Nacional en cabeza del Comandante de Policía del Municipio.
- Destacan la mejora en la atención de lugares que otrora fueron nichos de inseguridad.
- En algunos establecimientos comerciales no conocen al comandante.

Asimismo, se realizó reunión con el señor Comandante de Estación, a quien se le emanaron órdenes y consignas así:

1. Elaborar plan de trabajo que permita evidenciar la presentación ante los comerciantes del municipio con plazo viernes 25-08-226.

Página 3 de 3	PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1AJ-FR-0023		
Fecha: 19-07-2014	CONSTANCIA	
Versión: 0		

GS-2026-072824-DERIS

2. Adicionalmente, se sostuvo reunión con el Comandante de la Estación con el propósito de orientarlo frente a la importancia de la cercanía con la comunidad y sector comercio, se retroalimentó al señor oficial, sobre el ejercicio constante de liderazgo ejemplo y testimonio del servidor público íntegro, transparente, eficiente y cumplidor de la cultura del buen trato, propendiendo por un buen ambiente laboral, en el entendido que es pieza fundamental para el cumplimiento de las políticas institucionales, dentro de la prestación del servicio policial y demostrando altruismo en las actividades propias del servicio y en el desarrollo de acciones que permitan mejorar las relaciones interinstitucionales y el clima institucional.

De igual forma se indica que, la Policía Nacional cuenta con los siguientes canales de comunicación y atención al ciudadano, para allegar su información:

- **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 queja, 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 de Policía.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Nombre: Zuly Andrea Ortiz Arcos
Grado: Teniente Coronel
Cargo: Subcomandante Departamento De Policía
Cédula: 36754024
Dependencia: Subcomando Deris
Unidad: Departamento De Policía Risaralda
Correo: zuly.ortiz@correo.policia.gov.co
24/09/2026 10:17:40 a. m.

Anexo: no

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