



COMAN-ASJUR - 13.0

Villavicencio, 24 de enero de 2026

Señor (a)
USUARIO ANONIMO
 Correo: noexiste@gmail.com

Asunto: respuesta queja ticket 817936-20260105.

En atención a la decisión adoptada por el CRAET de la Inspección General No. 000030 de fecha 08/01/2026, la cual da trámite a la queja presentada por USUARIO ANÓNIMO en la página web de la Policía Nacional, quien manifestó: *"respetados señores, de manera respetuosa me permito presentar esta queja de forma anónima, con el único propósito de que sea tenida en cuenta y, si así lo consideran pertinente, se realicen las verificaciones correspondientes.*

soy esposa de un funcionario de la policía nacional adscrito al demet. en varias ocasiones he escuchado llamadas telefónicas entre mi esposo y la señora mayor diana toro, en las cuales, a mi percepción, el trato hacia él resulta grosero, imponente y poco respetuoso, utilizando expresiones como: "¿tiene algún problema con eso?", "si lo ordené yo, ¿y qué?", entre otras, dichas en un tono que considero inapropiado dentro de una relación laboral. entiendo claramente que dentro de la institución existen rangos, jerarquías y autoridad que deben ser respetadas; sin embargo, considero que ello no justifica un trato despectivo o humillante hacia los subalternos, ni otorga el derecho de dirigirse a los colaboradores de cualquier manera.

asimismo, según lo manifestado por mi esposo y otros compañeros, este tipo de situaciones no sería un hecho aislado, sino que presuntamente se ha presentado con varios funcionarios, generando un ambiente laboral tenso y afectando la convivencia y el desempeño del personal. incluso, se percibe preocupación por traslados que, desde su punto de vista, podrían estar motivados por desacuerdos o solicitudes de trato respetuoso.

más allá de realizar un señalamiento personal, mi intención es hacer un llamado respetuoso para que esta situación sea analizada a nivel interno, se indague lo correspondiente y, de ser necesario, se tomen las medidas que la institución considere adecuadas.

considero que así como se realizan controles, infiltraciones y verificaciones en los operativos externos, también es fundamental fortalecer los controles a nivel organizacional y laboral, ya que una sana convivencia es clave para el buen desempeño de las funciones policiales y el bienestar del personal. agradezco la atención prestada a esta comunicación y la posibilidad de que mi opinión sea tenida en cuenta en pro del mejoramiento institucional".

Por lo anterior, Mediante acta electrónica AC-2026-002802-DEMET de fecha 21/01/2026, se deja constancia de la reunión por parte del señor teniente coronel FLAMINIO FRANCISCO QUITIAN BUSTOS, subcomandante departamento de policía meta y la señora mayor DIANA CAROLINA TORO TORO, jefe centro automático de despacho DEMET, con el fin de dar consignas y órdenes frente a la política de integridad policial, así;

Es necesario, insistir en la prevención del eje transversal y diferencial de la política de integridad policial, siendo necesario la ejecución de acciones necesarias para mitigar la materialización de un riesgo que afecte a la integridad policial. Así mismo, como mando debe llevar la actuación a influir en el pensamiento y en las acciones de las personas que integran la institución policial hacia comportamientos ajustados a los principios, valores éticos y de confianza de una cultura de rechazo a las conductas y comportamientos que afectan a la integridad policial, garantizando una adecuada ejecución del servicio de policía, siempre enmarcado en el respeto por los derechos fundamentales y laborales del personal policial.

Es clara que la labor de supervisión y control que se está ejerciendo en el personal que labora en el Comando de Departamento de Policía Meta, es acorde a las directrices del mando institucional, puesto que está siendo efectivo, eficaz y eficiente en la ejecución de los procesos y procedimientos que dependen del Centro Automático de Despacho, garantía que supone el adecuado ejercicio del mando y liderazgo policial, baluarte que debe ser predominante en cualquier ámbito institucional, por lo que se invita a la señora oficial a dar aplicación a la política de integridad policial, y garantizar siempre un trato adecuado hacia el personal bajo su mando.

Aunado a lo anterior, es primordial recalcar la aplicación de la Resolución 2572 del 15/08/2023 "POR LA CUAL SE EXPIDE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD POLICIAL", que en su artículo 6, establece los enfoques de la integridad policial y que para el caso en concreto es oportuno traer a colación los enfoques estratégicos y de cultura de integridad policial, así:

"a. Enfoque estratégico: determinar los aspectos que se buscan impactar en la Policía Nacional desde un ámbito de la prevención, bajo las siguientes líneas de acción:

Derechos Humanos: son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos (UNICEF, s.f.). Los Derechos Humanos emanan de la dignidad humana, razón por la cual las personas que hacen parte de la Policía Nacional respetarán y cumplirán la ley en todo momento, protegerán la dignidad humana, defenderán y respetarán los Derechos Humanos de todas las personas, incorporando y promoviendo la igualdad de género, las cero tolerancias a las violencias basadas en el género y la discriminación. Estas acciones se verán reflejadas en los desarrollos doctrinales, así como en todos los procesos y ámbitos de gestión institucional. (PONAL, 2021)

Igualdad de oportunidades: se generarán acciones afirmativas para cerrar las brechas de género y crear condiciones que aseguren la participación plena, efectiva y la igualdad de oportunidades de las mujeres y los hombres, de modo que los procesos de incorporación, formación, capacitación, ascenso y ocupación de cargos de importancia, interés y poder dentro de la trayectoria institucional, se desarrollen sin distinción de sexo y sin ningún tipo de discriminación. (PONAL, 2021)

Responsabilidad: el personal de la Policía Nacional es responsable de infringir la Constitución Política, los tratados internacionales ratificados por el Estado colombiano, las leyes, los reglamentos, así como de omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

Disciplina policial: es el conjunto de disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que debe asumir todo el personal uniformado, indistintamente de su situación laboral o administrativa. La disciplina policial permite el correcto funcionamiento de la institución

Control interno: Fortalecimiento de acciones orientadas a sensibilizar e interiorizar sobre la importancia del autocontrol, la autogestión y la autorregulación, como un hábito de mejora personal y organizacional. (Función Pública, 2014)

Daño antijurídico: Es el perjuicio injustificado, por acción, omisión o extralimitación, ocasionado por un servidor público a una persona que no tiene el deber jurídico de soportarlo y que conlleva una reparación patrimonial de los perjuicios ocasionados a la víctima. (Corte Constitucional, 1996)

Conflictos de intereses: Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tenga su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido. (Secretaría del Senado, 2019)

Anticorrupción: Adopción e implementación de programas de transparencia y ética pública, con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de

corrupción en el desarrollo y ejecución de todos los procesos y procedimientos que adelanta la institución. (Secretaría del Senado, 2022)

Gestión del riesgo: se refiere a los principios y la metodología para la gestión eficaz del riesgo, mientras que gestionar el riesgo se refiere a la aplicación de estos principios y metodología a riesgos. (Función Pública, 2011)

Administración del riesgo: comprende el conjunto de elementos de control y sus interrelaciones, para que la institución evalúe e intervenga aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de sus objetivos institucionales. (Función Pública, 2011)

Riesgo de corrupción: posibilidad de que, por acción u omisión, se utilice el poder para desviar la gestión del público hacia un beneficio privado. (Función Pública, s.f.)

b. Enfoque de cultura de integridad policial: creencias, actitudes y prácticas compartidas por los miembros de la institución, donde se actúa de manera consistente y en coherencia con el cumplimiento de los principios, deberes y obligaciones, bajo las siguientes líneas de acción:

Código de ética policial: apropiación del instrumento que contiene los principios éticos y valores considerados fundamentales para la prestación del servicio policial.

Educación policial: es el proceso académico dispuesto de manera permanente, para la formación, capacitación y entrenamiento integral y profesional del personal de estudiantes y personal uniformado de la Policía Nacional en servicio activo, que permite la enseñanza de los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos, orientado a desarrollar las capacidades y competencias teórico-prácticas asociadas al desarrollo de la profesión policial y el desempeño laboral desde lo actitudinal, procedural y conceptual, para satisfacer las necesidades ciudadanas en materia de servicio público de policía

La educación policial debe fortalecer los comportamientos éticos del personal de estudiantes y personal uniformado para contribuir al desarrollo personal, profesional y ocupacional para la prestación del servicio público de policía en el territorio nacional. (Secretaría del Senado, 2021)

Liderazgo con integridad: adopción de un liderazgo íntegro en todos los perfiles de responsabilidad de la institución, inspirando o motivando con ejemplo y profesionalismo para actuar en coherencia con los valores y principios institucionales.

Difusión de la cultura de integridad: la institución establece acciones y mecanismos de difusión orientados a prevenir, disuadir, detectar y corregir actos contrarios a la integridad, con el propósito de sensibilizar al personal sobre la importancia de la implementación de este sistema y sus beneficios.”

Igualmente, de acuerdo a la Resolución 1572 del 08/05/2023 “Por la cual se expide el Reglamento de Bienestar Laboral de la Policía Nacional de Colombia”, es necesario generar el fortalecimiento de las condiciones que aseguren la calidad de vida laboral de cada uno de los integrantes de la institución, promover constantemente acciones encaminadas al desarrollo e integración de los ámbitos laborales y familiares, en pro de minimizar la materialización de factores de riesgos psicológicos y/o sociales en nuestra institución, favoreciendo la construcción del tejido social humano y la adecuada prestación del servicio de policía.

De otro lado, es necesario recordar a la señora oficial la Resolución No. 04351 del 01 de octubre de 2019 "POR CUAL SE ACTUALIZA EL MODELO DE CULTURA INSTITUCIONAL Y SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No. 03468 DEL 27 DE AGOSTO DE 2014". "POR CUAL SE DESARROLLA EL MODELO DE CULTURA EN LA POLICÍA NACIONAL", mediante la cual se da conocer el marco conceptual y los criterios fijados en la Policía Nacional para gestionar la cultura institucional, alineados con la estrategia y el liderazgo policial, generando en los uniformados un sentido de pertenencia, orgullo por la profesión y comportamientos ajustados a la ética policial, que contribuyan a la construcción de una visión compartida al interior de la Policía Nacional y se vean reflejadas en la prestación de un servicio policial de calidad y más cercano al ciudadano.

Citada doctrina establece:

ARTÍCULO 4. OBJETIVO. El objetivo de la Cultura Institucional consiste en alcanzar una actuación integrada y coherente como institución en función de percepciones, actitudes y modos de operación alineados, a través de una metodología creada a partir de los estudios realizados, donde se analizó lo que requiere la Policía Nacional desde su estrategia para fortalecer su servicio, integración y gestión.

ARTÍCULO 5. EJERCICIOS DE DESARROLLO DE LA CULTURA INSTITUCIONAL: La gestión de la cultura organizacional busca una mayor integración entre el proyecto institucional y el proyecto de vida de los integrantes de la Policía Nacional, así mismo, cerrar las brechas del personal uniformado y no uniformado con el marco estratégico, a través del liderazgo policial, el cual forma parte de los ejes del modelo:

- a) *Institución*
- b) *Liderazgo policial*
- c) *Integrantes de la Institución*

a) *Institución:* En el eje Institución, se determinan tres aspectos fundamentales que la Policía Nacional debe fortalecer desde la cultura para alcanzar su objetivo, estos son servicio, gestión e integración de los policías. Estas tres dimensiones están interrelacionadas entre sí:

1. *Servicio:* Caracterizado por el momento de verdad, en este se trabaja con respeto y solidaridad. Busca consolidar comportamientos basados en la responsabilidad, profesionalismo a nivel externo nacional e internacional, fundamentados en la consolidación de las relaciones con la comunidad basadas en valores como la solidaridad y la amabilidad policial hacia los ciudadanos, que se materializa en los pasos del protocolo de atención al ciudadano: «Prestar un servicio profesional, respetuoso, efectivo y cercano al ciudadano».
2. *Integración:* En esta dimensión, el momento de ser policías ejemplares es fundamental, ya que busca consolidar la vocación de servicio, materializando comportamientos que representen los valores y principios de la Institución, con el fin de lograr la dignificación del ser policía y generando un reconocimiento institucional al trabajo, redundando en la calidad de vida de la familia policial
3. *Gestión:* Aquí comienza el momento del conocimiento para lograr la efectividad y eficacia, buscando la planificación integral del sustento en la continuidad. Se fundamenta en las realidades del contexto y en el alcance, ejecución y cobertura de la doctrina hacia todos los niveles de la Institución, con el fin de lograr la articulación y sinergia del talento humano y los recursos para alcanzar los objetivos institucionales.

A este eje se integran las políticas institucionales misionales que se fundamentan en nuestra historia y doctrina institucional, ajustándose al marco constitucional y dirigidas hacia una visión de futuro, adonde la Institución quiere llegar.

b) *Liderazgo policial:* En el eje de liderazgo policial, se define el conjunto de comportamientos, producto de los pensamientos y emociones, donde la capacidad para orientar, dirigir y gestionar el personal, le permite inspirar y movilizar acertadamente la voluntad de sus seguidores en todos los niveles de responsabilidad, atendiendo a los atributos del saber, saber hacer y saber estar de la profesión, para el logro de los objetivos institucionales

El papel del líder en la creación de un entorno ético: Es la capacidad del líder de policía para hacer lo correcto, evitar hacer lo incorrecto o no hacer nada. Se entiende el buen criterio como la combinación de valores y autocontrol, la unión entre el sentido común y el autocontrol, que le permite ser un modelo, brindar un método y que sus actos se comuniquen en coherencia con sus palabras, generando influencia en un entorno ético para los integrantes de su equipo de trabajo o unidad policial e incidiendo en la cultura institucional.

c) *Integrantes de la Institución:* Los componentes del equipo integrante de la institución se definen y permiten la alineación de las personas con la estrategia, ya que esta última hace referencia a las concepciones, suposiciones y comportamientos que producen la efectividad y la sinergia institucional, así:

1. *Ser policía:* Es reconocer sus propias habilidades, con el fin de alcanzar una mejora continua en la labor policial bajo los parámetros de la ética y la transparencia. Ser policía, representa la integración de todas las creencias, percepciones y valores que refleja el actuar policial. (Servicio - Excelencia - Respeto).

2. *Conciencia Ética: Es el juicio o acto de la inteligencia humana que determina la decisión correcta que debe tomar un hombre o mujer policía en las diversas situaciones de su vida cotidiana. Esta determinación es coherente con el honor policial, la vocación de servicio y el lema institucional de Dios y Patria, junto con el código de ética policial.*

3. *Pasión Policial: Es el sentimiento que impulsa al uniformado a expresar comportamientos de servicio adecuados con sus semejantes. Este impulso contiene una carga valorativa que se evidencia en el sentir y el actuar del servidor público policial, honrando las proclamas de la ORACIÓN DEL POLICÍA.*

4. *Autocuidado por Convicción: Es el criterio y la determinación institucional y personal de proteger su integridad física, mental y jurídica, en cada actuación del servicio para garantizar un feliz retorno al señor familiar e institucional.*

5. *Amabilidad Policial: Es el significado, la valoración y la satisfacción de ser policía al ofrecer un servicio cercano y efectivo con su equipo de trabajo y a la comunidad, a través de acciones cotidianas como es el saludar, escuchar y actuar con responsabilidad.*

PÁRRAFO 2: En este ejemplo, se determina qué debe aportar cada integrante de la Institución para consolidar la Cultura Institucional a través del conocimiento, la percepción y los comportamientos cotidianos, definidos así:

1. *Conocimiento: Es la dimensión racional, referida a lo que la persona conoce y conoce de diferentes fuentes para informarse, aprender y comprender los comportamientos que la institución y la sociedad esperan de cada integrante de la misma.*

2. *Percepción: Es la dimensión referente a las emociones y actitudes que se materializan en la percepción de cada integrante de la Policía Nacional con respecto a su carrera, la institución y su vocación de servicio*

3. *Comportamientos: Corresponden a la manera de actuar del hombre y la mujer policía, basándose en el respeto, la legalidad y la justicia de acuerdo con los valores y principios institucionales, así como a la doctrina sobre cuál se dirige, planea y desarrolla el servicio policial”*

Es necesario recordar también a la señora oficial el siguiente articulado de la Ley 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”

ARTÍCULO 2. Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. *Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.*

2. *Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral. (Ver Sentencia de Octubre 16 de 2014, Rad. 2014-01359 del Consejo de Estado.)*

3. *Discriminación laboral: (Modificado por el art. 74, Ley 1622 de 2013), todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.*
4. *Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.*
5. *Inequidad laboral: Asignación de funciones a menoscabo del trabajador.*
6. *Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.*

ARTÍCULO 7. Conductas que constituyen acoso laboral. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

Nota: (Texto subrayado declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-780 de 2007.)

- a) *Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;*
- b) *Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;*
- c) *Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;*
- d) *Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;*
- e) *Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;*
- f) *La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;*
- g) *las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;*
- h) *La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;*
- i) *La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;*
- j) *La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;*
- k) *El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;*
- l) *La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;*

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales. Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

Por lo anterior, la señora mayor DIANA CAROLINA TORO TORO, se compromete a interiorizar e implementar la temática y dar cumplimiento a las consignas relacionadas antes mencionadas, asimismo, este comando, exhorta a la señora oficial, para que, con su equipo de trabajo, se garantice la integridad policial de todo el personal, logrando con ello un ambiente laboral propicio que coadyuve en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por el mando institucional, teniendo siempre como baluarte el bienestar del personal policial.

Atentamente,

...

Firma:

Anexo: no

Calle 44 No. 35c-02 Barrio el Triunfo
Teléfono: 6614500 ext 49345
demet.asjur@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA