

CEA.3.0-07  
16-ECD-003

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
POLICÍA NACIONAL  
JEFATURA NACIONAL DE SERVICIO DE POLICIA  
UNIDAD NACIONAL DE INTERVENCION POLICIAL Y DE ANTITERRORISMO

SUSEP-UNIPOL - 20.1

Bogotá D.C., 21 de abril de 2026

Señor anónimo  
xvc1232025@gmail.com  
Soledad.

Asunto: respuesta queja anónima ticket Nro. 870082-20260331

En atención al comunicado del asunto, enviado a través de la herramienta tecnológica Institucional “Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” (SIPQRS), me permito informar, que estando en la oportunidad legal correspondiente y en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 23 y 29 Constitucionales, artículos 13 y S.S. de la Ley 1437 de 2011 modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, inicialmente quiero expresarle un sincero saludo de agradecimiento por acudir ante los medios de comunicación internos de la Institución con el fin de elevar solicitudes, sugerencias o quejas, relacionados con la misionalidad de la Institución, que contribuyen al fortalecimiento del mejoramiento del sistema de gestión de calidad y la posibilidad de implementar acciones concretas en búsqueda del mejoramiento continuo de la Policía Nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, me permito hacer precisión con respecto al inconformismo que se presenta frente a la estructuración y ejecución de turnos de servicio del personal adscrito a la Unidad Nacional de Intervención Policia y de Antiterrorismo UNIPOL, que desarrolla actividades en la policía Metropolitana de Barranquilla, quienes de acuerdo con el relato de los hechos desarrollan, “... *jornadas laborales hasta de (12) horas diarias, que han sido ordenados directamente por el comandante de intervención, sin que se evidencie una adecuada planificación que garantice tiempos de descanso efectivos. las jornadas prolongadas se han mantenido de manera continua, sin rotación suficiente ni medidas compensatorias claras. las funciones desempeñadas por el personal incluyen el manejo de armamento y la conducción de vehículos oficiales, actividades que requieren plena capacidad física, mental y de reacción. la fatiga acumulada derivada de estas jornadas incrementa de manera significativa el riesgo de: accidentes de tránsito. uso inadecuado del armamento. errores operativos que pueden comprometer la vida e integridad del personal y de terceros...*”, motivo por el cual se procedió a verificar soportes documentales, tales como: planes de trabajo, minutas de servicio, registros de minuta virtual de OneDrive y la trazabilidad de los Dispositivos Digitales Policiales (PDA) asignados a esa intervención, estableciendo que la planeación del servicio se encuentra orientada a la priorización y focalización de actividades de control y prevención de delitos, interviniendo puntos críticos de acuerdo a la dinámica del comportamiento delictivo que se presenta en las jurisdicciones asignadas, así como los horarios de mayor afectación, lo que hace necesario fraccionar los horarios, asignado servicios en las horas de medio día y horas de la noche, los cuales no superan jornadas laborales consecutivas de más de 9 horas diarias.

De acuerdo a lo expuesto, y con el fin de atender favorablemente su petición, se solicita realice una ampliación y aporte de soportes conducentes que permitan identificar las extralimitaciones del mando en las cuales esta incurriendo el señor comandante de la intervención.

Así mismo, la Policía Nacional, reitera su compromiso con la convivencia respetuosa y armónica en el entorno laboral. Se exhorta a todos los miembros de la Unidad Nacional de Intervención Policial, intervención Barranquilla a mantener una comunicación abierta, profesional y respetuosa, se reafirma

la prohibición de cualquier represalia hacia quienes manifiesten sus inquietudes o denuncien situaciones irregulares, garantizando mecanismos de protección conforme a la normativa vigente.

Por último, 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](http://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](mailto:lineadirecta@policia.gov.co)
- **Líneas Gratuitas:** de cobertura Nacional 018000-910600 y 018000-910112

Así las cosas, se considera que se resuelve de fondo y en derecho el contenido de la petición o queja incoada, para lo cual estaremos prestos a resolver cualquier duda o solicitud, a través del correo electrónico [jesep.unipol-je@policia.gov.co](mailto:jesep.unipol-je@policia.gov.co), o teléfono 515900 Ext. 90060 en Bogotá.

Atentamente,

...

Firma:

Anexo: no

Avenida Caracas 6 05 3 piso  
Teléfono: 515900 ip 90060  
[jesep.unipol-je@policia.gov.co](mailto:jesep.unipol-je@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

**INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**