



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**METROPOLITANA DE VALLEDUPAR**  
**CENTRO AUTOMÁTICO DE DESPACHO O 123**

**No. /COSEP-CAD – 20.1**

Valledupar

Señor(a)  
USUARIO ANÓNIMO  
Valledupar - Cesar

Asunto: respuesta requerimiento – atención línea de emergencia

En atención al requerimiento instaurado a través de la plataforma SIPQRS, mediante solicitud No. 911470-20260530, en la cual se manifiesta inconformidad respecto a la presunta falta de atención y finalización intempestiva de llamadas en la línea de emergencia, me permito informar:

Una vez verificada la información, se precisa que la línea de emergencia es atendida a través del Centro Automático de Despacho (CAD), donde se recepcionan, registran y gestionan todos los requerimientos ciudadanos mediante el sistema SECAD, el cual permite dejar trazabilidad de cada llamada ingresada.

En este sentido, es pertinente indicar que:

- Todas las llamadas que ingresan al sistema son registradas y direccionadas a los operadores de despacho, quienes posteriormente asignan el motivo de policía a las patrullas en terreno para su atención.
- No es política institucional omitir, interrumpir o desatender los requerimientos ciudadanos; por el contrario, se actúa bajo principios de oportunidad, respeto y servicio a la comunidad.
- Una vez recibido el requerimiento, este es tramitado conforme a la disponibilidad de los recursos operativos y priorización de los casos.

No obstante, es importante señalar que, en su petición no está establecida la fecha, en la cual la institución no atendió su requerimiento, aunado a esto es preciso indicar que desde el 17/03/2026 al 25/04/2026 se presentaron novedades técnicas en la prestación del servicio de la línea de emergencia 123 por parte de los operadores de telecomunicaciones, situación que generó intermitencias y afectaciones en la recepción de algunas llamadas, ajenas a la voluntad institucional.

Dicho escenario pudo incidir en la percepción de la atención recibida; sin embargo, se han venido adelantando gestiones permanentes con los operadores del servicio, con el fin de lograr la normalización del canal de comunicación.

Sin perjuicio de lo anterior, se toma atenta nota de lo manifestado, con el fin de:

- Reforzar los protocolos de atención al ciudadano en la línea de emergencia.
- Recordar al personal la importancia de la escucha activa, trato adecuado y correcto trámite de los requerimientos ciudadanos.

Finalmente, se invita a la ciudadanía a continuar haciendo uso de los canales institucionales, reiterando el compromiso de la Policía Nacional con la atención oportuna y efectiva de los motivos de policía.

Atentamente,



Comisario **ANDRES ALFONSO HURTADO BERDUGO**  
Jefe Centro Automático De Despacho MEVAP (E)

Elaborado por: SI. EDDIER JOSE NOBLES PEREZ  
Secretario CAD - MEVAP (E)

Revisó CM: ANDRÉS ALFONSO HURTADO BERDUGO  
Jefe CAD - MEVAP (E)

Fecha de elaboración: 05/06/2026  
Ubicación: Disco D//comunicaciones oficiales2026

Calle 47 # 5b 109 barrio san Fernando  
Teléfono(s) 5713287  
[mevap.cad-secre@policia.gov.co](mailto:mevap.cad-secre@policia.gov.co)

### INFORMACIÓN PÚBLICA