



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DEPARTAMENTO DE POLICÍA NORTE DE SANTANDER**  
**CENTRO AUTOMÁTICO DE DESPACHO O 123**

**No. GS-2026- 054189 -DENOR - SUBCO - CAD- 1.10**

San José de Cúcuta, 05 de abril de 2026

Señora  
MARCELA VERGEL  
valentinaamyb@hotmail.com  
Carrera 22 Nro. 8-40 Piso 3 El Playón  
Ocaña

Asunto: Respuesta a solicitud de petición SIPQR2S número 868236-20260329.

En atención al memorial allegado a este despacho mediante petición registrada en la rendición de cuentas vigencia 2025 y petición SIPQR2S número 868236-20260329 por parte de una ciudadana, con el fin de que se adelanten las acciones correspondientes y se brinde respuesta en los términos de ley, respetuosamente me permito informar lo siguiente:

La señora Marcela Vergel interpone las siguientes peticiones:

“¿Cómo mejorar la atención de las llamadas de la comunidad a través del cuadrante #123?”  
“¿Cómo mejorar y ser más empático cuando una mujer realiza el llamado al #123?”

En atención a lo solicitado, y una vez verificadas las llamadas que ingresan a la línea 123 del Centro Automático de Despacho (CAD) del Departamento de Policía Norte de Santander, se informa que el servicio se presta conforme a los protocolos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano, así como mediante el seguimiento y control a través del sistema SECADPLUS, garantizando la trazabilidad de los casos atendidos.

#### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

(Artículo 18 - Resolución No. 04180 “Manual de Atención al Ciudadano”)

##### **En el contacto inicial:**

Contestar la llamada antes del tercer timbre.

Saludar indicando: “Dios y patria, buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, habla (grado y nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.

Dirigirse al ciudadano por su nombre y preguntar: “¿En qué le puedo servir?”.

##### **Durante la llamada:**

**Para emergencias:** “Dios y patria, buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, ¿cuál es su emergencia?”.

Escuchar atentamente sin interrumpir.

Tomar nota de la información relevante.

Informar claramente los pasos a seguir.

Solicitar autorización antes de poner en espera la llamada e indicar el tiempo estimado.

Agradecer o disculparse al retomar la comunicación.

### Al finalizar la llamada:

Verificar que la información haya sido comprendida.  
Informar las acciones a seguir.  
Despedirse de manera cordial.  
Permitir que el ciudadano finalice la llamada.  
Informar a superiores en caso de inconsistencias o falta de información.

### Recomendaciones generales:

Mantener adecuada dicción y posición del micrófono.  
Evitar distracciones o conversaciones paralelas.  
Brindar atención respetuosa y empática.  
Contar con información actualizada de los servicios institucionales.

Adicionalmente, se cuenta con la asignación de cuadrantes en el municipio de Ocaña, con sus respectivas líneas de atención directa, lo cual permite fortalecer la respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos.

### ZONAS DE ATENCION OCAÑA

ITEM	DISTRITO 2	ESTACION	CUADRANTES	LÍNEA CUADRANTE
1	Distrito 2	OCANA	DENORMNVCCD02E01000000001	3016566551
2	Distrito 2	OCANA	DENORMNVCCD02E01000000002	3016557807
3	Distrito 2	OCANA	DENORMNVCCD02E01000000003	3016567222
4	Distrito 2	OCANA	DENORMNVCCD02E01000000004	3016557638
5	Distrito 2	OCANA	DENORMNVCCD02E01000000005	3016558413

En ese sentido, la Policía Nacional continúa implementando acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio, fortaleciendo la atención con enfoque diferencial, especialmente en casos que involucren a mujeres, promoviendo el trato digno, respetuoso y empático.

Atentamente,



Intendente Jefe **EDUARDO MEDINA JAIMES**  
Jefe del Centro Automático de Despacho o 123

Anexo(s): No

Elaboró: SI. ~~Jorge Ezequer~~ Candelo Rolón CAD-DENOR. Revisó: IJ Eduardo Medina Jaimes JEFE CAD-DENOR

Calle 22N 2-03, bloque DENOR, piso 3, urbanización Tasajero  
Teléfono(s): 5871300 -5871919 ext. 2014  
denor.e-100@policia.gov.co  
www.policia.gov.co

### INFORMACIÓN PÚBLICA



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DEPARTAMENTO DE POLICÍA NORTE DE SANTANDER**  
**CENTRO AUTOMÁTICO DE DESPACHO O 123**

Nro. GS-2026- **- 05 47 2 2 -** -DENOR-CAD -1.10

San José de Cúcuta, 06 de abril de 2026

Señora  
MARCELA VERGEL  
valentinaamyb@hotmail.com  
Carrera 22 Nro. 8-40 Piso 3 El Playón  
Ocaña

Asunto: Notificación por aviso Queja No. 868236-20260329

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 11 de enero de 2011 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", con el fin de ser notificado de la respuesta emitida mediante comunicación oficial número GS-2026-054189-DENOR del 05/04/2026, correspondiente a la solicitud No. 868236-20260329 registrada en la página web de la Policía Nacional.

El señor(a) usuario anónimo podrá consultar y hacer seguimiento en línea del estado actual de su requerimiento en el portal web de la Policía Nacional "Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano" <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/Incidente/ConsultarSolicitud>.

Finalmente, la respuesta mencionada a su Petitoria, permanecerá a su disposición en la Oficina de Atención al ciudadano del Departamento de Policía Norte de Santander, ubicada en la Carrera 22n Nro. 2 - 03 Urbanización Tasajero, Cúcuta.

Atentamente,

  
Intendente Jefe EDUARDO MEDINA JAIMES  
Jefe del Centro Automático de Despacho o 123

Anexo(s): No

Elaboró: SI. Jorge Eliecer Candelo Rolón CAD-DENOR 

Revisó: IJ Eduardo Medina Jaimes JEFE CAD-DENOR

Fecha de elaboración: 06-04-2026  
Ubicación: DATA:CAD-DENOR Archivo Digital

Calle 22N 2-03, bloque DENOR, piso 3, urbanización Tasajero  
Teléfono(s): 5871300 -5871919 ext. 2014  
denor.e-100@policia.gov.co  
www.policia.gov.co

**INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**

