

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

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA –
DEPARTAMENTO DE POLICÍA RISARALDA.**

Pereira, 28 de septiembre de 2026

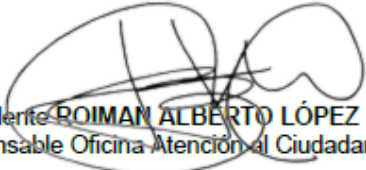
CONSTANCIA

En la fecha, el suscrito Responsable Oficina Atención al Ciudadano DERIS, deja constancia que, en atención queja instaurada a través de la Web pública PQRS de la Policía Nacional, siendo radicado mediante solicitud Nro. 986994-20260922 del 22/09/2026, y enviada la respuesta al correo electrónico ricardo.mazo2387@gmail.com la cual arroja *No se pudo entregar el mensaje*, por lo cual no se evidencian datos concretos, como dirección de residencia, teléfono u otro, que nos permita notificar la respuesta proyectada a su solicitud, la cual quedó radicada mediante comunicación oficial GS-2026-073840-DERIS de fecha 28 de septiembre de 2026, lo anterior en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1437 del 11 de enero de 2011, **Artículo 69**, *“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”*.

Por lo cual me permito informar que se fija copia íntegra de la citada comunicación en el micrositio web, <https://www.policia.gov.co/notificaciones-por-aviso>; desde el 28 de septiembre de 2026 a las 17:10 horas y será retirado el 03 de septiembre de 2026 a las 17:10 horas, por lo tanto, se advierte que, a partir del día hábil siguiente al retiro del aviso, se entera surtida la notificación.

Finalmente, 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>.

Atentamente:


Subintendente ROIMAN ALBERTO LÓPEZ SANDOVAL
Responsable Oficina Atención al Ciudadano DERIS

Elaboró: St. Roiman Alberto López Sandoval
Fecha de elaboración: 28-09-2026
Ubicación: Mis documentos/ATECI2026\ comité CRAET\constancias/notificaciones



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA RISARALDA
ESTACION DE POLICIA MISTRATO

DISPO-ESTPO - 13.0

Mistrató, 28 de septiembre de 2026

Señor (a)
USUARIO ANÓNIMO
ricardo.mazo2387@gmail.com
Mistrató

Asunto: respuesta queja solicitud No. 986994-20260922

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 (SIPQRS), mediante solicitud del asunto de fecha 22/09/2026, en la cual manifiesta las presuntas irregularidades, trato descortés e impropio hacia la ciudadanía por parte de un señor mando ejecutivo adscrito a la Estación de Policía Mistrató; 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) del 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 Comandante Estación de Policía Mistrató, para realizar la verificación, proyección de la debida respuesta y oportuna notificación.

Por lo anterior, 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, atendiendo los procesos de gestión de administración del talento humano, administración de los recursos y los reglamentos institucionales, donde se realiza verificación de manera minuciosa de los aspectos expuestos en la misiva y no se logra evidenciar ninguna afectación del deber funcional dentro o fuera del servicio por parte del mando ejecutivo adscrito a esta unidad.

No obstante, me permito dar a conocer que, se efectuó retroalimentación al personal uniformado adscrito a la Estación de Policía Mistrató, sobre la Resolución 04180 del 09/12/2022 *"Por medio de la cual se crea el manual de atención y servicio al ciudadano"*, haciendo énfasis en seguir manteniendo la cortesía policial, amabilidad, empatía, comprensión y respeto por los demás, con el fin de seguir fortaleciendo y mejorando las competencias y protocolos dentro y fuera de la prestación del servicio y correcta atención al ciudadano.

Por último, se insta para que de acuerdo a lo contemplado en el artículo 27 de la ley 24 de 1992 y artículo 38 de la ley 190 de 1995, concordantes con el artículo 86 de la ley 1952 de 2019, en caso de tener los medios probatorios suficientes que acrediten la veracidad de queja y/u otras pruebas que consideren pertinentes para poder esclarecer lo enunciado, sean aportados con la finalidad de tomar decisiones asertivas con el uniformado.

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: Juan David Mora Velez
Grado: Teniente
Cargo: Comandante Estacion De Policia
Cédula: 1097401311
Dependencia: Estacion De Policia Mistrato
Unidad: Departamento De Policia Risaralda
Correo: juan.morav@correo.policia.gov.co
28/09/2026 12:16:51 p. m.

Anexo: no

Calle 5 No 5-08
Teléfono: 3526000
deris.emistrato@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA