

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 a al reclamo instaurado a través de la Web pública PQRS de la Policía Nacional, siendo radicada mediante solicitud Nro. 981765-20260915 del 15/09/2026, donde no se evidencian datos concretos, como dirección de residencia, teléfono, correo electrónico u otro, que nos permita notificar la respuesta proyectada a su solicitud, la cual quedó radicada mediante comunicación oficial No GS-2026-073934-DERIS de fecha 28 de septiembre de 2026, lo anterior en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1437 del 11 de enero 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 17:30 horas y será retirado el 03 de octubre de 2026 a las 17:30 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: SI. 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 POLICÍA RISARALDA
ESTACIÓN DE POLICÍA QUINCHÍA

No. GS-2026-

-DERIS / DISPO - ESTPO - 13

Quinchía, 28 de septiembre de 2026

Señor
Usuario Anónimo

Asunto: respuesta queja solicitud Nro. 981765-20260915

En atención a la queja interpuesta a través de la Web pública PQRS, siendo insertada en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias (SIPQR2S), mediante solicitud del asunto de fecha 15/09/2026, en la cual manifiesta que:

"En la vereda naranjal del municipio de Quinchía se encuentra ubicado un establecimiento de billar sobre la vía principal, en el cual se reproduce música a alto volumen, perturbando la tranquilidad y convivencia de los residentes del sector, especialmente en horarios que exceden los permitidos por la normativa vigente.

Es importante señalar que, en reiteradas ocasiones, se ha solicitado el apoyo de la policía para atender esta situación; sin embargo, hasta el momento no se ha brindado una atención efectiva, toda vez que las unidades policiales no se han desplazado hasta el lugar para verificar los hechos y propiciar una mediación.

por lo anterior, solicitamos respetuosamente la intervención de la policía del municipio de Quinchía, con el fin de verificar la situación y adoptar"

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 Quinchía, por ser la unidad con competencia funcional y conocimiento directo de los hechos materia de inconformidad, con el propósito de que se adelantaran las verificaciones correspondientes, se proyectara la respuesta de fondo conforme a la información recaudada y se garantizara su oportuna notificación al peticionario, en cumplimiento de los principios de celeridad, eficacia, debido proceso y atención integral al ciudadano.

Por lo anterior, se dispuso la evaluación y análisis integral de cada uno de los aspectos expuestos en la queja, con el propósito de verificar la veracidad de los hechos informados y determinar la procedencia de las actuaciones administrativas a que hubiere lugar. Para tal efecto, se adelantaron las correspondientes verificaciones e indagaciones internas, orientadas a esclarecer las circunstancias objeto de inconformidad y a identificar posibles oportunidades de mejora en la prestación del servicio policial. Lo anterior, en estricto cumplimiento de los lineamientos, protocolos y directrices institucionales vigentes, así como de los procesos relacionados con la gestión del talento humano, la administración de los recursos institucionales y la observancia de los reglamentos que rigen la actuación de los servidores de la Policía Nacional, garantizando en todo momento los principios de legalidad, transparencia, responsabilidad y mejora continua del servicio prestado a la ciudadanía.

Una vez expuestos los hechos objeto de la presente queja, resulta pertinente precisar que toda actuación desarrollada por los integrantes de la Policía Nacional se encuentra sometida al marco constitucional y legal vigente, orientada por los principios de legalidad, necesidad, proporcionalidad, razonabilidad y respeto por los derechos fundamentales de los ciudadanos.

En tal sentido, es importante resaltar que la actividad de policía se encuentra enmarcada dentro de los preceptos consagrados en la Constitución Política de Colombia, particularmente en lo establecido en el artículo 218, el cual dispone que:

"Artículo 218. La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz."

En atención al reclamo presentado y una vez realizada la verificación correspondiente, por parte de esta Estación de Policía Quinchía se procedió a ubicar el establecimiento de comercio relacionado en la queja, con el propósito de adelantar las acciones de verificación y control pertinentes.

En este sentido, el día martes 22 de septiembre de 2026, se realizó visita de verificación y control al establecimiento denominado "Billares Naranjal", ubicado en el corregimiento de Naranjal, jurisdicción de este municipio. En el lugar se sostuvo entrevista con el señor Ernesto Arias Orozco, quien manifestó ser administrador y socio del establecimiento. Durante la visita se efectuó la verificación de la documentación relacionada con el funcionamiento del establecimiento, encontrándose, para el momento de la diligencia, en condiciones acordes con los requisitos exigidos por la normatividad vigente.

De igual manera, se dio a conocer al administrador el contenido del Decreto Municipal No. 033 del 27 de marzo de 2026, mediante el cual se establecen los horarios de apertura y cierre de los establecimientos de comercio, haciendo especial énfasis en la obligación de dar cumplimiento a los horarios establecidos por la autoridad competente.

Asimismo, se brindó orientación respecto de las disposiciones contenidas en la Ley 1801 de 2016, "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana", particularmente en lo relacionado con los requisitos y comportamientos aplicables a los establecimientos abiertos al público soportado mediante comunicado oficial GS-2026-073703-DERIS, así:

1. Requisitos para el ejercicio de actividades económicas

El artículo 87 de la Ley 1801 de 2016 establece los requisitos que deben cumplirse para el ejercicio de cualquier actividad económica, comercial, industrial, de servicios, social, cultural, de recreación, entretenimiento o diversión, entre otras.

En tal sentido, se recordó al responsable del establecimiento la obligación de cumplir, entre otros, con los siguientes requisitos:

1. Observar las normas referentes al uso del suelo, destinación o finalidad para la cual fue construida la edificación y su ubicación.
2. Mantener vigente la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de la respectiva jurisdicción.
3. Comunicar previamente la apertura del establecimiento al comandante de estación o subestación de Policía del lugar donde funciona.
4. Cumplir durante el desarrollo de la actividad económica con las normas relacionadas con los niveles de intensidad auditiva.
5. Cumplir con los horarios establecidos para la actividad económica desarrollada.
6. Observar las condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales determinadas en la normatividad vigente.

7. Desarrollar únicamente las actividades correspondientes al objeto registrado en la matrícula mercantil.
8. Cumplir, cuando corresponda, con las disposiciones relativas a derechos de autor por la ejecución pública de obras musicales.

2. Comportamientos relacionados con el cumplimiento de la normatividad que afectan la actividad económica

De conformidad con el artículo 92 de la Ley 1801 de 2016, se informó al responsable del establecimiento sobre los comportamientos que afectan la actividad económica y que, por tanto, deben ser prevenidos, entre ellos:

1. No comunicar previamente la apertura del establecimiento al comandante de estación o subestación de Policía.
2. Quebrantar los horarios establecidos por el alcalde.
3. Desarrollar actividades diferentes a las registradas en el objeto social de la matrícula o registro mercantil.
4. Permitir el ingreso de personas o elementos en un número superior a la capacidad del lugar.
5. Propiciar la ocupación indebida del espacio público.
6. Incumplir las normas referentes al uso del suelo y las disposiciones relacionadas con la ubicación, destinación o finalidad de la edificación.
7. Desarrollar la actividad económica sin cumplir cualquiera de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

3. Comportamientos relacionados con la seguridad y tranquilidad

Igualmente, se socializó lo establecido en el artículo 93 de la Ley 1801 de 2016, relacionado con los comportamientos que afectan la seguridad y tranquilidad en el desarrollo de actividades económicas, especialmente aquellos relacionados con:

1. Auspiciar riñas o incurrir en confrontaciones violentas que puedan derivar en agresiones físicas o escándalos.
2. Generar ruidos o sonidos que afecten la tranquilidad de las personas o su entorno.
3. Incumplir los protocolos de seguridad exigidos para el desarrollo de la actividad económica y el funcionamiento del establecimiento.
4. Permitir o tolerar el ingreso o permanencia de personas que porten armas.
5. No permitir el ingreso de las autoridades de Policía en ejercicio de sus funciones. Comercializar, facilitar, almacenar, prestar, empeñar, guardar, tener o poseer elementos, sustancias o bienes de procedencia ilícita.
6. Engañar a las autoridades de Policía con el propósito de evadir el cumplimiento de la normatividad vigente.

Acciones de prevención y control

Cabe señalar que las actuaciones de Policía se desarrollan bajo los principios establecidos en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, entre ellos la oralidad, gratuidad, inmediatez, oportunidad, celeridad, eficacia, transparencia y buena fe.

En este sentido, frente a los comportamientos contrarios a la convivencia que eventualmente puedan presentarse en el establecimiento, la actuación de las autoridades de Policía deberá adelantarse de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley 1801 de 2016 y atendiendo las circunstancias particulares de cada caso.

En consecuencia, esta Estación de Policía continuará realizando revistas periódicas y actividades de prevención, vigilancia y control en el sector, con el propósito de verificar el cumplimiento de los

horarios establecidos y prevenir la ocurrencia de comportamientos contrarios a la convivencia ciudadana.

Lo anterior se efectúa en ejercicio de las funciones atribuidas a la Policía Nacional por el artículo 218 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con lo establecido en la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, especialmente en lo relacionado con la protección de la convivencia, el control de las actividades económicas y el cumplimiento de las condiciones para el funcionamiento de establecimientos abiertos al público.

Finalmente, se informa que la Policía Nacional dispone de diferentes canales institucionales de comunicación y atención al ciudadano, a través de los cuales se pueden presentar solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos relacionados con el servicio de Policía.

- **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.
- Estacion de Policía Quinchía: 31177234733

En los anteriores términos se da respuesta a su petición, 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.

Atentamente,


Subteniente **PERU CARMELO AYAZO VILLADIEGO**
Comandante Estacion de Policía Quinchía (E)


Elaboró: Patrullera PAOLA ANDREA ZAPATA
DISPO-ESTPO


Revisó: Subteniente PERU CARMELO AYAZO VILLADIEGO
DISPO-ESTPO

Fecha de elaboración: 28-09-2026
Ubicación: D:/2026/Derechos de petición

Calle 8 N° 8-11 Avenida Córdoba
Teléfono 3117234733
deris.equinchia@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA