



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
METROPOLITANA DE MANIZALES
COMANDO OPERATIVO DE SEGURIDAD CIUDADANA MEMAZ

SUBCO-COSEC - 20.1

Manizales, 01 de noviembre de 2025

Señor (a)
USUARIO ANÓNIMO
Manizales

Asunto: respuesta quejas solicitud No 780032-20251021

En atención a las quejas radicadas a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias (SIPQR2S) de la Policía Nacional con el número del asunto, donde manifiesta su inconformismo en el supuesto actuar inadecuado de una funcionaria y en el otorgamiento de descanso y disponibilidades al Modelo del servicio de policía orientado a las personas y territorios; de conformidad con lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", me permito brindar respuesta en los siguientes términos:

Su queja fue evaluada por el Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET) de la Inspección General y Responsabilidad Profesional, realizado el día 24 de octubre de 2025; según lo dispuesto en la Resolución No 04122 del 10/12/2024 "Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones", en su artículo 5°:

*(...) **ARTICULO 5°.** Contribuir al mantenimiento de la disciplina y el comportamiento personal, es responsable de definir las acciones a seguir, mediante la evaluación de las quejas instauradas y de los informes pro presuntas conductas que afecten la disciplina policial o el comportamiento personal, dando trámite a las autoridades competentes y/o las que en derecho corresponda (...)*

En primer lugar, es preciso indicar que en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 218 de la Constitución Política de Colombia, la Policía Nacional tiene como finalidad velar por el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, así como propender por que los habitantes de la Nación convivan en paz.

Del caso en cuestión, se evidenció que los acontecimientos que motivaron su queja, obedecen a la insatisfacción sobre los turnos de descanso y disponibilidades en la Estación de Policía Manizales, e igualmente en el supuesto actuar inadecuado de una funcionaria adscrita a dicha unidad; de lo anterior me permito informar:

Teniendo en cuenta que la queja en concreto es "anónima", no puede constituirse en fundamento objetivo para tomar una decisión radical frente a la funcionaria en particular implicada en la misma; es por ello que se hace necesario instarlo, allegue información puntual y veraz, para poder determinar si

se trata de una situación constitutiva de conducta disciplinaria, al tiempo que deberá aportar el máximo de pruebas que soportan la misma, con el fin de poder realizar trámite formal a la instancia disciplinaria de la unidad.

Por otra parte, respecto al descanso del personal del MSOPT, asignado a la estación de Policía Manizales se ajusta, reglamenta y estandariza con base en la Resolución Número 2256 del 14 de julio del 2023 **“Por la cual se establecen los criterios para la asignación de turnos de franquicia del personal uniformado de la Policía Nacional”**.

ARTÍCULO 5: Turnos de franquicia: Teniendo en cuenta que el direccionamiento policial se fundamenta en la Política de Gestión del Talento Humano y Cultura Institucional, se establecen los siguientes turnos para el otorgamiento de la franquicia del personal uniformado:

Numeral B: Franquicia y disponibilidad para el personal que labora en estaciones, comandos y servicios de vigilancia... para el personal adscrito al servicio de vigilancia policial, **la franquicia se otorgará cada dos ciclos de vigilancia una vez finalizado primer turno (ciclo de vigilancia, disponibilidad, ciclo de vigilancia, franquicia)**, a fin de que el uniformado pueda contar con el espacio y calidad de tiempo disfrutando con su núcleo familiar o para realizar actividades de carácter personal.

El comandante articulará las capacidades institucionales para programar disponibilidades y planear los servicios, bajo criterios de pertinencia, coherencia y oportunidad en zonas de mayor afectación. **De lunes a jueves se priorizarán actividades de apoyo, educativas, deportivas y de bienestar; fines de semana e inicios de semana podrá disponerse hasta el 50% del personal disponible, para planes de trabajo diferenciales enmarcados en vigilancia policial, sin superar cinco (5) horas de servicio continuo o según necesidades del servicio.**

Aunado a lo anterior, el comando de estación de policía Manizales va en concordancia con la Resolución Número 3207 del 13 septiembre 2024, **“Por la cual se expide el Reglamento del Servicio de Policía”**. Así:

ARTÍCULO 49. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: Es la permanente disponibilidad de los integrantes de la institución, quienes tienen la obligación de prestar sus servicios cuando estos sean demandados por sus jefes nacionales, directores, jefes o comandantes, aún en días y en horas que no hacen parte de su jornada de trabajo, en razón a la prevalencia del interés general y para el cumplimiento de la misión constitucional de la Policía Nacional, lo anterior, en observancia de los lineamientos dispuestos por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-024 de 1998.

ARTÍCULO 50. JORNADA DE TRABAJO: Corresponde al horario dispuesto para la prestación del servicio de policía en sus diferentes ámbitos y que deberá ser cumplido por el personal uniformado y no uniformado de la Policía Nacional de acuerdo con las funciones de su cargo.

El director general de la Policía Nacional de Colombia establecerá mediante instructivo la jornada de trabajo que cumplirá el personal uniformado que desempeña sus funciones en las instalaciones de la Dirección General, así como, el horario de los servicios especiales y disponibilidades que deban cumplirse en estas instalaciones.

Para el caso del personal que labora en instalaciones diferentes a las enunciadas en el inciso inmediatamente anterior, la jornada será determinada en el régimen interno de cada unidad por el respectivo jefe nacional, inspector general, director, comandante o director de escuela según corresponda, observando los siguientes criterios:

1. Ámbito diferencial del servicio (administrativo, operativo o educativo).

2. Disponibilidad de la capacidad de talento humano.
3. Disponibilidad del servicio (es permanente para el personal uniformado según lo dispuesto en el artículo 49 del presente reglamento).
4. Cobertura del servicio.
5. Servicios ordinarios y extraordinarios.

PARÁGRAFO 3: El personal uniformado de la Policía Nacional prestará servicio de disponibilidad si las necesidades en materia operativa, administrativa o educativa de la unidad a la que pertenece así lo ameritan, fijada en el instructivo para el caso de la Dirección General y en el régimen interno para las demás unidades.

ARTÍCULO 52. NECESIDADES DEL SERVICIO: Se entiende por necesidades del servicio aquellos hechos imprevistos o ajenos a la planificación, organización y funcionamiento de la jurisdicción habitual que hagan necesaria una modificación transitoria de la jornada de trabajo. Estos imprevistos, pueden incluir, fenómenos meteorológicos, calamidades, entre otros, que requieren la prestación diferencial del servicio de policía.

Los comandantes de la policía metropolitana de Manizales, que requieran modificar la jornada de trabajo deberán justificar debidamente las necesidades del servicio en el acto administrativo correspondiente, debiendo en todos los casos, informar al jefe Nacional del servicio de Policía y subdirector general de la Policía Nacional.

En tal sentido por parte del comando de estación de policía Manizales, se viene aplicando dichos criterios para el otorgamiento de la franquicia del personal uniformado así:

De lunes a jueves: solo es citado el **25%** del personal del total de la sección de vigilancia, en donde al 50% le corresponde su turno de descanso y del restante 50% solo es citado el 25% a disponibilidad el otro 25% se flexibiliza el personal y se le otorga como estímulo por parte del comando de estación para que puedan descansar **(ciclo vigilancia, disponibilidad 25%, ciclo vigilancia, franquicia)**; las señoras que ostentan su calidad de madres, de lunes a jueves el comando de estación, no las cita a ninguna disponibilidad como beneficio por su condición.

Viernes, sábados y domingos: se cita el **50%** del personal de la sección de vigilancia para apoyar planes de trabajo diferenciales enmarcados en vigilancia policial, el restante 50% del personal se le otorga su descanso para que puedan compartir con su núcleo familiar un fin de semana, las señoras madres no son citadas a disponibilidades, únicamente fueron requeridas durante lo corrido del mes de agosto, teniendo en cuenta las diferentes órdenes del comando de seguridad ciudadana y solo apoyan los días viernes y sábado, ya que el comando de estación por su condición y como estímulo a su labor otorga el descanso los días domingos y no son citadas a disponibilidad.

Las disponibilidades del personal del MSOPT de la estación de policía Manizales, están **sujetas y subordinadas** a las necesidades del servicio, las cuales pueden variar según las disposiciones y órdenes emanadas por parte del mando institucional de la Policía Metropolitana de Manizales y Dirección General de la Policía Nacional; es decir **(servicios de estadio, protestas, eventos de afluencia masiva, fiestas comunales, pruebas físicas, capacitaciones, polígonos, entre otros)**, en donde puede variar en determinado momento el porcentaje de personal solicitado a prestar disponibilidad, dicho requerimiento obedece a las órdenes y lineamientos emanadas por parte del mando institucional, ya sea por parte del comando de seguridad ciudadana (COSEC) o Comando de Policía Metropolitana de Manizales son quienes hacen requerimientos al comando de estación con el personal del MSOPT. Es decir, durante el mes de octubre como se relacionó anteriormente por necesidades del servicio y eventos extraordinarios y de connotación nacional (fiestas de Manizales, servicios de estadio, jornada de elecciones de consulta popular y juventudes, pruebas físicas IV trimestre y 31 octubre día Halloween) se citó el personal del MSOPT para los diferentes apoyos en

horarios variantes buscando el mantenimiento de las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana.

Como estímulo adicional, el comando de estación de policía Manizales ha tenido a bien en las disponibilidades que es citado el personal del MSOPT, que sus apoyos solo sean programados únicamente por 4 horas y no las cinco a las cuales hace referencia la resolución antes citada.

En relación al talento humano el comando de estación, pensando en la calidad de vida del personal, ha tenido a bien diseñar, proyectar y organizar un plan de estímulos **POE** enfocado para aquellos funcionarios del MSOPT que realizan casos relevantes o sobre salientes, funcionarios que por su labor se destacan y son merecedores de otorgarles permisos diferenciales exceptuándolos de **(turnos de vigilancia, ciclos, disponibilidades, e incluso fines de semana entre otros)**, beneplácitos que son direccionados por parte de cada uno de los señores comandante directos del personal.

Se hace referencia que el personal que labora en la parte administrativa de la estación de policía Manizales es personal no apto para el servicio y su horario laboral es diurno. Así mismo, durante el mes de octubre se han otorgado **126 permisos** como estímulo a la labor realizada por el personal policial como POE o actividades personales que aporten significativamente a la labor institucional y a la calidad de vida del personal uniformado, se otorgaron **114 permisos** para asistir a citas médicas, judiciales y terapias para la rehabilitación integral del personal uniformado, se autorizaron **6 permisos** por calamidad por casos fortuitos o de fuerza mayor que requieren de la presencia y acompañamiento de los uniformados a sus familias; datos verificables en el portal de servicio interno de la señora comandante de estación.

Finalmente, este Comando de la Policía Metropolitana de Manizales, continuará atento a recibir todas las sugerencias o peticiones que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de policía

Atentamente,

Firma:

Anexo: no

Carrera 25 32 -50 Piso 3
Teléfono: 8982900 ext 41354
memaz.cosec@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA