

Policía Nacional de Colombia
Policía Metropolitana de Manizales
Rendición de cuentas vigencia 2025
Fortalecimiento de la recepción de PQR2S



Dios y
Patria



Fortalecimiento de la recepción de PQR2S

La rendición de cuentas es el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial, y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo” (Artículo 48 Ley 1757 de 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior y según lineamientos del procedimiento 1DE-PR-0023 “rendición de cuentas”, numeral 2.2 “fortalecimiento de la recepción de PQR2S, donde se establece que las Oficinas de Atención al Ciudadano serán las encargadas, antes y durante la rendición de cuentas, de la recepción, sistematización de las PQR2S y trámite a las dependencias solucionadoras de los requerimientos, así mismo, de su seguimiento para la oportuna solución mediante el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos Policiales y Sugerencias SIPQR2S, se realizó las siguientes acciones así:

ANTES:

Se elaboró un formulario Microsoft form y se publicó el link en la página web <https://www.policia.gov.co/manizales> con el fin que los grupos de valor e interés formularan sus peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias, el cual estuvo habilitado hasta el momento en que finalizó el evento.

[RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025 MEMAZ \(Copia\): Formulario rellenado previamente](#)

DURANTE:

El día 18 de marzo de 2026, siendo las 09:00 horas, se realizó la Audiencia Pública Rendición de Cuentas de la Policía Metropolitana de Manizales.

El evento se ejecutó en la modalidad virtual y presencial contando con la participación de diferentes ciudadanos y grupos de valor, defensores de derechos humanos, comunidades vulnerables, órganos de control, líderes comunitarios, gremios, entre otros.

Se entregó a los asistentes el formato de formulación de preguntas en la jornada de rendición de cuentas 1DE-FR-0053 con el objetivo que formularan Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias del servicio de policía, para lo cual siete (07) solicitudes fueron recepcionadas durante el evento y posterior trámite correspondiente mediante el sistema de información de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos policiales y sugerencias SIPQRS2S.



Teniendo en cuenta el protocolo interno establecido para el tratamiento de las PQR2S “*Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias de la Policía Nacional*”, el cual se encuentra establecido a través del procedimiento para el tratamiento de quejas y reclamos en la Policía Nacional 1IP-PR-0015, las preguntas y propuestas a las cuales no se les dio solución en el transcurso del evento, fueron debidamente sistematizadas en el aplicativo SIPQR2S, así:



FECHA	MEDIO QUE REALIZO LA SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	UND COMPETENTE QUE DA RESPUESTA	NRO. TICKET SIPQRS	ESTADO	NRO. RADICADO, RESPUESTA Y FECHA	UND QUE BRINDO RESPUESTA
18/03/2026	Escrita	Petición	Derechos Humanos	861291-20260318	Concluida	GS-2026-022239-MEMAZ 29/03/2026	Derechos Humanos
18/03/2026	Escrita	Petición	COSEC	861377-20260318	Concluida	GS-2026-023146-MEMAZ 02/03/2026	Estación Manizales
18/03/2026	Escrita	Petición	OAC	861459-20260318	Concluida	GS-2026-021763-MEMAZ 27/03/2026	OAC
18/03/2026	Escrita	Petición	GINAD	861461-20260318	Concluida	GS-2026-023249-MEMAZ 03/04/2026	GINAD
18/03/2026	Escrita	Petición	COSEC	861464-20260318	Concluida	GS-2026-024547-MEMAZ 10/04/2026	Estación Manizales
18/03/2026	Escrita	Petición	Estación Villamaría	861474-20260318	Concluida	GS-2026-020345-MEMAZ 21/03/2026	Estación Villamaría
18/03/2026	Escrita	Petición	Derechos Humanos	862242-20260319	Concluida	GS-2026-022214-MEMAZ 29/03/2026	Derechos Humanos

PREGUNTAS Y RESPUESTAS FORTALECIMIENTO PQR2S RENDICIÓN DE CUENTAS MEMAZ

- **No. Ticket 861291-20260318, Petición, SIC... “Cuántos casos de amenaza a líderes se presentaron en el año 2025”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2026-022239-MEMAZ del 29/03/2026.así:

“...Revisados los registros y bases de datos institucionales, en especial el Sistema de Información de Derechos Humanos– SIDEH, para la vigencia del año 2025 se tuvo conocimiento de un (01) caso de amenaza contra una líder comunitaria, el cual fue reportado el 22 de abril de 2025 y atendido de manera oportuna por la Policía Nacional.

El mencionado caso fue gestionado conforme a los lineamientos establecidos en la Directiva Operativa Transitoria No 028 DIPON– JESEP Estrategia de Atención a Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad “ESPOV”, la cual define los procedimientos para la prevención, atención y mitigación de riesgos y amenazas contra líderes sociales y defensores de derechos humanos, activándose de forma inmediata todas las rutas de atención y protección interinstitucional correspondientes.

Así mismo, se informa que a la fecha esta dependencia mantiene contacto permanente con la líder afectada, realizando seguimiento continuo a su situación de seguridad, sin que se registren novedades adicionales relacionadas con los hechos inicialmente reportados...”.

- **No. Ticket 861377-20260318, Petición, SIC... ¿Como representante de la comuna 9, he notado el incremento de hurtos menores, consumo de sustancias y bebidas embriagantes por los alrededores de la Universidad Nacional especialmente en el parque de la Gotera? Realización de patrullajes dinámicos, la realización de comandos situacionales y realizar propuesta a la comunidad de la implementación de cámaras para poder captar los hechos punibles la activación de botón de pánico mediante app123 de la Policía.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2026-023146-MEMAZ del 02/04/2026, así:

“...En atención a las situaciones manifestadas por usted como representante de la Comuna 9, relacionadas con el incremento de hurtos menores, consumo de sustancias psicoactivas y bebidas embriagantes en los alrededores de la Universidad Nacional, especialmente en el sector del Parque La Gotera, la Metropolitana de



Policía Manizales ha venido adelantando diferentes actividades orientadas a contrarrestar estos comportamientos contrarios a la convivencia.

En este sentido, se han desarrollado planes de registro y control a personas, solicitud de antecedentes, así como patrullajes constantes en el sector mencionado, con el fin de prevenir la comisión de delitos y garantizar la seguridad ciudadana. De igual forma, se han efectuado intervenciones focalizadas mediante el acompañamiento de los uniformados adscritos al cuadrante, realizando controles sobre el consumo de bebidas embriagantes en espacio público y la presencia de sustancias psicoactivas.

Así mismo, se han implementado campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad y a los transeúntes del sector, orientadas a fomentar la convivencia ciudadana y el respeto por las normas establecidas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Estas actividades se han realizado de manera articulada con las autoridades locales y demás actores institucionales.

Ante la problemática informada, se reitera el compromiso institucional, permitiendo que se realicen planes adicionales e importantes para el servicio de Policía, esto permitiendo la efectividad en la prevención del delito y de los comportamientos contrarios a la convivencia, así:

-Se ordena a los señores comandantes del CAI de la comuna 9, para que en coordinación con las patrullas realicen las labores necesarias para atender el requerimiento en el lugar señalado, con el fin de contrarrestar la problemática referenciada.

-Se llevan a cabo actividades de prevención, disuasión y control, sensibilizando a la comunidad para que informen de manera oportuna la comisión de delitos o comportamientos contrarios a la convivencia.

-Así mismo, se seguirán realizando de manera constante vigilancia y control en distintas horas, con el fin de mejorar la percepción de seguridad.

En busca de satisfacer las necesidades básicas de seguridad y tranquilidad ciudadana en la ciudad de Manizales, de manera constante se ha impartido instrucción clara y precisa a los señores comandantes de CAI, para que con sus grupos de trabajo sigan adelantando las actividades propias del servicio de Policía y empleo de los medios jurídicos establecidos, las cuales se han venido desplegando de manera permanente en toda la ciudad, lo cual se ve reflejado en el patrullaje constante por parte de los cuadrantes para la atención y prevención de comportamientos contrarios a la convivencia y delitos que se puedan presentar, el cual se mantendrá al servicio de la comunidad...”

- **No. Ticket 861459-20260318, Petición, SIC... “muy buenos días, solicito información donde puedo presentar una queja contra un funcionario de la Policía Nacional y porque medios oficiales puedo realizar este trámite, agradezco su atención”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2026-021763-MEMAZ del 27/03/2026.asi:

“...La Policía Metropolitana de Manizales en cumplimiento a lo establecido en el decreto 1284 de 2017, cuenta con una Oficina de Atención al Ciudadano ubicada de manera colindante a la guardia de las Instalaciones del Comando, así mismo las estaciones de Policía Manizales, Villamaría, Terminal y Aeropuerto se encuentran habilitado los Puntos de Atención al Ciudadano; siendo dependencias cuya funcionalidad es la recepción, trámite, gestión e información de peticiones, quejas o reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias; así como las demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano. Por lo cual se le invita de manera respetuosa acercarse y dar a conocer su inconformidad con el fin de adelantar las actuaciones pertinentes que demarcan la ley. Igualmente, nuestra institución cuenta con canales virtuales y telefónico tales como:

Virtual



- Ingresando a la página web www.policia.gov.co de la Policía Nacional al menú atención y servicio a la ciudadanía, donde podrá registrar sus requerimientos diligenciando la información solicitada.

- E-mail: el correo lineadirecta@policia.gov.co

-Portal de Servicios Internos PSI: se crea esta herramienta para que todos los funcionarios de la Policía Nacional sin importar el lugar o la dependencia donde se encuentren, tengan la posibilidad de recepcionar e instaurar PQR2S a las personas a través del Portal de Servicios Internos (PSI).

Telefónico

-Líneagratis018000910112.

-Bogotá (601) 5159111/9112.

-Línea Anticorrupción166...”

- **No. Ticket 861461-20260318, Petición, SIC... “Cuál es la mayor problemática encontrada por la Policía con los niños, niñas y adolescentes”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2026-023249-MEMAZ del 03/04/2026.asi:

“...En atención a la solicitud allegada de fecha 18 de marzo del 2026 con PQR2S No. 861461 20260318 al Grupo de Protección a la Infancia y Adolescencia de la metropolitana de Manizales, nos permitimos informar que, de acuerdo al Análisis situacional para el desarrollo de la metodología pedagógica del programa Abre Tus Ojos, con base a la información del Sistema de Información Estadístico Delincuencial y Contravencional “SIEDCO PLUS.2 de fecha 15 de enero 2026, entregada por el grupo de análisis y administración de la información criminal y según el análisis realizado en el archivo plano en la policía metropolitana de Manizales, se evidencia como el delito con mayor afectación priorizado por EINFA, el acto sexual con menor de 14 años.

La Policía Nacional de Colombia, en el marco de sus funciones constitucionales y legales, implementa estrategias y planes institucionales orientados a la prevención del abuso sexual infantil, entre los cuales se destacan el Plan Integral de Protección a la Infancia y la Adolescencia, el Modelo de Servicio de Policía Orientado a las Personas y los Territorios (MSOPT), y los programas preventivos liderados por la Policía de Infancia y Adolescencia, en caminados a la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la reducción de factores de riesgo y la promoción de entornos seguros...”

- **No. Ticket 861464-20260318, Petición, SIC... “Recalco en las visitas por sectores críticos donde se necesitan de su presencia (seg-limp) resaltar y felicitar la labor hecha por ustedes en Manizales...”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2026-024547-MEMAZ del 09/04/2025, así:

“...En atención a las situaciones manifestadas por usted, relacionadas con problemáticas de seguridad y convivencia ciudadana en el sector del barrio la Asunción; la Policía Metropolitana de Manizales ha adelantado diferentes actividades orientadas a contrarrestar estos comportamientos contrarios a la convivencia.

En este sentido, se han desarrollado planes de registro y control a personas, solicitud de antecedentes, así como patrullajes constantes en el sector mencionado, con el fin de prevenir la comisión de delitos y garantizar la seguridad ciudadana. De igual forma, se han efectuado intervenciones focalizadas mediante el acompañamiento de los uniformados adscritos al CAI La Leonora, en compañía de especialidades como policía Comunitaria, realizando controles sobre el consumo de bebidas embriagantes en espacio público y la presencia de sustancias psicoactivas.



Así mismo, se han implementado campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad y a los transeúntes del sector, orientadas a fomentar la convivencia ciudadana y el respeto por las normas establecidas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Estas actividades se han realizado de manera articulada con las autoridades locales y demás actores institucionales.

Ante la problemática informada, se reitera el compromiso institucional, permitiendo que se realicen planes adicionales e importantes para el servicio de Policía, esto permitiendo la efectividad en la prevención del delito y de los comportamientos contrarios a la convivencia, así:

- Se ordena al señor comandante del CAI La Leonora para que, en coordinación con las patrullas realicen las labores necesarias para atender el requerimiento en el lugar señalado, con el fin de contrarrestar la problemática referenciada.

- Se llevan a cabo actividades de prevención, disuasión y control, sensibilizando a la comunidad para que informen de manera oportuna la comisión de delitos o comportamientos contrarios a la convivencia.

- Así mismo, se seguirán realizando de manera constante vigilancia y control en distintas horas, con el fin de mejorar la percepción de seguridad y atender sus inquietudes o sugerencias de manera eficiente y oportuna, por lo tanto, le suministramos el número del CAI La Leonora, de la patrulla 13 Nro. 3017985641, o a través de la línea de emergencias 123, con el fin de realizar la atención oportuna ante algún requerimiento del lugar.

Por lo demás, agradecemos su reconocimiento a nuestra labor policial y que haya puesto en conocimiento esta situación; la exhortamos para que nos siga informando acciones que considere son de nuestra misionalidad que nos permita generar acciones en pro de garantizar la Convivencia y Seguridad Ciudadana...”.

- **No. Ticket 861474-20260318, Petición, SIC... “Nos gustaría que nos pudieran ayudar con cámaras de vigilancia en el barrio Santa Ana, para tener más ayuda de la Policía y tener un ambiente y entorno más seguro y confiable”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2026-020345-MEMAZ del 21/03/2026, así:

“...En primer lugar, agradecemos su interés y compromiso con el mejoramiento de las condiciones de seguridad y convivencia en el barrio Santa Ana del municipio de Villamaría, lo cual es fundamental para fortalecer el trabajo conjunto entre la comunidad y las autoridades.

Frente a su solicitud relacionada con la instalación de cámaras de vigilancia en el espacio público, es importante aclarar que, en Colombia, la responsabilidad de implementar, administrar y mantener los sistemas de videovigilancia en vías y espacios públicos recae principalmente en la Administración Municipal, a través de sus dependencias competentes, como la Secretaría de Gobierno, en el marco de la gestión del orden público.

En ese sentido:

-Las entidades públicas territoriales son las facultadas para la instalación de sistemas de videovigilancia con fines de seguridad ciudadana.

-Estas herramientas hacen parte de los planes integrales de seguridad y convivencia ciudadana, liderados por la Alcaldía Municipal.

- La financiación de estos sistemas generalmente se realiza mediante recursos del Fondo de Seguridad Territorial (FONSET) u otras fuentes de inversión pública.

Por lo anterior, la Policía Nacional no cuenta con competencia directa para la instalación de cámaras de vigilancia en el espacio público; sin embargo, actúa como entidad articuladora en el uso de estas herramientas para la prevención del delito y apoyo a las investigaciones.



De igual forma, forma, se informa que los ciudadanos, establecimientos comerciales o conjuntos residenciales pueden instalar sistemas de cámaras en sus predios privados, siempre que se respete el derecho fundamental a la intimidad y se dé cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, en lo relacionado con el tratamiento de datos personales (hábeas data).

Adicionalmente, es importante señalar que las grabaciones obtenidas a través de sistemas de video vigilancia puede ser requeridas por autoridades judiciales o por la Policía Nacional, en el marco de procesos investigativos, conforme a la normatividad vigente.

No obstante, la Policía Nacional, a través de la Estación de Policía Villamaría, continuará fortaleciendo las estrategias de patrullaje, prevención y acompañamiento comunitario en el sector de Santa Ana, con el fin de contribuir a mejorar las condiciones de seguridad y convivencia.

Finalmente, de manera respetuosa se sugiere elevar su solicitud ante la Alcaldía Municipal de Villamaría, con el fin de que sea evaluada dentro de los programas y proyectos de seguridad ciudadana...".

- **No. Ticket 862242-20260319, Petición, SIC... “Poder divulgar la amenaza a la vida de los líderes comunitarios en donde el desplazado hace el esfuerzo titánico de llevar al delincuente a la Inspección de Policía para identificación, en donde se expide un acta que luego es llevada por el líder ultrajado, a la fiscalía para su correspondiente trámite y en esta institución, no se brinda el apoyo requerido, para defender la integridad y la vida de quienes trabajan por la seguridad de la comunidad”.**

Se proyectó respuesta al peticionario a través de la comunicación oficial No. GS-2026-022214-MEMAZ del 29/03/2026.

Coronel DAVE ANDERSON FIGUEROA CASTELLANOS
Comandante Policía Metropolitana de Manizales

Las oficinas de atención al ciudadano de la Policía Nacional, reciben, tramitan, gestionan e informan sobre las peticiones, quejas o reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias, como también monitorean los espacios de participación ciudadana adelantadas por la institución, facilitando al ciudadano la intervención, vigilancia y evaluación a los procesos, así mismo el acceso a consulta e información y contribuir a formar al ciudadano en la cultura de la participación. Url - Sistema de Garantías: Peticiones Quejas y Reclamos: <https://www.policia.gov.co/pqrs>.