MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL – MESAN.

Santa Marta, 19 de junio de 2025

1907379593
Señor
PETICIONARIO ANONIMO
rodrigobastidas123@gmail.com
Dirección
Ciudad

Asunto: Notificación por aviso solicitud No. 701762-20250609

De manera atenta y respetuosa, me permito dar respuesta a la queja radicada mediante Web pública PQRS www.policia.gov.co , En cumplimiento a la Acta No. 009414 sesión 024, presidido el día 07/06/2025. 2025 de acuerdo a la Resolución No. 041122 del 05/12/2024, y en atención al trámite queja solicitud No. 701762-20250609.

Reciba un cordial saludo de parte de la Policía Metropolitana de Santa Marta, agradeciendo la confianza depositada al darnos a conocer su inconformismo, que nos permita tomar las medidas necesarias para mejorar el servicio que brindamos a la ciudadanía; de la misma forma lamentamos cualquier hecho que desdibuje la imagen institucional. Por otra parte, le comunico la Queja interpuesta por usted mediante Web publica PQRS, radicado bajo el ticket No. 701762-20250609, donde informa, unas series de anomalías presentada con el operador de la sala CIEPS de la Policía Metropolitana de Santa Marta, me permito dar respuesta de manera formal y fundamentada, teniendo en cuenta los reglamentos de la institución, sobre las preocupaciones relacionadas con el comportamiento del Subintendente JOHNATHAN FABIAN COMAS QUINTERO así como las implicaciones de su actuar en el servicio Policial.

Queremos asegurarle que tomamos muy en serio las inquietudes planteadas y que la normatividad de la Policía Nacional establece lineamientos claros para garantizar una conducta adecuada entre nuestros funcionarios.

En relación a las aseveraciones descritas en la citada queja, me permito informar que cualquier señalamiento sobre irregularidades en el manejo del servicio debe ser investigado conforme al procedimiento disciplinario establecido en el Estatuto Disciplinario Policial (Ley 2196 De 2022). Se garantiza el derecho a la defensa, y se tomarán las medidas pertinentes si se comprueban comportamientos inapropiados por este funcionario, cualquier conducta que contravenga será objeto de evaluación y será revisada bajo el marco normativo para determinar si se han cometido irregularidades. Asimismo, la Policía Nacional cuenta con protocolos establecidos para la planificación y ejecución de operaciones, que incluyen supervisión por parte de oficiales superiores. Se revisará si se han seguido adecuadamente estos procedimientos en los casos mencionados.

En conclusión, agradezco su preocupación por el bienestar y la integridad del servicio policial. Estoy comprometido(a) a garantizar que se tomen las medidas adecuadas para resolver esta situación conforme a nuestras normas y regulaciones.

Le invito a seguir colaborando con nosotros para mejorar nuestras prácticas y asegurar un servicio eficiente y ético.

De igual forma, me permito informar con fundamento en el mandato constitucional, al personal uniformado de la Policía Nacional se le aplica un ***régimen especial***; y en desarrollo del enunciado régimen, han sido expedidas normas legales que regulan y enmarcan el desarrollo, cumplimiento de la actividad de policía, el cual es conocido por todos dentro de su proceso de formación y el mismo tiene un fundamento jurídico plenamente establecido.

wa.cardenas005

La Policía Metropolitana de Santa Marta valora y agradece su comunicación, la cual constituye insumo fundamental para la toma de decisiones enfocadas en el mejoramiento continuo del servicio de policía y garantizar una buena atención a nuestros clientes internos y externos. De acuerdo a lo establecido en la Ley 2196 del 18 de enero 2022, en su Artículo 40. "Sistema de Garantías para la *Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano*", es posible consultar el estado de su requerimiento, ingresando al portal institucional www.policia.gov.co, posteriormente ubique la barra superior del menú, de clic en **Atención y servicio a la ciudadanía**, seleccione la opción ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, dando Clic sobre la opción "Consultar una solicitud – Sistema de garantías", le permitirá conocer el estado y los trámites realizados con el requerimiento.

Le invitamos a que continúe poniendo en conocimiento aquellos casos que empañan nuestra imagen a través de los canales dispuesto para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias habilitados en la Policía Nacional, **WWW.POLICIA.GOV.CO, LINEADIRECTA@POLICIA.GOV.CO**, líneas gratuitas **018000910600 y 018000910112**, línea de transparencia institucional 166 Y línea de orientación a mujeres víctimas de violencia 155, correo electrónico MESAN.OAC@POLICIA.GOV.CO.

Finalmente, la mencionada comunicación oficial de respuesta a su petición, permanecerá a su disposición en la Oficina de Atención del Ciudadano de la Policía Metropolitana de Santa Marta, dependencia ubicada en el kilómetro 12 vía alterna sector Bureche

Capitán. **WILIAM ANDRES CARDENAS MENDEZ**
Comandante de Estación de Policía Rodrigo Bastidas (E)

Elaborado por: APA-412 Enna Esquea Chaves
Revisado por: CT William Andrés Cárdenas Méndez
Fecha elaboración: 19/06/2025
Ubicación: Carpeta 2025

wa.cardenas005