



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
OFICINA CONTROL INTERNO
GRUPO AUDITORIA INTERNA**

SUCIN-GRAUD - 20.20

Bogotá D.C., 07 de noviembre de 2025

Señor brigadier general
WILLIAM OSWALDO RINCÓN ZAMBRANO
 Director General de la Policía Nacional
 Carrera 59 Nro. 26-21 CAN
 Ciudad.

Asunto: Informe ejecutivo auditoría interna específica integridad policial en atención a las PQR2S.

Respetuosamente envío a mi general, informe ejecutivo de la auditoría interna específica integridad policial en atención a las PQR2S registrada con el código 10223, realizada en las siguientes unidades auditadas Inspección General, Dirección de Antinarcóticos, Policias Metropolitanas de Cúcuta, Cartagena, Barranquilla y Villavicencio, Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL, Departamentos de Policía Guajira, Norte de Santander, Caldas, Amazonas y Cauca, durante el período comprendido entre el 28/07/2025 al 01/08/2025, obteniendo los siguientes resultados:

UNIDADES VISITADAS	HALLAZGOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
12	7	7	5

Conclusiones

- Revisados de manera aleatoria los controles y la ejecución del procedimiento “Tratamiento de Quejas y Reclamos en la Policía Nacional” y demás lineamientos relacionados, se pudo observar que las oficinas de atención al ciudadano de la Policía Metropolitana de Cartagena y Policía Metropolitana de Barranquilla, presentan debilidades en el cumplimiento del numeral f del artículo 11 de la resolución Nro. 04122 del 05/12/2024, razón por la cual se documentaron dos (02) hallazgos del nivel operacional sin incidencia.
- Revisado de manera aleatoria el adecuado registro y administración de los datos en el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reconocimientos del Servicio de Policía (SIPQRS), se evidenció que las unidades realizan de forma correcta el registro de las quejas y reclamos. No obstante, se identificó un hallazgo sin incidencia, en Policía Metropolitana de Cartagena, relacionado con el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 04122 del 5 de diciembre de 2024, “Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones”.
- Verificado el contenido del memorando, y conforme a lo establecido en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política de Colombia, así como en la Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, que regulan las funciones de las oficinas de control interno, se documentó un hallazgo sin incidencia en la Policía Metropolitana de Barranquilla, relacionado con el incumplimiento en el tratamiento de la queja presentada contra un funcionario de la institución.
- Revisados de manera aleatoria los trámites que realizan las oficinas de atención al ciudadano respecto a los informes y su incidencia disciplinaria se pudo evidenciar que se están realizando conforme al procedimiento y lineamientos establecidos para cada caso en particular en cada unidad.

- Verificada de manera aleatoria la información suministrada por la Inspección General con relación a las encuestas de satisfacción contestadas por las personas cuyos requerimientos fueron tramitados por las oficinas de atención al ciudadano, la favorabilidad se encuentra en un promedio del 70%.
- En las unidades objeto de auditoría, no se presentaron acciones que generaran alerta sobre la probabilidad de riesgo de fraude o corrupción en la verificación aleatoria a los procesos auditados.
- En la verificación aleatoria al cumplimiento de la Resolución 04408 del 26 de diciembre de 2024 “Por la cual se expide el Manual de gestión del sistema de seguridad de la información para la Policía Nacional”, se identificó que las unidades aplican los controles establecidos en los procedimientos que fueron objeto de revisión.

Recomendaciones

- Fortalecer el trámite de notificación al ciudadano quejoso cuando la queja sea remitida a una oficina con atribuciones disciplinarias, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Resolución No. 04122 del 05 de diciembre de 2024.
- Consolidar los seguimientos mediante la definición e implementación de acciones puntuales, tales como la elaboración de informes periódicos y la verificación de la trazabilidad de las quejas desde su recepción hasta el cierre, que permitan evaluar la efectividad de los procedimientos establecidos para su tratamiento.
- Establecer un control preventivo enfocado en la validación de la etapa de notificación de las respuestas a quejas y reclamos, con el fin de asegurar la aplicación de dicha etapa cuando no sea posible ubicar al quejoso.
- Atender de manera prioritaria el cumplimiento de las disposiciones previstas en la ley 1755 de 2015, específicamente las respuestas de fondo y los términos para emitirlas, con el fin de garantizar al usuario el derecho fundamental de petición, elevar la imagen institucional y fortalecer el proceso de integridad policial.
- Propender por generar de manera inmediata la activación de la ruta de la Estrategia Mujer Familia y Género (EMFAG), radicadas mediante el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reconocimientos del Servicio de Policía (SIPQRS), que permita de manera eficaz garantizar los derechos fundamentales de las víctimas y dar cumplimiento a la política institucional de integridad policial.

Atentamente,

Firma:

Anexo: no

Carrera 59 # 26-21

Teléfono:

ocint.graud@policia.gov.co

www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA