

Página 1 de 1	PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1AJ-FR-0038		
Fecha: 20-07-2014	NOTIFICACIÓN POR AVISO	
Versión: 0		

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL – DECAL.

Manizales, 18 de julio de 2024

Señor (a)
USUARIO ANONIMO
Norcasia-Caldas

Asunto: Notificación por aviso Queja Ticket 531814-20240626

La Oficina de Atención al Ciudadano del Departamento de Policía Caldas, en cumplimiento de la ley 1437 del 18 de enero de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y dando alcance al inciso 2° del artículo 69 – notificación por aviso, se notifica por medio del presente aviso sobre la comunicación oficial No. GS-2024-071453-DECAL 20.1 de fecha 15 de julio del 2024, firmado digitalmente por el señor Mayor Manuel Fernando Peralta García, Comandante Estación de Policía la Dorada, mediante la cual se da respuesta a la queja número 531814-20240626 presentada por usuario "Registro Anónimo", toda vez que el peticionario al momento de radicar la queja no allegó dato de contacto alguno para la respectiva notificación.

Este aviso se fija con copia íntegra de la citada comunicación oficial en el micrositio: <https://www.policia.gov.co/Policia Metropolitana de Manizales/Notificaciones>, desde el 18 de julio de 2024 a las 14:30 horas y será retirado el 25 de julio de 2024 a las 14:30 horas, por lo tanto, se advierte que a partir del día hábil siguiente al del retiro del aviso, se entenderá surtida la notificación.

Finalmente, la mencionada comunicación oficial de respuesta a su petición, permanecerá a su disposición en la Oficina de Atención al Ciudadano del Departamento de Policía Caldas, dependencia ubicada en la carrera 25 No. 32-50 barrio lineares.

Atentamente,


Intendente. ADRIANA TABARES YEPES
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano DECAL

Elaborado por: IT Adriana Tabares Yepes
Revisado por: IT Adriana Tabares Yepes
Fecha elaboración: 18/07/2024
Ubicación: DISCO D:\DISCOS\RAE\TICRAE\YEP



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS
ESTACION DE POLICIA LA DORADA

DISPO-ESTPO - 20.1

La Dorada, 15 de julio de 2024

Señor (a)
ANONIMO
Norcasia

Asunto: Respuesta queja ticket SIPQR2S 531814-20240626.

En atención a su queja de fecha 26 de junio de 2024, Conforme a lo anterior y encontrándonos dentro de los términos conferidos por la Ley 1755 de 2015 y en atención al asunto de esta comunicación, donde hace uso de sus derechos de acuerdo al artículo 13 de la misma ley y en cumplimiento a lo ordenado en el comité craet ordinario número 026 del 28/06/2024.

Me permito brindar la siguiente respuesta frente a su sentida inconformidad por el servicio de policía que en su momento presento una funcionaria perteneciente a la estación de policía Norcasia, por este motivo damos a conocer las siguientes acciones con el fin de dar claridad frente a lo enunciado en su petición.

La policía nacional ha implementado un nuevo modelo del servicio de policía buscando crear el acercamiento con la ciudadanía a través de la prestación de un servicio público de policía flexible, diferencial, objetivo, cercano y con enfoque territorial, de tal manera que los ciudadanos busquen confiar en esta institución la cual esta encargada de la protección de la ciudadanía, proteger los derechos y las libertades de la misma.

Por tal fin, con el ánimo de atender la misionalidad institucional, dentro de la ley 2196 se crea un sistema de garantías para la formulación consulta y seguimiento ciudadano el cual es el conjunto de mecanismos que permiten al ciudadano formular, consultar y hacer seguimiento a las peticiones o quejas que presenten a la Policía Nacional.

De la misma manera notando su preocupación frente a la actitud de la funcionaria policial donde manifiesta esta es grosera me permito exponer que todos los miembros de la policía nacional durante su servicio están en la obligación de acatar lo contemplado en la **resolución 04180 del 9 de diciembre del 2022** la cual crea el "MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO" En el cual se plasman las pautas y protocolos que deben ser asimilados apropiados y aplicados de manera permanente por los servidores con el fin de fortalecer la atención de calidad orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos pues este se deben tener ciertas habilidades como lo describe el artículo 13 de esta resolución veamos:

Artículo 13. Habilidades. Frente al desarrollo y fortalecimiento los funcionarios deberán aplicar las siguientes habilidades y aptitudes en cualquiera de los ámbitos institucionales para atender al ciudadano, así:

Amabilidad y cortesía. La amabilidad es un comportamiento inmerso en el ser humano que se debe poner en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones. Saludar, ofrecer una sonrisa cuando preguntan algo, tener un gesto amable al ceder el paso a alguien, brindar un trato atento y cordial a los demás, hace que la convivencia sea más agradable.

Sensibilidad. Capacidad propia e inherente a cualquier ser vivo, de percibir sensaciones. Es la tendencia natural que tienen los seres humanos a sentir emociones o expresar sentimientos.

Empatía. Comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente la otra persona.

Comprensión. Facultad del ser humano para percibir y asimilar claramente lo que dice o hace una persona, o lo que sucede. Está relacionada también con la actitud tolerante y respetuosa hacia los sentimientos o actos de los demás.

Tolerancia. Se define como el respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias. Dinamismo. Cualidad de la persona activa y emprendedora que actúa con prontitud, diligencia y energía.

Persuasión. Capacidad o habilidad que tiene una persona para influenciar las creencias, actitudes, intenciones, motivaciones y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de argumentos, sentimientos o la combinación de los mismos.

Capacidad para asesorar y orientar. Idoneidad del uniformado para brindar el apoyo necesario a una persona, una vez se ha logrado la comprensión de su situación particular, generando una respuesta positiva frente a su requerimiento.

Autocontrol. Es la habilidad que permite regular las emociones, pensamientos, comportamientos y deseos de uno mismo ante las tentaciones e impulsos.

Creatividad. También denominada como imaginación constructiva, es la facultad que tiene una persona de crear y generar nuevas ideas, conceptos orientados a producir soluciones originales, modificar o transformar lo existente. Se trata de ver nuevas posibilidades y hacer algo al respecto, buscando resultados positivos. Capacidad para escuchar. Es una competencia comunicativa relacionada con la capacidad de entender, comprender o dar sentido a lo que se oye, desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo, para ello se debe tener en cuenta:

- Dar importancia a la persona y su requerimiento.
- Trato amable y respetuoso.
- Comprender su situación.

De esta manera se evidencia que cada funcionario policial debe estar en la capacidad de aplicar las diferentes directrices y reglamentos que emane la institución en pro de garantizar un buen

"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".

servicio, tener buen trato con la comunidad y respetar siempre sus derechos, por tal fin se hace necesario que frente a su inconformismo antes manifestado se le brinde instrucción a la funcionaria, esta se hará por parte del señor comandante de la unidad donde labore con el ánimo de que se aplique de una manera correcta el "MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO".

Por otra parte según lo manifestado dentro de su solicitud describe que la policial agrede física y verbalmente a los ciudadanos, pues se procede a realizar la verificación frente a las PQRS que se han interpuesto en lo corrido del año en la estación de policía Norcasia, notándose que ninguna de las que reposan son en contra de la señora patrullera que respectan alguno de estos motivos, ahora bien se verifico igualmente si en contra de la funcionaria reposa algún tipo de denuncia por agresión física, abuso policial entre otras que sean objeto de investigación tanto por el ente disciplinario de la institución como de la justicia ordinaria evidenciándose que al momento no hay denuncias ni investigaciones en curso.

De la misma manera me permito dar a conocer que la institución policial cuenta una serie de normas, leyes y demás normatividad que regulan el bueno y mal comportamiento de los funcionarios en todos sus ámbitos, para lo cual existen mandos en cada estación de policía lo cuales son encargados de verificar y poner en conocimiento el actuar de sus subalternos y tienen el deber de informar situaciones que se presenten con el personal bajo su mando, así como supervisar el servicio que se desarrolle de una manera efectiva. De la misma forma están facultados para planear el servicio dependiendo las necesidades del mismo.

Por lo anterior y teniendo en cuenta explícitamente todas sus afirmaciones dejan entrever que no se aportan pruebas que afirmen y den la veracidad de estos hechos mencionados, pues al no tenerse la misma permite que las decisiones a tomar carezcan de criterios.

Ahora bien, como se indicó anteriormente, en el caso de esta solicitud los elementos materiales probatorios son inexistentes para determinar la actuación irregular de nuestra funcionaria e iniciar las acciones a las que haya lugar, pero como lo determina la ley que regula la materia, se insta, a concretar su solicitud y aportar pruebas que permitan establecer la relevancia disciplinaria de los hechos denunciados.

Con base en lo anteriormente expuesto, vemos como sus afirmaciones carecen de todos los elementos necesarios para probar las conductas de la funcionaria, lo que podría llevarlos a constituir una falsa denuncia, por lo que están realizando aseveraciones que han sido desvirtuadas durante nuestras indagaciones. Ambas situaciones penalizadas por el código penal, artículo 436, 220 y 221.

"ARTICULO 436. FALSA DENUNCIA CONTRA PERSONA DETERMINADA. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 10. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que bajo juramento denuncie a una persona como autor o participe de una conducta típica que no ha cometido o en cuya comisión no ha tomado parte, incurrirá en prisión de sesenta y cuatro (64) a ciento cuarenta y cuatro (144) meses y multa de dos puntos sesenta y seis (2.66) a treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

ARTÍCULO 220. INJURIA. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 10. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que haga a otra persona imputaciones deshonrosas, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a cincuenta y cuatro (54) meses y multa de trece punto treinta y tres (13.33) a mil quinientos (1.500) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

"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".

ARTÍCULO 221. CALUMNIA. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 10. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que impute falsamente a otro una conducta típica, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de trece puntos treinta y tres (13.33) a mil quinientos (1.500) salarios mínimos legales mensuales vigentes."

Finalmente es preciso indicarle que, ante estas actuaciones no se cuentan con fundamentos para iniciar una investigación disciplinaria,

Por lo demás, agradecemos que haya puesto en conocimiento esta situación, y exhortamos para que nos siga informando acciones que considere son irregulares y que puedan afectar nuestro servicio de policía o mejorarlo, porque gracias a ello podremos tomar las acciones pertinentes que nos permitan trabajar sobre lecciones aprendidas e instar a nuestros funcionarios a mejorar su comportamiento tanto en el ámbito institucional como personal, y de esta manera entregar un servicio de calidad a la ciudadanía y lo más importante corregir el comportamiento de nuestros funcionarios si a ello hubiese lugar.

Con fundamento en lo anterior esperamos haber dado trámite satisfactorio a su requerimiento, refrendando de esta manera nuestra firme disposición en la atención oportuna de los diferentes requerimientos solicitados por parte de los ciudadanos que como usted están comprometidos con la veeduría de nuestro servicio policial, por lo tanto, el Comando de distrito, continuará atento a recepcionar 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, y las que se generen con ocasión de la presente contestación.

Finalmente, se tiene que la señorita patrullera Yudy Andrea Ariza Rojas laboro en la estación de Policía Norcasia hasta el día sábado 6 de julio del año 2024 toda vez que por orden del mando institucional fue trasladada a otra dependencia policial.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Nombre: Manuel Fernando Peralta Garcia
Grado: Mayor
Cargo: Comandante Estacion De Policia
Cédula: 1022349158
Dependencia: Estacion De Policia La Dorada
Unidad: Departamento De Policia Caldas
Correo: manuel.peralta@correo.policia.gov.co
15/07/2024 6:41:25 p. m.

Anexo: no

KR 14 11 CALLE ESQUINA UP
Teléfono: 8570162
decal.eladorada@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA