

Página 1 de 1	PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1AJ-FR-0023		
Fecha: 19-07-2014	CONSTANCIA	
Versión: 0		

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA –
DEPARTAMENTO DE POLICÍA RISARALDA.**

Pereira 20 de febrero de 2025

CONSTANCIA

En la fecha, el suscrito Jefe Oficina Atención al Ciudadano DERIS (E), deja constancia que, en atención a la queja instaurada a través del sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Policía Nacional, siendo radicada mediante solicitud Nro. 635396-20250211 del 11/02/2025, donde no se evidencian datos concretos, como dirección de residencia, teléfono, correo electrónico u otro, que nos permita notificar la respuesta proyectada a su solicitud, la cual quedó radicada mediante comunicación oficial No. GS-2025-012986-DERIS de fecha 20 de febrero de 2025, lo anterior en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1437 del 11 de enero 2011, **Artículo 69**, *“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”*.

Por lo cual me permito informar que se fija copia íntegra de la citada comunicación en el micrositio web, <https://www.policia.gov.co/notificaciones-por-aviso>; desde el 20 de febrero de 2025 a las 14:00 horas y será retirado el 25 de febrero de 2025 a las 14:00 horas, por lo tanto, se advierte que, a partir del día hábil siguiente al retiro del aviso, se entera surtida la notificación.

Finalmente, el señor(a) usuario anónimo podrá consultar y hacer seguimiento en línea del estado actual de su requerimiento en el portal web de la Policía Nacional “Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano” <https://spgrs.policia.gov.co/pgrs/Incidente/ConsultarSolicitud>.

Atentamente:



Intendente JEISSON ANDRÉS HERNÁNDEZ TOLOSA
Jefe Oficina Atención al Ciudadano DERIS (E)



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA RISARALDA
GRUPO TALENTO HUMANO DERIS

CODIT-GUTAH - 13.0

Pereira, 19 de febrero de 2025

Señor (a)
Usuario anonimo
Pereira

Asunto: Respuesta queja ticket 635396-20250211

En atención a la queja interpuesta por usted a través de la Web pública PQRS, siendo radicada en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias de la Policía Nacional (SIPQR2S), mediante ticket del asunto de fecha 11/02/2025, en la cual manifiesta su *inconformismo por el actuar de un patrullero, forma de comunicarse con los demás integrantes del equipo de trabajo y otros temas de índole personal, aduciendo estar bajo la protección de un señor oficial*; por lo anterior respetuosamente me permito indicarle el trámite de la misma, así:

De acuerdo con los procedimientos estandarizados y que en materia jurídica corresponden, dicha queja fue evaluada en el comité de recepción, atención, evaluación y trámite de quejas e informes (CRAET) del Comando de Departamento de Policía Risaralda, el día 14/02/2025 soportado mediante acta No. AC-2025-003733-DERIS, teniendo en cuenta lo establecido la Resolución No. 04122 del 05/12/2024 *"Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta, y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones"* capítulo III *"Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes"*, donde se toma la decisión por consenso unánime de los integrantes de dicho comité, remitir al Grupo de Talento Humano DERIS, para que en coordinación con el grupo interdisciplinario se realice intervención y verificación de lo expuesto en la queja, proyectando la debida respuesta y oportuna notificación.

Por lo anterior, me permito informar que, el día 17/02/2025 por parte del grupo interdisciplinario se realizó la intervención a todos los integrantes de la Oficina de la Jefatura Administrativa del Departamento de Policía Risaralda, a la cual pertenece la funcionaria mencionada en la misiva, en dicha dependencia se aplicó una encuesta con el fin de verificar, los hechos informados en la presente queja y por consiguiente el bienestar y clima institucional del personal policial. Así mismo fue aplicada una segunda encuesta a todo el personal perteneciente a la plana mayor de la base del Comando Departamento de Policía Risaralda, para verificar dicha situación de manera más general constatando el clima laboral, es de resaltar que dichas encuestas fueron diseñadas sin puntualizar situaciones y/o alguna relación directa con la funcionaria.

Luego de revisar los resultados de dichas encuestas se pudo determinar por mayoría que el clima laboral es bueno, los funcionarios no ven desigualdades, tampoco se evidencio bullying o maltrato entre compañeros, de igual manera se nota la subordinación que hay dentro de la unidad. Así mismo, en atención a las respuestas negativas de las encuestas, se realizó intervención a la funcionaria generando una serie de compromisos para mejor su actuar y prevenir un mal ambiente laboral, que

llegue afectar las funciones del personal que labora en la base del Departamento de Policía Risaralda.

Aunado a lo anterior se escuchó de manera individual y aleatoria a algunos funcionarios, para conocer sus opiniones respecto al comportamiento de la funcionaria, por lo que se le dan recomendaciones para que mejore su actuar como miembro activo de la institución, evitando que sus problemas personales no trasciendan a lo laboral.

Aunado a lo anterior, la funcionaria fue citada a la oficina de Apoyo Psicosocial donde se le dio a conocer la queja interpuesta en su contra, para ser escuchada asertivamente, se le socializo la Ley 1010 de 2006 "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo". Con el fin de retroalimentar sus derechos y deberes como empleada en el marco de las relaciones de trabajo, brindando recomendaciones con el fin evitar este tipo de flagelos y seguir mejorando y fortaleciendo el clima laboral con sus compañeros de trabajo, de lo cual queda soportado mediante acta AC-2025-00143-DERIS de fecha 17/02/2025.

De igual manera, se dio orientación y sensibilización sobre el clima institucional, disciplina policial, liderazgo, manual de bienestar y calidad de vida del personal de la Policía Nacional, el adecuado comportamiento que se debe tener por parte del personal, promoviendo una comunicación asertiva entre el grupo, fortaleciendo las habilidades sociales, manejo de la inteligencia emocional, fortalecimiento del autocuidado, fomento de la solidaridad y fortalecimiento de los valores.

En este sentido, se han tomado en cuenta las recomendaciones y sugerencias compartidas durante esta actividad, con el objetivo de seguir fortaleciendo el bienestar y el clima institucional en la unidad, buscando contribuir significativamente a la mejora de la calidad de vida del personal policial y promover un entorno laboral más saludable y colaborativo.

Teniendo en cuenta nuestro compromiso con la comunidad y con nuestra institución, por parte del Comando de Departamento se seguirán adelantando actividades de supervisión y control, así mismo actividades enfocadas a fortalecer nuestros valores y principios, contamos con hombres y mujeres preparados para responder ante el cambio social y las transformaciones estructurales.

No obstante, se insta para que de acuerdo a lo contemplado en el artículo 27 de la ley 24 de 1992 y artículo 38 de la ley 190 de 1995, concordantes con el artículo 86 de la ley 1952 de 2019, en caso de tener los medios probatorios suficientes que acrediten la veracidad de su queja (videos, fotografías, grabaciones, etc.), y/u otras que consideren pertinentes para poder esclarecer lo enunciado, sean aportados con la finalidad de tomar decisiones asertivas y el mejoramiento constante del servicio.

Por último, me permito indicar que la Policía Nacional cuenta con los siguientes canales de comunicación y atención al ciudadano, para allegar su información:

- **Atención Personalizada:** a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) que se encuentran ubicadas en las diferentes unidades Policiales Direcciones, Comandos de Metropolitanas, Departamentos de Policía y Escuelas de Formación Policial.
- **Buzones de sugerencias:** ubicados en cada una de las Estaciones Policiales.
- **Página Web:** ingresando a la página de la Institución www.policia.gov.co, mediante la pestaña de trámites y servicios al ciudadano y luego accediendo al link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Correo Electrónico:** lineadirecta@policia.gov.co

GS-2025-012986-DERIS

- **Líneas Gratuitas:** de cobertura Nacional 018000-910600 y 018000-910112

En los anteriores términos se da respuesta a su petición, por lo tanto, la Policía Nacional, continuará atenta a decepcionar todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos al Servicio y/o Sugerencias, que la comunidad en general y las instituciones tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio.

Atentamente,

...



Firmado digitalmente por:
Nombre: Valentina Quintero Rivera
Grado: Teniente
Cargo: Jefe Grupo Talento Humano
Cédula: 1088331893
Dependencia: Estacion De Policia Santa Rosa
Unidad: Departamento De Policia Risaralda
Correo: vv.quinter00004@correo.policia.gov.co
19/02/2025 5:34:12 p. m.

Anexo: no

CARRERA 4 BIS NUMERO 24-39
Teléfono: 3515535
DERIS.ARTAH@POLICIA.GOV.CO
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA