



CEA.3.0-07  
16-ECD-003

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
POLICÍA NACIONAL  
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS  
ESPECIALES  
COORDINACION SECCIONALES DE PROTECCION Y SERVICIOS  
ESPECIALES

## **DIPRO-CESEC - 1.10**

Bogotá D.C., 27 de mayo de 2025

Señor (a)  
USUARIO ANÓNIMO

Medellín-Antioquia

Asunto: respuesta ticket 683793-20250509

En atención a la queja registrada en el aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (SIPQRS) de la Policía Nacional, bajo el consecutivo del asunto, en la cual pone en conocimiento presuntas situaciones y actuaciones inadecuadas por parte de una señora oficial de la Policía Nacional de Colombia, de manera atenta me permito informar que el requerimiento fue tratado en el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite Quejas e Informes (CRAET), en donde se dispuso por parte del cuerpo colegiado el desarrollo de las siguientes acciones:

través de la plataforma virtual "Microsoft Forms", se aplicó una encuesta al personal que integra el Grupo de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional de la Policía Metropolitana del Valle de Aburra, con el objetivo de verificar la percepción del clima laboral e identificar posibles inconformidades respecto al liderazgo, mando y toma de decisiones por parte de la señora oficial, obteniendo los siguientes resultados:

- El 53% de los funcionarios consideran que la Jefe del Grupo Protección al Turismo y Patrimonio Nacional de la Policía Metropolitana del Valle de Aburra, se ajusta en el desempeño de su labor y a los lineamientos institucionales establecidos por el mando institucional, mientras el 47% manifiestan que no es así.
- El 42% de los funcionarios consideran que existen canales de comunicación asertivos con la jefe de grupo, que permitan solucionar inconvenientes presentados, mientras que el 58% manifiestan que no es así.
- El 47% de los funcionarios consideran que es equitativa la distribución de turnos de descanso, servicios y permisos establecidos por la institución, mientras el 53% manifiesta que no es así.
- El 53% de los funcionarios indican que han presenciado o experimentado situaciones de maltrato o amenazas parte de la jefe Grupo de Protección al Turismo y Patrimonio nacional de la Policía Metropolitana del Valle de Aburra, mientras que el 47% manifiestan que no es así.

- El 66% de los funcionarios indican que, si conocen algún funcionario que haya sido desvinculado, trasladado de la seccional, o haya pedido el retiro a causa del maltrato recibido por parte de la jefe de grupo u otro superior, mientras el 34% manifiestan que no es así.

La Coordinación Seccionales de Protección y Servicios Especiales de esta Dirección, impartió órdenes a la Jefatura la Seccional de Protección y Servicios Especiales MEVAL, con el fin que se implementen acciones que permitan aumentar los índices de percepción del clima laboral e impactar de manera positiva la prestación del servicio en la unidad.

A reglón seguido, se resalta a través del presente escrito, que los resultados arrojados en las actividades antes referidas, serán insumo para la toma de decisiones por parte de esta unidad policial, así mismo, servirán para determinar de manera objetiva si se presenta incumplimiento en la normatividad vigente, o las funciones que se deriven del cargo; en tal evento se correrá traslado de lo evidenciado, ante la autoridad que tenga la competencia para su conocimiento y de esta manera propender por el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua en el servicio de policía.

Finalmente, en nombre de la Policía Nacional le manifestamos nuestro agradecimiento por la información suministrada, toda vez que como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, nuestra misionalidad no está limitada a la simple prestación de un servicio público, sino en brindar un servicio de manera adecuada; con calidad y respeto hacia nuestra comunidad de igual forma estaremos realizando seguimiento permanente en la gestión realizada con su requerimiento, ya que nos permite tomar acciones de mejoramiento en el servicio de Policía (Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, para la buena Atención al Ciudadano). Así mismo, se le recuerda que, puede realizar consulta y seguimiento en línea, de sus peticiones, a través de los canales institucionales autorizados, en cumplimiento al “Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano” establecido en el artículo 40 de la Ley 2196 del 2022.

Atentamente,

Firma:

Anexo: no

Calle 14 No 62 – 70  
Teléfono: 515 98 00 Ext 31509  
dipro.supro@policia.gov.co  
www.policia.gov.co

**INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA**