



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES
GRUPO DE ASUNTOS JURIDICOS

No. GS-2025-1852565348

/ DIPRO – ASJUR – 29.25

Bogotá D.C.

Señor

Usuario anónimo

Bogotá

Asunto: Respuesta queja ticket No. 683195-20250508

En atención a lo manifestado por usted, en PQRS "anónima", radicada ante el sistema de atención al ciudadano de la Policía Nacional, mediante página web, dentro de la cual manifiesta situaciones relacionadas con un mando del nivel ejecutivo adscrito a la Dirección de Protección y Servicios Especiales en seguridad a instalaciones del complejo Ecopetrol, tales como: "se está robando los almuerzos que son para los policías en vez de dárselos a quienes les corresponden, se los da a civiles como sus amigos y a su sobrino esto no está bien y debería revisarse", me permito informar lo siguiente:

Analizadas las sugerencias, aportes e información suministrada, esta Dirección, ordeno verificar las situaciones comentadas en su escrito, por intermedio de personal idóneo dentro de la institución, con el fin de corregir y realizar ajustes del servicio de policía, que se viene prestando en esa unidad a la que usted hace referencia, de esta verificación que realice el equipo interdisciplinario, se tendrán resultados tangibles, que permitan la toma de decisiones de tipo operativo y administrativo, que permitan el mejoramiento del servicio.

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 adecuado; 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 mejora en el servicio de Policía y el tratamiento de quejas y reclamos, respetando los derechos fundamentales a la presunción de inocencia, al buen nombre, intimidad, honra, habeas data y el respeto del debido proceso, (Ley 190 de 1995, Ley 970 del 2005, Decreto 2232 de 1995, Decreto 1083 del 2015, Norma Técnica de Calidad ISO 10002:2004), todo ello enfocado en una mejor atención al ciudadano". Recordándole 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,



Mayor **HERMAN ENRIQUE RUIZ USTA**
Jefe Oficina Asuntos Jurídicos

Elaboró: PT LICETH CAROLINA OSPINA VERA
DIPRO/ASJUR

Calle 14 62-70, Bogotá

Teléfonos 5159800 ext. 31519

dipro.cesec-ief@policia.gov.cowww.policia.gov.co**INFORMACIÓN PÚBLICA**