



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICIA META
SECRETARIA PRIVADA DEMET

COMAN-SEPRI - 20.1

Villavicencio, 12 de agosto de 2025

Señor (a)
Usuario Anónimo
Ciudad

Asunto: Respuesta ticket No. 734967-20250804

En atención a la queja instaurada por usuario anónimo, quien manifiesta su inconformidad con el trato recibido por parte de la señorita Auxiliar de policía Juliana García, quien se encontraba de servicio en el lugar de facción denominado Mercurio el cual se encuentra ubicado dentro de las instalaciones del Comando de departamento, evidenciándose con esto un trato discriminatorio hacia el personal de la reserva activa, el suscrito Mando Ejecutivo de Comando adelanto las actividades que a continuación se relacionan:

Los días 08, 09 y 11 de agosto del año en curso en las horas de la tarde se reunió al personal de Auxiliares de Policía disponibles a quienes se procedió a socializar los temas que más adelante se relacionan así:

Resolución No 01675 del 2021 “Manual de Seguridad Física de Instalaciones Policiales” en la cual se establecen los protocolos establecidos para garantizar la seguridad de las instalaciones y se recordaron de igual manera los lineamientos establecidos por el Jefe de Seguridad en el tema, las cuales fueron debidamente aprobadas por el señor Comandante de Departamento.

Manual de atención y servicio al ciudadano Resolución 04180 del 09/12/2022, el cual dentro de su finalidad se concibe como un documento doctrinal y guía, dirigido a todos los funcionarios de la Policía Nacional comprometidos con la atención del ciudadano en el servicio de policía; plasmando los principales fundamentos, así como pautas y protocolos que deben ser asimilados, apropiados y aplicados en forma permanente, con el fin de fortalecer la atención de calidad, orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, fijando comportamientos que generen una comunicación asertiva, de confianza y credibilidad institucional, buscando posicionar a la Policía Nacional como una institución a la vanguardia frente a la accesibilidad de los servicios, libre de barreras comunicativas, es decir interferencias u obstáculos que dificulten la interacción con el ciudadano (mensajes confusos, barreras físicas, ser inoportuno, falta de empatía, entre otros); aunado a estas actividades se dispuso por parte del señor coronel Julio Hernando Guerrero Rojas, Comandante Departamento de Policía Meta, la presencia permanente de un profesional en ese puesto de la seguridad, quedando registrada dicha actividad mediante Acta AC-2025-030602-DEMET.

Continuaremos atentos a sus solicitudes cuando lo considere pertinente, agradeciendo la confianza que usted brinda a nuestra institución, pues el deseo de todos especialmente del alto mando, es mejorar nuestro servicio y acciones de nuestro personal policial.

Atentamente,

Firma:

Anexo: no

Calle 44 N. 35C-02, barrio El Triunfo
Teléfono: 6614500 EXT 49307
demet.sepri@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA