



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS ESPECIALES
OFICINA ATENCION AL CIUDADANO DIPRO

CEA.3.0-07
16-ECD-003

SUBIN-OAC - 20.1

Bogotá D.C., 12 de febrero de 2026

Señora
NANCY ÁVILA MOGOLLÓN
no@hotmail.com
Málaga – Santander

Asunto: respuesta ticket 826106-20260122

En atención a la petición del asunto, de fecha 22 de enero de 2026, allegada a través del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, respetuosamente informo que su requerimiento fue tramitado, a través de mencionado aplicativo al Centro de Conciliación de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, por considerarlo competencia de ese despacho, conforme lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 “*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*”; quienes emitirán respuesta completa y de fondo al medio de notificación autorizado por usted.

Aunado a ello, 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.

Finalmente, de acuerdo a lo establecido en la Ley 2196 del 18 de enero de 2022, en su artículo 40. “*Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano*”; es posible consultar el estado de su requerimiento, ingresando al portal institucional www.policia.gov.co; posteriormente, ubique la barra superior del menú, dé clic en atención y servicio a la ciudadanía, luego elija la opción solicitudes y consultas, por último “*consultar una solicitud - sistema de garantías*”.

Atentamente,

Firma:

Anexo: no

Calle 14 62-70
Teléfono: 5159800 Extensión 31514
dipro.oac@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA