


Página 1 de 1	PROCESO ACTUACIÓN JURÍDICA	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1AJ-FR-0038		
Fecha: 20-07-2014	NOTIFICACIÓN POR AVISO	
Versión: 0		

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – POLICÍA NACIONAL – DECAL.

Manizales, 01 de mayo de 2026

Señor (a)
USUARIO ANONIMO
E-mail: nubiria8010@hotmail.com
Norcasia-Caldas

Asunto: Notificación por aviso Solicitud No. **876929-20260411**

La suscrita Jefe de la Oficina de atención al Ciudadano (E), en cumplimiento de la ley 1437 del 18 de enero de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y dando alcance al inciso 2° del artículo 69 – notificación por aviso, se notifica por medio del presente aviso sobre la comunicación oficial No **GS-2026-055790-DECAL** de fecha 28 de abril de 2026, signado por el señor intendente jefe **GIOVANNY TORRES LOPEZ** comandante de la estación de policía Norcasia mediante el cual se da respuesta a la solicitud Ticket **876929-20260411** presentada por Usted a través de nuestros medios institucionales como "la web pública PQRS", toda vez que al enviar la respuesta al correo llega como acuse "nubiria8010@hotmail.com se ha producido un error de comunicación durante la entrega de este mensaje. Intente reenviar el mensaje mas tarde. Si el problema persiste, póngase en contacto con el administrador de correo electrónico".

Este aviso se fija con copia íntegra de la citada comunicación oficial en el micrositio: [https://www.policia.gov.co/Policia Metropolitana de Manizales/Notificaciones](https://www.policia.gov.co/Policia%20Metropolitana%20de%20Manizales/Notificaciones), desde el 01 de mayo de 2026 a las 10:00 horas y será retirado el 08 de mayo de 2026 a las 10:00 horas, por lo tanto, se advierte que a partir del día hábil siguiente al del retiro del aviso, se entenderá surtida la notificación.

Finalmente, la mencionada comunicación oficial de respuesta a su queja, permanecerá a su disposición en la Oficina de Atención al Ciudadano del Departamento de Policía Caldas, dependencia ubicada en la carrera 25 No. 32-50 barrio lineares.

Atentamente,



Intendente. **NATALIA MEJÍA BUITRAGO**
Jefe Oficina Atención al Ciudadano (E)

Elaborado por: PT. Alberto García Montoya
Revisado por: IT. Natalia Mejía Buitrago
Fecha elaboración: 01/05/2026
Ubicación: DISCO D/2026/notificacionporaviso

GS-2026-055790-DECAL



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS
ESTACIÓN DE POLICÍA NORCASIA**

GS-2026- -DECAL/ DISPO-ESTPO 13.0

Norcasia, 28 de abril de 2026

2752035354

Señor (a)
anonimo
E-mail: nubiria8010@hotmail.com
Norcasia, Caldas

Asunto: Rta queja ticket No. 876929-2026-04-11

De manera atenta me dirijo a usted con el fin de brindar respuesta a la queja del asunto, remitida por competencia a este comando, quedando registrada en nuestros canales institucionales "Web pública PQRS", atendiendo lo dispuesto en 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 ley 1437 de 2011"* mediante la cual expone:

(...) denuncia contra la policía de Norcasia, por el mal trato a los habitantes, con el pretexto de espacio público. este es un municipio no una ciudad, y han atacado los contradictores, y l@s amiguitos los dejan sanos, tomaron algunas imágenes acomodadas para, amenazar a gente del pueblo con la excusa de espacio público, pero cuando los llaman a controlar el ruido y o bebetas en la calle, pasan como si nada, el municipio es muy tranquilo y llegan estos poli, trasladados y se creen superiores, son groseros, altaneros, abusivos de el uniforme. esta administración ha permitido favorablemente los abusos del policia, esto es un pueblo pequeño, ¡¡un poco más grande que el 30 llaca vienen de paseo a cobrar sueldo atropellando las personas y su diruo vivir, por más turista que venga, siempre será el mismo pueblo. nunca antes se habla visto la policia contra la población en Norcasia, son los nuevos paracos! tienen la población molesta e intranquila, favorecen a los amiguitos, van a tumbar el pueblo y construirlo a su antojo?! el respeto se gana!! no más abusos con el municipio, su gente y su historia, eso no es progreso!!

En nombre del Departamento de Policía Caldas y en cabeza de este Comando de estación, agradecemos su confianza y credibilidad en nuestra institución al poner en conocimiento este tipo de situaciones, seguros de que se traducirá en una acumulación de experiencias y aprendizajes para la mejora continua en el servicio de Policía y comportamiento de nuestros institucionales; por lo tanto, una vez tuvimos conocimiento del requerimiento de referencia, se iniciaron los protocolos internos para la atención de PQRS que tiene predispuesto la institución, siendo necesario someterla y evaluarla en el respectivo Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes de la Dirección General de la Policía Nacional (CRAET), en sesión 016 del del 15 de abril de 2026 Acta No AC-2026-017051-DECAL, en donde integrantes de dicho comité no encontraron méritos para ser remitida a la Oficina de Control Disciplinario Interno de Instrucción, que correspondiera por la calidad del posible autor de la conducta, por el contrario dispusieron ordenar al suscrito realizar la verificación de los hechos manifestados por usted en la queja y brindarle respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, es preciso indicar que en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 218 de la Constitución Política, la Policía Nacional tiene como finalidad velar por el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, así como propender que los habitantes de la nación convivan en paz.

Nuestro deber constitucional es atender con prontitud los motivos de policía que se den a conocer y poder neutralizar cualquier hecho delictivo ejerciendo la actividad que nos corresponde cumplir.

1DS-OF-0001
VER: 7

Página 1 de 4

Aprobación: 26/05/2025

Por consiguiente, es importante resaltar que el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, prevé que las disposiciones de la Ley 1801 de 2016, son de carácter preventivo y buscan restablecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, así como determinar el ejercicio del poder, la función y la actividad de Policía, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente.

Concomitante a lo indicado, la misma norma *ibidem*, dentro del marco de los principios rectores (necesidad), colige que las Autoridades de Policía podrán adoptar los medios y medidas rigurosamente necesarias e idóneas para la preservación y restablecimiento del orden público cuando la aplicación de otros mecanismos de protección, restauración, educación o de prevención resulte ineficaz para alcanzar el fin propuesto.

Es preciso indicar que el Código nacional de tránsito ley 769 de 2002 y la ley 1228 de 2008 establecen que las vías son bienes de uso público y las fajas de retiro son zonas de exclusión que deben protegerse, prohibiendo construcciones, ocupaciones o actividades que obstruyan la movilidad. Le recordamos que, por regla general, en el ámbito jurídico y ético, el bien común prevalece sobre el bien particular. El interés general se considera superior para garantizar la convivencia, la justicia y el desarrollo social subordinando los intereses individuales cuando entran en conflicto, según establecen los principios constitucionales.

Teniendo en cuenta los procedimientos que adelanta el personal del Modelo del Servicio de Policía Orientado a las Personas y Territorios, sea oportuno manifestar que, cuando se ve afectada la seguridad y la convivencia ciudadana, los funcionarios de la institución hacen el despliegue de su ejercicio como autoridad de policía, conforme a las categorías jurídicas contemplada en el artículo 8 "principios" numerales 1, 2, de la Ley 1801 de 2016.

posteriormente es menester indicarle que, para el caso objeto de este alzamiento, los elementos materiales probatorios allegados en su escrito, no solo fueron insuficientes, sino además inexistentes para que coadyuven a determinar la existencia de comportamientos inadecuados u omisivos que se encuadren en una conducta punible (delito) o falta disciplinaria; entonces, para su enteramiento este tipo de quejas anónimas debe acompañarse de pruebas que permitan establecer las aparentes conductas irregulares; en atención a las normas que regulan el asunto, esta particularidad cuenta con una carga adicional que debe superarse tal y como lo establece, la Ley 1952 de 2019 en su artículo 86, así:

ARTÍCULO 86. OFICIOSIDAD Y PREFERENCIA. *La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.*

La Procuraduría General de la Nación, previa decisión motivada del funcionario competente, de oficio o a petición del disciplinado, cuando este invoque debidamente sustentada la violación del debido proceso, podrá asumir la investigación disciplinaria iniciada por otro organismo, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente, previa información al jefe de la entidad. Una vez avocada el conocimiento por parte de la Procuraduría, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.

A la luz del inciso primero del artículo citado, se precisó que la acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad o por queja formulada por cualquier persona y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

En igual sentido, el numeral 1º del artículo 27 de la Ley 24, impuso de manera general la inadmisión de los escritos anónimos como fundamento para comenzar un procedimiento disciplinario. Pero, el artículo 38 de la Ley 190 exceptuó esa regla cuando determinó que si existían medios probatorios suficientes sobre la comisión de una infracción disciplinaria que permitiera adelantar la actuación de oficio esta debía iniciarse.

Ahora bien, con el ánimo de no restar credibilidad a lo manifestado en su escrito, en cabeza del suscrito comandante de Estación, se vienen adelantando de manera permanente y constante diversas actividades de intervención, vigilancia y control en toda la jurisdicción del municipio de Norcasia, en el marco de las competencias asignadas a la Policía Nacional. Dichas acciones se desarrollan en articulación y coordinación con la Administración Municipal y demás entidades político-administrativas competentes, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, prevenir la comisión de conductas contrarias a la convivencia y preservar el orden público dentro de esta jurisdicción.

En relación con la manifestación realizada en su escrito, consistente en que *"nunca antes se había visto la Policía contra la población en Norcasia" y que "favorecen a los amiguitos"*, me permito señalar que dicha apreciación carece de sustento probatorio, como se mencionó con anterioridad, y no corresponde a la realidad de las actuaciones institucionales adelantadas por la Policía Nacional en el municipio de Norcasia. Lo anterior, toda vez que los funcionarios adscritos a la Estación de Policía Norcasia cumplen con sus funciones sin favorecer a terceros, aplicando la norma de manera objetiva y sin distinción alguna.

Así mismo, frente a las afirmaciones que usted menciona en su escrito: *"el municipio es muy tranquilo y llegan estos policías trasladados y se creen superiores; son groseros, altaneros, abusivos del uniforme; son los nuevos paracos; tienen a la población molesta e intranquila"*, de manera respetuosa el suscrito Comandante de Estación se permite invitarlo(a) a que amplíe de manera adecuada su queja, de forma que se evidencien concretamente sus afirmaciones e inconformidades con el servicio que prestan los funcionarios de la Policía Nacional en el municipio de Norcasia. Lo anterior, con el fin de que aporte las pruebas suficientes que permitan dar respuesta en debida forma a su petición, garantizando su derecho a la información y al debido proceso, y proceder a tomar las decisiones disciplinarias a que haya lugar frente a los funcionarios que, eventualmente, estén incurriendo en este tipo de faltas durante la prestación del servicio.

De igual manera, el suscrito comandante de Estación llevó a cabo la socialización dirigida al personal adscrito a la unidad, respecto a la Resolución 04180 del 09/12/2022 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano", la cual fue soportada mediante acta de Instrucción AC-2026-019846-DECAL de fecha 28/04/2026. Lo anterior, con el propósito de fortalecer en los funcionarios la prestación de un servicio policial oportuno, eficiente y de calidad, garantizando una adecuada atención a los requerimientos de la ciudadanía y preservando la imagen institucional en el municipio de Norcasia.

Por lo demás, agradecemos que haya puesto en conocimiento esta situación, y exhortamos para que nos siga informando acciones que considere son irregulares y que puedan afectar nuestro servicio de policía o mejorarlo, porque gracias a ello podremos tomar las acciones pertinentes que nos permitan trabajar sobre lecciones aprendidas e instar a nuestros funcionarios a mejorar su comportamiento tanto en el ámbito institucional como personal, y de esta manera entregar un servicio de calidad a la ciudadanía y lo más importante corregir el comportamiento de nuestros funcionarios si a ello hubiese lugar.

Finalmente le reiteramos nuestra disposición para atender sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos y Sugerencias del servicio de policía, seguros de que éstas son de ayuda para un mejoramiento continuo en el servicio constitucional y legal que estamos llamados a prestar a nuestros conciudadanos y sobre todo reafirmando el compromiso para contribuir efectivamente a la convivencia pacífica en el Departamento de Caldas, esperando haber dado trámite satisfactorio a su requerimiento.

GS-2026-055790-DECAL

Atentamente


Intendente Jefe **GIOVANNY TORRES LOPEZ**
Comandante Estación de Policía Norcasia

Elaboró: PT. Jeison Javier Martínez
DEAPO-ESTPO

Revisó: J. Giovanni Torres
DECAL ESTPO

Fecha elaboración: 28/04/2025
Ubicación: D/2026/INFORMES

Calle 11 con Carrera 6 esquina Parque Principal
Teléfono: 3217875941
decalsnorcasia@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA