



# Informe Ejecutivo participación Rendición de Cuentas Policía Nacional

Oficina Atención al Ciudadano  
Departamento de Policía Caldas



# DECAL

## FORTALECIMIENTO RECEPCION DE LAS PQRS

**Oficinas de Atención al Ciudadano:** Es una dependencia de la Policía Nacional encargada de desarrollar las actividades propias de Atención al Ciudadano, en cuanto a la recepción, trámite, gestión e información de peticiones, quejas o reclamos, reconocimientos del Servicio de Policía y sugerencias, así como las demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.

Es así como en atención a la misionalidad de la Oficina de Atención al Ciudadano antes, durante y después de la Rendición de Cuentas, sistematización de las PQR2S y trámite a las dependencias solucionadoras de los requerimientos, así mismo, de su seguimiento para la oportuna solución mediante el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos Policiales y Sugerencias SIPQR2S; se desplegaron a través de esta dependencia, las acciones que se relacionan a continuación, antes, durante y después del evento.

### ANTES

Teniendo en cuenta la recepción de preguntas y propuestas para el evento, se realizó divulgación por diferentes medios como la emisora de la policía nacional, paginas oficiales sobre la realización de la audiencia pública publica de rendición de cuentas el día 19 de marzo de 2026.



# DECAL

## DURANTE

El día que se llevó a cabo el evento 19 de marzo de 2026, se instaló en la parte externa del salón donde se ubicaron los asistentes, stand punto de atención al ciudadano con el respectivo pendón, así mismo volantes alusivos a los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la institución para la recepción de PQR2S, además se ubicó el funcionario Responsable de Atención al Ciudadano, para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio de policía y sugerencias.

En el curso del evento se publicó en la pantalla el código QR para la recepción de las preguntas y propuestas mediante el formulario forms, al igual que se hizo entrega a los asistentes del formato 1DE-FR-0053 "Formulación propuestas o preguntas".

Se dio a conocer la gestión de la vigencia 2025 referente al tratamiento de las PQRs, con relación a los tipos de solicitudes allegadas, grados comprometidos, top 5 de las conductas de mayor afectación, actividades preventivas desplegadas. Aunado a que se socializaron los canales de atención al ciudadano establecidos por la institución para la recepción de las PQR2S.

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
 Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2025

|                                   |  |  |   |   |  |                      |
|-----------------------------------|--|--|---|---|--|----------------------|
| <b>Tipos de solicitudes</b>       | <b>115</b><br>Peticiones   | <b>28</b><br>Información seguridad ciudadana             | <b>88</b><br>Reconocimientos  | <b>5</b><br>Peticiones Información  | <b>1</b><br>Solicitud Documentos   | <b>8</b><br>Reclamos |
| <b>Actividades Preventivas</b>    | <b>1284</b><br>Policiales Impactados<br>Manual de Atención y servicio al ciudadano Resolución No 04180 | <b>Comités CRAET Ordinarios (52) Extraordinarios (8)</b> | <b>Sistema de garantías</b><br>Despliegue ART. 40 ley 2196 de 2022<br><b>14.385 Ciudadanos impactados</b> |   | <b>7</b><br>Oficinas Atención al Ciudadano Móvil                           |                      |
| <b>Conductas mayor afectación</b> | <b>21</b><br>Negligencia servicio-Falta de interés para conocer los casos                              | <b>39</b><br>Desempeño laboral-Trato inadecuado          | <b>42</b><br>Abuso de autoridad-Agresión física   | <b>65</b><br>Comportamiento comunidad-Incumplimiento obligaciones civiles | <b>145</b><br>Deficiencia servicio-Inconformidad procedimientos policiales |                      |

Total Solicitudes

767

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

523

Quejas

Grados Comprometidos

|          |           |           |          |
|----------|-----------|-----------|----------|
| <b>2</b> | <b>7</b>  | <b>4</b>  | <b>7</b> |
| <b>4</b> | <b>36</b> | <b>44</b> | <b>4</b> |

418 P.E

Línea gratuita: 018000910112  
Líneas fijas: 5159111-12

Verbal-Escrita  
Carrera 25 # 32-50

Página Web:  
<https://www.policia.gov.co>

Canales Atención al ciudadano



# DECAL

Se recibieron un total de (03) requerimientos, de los cuales las 02 fueron interpuestas por asistentes al evento en el respectivo formato 1DE-FR-0053 “*Formulación propuestas o preguntas*” y 01 fue enviada por un ciudadano del municipio de Chinchiná a través de video, estos 03 requerimientos fueron debidamente resueltas en el evento y posteriormente sistematizados en el aplicativo SIPQRS “*Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*”, para la debida gestión y tramite, además de emitir respuesta formal a los peticionarios.

## EVIDENCIA FOTOGRAFICA



## DESPUES

Es de anotar que la totalidad de las solicitudes recibidas con ocasión a la rendición de cuentas, fueron debidamente sistematizadas en el aplicativo SIPQRS “*Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*”, teniendo en cuenta el procedimiento establecido y atendiendo la competencia para resolver cada requerimiento, fueron debidamente asignadas a las dependencias y/o especialidades correspondientes, para la respuesta de fondo a los peticionarios.



# DECAL

| N° | FECHA SOLICITUD | MEDIO RECEPCION     | TIPO DE SOLICITUD | UNIDAD COMPETENTE | # TICKET        | ESTADO  | No RADICADO RESPUESTA/FECHA              | UNIDAD/DEPENDENCIA A QUE BRINDO RESPUESTA |
|----|-----------------|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------|--|---|
| 1  | 19/03/2026      | formato 1DE-FR-0053 | Petición          | SEPRO DECAL       | 863759-20260322 | Cerrado | GS-2026-040006-DECAL de fecha 25/03/2026 | SEPRO DECAL                               |

**PETICION:**

me gustaría saber si de pronto hay casos de reclutamiento infantil en el departamento y si hay alguna estrategia que tenga la policía para evitar los delitos contra los niños y adolescentes especialmente en colegios?

**RTA:**

En atención al asunto de esta comunicación, a través de la cual pone en conocimiento por medio de nuestros canales institucionales "Web publica PQRS", el pasado 19 de marzo de la presente anualidad, de forma escrita mediante Rendición de cuentas del Departamento de Policía Caldas donde da a conocer Petición/3\_ Información ciudadana/Solicitud de información/Información trámites institucionales, me gustaría saber si de pronto hay casos de reclutamiento infantil en el departamento y si hay alguna estrategia que tenga la policía para evitar los delitos contra los niños y adolescentes especialmente en colegios Conforme a lo anterior.

En el departamento de Caldas, aunque no se cuentan con casos de reclutamiento forzado, las autoridades mantienen una vigilancia activa debido a la conmemoración anual del Día contra el Reclutamiento Infantil, donde se refuerzan los compromisos para proteger a la niñez de grupos armados y delincuencia común.

A continuación, se detallan la estrategia de protección a la adolescencia e infancia segura E-PAIS del grupo de Protección a la infancia y adolescencia de la policía y la Gobernación para proteger a los menores, especialmente en entornos escolares: Estrategias de Prevención en Caldas.

**Puertas Abiertas al Futuro:** Esta campaña, activa en los 25 municipios de Caldas para el periodo 2025-2026, busca combatir la deserción escolar. La Policía protege a los estudiantes de ser instrumentalizados por bandas criminales, invitando a los padres a matricular a sus hijos y mantener comunicación constante con las instituciones.

**Regreso a Clases Seguro 2024-2026:** Plan que incluye la vigilancia de entornos educativos para prevenir el consumo de estupefacientes y la violencia escolar. Como parte de esto, se lanzó la Línea Escolar Anti-Bullying (311 333 0090) en Chinchiná y otros municipios para una atención priorizada.

**Articulación con CIRPUNNA:** La Gobernación de Caldas trabaja junto a la Comisión Intersectorial para la prevención del reclutamiento y la violencia sexual, fortaleciendo rutas de atención inmediata en las zonas rurales y urbanas del departamento.

**Control y Vigilancia en Entornos:** Se ejecutan planes de registro y control en los alrededores de los colegios y terminales de transporte para detectar riesgos de explotación infantil o captación de menores.

Por último, se le recuerda que, puede realizar consulta y seguimiento en línea, de sus peticiones, quejas y reclamos 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



# DECAL

| N° | FECHA SOLICITUD | MEDIO RECEPCION     | TIPO DE SOLICITUD | UNIDAD COMPETENTE | # TICKET        | ESTADO  | No RADICADO RESPUESTA/FECHA                 | UNIDAD/DEPENDENCIA A QUE BRINDO RESPUESTA |
|----|-----------------|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------|---|---|
| 2  | 19/03/2026      | formato 1DE-FR-0053 | Petición          | COSEC DECAL       | 863766-20260322 | Cerrado | GS-2026-045142-DECAL<br>De fecha 06/04/2026 | COSEC DECAL                               |

## PETICION

que mecanismos se podrían implementar para contrarrestar los delitos como el homicidio sobre todo en un corregimiento como lo es samaria del municipio de filadelfia en donde el fin de semana pasado se presentó una persona fallecida por tres impactos con arma de fuego y sin que hubiera resultado operativo, me preocupa porque este corregimiento ha sido un territorio de paz, se podría pensar en el aumento de pie de fuerza, sobre todo en los profesionales. pues en este corregimiento se está aumentando considerablemente el expendio de sustancias psicoactivas y ante los ojos de la comunidad, la actuación de la policía es mínima.

## RTA.

De manera atenta y respetuosa, y en atención al asunto de esta comunicación, a través de la cual, utilizando nuestros mecanismos institucionales, expone su preocupación respecto al actuar delictivo presentado en el corregimiento de Samaria, Caldas, termina consultando los mecanismos que se podrían implementar para contrarrestar los delitos como el homicidio y el microtráfico. Conforme a lo anterior, y encontrándonos dentro de los términos conferidos en la Ley 1755 de 2015, la cual sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, le indicamos lo siguiente:

Antes de proceder a resolver sus cuestionamientos, consideramos pertinente realizar algunas acotaciones a tener en cuenta.

Desde la sociología criminal (teorías de Émile Durkheim sobre la anomia), el delito es un fenómeno normal en toda estructura social. Sin embargo, su ocurrencia específica es impredecible debido a la multicausalidad.

A diferencia de delitos planificados como el fraude, lavado de activos y otros que requieren de una serie de pautas para alcanzarlos, gran parte de los homicidios nacen de interacciones espontáneas o impulsivas, lo que comúnmente conocemos como intolerancia social.

Si bien es cierto que presentamos grandes avances en el estudio del delito, no se ha logrado establecer un patrón que asegure que un individuo cometerá un homicidio. El comportamiento humano responde a estímulos del entorno que son, por naturaleza, impredecibles.

Esta teoría ha sido reconocida implícitamente por el derecho penal, al establecer la figura de la culpa o dolo eventual. La ley distingue entre quien busca el resultado y quien lo causa por negligencia, impericia o incluso defensa. Si el homicidio fuera predecible, el Estado tendría la obligación de evitarlo mediante medidas de seguridad ante-delictum, lo cual es inconstitucional en estados democráticos porque vulnera el principio de libertad y la presunción de inocencia.

Aunque nuestra institución ha generado una serie de acciones para identificar zonas y factores de riesgo, no puede predecir el "quién" ni el "cuándo" exacto.

Muchos homicidios son eventos de alto impacto, pero de baja probabilidad individual, que ocurren fuera de las expectativas normales.

En términos estadísticos, se generan mediciones que permiten describir poblaciones, no individuos. A través de fórmulas de homicidios por tasa de habitantes, se puede entrever la cantidad de ocurrencia del delito, pero no saber cuál de esos ciudadanos será víctima o victimario mañana.

Por otra parte, si el homicidio fuera predecible no existiría responsabilidad por los actos, debido a que nos encontraríamos programados biológicamente y predestinados a la comisión de estas conductas. Al reconocer la responsabilidad penal, el



# DECAL

Derecho admite que el individuo tiene la capacidad de elegir en el último segundo, una decisión interna que ninguna norma o tecnología puede anticipar con certeza absoluta.

A partir de estas primeras precisiones, podemos concluir: el homicidio es un evento estocástico (aleatorio). Si bien se pueden mitigar los factores de riesgo, la confluencia exacta de voluntad, oportunidad y medios hace que el acto sea, en su unidad mínima, impredecible para el sistema jurídico y científico.

Ahora bien, pese a la impredecibilidad de los factores que rodean esta conducta, la Policía Nacional no se conforma con estos presupuestos. Por ello, cada día, a través de nuestras herramientas institucionales de medición y predicción (estadística), como mecanismo para contrarrestar los delitos en el departamento de Caldas, se han diseñado estrategias como CALDAS MÁS SEGURO PARA TODOS, que tiene como objetivo realizar una planeación y actuación estratégica conjunta, caracterización de todas las fenomenologías de delito y mejorar las condiciones de seguridad ciudadana, la cual se ejecuta a través de las siguientes acciones:

1. Prevención 360° (Actividades de prevención focalizadas en la mitigación de factores de riesgo) Articulación interinstitucional.

Fortalecimiento de redes de participación y frentes de seguridad.

Programas de prevención y articulación con la ciudadanía.

Presentación de proyectos – adquisición de cámaras.

Comandos situacionales en zonas rurales con la participación de especialidades.

2. Integración Estratégica (Combinación de esfuerzos en pro de la seguridad ciudadana) Sinergia interinstitucional e intersectorial.

Fortalecimiento del plan de recompensas.

Tejido social (indígenas, campesinos, agricultores, etc.).

Caracterización de fenómenos.

Capacidades tecnológicas y estratégicas.

Fuentes de información.

Comandos situacionales focalizados.

3. Territorio en Orden (Operaciones para la contención de la expansión de los fenómenos exógenos) Implementación de los planes ARES y CASADOR.

Continuidad del plan TITÁN, capacidad investigativa y de inteligencia policial fusionada.

Estas acciones mancomunadas han tenido un impacto especial en este corregimiento, dado que, como debe ser de su conocimiento, el último homicidio se presentó el pasado 27-JUL-2021. En otras palabras, hasta el momento de la comisión de la conducta que motiva su escrito habrían pasado 1693 días, donde se puede evidenciar el buen desempeño del personal y un efectivo despliegue del servicio de policía a través de la zona de atención, lo cual también es un trabajo interagencial y en equipo con las diferentes autoridades. Pese a que existen situaciones que no están bajo nuestro control, el cabal ejercicio de nuestro personal ha permitido una reducción de esta conducta en este corregimiento.

Expuesto este cúmulo de acciones, podemos puntualizarle: frente a los hechos acaecidos se han adelantado las siguientes actuaciones:



# DECAL

02 declaraciones juradas.

Inspección a lugares.

Inspección a cadáver.

Labores de vecindario.

Verificación de cámaras de seguridad.

Hemos adelantado trabajo de campo a fin de obtener información de los hechos que rodearon la comisión de esta conducta, que nos permita el esclarecimiento.

Con relación a un presunto incremento de venta y consumo de estupefacientes, el comando operativo de seguridad ciudadana realizará coordinaciones con el comando de distrito, estación Filadelfia y subestación Samaria, a fin de generar acciones preventivas contra este flagelo. Asimismo, se reorganizarán acciones con nuestra seccional de investigación criminal.

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 del municipio de Filadelfia y sus corregimientos, y así poder consolidar la confianza, credibilidad y legitimación en el actuar policial que tanto añora la ciudadanía, permitiendo que nuestra imagen institucional se fortalezca y adquiera una percepción de carácter positivo.

| N° | FECHA SOLICITUD | MEDIO RECEPCION | TIPO DE SOLICITUD | UNIDAD COMPETENTE | # TICKET        | ESTADO  | No RADICADO RESPUESTA/FECHA | UNIDAD/DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA |
|----|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------|-----------------------------|---|
| 3  | 19/03/2026      | Vídeo ciudadano | Petición          | POLCO DECAL       | 864818-20260324 | Cerrado | GS-2026-042303-DECAL        | Grupo Policía Comunitaria               |

#### Petición:

Muy buenos días mi nombre es Darío Ortiz Sánchez soy del municipio de Chinchiná caldas, he observado que la policía ha combatido las ollas, a la delincuencia, el consumo de droga y para mi coronel la siguiente pregunta que ha hecho para la situación que se viene presentando en los colegios en cuanto al consumo de droga o acabar con la misma para que no haya consumo por parte de los estudiantes.

#### RTA.

En atención al asunto de esta comunicación, a través de la cual pone en conocimiento por medio de nuestros canales institucionales el pasado 19 de marzo de la presente anualidad, por medio de un video mediante Rendición de cuentas del Departamento de Policía Caldas donde da a conocer "muy buenos días mi nombre es Darío Ortiz Sánchez soy del municipio de chinchiná caldas, he observado que la policía ha combatido las ollas, a la delincuencia, el consumo de droga y para mi coronel la siguiente pregunta que ha hecho para la situación que se viene presentando en los colegios en cuanto al consumo de droga o acabar con la misma para que no haya consumo por parte de los estudiantes".

En primera medida, en nombre del Departamento de Policía Caldas, agradecemos su confianza y credibilidad en nuestra institución, seguros de que se traducirá en una acumulación de experiencias y aprendizajes para la mejora continua en el servicio público de policía y de las conductas de nuestros institucionales dentro y fuera del mismo, en aras de fortalecer la Política de Integridad Policial enmarcada en la Ética Policial, que conllevan al despliegue de la cultura de la legalidad de nuestros policiales, con el objetivo de materializar los fines del Estado y obviamente nuestra misión Constitucional y Legal

Inicialmente queremos informarle que su petición fue enviada al suscrito como Jefe del grupo de la Policía comunitaria donde en articulación con diferentes especialidades como la Dirección Antinarcóticos y el Grupo de Infancia y Adolescencia, se adelanto en la vigencia del año 2025 el programa escolarizado en 19 instituciones educativas de 5 municipios, con el fin de sensibilizar a nuestros niños, niñas y adolescentes en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas y violencia





# DECAL

escolar, esto apoyado también por las administraciones locales y entidades privadas que se vinculan para llevar estos programas en beneficio de nuestra comunidad infantil y juvenil; así mismo en lo corrido del año llevamos 7 instituciones educativas intervenidas en los municipios de Aguadas, Pácora y Chinchiná, y seguiremos recorriendo el Departamento con esta estrategia.

Con fundamento en lo anterior esperamos haber dado trámite satisfactorio a su requerimiento, refrendando de esta manera nuestra firme disposición en la atención oportuna del mismo. Por lo tanto, en el Departamento de Policía Caldas por intermedio del Grupo de policía comunitaria, continuaremos atentos a recepcionar todas las sugerencias o peticiones que la comunidad en general, las instituciones, entes de control, organizaciones y autoridades judiciales y administrativas, tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de policía y las que se generen con ocasión de la presente contestación.

Referente a los requerimientos recepcionados con ocasión a la rendición de cuentas del Departamento de Policía Caldas vigencia 2025, la totalidad fueron resueltos dentro de los términos de ley establecidos, notificadas debidamente a través de los canales autorizados por los peticionarios.

Aunado a lo anterior es preciso indicar que los peticionarios tenían la posibilidad de hacer seguimiento en tiempo real de los requerimientos, a través del sistema de garantías, como mecanismo de formulación, consulta y seguimiento en línea de las solicitudes allegadas ante la institución, a través del siguiente enlace de la web publica de la Policía Nacional: <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/Incidente/ConsultarSolicitud>, ingresando el Nro. de solicitud del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, asignado en el momento de su creación.

**Intendente NATALIA MEJIA BUITRAGO**

**Jefe Oficina Atención al Ciudadano Departamento de Policía Caldas (E)**