



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
POLICÍA NACIONAL  
DEPARTAMENTO DE POLICIA GUAJIRA  
OFICINA ATENCION AL CIUDADANO DEGUA

CEA.3.0-07  
16-ECD-003

SUBIN-OAC - 13.0

Riohacha, 06 de diciembre de 2025

Señor (a)  
KELLY KATERINA BOLANA COTES  
[kellbooll07@gmail.com](mailto:kellbooll07@gmail.com)  
Carrera 7H No.22A-25  
Riohacha

Asunto: Respuesta a la queja radicada con el ticket No. 803851-20251202

Cordial saludo.

Apreciada ciudadana en nombre del personal que conforma el Departamento de Policía Guajira y en el mío propio, me permito presentarle un saludo de agradecimiento por suministrar información que nos permita tomar medidas preventivas y/o correctivas para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de policía.

Respecto a la queja interpuesta por usted en la Web pública PQRS, fue sistematizada en el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (SIPQR2S) mediante el número de Ticket relacionado en el asunto.

Me permito informarle, que atendiendo los parámetros establecidos en el procedimiento para el Tratamiento de Quejas y Reclamos en la Policía Nacional, numeral 4 y 4.14, su queja una vez evaluada por el “Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes”, en adelante (CRAET), fue enviada al Centro de Conciliación y Mediación Policial (CECOP) ubicado en la ciudad de Santa Marta, el cual programará audiencia de conciliación dentro de los términos establecidos en el artículo 60 de la Ley 2220 de 2022 *“Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.”*

En base a lo anterior, dicho despacho tomara contacto con usted a través de los diferentes canales habilitados (teléfono, celular, correo electrónico), para coordinar el lugar, fecha y hora de la audiencia de conciliación, trámite realizado internamente por medio del aplicativo SIPQR2S conforme se establece en el literal j del artículo 10 de la Resolución 04122 de 2024. Así mismo, en caso de dudas o inquietudes, podrá tomar contacto con el CECOP sede Santa Marta a través del correo electrónico [mesan.cecop@policia.gov.co](mailto:mesan.cecop@policia.gov.co)

Por último, agradecemos la confianza depositada en la Policía Nacional y exaltamos su compromiso ciudadano al darnos a conocer sus requerimientos, es menester señalar, que seguiremos trabajando incansablemente, con el fin de cumplir con nuestro mandato constitucional, generando alianzas y estrategias que permitan garantizar las condiciones de seguridad y convivencia de todos los ciudadanos.

Atentamente,

...

Firma:

Anexo: no

calle 15 carrera 7 esquina  
Teléfono:  
[degua.ateci@policia.gov.co](mailto:degua.ateci@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

#### INFORMACIÓN PÚBLICA