MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
OFICINA CONTROL INTERNO
GRUPO AUDITORIA INTERNA

SUCIN-GRAUD - 20.20

Bogotá D.C., 10 de agosto de 2026

Señor general
WILLIAM OSWALDO RINCÓN ZAMBRANO
Director General de la Policía Nacional
Carrera 59 Nro. 26-21 CAN
Bogotá D.C

Asunto: informe ejecutivo auditoría interna específica al proceso integridad policial en la atención a las PQR2S.

Respetuosamente envío a mi general, informe ejecutivo de la auditoría en referencia, realizada en la Inspección General, Policía Metropolitana de Pasto y Departamentos de Policía Nariño, Vaupés, Vichada, Guaviare y Guajira, registrada con el código 10321 y desarrollada durante el período comprendido del 21/07/2026 al 24/07/2026, en la cual se documentaron los siguientes resultados:

UNIDADES VISITADAS	HALLAZGOS	CONCLUSIONES
7	2	11

Conclusiones

Policía Metropolitana de Pasto, Departamento de Policía Nariño, Vaupés, Vichada, Guaviare y Guajira.

- La Oficina de Atención al Ciudadano del Departamento de Policía Nariño, Vaupés, Vichada, Guaviare y Guajira aplica los controles establecidos en el procedimiento 1IP-PR-0015 "*Tratamiento de Quejas y Reclamos en la Policía Nacional*", el cual fue verificado de forma aleatoria y en el que se evidenció, el cumplimiento de los lineamientos institucionales para la recepción, clasificación, asignación, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S). De igual manera, las respuestas emitidas se ajustaron a los términos previstos en la normatividad vigente, garantizando el debido proceso administrativo y la atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos. No obstante en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Policía Metropolitana de Pasto se documentó un (01) hallazgo, relacionado al cumplimiento en la conformación de los asistentes del comité de recepción, atención, evaluación y trámite de quejas e informes (CRAET), en el marco del artículo 7 ítem E de la Resolución Nro. 04122 del 05/12/2024 *"Sistema de garantías para la formulación, consulta y seguimiento ciudadano y se dictan unas disposiciones".*

- Realizada la validación de forma aleatoria, se estableció que la información registrada en los sistemas institucionales objeto de verificación mantiene coherencia con los expedientes revisados y refleja una adecuada administración de las referencias relacionadas con las PQR2S e informes tramitados por la unidad. Asimismo, se observó el diligenciamiento oportuno de los expedientes, la trazabilidad de las actuaciones adelantadas y la adecuada utilización de las herramientas tecnológicas institucionales, sin evidenciar inconsistencias que comprometieran la integridad, confiabilidad o disponibilidad del dato.

- De acuerdo con la documentación revisada de forma aleatoria y las verificaciones efectuadas, se constató que los informes derivados de las PQR2S son tramitados conforme a los procedimientos institucionales establecidos, garantizando su remisión a las dependencias competentes para el análisis y adopción de las actuaciones correspondientes. Lo anterior contribuye al fortalecimiento de los mecanismos preventivos y correctivos orientados al mantenimiento de la disciplina institucional. Sin embargo en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Policía Metropolitana de Pasto se documentó un (01) hallazgo referente al incumplimiento del procedimiento *“Tratamiento de quejas y reclamos en la Policía Nacional”* numeral 1.1. *"deberán recepcionar y tramitar las (QR), por medio de la herramienta tecnológica (SIPQR2S) o la que haga sus veces en un plazo máximo de 48 horas ante la dependencia competente”.*

- Durante el desarrollo de la auditoría se verificó aleatoriamente la aplicación de los mecanismos institucionales destinados a medir la percepción y satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida por la Oficina de Atención al Ciudadano. La información analizada permitió establecer que las unidades realizan seguimiento a dichos resultados mediante informes desde el dueño del proceso y utiliza esta estadística como insumo para el mejoramiento continuo del servicio, evidenciándose un adecuado nivel de atención y cumplimiento de los estándares institucionales establecidos para la prestación del servicio al ciudadano.

- Como resultado de la evaluación aleatoria de los controles implementados y del análisis de los riesgos asociados al proceso auditado, no se identificaron situaciones que permitieran advertir una probabilidad material de fraude o corrupción dentro de la gestión de las PQR2S. Los controles existentes demostraron ser razonablemente adecuados para mitigar los riesgos inherentes al proceso, favoreciendo la transparencia, la integridad y la confiabilidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

- Las verificaciones aleatorias efectuadas permitieron evidenciar que las unidades auditadas implementan las medidas relacionadas con la protección y administración de la información en el marco de la atención de las PQR2S, observándose el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 04408 de 2024 respecto al manejo, confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información institucional. En consecuencia, no se identificaron incumplimientos que comprometieran la seguridad de la información durante el desarrollo del proceso auditado.

Inspección General.

- Se evidenció que la Inspección General de acuerdo a la verificación aleatoria garantiza el cumplimiento de los controles establecidos en el procedimiento 1IP-PR-0015 "*Tratamiento de Quejas y Reclamos en la Policía Nacional"*, promoviendo el acatamiento de la normatividad vigente y fortaleciendo la cultura de autocontrol.

- En el desarrollo de la actividad de evaluación aleatoria, se identificó la implementación de controles orientados a asegurar la trazabilidad de la información, contribuyendo a preservar su integridad, confiabilidad, así como el adecuado manejo y gestión de la información asociada al proceso.

- Se observó un adecuado análisis y medición de las encuestas que determinan la percepción y satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al ciudadano y su correspondiente publicación en búsqueda del mejoramiento continuo del servicio a la atención efectiva de los requerimientos ciudadanos.

- De la evaluación realizada aleatoriamente a la gestión del riesgo, se estableció que la unidad adelanta de forma adecuada lo dispuesto en el procedimiento "*Tratamiento de quejas y reclamos en la Policía Nacional*", por medio de la implementación de controles para mitigar la ocurrencia de hechos que puedan afectar la imagen institucional, la transparencia y legalidad de las actuaciones, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:
Nombre: Gustavo Alberto Morales Tabares
Grado: Coronel
Cargo: Jefe Oficina De Control Interno
Cédula: 9732793
Dependencia: Oficina Control Interno
Unidad: Oficina Control Interno
Correo: gustavo.morales@correo.policia.gov.co
13/08/2026 6:30:55 p. m.

Carrera 59 # 26-21
Teléfono:
ocint.graud@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA