



CEA.3.0-07
16-ECD-003

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS
ESPECIALES
GRUPO LOGISTICO DIPRO

ARLOF-GRULO - 29.25

Bogotá D.C., 23 de mayo de 2025

Señor
USUARIO ANÓNIMO
Bogotá D.C.

Asunto: respuesta número de ticket 680387-20250505

Siguiendo instrucciones del señor Director de Protección y Servicios Especiales y atendiendo a la solicitud allegada a esta Dirección, a través del cual manifiesta en una parte de su escrito lo que a la letra se transcribe: *“quiero dejar como precedente el pésimo servicio del armerillo de la Dirección de Protección, como es posible que uno madrugue a reclamar armamento para no llegar tarde y que no sirva para nada... el día de hoy nos demoramos una hora y media para poder reclamar el armamento para salir al servicio... después el levantón es para uno y quien queda mal es uno y la institución ante el protegido”*, comedidamente me permito informar las actuaciones adelantadas por la Dirección de Protección y Servicios Especiales, frente a los hechos descritos en el requerimiento, así:

Siendo lo primero indicar, que en el marco de la Resolución No 03774 del 2022 *“Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones”*, su petición fue evaluada ante el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite Quejas e Informes (CRAET) de esta Dirección de Policía, llevado a cabo el 16/05/2025 y registrada en el acta No. AE-2025-006210-DIPRO, donde de forma unánime, se determinó remitir su caso ante el Área Logística y Financiera de esta Dirección, para que en conjunto con el personal de armamento verificará los hechos expuestos por usted, por consiguiente se adelantaron las acciones correspondientes, así:

- Desde el día 05/05/2025 en el armerillo de la Dirección no se encuentra en funcionamiento el lector biométrico que sirve de apoyo para la entrega del armamento, por lo tanto, se están realizando las coordinaciones necesarias con el fin de arreglarlo.
- Así mismo, se dispondrá todos los días lunes un funcionario de apoyo en el armerillo de la unidad, en un horario comprendido entre las 05:00 horas hasta las 09:00 horas, con el fin de agilizar la entrega del armamento.
- Se coordinó con el personal de instructores del Grupo Protección a Personas e Instalaciones Gubernamentales y Diplomáticas, para que informen con anticipación el número de casillero a los funcionarios que deben reclamar armamento para las prácticas de tiro, con el fin de no generar traumatismo al momento de la entrega.

Finalmente, 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 adecuada; 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 mejoramiento en el servicio de Policía (Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, para la buena Atención al Ciudadano). Así mismo, se le recuerda que, puede realizar consulta y seguimiento en línea, de sus peticiones, 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.

Atentamente,

Firma:

Anexo: no

Calle 14 No 62 – 70
Teléfono: 515 98 00 Exp 31525
dipro.gulog@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA