



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS**  
**ESPECIALES**  
**GRUPO PROTECCIÓN A PERSONAS E INSTALACIONES**  
**GOBIERNAMENTALES Y DIPLOMÁTICAS**

### **ARPRO-GUPER - 1.10**

Bogotá D.C., 11 de agosto de 2025

Señor (a)  
USUARIO ANÓNIMO  
hola123@gmail.com  
Medellín-Antioquia

Asunto: respuesta tickets 723504-20250715

En atención a la queja registrada en el aplicativo Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (SIPQRS) de la Policía Nacional, bajo el consecutivo del asunto, en la cual pone en conocimiento presuntas situaciones y actuaciones inadecuadas por parte de un señor mando del nivel ejecutivo de la Policía Nacional de Colombia, atentamente informo que el requerimiento fue tratado en el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite Quejas e Informes (CRAET) de la Dirección de Protección y Servicios Especiales, cuerpo colegiado que dispuso la realización de una serie de actividades como tratamiento a lo referido en su escrito; en este orden, de manera atenta me permito brindar respuesta en los siguientes términos:

De acuerdo al análisis de la información suministrada se ordenó a la Coordinación Seccionales de Protección y Servicios Especiales y el Mando Ejecutivo de Comando, verificar los hechos planteados en su petición, por lo tanto, con el objetivo de verificar la percepción del clima laboral e identificar posibles inconformidades respecto al liderazgo, mando y toma de decisiones por parte de un señor mando del nivel ejecutivo, el 04 de agosto de 2025, se aplicó una encuesta a través de la plataforma virtual Microsoft Forms al personal que integra el Grupo de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional de la Policía Metropolitana del Valle de Aburra, contando con la participación de 31 funcionarios, obteniendo los siguientes resultados:

La encuesta realizada al personal del Grupo de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional tuvo como propósito evaluar las percepciones respecto a la conducta institucional, el uso adecuado de los recursos, la integridad en el desempeño de las funciones y el ambiente laboral. Los resultados indican que, en términos generales, la mayoría del personal considera que se observan comportamientos acordes con las normativas institucionales y se mantiene un ambiente de respeto y profesionalismo en la unidad.

No obstante, se enfatiza que cualquier indicio o percepción de conductas contrarias a los principios éticos y normativos, tales como el uso inadecuado de recursos, solicitudes indebidas o situaciones de maltrato, debe ser reportado oportunamente a las autoridades competentes para su adecuada investigación y sanción. La Dirección reitera su compromiso con el fortalecimiento de los mecanismos de control y seguimiento, así como con la promoción de un entorno laboral íntegro, transparente y respetuoso que garantice la confianza y calidad en la prestación del servicio.

En atención a lo mencionado en su escrito, y con el fin de garantizar un adecuado análisis y verificación de los hechos expuestos, se solicita que en caso de contar con soportes o elementos probatorios que sustente los hechos relacionados en el escrito, los allegue en la mayor brevedad posible, para ser tenidos en cuenta dentro del trámite a la autoridad correspondiente.

Con base en las actividades desplegadas, la Coordinación Seccionales de Protección y Servicios Especiales de esta Dirección, impartió órdenes al Grupo de Protección al Turismo y Patrimonio Nacional de la Seccional de Protección y Servicios Especiales de la Policía Metropolitana de Valle de Aburra, con el fin de, garantizar la transparencia en la prestación del servicio y atender las observaciones relacionadas con el comportamiento institucional. Las acciones están orientadas a corregir posibles irregularidades y asegurar el cumplimiento estricto de las normativas vigentes, con el propósito de mantener la confianza y la integridad en la actuación de la unidad.

A reglón seguido, se resalta a través de la presente respuesta, que los resultados arrojados en las actividades antes referidas, serán insumo para la toma de decisiones por parte de esta unidad policial, así mismo, servirán para determinar de manera objetiva si se presenta incumplimiento en la normatividad vigente, o las funciones que se deriven del cargo; en tal evento se correrá traslado de lo evidenciado ante la autoridad que tenga la competencia para su conocimiento y de esta manera propender por el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua en el servicio de policía.

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: si

calle 14 No 62 – 70  
Teléfono: 515 98 00 Ext 31531  
dipro.guper-jef@policia.gov.co  
www.policia.gov.co

**INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA**