

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**

POLICÍA NACIONAL

DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS ESPECIALES

GRUPO PROTECCION A PERSONAS E INSTALACIONES GUBERNAMENTALES Y DIPLOMATICAS

**ARPRO-GUPER - 1.10**

Bogotá D.C., 02 de septiembre de 2025

Señor (a)

Usuario Anónimo

[liz.merida11@gmail.com](mailto:liz.merida11@gmail.com)

Tunja-Boyacá

Asunto: respuesta ticket 739142-20250812

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 una señora oficial de la Policía Nacional de Colombia, la cual fue tratada en el comité de Recepción, Atención, Evaluación y Tramite Quejas e Informes (CRAET) de la Inspección General, de manera atenta me permito brindar respuesta en los siguientes términos:

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 la señora oficial, el 15 de agosto del 2025 se aplicó una encuesta a través de la plataforma virtual Microsoft Forms al personal de la Seccional de Protección y Servicios Especiales de la Policía del Departamento de Boyacá, con la participación de 130 funcionarios, obteniendo los siguientes resultados:

Los resultados reflejan una percepción mayoritaria favorable respecto a la existencia de canales de comunicación asertivos que facilitan la resolución de inconvenientes, así como a la coherencia en el trato y la actuación conforme a los lineamientos institucionales. La mayoría del personal indicó que el ambiente laboral no se ve afectado por situaciones de presión, estrés o supervisión negativa, y que no han presenciado ni sufrido malos tratos o conductas inapropiadas en el entorno de trabajo; sin embargo, aunque la mayoría de las respuestas fueron positivas, algunas personas expresaron inquietudes y señalaron aspectos que pueden mejorarse, los cuales serán tenidos en cuenta para fortalecer las prácticas de liderazgo y las condiciones laborales dentro de la Seccional.

Con el fin de verificar y la situación informada, se realizó intervención a la Seccional de Protección y Servicios Especiales del Departamento de Policía Boyacá, por parte del señor coronel John Jairo Carmona Arias de la Coordinación Seccionales de Protección y Servicios Especiales y el señor comisario Laureano Hernández Arias, Mando Ejecutivo de Comando DIPRO, actividad llevada a cabo los días 20 al 23 de agosto del año en curso

Durante la intervención realizada en las instalaciones del Comando del Departamento de Policía de Boyacá, se llevó a cabo reunión con la señora mayor Torres Hernández Yady Angélica jefe de la Seccional de Protección y Servicios Especiales de Boyacá, además con el personal de jefes de área de la Seccional y miembros del Nivel Ejecutivo, patrulleros y auxiliares de dicha seccional. El propósito de este encuentro fue escuchar sus inquietudes y brindar una amplia instrucción en materia de doctrina, disciplina, cumplimiento de órdenes y verificación puntual de las franquicias con el objetivo de abordar y dar solución a la problemática planteada en su requerimiento.

De la información recolectada y del análisis de la mismas, por parte de la coordinación Seccionales de Protección y Servicios Especiales, se realizó acta de instrucción a la señora oficial acerca de la Resolución No 04180 del 2022 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano", Resolución No 2572 del 2023 "Por la cual se expide la Política de Integridad Policial". la Ley 599 del 2000 "por la cual se expide el Código Penal", Ley 1407 del 2010 "Por la cual se expide el Código Penal Militar", resolución número 1572 " por la cual se expide el reglamento de bienestar laboral, de la policía nacional de Colombia, sumado a esto, los lineamientos que orientan la conducta y los comportamientos de las personas que integran la Policía Nacional en sus diferentes niveles de despliegue organizacional, bajo los preceptos establecidos en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, la Constitución Política de Colombia, y los valores institucionales, con el

fin que se implementen acciones que permitan aumentar los índices de percepción del clima laboral e impactar de manera positiva la prestación del servicio en la unidad; Esta actuación quedo registrada en el acta AC-2025-012745-DIPRO de fecha 28 de agosto de 2025.

Con el fin de mejorar la comunicación interna y el ambiente laboral, se ha instruido a la señora oficial para que realice actividades mensuales con los grupos misionales. Esta actuación quedó registrada en comunicado oficial GS-2025- 067873-DIPRO de fecha 29 de agosto de 2025, con el objetivo de escuchar y atender oportunamente las inquietudes e inconformidades del personal. Complementariamente, se realizó una anotación al formulario de seguimiento PSI dirigido a la oficial, con el propósito de implementar mejoras en los canales de comunicación y en el trato hacia el equipo.

Con base en las actividades desplegadas, la Coordinación Seccionales de Protección y Servicios Especiales de esta Dirección, impartió órdenes a la Seccional de Protección y Servicios Especiales de la Policía Departamento de Boyacá, 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.

Se resalta que los resultados obtenidos serán insumo para la toma de decisiones por parte de esta unidad policial, y servirán para determinar objetivamente si existe incumplimiento en la normatividad vigente o en las funciones derivadas del cargo. En tal caso, se remitirá lo evidenciado ante la autoridad competente, propiciando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua en el servicio policial.

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

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 Ext 31531  
dipro.guper-jef@policia.gov.co  
www.policia.gov.co

**INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA**