



# Informe Ejecutivo participación Rendición de Cuentas Policía Nacional

Oficina Atención al Ciudadano  
Departamento de Policía Caldas



# DECAL

## FORTALECIMIENTO RECEPCION DE LAS PQRS

**Oficinas de Atención al Ciudadano:** Es una dependencia de la Policía Nacional encargada de desarrollar las actividades propias de Atención al Ciudadano, en cuanto a la recepción, trámite, gestión e información de peticiones, quejas o reclamos, reconocimientos del Servicio de Policía y sugerencias, así como las demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.

Es así como en atención a la misionalidad de la Oficina de Atención al Ciudadano antes, durante y después de la Rendición de Cuentas, sistematización de las PQR2S y trámite a las dependencias solucionadoras de los requerimientos, así mismo, de su seguimiento para la oportuna solución mediante el Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos Policiales y Sugerencias SIPQR2S; se desplegaron a través de esta dependencia, las acciones que se relacionan a continuación, antes, durante y después del evento.

### ANTES

Teniendo en cuenta la recepción de preguntas y propuestas para el evento, se elaboró a través del formulario forms, mediante el enlace <https://forms.office.com/r/w8T8E8QHZL>, con su respectivo código QR, el cual fue publicado a través de la Oficina de Comunicaciones Estratégicas del Departamento de Policía Caldas, en el micrositio web del Departamento de Policía Caldas, en la opción “ver más”, junto al banner de rendición de cuentas.





# DECAL

## DURANTE

El día que se llevó a cabo el evento 19 de marzo de 2025, se instaló en la parte externa del salón donde se ubicaron los asistentes, stand punto de atención al ciudadano con el respectivo pendón y buzón de sugerencias, asimismo volantes alusivos a los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la institución para la recepción de PQR2S, asimismo se ubicó la funcionaria Responsable de Atención al Ciudadano, para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio de policía y sugerencias.

En el curso del evento se publicó en la pantalla el código QR para la recepción de las preguntas y propuestas mediante el formulario forms, al igual que se hizo entrega a los asistentes del formato 1DE-FR-0053 "Formulación propuestas o preguntas".

Se dio a conocer la gestión de la vigencia 2024 referente al tratamiento de las PQRS, con relación a los tipos de solicitudes allegadas, grados comprometidos, top 5 de las conductas de mayor afectación, actividades preventivas desplegadas. Aunado a que se socializaron los canales de atención al ciudadano establecidos por la institución para la recepción de las PQR2S.







# DECAL

A través del formulario forms en el micro sitio, se recibieron un total de (05) requerimientos, de los cuales las 05 fueron debidamente resueltas en el evento y posteriormente sistematizados en el aplicativo SIPQRS “Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, para la debida gestión y tramite, además de emitir respuesta formal a los peticionarios.

## EVIDENCIA FOTOGRAFICA



## DESPUES

Es de anotar que la totalidad de las solicitudes recibidas con ocasión a la rendición de cuentas, fueron debidamente sistematizadas en el aplicativo SIPQRS “Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, teniendo en cuenta el procedimiento establecido y atendiendo la competencia para resolver cada requerimiento, fueron debidamente asignadas a las dependencias y/o especialidades correspondientes, para la respuesta de fondo a los peticionarios.

N°	FECHA SOLICITUD	MEDIO RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD COMPETENTE	# TICKET	ESTADO	No RADICADO RESPUESTA/FECHA	UNIDAD/DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA
1	18/03/2025	Formulario forms micro sitio	Petición	GAULA DECAL	655481-20250319	Cerrado	GS-2025-041571-DECAL	GAULA DECAL

### PETICION:

En Caldas se ha escuchado que se están presentando muchísimos casos de extorsión con los comerciantes del municipio de Dorada Caldas, quería consultarles cómo van hacer para mitigar estos hechos que generan intranquilidad en el comercio?



# DECAL

**RTA:**

En atención a la petición de la referencia, la cual fue radicada por usted a través de la web de la Policía, con ocasión a la Rendición de Cuentas del Departamento de Policía Caldas, donde eleva petición referente a que "Se ha escuchado que se están presentando muchísimos casos de extorsión con los comerciantes del municipio de Dorada Caldas, quería consultarles cómo van hacer para mitigar estos hechos que generan intranquilidad en el comercio". Conforme a lo anterior y encontrándonos dentro de los términos conferidos por la Ley 1755 de 2015 , nos permitimos brindar la siguiente respuesta.

Como primera medida es preciso indicarle, que actualmente la relación GAULA Policía - Comunidad cuenta con un alto nivel de credibilidad y confianza, dicha percepción se debe a las constantes actividades preventivas y operativas que se vienen llevando a cabo en el Municipio de La Dorada Caldas, donde se demuestra la efectividad con la cual se actúa ante los flagelos que atentan contra el patrimonio económico.

Aprovechando que se cuenta con dicha aceptación por parte de la comunidad, el GAULA de Caldas como representación de la especialidad en el departamento, desarrolla de manera efectiva y bajo los lineamientos establecidos para tales fines, diferentes actividades de prevención de impacto contra los delitos de secuestro y extorsión llevadas a cabo a través de jornadas interpersonales, jornadas de difusión de medidas de autoprotección en coordinación con medios radiales, televisivos y escritos, conferencias y alianzas estratégicas

Es de anotar que las denuncias que se han recepcionado en el Municipio de la Dorada Caldas en el año 2024 y en lo corrido del año 2025, se denota reducción del -33% con menos 01 caso, de los cuales corresponden a modalidad digital de origen carcelario en los modus operandi de falso servicio (sin abordaje), suplantación (grupos armados al margen de la ley) y entornos digitales (información íntima); donde el gremio que presenta más afectación es la Comunidad en General.

Por tal motivo el GAULA Caldas viene desarrollando de manera constante registros de allanamientos al Establecimiento Penitenciario y Carcelario ERON Doña Juana, donde se logró la incautación en lo corrido 2024 y lo que va del 2025 de 176 equipos móviles y 193 sim card. De igual forma durante la vigencia 2024 y lo corrido del 2025, se desplegaron las siguientes actividades preventivas en el Municipio; así:

Jornadas 119

Conferencias 37

Alianzas Estratégicas 01

Así mismo es importante resaltar la Alianza Estratégica que se tiene conformada con la Cámara de Comercio de La Dorada, logrando la consecución de material didáctico para la difusión de nuestra campaña insignia ¡Yo no pago, yo denuncio! Para que los comerciantes eviten ser víctimas. Es así como se insta a que en caso de que se presente algún hecho de afectación a la seguridad relacionado con extorsión, tome contacto a través nuestra línea de emergencia 165. Todos unidos contra la extorsión.

En concordancia con lo anterior es preciso indicar que el Departamento de Policía Caldas, reconoce el deber de rendir cuentas bajo una cultura de acceso a la información pública, gestión transparente y oportuna.

Finalmente manifestamos nuestro entero compromiso para atender oportunamente sus requerimientos y trabajar articuladamente en aras de contribuir efectivamente a la convivencia y seguridad ciudadana del Departamento de Caldas, aunado a que a través del correo electrónico [lineadirecta@policia.gov.co](mailto:lineadirecta@policia.gov.co), canal de Atención al Ciudadano con el que cuenta la Policía Nacional, podrá allegar cualquier inquietud o demás que se generen con ocasión a la presente contestación.

N°	FECHA SOLICITUD	MEDIO RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD COMPETENTE	# TICKET	ESTADO	No RADICADO RESPUEST A/FECHA	UNIDAD/ DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA
----	-----------------	-----------------	-------------------	-------------------	----------	--------	------------------------------	--





# DECAL

2	17/03/2025	Formulario forms micro sitio	Petición	SIJIN DECAL	655501- 20250319	Cerrado	GS-2025- 042320- DECAL	Seccional de investigación criminal
---	------------	------------------------------------	----------	-------------	---------------------	---------	------------------------------	---

## PETICION

¿Señora coronel en el departamento de policía caldas existe presencia de guerrilla?

**RTA.** En razón a su petición remitida a través de nuestros canales institucionales publica, cual fue registrada mediante No. sistema 655501-20250319 del 17/03/2025 de manera atenta me permito dar respuesta a la Informa "SEÑORA CORONEL EN EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS EXISTE PRESENCIA DE GUERRILLA". entrándonos dentro conferidos en la ley 1755 del 2015 lo siguiente.

Para el día 19 marzo de 2025, en las instalaciones del auditorio Fanny Franco palacio de Justicia, se llevó cabo audiencia pública de rendición de cuentas Departamento de Policía Caldas, donde referente a la pregunta anterior se indicó que el departamento tiene ciertos riesgos exógenos debido a las zonas limítrofes que tiene con el departamento de Risaralda y existe una inherencia sobre el sector oriental de Caldas, límites con el departamento de Antioquia. Asimismo, sobre el sector de Riosucio hay un corredor de movilidad, que Permite el paso de los actores criminales desde el departamento Antioquia hasta el Departamento de Risaralda, esto con el fin de generar una movilización de elementos para estos grupos delincuenciales.

Con fundamento a lo anterior esperamos haber dado tramite satisfactorio a su requerimiento, refrendando de esta manera nuestra firme disposición en la atención oportuna de los diferentes requerimientos , iniciados por parte de los ciudadanos que como usted están comprometidos con la veeduría de nuestro servicio policial ; por lo tanto , esta Seccional de Investigación Criminal, continuara atenta a recepcionar todas las sugerencias o peticiones que la comunidad en general y las instituciones, tengan a bien advertir para el dinamismo y mejoramiento constante del servicio de policía, además de las que se generen con ocasión a la presente contestación.

N°	FECHA SOLICITUD	MEDIO RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD COMPETENTE	# TICKET	ESTADO	No RADICADO RESPUESTA/FECHA	UNIDAD/DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA
3	19/03/2025	Formulario forms micro sitio	Petición	POLCO DECAL	655447- 2025031 9	Cerrado	GS-2025- 042303- DECAL	Grupo Policía Comunitaria

## PETICION:

¿Qué actividades desarrollan en el Departamento de Policía Caldas, con ocasión a la prevención del consumo de drogas en los jóvenes?

### RTA.

En atención al requerimiento de la referencia, la cual fue radicada por usted a través de la web de la Policía, con ocasión a la Rendición de Cuentas del Departamento de Policía Caldas de La vigencia 2024, siendo sistematizada en el aplicativo SIPQRS "Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias" y mediante el cual eleva petición referente a: " que actividades desarrollan en el departamento de policía caldas, con ocasión a la prevención del consumo de drogas en los jóvenes". Conforme a lo anterior y encontrándonos dentro de los términos conferidos por la Ley 1755 de 2015, nos permitimos brindar respuesta en los siguientes términos.

Por parte del grupo de Policía Comunitaria del departamento, se están llevando a cabo diferentes estrategias para la prevención del consumo de sustancias ilegales en niños, niñas y adolescentes, las cuales se enfocan en desestimular dicha actividad, entre las cuales nos encontramos desplegando las actividades que se relacionan a continuación:

- Taller reflexivo enfocado en proyectos de vida y en prevención al consumo de sustancias psicoactivas.
- Conversatorio dirigido a jóvenes en prevención al consumo, evidenciando situaciones de la vida real que permita sensibilizarlos sobre esta problemática y sobre las consecuencias que puede traer para nuestra vida.
- En las instituciones educativas de los municipios de Anserma, Risaralda y Riosucio se realizó el programa escolarizado a la prevención de consumo de drogas y violencia escolar, capacitando a más de 1900 estudiantes, así mismo llevando a cabo



# DECAL

las escuelas de padres, para generar un compromiso y responsabilidad no solo en instituciones educativas si no también en los hogares.

• Continuamos capacitando a los funcionarios de policía como instructores integrales y de esta manera lograr extender el programa por todos los municipios del Departamento, al tiempo que coadyuvaremos con ello a fortalecer los valores de nuestros niños, niñas y adolescentes.

N°	FECHA SOLICITUD	MEDIO RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD COMPETENTE	# TICKET	ESTADO	No RADICADO RESPUESTA/FECHA	UNIDAD/DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA
4	19/03/2025	Formulario forms micro sitio	Petición	SEPRO DECAL	655487-20250319	Cerrado	GS-2025-042122-DECAL	Grupo de protección a la infancia y la adolescencia

**PETICION:**

¿Qué acciones ha implementado el Departamento de Policía Caldas para prevenir el reclutamiento en niñas niños y adolescentes?

**RTA.** En atención a la petición de la referencia, la cual fue radicada por usted a través de la web de la Policía, con ocasión a la Rendición de Cuentas del Departamento de Policía Caldas, donde eleva la petición referente “qué acciones ha implementado el Departamento de policía Caldas para prevenir el reclutamiento en niñas niños y adolescentes”. Conforme a lo anterior y encontrándonos dentro de los términos conferidos por la Ley 1755 de 2015, nos permitimos brindar la siguiente respuesta:

Es de anotar que en el Departamento de Caldas no presenta casos o antecedentes de reclutamiento de niños, niñas y adolescentes por grupos armados al margen de la ley, pero la Policía Nacional mediante el Grupo de Protección a la infancia y adolescencia está desplegando actividades enmarcadas en la E-PAIS Estrategia de protección a la adolescencia e infancia segura desarrollando el programa abre tus ojos en los diferentes municipios de Departamento, con el fin de evitar hechos que vulneran nuestros niños, niñas y adolescentes mediante charlas y actividades preventivas, escuelas de padres siempre articulados con las autoridades administrativas, comisarías de familia invitando a denunciar cualquier delito en que se vean vulnerado los derechos de nuestros niños, niñas y adolescentes.

Con fundamento a lo anterior, esperamos haber dado tramite satisfactorio a su requerimiento, refrendando de esta manera nuestra firme posición en la atención oportuna de los diferentes requerimientos, incoados por parte de los ciudadanos que como usted están comprometidos con nuestro servicio de Policía, finalmente le agradecemos por el sentido de compromiso frente a la Convivencia y Seguridad Ciudadana, manifestándole nuestra entera disposición para trabajar articuladamente por una convivencia pacífica.

N°	FECHA SOLICITUD	MEDIO RECEPCION	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD COMPETENTE	# TICKET	ESTADO	No RADICADO RESPUESTA/FECHA	UNIDAD/DEPENDENCIA QUE BRINDO RESPUESTA
5	19/03/2025	Formulario forms micro sitio	Petición	COSEC DECAL	655509-20250319	Cerrado	GS-2025-039636-DECAL	Comando Operativo de Seguridad Ciudadana

**PETICION:** Teniendo en cuenta la situación del país y que caldas no es ajeno, cual es la propuesta por parte de la policía de caldas para mejorar la seguridad.

**RTA.**

De manera atenta me dirijo a usted con el fin de brindar respuesta a la petición del asunto, interpuesta a través de nuestros canales institucionales “Web publica PQRS” y remitida por competencia a este comando, mediante la cual expone en síntesis que, “Solicita información acerca de las propuestas para mejorarla seguridad en el Departamento de Caldas en atención a la situación del país”. Conforme a lo anterior y encontrándonos dentro de los términos conferidos por la ley 1755 de 2015 la cual sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, le indicamos lo siguiente:



# DECAL

Una vez recepcionado la petición realizada, se procede a dar respuesta de acuerdo a la expuesto en su petición, de esta manera es claro informarle que el Departamento de Policía Caldas, junto con la Gobernación de Caldas, viene ejecutando un Macro plan Departamental de Seguridad 2025 denominado "CALDAS AVANZA MAS SEGURO", en este plan le apunta a tres objetivos puntuales, los cuales son:

1. Afianzar la seguridad urbana, rural y el civismo ciudadano.
2. Enfocar la lucha frontal contra el multicrimen.
3. Vincular a las entidades territoriales y a la comunidad.

Por otra parte, para lograr el cumplimiento de los objetivos antes mencionadas, se dispuso unas acciones de despliegue y el respectivo fortalecimiento a la Urbanidad Caldense, así:

- Plan Arriero: en el cual se dispone tener una escuadra de concientización que son grupos policiales enfocados en zonas donde existe mayor índice de intolerancia y donde se presentan delitos referentes a lesiones personales o donde convergen focos de alteración a la convivencia.
- Poli escuelas Cívicas: esta actividad atinente a identificar los infractores de la Ley 1801, especialmente aquellos que incurran en riñas, porte de armas o elementos con los que pretenden afectar a terceros.
- Escuadrón Phuma: grupos motorizados: realizando presencia preventiva, registro a personas y empadronamiento de motocicletas, en aras de prevenir el hurto a personas en zonas priorizadas de los municipios, con un enfoque especial en el perímetro urbano.
- Plan Titan: Trinomios de intervención anticipativa: capacidad investigativa y de inteligencia policial fusionada (Seccional de Investigación Criminal, Seccional de Inteligencia Policial y Grupo de Acción de Unificada por la Libertad Personal), para anticipar hechos delictivos contra la vida, integridad y bienes de la comunidad caldense. Adicional de la materialización de procesos operacionales de alto impacto.
- Plan Próceres: Promotores de seguridad y reconciliación social, es una estrategia en cabeza de mujeres policías con el fin de mejorar índices de tolerancia mediante despliegue de campañas educativas y sociales; Gestor por la tolerancia: alianza entre policía e inspección para la resolución de conflictos, realizando control periódico de las quere llas a fin de establecer diálogo de conciliación pre-audiencia.

Con lo anterior, esperamos reafirmar el compromiso para contribuir efectivamente a la convivencia pacífica y seguridad ciudadana en todo el territorio nacional y así poder consolidar la confianza, credibilidad y legitimación en el actuar policial que tanto añora la ciudadanía, permitiendo que nuestra imagen institucional se fortalezca y adquiera una percepción de carácter positivo.

Finalmente le reiteramos nuestra disposición para atender sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos y Sugerencias del servicio de policía, seguros de que éstas son de ayuda para un mejoramiento continuo en el servicio constitucional y legal que estamos llamados a prestar a nuestros conciudadanos y sobre todo ratificando la responsabilidad para contribuir efectivamente a los fines del Estado y misión constitucional que nos atañe.

Referente a los requerimientos recepcionados con ocasión a la rendición de cuentas del Departamento de Policía Caldas vigencia 2024, la totalidad fueron resueltos dentro de los términos de ley establecidos, notificadas debidamente a través de los canales autorizados por los peticionarios.





# DECAL

Aunado a lo anterior es preciso indicar que los peticionarios tenían la posibilidad de hacer seguimiento en tiempo real de los requerimientos, a través del sistema de garantías, como mecanismo de formulación, consulta y seguimiento en línea de las solicitudes allegadas ante la institución, a través del siguiente enlace de la web publica de la Policía Nacional: <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/Incidente/ConsultarSolicitud>, ingresando el Nro. de solicitud del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias, asignado en el momento de su creación.

**Intendente Jefe. ADRIANA TABARES YEPES**

**Jefe Oficina Atención al Ciudadano Departamento de Policía Caldas**