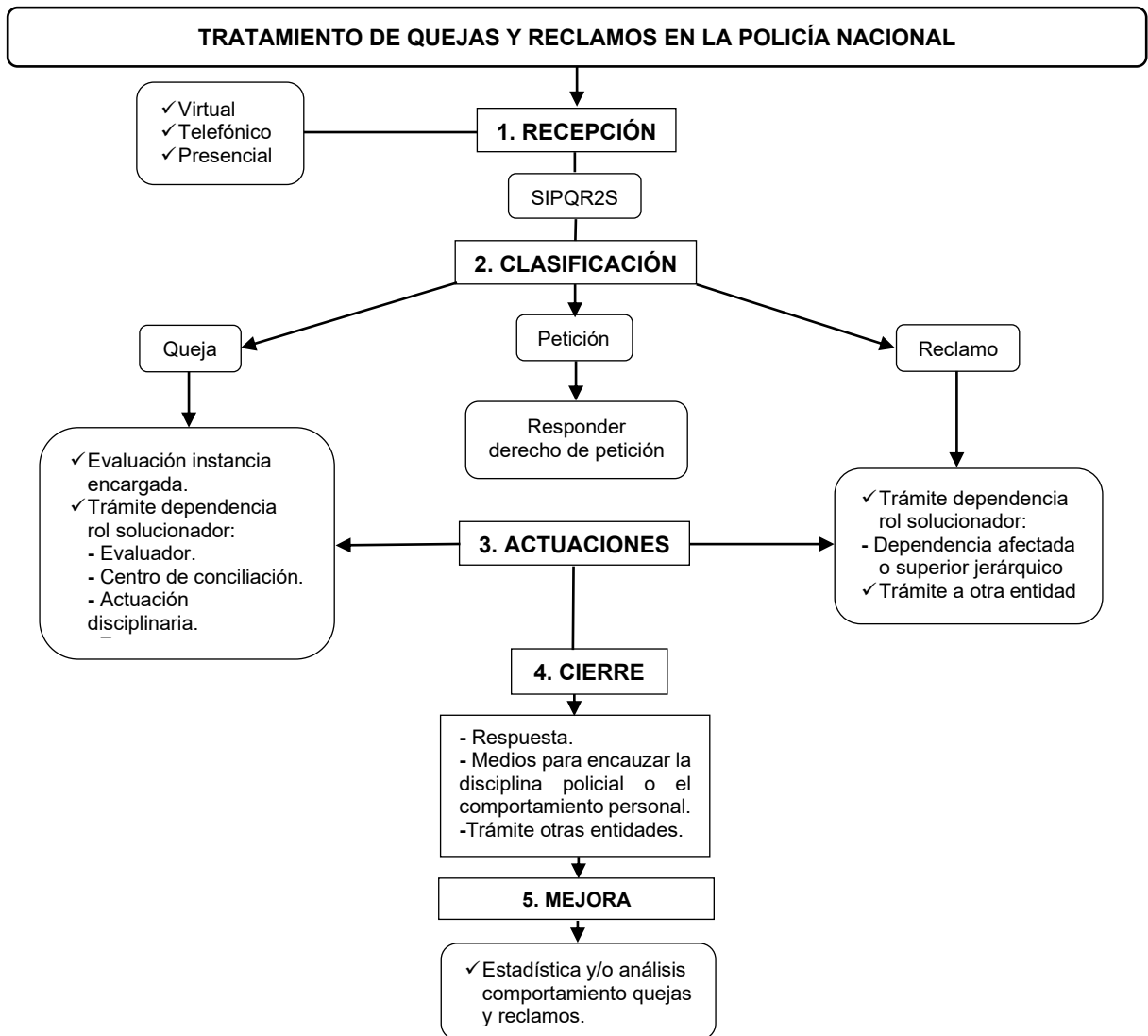


Objetivo: Realizar el tratamiento de las quejas y los reclamos interpuestas por las personas y partes interesadas con relación al comportamiento, actuaciones u omisiones del personal que integra la institución, al igual que de los reclamos interpuestos por la inconformidad con los servicios a cargo de la Policía Nacional.


Alcance: Inicia a partir del momento en que una petición es identificada y clasificada como queja o reclamo durante la atención presencial en las oficinas o puntos de atención al ciudadano “en adelante (OAC o PAC)”, o en la herramienta tecnológica Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias “en adelante (SIPQR2S)”, abarca las actuaciones necesarias para finalizar y lograr una respuesta de fondo ante este tipo de inconformidades y el posible inicio de las actuaciones disciplinarias; siendo así, transversal a los demás procesos institucionales.

Desarrollo del procedimiento

Imagen Nro. 1 descripción gráfica tratamiento quejas y reclamos.



Fuente: elaboración propia Policía Nacional

Página: 2 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

Este procedimiento establece los conceptos y las actuaciones para el adecuado tratamiento de las Quejas y Reclamos en la Policía Nacional “*en adelante (QR)*”, atendiendo el marco jurídico atinente al derecho fundamental de petición, en concordancia a la Ley 2196 del 2022 Estatuto Disciplinario Policial, respecto al sistema de garantías para la formulación, consulta, seguimiento ciudadano, al igual que los medios para encauzar la disciplina policial y el comportamiento personal, haciendo además una apropiación progresiva de los principios consagrados en la Norma ISO 10002:2018, “*Gestión de la calidad - Satisfacción del Cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*”.

MARCO JURÍDICO

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 23, reconoce el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta. Así mismo, la Ley 1437 del 2011, por la cual se expide el “*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” regulado por la Ley estatutaria 1755 del 2015, establece la reglamentación para el ejercicio del derecho de petición, siendo las quejas y los reclamos una modalidad de este, promoviendo así, la celeridad y eficacia en la gestión pública a cargo de la institución, a través de la observancia de las condiciones para el ejercicio de este derecho fundamental. De igual manera, la Ley 1952 de 2019 “*Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011*”, relacionadas con el derecho disciplinario y la Ley 2196 del 2022, “*Estatuto Disciplinario para la Policía Nacional*,” tienen en cuenta las quejas como elemento para el inicio de la actuación disciplinaria; y la Ley 2220 de 2022 “*por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones*”, normativa, que se acata cuando la queja es de competencia de los centros de conciliación.

GENERALIDADES


En aras de propender de manera efectiva e integral por la atención de las inconformidades ciudadanas, resulta necesario adoptar progresivamente en la institución, las pautas establecidas en la Norma ISO 10002:2018, “*Gestión de Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones*”, de conformidad con las capacidades y necesidades institucionales, bajo el liderazgo del Área de Servicio al Ciudadano.

En tal sentido, los datos personales de funcionarios objeto de quejas almacenados en el (SIPQR2S), sobre las cuales no se adopte decisión en el ámbito disciplinario, gozarán de reserva, sin embargo esta no será oponible a las solicitudes de autoridades judiciales, legislativas y administrativas, que siendo constitucional o legalmente competente soliciten esta información para el debido ejercicio de sus funciones, en concordancia con el artículo 27 de la Ley 1437 del 2011, regulado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.

1. RECEPCIÓN

- 1.1 Los funcionarios de la dependencia encargada de administrar los canales de atención virtuales y telefónicos administrados por la Inspección General y Responsabilidad Profesional, al igual que las Oficinas de Atención al Ciudadano, 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 para someterla a evaluación de la instancia determinada por el Director General de la Policía Nacional, en concordancia con el artículo 40 de la Ley 2196 del 2022 y el marco reglamentario vigente para determinada dicha competencia. Para el trámite de los reclamos ante la dependencia solucionadora se aplicará la misma regla de tiempo.

Por otra parte, cuando se evidencie que en una queja no cuenta con los datos mínimos tales como: nombres, apellidos, cédula de ciudadanía y/o número de placa policial, del funcionario implicado o información que pueda indicar unidad o dependencia; se asignará al lugar de los hechos, con el fin de

Página: 3 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

realizar los trámites pertinentes, tales como solicitar al quejoso que aclare su requerimiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la ley 1755 del 2015.


- 1.2 Las (QR) asignadas por el Ministerio de Defensa Nacional, en razón de la competencia, deben realizar tratamiento inicial a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Inspección General o la que haga sus veces, de acuerdo con los lineamientos establecidos por dicha cartera ministerial, siendo necesario el liderazgo de la citada oficina, que implica una corresponsabilidad de sus homólogas en todas las unidades de Policía, a quienes se les tramiten estos requerimientos. En todo caso los jefes de las Oficinas de Atención al Ciudadano, desde su rol de gestores o encargados de dar respuesta al requerimiento, deben garantizar las actuaciones oportunas.
- 1.3 Excepcionalmente, durante la recepción verbal de (QR), en las oficinas y puntos de atención al ciudadano, cuando se presenten circunstancias que impidan el registro del requerimiento en el (SIPQR2S), se facilitará al ciudadano el formato físico “Recepción PQR2S” código: 1IP-FR-0001, para su diligenciamiento. Una vez diligenciado y firmado, el funcionario de la (OAC) lo recibirá y sistematizará a través del *Sistema de Información Gestor de Documentos Policiales – GEPOL* en la ventanilla de la unidad como documento de entrada.
 - 1.3.1 En caso de que el Gestor de Documentos Policiales también presente novedad que impida las anteriores actuaciones, se deberá aplicar el plan de contingencia que establezca la Secretaría General cuando se presenten estas situaciones, de acuerdo a lo reglamentado en el artículo 10 de la Resolución 01000 del 31 de marzo de 2021, “*Por la cual se implementa el Sistema de Información Gestor de Documentos Policiales – GEPOL*”.
- 1.4 El jefe de la Oficina o Punto de Atención al Ciudadano, antes de dar inicio a sus funciones, impartirá instrucciones a los funcionarios encargados de recibir, tramitar y, en general, gestionar las PQR2S sobre la confidencialidad de la información, debiéndose asegurar de que cada servidor diligencie y firme el formato “*Declaración de confidencialidad y compromiso con la seguridad de la información del servidor público*” (código 1DT-FR-0015), el cual se conservará en soporte físico y digital; además, semestralmente (junio y diciembre) se enviará una comunicación oficial (1DS-OF-0001) al jefe del Área de Servicio al Ciudadano, adjuntando los formatos firmados por todos los funcionarios de la oficina o punto de atención.

Así mismo, las Oficinas de Atención al Ciudadano, serán las responsables de consolidar el cumplimiento a los puntos de atención al ciudadano.

2. CLASIFICACIÓN

- 2.1 Con el fin de obtener registro histórico y estadístico de los presuntos comportamientos o inconformidades recepcionadas en la Policía Nacional, que permita identificar oportunidades de mejora a los dueños de proceso o ejecutores de procedimientos; el funcionario que cumpla el rol de gestor (OAC) evidencie en el (SIPQR2S), que una petición fue clasificada como (QR) pero su contenido es de petición, deberá diligenciar en el sistema los campos previsto para su clasificación, observando la coherencia lógica entre los presuntos hechos y la opción seleccionada, sin que ello implique adecuación típica alguna o genere antecedente administrativo o disciplinario para los involucrados; según lo establecido en procedimiento de “*Responder Derechos de Petición – 1AJ-PR-0002*” punto de control 2. Para lo cual observará las siguientes definiciones:

- **Campo proceso y procedimiento:** *referencia de manera general el ámbito del proceso y procedimiento en el que ocurre la aparente inconformidad, es decir, si se relaciona con el servicio, es ajena al servicio o si el inconforme es un funcionario de la institución o sus beneficiarios.*
- **Campo servicio asociado:** *es la posible afectación o resultado por la aparente inconformidad del servicio que afecte el procedimiento.*

Página: 4 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

- **Campo presunto comportamiento:** *referencia puntualmente la aparente acción u omisión realizada que generó la inconformidad.*

2.1.1 Cuando se presenten (QR), prioritarias o preferenciales de acuerdo a los lineamientos establecidos por el procedimiento “*Responder Derechos de Petición – 1AJ-PR-0002*”, la Oficina de Atención al Ciudadano gestora y la dependencia responsable de administrar los canales virtuales y telefónicos, contará con máximo 24 horas a partir de la recepción, para realizar la asignación a la dependencia competente de resolver el requerimiento.

2.1.2 Cuando se presenten quejas por presunta vulneración de los derechos de niños, niñas o adolescentes, la Oficina de Atención al Ciudadano que tenga la calidad de gestora, deberá informar de manera inmediata a la dependencia de Policía de Infancia y Adolescencia o la que haga sus veces, a fin que evalúen la aplicación de los procedimientos y lineamientos estipulados por la legislación especial de menores y las directrices estipuladas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a efectos del correspondiente restablecimiento de derechos y demás marco reglamentario vigente aplicable en razón de los hechos.

2.1.3 Cuando la queja trate de hechos de violencia basada en género, se tendrá en cuenta que estas se entienden como “*cualquier acción o presuntos comportamientos basados en la identidad y/o expresión de género que cause daño o sufrimiento físico, psicológico, o sexual*”, puede presentarse en distintos escenarios como el espacio público, el espacio digital, contra persona protegida, al interior de la familia o en ámbitos laborales, entre otros.

Una vez registrada en el (SIPQR2S), de manera inmediata, el gestor deberá proceder a poner en conocimiento los hechos a la dependencia o funcionario encargado de activar y/o ejecutar las rutas establecidas institucionalmente para la atención de estos casos y el restablecimiento de derechos, observando en todo caso el marco normativo establecido para tal fin y la no revictimización de las presuntas víctimas.


2.1.4 Cuando se presenten quejas por presuntos actos de corrupción se deberá seleccionar de manera obligatoria en el campo presunto comportamiento.

3. ACTUACIONES

3.1 Con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley 2196 del 2022, en su artículo 40. “*Sistema de garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano. Es el conjunto de mecanismos que permiten al ciudadano formular, consultar y hacer seguimiento en línea a las peticiones o quejas que presenten a la Policía Nacional*”, por parte del grupo de control e información disciplinaria o el que haga sus veces, el “*Sistema de Información Expediente Electrónico Disciplinario*” en adelante (SIE2D) y el (SIPQR2S), contarán con interoperabilidad para permitir la consulta de esta información en las dos herramientas y el seguimiento ciudadano en la página web de la Policía Nacional respecto a los avances de su requerimiento.

Los usuarios responsables de alimentar los sistemas de información deberán actualizar dichos registros de manera diligente y oportuna, garantizando la veracidad y la trazabilidad de los datos.

3.2 Las Oficinas de Atención al Ciudadano, son las dependencias encargadas de verificar que las (QR), asignadas a través de la herramienta tecnológica por competencia a la unidad, se gestionen de manera adecuada; por tal motivo, deberán mantener la fluidez comunicativa con los funcionarios solucionadores y los Puntos de Atención al Ciudadano, a través de los medios tecnológicos y demás, permitiendo atender de manera oportuna los requerimientos.

Página: 5 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

- 3.3 Cuando la (QR), no es competencia de la unidad a la cual se le asignó, la (OAC) receptora realizará la nueva asignación dentro de las **48** horas siguientes a su recepción, a través de la herramienta tecnológica a la (OAC) que le corresponda, dejando constancia de los motivos en el campo de comentarios.

Punto de control 1

¿Quién?: Jefe y/o Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.

¿Qué?: Informarán al Jefe del Área de Servicio al Ciudadano, la unidad que incumplió con lo descrito en el numeral 3.3, donde describirán detalladamente, como se evidenció el incumplimiento, por parte de la otra (OAC), esto con el fin de que el Grupo Evaluación y Mejora del Servicio al Ciudadano., valide y se realicen las acciones pertinentes.

¿Cuándo?: inmediatamente, cuando se presente el incumplimiento.


¿Evidencia?: correo electrónico, inger.arsec@policia.gov.co.

- 3.4 Cuando se evidencien (QR), cuyo contenido sea reiterativo, difuso, oscuro o irrespetuoso, la Oficina de Atención al Ciudadano gestora, procederá conforme a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 del 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

*(...) **ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.(...)

- 3.5 Las quejas que se presenten incompletas y se les hubiere solicitado la ampliación de la información de acuerdo al marco normativo vigente y transcurrido el término legal sin que el quejoso complementara el pedido o se presente desistimiento tácito, el caso será cerrado de acuerdo a lo que, para tal fin, establezca el procedimiento “Responder Derechos de Petición – 1AJ-PR-0002”, de conformidad con el párrafo 4 del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015.
- 3.6 Para la respuesta de las (QR), deberán ser asignadas mediante el (SIPQR2S) a los jefes de la dependencia competente, a fin de que tengan conocimiento de los requerimientos allegados a sus dependencias, para supervisión y control de las actuaciones del proceso.
- 3.7 Las quejas presentadas ante la institución no constituyen antecedentes disciplinarios, penales o administrativos, no tienen mérito ejecutivo, ni hacen tránsito a cosa juzgada con su sola recepción; en tal sentido, no se tendrán en cuenta como criterio para evaluar o determinar el comportamiento o desempeño de los integrantes de la institución, puesto que es obligación de la Policía Nacional garantizar el respeto por los derechos fundamentales a la presunción de inocencia, al buen nombre, intimidad, honra, habeas data y respeto del debido proceso. Los datos personales de los quejosos se tratarán de conformidad con los principios indicados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y demás normatividad complementaria y vigente.
- 3.8 En caso de presentarse quejas donde se encuentre inmerso personal no uniformado vinculado al Ministerio de Defensa Nacional adscrito a la Policía Nacional, o personal de las fuerzas militares, se tramitarán por medio del SIPQR2S, siendo asignada por medio del campo “unidad de asignación”, y frente al personal que se encuentre en prestación de servicios de terceros, será a través del supervisor del contrato.

Página: 6 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

3.9 ACTUACIONES ANTE UNA QUEJA

Todas las quejas serán sometidas al “Comité para la Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes”, en adelante (CRAET), o por la instancia que haga sus veces observando el marco normativo que lo regule, teniendo en cuenta, los siguientes parámetros, así:

3.9.1 EVALUACIÓN INSTANCIA ENCARGADA

- A. La evaluación de las quejas será determinada por la resolución o acto administrativo vigente para tal fin.
- B. De las quejas evaluadas que fueron clasificadas como presuntos hechos de corrupción y se evidencia que contienen los requisitos previstos en el artículo 69 del Código de Procedimiento Penal, se deberá enviar copia a la línea 157 a través del correo dijin.arian-157@policia.gov.co o del medio más expedito que se determine, sin perjuicio al cumplimiento de las demás gestiones establecidas en este procedimiento y el de responder derechos de petición.

3.9.2 TRÁMITE DEPENDENCIA ROL DEL SOLUCIONADOR

La información de las actuaciones realizadas durante el (CRAET) o la instancia que haga sus veces, serán insertados en el módulo del (SIPQR2S), destinado para tal fin, registrando fecha de la sesión, número de acta, decisión adoptada, cargue de las comunicaciones oficiales de trámite dirigidas a entes externos, dependencia de trámite y acción realizada. Por lo anterior, una vez diligenciada estas actuaciones en la herramienta tecnológica, se deberá asignar a través de la misma, al funcionario solucionador competente para la respuesta con plazo máximo al día siguiente de la sesión del cuerpo colegiado.

Para el caso de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Inspección General y Responsabilidad Profesional o la que haga sus veces, una vez evaluada la queja, se tramitará por el (SIPQR2S), a la OAC de la unidad donde labora el funcionario implicado, para que sea esta, la encargada de asignar el solucionador y seguimiento para el respectivo cierre de la misma.


Para todos los casos se deberá realizar las siguientes funciones de acuerdo a cada decisión del (CRAET), según sea los siguientes literales, así:

A. EVALUADOR

Cuando el funcionario que ostente la calidad de evaluador, recepcione una queja tramitada por el (CRAET), solicitándole dar aplicación a los medios administrativos para encauzar el comportamiento personal a uno o varios de sus evaluados, de acuerdo a las pautas establecidas en el artículo 52 de la Resolución 04458 del 30 de diciembre de 2022, “*Por la cual se establecen los parámetros del proceso de evaluación del desempeño del personal uniformado de la Policía Nacional y se determinan las funciones de la Junta de Calificación de la Gestión*”, deberá dar aplicabilidad a uno de los tres (03) medios: 1. llamado de atención verbal, 2. actividades pedagógicas tales como trabajos escritos o exposiciones y 3. registro en el formulario número II de seguimiento del evaluado con afectación a factor 3.1 comportamiento personal, allí descritos, dejando lo actuado en el sistema de información dispuesto para el registro.

B. CENTROS DE CONCILIACIÓN

- Cuando el asunto de la queja sea conciliable y no se evidencie antecedente de conciliación previa, sin importar si el involucrado es funcionario de la Policía Nacional activo, con asignación de retiro o pensionado, la dependencia contará con (05) días hábiles contados a partir de la asignación, para

Página: 7 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

insertar la información de la queja en el Sistema de Información Centros de Conciliación (SICEC), procediendo a informar al ciudadano su respuesta, la cual obra para iniciar el proceso de conciliación en ese centro, es de resaltar que los casos relacionados con cualquier tipología de violencia no son objeto de conciliación por la Policía Nacional, en tal sentido se deberá remitir la solicitud a las entidades de competencia.

- En caso de existir voluntad del quejoso para iniciar el procedimiento de conciliación, esta actividad se realizará de acuerdo al marco reglamentario y legal vigente aplicable a los Centros de Conciliación de la Policía Nacional; referente a casos civil, familia, penal y de mediación, los campos de información deben ser diligenciados en su totalidad de las partes
- Si la queja es relacionada con incumplimiento de obligaciones civiles y el funcionario por estos hechos acudió previamente a conciliar a un centro de conciliación de la Policía Nacional, el abogado conciliador o el designado por el director del centro de conciliación, verificará esta información y de ser así, generará el respectivo informe de incumplimiento al acta de conciliación, ante el comité para evaluación del informe, donde se decidirá la actuación a seguir.

Punto de control 2

¿Quién?: abogado conciliador o el designado por el director del centro de conciliación.


¿Qué?: informará al comité CRAET, mediante comunicación oficial el incumplimiento al acta con sus respectivos antecedentes.

¿Cuándo?: cuando evidencie el incumplimiento.

¿Evidencia?: comunicación oficial, registro en el sistema de información SICEC y formato Seguimiento Actas de Conciliación (1IP-FR-0013).

C. TRÁMITES A DISCIPLINA

- Para trámite de una queja por parte del (CRAET), con destino a una oficina con atribución disciplinaria; la Oficina de Atención al Ciudadano encargada procederá con plazo máximo al día siguiente de finalizada la sesión del cuerpo colegiado a realizar el envío a través del (SIPQR2S), debiendo diligenciar de manera obligatoria, el campo correspondiente a la identificación de la dependencia a la cual se tramita. Para lo cual, observará los factores determinantes de la competencia, establecidos en el artículo 57 y subsiguientes de la Ley 2196 del 2022, Estatuto Disciplinario Policial.
- Ante la asignación de una queja por el (SIPQR2S), la oficina con atribución disciplinaria verificará que sea la competente para evaluar el contenido de la misma y adoptar decisión sobre la misma. En caso de no ser el competente, contará con 48 horas para tomar contacto con el jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano que realizó la asignación, el cual el mismo día en que se le informe, deberá realizar la actualización en el campo correspondiente a la "Unidad de Trámite" del (SIPQR2S) asignándolo a la oficina con atribución disciplinaria competente.
- La oficina competente para iniciar las actuaciones disciplinarias, contará con 15 días calendario, a partir de la asignación de la queja, informe o anónimo por medio del (SIPQR2S), con el fin de verificar si existen en el (SIE2D), actuaciones iniciadas por los mismos hechos. En caso afirmativo, registrará en el (SIE2D), a través del campo dispuesto para tal fin, el número asignado previamente a la queja, con el objeto de generar la interoperabilidad entre los sistemas tecnológicos y permitir el seguimiento ciudadano contemplado el sistema de garantías, establecido en el artículo 40 de la Ley 2196 del 18 de enero de 2022.

Página: 8 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

- El operador disciplinario que cumpla con el ROL DE SOLUCIONADOR, será el responsable de descargar los anexos a la queja, esto con el fin, de que sirva como soporte para la actuación disciplinaria.

Punto de control 3

¿Quién?: Jefe Grupo de control e información disciplinaria.

*¿Qué?: realizará seguimiento a las actuaciones de los despachos con atribución disciplinaria, donde fueron tramitadas las quejas por el (CRAET), con el fin de verificar que el operador disciplinario haya tomado una decisión de las quejas e informes, de igual forma, se realice la inserción del número de solicitud del sistema (SIPQR2S), en el campo del sistema (SIE2D) denominado "**No. Incidente SIPQR2S**"; cumpliendo con el término no mayor a los (15) quince días siguientes de allegado del trámite.*

¿Cuándo?: mensual.

¿Evidencia?: Comunicación Oficial (1DS-OF-0001) dirigida al Jefe de Área de Asuntos Internos, donde se le informe el estado de las quejas e informes remitidos a los despachos disciplinarios anexando el reporte del (SIE2D).

D. ENTES EXTERNOS

Las decisiones del (CRAET), para trámites de las quejas a entes externos, se realizarán a través de comunicación oficial generada en el Gestor de Documentos Policiales (GEPOL), o el que haga sus veces, anexando todos los soportes documentales que correspondan.

E. PARÁMETROS PARA LA ELABORACIÓN DEL ACTA


El secretario CRAET realizará el acta en el formato 1DS-AC-0001, bajo los siguientes criterios, sin alterar o cambiar las ya establecidos en dicho documento.

En los ítems ya señalados, se deberá colocar la siguiente información, así:

- **Motivo de la reunión:** Que trata de la sesión **ordinaria** o **extraordinaria** semana (numérico) del comité de recepción, atención, evaluación y trámite de quejas e informes (CRAET) - Resolución (consecutivo) del (año) de unidad.
- **Verificación de cuórum:** se enlistarán al o los funcionarios, con su grado, nombres y apellidos completos, unidad o dependencia y el motivo de la inasistencia al comité CRAET.

Para el comité CRAET – INGER, de debe colocar la unidad, toda vez que participan unidades externas.

- **Lectura del acta anterior:** se deberán colocar el número del acta anterior con fecha (dd/mm/aa) y la cantidad de casos evaluados de manera numérica frente a quejas e informes. **Ej:** AC-2025-123456-INGER de fecha 30/02/2025, casos: quejas (10) e informes (08)
- **Verificación de los compromisos:** el presidente CRAET verificará, que los trámites y comunicaciones oficiales, fueron tramitados en su totalidad según lo ordenado por el Comité, bajo los siguientes ítems
 - Casos que se les solicito ampliación: se deben colocar las quejas que no fueron evaluadas y requieren de ampliación para su respectivo trámite y que serán evaluadas en próximo CRAET.

Página: 9 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025		
Versión: 8		
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL		

EJEMPLO:

Tabla 1: ampliación quejas

NÚMERO QUEJA	NOVEDAD	ACTUACIÓN
<i>(Número de SIPQR2S o No Aplica)</i>	<i>(Descripción clara, corta y sucinta o No Aplica)</i>	<i>(Descripción o No Aplica)</i>

Fuente: elaboración propia Policía Nacional.

- Casos para devolver: se deben colocar los informes que no fueron evaluados y se devuelven porque no cumple con los parámetros del ¿QUÉ? - ¿QUIÉN? - ¿CÓMO? - ¿CUÁNDO? - ¿DÓNDE? y ¿POR QUÉ?, de acuerdo a lo descrito en el capítulo IV, artículo 83 de la Resolución 3207 del 13-09-2024 “Reglamento del Servicio de Policía”, para su respectivo trámite y que serán evaluadas en próximo CRAET.

EJEMPLO:

Tabla 2: devoluciones informes

NÚMERO INFORME	NOVEDAD	ACTUACIÓN
<i>(Número informe y consecutivo SIPQR2S o No Aplica)</i>	<i>(Descripción clara, corta y sucinta o No Aplica)</i>	<i>(Descripción o No Aplica)</i>

Fuente: elaboración propia Policía Nacional.

- Casos CRAET anterior: se deben colocar las quejas e informes que fueron evaluados en CRAET anterior, donde solo deben indicar los ítems del siguiente cuadro, para mayor control y facilidad de la información.

EJEMPLO:

Tabla 3: presentación casos anteriores


NÚMERO QUEJA	UNIDAD DE TRÁMITE	COMUNICACIÓN OFICIAL DE TRÁMITE <i>(solo para entes externos)</i>
<i>(Número de SIPQR2S)</i>	<i>(Descripción clara, corta y sucinta)</i>	<i>Para los trámites internos debe colocar “por sistema”</i>
NÚMERO INFORME	UNIDAD DE TRÁMITE	COMUNICACIÓN OFICIAL DE TRÁMITE <i>(solo para entes externos)</i>
<i>(Número informe y consecutivo SIPQR2S)</i>	<i>(Descripción clara, corta y sucinta)</i>	<i>Para los trámites internos debe colocar “para actuaciones”</i>

Fuente: elaboración propia Policía Nacional.

- **Temas a tratar**: para este punto se presentarán las quejas e informes a evaluar en cada sesión ya sea ordinaria o extraordinaria, en su escrito indicarán el grado, cargo y unidad que fungirá como presidente CRAET, relacionando el total de casos a evaluar de manera numérica.

Socialización del Conflicto de Interés

Durante cada sesión del Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET), el secretario deberá realizar la socialización formal de los posibles conflictos de interés que puedan presentarse en relación con las quejas e informes incluidos en la agenda, esta actividad tiene como propósito que los integrantes del comité evalúen, desde un enfoque ético y normativo, su participación en los asuntos sometidos a consideración.

Página: 10 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025		
Versión: 8		

EJEMPLO:

- Se pregunta ante el cuerpo colegiado, si en la presente sesión, existe algún conflicto de interés que impida que alguno de los integrantes del comité, participe de las quejas e informes que se evaluarán para el día de hoy (*dd/mm/aa*).

Nota: Es responsabilidad individual de cada integrante declarar su impedimento ante cualquier situación que comprometa su objetividad, transparencia o imparcialidad, contribuyendo así a preservar la integridad y legalidad del proceso de evaluación y decisión.

Declaración de Conflictos de Interés

En caso de identificarse un conflicto de interés, ya sea real o potencial, el integrante del comité deberá abstenerse de intervenir en la discusión o decisión del caso correspondiente, y deberá acogerse a lo establecido en el *Procedimiento para la Declaración de Conflictos de Intereses en la Policía Nacional* (código 1IP-PR-0011) o el documento que haga sus veces.

- Lectura y evaluación de las quejas e informes, allegados por presuntas conductas que afecten la disciplina policial o el comportamiento personal, en el periodo correspondiente a la semana (*número / vigencia*).

➤ **QUEJAS:**

EJEMPLO:

Tabla 4: presentación quejas nuevas

CASO 1	QUEJA CONSECUTIVO SIPQR2S
NOVEDAD	<i>(Descripción clara, corta, sucinta y fecha de los hechos)</i>
VOTOS	<i>(Colocar numéricamente y las unidades Ej.: disciplina 5 – codeh 2 o disciplina y codeh 8)</i>
SALVAMENTO	<i>(Colocar numéricamente - grado y nombres y apellidos Ej.: 01 – TE. xxxxxxxxx)</i>
TRÁMITE	<i>(Unidad o dependencia a la que se le tramitará)</i>

Fuente: elaboración propia Policía Nacional.

Motivo del salvamento: *(Descripción clara, corta y sucinta del salvamento)*


➤ **INFORMES:**

EJEMPLO:

Tabla 5: presentación informes nuevos

CASO 1	INFORME NÚMERO DE GEPOL CONSECUTIVO SIPQR2S
NOVEDAD	<i>(Descripción clara, corta, sucinta y fecha de los hechos)</i>
VOTOS	<i>(Colocar numéricamente y las unidades Ej.: disciplina 5 – codeh 2 o disciplina y codeh 8)</i>
SALVAMENTO	<i>(Colocar numéricamente - grado y nombres y apellidos Ej.: 01 – TE. xxxxxxxxx)</i>
TRÁMITE	<i>(Unidad o dependencia a la que se le tramitará)</i>

Fuente: elaboración propia Policía Nacional.

Página: 11 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

Motivo del salvamento: *(Descripción clara, corta y sucinta del salvamento)*

➤ **CASOS NUEVOS PARA AMPLIACIÓN:** *(cuando apliquen)*, se insertarán las quejas e informes del CRAET, correspondiente a la semana, que ameriten ampliación o devolución según caso.

➤ **QUEJAS:**

EJEMPLO:

Tabla 6: ampliación informes nuevos

NÚMERO QUEJA	NOVEDAD	ARTÍCULO (17 O 19 DE LEY 1755 DEL 2015)
<i>(Número de SIPQR2S o No Aplica)</i>	<i>(Descripción clara, corta y sucinta o No Aplica)</i>	<i>(Descripción o No Aplica)</i>

Fuente: elaboración propia Policía Nacional.

➤ **CASOS PARA DEVOLVER:**

➤ **INFORMES:**

EJEMPLO:

Tabla 7: devoluciones informes nuevos

NÚMERO INFORME	NOVEDAD	MOTIVO DE DEVOLUCIÓN
<i>(Número informe y consecutivo SIPQR2S o No Aplica)</i>	<i>(Descripción clara, corta y sucinta o No Aplica)</i>	<i>(Descripción o No Aplica)</i>

Fuente: elaboración propia Policía Nacional.

➤ **OBSERVACIONES:** *(cuando apliquen o no aplica)*

En este campo se describen los casos, que son allegados por parte de las Oficinas con Atribución Disciplinaria, de conocimiento, los cuales fueron aperturados por oficio:

COMUNICACIÓN OFICIAL	OFICINA CON ATRIBUCIÓN DISCIPLINARIA	ACTUACIÓN DISCIPLINARIA – NÚMERO SIE2D
<i>(EJ: GS-2025-123456-INGER)</i>	<i>(EJ: INSTRUCCIÓN O JUZGAMIENTO 1)</i>	<i>(EJ: EE-2025-123456-INGER)</i>


- Se deja constancia ante el cuerpo colegiado, que no se presentó ningún conflicto de interés, por parte de los integrantes del comité, frente a las quejas e informes que se evaluarán para el día de hoy (dd/mm/aa).

3.10 ACTUACIONES DENTRO DE UN RECLAMO

3.10.1 TRÁMITE DEPENDENCIA ROL SOLUCIONADOR

A. DEPENDENCIA AFECTADA O SUPERIOR JERÁRQUICO. Cuando el requerimiento sea clasificado como reclamo, se dará trámite a través del (SIPQR2S), al jefe o superior jerárquico de la unidad comprometida en la inconformidad, con el fin de que sea la misma quien brinde respuesta al peticionario. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.


B. TRÁMITE A OTRA ENTIDAD. Cuando el funcionario evidencie que el reclamo no es competencia de la Policía Nacional, se deberá informar al peticionario de manera inmediata y remitir a la entidad

Página: 12 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

competente, comunicando al peticionario el trámite o gestión adelantada. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

4. CIERRE

- 4.1. Los términos para responder las (QR), inician a contar (salvo norma especial vigente), un día hábil después de la fecha en que ingresa a la institución o el que haga sus veces.
- 4.2. Las Oficinas de Atención al Ciudadano, tendrán el rol de gestor y deberán propender que la dependencia competente, emita respuesta a la (QR), de conformidad con las disposiciones normativas vigentes.
- 4.3. Es responsabilidad del jefe o responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, hacer seguimiento a las (QR), asignadas a su unidad, debiendo informar cualquier novedad de incumplimiento por parte del o los solucionadores, al jefe, director o comandante de la unidad que genera la novedad.
- 4.4. Cuando una (QR), deba ser resuelta por más de una dependencia, la oficina gestora deberá dividir el requerimiento en el (SIPQR2S), a cada uno de los solucionadores, dejando en el campo de comentarios, la responsabilidad específica de cada uno, frente al contenido de la petición de acuerdo a sus competencias, como lo dispone el manual de usuario final de (SIPQR2S).
- 4.5. Al momento de redactar la respuesta de la (QR) al quejoso, se responderá en forma completa al requerimiento, dando solución los interrogantes de la misma, salvo que la información solicitada se considere de reserva o confidencial.
- 4.6. El contenido de las respuestas a las (QR), deberá en lo posible evitar el uso innecesario de tecnicismos o palabras complejas, es decir, se debe utilizar un lenguaje claro y comprensible para el destinatario, sin importar su nivel educativo, a menos que sea imprescindible hacer relación a estas, debido a la naturaleza de la inconformidad o de la respuesta en sí misma.
- 4.7. Las respuestas a las (QR), deberán realizarse a través de comunicación oficial (1DS-OF-0001) debidamente radicada en el Gestor de Documentos Policiales (GEPOL), o el que haga sus veces y notificada de acuerdo a los parámetros establecidos por el marco normativo y legal vigente.
- 4.8. El envío de las comunicaciones oficiales de respuesta a los peticionarios, deberá realizarse a través de correo electrónico institucional asignado a la dependencia competente con dominio (@policia.gov.co), siempre y cuando se cuente con la autorización del ciudadano. Para dicha actuación se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de “*Responder Derechos de Petición – 1AJ-PR-0002*” solicitando el acuse de entrega y confirmación de lectura.
- 4.9. Los funcionarios solucionadores a quienes les sean asignadas (QR), como competentes de dar respuesta, son los responsables de cargar en la herramienta tecnológica (SIPQR2S), los antecedentes documentales que se generen durante la solución al requerimiento, las respuestas de fondo emitidas, evidencia del envío y sus respectivos acuses.
- 4.10. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la (QR), en los plazos establecidos por la ley, el solucionador deberá realizar una comunicación oficial (1DS-OF-0001), con **48** horas antes del vencimiento del término establecido por ley, dirigida al peticionario, donde le indique los motivos por los que no es posible brindar respuesta, de igual forma, indicará la fecha, en la que se resolverá la misma, sin exceder el doble del plazo establecido, de acuerdo al parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Si por algún caso la QR, no ha sido asignada al solucionador, esta responsabilidad la asumirá el gestor.

Página: 13 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

Punto de control 4

¿Quién?: Jefe Grupo Evaluación y Mejora del Servicio al Ciudadano.

*¿Qué?: verificará las comunicaciones oficiales, donde se evidencie el cumplimiento de las **48 horas** antes del vencimiento, que se indique los motivos por los que no es posible brindar respuesta, y la fecha que, en la que se resolverá la misma, sin exceder el doble del plazo establecido, el marco del numeral 4.10, del presente procedimientos.*

¿Cuándo?: mensualmente, los primeros quince (15) días.


¿Evidencia?: Comunicación Oficial (1DS-OF-0001), dirigida al jefe del Área de Servicio al Ciudadano, donde se le informe de las quejas y reclamos, que no cumplieron con los parámetros establecidos por numeral anteriormente descrito.

- 4.11. Las quejas o reclamos recurrentes ya resueltos, se concluyen emitiendo respuesta al peticionario en la cual se adjunte la respuesta emanada anteriormente. Esta gestión no operará cuando el requerimiento recaiga sobre derechos imprescriptibles, o de (QR), que sean devueltas por no acreditar requisitos, siempre y cuando el nuevo requerimiento se subsane e incluya la información completa, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- 4.12. Será responsabilidad del solucionador brindar respuesta y a su vez estudiará la pertinencia de contar con el "revisado" del asesor jurídico de la unidad solucionadora o quien haga sus veces, frente a las (QR) que cuenten con asunto o contenido de índole jurídico, procesal o sumarial. Lo anterior, a fin de garantizar la no vulneración de derechos y prevenir el daño antijurídico, este será verificado en el (SIPQR2S), el campo "lista de chequeo".
- 4.13. El cierre de las (QR), en el (SIPQR2S), se deberá realizar con **48 horas** de anticipación a su vencimiento legal, observando los términos establecidos en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- 4.14. Para el cierre de las quejas que por decisión del (CRAET), o la instancia que haga sus veces, hayan sido remitidas a centros de conciliación, comité de convivencia de la unidad o a otras entidades externas por competencia; se deberá realizar comunicación oficial (1DS-OF-0001) de respuesta emitida por el jefe de la oficina de atención al ciudadano o por el presidente del cuerpo colegiado, informando al quejoso dicho trámite.
- 4.15. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, se realizará la notificación por aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del artículo 69 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y los lineamientos establecidos en el procedimiento de "Responder Derecho de Petición – 1AJ-PR-0002".

5. MEJORA A TRAVÉS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

- 5.1. Las Oficinas de Atención al Ciudadano elaborarán una comunicación oficial trimestral, dentro de los primeros cinco (**05**) días de los meses de enero, abril, julio y octubre, dirigido a los señores directores, jefes o comandantes de la unidad, a las que están adscritas según corresponda; esto servirá como insumo para determinar, cuando las (QR) afecten los procesos y procedimientos, con el fin de realizar las acciones de mejora pertinentes.

Lo anterior deberá ser aplicado por los dueños, responsables y ejecutores de proceso o servicios, según su esquema de aseguramiento, desarrollando acciones correctivas, planes de trabajo, proyectos, actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación para los procesos y servicios de la Policía Nacional, cuando se vean afectados por la ocurrencia de las (QR). Es importante observar los parámetros establecidos en el lineamiento vigente para la Mejora Continua E Innovación en la Policía Nacional, como lo dispone el Procedimiento para la Mejora Continua (1MC-PR-0007) o el que haga sus veces.

Página: 14 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

Este informe contendrá los datos numéricos (unidades, procesos, procedimientos, servicios y comportamientos), de las quejas y reclamos en su jurisdicción, este documento deberá contener los siguientes ítems, así:

- Las unidades o jurisdicciones comprometidas.
- Comparativo del top cinco (**05**) de los servicios y presuntos comportamientos afectados, frente a los dos (**02**) trimestres anteriores.
- Top (**05**) de las unidades con mayor afectación, indicando los servicios y presuntos comportamientos de cada una.

Referencia documental


- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 62 del 12 de agosto de 1993.
- Ley 190 del 06 de junio de 1995.
- Ley 1257 del 04 de diciembre de 2008.
- Ley Estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008.
- Ley 1381 del 25 de enero de 2010.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011.
- Ley 5ta de 1992.
- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014.
- Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio 2015.
- Ley 1801 del 29 de julio de 2016.
- Ley 1952 del 28 de enero de 2019.
- Ley 2179 del 30 de diciembre de 2021.
- Ley 2196 del 18 de enero de 2022.
- Ley 2220 del 30 de junio de 2022.
- Decreto 1800 del 14 de septiembre de 2000.
- Resolución 04458 de 30 de diciembre de 2022.
- Resolución 04180 del 09 de diciembre de 2022.
- Resolución 1528 del 15 de mayo de 2024.
- Resolución 04122 del 05 de diciembre de 2024.
- Norma Técnica Colombiana ISO 10002/2005 “Gestión de calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones”.
- Norma Técnica Colombiana ISO 10002:2018.

Formatos

- Comunicación Oficial (1DS-OF-0001).
- Encuesta de Satisfacción en la Atención de PQR2S (1IP-FR-0005) (español-inglés).
- Formato de Recepción PQR2S (1IP-FR-0001) (español-inglés).
- Responder Derecho de Petición (1AJ-PR-0002).
- Procedimiento para la Mejora Continua (1MC-PR-0007)

Glosario

- **CRAET:** Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes.
- **QR:** Quejas y Reclamos.
- **PAC:** Punto de Atención al Ciudadano
- **PQR2S:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias.
- **SICEC:** Sistema de Información Centros de Conciliación.
- **Gestor:** Es el funcionario de la oficina de atención al ciudadano o encargado de los canales virtual y telefónico, que sistematiza o asigna la (QR) en la herramienta tecnológica Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en adelante SIPQR2S, quien garantizará y controlará

Página: 15 de 15	INTEGRIDAD POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-PR-0015		
Fecha: 01/09/2025	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA POLICÍA NACIONAL	
Versión: 8		

el trámite a través de este medio, al competente de ejecutar las actuaciones necesarias para operacionalizar las actividades descritas en el presente documento.

- **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, reclamos, reconocimientos del servicio de policía y sugerencias, así como las demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de rechazo y recriminación, presentada por una persona, contra un miembro de la Policía Nacional, un servidor público o entidad, por su presunta acción u omisión irregular.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado inadecuadamente o dejado de prestar por la Policía Nacional, una entidad o un servidor público.
- **Solucionador:** Es el funcionario encargado de dar tratamiento de acuerdo al contenido del presente documento o de las competencias que le asisten de acuerdo a la naturaleza del cargo y del marco legal vigente, una vez le es asignada la (QR), ya bien sea a través del (SIPQR2S), por el Sistema de Información Expediente Electrónico Disciplinario (SIE2D), por el Sistema de Información Centros de Conciliación (SICEC) o las herramientas que hagan sus veces.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SI. Vanessa Galindo Ramírez Responsable Cultura de Servicio al Ciudadano	TC. Camilo Ernesto Rodríguez Sepúlveda Subinspector General	BG. Olga Patricia Salazar Sánchez Inspectora General (E)
PT. David Alejandro Castelblanco Camacho Responsable Cultura de Servicio al Ciudadano	TC. Ana Yaqueline Botia Gómez Jefe Grupo de Planeación INGER	
	MY. Jairo Alexander Martínez Salgado Jefe Área de Servicio al Ciudadano (E)	
	MY. Harold Alexis Zafra Trisancho Jefe Asuntos Jurídicos INGER	

INFORMACIÓN PÚBLICA