



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
POLICÍA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nro. GS-2025- 006238 -MEBAR -ATECI- 1.10

Barranquilla, 16/01/2025

Señores

COMANDANTES DE DISTRITOS, ESTACIONES, ESPECIALIDADES MEBAR, UNIDADES DESCONCENTRADAS Y OFICINAS ASESORAS.

Barranquilla.

Asunto: orden gestionar y cargar los soportes de PQR2S asignadas.

En atención a los indicadores de evaluación del señor comandante de la unidad con respecto al cierre oportuno de los requerimientos ciudadanos, me permito ordenar a todos los funcionarios que integran la Policía Metropolitana de Barranquilla, el cumplimiento a las siguientes disposiciones, así:

- Gestionar oportuna y eficazmente todos los requerimientos asignados mediante aplicativo SIPQR2S con un plazo máximo de 72 horas antes la finalización de los términos legales vigentes, los cuales deberán tener todos los soportes requeridos para el cierre oportuno por parte del Gestor de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Las respuestas a las quejas que sean **tramitadas por el Comité CRAET**, para las unidades competentes para su gestión deberán contar con la revisión de la Oficina de Asuntos Jurídicos de la unidad, con el fin de garantizar los derechos de quienes instauran peticiones ante la Policía Nacional y prevenir la instauración de Acciones Constitucionales y/o Contenciosas en contra de la Institución.
- A todo funcionario de la Policía Nacional se le puede asignar una PQR2S para ser resuelta desde sus competencias, cabe resaltar que el aplicativo SIPQR2S se encuentra enlazado con el correo institucional y notifica mediante mensaje cuando le es asignado un requerimiento, por lo tanto una vez recibe el mensaje de notificación deberá ingresar inmediatamente al aplicativo PQR2S con el fin de verificar si dicho requerimiento puede ser resuelto por el funcionario o de lo contrario notificar a la oficina de atención al ciudadano para su reasignación, solo dentro de un término de 24 horas, transcurrido ese tiempo **NO** se realizará reasignación y el funcionario deberá gestionar la respuesta de la PQR2S con la unidad competente y cargar dicha respuesta desde su usuario.
- El cumplimiento de las disposiciones aquí descritas estará a cargo del jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien deberá informar de manera oportuna a los funcionarios sobre las PQR2S próximas a vencer y de igual manera en caso de evidenciarse el incumplimiento, modificación, tardanza o negligencia en el cumplimiento de la presente orden, informará de manera inmediata a esta comandancia aportando todos los soportes para su respectivo trámite ante autoridad disciplinaria competente.

MARCO LEGAL

La recepción, tratamiento, respuesta oportuna y con calidad de las (PQR2S), resulta ser una actividad que encuentra su génesis en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, siendo este reglamentado por la Ley 1755 del 30 de junio 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*", vislumbrándose dentro del ordenamiento jurídico vigente otra serie de disposiciones que complementan el tratamiento de PQR2S, motivo por el cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

Los funcionarios de la Policía Nacional, deberán dar respuesta a las PQR2S según los términos y condiciones del artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

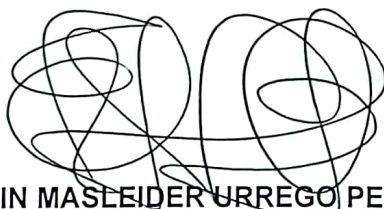
Las PQR2S que cuenten con asunto y/o contenido jurídico, procesal o sumarial, deberán al momento de responderse contar con el "*revisado*" del asesor jurídico de la unidad, disposición orientada a garantizar los derechos de quienes instauran peticiones ante la Policía Nacional y prevenir la instauración de Acciones Constitucionales y/o Contenciosas en contra de la Institución.

Ley 1755 de 2015, Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Ley 1755 de 2015, Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ley 2196 de 2022, Artículo 46. Faltas graves. Son faltas graves: Numeral 9. Incumplir, modificar, desautorizar, eludir o ejecutar con negligencia o tardanza, o introducir cambios sin causa justificada a las órdenes o instrucciones que afecten la finalidad constitucional o legal de la Policía Nacional. Atentamente.

Atentamente,



Brigadier general **EDWIN MASLEIDER URREGO PEDRAZA**
Comandante Policía Metropolitana de Barranquilla (E)


Elaboro: SI. MANUEL RIVEROS FONTALVO
MEBAR ATECI


Revisó: WILLIAM RUIZ SANABRIA
MEBAR ATECI

Fecha de elaboración: 16/01/2025
Ubicación: Respaldo DiscD

Carrera 43 No 47- 53 Barrio El Rosario
Teléfono 3679400 – 3416000
mebar.oac@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA