



CEA.3.0-07
16-ECD-003

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICÍA PUTUMAYO
COMANDO OPERATIVO DE SEGURIDAD CIUDADANA

SUBCO-COSEC - 13.0

Mocoa, 20 de abril de 2026

Señor (a)
ANÓNIMO
Email: doblados3406@outlook.com
Mocoa

Asunto: Respuesta SIPQRS 870879-20260402.

En atención a la decisión adoptada en el Comité de Recepción Atención, Evaluación y Trámites de Quejas e Informes CRAET (Resolución 04122 del 05/12/2024), realizado en la oficina del Comando del Departamento mediante sesión Nro. 014 del día 07/04/2026, y relacionan la siguiente queja así:

Se dispuso dar trámite a este comando operativo con el objeto de que se lleven a cabo las actuaciones administrativas correspondientes de verificar de manera integral los hechos expuestos por el peticionario, dicha verificación y respuesta deberán realizarse con estricto apego a los procedimientos policiales establecidos, los parámetros institucionales y la normatividad legal vigente, dejando constancia de las actuaciones adelantadas y de los fundamentos jurídicos.

Por lo anterior el Comando Operativo del servicio de policía, efectuó las acciones correspondientes con fin de verificar de manera integral los hechos expuestos por el peticionario, relacionados así:

Durante la vigencia 2026 se han elaborado de manera clara y correcta la planeación de los diferentes servicios ordenados por parte del Comando de Departamento, tanto ordinarios como extraordinarios, resaltando que para los fines de semana en el municipio de Mocoa se establecen dos apoyos (establecimientos abiertos al público) que son precierre en un horario de 20:00 a 00:00 horas y cierre en horario de 20:00 a 00:00 horas, servicio que esta dividido el primero en 4 horas de servicio y el segundo en 5 horas de servicio.

El día Domingo se presta el servicio de plan ríos en los balnearios del municipio de Mocoa, notificado en dos horarios el primero comprendido de 16:00 a 20:00 horas y el segundo de 20:00 a 00:00 horas,

Haciendo referencia al apartado "no se está considerando de manera adecuada la distribución del personal, toda vez que no se incluye al personal del grupo de talento humano DEPUY, grupo de contratos, personal del COSEP, entre otras dependencias", es importante mencionar que en ocasiones el personal no se incluye en los servicios durante el fin de semana obedeciendo a las necesidades de la dependencia en la que labora y las ordenes emitidas por el comando de departamento.

Por último, en lo referido “se evidencia que la notificación de dichos servicios se realiza mediante una matriz, y no a través de las correspondientes órdenes de servicio (O.S.) y/o sus anexos, como debería efectuarse conforme a los procedimientos establecidos, me permito informar que dichos documentos son públicos reservados y reposan en la Oficina de Planeación, por tal motivo se usa el medio de notificación como lo es el correo electrónico institucional.

MARCO JURÍDICO

Resolución No. 0000116 del 18/09/2024, “por el cual se expide el régimen interno para el Departamento de Policía Putumayo”, Capítulo IV, de los turnos de descanso.

Resolución 3207 del 13092024,” Por el cual se expide el reglamento del servicio de policía.

ARTÍCULO 49. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO. Es la permanente disponibilidad de los integrantes de la institución, quienes tienen la obligación de prestar sus servicios cuando estos sean demandados por sus jefes nacionales, directores, jefes o comandantes, aún en días y en horas que no hacen parte de su jornada de trabajo, en razón a la prevalencia del interés general y para el cumplimiento de la misión constitucional de la Policía Nacional, lo anterior, en observancia de los lineamientos dispuestos por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-024 de 1998.

ARTÍCULO 50. JORNADA DE TRABAJO. Corresponde al horario dispuesto para la prestación del servicio de policía en sus diferentes ámbitos y que deberá ser cumplido por el personal uniformado y no uniformado de la Policía Nacional de acuerdo con las funciones de su cargo.

El director general de la Policía Nacional de Colombia establecerá mediante instructivo la jornada de trabajo que cumplirá el personal uniformado que desempeña sus funciones en las instalaciones de la Dirección General, así como, el horario de los servicios especiales y disponibilidades que deban cumplirse en estas instalaciones.

Para el caso del personal que labora en instalaciones diferentes a las enunciadas en el inciso inmediatamente anterior, la jornada será determinada en el régimen interno de cada unidad por el respectivo jefe nacional, inspector general, director, comandante o director de escuela según corresponda, observando los siguientes criterios:

1. Ámbito diferencial del servicio (administrativo, operativo o educativo).
2. Disponibilidad de la capacidad de talento humano.
3. Disponibilidad del servicio (es permanente para el personal uniformado según lo dispuesto en el artículo 49 del presente reglamento).
4. Cobertura del servicio. 5. Servicios ordinarios y extraordinarios.

PARÁGRAFO 1. La jornada del trabajo para el personal no uniformado de la Policía Nacional, será determinada mediante instructivo con alcance nacional, exclusivamente por el director general de la Policía Nacional de Colombia.

PARÁGRAFO 2. El personal uniformado con dependencia orgánica administrativa y/u operativa de una dirección u oficina asesora, cumplirá la jornada de trabajo determinada por el comandante de la unidad policial a la cual se encuentra adscrito, en razón a que la prestación del servicio es física en

esas unidades y esta debe obedecer a las necesidades en materia de convivencia ciudadana de la jurisdicción policial.

PARÁGRAFO 3. El personal uniformado de la Policía Nacional prestará servicio de disponibilidad.

Si las necesidades en materia operativa, administrativa o educativa de la unidad a la que pertenece así lo ameritan, fijada en el instructivo para el caso de la Dirección General y en el régimen interno para las demás unidades.

ARTÍCULO 52. NECESIDADES DEL SERVICIO. Se entiende por necesidades del servicio aquellos hechos imprevistos o ajenos a la planificación, organización y funcionamiento de la jurisdicción habitual que hagan necesaria una modificación transitoria de la jornada de trabajo. Estos imprevistos, pueden incluir, fenómenos meteorológicos, calamidades, entre otros, que requieren la prestación diferencial del servicio de policía. Los comandantes de policía metropolitana y departamento de policía, que requieran modificar la jornada de trabajo deberán justificar debidamente las necesidades del servicio en el acto administrativo correspondiente, debiendo en todos los casos, informar al jefe Nacional del Servicio de Policía y subdirector general de la Policía Nacional.

ARTÍCULO 53. NOTIFICACIÓN DEL SERVICIO. Es la acción policial realizada de manera verbal o escrita, individual o colectiva, por el superior jerárquico o talento humano de la unidad policial fundamentada en una orden, frente a la obligatoriedad de asistir y prestar el servicio de policía portando los elementos para su fin, conforme a los criterios, directrices e instrucciones y demás aspectos que el servicio exija para su oportuna, correcta, eficiente y eficaz prestación. Cuando la notificación sea verbal puede realizarse a través del comandante inmediato, durante el espacio de la formación o mediante las herramientas tecnológicas dispuestas por la institución o por notificación escrita mediante mensaje de datos en el correo electrónico institucional, siempre con acuse de recibido. Una vez se corrobore el ingreso a la herramienta tecnológica con el usuario o al correo electrónico institucional que evidencie acuse de recibido, el integrante de la institución quedará notificado. Los servicios de policía dispuestos por los comandantes de las unidades policiales deberán estipularse en el acto administrativo correspondiente, según la definición y competencia determinada en el Reglamento de Doctrina de la Policía Nacional de Colombia.

PARÁGRAFO. Es responsabilidad indelegable del personal de la institución verificar en forma permanente las herramientas tecnológicas institucionales y el correo electrónico institucional personal.

Le agradecemos haber utilizado este medio y tenernos en cuenta como institución para atender su solicitud esas inquietudes para el mejoramiento del servicio de Policía, logrando una comunicación efectiva y acertada que nos permita conocer las falencias e inconformidades de la ciudadanía, para así brindar un servicio de manera adecuado; con calidad y respeto hacia la comunidad en general.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Nombre: Bairon Hernan Zambrano Chavez
Grado: Teniente Coronel
Cargo: Comandante Operativo De Seguridad Ciudadana
Cédula: 87574213
Título: Administrador Policial T.P 208
Dependencia: Comando Operativo De Seguridad Ciudadana
Unidad: Departamento De Policia Putumayo
Correo: bairon.zambrano@correo.policia.gov.co
21/04/2026 6:36:58 p. m.

Anexo: no

Calle 8 8-55 Esquina
Teléfono: 3214922156
depuycosec@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA