



Tipos de solicitud, comparativo del tercer y cuarto trimestre del 2024

<u>3er Trim</u>		<u>4to Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
11.810	Peticiones	10.800	-1010	-9%
7.550	Quejas	7.132	418	-6%
14.221	Reclamos	13.308	-913	-6%
823	Reconocimientos del servicio	781	-42	-5%
65	Sugerencias	50	-15	-23%
34.469	TOTAL	32.071	-2398	-7%

Periodo reportado: comparativo tercer y cuarto trimestre 2024

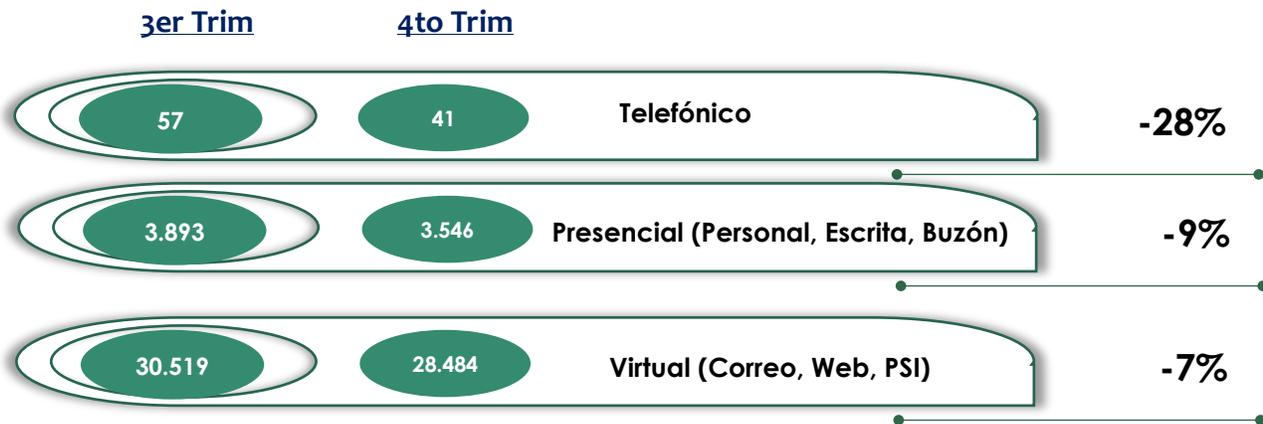
En el cuarto trimestre del 2024, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, se recepcionaron un total de 32.071 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que, para el tercer trimestre, se registraron 34.469 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del cuarto trimestre 2024, el tiempo promedio de respuesta a las PQR2S fue el siguiente:

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755
Petición	12
Queja	13
Reclamo	11
Reconocimientos del Servicio Policial	8
Sugerencia	10

Siendo concordantes con lo establecido en la Ley 1755 del 30/06/2015 “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”; y ampliados por el Decreto Legislativo Número 491 de 2020.

Análisis de los canales habilitados para la Atención al Ciudadano, comparativo del segundo y tercer trimestre 2024



Es de resaltar que, en el periodo evaluado, se evidenció una reducción en los canales de atención al ciudadano del -7% (-2.398), con respecto al tercer trimestre del año 2024.

Por otra parte, se realizó el trámite de 641 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el mismo periodo evaluado.

TRAMITE A ENTIDAD		TRAMITE A ENTIDAD	
Entidades de Salud	377	Caja Honor	2
Superintendencias	54	Gobernación	2
Inspección de Policía	53	Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	2
Fiscalía General de la Nación	45	Contraloría General de la República	1
Alcaldía Municipal	25	Personería Municipal	1
Secretaría de Transito	15	Ministerio de Salud y Protección Social	1
CASUR	11	Secretaría de Educación	1
Ministerio de Defensa Nacional	10	Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	1
Ejército Nacional	8	Cuerpo Técnico de Investigación - CTI	1
Comisaría de Familia	7	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1
Procuraduría General de la Nación	6	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Unidad Nacional de Protección - UNP	4	Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios - UPRA	1
Casas de Justicia	3	Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	1
Entidades de servicios Públicos	3	Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC	1
Armada Nacional	2	Defensoría del Pueblo	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
14	37	16	33	11	14	10	22	6

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
455	23

Formato no Controlado

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 11 PQR2S, teniendo en cuenta el tratamiento de los datos que solo podrá hacerse por personas autorizadas, por el titular o por las personas previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por lo cual la Policía Nacional, es responsable del tratamiento de los datos personales almacenados en las bases o archivos institucionales, garante del cumplimiento a lo establecido en la citada Ley, tal como lo menciona el artículo 13.

Trámites y Servicios con mayor número de Quejas y Reclamos, comparativo del tercero y cuarto trimestre 2024

CONDUCTAS	3er	4to	Variación	Variación
	Trim	Trim	Absoluta	Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	1950	2066	116	6%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	1099	988	-111	-10%
Trato inadecuado	849	691	-158	-19%
Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas - oftalmología)	838	687	-151	-18%
Agresión física	545	484	-61	-11%

Dentro de los trámites y servicios establecidos en los diferentes procesos y procedimientos de la Policía Nacional, tanto para el cliente interno como para el cliente externo, la conducta más relevante es “*Inconformidad con procedimientos policiales*”, en la modalidad “*Deficiencia en el servicio de policía*”, seguida de la conducta “*Incumplimiento de obligaciones personales y civiles*”, en la modalidad “*Comportamiento frente a la comunidad*”.

Unidades policiales con mayor número de sugerencias realizadas por la comunidad comparativo del segundo y tercer trimestre 2024.

UNIDAD	CONDUCTAS	3er Trim	4to Trim	V/#	V/%
Departamento de Policía Antioquia DEANT	Atención en salud - Procesos y procedimientos	3	4	-1	33%
	Instalaciones - Accesibilidad	2	0	2	-100%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	0	1	-1	100%
	Instalaciones - Ventilación	1	0	1	-100%
	Atención en salud - Adquisición	1	0	1	-100%
	Instalaciones - Deterioro	1	0	1	-100%
Departamento de Policía Arauca DEARA	Mejoras a la prestación del servicio policial	0	1	-1	100%
Departamento de Policía Cundinamarca DECUN	Mejorar el servicio de alimentos y bebidas	0	1	-1	100%
departamento de policía Guajira DEGUA	Mejoras a la prestación del servicio policial	0	1	-1	100%
departamento de policía META DEMET	Instalaciones - Deterioro	1	0	1	-100%

Para el cuarto trimestre del año 2024 no se recibieron sugerencias relacionadas con la rendición de cuentas referente a la conducta “*mejoras a la prestación del servicio policial*”.

Formato no Controlado