



Tipos de solicitud, comparativo del cuarto y primer trimestre.

2024		2025	Diferencia #	%
4to Trim		1er Trim		
10.800	Peticiones	15.729	4.929	46%
7.132	Quejas	7.874	742	10%
13.308	Reclamos	14.603	1.295	10%
781	Reconocimientos del servicio	724	-57	-7%
50	Sugerencias	220	170	340%
32.071	TOTAL	39.150	2.398	7%

Periodo reportado: comparativo cuarto y primer trimestre 2025

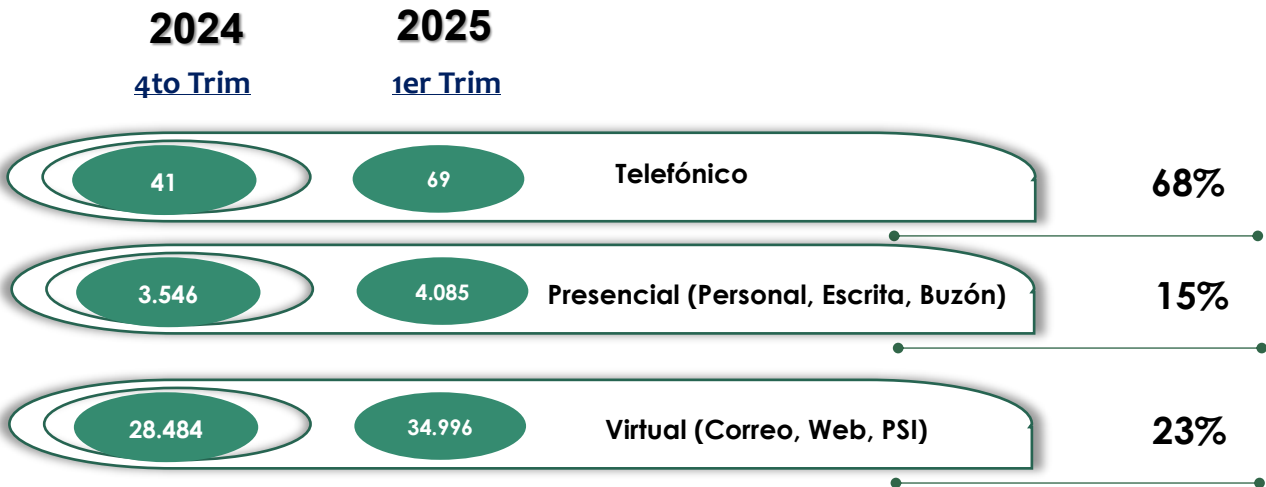
En el cuarto trimestre del 2024, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, se recepcionaron un total de 32.071 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que, para el primer trimestre, se registraron 39.150 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del primer trimestre 2025, el tiempo promedio de respuesta a las PQR2S fue el siguiente:

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755
Petición	13
Queja	12
Reclamo	13
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 cuarto y primer trimestre.



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

Por otra parte, se realizó el trámite de 475 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el mismo periodo evaluado.

TRAMITE A ENTIDAD	
Entidades de Salud	174
Inspección de Policía	115
Superintendencias	44
Fiscalía General de la Nación	37
Alcaldía Municipal	29
Ministerio de Defensa Nacional	18
Comisaría de Familia	10
Procuraduría General de la Nación	9
CASUR	7
Secretaria de Transito	7
Unidad Nacional de Protección - UNP	4
Entidades de servicios Públicos	3
Ministerio de Trabajo	2

TRAMITE A ENTIDAD	
Defensoría del Pueblo	2
Juzgado	2
Gobernación	2
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	1
Registraduría Nacional del Estado Civil	1
Caja Honor	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Secretaria de Educación	1
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Fuerza Aérea Colombiana	1
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Dirección Nacional de Inteligencia	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
20	39	16	31	17	15	15	22	7

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
279	14

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 cuarto y primer trimestre.

2024 2025

CONDUCTAS	4to Trimestre	1er Trimestre	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2066	2195	129	6%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	988	969	-19	-2%
Trato inadecuado	691	980	289	42%
Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas - oftalmología)	687	698	11	2%
Agresión física	484	418	-66	-14%

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 cuarto y primer trimestre.

2024 2025

UNIDAD	CONDUCTAS	4to Trim	1er Trim	VI#	VI%
Departamento de Policía Antioquia DEANT	Mejoras a la prestación del servicio policial	4	1	3	-75%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	4	-3	300%

Departamento de Policía Boyaca DEBOY	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	15		15	100%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	7		7	-100%
	Atención en salud - Adquisición	5		5	-100%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	4		4	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	2		2	100%
Departamento de Policía Guainia DEGUN	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	4		4	100%
departamento de policía Tolima DETOL	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	1	2	100%
	Mejorar el servicio	1		1	-100%
Dirección de incorporación DINCO	Mejoras a la prestación del servicio policial	3		3	200%
	Simplificación de procedimientos	1		1	-100%

Para el primer trimestre del año 2025 se recepcionaron 2 sugerencias relacionadas con la rendición de cuentas referente a la conducta *“mejoras a la prestación del servicio policial”*.

TIPO DE SOLICITUD	CIUDAD	CANTIDAD
Sugerencia	Bogotá	2
Total	2	