

Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia Informe cuarto trimestre 2023

Peticiones, Quejas, Reclamos,
Reconocimientos del Servicio
Policial y Sugerencias



Dios y
Patria

Tipos de solicitud, comparativo del tercer y cuarto trimestre 2023

<u>3er Trim</u>		<u>4to Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
13.418	Peticiones	11.629	-1.789	-13%
7.035	Quejas	7.455	420	6%
14.201	Reclamos	11.531	-2.670	-19%
1.339	Reconocimientos del servicio	1.109	-230	-17%
226	Sugerencias	155	-71	-31%
36.219	TOTAL	31.879	-4.340	-12%

Periodo reportado: comparativo 3er y 4to Trimestre 2023

En el cuarto trimestre del 2023, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recepcionó el total de 31.879 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el trimestre anterior, se registraron 36.219 requerimientos ciudadanos.

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

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755
Petición	10
Queja	14
Reclamo	13
Reconocimientos del Servicio Policial	8
Sugerencia	7

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 tercer y cuarto trimestre 2023

3er Trim

4to Trim

56

35

Telefónico

-38%

4.218

3.825

Presencial (Personal, Escrita, Buzón)

-9%

31.945

28.019

Virtual (Correo, Web, PSI)

-12%

Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció una disminución en los canales de atención al ciudadano del 12% (4.340), con respecto al tercer trimestre del año 2023.

Por otra parte, se realizó el trámite de 817 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el mismo periodo evaluado.

TRÁMITE A ENTIDAD

Aeronáutica Civil	1
Alcaldía Municipal	30
Armada Nacional	1
Caja Honor	1
CASUR	2
Comisaría de Familia	14
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	4
Contraloría General de la República	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1
Ejército Nacional	7
Entidades de Salud	501
Entidades de servicios Públicos	6
Fiscalía General de la Nación	43
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	1
Gobernación	2

TRÁMITE A ENTIDAD

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	1
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	2
Juzgado	
Migración Colombia	4
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Ministerio de Defensa Nacional	19
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Ministerio de Trabajo	1
Ministerio del Interior	1
Procuraduría General de la Nación	19
Registraduría Nacional del Estado Civil	4
Secretaría de Educación	1
Secretaría de Tránsito	30
Superintendencias	45
Unidad de Víctimas	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
22	47	11	47	16	36	11	16	26

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
582	3

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 55 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 tercer y cuarto trimestre 2023

CONDUCTAS	3er Trim	4to Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2.432	2.706	274	11%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	809	832	23	3%
Falta de oportunidad en la entrega medicamentos UPC	924	627	-297	-32%
Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas cirugía de tórax	864	285	-579	-67%
Falta de oportunidad en las citas o consultas fonoaudiología	922	223	-699	-76%

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 tercer y cuarto trimestre 2023

UNIDAD	CONDUCTAS	3er Trim	4to Trim	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG	Mejoras a la prestación del servicio policial	17	1	-16	-94%
	Simplificación de procedimientos	7	9	2	29%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	9	3	-6	-67%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	6	4	-2	-33%
	Mejorar el servicio	0	1	1	100%
Policía Metropolitana de Villavicencio MEVIL	Mejoras a la prestación del servicio policial	3	4	1	33%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	5	0	-5	-100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	2	1	-1	-50%
Policía Metropolitana del Valle de Aburrá MEVAL	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	5	3	-2	-40%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	1	1	0	0%
	Simplificación de procedimientos	0	1	1	100%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%
Dirección de Talento Humano DITAH	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	0	1	1	100%
	Simplificación de procedimientos	3	0	-3	-300%
	Realizar mantenimiento a instalaciones	0	2	2	200%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	1	1	0	0%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	1	0	-1	-100%

Para el cuarto trimestre del año 2023 no se recibieron sugerencias relacionadas con la rendición de cuentas referente a la conducta “*mejoras a la prestación del servicio policial*”.