

Informe primer trimestre 2024

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



Dios y
Patria

Tipos de solicitud, comparativo del cuarto trimestre 2023 y primer trimestre del 2024

<u>4to Trim</u>		<u>1er Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
11.629	Peticiones	15.061	3.432	30%
7.455	Quejas	7.579	124	2%
11.531	Reclamos	11.315	-216	-2%
1.109	Reconocimientos del servicio	818	-291	-26%
155	Sugerencias	157	2	1%
31.879	TOTAL	34.930	3.051	10%

Periodo reportado: comparativo 4to trimestre 2023 y primer trimestre 2024

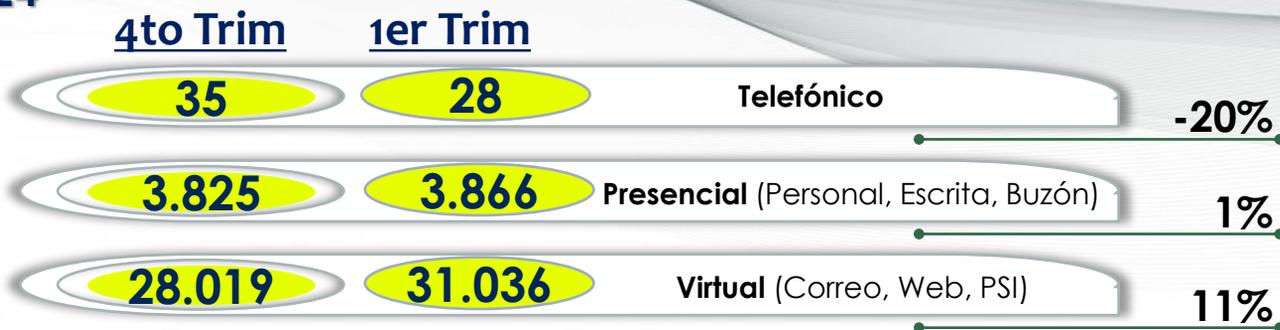
En el primer trimestre del 2024, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, se recibieron un total de 34.930 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el cuarto trimestre 2023, se registraron 31.879 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del primer 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	14
Reclamo	11
Reconocimientos del Servicio Policial	10
Sugerencia	8

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 cuarto trimestre 2023 y primer trimestre 2024



Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció un incremento en los canales de atención al ciudadano del 10% (3.051), con respecto al cuarto trimestre del año 2023.

Por otra parte, se realizó el trámite de 786 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el mismo periodo evaluado.

TRÁMITE A ENTIDAD

Entidades de Salud	476
Inspección de Policía	80
Fiscalía General de la Nación	61
Superintendencias	51
Alcaldía Municipal	30
Comisaria de Familia	13
Secretaria de Transito	13
Procuraduría General de la Nación	9
Entidades de servicios Publicos	8
Ejército Nacional	7
Caja Honor	5
Gobernación	4
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	3
Unidad Nacional de Protección - UNP	3
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	2

TRÁMITE A ENTIDAD

Ministerio de Defensa Nacional	2
Personería Municipal	2
CASUR	2
Red Interinstitucional de Atención al Migrante	1
Unidad de Víctimas	1
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	1
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	1
Defensoría del Pueblo	1
Registraduría Nacional del Estado Civil	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Curaduría Urbana	1
Ministerio del Interior	1
Juzgado	1
Armada Nacional	1
Fuerza Aérea Colombiana	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
23	56	26	19	24	14	15	35	9

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
547	18

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 14 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 trimestre 2023 y primer trimestre 2024

CONDUCTAS	4to Trim	1er Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2706	2180	-526	-19%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	832	959	127	15%
Trato inadecuado	649	831	182	28%
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios - medicamentos UPC	627	610	-17	-3%
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud - procedimientos no quirúrgicos - imagenología	619	580	-39	-6%

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 cuarto trimestre 2023 y primer trimestre 2024

UNIDAD	CONDUCTAS	4to Trim	1er Trim	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG	Simplificación de procedimientos	9	2	-7	-78%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	2	-1	-33%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	4	0	-4	-100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	2	1	100%
	Cambio de horarios en servicios	0	1	1	100%
Policía Metropolitana de Villavicencio MEVIL	Mejorar el servicio	1	0	-1	-100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	4	3	-1	-25%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	3	2	200%
Departamento de Policía Santander DESAN	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	0	3	3	300%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	0	8	8	800%
Dirección de Talento Humano DITAH	Realizar mantenimiento a instalaciones	2	0	-2	-100%
	Simplificación de procedimientos	0	2	2	200%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	1	0	0%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	0	1	1	100%
Policía Metropolitana del Valle de Aburrá MEVAL	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	0	-3	-100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	1	0	0%
	Simplificación de procedimientos	1	0	-1	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	1	0	-1	-100%

Para el primer 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*”.