

# Informe segundo trimestre 2024

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



**Dios y**  
*Patria*

# Tipos de solicitud, comparativo del primero y segundo trimestre del 2024

<u>1er Trim</u>		<u>2do Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
15.061	Peticiones	10.781	-4.280	-28%
7.579	Quejas	6.995	-584	-8%
11.315	Reclamos	12.577	1.262	11%
818	Reconocimientos del servicio	786	-32	-4%
157	Sugerencias	121	-36	-23%
<b>34.930</b>	<b>TOTAL</b>	<b>31.260</b>	<b>-3.670</b>	<b>-11%</b>

## Periodo reportado: comparativo primero y segundo trimestre 2024

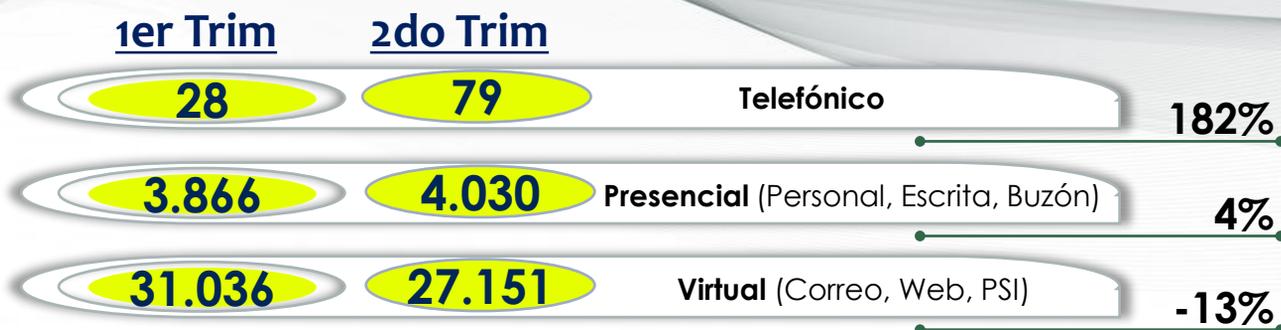
En el segundo trimestre del 2024, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, se recibieron un total de 31.260 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el primer trimestre, se registraron 34.930 requerimientos ciudadanos.

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

<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755</b>
Petición	10
Queja	14
Reclamo	12
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 primero y segundo trimestre 2024



Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció una disminución en los canales de atención al ciudadano del 11% (3.670), con respecto al primer trimestre del año en curso.

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		TRÁMITE A ENTIDAD	
Entidades de Salud	433	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	2
Inspección de Policía	56	Secretaria de Educación	1
Superintendencias	39	Invias	1
Fiscalía General de la Nación	32	Aereonautica Civil	1
Alcaldía Municipal	27	Junta de Acción Comunal	1
Secretaria de Transito	10	Armada Nacional	1
Procuraduría General de la Nación	9	Juzgado	1
Ejército Nacional	8	Contraloría General de la República	1
Ministerio de Defensa Nacional	7	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	1
Comisaria de Familia	6	Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Ministerio del Interior	6	Ministerio de Transporte	1
Unidad Nacional de Protección - UNP	5	Caja Honor	1
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	2	Aereonautica Civil	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
15	14	20	18	14	19	8	19	13

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
507	6

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 primero y segundo trimestre 2024

CONDUCTAS	1er Trim	2do Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2180	1773	-407	-19%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	959	928	-31	-3%
Trato inadecuado	831	835	4	0%
Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas - oftalmología)	487	743	256	53%
Falta de oportunidad en la entrega o entrega incompleta de tecnologías en salud y/o prestación de otros servicios - medicamentos upc	610	547	-63	-10%

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 primero y segundo trimestre 2024

UNIDAD	CONDUCTAS	1er Trim	2do Trim	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Villavicencio MEVIL	Mejoras a la prestación del servicios policial	3	1	-2	-67%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	1	-2	-67%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	3	0	-3	-100%
	Simplificación de procedimientos	0	1	1	100%
Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG	Simplificación de procedimientos	2	1	-1	-50%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	2	1	-1	-50%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	2	0	-2	-100%
	Cambio de horarios en servicios	1	0	-1	-100%
Departamento de Policía Santander DESAN	Información unidades policiales	0	1	1	100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	8	0	-8	-100%
Policía Metropolitana de Cúcuta MECUC	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	1	-2	-67%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	1	0	0%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	0	1	1	100%
Departamento de Policía Sucre DESUC	Realizar mantenimiento a instalaciones	2	0	-2	-100%
	Mejorar el servicio	1	1	0	0%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	0	1	1	100%
	Mejorar el aseo de las instalaciones	0	1	1	100%
	Mejorar la dotación habitacional	0	1	1	100%

Para el segundo trimestre del año 2024 se recibieron 14 sugerencias relacionadas con la rendición de cuentas referente a la conducta “*mejoras a la prestación del servicio policial*”.

TIPO DE SOLICITUD	CIUDAD	CANTIDAD	CIUDAD	CANTIDAD
Sugerencia	Casanare	2	Popayán	1
	Cundinamarca	2	Magdalena	1
	Medellín	2	Bolívar	1
	Bogotá	1	Sucre	1
	Manizales	1	Tolima	1
	Barranquilla	1		
<b>Total</b>			<b>14</b>	