Informe tercer trimestre 2024

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

Dios y Patria

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

2do Trim		3er Trim	Diferencia #	%
10.781	Peticiones	11.810	1.029	10%
6.995	Quejas	7.550	555	8%
12.577	Reclamos	14.221	1.644	13%
786	Reconocimientos del servicio	823	37	5%
121	Sugerencias	65	-56	-46%
31.260	TOTAL	34.469	3.209	10%

Periodo reportado: comparativo segundo y tercer trimestre 2024

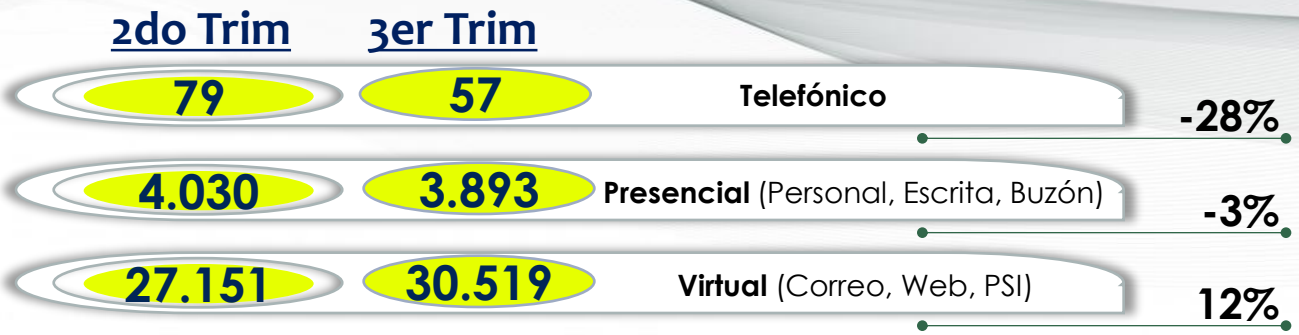
En el tercer trimestre del 2024, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, se recepcionaron un total de 34.469 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el segundo trimestre, se registraron 31.260 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del tercer 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	11
Queja	13
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 segundo y tercer trimestre 2024



Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció un incremento en los canales de atención al ciudadano del 10% (3.209), con respecto al segundo trimestre del año en curso.

Por otra parte, se realizó el trámite de 681 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	437
Inspección de Policía	69
Fiscalía General de la Nación	43
Superintendencias	32
Alcaldía Municipal	19
Secretaria de Transito	14
Ejército Nacional	14
Unidad Nacional de Protección - UNP	13
Ministerio de Defensa Nacional	8
Comisaria de Familia	5
CASUR	4
Caja Honor	3
Procuraduría General de la Nación	3

TRÁMITE A ENTIDAD	
Ministerio del Interior	2
Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC	2
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	2
Entidades de servicios Publicos	2
Casas de Justicia	1
Defensa Civil	1
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	1
Invias	1
Personería Municipal	1
Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC	1
Secretaria de Educación	1
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
14	38	19	29	11	4	15	18	9

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
517	13

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 segundo y tercer trimestre 2024

CONDUCTAS	2do Trim	3er Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	1773	1950	177	10%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	928	1099	171	18%
Trato inadecuado	835	838	3	0%
Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas - oftalmología)	743	849	106	14%
Agresion fisica	518	545	27	5%

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	2do Trim	3er Trim	V/#	V/%
departamento de policia Antióquia DEANT	Atención en salud - Procesos y procedimientos	0	3	-3	100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	2	0	2	-100%
	Instalaciones - Accesibilidad	0	2	-2	100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	0	1	-100%
	Instalaciones - Ventilación	0	1	-1	100%
	Atención en salud - Adquisición	0	1	-1	100%
	Instalaciones - Deterioro	0	1	-1	100%
departamento de policía atlántico DEATA	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	0	1	-100%
departamento de policia bolívar DEBOL	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	0	1	-100%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	0	1	-100%
departamento de policía caldas DECAL	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	0	1	-100%
departamento de policía Casanare DECAS	Mejoras a la prestación del servicios policial	2	0	2	-100%

Para el tercer trimestre del año 2024 no se recepcionaron sugerencias relacionadas con la rendición de cuentas referente a la conducta *"mejoras a la prestación del servicio policial"*.