

Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia Informe segundo trimestre - 2023



ES UN
HONOR
SER POLICÍA

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

Tipos de solicitud, comparativo del primer y segundo trimestre 2023



ES UN
HONOR
SER POLICÍA

<u>1er Trim</u>		<u>2do Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
13.830	Peticiones	12.100	-1.730	-13%
6.970	Quejas	6.794	-176	-3%
11.480	Reclamos	12.699	1.219	11%
599	Reconocimientos del servicio	545	-54	-9%
234	Sugerencias	216	-18	-8%
33.113	TOTAL	32.354	-759	-2%

Periodo reportado: comparativo 1er y 2do Trimestre 2023

En el segundo trimestre del presente año, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recepcionó el total de 32.354 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el trimestre anterior, se registraron 33.113 requerimientos ciudadanos.

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

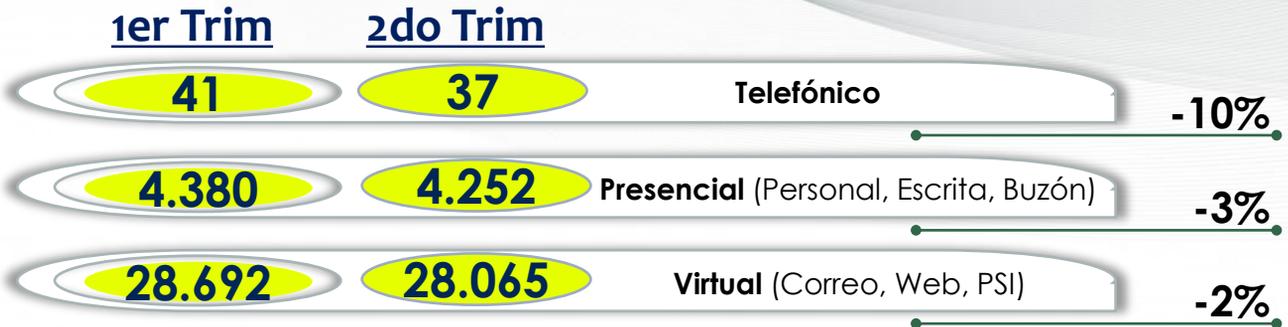
Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755
Petición	10
Queja	14
Reclamo	13
Reconocimientos del Servicio Policial	8
Sugerencia	7

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 primer y segundo trimestre 2023



ES UN
HONOR
SER POLICÍA



Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció una reducción en los canales de atención al ciudadano del 2% (-759), con respecto al primer trimestre del año 2023.

Por otra parte, se realizó el trámite de 987 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	502
Inspección de Policía	180
Fiscalía General de la Nación	85
Superintendencias	46
Alcaldía Municipal	25
Secretaria de Transito	24
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	17
CASUR	16
Procuraduría General de la Nación	15
Comisaria de Familia	15
Ministerio de Defensa Nacional	10
Ejército Nacional	10
Unidad Nacional de Protección - UNP	8
Entidades de servicios Públicos	7
Ministerio del Interior	4
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	3
Caja Honor	2

TRÁMITE A ENTIDAD

Armada Nacional	2
Dirección Nacional de Inteligencia	2
Cuerpo Técnico de Investigación - CTI	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Senado de la Republica	1
Ministerio de Transporte	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1
Departamento Administrativo de la Función Publica	1
Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF	1
Defensoría del Pueblo	1
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Contraloría General de la República	1
Juzgado	1
Casas de Justicia	1
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
134	48	15	50	09	22	09	45	5

DIRECCIONES	OFICINA ASESORAS Y DE CONTROL
628	22

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 43 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 primer y segundo trimestre 2023



ES UN
HONOR
SER POLICÍA

CONDUCTAS	1er Trim	2do Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas	2463	4091	1628	66%
Inconformidad con procedimientos policiales	2089	2290	201	10%
Demora de la autorización de consultas médicas especializada	2484	1574	-910	-37%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	928	889	-39	-4%
Demora de la autorización de exámenes de laboratorio o diagnósticos	773	488	-285	-37%

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 “Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas”, en la modalidad “servicios de sanidad”, seguida de la conducta “Inconformidad con procedimientos policiales”, en la modalidad “Deficiencia en el servicio de policía”.

Unidades policiales con mayor número de sugerencias realizadas por la comunidad comparativo primer y segundo trimestre 2023

UNIDAD	CONDUCTAS	1er Trim	2do Trim	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Bogotá	Mejoras a la prestación del servicios policial	3	25	22	733%
	Simplificación de procedimientos	2	20	18	900%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	5	4	400%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	4	3	300%
Policía Metropolitana de Cali	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	9	1	-8	-89%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	5	0	-5	-100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	2	1	100%
	Realizar mantenimiento a instalaciones	0	2	2	200%
Policía Metropolitana de Barranquilla	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	1	0	0%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	5	3	-2	-40%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	5	0	-5	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	2	1	-1	-50%
Departamento de Policía Valle	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	0	1	1	100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	5	0	-5	-100%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	2	1	100%
	Mejorar el servicio	1	0	-1	-100%
	Realizar mantenimiento a instalaciones	0	1	1	100%
Departamento de Policía Valle	Atención en salud - Adquisición	1	0	-1	-100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	0	1	1	100%

Para el segundo trimestre del año 2023 se recibieron 02 sugerencias relacionadas con la rendición de cuentas referente a la conducta “mejoras a la prestación del servicio policial”

TIPO DE SOLICITUD	CIUDAD	CONDUCTA	CANTIDAD
Sugerencia	Bogotá	Mejoras a la prestación del servicio policial	1
	Medellín		1
Total general			2