

**Estrategia Fortalecimiento
Cultura de la Denuncia
Informe tercer trimestre
2023**

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



**Dios y
Patria**

Tipos de solicitud, comparativo del segundo y tercer trimestre 2023

<u>2do Trim</u>		<u>3er Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
12.100	Peticiones	13.418	1.318	11%
6.794	Quejas	7.035	241	4%
12.699	Reclamos	14.201	1.505	12%
545	Reconocimientos del servicio	1.339	794	146%
216	Sugerencias	226	10	5%
32.354	TOTAL	36.219	3.865	12%

Periodo reportado: comparativo 2do y 3er Trimestre 2023

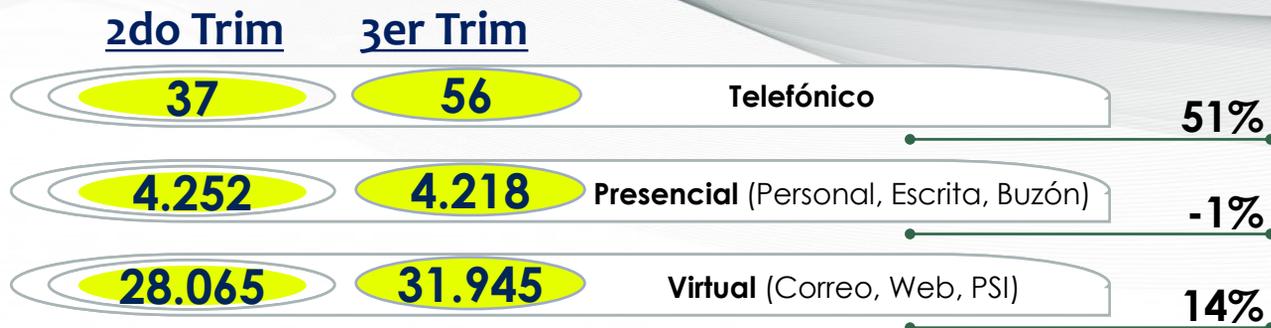
En el tercer trimestre del presente año, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recepcionó el total de 36.219 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el trimestre anterior, se registraron 32.354 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 segundo y tercer trimestre 2023



Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció un incremento en los canales de atención al ciudadano del 12% (3.865), con respecto al segundo trimestre del año 2023.

Por otra parte, se realizó el trámite de 1.157 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	730
Inspección de Policía	133
Superintendencias	82
Fiscalía General de la Nación	67
Alcaldía Municipal	34
Secretaria de Transito	25
Procuraduría General de la Nación	13
Comisaria de Familia	11
Ministerio de Defensa Nacional	10
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	7
Unidad Nacional de Protección - UNP	7
Ejército Nacional	6
Caja Honor	6
CASUR	3
Entidades de servicios Publicos	3

TRÁMITE A ENTIDAD

Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	3
Ministerio de Justicia y del Derecho	2
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	2
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	1
Defensoría del Pueblo	1
Aeronáutica Civil	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Ministerio del Interior	1
Personería Municipal	1
Juzgado	1
Armada Nacional	1
Migración Colombia	1
Gobernación	1
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Fuerza Aérea Colombiana	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
29	28	11	40	19	21	13	29	70

DIRECCIONES	OFICINA ASESORAS Y DE CONTROL
892	5

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 60 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 segundo y tercer trimestre 2023

CONDUCTAS	2do Trim	3er Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas	4091	1220	-2871	-70%
Inconformidad con procedimientos policiales	2290	2432	142	6%
Demora de la autorización de consultas médicas especializada	1574	428	-1146	-73%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	889	809	-80	-9%
Trato inadecuado	646	478	-168	-26%

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 segundo y tercer trimestre 2023

UNIDAD	CONDUCTAS	2do Trim	3er Trim	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Bogotá	Mejoras a la prestación del servicios policial	25	17	42	-32%
	Simplificación de procedimientos	20	7	27	-65%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	5	9	14	80%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	4	6	10	50%
	Disminuir el costo de los servicios	1	0	1	-100%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	0	1	-100%
Policía Metropolitana de Villavicencio	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	3	5	8	67%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	2	3	5	50%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	0	2	2	200%
Policía Metropolitana del valle de aburra	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	5	8	67%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	2	1	3	-50%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	1	2	0%
Policía Metropolitana de Cali	Realizar mantenimiento a instalaciones	2	2	4	0%
	Simplificación de procedimientos	0	2	2	200%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	2	0	2	-100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	1	2	0%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	0	1	-100%
	Mejorar sistemas web	1	0	1	-100%

Para el tercer 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”