

## Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia Informe cuarto trimestre- 2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

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

# Tipos de solicitud, comparativo del tercer y cuarto trimestre 2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

<u>3er Trim</u>		<u>4to Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
12.029	Peticiones	12.138	109	1%
6.540	Quejas	6.472	-68	-1%
12.123	Reclamos	10.983	-1140	-9%
573	Reconocimientos del servicio	531	-42	-7%
148	Sugerencias	124	-24	-16%
<b>31.413</b>	<b>TOTAL</b>	<b>30.248</b>	<b>-1165</b>	<b>-4%</b>

## Periodo reportado: comparativo 3er y 4to Trimestre

En el cuarto 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 30.248 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el trimestre anterior, se registraron 31.413 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del cuarto trimestre, 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	7
Queja	12
Reclamo	10
Reconocimientos del Servicio Policial	6
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 tercer y cuarto trimestre 2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

**3er Trim**

**4to Trim**

**52**

**27**

**Telefónico**

**-48%**

**4.287**

**4.031**

**Presencial** (Personal, Escrita, Buzón)

**-6%**

**27.074**

**26.190**

**Virtual** (Correo, Web, PSI)

**-3%**

Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció una disminución en los canales de atención al ciudadano con un total del 4% (-1165), con respecto al tercer trimestre del año 2022.

Por otra parte, se realizó el trámite de 920 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	530
Inspección de Policía	123
Fiscalía General de la Nación	70
Alcaldía Municipal	54
Superintendencias	25
CASUR	17
Comisaria de Familia	14
Secretaría de Transito	12
Ministerio de Defensa Nacional	10
Procuraduría General de la Nación	10
Ejército Nacional	9
Unidad Nacional de Protección - UNP	8
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	5
Defensoría del Pueblo	3
Migración Colombia	3
Gobernación	3
Juzgado	2

## TRÁMITE A ENTIDAD

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	2
Aereonautica Civil	2
Ministerio del Interior	2
Casas de Justicia	2
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	2
Cuerpo Técnico de Investigación - CTI	1
Armada Nacional	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Ministerio de Transporte	1
Registraduría Nacional del Estado Civil	1
Entidades de servicios Publicos	1
Ministerio de Educación Nacional	1
Personería Distrital	1
Ministerio de Trabajo	1
Personería Municipal	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
87	28	19	25	40	13	12	43	2

DIRECCIONES	OFICINA DE CONTROL	OFICINAS ASESORAS
630	23	4

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 59 PQR2S, teniendo en cuenta el tratamiento de los datos que sólo podrá hacerse por personas autorizadas, por el titular y/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 tercer y cuarto trimestre 2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

CONDUCTAS	3er Trim	4to Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
No asignación de citas - No hay agenda (Red Propia) - Exámenes especializados	1779	2369	590	33%
Inconformidad con procedimientos policiales	2164	2316	152	7%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	779	836	57	7%
Demora en la atención (Tiempos de espera) - Imágenes Diagnósticas	693	798	105	15%
Demora en la atención (Tiempos de espera) - Suministro de medicamentos - Demora en la entrega del medicamento en farmacia (tiempo de espera)	658	695	37	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 “No asignación de citas - No hay agenda (Red Propia) - Exámenes especializados”, 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 tercer y cuarto trimestre 2022

UNIDAD	CONDUCTAS	3er Trim	4to Trim	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Bogotá	Simplificación de procedimientos	3	5	2	67%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	2	3	1	50%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	3	2	200%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	3	2	-1	-33%
Dirección de Sanidad	Atención en salud - Procesos y procedimientos	5	10	5	100%
	Instalaciones - Aseo	0	2	2	200%
	Atención en salud - Programas de promoción y prevención	0	1	1	100%
	Instalaciones - Accesibilidad	1	1	0	0%
Dirección General de la Policía Nacional	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	0	4	4	400%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	3	2	200%
Policía Metropolitana de Valle de Aburra	Mejoras a la prestación del servicios policial	2	1	-1	-50%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	2	6	4	200%
Secretaría General	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	0	1	1	100%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	2	2	0	0%
	Simplificación de procedimientos	1	0	-1	-100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	0	-1	-100%

En atención a las sugerencias presentadas por la ciudadanía, se evidenció un incremento en la Dirección General de la Policía Nacional General con el 400% en la conducta “Cambio de actitud en la prestación del servicio policial”.

Para el cuarto trimestre del año 2022 se recibieron 02 sugerencias relacionadas con la rendición de cuentas referente a la conducta prestación del servicio policial.

TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD	CONDUCTA	CANTIDAD
Sugerencia	Policía Metropolitana de Barranquilla	Mejoras a la prestación del servicio policial	02
	<b>Total general</b>		<b>02</b>