

# Política Integral de Transparencia Policial (PITP)

Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia  
Informe Primer Trimestre 2021

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





## Tipos de solicitud, Primer trimestre 2021 comparado con el mismo periodo del 2020.

<u>Primer Trimestre 2020</u>		<u>Primer Trimestre 2021</u>	<u>V/Absoluta</u>	<u>V/%</u>
4.952	Peticiones	10.125	5.173	104%
7.533	Quejas	6.659	-874	-12%
5.119	Reclamos	7.793	2.674	52%
421	Sugerencias	124	-297	-71%
504	Reconocimientos	568	64	13%
1.030	Información de Seguridad Ciudadana	1.465	435	42%
587	Consultas	720	133	23%
<b>20.146</b>	<b>TOTAL</b>	<b>27.454</b>	<b>7.308</b>	<b>36%</b>

Periodo reportado: comparativo Primer Trimestre 2020 – 2021

En el Primer Trimestre del año 2021, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recibió un total de 27.454 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y sugerencias (PQR2S), mientras que para el mismo periodo del año 2020 se registraron 20.146 requerimientos ciudadanos.

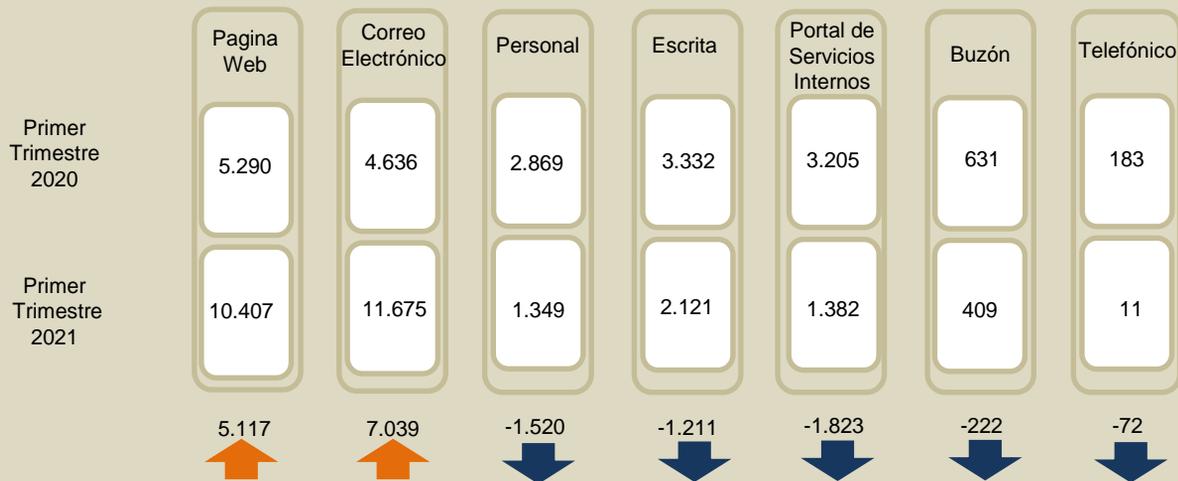
Durante la vigencia del Primer Trimestre del 2021, se realizó el promedio de respuestas a las PQR2S así:

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta
Consulta	29
Felicitación	16
Información de Seguridad Ciudadana	21
Petición	25
Petición de información	16
Queja	26
Reclamo	23
Solicitud de documentos	17
Sugerencia	22

Los términos de Ley se establecen de acuerdo a 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 por la actual emergencia sanitaria debido al COVID-19, los términos de Ley se ampliaron de acuerdo al acto administrativo, Decreto Legislativo Número 491 de 2020.



## Análisis de los canales habilitados para la Atención al Ciudadano, Primer Trimestre 2020 comparado con el mismo periodo del 2021.



En el periodo evaluado, se evidencia un decremento en la recepción de requerimientos a través de los canales “Personal, Escrita y Buzón” teniendo en cuenta la emergencia sanitaria presentada a nivel mundial, por el virus COVID-19 y por lo tanto se observa el incremento en los diferentes canales de atención no presenciales tales como “Página web y Correo electrónico”.

Por lo anterior, se realizó la difusión de los canales de atención a la ciudadanía, con el fin de que las diferentes solicitudes sean interpuestas por medio de los canales de atención virtual, promoviendo las medidas de protección y cuidado entre la ciudadanía y los funcionarios de la Policía Nacional.

Adicionalmente se realizó el trámite correspondiente de 1.302 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial Y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia.

Por otra parte, se negó el acceso a la información a 136 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, como responsable del tratamiento de los datos personales almacenados en las bases o archivos institucionales es 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 en el Primer Trimestre de 2020 comparado con el mismo periodo del año 2021.

CONDUCTAS	1er Trimestre 2020	1er Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
No prestación de los servicios (SANIDAD)	4.231	3.243	-988	-23%
Inconformidad con los procedimientos policiales	1.935	1.971	36	2%
Demora en la atención	193	963	770	399%
Agresión física	804	777	-27	-3%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	506	649	143	28%

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 prestación de los servicios (SANIDAD)” la cual presenta decremento del -23%, relacionada bajo la modalidad de “Servicios de sanidad”; seguida de la conducta “Inconformidad con los procedimientos policiales” en la Modalidad “Deficiencia en el servicio de policía”.

### Unidades Policiales con mayor número de sugerencias realizadas por el cliente externo en el Primer Trimestre del 2020 comparado con el mismo periodo del año 2021.

UNIDAD	1er Trimestre 2020	1er Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Policía Metropolitana de Bogotá	62	9	-53	-85%
Dirección de Seguridad Ciudadana	18	6	-12	-67%
Escuela Metropolitana de Bogotá	0	5	5	500%
Policía Metropolitana de Tunja	0	4	4	400%
Departamento de Policía Tolima	0	3	3	300%

### Sugerencias del cliente externo tendientes a mejorar el servicio de Policía registradas en el Primer Trimestre del 2020 comparado con el mismo periodo del año 2021.

CONDUCTAS	1er Trimestre 2020	1er Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Mejoras a la prestación del servicio policial	69	21	-48	-70%
Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	78	9	-69	-88%
Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	5	9	4	80%
Simplificación de procedimientos	13	8	-5	-38%
Mejorar el servicio	5	3	-2	-40%

En atención a las sugerencias presentadas por la ciudadanía, se evidencia una reducción en la conducta “Mejoras a la prestación del servicio policial” en un 70%, seguido de “Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad” en el 88% en comparación al mismo periodo del año anterior.