

Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia Informe primer trimestre - 2023



ES UN
HONOR
SER POLICÍA

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

Tipos de solicitud, comparativo del cuarto 2022 y primer trimestre 2023



ES UN
HONOR
SER POLICÍA

<u>4to Trim</u>		<u>1er Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
12.138	Peticiones	13.830	1692	14%
6.472	Quejas	6.970	498	8%
10.983	Reclamos	11.480	497	5%
531	Reconocimientos del servicio	599	68	13%
124	Sugerencias	234	110	89%
30.248	TOTAL	33.113	2.865	9%

Periodo reportado: comparativo 4to 2022 y 1er Trimestre 2023

En el primer 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 33.113 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el trimestre anterior, se registraron 30.248 requerimientos ciudadanos.

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

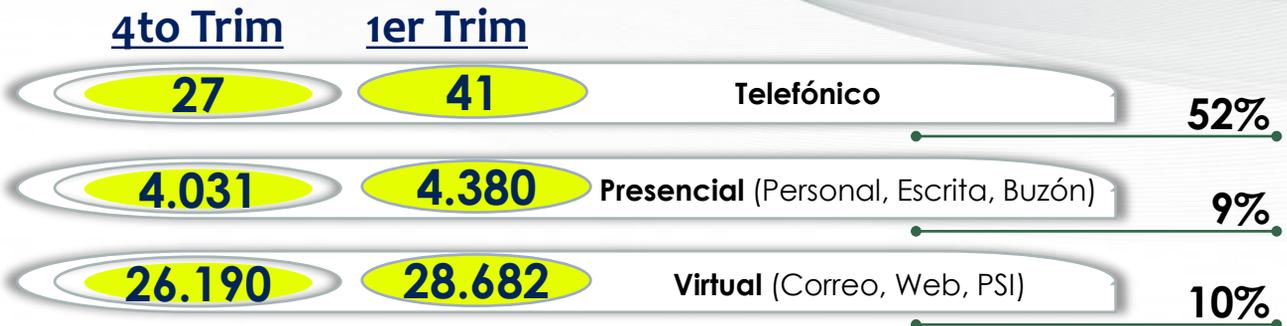
Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755
Petición	8
Queja	13
Reclamo	12
Reconocimientos del Servicio Policial	6
Sugerencia	7

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 cuarto 2022 y primer trimestre 2023



ES UN
HONOR
SER POLICÍA



Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció un incremento en los canales de atención al ciudadano con un total del 9% (2.865), con respecto al cuarto trimestre del año 2022.

Por otra parte, se realizó el trámite de 939 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	501
Inspección de Policía	108
Fiscalía General de la Nación	72
Alcaldía Municipal	45
Superintendencias	36
Secretaria de Transito	32
CASUR	22
Unidad Nacional de Protección - UNP	20
Procuraduría General de la Nación	13
Comisaria de Familia	12
Ejército Nacional	11
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	11
Ministerio de Defensa Nacional	9
Caja Honor	5
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	5
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	5
Gobernación	4
Defensoría del Pueblo	3

TRÁMITE A ENTIDAD

Entidades de servicios Públicos	3
Juzgado	3
Invias	2
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	2
Ministerio de Relaciones Exteriores	2
Ministerio de Salud y Protección Social	2
Departamento Nacional de Planeación - DNP	1
Registraduría Nacional del Estado Civil	1
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1
Secretaria de Educación	1
Ministerio del Interior	1
Senado de la Republica	1
Oficina del Consumidor	1
Departamento Administrativo de la Función Publica	1
Aeronáutica Civil	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
110	31	16	33	26	24	22	46	1

DIRECCIONES	OFICINA DE CONTROL
607	23

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 27 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 cuarto 2022 y primer trimestre 2023



ES UN
HONOR
SER POLICÍA

CONDUCTAS	4to Trim	1er Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
No asignación de citas médicas especializadas	2369	5501	3132	132%
Inconformidad con procedimientos policiales	2316	2089	-227	-10%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	836	928	92	11%
Trato inadecuado	569	589	20	4%
Agresión física	477	477	0	0%

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 médicas especializadas”, 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 cuarto 2022 y primer trimestre 2023

UNIDAD	CONDUCTAS	4to Trim	1er Trim	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Cali	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	9	0	-9	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	5	0	-5	-100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	1	1	0	0%
	Mejorar el servicio	1	0	-1	-100%
	Simplificación de procedimientos	1	0	-1	-100%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%
	Incremento de personal	1	0	-1	-100%
Policía Metropolitana de Bogotá	Simplificación de procedimientos	2	5	3	150%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	3	3	0	0%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	3	2	200%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	2	1	100%
Policía Metropolitana de Barranquilla	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	5	0	-5	-100%
	Mejoras a la prestación del servicios policial	5	0	-5	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	2	0	-2	-100%
	Mejorar el servicio	0	1	1	100%
Policía Metropolitana de Valle de Aburra	Mejoras a la prestación del servicios policial	3	6	3	100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	2	1	-1	-50%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%

Para el primer trimestre del año 2023 se recibieron 32 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	Tolima	Mejoras a la prestación del servicio policial	7
	Valle		7
	Ibagué		4
	Barranquilla		4
	Villavicencio		3
	Caquetá		3
	Popayán		1
	Medellín		1
	Manizales		1
	Cali		1
Total general			32