

Política Integral de Transparencia Policial (PITP)

Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia
Informe Segundo Trimestre 2021

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





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

<u>segundo Trimestre 2020</u>		<u>segundo Trimestre 2021</u>	<u>V/Absoluta</u>	<u>V/%</u>
8.409	Peticiones	13.368	4.959	59%
7.288	Quejas	6.400	-888	-12%
2.909	Reclamos	8.991	6.082	209%
162	Sugerencias	231	69	43%
254	Reconocimientos	576	322	127%
1.683	Información de Seguridad Ciudadana	1.412	-271	-16%
389	Consultas	380	-9	-2%
21.094	TOTAL	31.358	10.264	49%

Periodo reportado: comparativo segundo Trimestre 2020 – 2021

En el segundo trimestre del año 2021, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recepcionó un total de 31.358 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y sugerencias (PQR2S), mientras que para el mismo periodo del año 2020 se registraron 21.094 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del segundo 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, segundo trimestre 2020 comparado con el mismo periodo del 2021.

	Página Web	Correo Electrónico	Personal	Escrita	Portal de Servicios Internos	Buzón	Telefónico
segundo Trimestre 2020	8.312	5.413	1.346	1.674	4.080	98	171
segundo Trimestre 2021	13.995	8.911	1.193	2.129	4.622	394	114
	5-683 ↑	3.498 ↑	-153 ↓	455 ↑	542 ↑	-296 ↑	-57 ↓

En el periodo evaluado, se evidencia incremento en los diferentes canales de atención no presenciales tales como “Página web, Portal de servicio internos y Correo electrónico”, no obstante en el canal “Personal” se observa un decremento teniendo en cuenta la emergencia sanitaria presentada a nivel mundial, por el virus COVID-19.

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 1.042 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 270 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 segundo trimestre de 2020 comparado con el mismo periodo del año 2021.

CONDUCTAS	2do Trimestre 2020	2do Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2.103	2.104	1	0%
Demora en la atención (Tiempos de espera) - Administrativos	305	852	547	179%
Agresión física	752	805	53	7%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	262	644	382	146%
Demora en la atención (Tiempos de espera) - Otros profesionales	118	585	467	396%

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 “Inconformidad con los procedimientos policiales” en la Modalidad “Deficiencia en el servicio de policía”, seguida de la conducta. “Demora en la atención (Tiempos de espera) – Administrativos” en la Modalidad “Servicios de sanidad”.

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

UNIDAD	2do Trimestre 2020	2do Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Dirección de Seguridad Ciudadana	2	15	13	650%
Departamento de Policía de Boyacá	1	15	14	1400%
Policía Metropolitana Valle de Aburra	3	13	10	333%
Policía Metropolitana de Bogotá	32	10	-22	-69%
Departamento de Policía Antioquia	1	6	5	500%

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

CONDUCTAS	2do Trimestre 2020	2do Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Mejoras a la prestación del servicio policial	22	35	13	59%
Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	32	35	3	9%
Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	4	16	12	300%
Simplificación de procedimientos	4	15	11	275%
Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	1	6	5	500%

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 59%, seguido de “Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad” en el 9% en comparación al mismo periodo del año anterior.