

Política Integral de Transparencia Policial (PITP)

Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia Informe Segundo Trimestre 2022

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





Tipos de solicitud, segundo trimestre 2021 comparado con el mismo periodo del 2022.

<u>Segundo Trimestre 2021</u>		<u>Segundo Trimestre 2022</u>	<u>V/Absoluta</u>	<u>V/%</u>
13.350	Peticiones	10.557	-2.793	-21%
6.364	Quejas	6.307	-57	-1%
9.039	Reclamos	10.473	1.374	15%
223	Sugerencias	279	56	25%
577	Reconocimientos	542	-35	-6%
1.425	Información de Seguridad Ciudadana	1.605	180	13%
398	Consultas	415	17	4%
31.376	TOTAL	30.118	-1.258	-4%

Periodo reportado: comparativo Segundo Trimestre 2021 – 2022

En el segundo trimestre del año 2022, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recepcionó un total de 30.118 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el mismo periodo del año 2021, se registraron 31.376 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del segundo trimestre del 2022, el tiempo promedio de respuesta a las PQR2S fue el siguiente:

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta términos ampliados por la emergencia sanitaria	Promedio días de respuesta términos de la ley 1755
Consulta	16	13
Reconocimientos	14	8
Información de Seguridad Ciudadana	16	8
Petición	17	8
Petición de información	12	7
Queja	17	10
Reclamo	11	7
Solicitud de documentos	11	6
Sugerencia	16	8

Siendo concordantes con lo establecidos 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, segundo trimestre 2021 comparado con el mismo periodo del 2022.



En el periodo evaluado, se evidencia que el canal Presencial, se incrementó en un 43%, en comparación con el canal no presencial “Portal de Servicios Internos”, con una reducción del 45% en frente al 2021.

Por otra parte, se realizó el trámite de 834 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia.

TRÁMITE A ENTIDAD	
Entidades de Salud	393
Inspección de Policía	157
Fiscalía General de la Nación	85
Alcaldía Municipal	36
Superintendencias	31
CASUR	28
Comisaria de Familia	17
Secretaria de Transito	13
Procuraduría General de la Nación	9
Unidad Nacional de Protección - UNP	9

TRÁMITE A ENTIDAD	
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	6
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	5
Ministerio de Defensa Nacional	5
Caja Honor	4
Ejército Nacional	4
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	3
Migración Colombia	3
Unidad de Víctimas	2
Ministerio de Salud y Protección Social	2
Armada Nacional	2

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
63	33	20	24	29	11	25	64	5

DIRECCIONES	ESCUELAS	OFICINA DE CONTROL	OFICINAS ASESORAS
520	3	325	5

Adicional, se negó el acceso a la información a 68 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 2021 comparado con el mismo periodo del año 2022.



ES UN
HONOR
SER POLICÍA

CONDUCTAS	2do Trimestre 2021	2do Trimestre 2022	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2122	1976	-146	-7%
No asignación de citas - No hay agenda (Red Propia) - Exámenes especializados - SANIDAD	466	1206	740	159%
Demora en la atención (Tiempos de espera) - Otros profesionales - SANIDAD	585	1199	614	105%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	648	749	101	16%
Trato inadecuado	358	508	150	42%

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 “No asignación de citas - No hay agenda (Red Propia) - Exámenes especializados”, en la Modalidad “Servicios de sanidad”.

Unidades Policiales con mayor número de sugerencias realizadas por la comunidad en el Segundo Trimestre del 2021 comparado con el mismo periodo del año 2022.

UNIDAD	CONDUCTAS	2do Trimestre 2021	2do Trimestre 2022	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Bogotá	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	4	11	7	175%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	0	11	11	1100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	1	4	3	300%
Departamento de Policía Santander	Mejoras a la prestación del servicio policial	0	22	22	2200%
Departamento de Policía Arauca	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	0	6	6	600%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	0	5	5	500%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	0	1	1	100%
Policía Metropolitana Valle de Aburra	Mejoras a la prestación del servicio policial	5	8	3	60%
	Simplificación de procedimientos	3	1	-2	-67%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	2	1	-1	-50%
Dirección de Sanidad	Atención en salud - Procesos y procedimientos	4	7	3	75%
	Instalaciones - Deterioro	0	1	1	100%

En atención a las sugerencias presentadas por la ciudadanía, se evidencia un incremento en la conducta “Mejoras a la prestación del servicio policial” en un 2200% en el Departamento de Policía Santander, seguido de “Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad”, con el 600% en el Departamento de Policía Arauca, en comparación al mismo periodo del año anterior.