

Política Integral de Transparencia Policial (PITP)

Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia
Informe Tercer Trimestre 2021

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





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

<u>Tercer Trimestre 2020</u>		<u>Tercer Trimestre 2021</u>	<u>V/Absoluta</u>	<u>V/%</u>
8.662	Peticiones	11.347	2.685	31%
8.422	Quejas	6.693	-1.729	-20%
4.382	Reclamos	9.478	5.096	116%
161	Sugerencias	184	23	14%
374	Reconocimientos	466	92	25%
1.562	Información de Seguridad Ciudadana	1.658	96	6%
596	Consultas	328	-268	-45%
24.159	TOTAL	30.154	5.995	25%

Periodo reportado: comparativo Tercer Trimestre 2020 – 2021

En el Tercer 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 30.154 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el mismo periodo del año 2020 se registraron 24.159 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del Tercer trimestre del 2021, el tiempo promedio de respuesta a las PQR2S fue el siguiente:

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta
Consulta	27
Reconocimientos	15
Información de Seguridad Ciudadana	21
Petición	25
Petición de información	16
Queja	27
Reclamo	24
Solicitud de documentos	17
Sugerencia	21

Siendo concordantes con los 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, Tercer trimestre 2020 comparado con el mismo periodo del 2021.



En el periodo evaluado, se evidencia que el canal dispuesto para la atención presencial “Personal” incrementó sus servicios en un 16%, contrastando con la reducción en el canal no presencial “Correo Electrónico” con un 5% en comparación con el 2020.

Durante el trimestre se realizaron actividades de 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.

Por otra parte, se realizó el trámite de 1.051 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial Y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia.

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS	REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8
663	53	111	44	8	30	53	18	20	51

Adicional, se negó el acceso a la información a 55 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.

DIRECCIONES	13	REGIÓN 4	8
OFICINAS ASESORAS	5	REGIÓN 5	3
REGIÓN 1	16	REGIÓN 6	3
REGIÓN 2	1	REGIÓN 7	1
REGIÓN 3	3	REGIÓN 8	2



Trámites y Servicios con mayor número de Quejas y Reclamos en el tercer trimestre de 2020 comparado con el mismo periodo del año 2021.

CONDUCTAS	3er Trimestre 2020	3er Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2.366	1.869	-497	-21%
Demora en la atención (Tiempos de espera) - Otros profesionales	212	1.060	848	400%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	409	839	430	105%
Demora en la atención (Tiempos de espera) – Administrativos	164	768	604	368%
Agresión física	807	650	-157	-20%

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) – Otros profesionales” en la Modalidad “Servicios de sanidad”.

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

UNIDAD	3er Trimestre 2020	3er Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Policía Metropolitana de Bogotá	18	25	7	39%
Dirección de Seguridad Ciudadana	7	16	9	129%
Secretaría General	1	10	9	900%
Policía Metropolitana Valle de Aburra	0	5	5	500%
Policía Metropolitana de Cali	3	4	1	33%

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

CONDUCTAS	3er Trimestre 2020	3er Trimestre 2021	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Mejoras a la prestación del servicios policial	10	43	33	330%
Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	14	29	15	107%
Simplificación de procedimientos	3	24	21	700%
Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	9	13	4	44%
Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	1	3	2	200%

En atención a las sugerencias presentadas por la ciudadanía, se evidencia un incremento en la conducta “Simplificación de procedimientos” en un 700%, seguido de “Mejoras a la prestación del servicios policial” con el 330% en comparación al mismo periodo del año anterior.