

## Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia Informe tercer trimestre- 2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

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

# Tipos de solicitud, comparativo del segundo y tercer trimestre 2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

<u>2do Trim</u>		<u>3er Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
12.577	Peticiones	12.011	-566	-5%
6.307	Quejas	6.614	307	5%
10.413	Reclamos	11.802	1.389	13%
542	Reconocimientos del servicio	569	27	5%
279	Sugerencias	150	-129	-46%
<b>30.118</b>	<b>TOTAL</b>	<b>31.146</b>	<b>1.028</b>	<b>3%</b>

## Periodo reportado: comparativo 2do y 3er Trimestre

En el tercer 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 31.146 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que para el trimestre anterior, se registraron 30.118 requerimientos ciudadanos.

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

<b>Tipo de solicitud</b>	<b>Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755</b>
Petición	8
Queja	12
Reclamo	9
Reconocimientos del Servicio Policial	8
Sugerencia	8

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 segundo y tercer trimestre 2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

**2do Trim**

**3er Trim**

**89**

**52**

**Telefónico**

**-42%**

**4.613**

**4.278**

**Presencial** (Personal, Escrita, Buzón)

**-7%**

**25.416**

**26.816**

**Virtual** (Correo, Web, PSI)

**6%**

Es de resaltar que en el periodo evaluado, se evidenció un incremento del canal virtual del 6%, puesto que para el tercer trimestre se recepcionó el total de 18.165 PQRs mediante la Página Web de la Policía Nacional.

Por otra parte, se realizó el trámite de 894 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	516
Inspección de Policía	103
Fiscalía General de la Nación	95
Alcaldía Municipal	53
Superintendencias	44
CASUR	13
Secretaría de Tránsito	11
Comisaría de Familia	7
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	6
Unidad Nacional de Protección - UNP	6
Ministerio de Defensa Nacional	4
Procuraduría General de la Nación	4
Ejército Nacional	4
Defensoría del Pueblo	4
Oficina del Consumidor	3

## TRÁMITE A ENTIDAD

Casas de Justicia	3
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	2
Entidades de servicios Públicos	2
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC	2
Caja Honor	2
Ministerio de Educación Nacional	1
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Ministerio de Trabajo	1
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	1
Departamento Administrativo de la Función Pública	1
Juzgado	1
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Gobernación	1

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
64	28	14	27	41	4	13	52	3

DIRECCIONES	ESCUELAS	OFICINA DE CONTROL	OFICINAS ASESORAS
629	1	17	1

Adicionalmente, se restringió 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, 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 segundo y tercer trimestre 2022



ES UN  
**HONOR**  
SER POLICÍA

CONDUCTAS	2do Trim	3er Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	1976	2163	187	9%
No asignación de citas - No hay agenda (Red Propia) - Exámenes especializados	1206	1771	565	47%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	749	773	24	3%
Demora en la atención (Tiempos de espera) - Imágenes Diagnósticas	412	657	245	59%
Demora en la atención (Tiempos de espera) - Suministro de medicamentos - Demora en la entrega del medicamento en farmacia (tiempo de espera)	441	624	183	41%

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 comparativo segundo y tercer trimestre 2022

UNIDAD	CONDUCTAS	2do Trim	3er Trim	V/#	V/%
Policía Metropolitana de Bogotá	Simplificación de procedimientos		2	2	0 0%
	Mejoras a la prestación del servicios policial		11	2	-9 -82%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial		3	2	-1 -33%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad		11	1	-10 -91%
Dirección de Sanidad	Atención en salud - Procesos y procedimientos		7	4	-3 -43%
	Instalaciones - Accesibilidad		0	1	1 100%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial		0	1	1 100%
Oficina de Planeación	Mejoras a la prestación del servicios policial		2	4	2 100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad		0	1	1 100%
Secretaría General	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial		0	2	2 200%
	Simplificación de procedimientos		0	1	1 100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad		0	1	1 100%
Dirección Antinarcóticos	Mejoras a la prestación del servicios policial		1	3	2 200%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad		1	1	0 0%
Policía Metropolitana de Bogotá	Simplificación de procedimientos		2	2	0 0%
	Mejoras a la prestación del servicios policial		11	2	-9 -82%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial		3	2	-1 -33%

En atención a las sugerencias presentadas por la ciudadanía, se evidenció un incremento en la Secretaría General con el 200% en la conducta “Cambio de actitud en la prestación del servicio policial”, seguido de la Dirección de Antinarcóticos con el 200% en la conducta “Mejoras a la prestación del servicios policial”.

Para el tercer trimestre del año 2022 no se recibieron sugerencias ciudadanas frente al servicio de Policía de la estrategia de Rendición de cuentas.