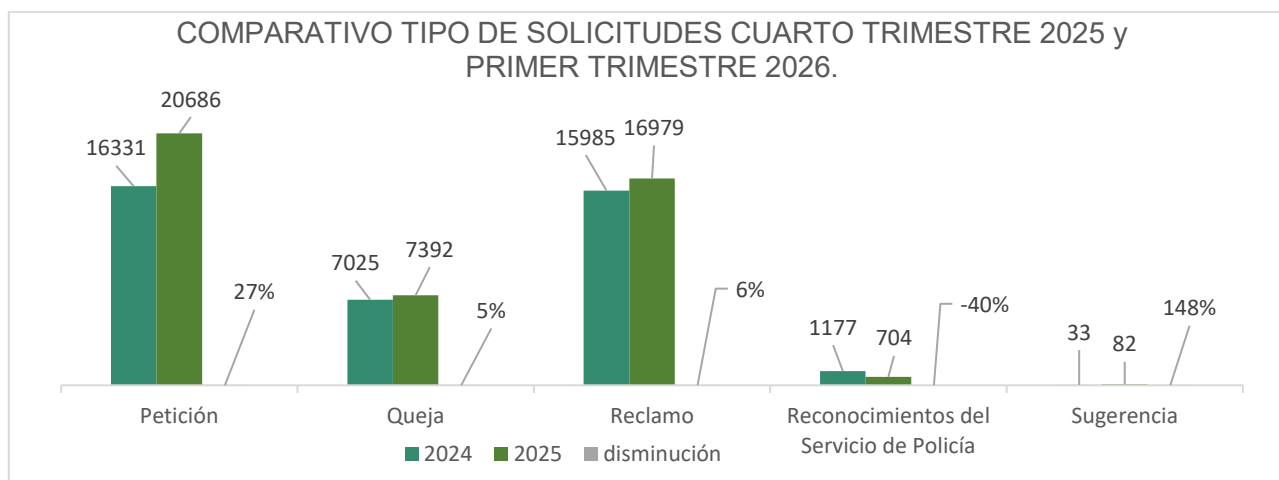




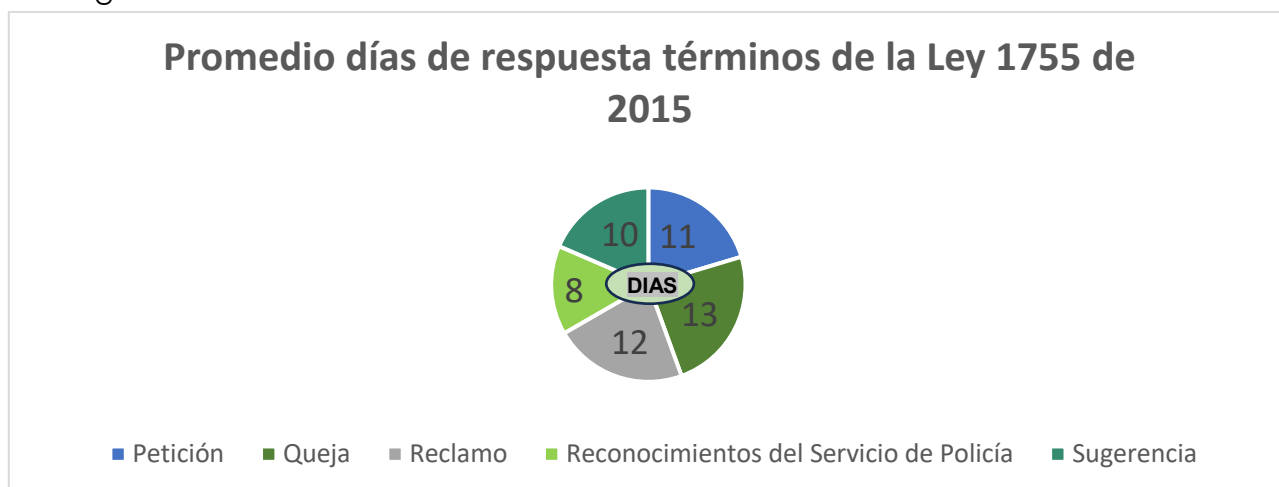
Tipos de solicitud, comparativo cuarto trimestre 2025 y primer trimestre 2026



Periodo reportado: comparativo cuarto trimestre 2025 y primer trimestre 2026.

En el cuarto trimestre del 2025, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano ubicadas en el territorio nacional, recepcionaron un total de 40.551 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que, para el primer trimestre, se registraron 45.843 requerimientos ciudadanos, evidenciándose un aumento del 13% para el presente periodo (primer trimestre 2026).

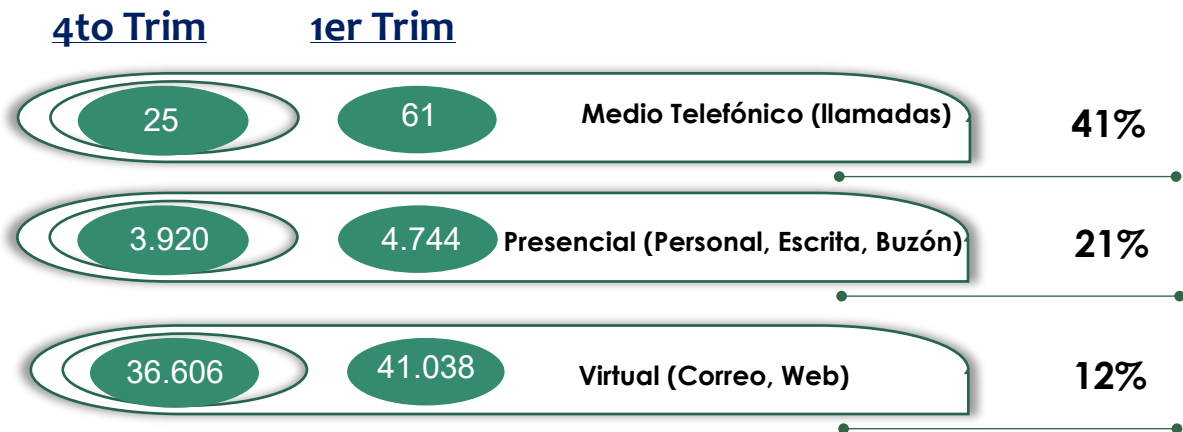
Durante la vigencia del primer trimestre 2026, el tiempo promedio de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), fue el siguiente:



El comportamiento de los tiempos de respuesta evidencia un cumplimiento general dentro de los términos legales establecidos. Los **Reconocimientos del Servicio Policial** registran el menor promedio de respuesta (8 días), lo que refleja una gestión ágil en este tipo de solicitudes. Las **Peticiones** y **Sugerencias** presentan promedios de 11 y 10 días respectivamente, manteniéndose en rangos adecuados. Por su parte, las **Quejas** (13 días) y **Reclamos** (12 días) concentran los mayores tiempos promedio, lo cual puede asociarse a la complejidad del trámite y a la necesidad de verificación adicional de los hechos, sin que ello implique incumplimiento normativo.

Los resultados muestran una atención oportuna a las solicitudes ciudadanas; no obstante, se recomienda fortalecer los procesos internos de gestión y seguimiento de quejas y reclamos, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y robustecer los principios de eficiencia, oportunidad y transparencia en la atención al ciudadano; lo anterior, teniendo en cuenta 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”.

Análisis de los canales habilitados para la atención al ciudadano, comparativo cuarto trimestre 2025 y primer trimestre 2026.



Se resaltar que, en el periodo evaluado, se evidenció un aumento frente a la recepción en los canales de atención al ciudadano del 13% (5.292), con respecto al trimestre anterior (2025).

Por otra parte, se realizó el trámite de 531 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el primer trimestre 2026.

TRAMITE A ENTIDAD	
Entidades de Salud	275
Inspección de Policía	127

TRAMITE A ENTIDAD	
CASUR	2
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	2

Secretaría de Tránsito	20
Fiscalía General de la Nación	20
Comisaría de Familia	14
Alcaldía Municipal	14
Ejército Nacional	10
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	9
Ministerio de Defensa Nacional	8
Procuraduría General de la Nación	7
Unidad Nacional de Protección - UNP	4
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	3
Registraduría Nacional del Estado Civil	3

Aeronáutica Civil	2
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	2
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Juzgado	1
Defensoría del Pueblo	1
Secretaría de Educación	1
Ministerio del Interior	1
Caja Honor	1
Personería Municipal	1
Gobernación	1

Trámite a Otra Entidad Externa por Regiones

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	DESAB
22	43	21	49	11	11	26	20	13

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
305	5

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 26 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (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 trimestre 2025 y primer trimestre 2026.

CONDUCTAS	4to Trimestre	1er Trimestre	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2350	2901	551	23%
Trato inadecuado	999	888	-111	-11%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	838	977	139	17%
Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas - oftalmología	1111	858	-253	-23%

falta de oportunidad en la autorización de servicios de salud procedimientos no quirúrgicos-imagenología	681	680	-1	-0,1%
--	-----	-----	----	-------

Dentro de los trámites y servicios establecidos en los diferentes procesos y procedimientos de la Policía Nacional, tanto para el cliente interno (policías) como para el cliente externo (ciudadanía), la conducta más relevante es "Inconformidad con procedimientos policiales", en la modalidad "Deficiencia en el servicio de policía", seguida de la conducta "trato inadecuado", en la modalidad "desempeño laboral".

Unidades policiales con mayor número de sugerencias realizadas por la comunidad comparativo cuarto trimestre 2025 y primer trimestre 2026.

UNIDAD	CONDUCTAS	4to. Trim	1er. Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
DEPARTAMENTO DE POLICÍA NARIÑO (DENAR)	Mejoras a la prestación del servicio policial	0	3	3	300%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA QUINDIO (DEQUI)	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	0	1	1	100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA RISARALDA (DERIS)	Atención en salud - Procesos y procedimientos	0	1	1	100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA BOYACÁ (DEBOY)	Mejorar el servicio	1	0	-1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA CUNDINAMARCA (DECUN)	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	1	0	-1	-100%

El comparativo entre el cuarto trimestre 2025 y primer trimestre del 2026, refleja un aumento en la gestión de sugerencias, se destacan los departamentos de policía Nariño, Quindío y Risaralda con incrementos significativos, especialmente el Departamento de Policía Nariño, con un aumento del 300% en acciones de mejora para la unidad policial. En contraste los Departamentos de Policía Boyacá y Cundinamarca registran una reducción del 100 %, al no reportar avances en el periodo actual. No obstante, la ausencia de registros en unidades como los que anteriormente reportaban, se resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de escucha ciudadana, garantizando su promoción y seguimiento constante, como herramienta fundamental para la mejora continua del servicio y el fortalecimiento de la confianza institucional.

Información Rendición de Cuentas

Para el primer trimestre del año 2026, se registró una sugerencia relacionada con la Rendición de Cuentas realizada por parte de la Dirección de la Policía Nacional, referente a la conducta "mejoras a la prestación del servicio policial".

TIPO DE SOLICITUD	CIUDAD	CANTIDAD
Sugerencias	Villavicencio	1
Total		1