



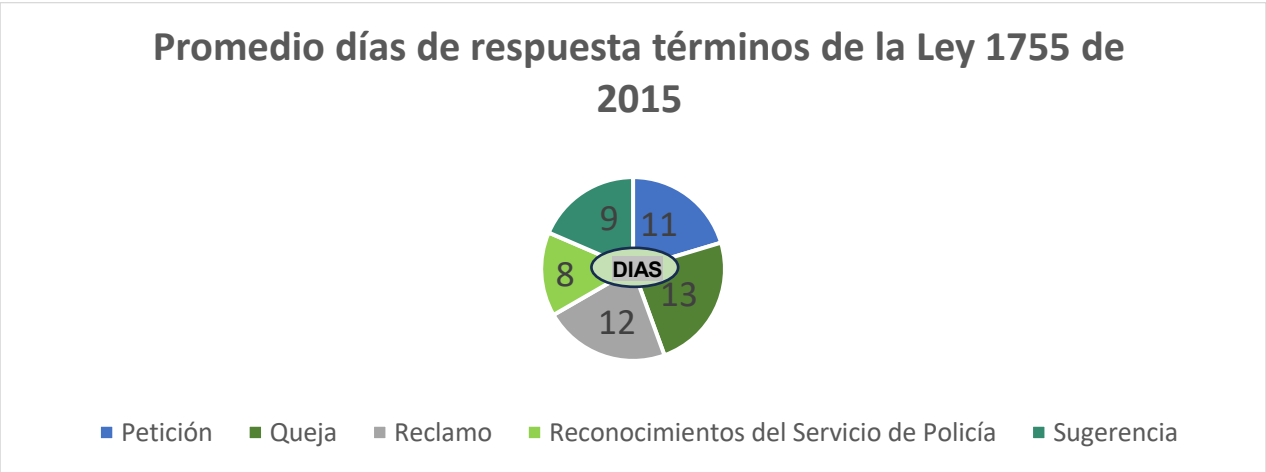
Tipos de solicitud, comparativo primer y segundo trimestre 2026



Periodo reportado: comparativo primer y segundo trimestre 2026.

En el primer trimestre del 2026, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano ubicadas en el territorio nacional, recepcionaron un total de 45.844 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que, para el segundo trimestre, se registraron 52.301 requerimientos ciudadanos, evidenciándose un aumento del 14% para el presente periodo (segundo trimestre 2026).

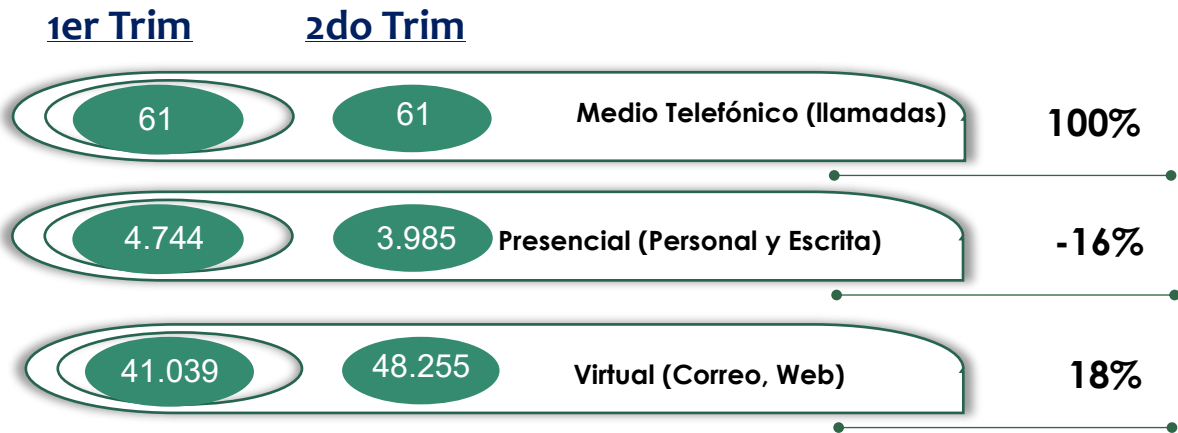
Durante la vigencia del segundo trimestre 2026, el tiempo promedio de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), fue el siguiente:



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 9 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 primer y segundo 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 14% (6.457), con respecto al trimestre anterior (2026).

Por otra parte, se realizó el trámite de 691 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el segundo trimestre 2026.

TRÁMITE A ENTIDAD		TRÁMITE A ENTIDAD	
Entidades de Salud	311	Ministerio de Defensa Nacional	4
Inspección de Policía	175	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	2
Fiscalía General de la Nación	53	Ministerio Público	2
Secretaría de Tránsito	30	Armada Nacional	2
Alcaldía Municipal	26	Ministerio del Interior	1
Procuraduría General de la Nación	12	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	1
Caja Honor	10	Juzgado	1
Ejército Nacional	9	Entidades de servicios Públicos	1
CASUR	9	Gobernación	1
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	8	Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	1
Comisaría de Familia	7	Ministerio de Minas y Energía	1
Personería Municipal	6	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Superintendencias	6	Aeronáutica Civil	1
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	5	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Registraduría Nacional del Estado Civil	4		

Trámite a Otra Entidad Externa por Regiones

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8
26	67	19	67	27	26	27	40
DIRECCIONES		OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL					
371		21					

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 27 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 primer y segundo trimestre 2026.

CONDUCTAS	1er Trimestre	2do Trimestre	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2901	3104	203	7%
falta de oportunidad en las citas o consultas medicina general	796	1215	419	53%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	977	1010	33	3%
falta de autorización de servicios de salud procedimientos no quirúrgicos	814	1124	310	38%
Trato inadecuado	888	937	49	5,5%

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 "falta de oportunidad en las citas o consultas medicina general", en la modalidad "Servicios De Sanidad".

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

UNIDAD	CONDUCTAS	1er. Trim	2do. Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
DEPARTAMENTO DE POLICÍA NARIÑO (DENAR)	Mejoras a la prestación del servicio policial	3	1	2	-67%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA QUINDIO (DEQUI)	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	1	0	0%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA RISARALDA (DERIS)	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	0	1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA URABA (DEURA)	Mejoras a la prestación del servicio policial	1	0	1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA VALLE DEL CAUCA (DEVAL)	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	0	1	-100%

El comparativo entre el primer y segundo trimestre de 2026 evidencia una disminución general en el número de sugerencias realizadas por la comunidad en las unidades policiales analizadas. El Departamento de Policía Nariño, pasó de 3 sugerencias en el primer trimestre a 1 en el segundo, lo que representa una variación absoluta de 2 casos y una reducción del 67 %, aunque continúa registrando aportes ciudadanos relacionados con mejoras en la prestación del servicio policial.

Por su parte, el Departamento de Policía Quindío, mantiene estabilidad, al registrar 1 sugerencia en ambos trimestres, sin variación porcentual (0%), asociadas al diseño de planes y programas en aspectos de seguridad.

En contraste, los Departamentos de Policía Risaralda, Urabá y Valle del Cauca presentan una disminución total del 100 %, al pasar de 1 sugerencia en el primer trimestre a 0 registros en el segundo, principalmente en temas relacionados con atención en salud, procesos, procedimientos y mejoras en la prestación del servicio policial.

Este comportamiento refleja una reducción significativa en la participación ciudadana durante el segundo trimestre de 2026, lo que resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de escucha y promoción de la participación comunitaria, así como el seguimiento permanente a las sugerencias, con el fin de garantizar la mejora continua del servicio policial y el fortalecimiento de la confianza institucional.

Información Rendición de Cuentas

Para el segundo trimestre del año 2026, no se registró 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”*.