



Tipos de solicitud, comparativo del segundo y tercer trimestre.

<u>2do Trim</u>		<u>3er Trim</u>	<u>Diferencia #</u>	<u>%</u>
18.074	Peticiones	18.668	594	3%
8.253	Quejas	7.674	-579	-7%
17.428	Reclamos	18.776	1.348	8%
842	Reconocimientos del servicio	1.156	314	37%
72	Sugerencias	78	6	8%
44.669	TOTAL	46.352	1.683	4%

Periodo reportado: comparativo segundo y tercer trimestre 2025

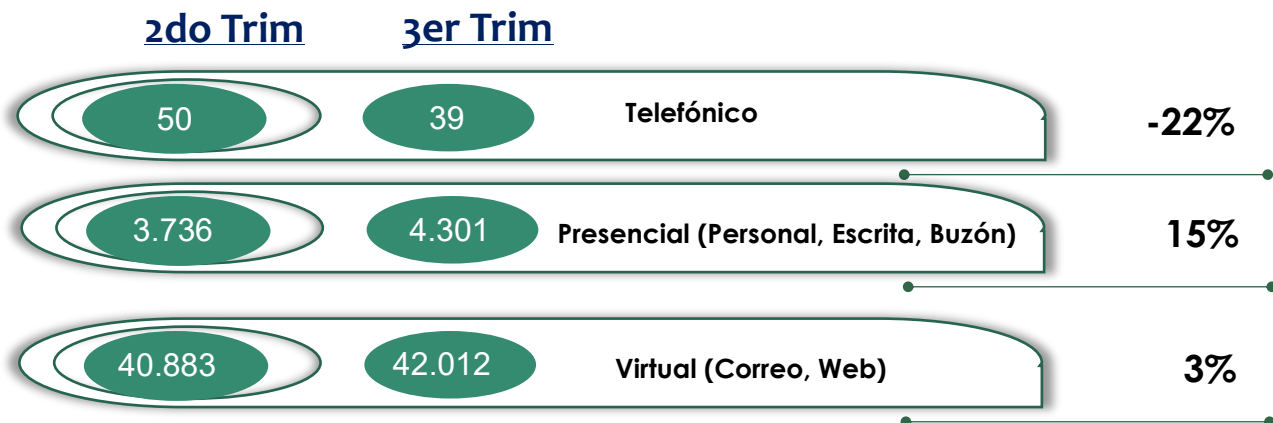
En el segundo trimestre del 2025, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, se recepcionaron un total de 44.669 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que, para el tercer trimestre, se registraron 46.352 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del tercer trimestre 2025, el tiempo promedio de respuesta a las PQR2S fue el siguiente:

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755
Petición	12
Queja	14
Reclamo	14
Reconocimientos del Servicio Policial	7
Sugerencia	10

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”.

Análisis de los canales habilitados para la Atención al Ciudadano, comparativo del segundo y tercer trimestre.



Es de resaltar que, en el periodo evaluado, se evidenció un aumento en los canales de atención al ciudadano del 4% (1.683), con respecto al trimestre anterior.

Por otra parte, se realizó el trámite de 704 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el mismo periodo evaluado.

<u>TRAMITE A ENTIDAD</u>	
Alcaldía Municipal	26
Armada Nacional	2
Caja Honor	5
Casas de Justicia	1
CASUR	2
Comisaria de Familia	7
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	5
Ejército Nacional	29
Entidades de Salud	359
Entidades de servicios Públicos	1
Fiscalía General de la Nación	39
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	1
Fuerza Aérea Colombiana	1

<u>TRAMITE A ENTIDAD</u>	
Gobernación	1
Inspección de Policía	75
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses	1
Juzgado	1
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Ministerio de Defensa Nacional	34
Ministerio de Justicia y del Derecho	1
Procuraduría General de la Nación	4
Secretaria de Transito	8
Superintendencias	93
Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios – UPRA	1
Unidad Nacional de Protección - UNP	4

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
8	31	9	11	10	21	18	25	2

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
500	17

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

CONDUCTAS	2do Trimestre	3er Trimestre	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2378	2204	-174	-7%
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud procedimientos no quirúrgicos - imagenología	1950	1211	-739	-38%
Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas - oftalmología	941	1310	369	39%
Trato inadecuado	1069	931	-138	-13%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	786	998	212	27%

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 procedimientos policiales”*, en la modalidad *“Deficiencia en el servicio de policía”*, seguida de la conducta *“Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud procedimientos no quirúrgicos - imagenología”*, en la modalidad *“Servicios de sanidad”*.

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

UNIDAD	CONDUCTAS	2do Trim	3er Trim	V/#	V/%
DEPARTAMENTO DE POLICIA ANTIOQUIA-DEANT	Atención en salud - Procesos y procedimientos	3	2	-1	67%
	Atención en salud - Adquisición	1	2	1	200%
	Instalaciones - Aseo	1		-1	0%
	Mejoras a la prestación del servicio policial		1	1	100%
	Instalaciones - Accesibilidad	1		-1	0%
DEPARTAMENTO DE POLICIA SANTANDER - DESAN	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	7	6	700%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1		-1	0%
DIRECCIÓN DE SANIDAD - DISAN	Instalaciones - Deterioro	1	2	1	200%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos		2	2	- 100%
	Instalaciones - Aseo		2	2	200%
	Mejoras a la prestación del servicio policial		1	1	100%
	Instalaciones - Accesibilidad		1	1	100%
DEPARTAMENTO DE POLICIA TOLIMA - DETOL	Instalaciones - Accesibilidad	3		-3	0%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	1	0	100%
	Instalaciones - Aseo	1		-1	0%
	Atención en salud - Adquisición		1	1	100%
METROPOLITANA DE BOGOTA - MEBOG	Mejoras a la prestación del servicio policial	2	1	-1	50%
	Instalaciones - Aseo	1		-1	0%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial		1	1	100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad		1	1	100%
DEPARTAMENTO DE POLICIA ARAUCA - DEARA	Atención en salud - Procesos y procedimientos		3	3	300%
	Mejorar el servicio de alimentos y bebidas		1	1	100%
	Mejoras a la prestación del servicio policial		1	1	100%
	Instalaciones - Accesibilidad		1	1	100%

Para el tercer trimestre del año 2025 no se registraron sugerencia relacionada con la rendición de cuentas referente a la conducta “*mejoras a la prestación del servicio policial*”.