

# Política Integral de Transparencia Policial (PITP)

Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia  
Informe Primer Trimestre 2020

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





## Tipos de solicitud, Primer trimestre 2020 comparado con el mismo periodo del 2019.

**Primer Trimestre 2019**

6.654

Peticiones de Información

**Primer Trimestre 2020 V/Absoluta**

4.963

-1.691

-25%

7.121

Quejas

7.876

755

11%

5.003

Reclamos

5.361

358

7%

402

Sugerencias

375

-27

-7%

598

Reconocimientos

649

51

9%

1.779

Informaciones de seguridad Ciudadana

1.041

-738

-41%

411

Consultas

369

-42

-10%

**21.968**

**TOTAL**

**20.634**

**-1.334**

**-6%**

### Periodo reportado: comparativo Primer Trimestre 2019 – 2020

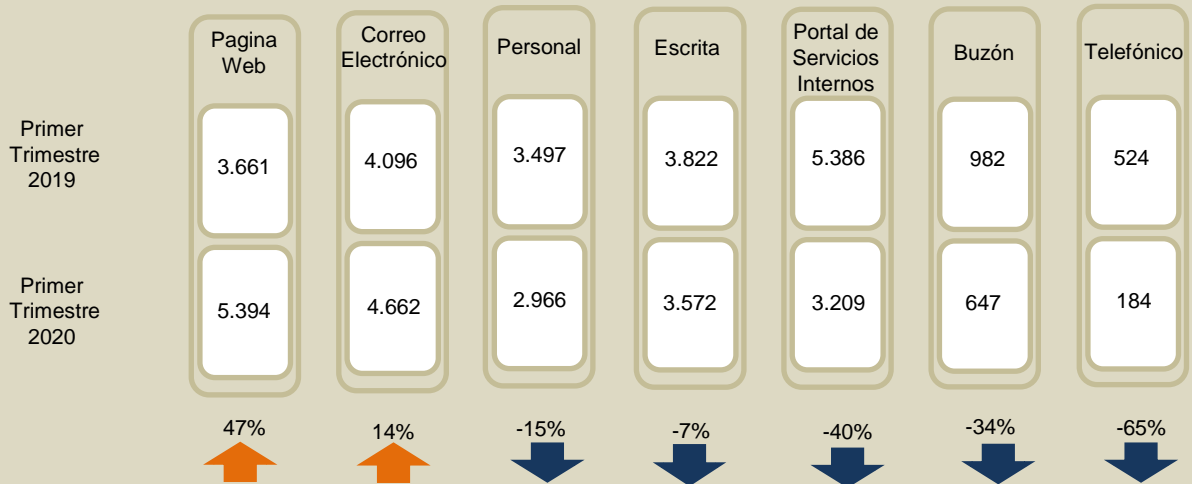
En el Primer Trimestre del año 2020, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recepcionó un total de 20.634 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y sugerencias (PQR2S), mientras que para el mismo periodo del año 2019 se registraron 21.968 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del Primer Trimestre del 2020 se realizó el promedio de respuestas a las PQR2S así:

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta
Consulta	26
Felicitación	7
Información de Seguridad Ciudadana	11
Petición	13
Petición de información	8
Queja	13
Reclamo	13
Solicitud de documentos	8
Sugerencia	12



## Análisis de los canales de atención habilitados para la Atención al Ciudadano, Primer Trimestre 2020 comparado con el mismo periodo del 2019.



En el periodo evaluado se evidencia un decremento significativo en la recepción de requerimientos a través del canal de atención telefónico del -65%; requerimientos que en su mayoría fueron atendidos a través de las Líneas Gratuitas Nacionales 018000910112 y 018000910600 y la Línea de Transparencia Institucional 166, así como el canal de atención personal del -15%, el cual es utilizado en su mayoría por el cliente externo.

De otra parte tenemos que el canal de atención Pagina Web de la Policía Nacional tuvo un aumento del 47%, canal que ha sido aprovechado por el cliente externo para dar solución a sus requerimientos en los diferentes tipos de solicitud como peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos al buen servicio y sugerencias.

El canal de atención correo electrónico, tuvo un aumento del 14%, utilizado en mayor proporción por el cliente externo por conductas como no prestación de los servicios e inconformidad con procedimientos policiales.



## Tramites y Servicios con mayor número de Quejas y Reclamos en el Primer Trimestre de 2020 comparado con el mismo periodo del año 2019

CONDUCTAS	1 Trimestre 2019	1 Trimestre 2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
No prestación de los servicios (SANIDAD)	3.634	4.232	598	16%
Inconformidad con procedimientos policiales	2.040	2.044	4	0%
Agresión física	707	875	168	24%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	480	493	13	3%
Trato del personal	481	468	-13	-3%

Dentro de los tramites 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 “No prestación de los servicios” la cual presenta incremento del 16%, relacionada bajo la modalidad de “Servicios de Sanidad”; seguida de la conducta “Inconformidad con procedimientos policiales” la cual no se evidencio diferencia alguna teniendo en cuenta que presento un 0% relacionada en la Modalidad “Abuso de Autoridad”.

### Sugerencias del cliente externo tendientes a mejorar el servicio de Policía registradas en el Primer Trimestre de 2020 comparado con el mismo periodo del año 2019

CONDUCTAS	1 Trimestre 2019	1 Trimestre 2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Mejoras a la prestación del servicio policial.	85	91	6	7%
Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	87	78	-9	-10%
Prestación de los servicios	114	57	-57	-50%
Dotar medios logísticos a los funcionarios obtener un excelente servicio	18	31	13	72%
Simplificación de procedimientos	11	20	9	82%

### Unidades Policiales con mayor numero de sugerencias realizadas por el cliente externo

UNIDAD	1 Trimestre 2019	1 Trimestre 2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Dirección de Sanidad	119	69	-50	-42%
Metropolitana de Bogotá	09	58	49	544%
Metropolitana del Valle de Aburra	19	25	6	32%
Dirección de Bienestar Social	19	22	3	16%
Dirección de Transito y Transporte	4	21	7	425%

De acuerdo a las acciones realizadas a las sugerencias presentadas por la ciudadanía, la Dirección de Sanidad tuvo una disminución de 42% al mismo periodo del año pasado.