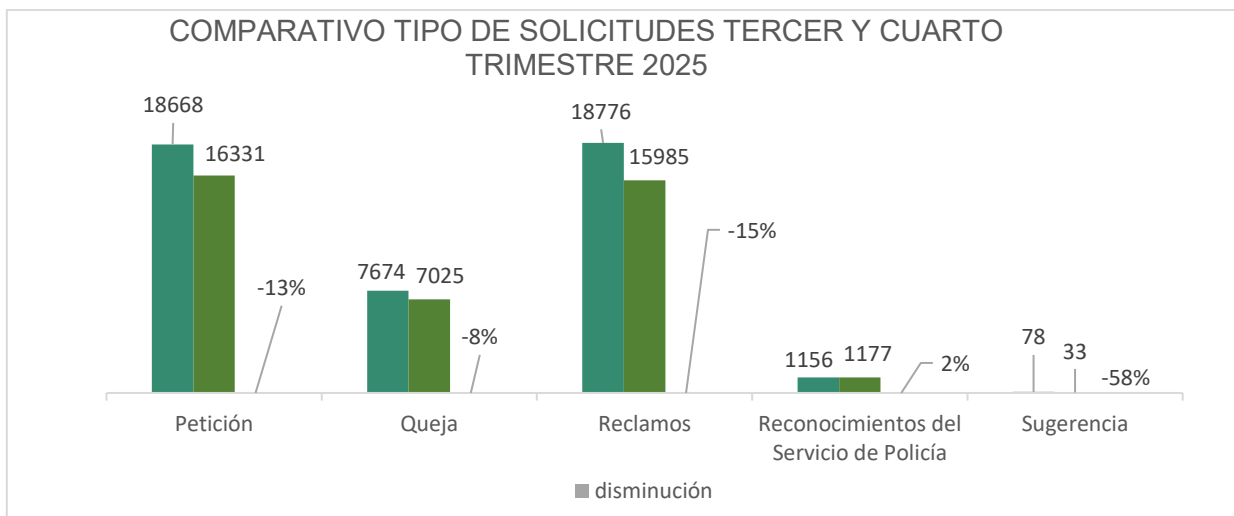




Tipos de solicitud, comparativo del tercero y cuarto trimestre.

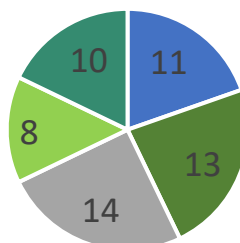


Periodo reportado: comparativo tercer y cuarto trimestre 2025

En el tercer trimestre del 2025, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recibieron un total de 46.352 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que, para el cuarto trimestre, se registraron 40.551 requerimientos ciudadanos.

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

Promedio días de respuesta términos de la Ley 1755 de 2015

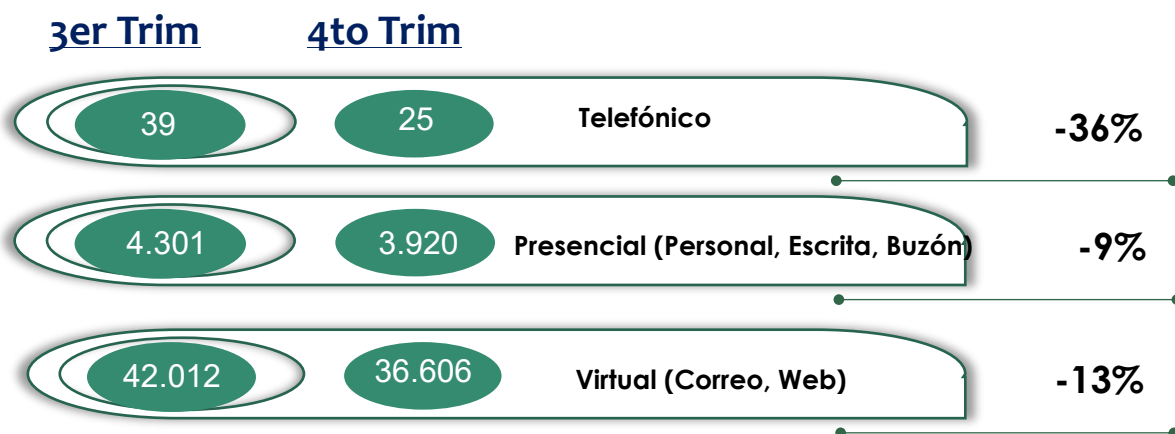


■ Petición ■ Queja ■ Reclamo ■ Reconocimientos del Servicio Policial ■ Sugerencia

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, mientras que las **Quejas** (13 días) y **Reclamos** (14 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.

Esencialmente, 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, 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 tercer y cuarto trimestre.



Es de resaltar que, en el periodo evaluado, se evidenció una disminución frente a la recepción de solicitudes ciudadanas en los canales de atención al ciudadano del -13% (5.801), con respecto al trimestre anterior.

Por otra parte, se realizó el trámite de 513 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>	
Entidades de Salud	249
Inspección de Policía	95
Superintendencias	66
Fiscalía General de la Nación	24
Alcaldía Municipal	18

<u>TRAMITE A ENTIDAD</u>	
Personería Municipal	1
Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC	1
Aeronáutica Civil	1
Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios – UPR	1
Ministerio de Justicia y del Derecho	1

Ministerio de Defensa Nacional	17
Ejército Nacional	8
Procuraduría General de la Nación	7
Secretaría de Transito	5
Comisaría de Familia	4
CASUR	3
Entidades de servicios públicos	2
Gobernación	2

Caja Honor	1
Contraloría General de la República	1
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Armada Nacional	1
Ministerio de Cultura	1
Unidad Nacional de Protección - UNP	1
Bomberos	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1

Tramite a otra entidad por Región

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
19	31	7	20	4	15	22	12	3

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
353	27

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 20 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 tercer y cuarto trimestre.

CONDUCTAS	3er Trimestre	4to Trimestre	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	1950	2350	400	21%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	1099	999	-100	-9%
Trato inadecuado	838	838	0	0%

Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas - oftalmología)	849	1111	262	31%
Agresión física	545	681	136	25%

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 "Incumplimiento de obligaciones personales y civiles", en la modalidad "Comportamiento frente a la comunidad".

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

UNIDAD	CONDUCTAS	3er Trim	4to Trim	V/#	V/%
DEPARTAMENTO DE POLICIA ANTIOQUIA-DEANT	Atención en salud - Procesos y procedimientos	2	0	2	-100%
	Simplificación de procedimientos	1	0	1	-100%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	1	0	1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICIA ARAUCA-DEARA	Mejorar el servicio de alimentos y bebidas	1	0	1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICIA BOYACA-DEBOY	Mejorar el servicio	0	1	1	100%
DEPARTAMENTO DE POLICIA CALDAS -DECAL	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	0	1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICIA CAQUETA -DECAQ	Simplificación de procedimientos	2	0	2	-100%

El comparativo del tercer y cuarto trimestre muestra una disminución general de las sugerencias en la mayoría de las unidades policiales. Antioquia, Arauca, Caldas y Caquetá no registraron sugerencias en el cuarto trimestre tras haberlas presentado en el tercero; en contraste, Boyacá evidenció un incremento al registrar una sugerencia en el cuarto trimestre, reflejando mayor participación ciudadana, en general, se observa una reducción con variaciones puntuales entre unidades, lo cual

puede estar asociado a la adopción de acciones de mejora institucional o a una menor utilización de los canales de participación ciudadana; no obstante, el incremento evidenciado en el Departamento de Policía Boyacá resalta la necesidad de mantener y fortalecer los mecanismos de escucha ciudadana, garantizando su promoción, seguimiento y aprovechamiento como herramienta fundamental para la mejora continua del servicio policial y el fortalecimiento de la confianza institucional.

Respecto Rendición De Cuentas

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