



Tipos de solicitud, comparativo del primer y segundo trimestre.

1er Trim		2do Trim	Diferencia #	%
15.722	Peticiones	18.074	2.352	15%
7.795	Quejas	8.253	458	6%
14.711	Reclamos	17.428	2.717	18%
728	Reconocimientos del servicio	842	114	16%
223	Sugerencias	72	-151	-68%
39.179	TOTAL	44.669	5.490	14%

Periodo reportado: comparativo primer y segundo trimestre 2025

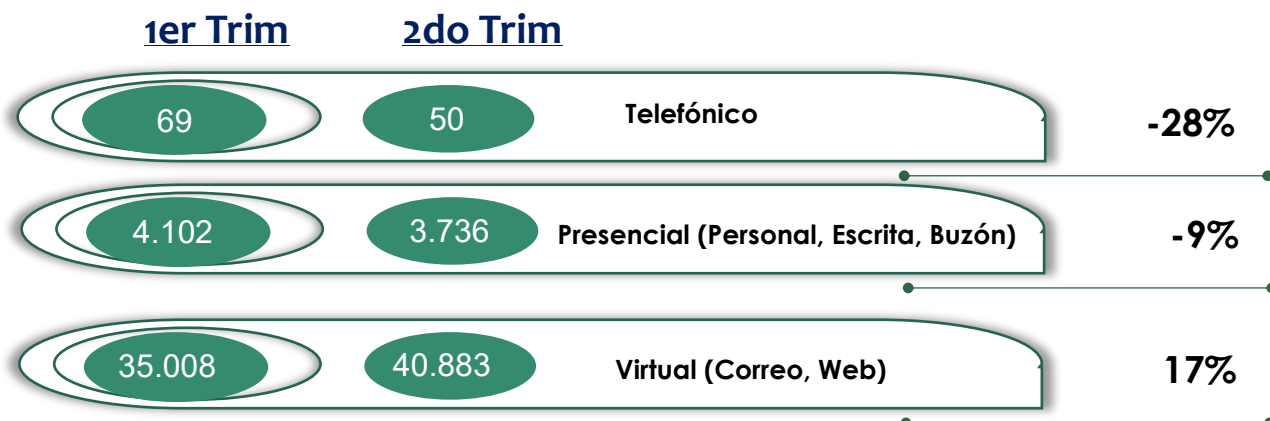
En el primer trimestre del 2025, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, se recibieron un total de 39.179 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que, para el segundo trimestre, se registraron 44669 requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia del segundo 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	13
Queja	14
Reclamo	14
Reconocimientos del Servicio Policial	8
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 primer y segundo trimestre.



Es de resaltar que, en el periodo evaluado, se evidenció un aumento en los canales de atención al ciudadano del 14% (5.490), con respecto al trimestre anterior.

Por otra parte, se realizó el trámite de 547 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el mismo periodo evaluado.

TRAMITE A ENTIDAD	
Alcaldía Municipal	35
Caja Honor	3
CASUR	2
Comisaria de Familia	2
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA	1
Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	1
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	2
Ejército Nacional	15
Entidades de Salud	215
Entidades de servicios públicos	4
Fiscalía General de la Nación	43
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	2
Gobernación	1
Inspección de Policía	101

TRAMITE A ENTIDAD	
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC	2
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Ministerio de Defensa Nacional	17
Ministerio de Educación Nacional	5
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Ministerio del Interior	1
Personería Distrital	1
Personería Municipal	1
Procuraduría General de la Nación	3
Registraduría Nacional del Estado Civil	2
Secretaria de Transito	6
Superintendencias	70
Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios – UPRA	1
Unidad Nacional de Protección - UNP	8

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8	REMSA
7	26	15	36	20	8	18	16	37

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
343	21

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 28 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.

CONDUCTAS	1er Trimestre	2do Trimestre	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Inconformidad con procedimientos policiales	2.191	2.378	187	9%
Falta de oportunidad en la autorización de otros servicios de salud procedimientos no quirúrgicos - imagenología	655	1.950	1.295	198%
Trato inadecuado	977	1069	92	9%
Falta de oportunidad en las citas o consultas especialidades médicas - oftalmología	726	941	215	30%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	965	786	-179	-19%

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 primer y segundo trimestre.

UNIDAD	CONDUCTAS	1er Trim	2do Trim	V/#	V/%
Departamento de Policía Boyacá - DEBOY	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	15	0	-15	-100%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	9	0	-9	-100%
	Atención en salud - Adquisición	5	0	-5	-100%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	4	0	-4	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	2	0	-2	-100%
Policía Metropolitana de Cali - MECAL	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	23	2	-21	-91%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	7	0	-7	-100%
	Simplificación de procedimientos	0	1	1	100%
Departamento de Policía Antioquia - DEANT	Mejoras a la prestación del servicio policial	5	0	-5	-100%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	3	2	200%
	Instalaciones - Accesibilidad	2	1	-1	-50%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	0	-3	-100%
	Atención en salud - Adquisición	1	1	0	0%
	Instalaciones - Aseo	0	1	1	100%
Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	5	0	-5	-100%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	1	2	1	100%
	Simplificación de procedimientos	2	0	-2	-100%
	Atención en salud - Adquisición	1	0	-1	-100%
	Instalaciones - Aseo	0	1	1	100%
Policía Metropolitana de Cúcuta - MECUC	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	7	0	-7	-100%
	Simplificación de procedimientos	1	0	-1	-100%
	Mejoras a la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	1	0	-1	-100%
Departamento de Policía Tolima - DETOL	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	0	-3	-100%
	Instalaciones - Accesibilidad	0	3	3	300%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	1	0	0%
	Instalaciones - Ventilación	1	0	-1	-100%
	Mejorar el servicio	1	0	-1	-100%
	Instalaciones - Aseo	0	1	1	100%

Para el segundo trimestre del año 2025 se registró 01 sugerencia relacionada con la rendición de cuentas referente a la conducta *“mejoras a la prestación del servicio policial”*.

TIPO DE SOLICITUD	CIUDAD	CANTIDAD
Sugerencias	Amazonas	1
Total	1	