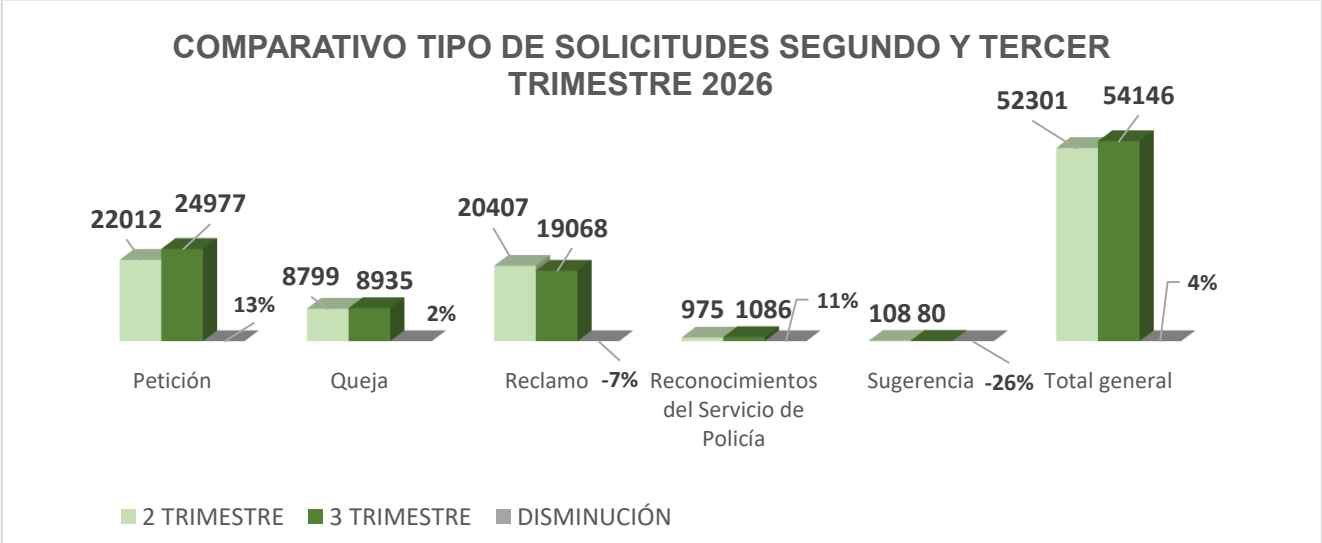




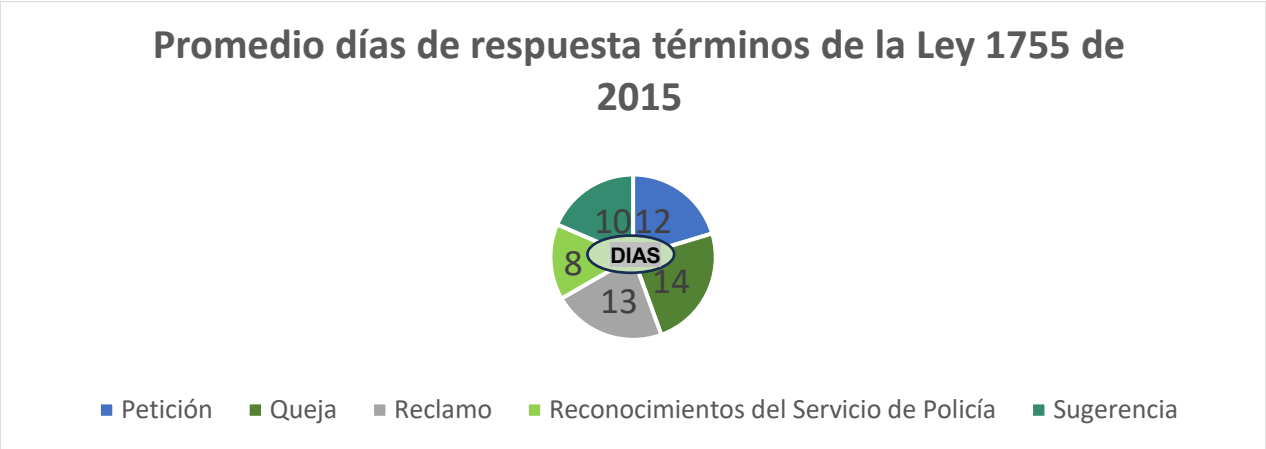
Tipos de solicitud, comparativo segundo y tercer trimestre 2026



Periodo reportado: comparativo segundo y tercer trimestre 2026.

En el segundo trimestre del 2026, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano ubicadas en el territorio nacional, recibieron un total de 52.301 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), mientras que, para el tercer trimestre, se registraron 54.146 requerimientos ciudadanos, evidenciándose un aumento del 4% para el presente periodo (tercer trimestre 2026).

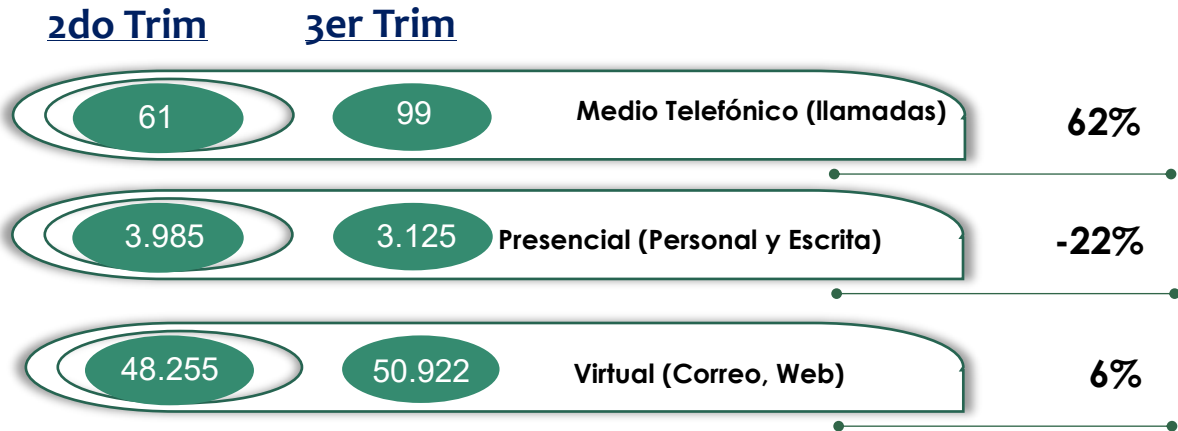
Durante la vigencia del tercer trimestre 2026, el tiempo promedio de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), fue el siguiente:



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 12 y 10 días respectivamente, manteniéndose en rangos adecuados. Por su parte, las **Quejas** (14 días) y **Reclamos** (13 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 segundo y tercer 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 4% (1.845), con respecto al trimestre anterior (2026).

Por otra parte, se realizó el trámite de 553 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias (PQR2S), a entidades externas por competencia, en el tercer trimestre 2026.

TRÁMITE A ENTIDAD		TRÁMITE A ENTIDAD	
Entidades de Salud	234	Superintendencias	1
Inspección de Policía	135	Unidad Nacional de Protección - UNP	1
Fiscalía General de la Nación	46	Casas de Justicia	1
Alcaldía Municipal	33	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Secretaría de Tránsito	21	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1
CASUR	18	Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación Municipales	1
Caja Honor	12	Personería Distrital	1
Procuraduría General de la Nación	10	Defensoría del Pueblo	1
Comisaria de Familia	9	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA	1
Ministerio de Defensa Nacional	5	Personería Municipal	1
Aeronáutica Civil	4	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Fondo Rotatorio de la Policía Nacional	3	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1
Gobernación	2	Juzgado	1
Entidades de servicios Públicos	2	Armada Nacional	1
Ministerio de Transporte	2	Migración Colombia	1
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	Fuerza Aérea Colombiana	1

Trámite a Otra Entidad Externa por Regiones

REGIÓN 1	REGIÓN 2	REGIÓN 3	REGIÓN 4	REGIÓN 5	REGIÓN 6	REGIÓN 7	REGIÓN 8
29	27	21	42	35	41	29	29

DIRECCIONES	OFICINAS ASESORAS Y DE CONTROL
297	3

Adicionalmente, se restringió el acceso a la información a 45 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 Segundo y Tercer trimestre 2026.

CONDUCTAS	2do Trimestre	3er Trimestre	Variación Absoluta	Variación Porcentual
INCONFORMIDAD CON PROCEDIMIENTOS POLICIALES	3104	3144	40	1%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS OTROS PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS	1124	1131	7	1%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS ESPECIALIDADES MÉDICAS OFTALMOLOGÍA	922	977	55	6%
TRATO INADECUADO	937	917	-20	-2%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD PROCEDIMIENTOS NO QUIRÚRGICOS IMAGENOLOGÍA	867	891	24	3%

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 la autorización de otros servicios de salud procedimientos no quirúrgicos otros procedimientos no quirúrgicos", en la modalidad "Servicios De Sanidad".

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

UNIDAD	CONDUCTAS	2do. Trim	3er. Trim	Variación Absoluta	Variación Porcentual
DEPARTAMENTO DE POLICÍA AMAZONA (DEAMA)	Mejoras a la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA ANTIOQUIA (DEANT)	Mejoras a la prestación del servicio policial	0	1	1	100%
	Atención en salud - Procesos y procedimientos	1	0	-1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA ARAUCA (DEARA)	Simplificación de procedimientos	1	0	-1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA CASANARE (DECAS)	Mejoras a la prestación del servicio policial	9	1	-8	-89%
	Simplificación de procedimientos	1	0	-1	-100%
	Mejorar el servicio	1	0	-1	-100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	3	0	-3	-100%
	Cambio de actitud en la prestación del servicio policial	7	0	-7	-100%
	Dotar medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio	1	0	-1	-100%
DEPARTAMENTO DE POLICÍA CAUCA (DECAU)	Mejoras a la prestación del servicio policial	1	0	-1	-100%
	Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	1	0	-1	-100%

El comparativo entre el segundo y tercer trimestre de 2026 evidencia una disminución general en el número de sugerencias registradas por la comunidad en las unidades policiales analizadas. El Departamento de Policía Amazonas (DEAMA) presentó una reducción del 100 %, al pasar de 1 sugerencia en el segundo trimestre a cero (0) en el tercero, relacionada con mejoras a la prestación del servicio policial. De igual manera, el Departamento de Policía Arauca (DEARA) registró una disminución total del 100 % en las sugerencias asociadas a la simplificación de procedimientos.

Por su parte, el Departamento de Policía Antioquia (DEANT) presentó un comportamiento mixto. Mientras las sugerencias relacionadas con atención en salud, procesos y procedimientos disminuyeron de 1 registro a 0, equivalente a una reducción del 100 %, las asociadas a mejoras a la prestación del servicio policial aumentaron de 0 a 1 registro, representando un incremento del 100 % durante el tercer trimestre.

En contraste, el Departamento de Policía Casanare (DECAS) concentró el mayor número de variaciones negativas. Las sugerencias relacionadas con mejoras a la prestación del servicio policial pasaron de 9 a 1 registro, reflejando una disminución del 89 %. Asimismo, las conductas asociadas a simplificación de procedimientos, mejorar el servicio, diseño de planes y programas en aspectos de seguridad, cambio de actitud en la prestación del servicio policial y dotación de medios logísticos a los funcionarios para obtener un excelente servicio presentaron reducciones del 100 %, al pasar de registros existentes en el segundo trimestre a ninguno en el tercero.

De igual forma, el Departamento de Policía Cauca (DECAU) evidenció una disminución total del 100 % en las sugerencias relacionadas con mejoras a la prestación del servicio policial y diseño de planes y programas en aspectos de seguridad, al pasar de 1 registro en el segundo trimestre a 0 en el tercero.

Este comportamiento refleja una reducción significativa en la participación ciudadana durante el tercer trimestre de 2026 en las unidades analizadas. No obstante, se destaca el incremento registrado por el Departamento de Policía Antioquia (DEANT) en aspectos relacionados con mejoras a la prestación del servicio policial. Lo anterior resalta la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de escucha y participación ciudadana, así como el seguimiento permanente a las sugerencias presentadas por la comunidad, con el propósito de promover el mejoramiento continuo del servicio policial y fortalecer 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”*.