

# Política Integral de Transparencia Policial (PITP)

## Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia Informe Segundo Trimestre 2020

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





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

Segundo Trimestre 2019		Segundo Trimestre 2020	V/Absoluta	V/%
5.137	Peticiones de Información	13.745	8.608	167%
6.792	Quejas	15.303	8.511	125%
4.862	Reclamos	8.658	3.796	78%
254	Sugerencias	532	278	109%
689	Reconocimientos	791	102	14%
1.368	Informaciones de seguridad Ciudadana	2.933	1.565	114%
351	Consultas	726	375	106%
19.453	TOTAL	42.688	23.235	119%

Periodo reportado: comparativo Segundo Trimestre 2019 – 2020

En el Segundo 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 42.688 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y sugerencias (PQR2S), mientras que para el mismo periodo del año 2019 se registraron 19.453 requerimientos ciudadanos.

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

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta
Consulta	27
Felicitación	15
Información de Seguridad Ciudadana	20
Petición	20
Petición de información	15
Queja	25
Reclamo	25
Solicitud de documentos	15
Sugerencia	22

Los términos de Ley se establecen de acuerdo a lo establecido por 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”; y por la actual emergencia Covid-19, los términos de Ley se ampliaron de acuerdo al acto administrativo, Decreto Legislativo Número 491 de 2020 (28 marzo)



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



En el periodo evaluado se evidencia un decremento en la recepción de requerimientos a través del canal de atención Buzón del -270 solicitudes, los cuales tienen presencia en las diferentes instalaciones de la Policía Nacional, y el medio de recepción Página Web, es el canal de mas relevancia para este trimestre, en lo que corresponde a las diferentes solicitudes allegadas por los peticionarios.

De otra parte tenemos que el canal de atención Escrita, de la Policía Nacional tuvo un aumento, 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 Portal de Servicios Internos, tuvo un aumento significativo, utilizado en mayor proporción por el cliente interno, personal activo de la Policía Nacional, mayormente para diferentes trámites y/o consultas propias de la institución.



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

CONDUCTAS	2 Trimestre 2019	2 Trimestre 2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
No prestación de los servicios (SANIDAD)	4.180	6.153	1.973	47%
Inconformidad con procedimientos policiales	1.901	4.025	2.124	89%
Agresión física	782	1.330	548	70%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	544	798	254	47%
Agresión verbal	258	613	355	137%

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 "No prestación de los servicios" la cual presenta incremento de 47%, relacionada bajo la modalidad de "Servicios de Sanidad"; seguida de la conducta "Inconformidad con procedimientos policiales" en la Modalidad "Abuso de Autoridad".

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

CONDUCTAS	2 Trimestre 2019	2 Trimestre 2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Servicios de sanidad Policía Nacional	09	141	132	1.466%
Mejoras a la prestación del servicio policial	18	121	103	572%
Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	24	115	91	379%
Prestación de los servicios	47	76	29	61%
Dotar medios logísticos a los funcionarios	09	34	25	277%

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

UNIDAD	2 Trimestre 2019	2 Trimestre 2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Metropolitana de Bogotá	09	95	86	955%
Dirección de sanidad	05	45	40	800%
Metropolitana del Valle de Aburra	04	23	19	475%
Dirección de Seguridad Ciudadana	01	20	19	1.900%
Departamento de Arauca	0	15	15	1.500%

De acuerdo a las acciones realizadas a las sugerencias presentadas por la ciudadanía, la Metropolitana de Bogotá tuvo un incremento de 955% al mismo periodo del año pasado.