

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

5.137

Peticiones de Información

6.792

Quejas

4.862

Reclamos

254

Sugerencias

689

Reconocimientos

1.368

Informaciones de seguridad Ciudadana

351

Consultas

19.453

TOTAL

Segundo Trimestre 2020 V/Absoluta

13.745

8.608

V/%

167%

15.303

8.511

125%

8.658

3.796

78%

532

278

109%

791

102

14%

2.933

1.565

114%

726

375

106%

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.

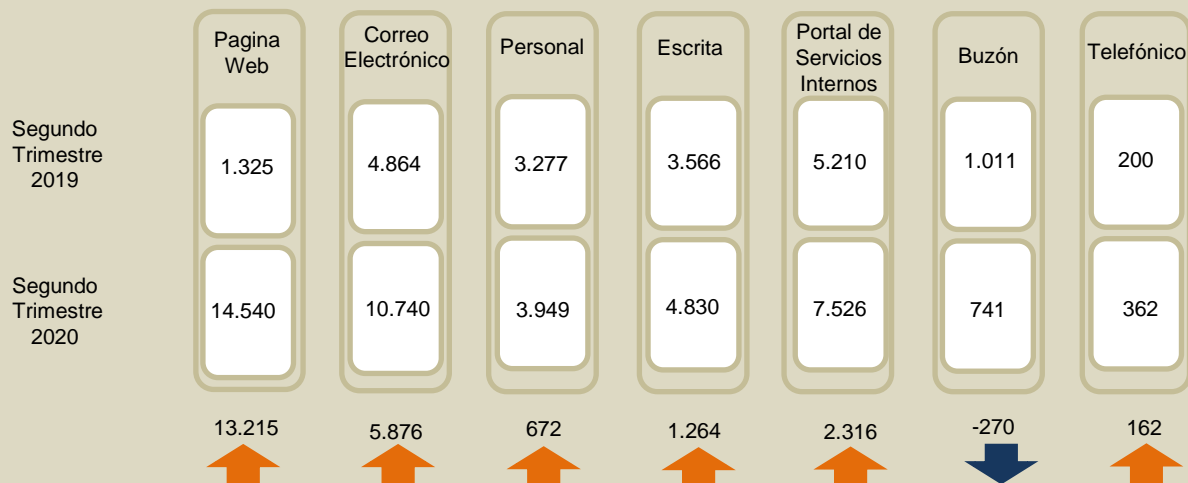
Durante la vigencia del Segundo Trimestre del 2020 se realizó el promedio de respuestas a las PQR2S así:

| 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 Pagina 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 tramites 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 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 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.