Estrategia Fortalecimiento Cultura de la Denuncia
Informe Tercer Trimestre 2019

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

Tipos de solicitud, tercer trimestre 2019 comparado con el mismo periodo del 2018.

Tercer Trimestre 2018		Tercer Trimestre 2019	V/Absoluta	V/%
4.910	Peticiones de Información	5.462	552	11%
7.661	Quejas	8.078	417	5%
5.264	Reclamos	6.032	768	15%
261	Sugerencias	221	-40	-15%
750	Reconocimientos	687	-63	-8%
1.800	Informaciones de seguridad Ciudadana	1.348	-452	-25%
374	Consultas	242	-132	-35%
21.020	TOTAL	22.070	1.050	5%

Periodo reportado: comparativo tercer trimestre 2018 – 2019

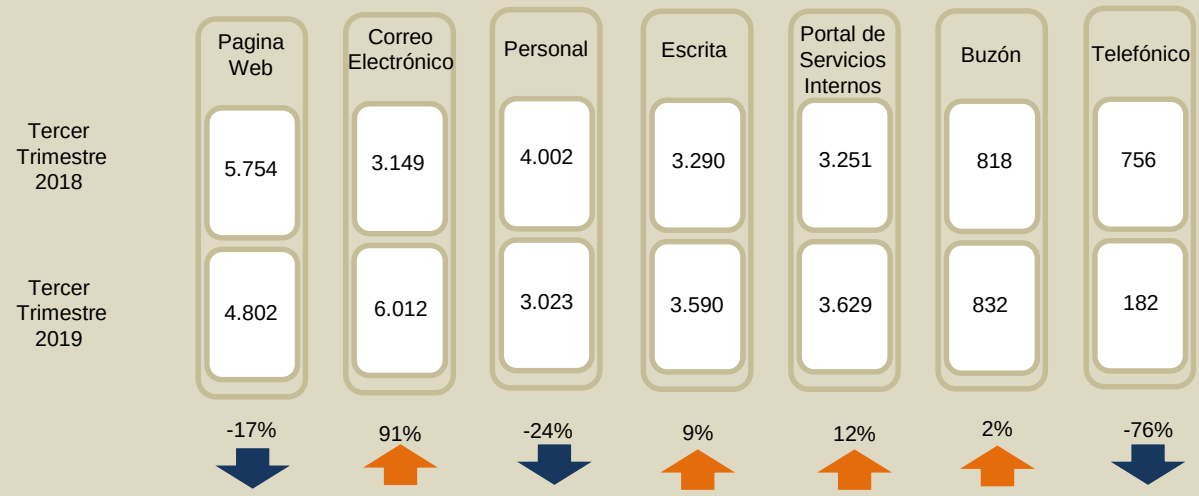
En el tercer trimestre del año 2019, la Policía Nacional a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano distribuidas en el territorio nacional, recepcionó un total de 22.070 Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del servicio policial y sugerencias (PQR2S), mientras que para el mismo periodo del año 2018 se registraron 21.020 requerimientos ciudadanos.

La diferencia numérica de registros entre ambos periodos, se debe al incremento del 15% en los reclamos y el 11% en las peticiones de información realizadas.

Durante la vigencia del tercer trimestre del 2019 se realizo el promedio de respuestas a las PQR2S así:

Tipo de solicitud	Promedio días de respuesta
Consulta	25
Felicitación	10
Información de Seguridad Ciudadana	12
Petición	13
Petición de información	7
Queja	13
Reclamo	13
Solicitud de documentos	7
Sugerencia	12

Análisis de los canales de atención habilitados para la Atención al Ciudadano, Tercer Trimestre 2019 comparado con el mismo periodo del 2018.



En el periodo evaluado se evidencia un decremento significativo en la recepción de requerimientos a través del canal de atención telefónico del -76%; requerimientos que en su mayoría fueron atendidos a través de las Líneas Gratuitas Nacionales 018000910112 y 018000910600 y la Línea de Transparencia Institucional 166, así como el canal de atención personal del -24%, el cual es utilizado en su mayoría por el cliente externo.

De otra parte tenemos que el canal de atención Pagina Web de la Policía Nacional tuvo de igual manera una reducción del -17%, 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.

Los canales de atención correo electrónico y *Portal de Servicios Internos*, tuvieron un aumento del 91% y 12% respectivamente, utilizado en mayor proporción por el cliente interno por conductas como información tramites institucionales y por el cliente externo por conductas como no prestación de los servicios e inconformidad con procedimientos policiales.

Tramites y Servicios con mayor número de Quejas y Reclamos en el tercer trimestre de 2019 comparado con el mismo periodo del año 2018

CONDUCTAS	3 Trimestre 2018	3 Trimestre 2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
No prestación de los servicios (SANIDAD)	4.027	5.083	1.056	26%
Inconformidad con procedimientos policiales	1.884	1.912	28	1%
Agresión física	814	770	-44	-5%
Incumplimiento de obligaciones personales y civiles	614	505	-109	-18%
Trato del personal	396	496	100	25%

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 un importante incremento del 26%, relacionada bajo la modalidad de “Servicios de Sanidad”; seguida de la conducta “trato del personal” la cual presenta un importante incremento del 25% relacionada en la Modalidad “Servicios de Sanidad”.

Sugerencias del cliente externo tendientes a mejorar el servicio de Policía registradas en el segundo trimestre de 2019 comparado con el mismo periodo del año 2018

CONDUCTAS	3 Trimestre 2018	3 Trimestre 2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Mejoras a la prestación del servicio policial.	38	25	-13	-34%
Prestación de los servicios	17	13	-4	-24%
Diseño de planes y programas en aspectos de seguridad	18	13	-5	-28%
Dotar medios logísticos a los funcionarios obtener un excelente servicio	2	4	2	100%
Cambio de actitud prestación servicio policial	5	4	-1	-20%

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

UNIDAD	3 Trimestre 2018	3 Trimestre 2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Metropolitana de Bogotá	18	25	7	39%
Metropolitana del Valle de Aburrá	3	5	2	67%
Dirección de Talento Humano	3	4	1	33%
Dirección de Antinarcóticos	5	4	-1	-20%
Departamento de Policía San Andrés y Providencia	1	3	2	200%

De acuerdo a las acciones realizadas a las sugerencias presentadas por la ciudadanía, el Departamento de Policía de San Andrés y Providencia obtuvo un aumento importante en este tipo de solicitud del 200% de igual manera la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá con el 67%.

Tramites y Servicios con PQRS en el tercer trimestre de 2018 comparado con el mismo periodo del año 2019

TRÁMITE	3 Trimestre 2018	3 Trimestre 2019	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Constancia por perdida de documentos.	30 PQRS	25 PQRS	-5	-17%
Supervisión y control de antinarcóticos para procesos de exportación de mercancías	1.333 PQRS	S 544 PQRS	-789	59%
Inscripción para ingresar como uniformado a la Policía Nacional.	33 PQRS	740 PQRS	707	2142%
Consulta de antecedentes judiciales.	2518 PQRS	3116 PQRS	598	24%

Dentro de los trámites y otros procedimientos administrativos establecidos por la Policía Nacional e inscritos ante el DAFP de cara al ciudadano externo, durante el tercer trimestre de 2019, la Consulta de antecedentes judiciales presento un total de 3116 PQRS, esto relacionado con la consulta de procesos de investigación penal en bases de datos, coordinado con la Fiscalía General de la Nación, seguido inscripción para ingresar como uniformado a la Policía Nacional con 740 PQRS y del trámite Supervisión y control de antinarcóticos para procesos de exportación de mercancías que presentó un registro de 544 PQRS.

Observaciones de los Grupos de Interés sobre la Gestión Institucional en el tercer trimestre 2019

Frente al uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE se identificó que las observaciones dadas por los clientes expuestas en las diferentes peticiones para mejorar el servicio y lograr la satisfacción, se han realizado diversas socializaciones a las empresa exportadoras sobre las funciones y responsabilidades de acuerdo a cada una de las partes, es importante tener en cuenta que a la Policía Nacional tiene como función inspeccionar la mercancía una vez el lleno de los requisitos administrativos. Por otra parte en el trámite de antecedentes judiciales es el más usado por los ciudadanos con un registro de 21.547.365, del cual se registra un porcentaje 182%, sin embargo es importante tener en cuenta que las solicitudes presentadas son de carácter particular, para lo cual es necesario que el ciudadano se acerque personalmente al punto de atención con el fin de adelantar el trámite de acuerdo al requerimiento.

Sugerencias del cliente externo tendientes a mejorar el servicio de Policía registradas en el tercer trimestre de 2019 comparado con el mismo periodo del año 2018

Pese a las acciones encaminadas por la Policía Nacional, con el fin de obtener sugerencias por parte de la ciudadanía, es importante resaltar que el aumento (2142%) en las PQRS realizadas en cuanto al trámite Inscripción para ingresar como uniformado a la Policía Nacional, se dio debido a fallas en el sistema a la hora de registrar la información de la preinscripción del procesos de incorporación. En sentido la Dirección de Incorporación atendió de manera oportuna las PQRS de los ciudadano. En cuanto al trámite Supervisión y control de antinarcóticos para procesos de exportación de mercancías, se presento una disminución (-59%) en la presentación de PQRS por parte del cliente externo, lo anterior teniendo en cuenta el plan de trabajo que lleva a cabo la Dirección de Antinarcóticos , relacionado con la Política de Racionalización de Tramites.