

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN CIUDADANA PARA AUXILIOS, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS
<b>Institución</b>	POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
<b>Descripción</b>	Los servidores policiales brindaran la orientación y direccionamiento de manera personal o vía telefónica en auxilios, quejas, reclamos o sugerencias sobre los problemas relacionadas con la seguridad y convivencia ciudadana con un lenguaje amigable y de fácil comprensión para el usuario.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>La atención ciudadana esta dirigida para los ciudadanos que habiten en el territorio nacional sean estas nacionales o extranjeras que requieran información, la misma que solventara sus inquietudes.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respuesta a los requerimientos del ciudadano</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Solicitud verbal o llamada telefónica del ciudadano.</p>

## ¿Cómo hago el trámite?

Para la Atención ciudadana para información de auxilios, quejas, reclamos o sugerencias, deberán seguir los siguientes pasos:

### Procedimiento para el trámite en Línea

1. Ingresar la solicitud a través del enlace registrado en la plataforma GOB.EC.
2. Una vez ingresada la solicitud, el policía comunitario designado se pondrá en contacto con el solicitante, para brindar la orientación y direccionamiento a su requerimiento.

### Procedimiento para el trámite presencial

1. Acercarse a cualquier Unidad de Policía Comunitaria.
2. Tomar contacto con el Policía Nacional de atención ciudadana quien le brindara la orientación y direccionamiento a su requerimiento.

### Procedimiento para el trámite telefónico

1. Realizar una llamada a la Unidad de Policía Comunitaria de su sector.
2. Tomar contacto con el Policía Nacional de atención ciudadana quien le brindara la orientación y direccionamiento a su requerimiento.

### Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

## ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Unidades de Policía Comunitaria.

Lunes a Domingo.

Las 24 horas del día.

## Base Legal

- [Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público](#). Art. 60, 61, 67, 76.
- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 163.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección Nacional de Policía Comunitaria  
**Correo Electrónico:** dnpolco.servicios@gmail.com

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	10	0	5867

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	3813
2025	08	0	958
2025	07	0	1063
2025	06	0	855
2025	05	2	728
2025	04	0	692
2025	03	0	721
2025	02	0	805
2025	01	0	938
2024	12	0	1093
2024	11	0	868
2024	10	0	1050
2024	09	0	1319
2024	08	0	1439
2024	07	0	1469
2024	06	0	1284
2024	05	0	1036
2024	04	0	1075
2024	03	0	1184
2024	02	0	1130
2024	01	0	1375
2023	12	0	1477
2023	11	0	1454
2023	10	0	1389

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	09	0	1504
2023	08	0	1811
2023	07	0	1462
2023	06	0	1338
2023	05	0	1400
2023	04	0	1446
2023	03	0	1545
2023	02	0	1735
2023	01	0	1819
2022	12	0	1611
2022	11	0	2105
2022	10	0	2300
2022	09	0	2627
2022	08	0	3124
2022	07	0	2835
2022	06	0	2980
2022	05	0	1550
2022	04	0	1404
2022	03	0	1884
2022	02	0	1841
2022	01	0	1974
2021	12	0	1828
2021	11	0	2386
2021	10	0	2810

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	09	0	2583
2021	08	0	2557
2021	07	0	3402
2021	06	1	3271
2021	05	0	2831
2021	04	0	2319
2021	03	0	2337
2021	02	0	2173
2021	01	0	2435
2020	12	0	2417
2020	11	0	2313
2020	10	0	1702
2020	09	0	1608
2020	08	0	1969
2020	07	0	1273
2020	06	0	1695
2020	05	0	676
2020	04	0	176
2020	03	0	255
2020	02	0	560
2020	01	0	787
2019	12	0	802
2019	11	0	1059

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	10	0	1517
2019	09	0	1850
2019	08	0	2280
2019	07	0	3586
2019	06	0	5680
2019	05	0	13057
2019	04	0	19752
2019	03	0	27424
2019	02	0	3533
2019	01	0	7960