

# 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><br/>Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p> |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <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><br/>Solicitud verbal o llamada telefónica del ciudadano.</p> <hr/>  |

## ¿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 |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 03  | 0                 | 4924                  |

| <b>Año</b> | <b>Mes</b> | <b>Volumen de Quejas</b> | <b>Volumen de Atenciones</b> |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| 2026       | 02         | 0                        | 4508                         |
| 2026       | 01         | 0                        | 4864                         |
| 2025       | 12         | 0                        | 4727                         |
| 2025       | 11         | 0                        | 479                          |
| 2025       | 10         | 0                        | 5867                         |
| 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                         |

| <b>Año</b> | <b>Mes</b> | <b>Volumen de Quejas</b> | <b>Volumen de Atenciones</b> |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| 2024       | 02         | 0                        | 1130                         |
| 2024       | 01         | 0                        | 1375                         |
| 2023       | 12         | 0                        | 1477                         |
| 2023       | 11         | 0                        | 1454                         |
| 2023       | 10         | 0                        | 1389                         |
| 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                         |

| <b>Año</b> | <b>Mes</b> | <b>Volumen de Quejas</b> | <b>Volumen de Atenciones</b> |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| 2022       | 02         | 0                        | 1841                         |
| 2022       | 01         | 0                        | 1974                         |
| 2021       | 12         | 0                        | 1828                         |
| 2021       | 11         | 0                        | 2386                         |
| 2021       | 10         | 0                        | 2810                         |
| 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                          |

| <b>Año</b> | <b>Mes</b> | <b>Volumen de Quejas</b> | <b>Volumen de Atenciones</b> |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| 2020       | 03         | 0                        | 255                          |
| 2020       | 02         | 0                        | 560                          |
| 2020       | 01         | 0                        | 787                          |
| 2019       | 12         | 0                        | 802                          |
| 2019       | 11         | 0                        | 1059                         |
| 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                         |