



PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARTILLA TEMÁTICA 302



PRINCIPIOS DE ATENCIÓN DE CALIDAD AL CIUDADANO

En el marco del servicio policial, una atención de calidad es aquella que se traduce en la prestación de un servicio adecuado y que satisface las necesidades de la ciudadanía.



ENFOQUE A LA CIUDADANÍA

Es la preocupación por conocer y entender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con el fin de organizar los procesos internos y orientarlos a las preferencias ciudadanas.



CULTURA DE CALIDAD

Es el conjunto de valores, prácticas y hábitos en el actuar diario, que permitan afrontar los retos que se presenten y cumplir la misión de la institución policial, logrando resultados en beneficio de la ciudadanía.



COMPROMISO DEL PERSONAL

Implica que el personal comprenda la importancia y trascendencia del servicio a brindar, con el fin de servir a la ciudadanía y lograr los objetivos institucionales.



MEJORA CONTINUA

Implica trabajar continuamente para mejorar las estrategias, acciones y buenas prácticas, de manera que sea posible superar las expectativas de la ciudadanía, obtener los mejores resultados para la institución, asegurar la sostenibilidad de las acciones y aprender continuamente de la experiencia.



EFICIENCIA

Es generar mayor valor público mediante el uso racional de los recursos, buscando proveer a la ciudadanía lo que necesita al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado y en cantidades óptimas que maximicen el bienestar ciudadano.

BASE LEGAL: RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 586-2019-IN, MANUAL PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LA CIUDADANÍA EN DEPENDENCIAS POLICIALES, CON ÉNFASIS EN COMISARÍAS Y DEPINCRI.



PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

I. RESOLUCION MINISTERIAL N° 586-2019-IN, MANUAL PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LA CIUDADANÍA EN DEPENDENCIAS POLICIALES, CON ÉNFASIS EN COMISARÍAS Y DEPINCRI

(...)

2.2 CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el marco del servicio policial, una atención de calidad es aquella que se traduce en la prestación de un servicio adecuado y que satisface las necesidades de la ciudadanía. Por ejemplo, brindando un trato empático, amable y cortés a la ciudadanía; tramitando requerimientos en el menor tiempo posible; proporcionando información completa y suficiente al ciudadano para que sepa cómo proceder ante un servicio que desea tomar, entre otros.

La incorporación del enfoque de calidad en la atención durante la provisión del servicio policial tiene principalmente los siguientes beneficios para la ciudadanía:

Recibir un trato adecuado en las dependencias durante la prestación de los servicios que requiera.

Obtención de respuestas efectivas y rápidas a sus necesidades.

Seguridad de que la actuación policial está dirigida a cubrir y superar sus necesidades y expectativas.

Gestión adecuada y oportuna de sus reclamos y sugerencias respecto a la prestación del servicio policial.

2.3 PRINCIPIOS DE ATENCIÓN DE CALIDAD

Los principios de una atención de calidad son las directrices que deben regir en todo momento la atención a la ciudadanía, los cuales son:

- a. **Enfoque a la ciudadanía:** Es la preocupación por conocer y entender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con el fin de organizar los procesos internos y orientarlos a las preferencias ciudadanas.
- b. **Cultura de calidad:** Es el conjunto de valores, prácticas y hábitos en el actuar diario, que permiten afrontar los retos que se presenten y cumplir la misión de la instrucción policial, logrando resultados en beneficio de la ciudadanía.
- c. **Compromiso del personal:** Implica que el personal comprenda la importancia y trascendencia del servicio a brindar, con el fin de servir a la ciudadanía y lograr los objetivos institucionales.
- d. **Mejora continua:** Implica trabajar continuamente para mejorar las estrategias, acciones y buenas prácticas, de manera que sea posible superar las expectativas de la ciudadanía, obtener los mejores resultados para la institución, asegurar la sostenibilidad de las acciones y aprender continuamente de la experiencia.
- e. **Eficiencia:** Es generar mayor valor público mediante el uso racional de los recursos, buscando proveer a la ciudadanía lo que necesita al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado y en las cantidades óptimas que maximicen el bienestar ciudadano. (...)



PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LA CIUDADANÍA EN DEPENDENCIAS POLICIALES

3.1.1 TRATO

- Tratar a la ciudadanía con amabilidad, es decir, con respeto, calidez y educación en todo momento y en igualdad de condiciones para todos.
- Actuar con profesionalismo, demostrando experiencia, conocimientos y capacidad para realizar las gestiones solicitadas por la ciudadanía y ofrecer la solución más efectiva.
- Actuar con empatía frente a la ciudadanía, demostrando predisposición para ponerse en su lugar a fin de ayudarlo a resolver todas las situaciones que puedan afectarlos.
- Evitar hacer juicios o apreciaciones morales en torno a la ciudadanía o la denuncia presentada.
- Asegurar la continuidad de la atención durante todo el horario de funcionamiento de la dependencia policial.
- Asignar el rol de orientador y de atención a la ciudadanía a uno o más efectivos policiales por turno de trabajo, los cuales - cuando corresponda- deberán reemplazar al servidor civil que efectúa esas funciones.
- Establecer mecanismos y procedimientos para garantizar y facilitar la atención preferencia de las mujeres embarazadas, personas mayores, niños o niñas y personas con discapacidad.
- Mantener la pulcritud en el uniforme y el cuidado personal policial y civil durante todo el turno de trabajo.

3.1.2 INFORMACIÓN

- Utilizar un lenguaje sencillo y claro en las comunicaciones con la ciudadanía, evitando tecnicismos, abreviaturas, acrónimos, entre otros términos que dificulten la comprensión de lo que se desea comunicar.
- Utilizar el idioma o lengua de predominio en la zona donde se ubique la dependencia policial, de forma que se asegure la atención a toda la ciudadanía.
- Contar con una o más personas que dominen el idioma o lengua predominante en la zona, de manera que pueda atenderse adecuadamente a la ciudadanía.
- Establecer contactos con las instituciones y organizaciones del lugar que tengan intérpretes en lengua de señas, con la finalidad de atender adecuadamente a los ciudadanos que se expresen de esa forma y cuyo requerimiento no pueda ser comprendido en su totalidad por los efectivos policiales.
- Exhibir en un lugar visible de la entrada de la dependencia policial: el horario de atención de los servicios, los teléfonos de contacto, la relación de servicios policiales que se pueden realizar y los requisitos necesarios para acceder a los mismos.
- Proveer a la ciudadanía toda la información que requiera para ser atendida, implementando para ello, espacios dedicados a la orientación.
- Los efectivos policiales y servidores civiles deben asegurar que la información que se entregue a la ciudadanía sea clara, exacta, actualizada, suficiente y completa.
- Mantener informada a la ciudadanía con relación al estado de sus gestiones realizadas, habilitando para ello todos los canales



PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



posibles, incluso los telefónicos y virtuales, cuando corresponda.

- i. Informar a la ciudadanía el turno de trabajo en el que labora el personal policial que brindó una atención, a fin de que pueda ubicarlo posteriormente y hacer seguimiento a los trámites o servicios solicitados.
- j. Asegurar que el personal se encuentre capacitado con relación a los servicios policiales que se brinden en la comisaría, Depincri o dependencia policial.

3.1.3 RESULTADO DE LA GESTIÓN

- a. Evitar exigir a la ciudadanía requisitos que sean innecesarios para ser atendidos.
- b. Cuando corresponda, evitar exigir requisitos que puedan ser obtenidos directamente a través de consultas en los sistemas a los que tiene acceso.
- c. Evitar solicitar a la ciudadanía la presentación de los requisitos comprendidos en el Decreto Legislativo N° 1216, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- d. Atender a la ciudadanía de forma ágil y sencilla.
- e. Asegurar que se brinde el servicio policial de forma correcta desde el primer contacto con la ciudadanía hasta la provisión del servicio.
- f. Cumplir con los plazos establecidos para la culminación de las gestiones iniciadas por la ciudadanía, los cuales deben ser previamente informados.

3.1.4 TIEMPO

- a. Reducir el tiempo (horas y días) empleando para completar las gestiones iniciadas por la ciudadanía.
- b. Dependiendo de los casos, atender a la ciudadanía con diligencia, empleando únicamente el tiempo necesario para dar una pronta respuesta, sin tener que esperar el tiempo máximo señalado en la normativa correspondiente.
- c. Implementar mecanismos para evitar aglomeraciones y colas al interior o exterior de la dependencia policial.
- d. Informar a la ciudadanía el tiempo aproximado de espera para ser atendida.

3.1.5 TRANSPARENCIA

- a. Actuar con probidad, de manera que la ciudadanía sienta la confianza de que el resultado de sus gestiones corresponde a la aplicación correcta de la normativa y no ha sufrido intromisiones de ningún tipo.
- b. Mantener la transparencia durante la atención a la ciudadanía, exhibiendo en todo momento la identificación en un lugar visible (marbete, fotocheck, entre otros), incluyendo el personal que no lleve uniforme.
- c. Tomar acción inmediata frente a hechos que afecten la imagen y reputación de la Policía Nacional del Perú y, cuando corresponda, solicitar la intervención del órgano disciplinario correspondiente.
- d. Exhibir el Libro de Reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía.
- e. Informar a la ciudadanía acerca del procedimiento del tratamiento de quejas o reclamaciones.



PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- f. Implementar procedimientos ágiles para que la ciudadanía pueda hacer llegar sus sugerencias y pueda acceder a la información de la dependencia policial.

3.1.6 AMBIENTE

- a. Señalar con claridad cada oficina utilizada para atender a la ciudadanía.
- b. Facilitar el desplazamiento de las personas con discapacidad y su acceso a todos los ambientes de atención.
- c. Acondicionar las áreas de espera mediante la colocación de muebles (sillas, bancas, entre otros) donde la ciudadanía pueda permanecer mientras espera ser atendida.
- d. Mantener la limpieza y pulcritud en todas sus instalaciones donde se brinde atención a la ciudadanía.
- e. Brindar seguridad en las instalaciones de los canales de atención preferenciales, habilitando mecanismos e infraestructura para proteger la vida e integridad de la ciudadanía.



<https://dirasjur-pnp.blogspot.com>

INFÓRMATE

#ContribuyendoAlConocimientoDelPersonalPolicial

Se oficializa la elaboración y difusión de la CARTILLA TEMÁTICA LEGAL con Resolución de la Comandancia General de la Policía Nacional del Perú N° 126-2020-CG.PNP/SECEJE-DIRASJUR de fecha 14 abril del 2020, como herramienta técnica y especializada de carácter jurídico para el empoderamiento del servicio policial.