



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CARTILLA TEMÁTICA 004-2025



## CONSIDERACIONES GENERALES

CORTESÍA

EMPATÍA

ACTITUD

PROFESIONALISMO

ACTITUD DE SERVICIO

CONFIABILIDAD

INCLUSIÓN



## ATENCIÓN PREFERENCIAL

HACE REFERENCIA

SERVICIO QUE SE BRINDA EN EL INTERIOR DE LA DEPENDENCIA POLICIAL (COMISARÍA Y DEPINCRI).

ACCIONES PREVIAS

- ❖ MANTENER LIMPIA EL ÁREA DE TRABAJO Y EL ASPECTO PERSONAL.
- ❖ IDENTIFICACIÓN VISIBLE.
- ❖ TENER LISTO EL MATERIAL A UTILIZAR DURANTE LA ATENCIÓN.



## APERTURA

VIGILANTE DE PUERTA

- ❖ CONTACTO VISUAL CON EL CIUDADANO. SALUDAR Y DAR LA BIENVENIDA.
- ❖ DERIVAR AL CIUDADANO HACIA EL ORIENTADOR Y OFICIAL DE GUARDIA.

ORIENTADOR U OFICIAL DE GUARDIA

- ❖ SALUDA AL CIUDADANO.
- ❖ PREGUNTA EL MOTIVO DE SU VISITA.
- ❖ ESCUCHA EL MOTIVO DE LA ATENCIÓN MANTENIENDO EL CONTACTO VISUAL.
- ❖ ACOMPAÑA AL CIUDADANO AL LUGAR DE ATENCIÓN O SOLICITA EL APOYO DE OTRO EFECTIVO.
- ❖ SI EL REQUERIMIENTO DEL CIUDADANO NO SE PUEDE RESOLVER EN LA DEPENDENCIA, COMUNICARLE CUAL ES EL MOTIVO Y FACILITARLE LA INFORMACIÓN NECESARIA (HORARIOS, DIRECCIÓN Y SEDE).

## DESARROLLO DEL SERVICIO

EFECTIVO POLICIAL

- ❖ BRINDA ATENCIÓN DE ACUERDO AL ORDEN DE LLEGADA.
- ❖ SALUDA, SE IDENTIFICA E INVITA AL CIUDADANO A TOMAR ASIENTO.
- ❖ EMPIEZA LA ATENCIÓN ESCUCHANDO ATENTAMENTE Y SIN INTERRUMPIR EL REQUERIMIENTO CIUDADANO.
- ❖ SOLICITA LA IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO Y PROCEDE CON LA ATENCIÓN CONFORME SU FUNCIÓN.
- ❖ REALIZA PREGUNTAS NECESARIAS PARA COMPRENDER EL PROBLEMA DEL CIUDADANO.
- ❖ SE DEBE ASEGURAR QUE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO HAN SIDO SATISFECHAS.
- ❖ QUEDAR A DISPOSICIÓN ANTE CUALQUIER REQUERIMIENTO.



¿PUEDO SERVIRLE CON ALGO MÁS?

## FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

EFECTIVO POLICIAL

DESPEDIRSE AMABLEMENTE

QUEDO A SU DISPOSICIÓN PARA ATENDERLO CUANDO UD. LO NECESITE.



### BASE LEGAL:

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



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



## ATENCIÓN CIUDADANA

### 1. NUEVO CÓDIGO PROCESAL PENAL, APROBADO CON EL DECRETO LEGISLATIVO 957.

(...)

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES DEFINICIÓN

#### 1.1 DEFINICIÓN

El “Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, con énfasis en Comisarías y Depincris”, es un documento dirigido a todo el personal de la Policía Nacional del Perú que atiende a la ciudadanía. Su contenido proporciona conceptos y lineamientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en el marco de la provisión de los servicios policiales.

(...)

#### 2.3 PRINCIPIOS DE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD

Los principios de una atención de calidad son las directrices que deben dirigir 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 institución 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, 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.

(...)

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

##### 3.1.1 TRATO

- a. Tratar a la ciudadanía con amabilidad, es decir, con respeto, calidez y educación en todo momento y en igualdad de condiciones para todos.
- b. Actuar con profesionalismo, demostrando experiencia, conocimientos y capacidad para su realizar las gestiones solicitadas por la ciudadanía y ofrecer la solución más efectiva.
- c. Actuar con empatía frente a la ciudadanía, demostrando predisposición para ponerse en lugar a fin de ayudarlo a resolver todas las situaciones que puedan afectarlo.
- d. Evitar hacer juicios o apreciaciones morales en torno a la ciudadanía o la denuncia presentada.
- e. Asegurar la continuidad de la atención durante todo el horario de funcionamiento de la dependencia policial.
- f. 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.
- g. Establecer mecanismos y procedimientos para garantizar y facilitar la atención preferencial de las mujeres embarazadas, personas mayores, niños o niñas y personas con discapacidad.
- h. Mantener la pulcritud en el uniforme y el cuidado del personal policial y civil durante todo el turno de trabajo.



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



## 3.1.2 INFORMACIÓN

- a. Utilizar un lenguaje sencillo y claro en las comunicaciones con la ciudadanía, evitando tecnicismos, abreviaturas, acrónimos, entre comprensión de lo que se desea comunicar.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Establecer contactos con las instituciones y organizaciones del lugar que tengan intérpretes en lengua de señas, con la finalidad de atender adecuadamente a los/las ciudadanos/as que se expresen de esa forma y cuyo requerimiento no pueda ser comprendido en su totalidad por los efectivos policiales.
- e. 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.
- f. Proveer a la ciudadanía toda la información que requiera implementando para ello, espacios dedicados a la orientación.
- g. Los efectivos policiales y servidores civiles deben asegurar que la información que se entregue a la ciudadanía sea clara, exacta, actualizada, suficiente y completa.
- h. Mantener informada a la ciudadanía con relación al estado de sus gestiones realizadas, habilitando para ello todos los canales 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 le 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 brindan 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 se tiene acceso.
- c. Evitar solicitar a la ciudadanía la presentación de los requisitos comprendidos en el Decreto Legislativo N° 1246, 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.

(...)

## 4.1 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

(...)

1. Recibir el reclamo o sugerencia: Es la etapa donde la dependencia policial recibe las reclamaciones o sugerencias mediante los medios habilitados para estos fines. Para ello, es necesario brindar a la ciudadanía las facilidades correspondientes.



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



2. **Analizar información:** Es la etapa donde la dependencia policial analiza la reclamación o sugerencia, así como la información complementaria que permita tomar una acción de mejora.
3. **Implementar acción de mejora e informar a la ciudadanía:** Es la etapa donde la dependencia policial implementa las acciones en atención al reclamo o sugerencia y brinda respuesta a la ciudadanía. Asimismo, comprende el establecimiento de acciones para evitar que la situación que originó el reclamo se vuelva a repetir.
4. **Realizar seguimiento:** Es la etapa donde la dependencia policial verifica la eficacia de las acciones tomadas y determina si se han eliminado las causas de las reclamaciones o si las acciones vinculadas a las sugerencias son efectivas.

(...)

## Anexo

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

#### 1. DEFINICIÓN

El protocolo de atención a la ciudadanía contiene un conjunto de acciones, recomendaciones y pautas de conducta orientadas a guiar una adecuada interacción entre el efectivo policial o servidor civil con la ciudadanía, en el marco de la provisión de un servicio policial, indistintamente del canal de atención utilizado (presencial, telefónico y virtual).

(...)

#### 5. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La utilización del protocolo de atención supone contar con ciertas actitudes que deben evidenciarse durante todo el servicio a la ciudadanía:

**Cortesía:** Brindar un trato respetuoso y amable, colocando a la ciudadanía en el centro de su atención.

**Empatía:** Demostrar capacidad para escuchar, comprender y ponerse en el lugar de la ciudadanía para ayudar a resolver sus solicitudes, requerimientos, consultas y/o reclamos.

**Profesionalismo:** Tener y demostrar capacidad para atender las demandas ciudadanas a través de conocimientos y experiencias adecuadas, así como la capacidad de poder transmitir mensajes en términos de fácil entendimiento para la ciudadanía.

**Actitud de servicio:** Tener y demostrar capacidad para ofrecer una solución adecuada a la ciudadanía y proveer un servicio rápido sin demoras.

**Confiabilidad:** Demostrar objetividad, veracidad y transparencia durante la atención e información suministrada.

**Inclusión:** demostrar una atención en igualdad de condiciones para toda la ciudadanía sin diferencias ni discriminaciones de ningún tipo por motivos de color de piel, etnia, edad, sexo, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Independientemente del canal utilizado, la atención debe darse en óptimas condiciones para la ciudadanía. En tal sentido, a continuación, se presentan una serie de consideraciones generales que deben de tenerse en cuenta a efectos de asegurar la calidad de la atención:

1. Asegurar que el espacio físico del puesto de trabajo, los equipos y materiales a utilizar se encuentren en perfectas condiciones para su uso.
2. Mantener siempre un trato respetuoso y formal con los compañeros de labores (efectivos policiales y/o servidores civiles).
3. Al es comunicarse entre compañeros de labores (efectivos policiales y/o servidores civiles), importante tener en cuenta lo siguiente:
  - Mantener un trato respetuoso.
  - No levantar la voz para ser escuchado.
  - Acercarse al compañero/a para comunicarse directamente con él o a través de la línea telefónica, ante alguna consulta de la ciudadanía.
4. Mantenerse siempre informado sobre los procedimientos de los servicios que se brinda en dependencia policial, y de las preguntas frecuentes realizadas por la ciudadanía, con la finalidad de brindar una información y/o respuesta clara, oportuna y actualizada.
5. Utilizar un tono de voz moderado y vocalizar de forma pausada para que la información transmitida sea comprensible.
6. Evitar en lo posible hacer esperar a la ciudadanía durante el proceso de atención.
6. ETAPAS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

La atención a la ciudadanía es un proceso secuencial que se realiza en tres etapas, las cuales se presentan continuación:

(...)



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



## 6.1 Etapa I: Apertura

Inicia con el saludo que realiza el efectivo policial o el servidor civil e incluye la primera orientación que solicita el/la ciudadano/a antes de la atención.

## 6.2 Etapa II:

Desarrollo de la atención Es la las acciones etapa donde se brinda la atención solicitada por la ciudadanía. En esta etapa se realizan necesarias ciudadanas.

## 6.3 Etapa III:

Finalización Es la para satisfacer las demandas y necesidades etapa donde el efectivo policial o servidor civil se despide del/la ciudadano/a, luego de la atención brindada.

## 7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL

### 7.1 Atención presencial

Para efectos del presente protocolo, el término "atención presencial" hace referencia al servicio que se brinda en el interior de las dependencias policiales.

Las pautas de atención presencial que se muestran a continuación se han realizado sobre la base de la organización de las comisarías; sin embargo, pueden ser aplicados por las demás dependencias policiales (Depincris, divisiones especializadas u otras que atiendan a la ciudadanía), tomando en cuenta las particularidades de su organización y funcionamiento. En este contexto, se deben realizar las siguientes acciones previas:

- Mantener limpio y aseado el área de trabajo, así como el aspecto personal, vestimenta o uniforme.
- El personal policial y civil deben portar siempre su identificación en un lugar visible.
- Tener listo y en orden el material necesario a utilizar durante la atención que se brinda a la ciudadanía.

#### a. Apertura

Vigilante de puerta

1. Establecer contacto visual con el/la ciudadano/a desde el momento en que se acerca a la puerta, saludar y derivar al ciudadano/a hacia el orientador u oficial de guardia.

Utilizar: Buenos días/tardes/noches, Sr. o Sra. Bienvenido (a), el Orientador/Oficial de guardia se encargará de atenderlo/a, adelante (derivarlo hacia él/ella).

La función del Vigilante de puerta consiste únicamente en dar la bienvenida al ciudadano/a y derivarlo/a con el Orientador/Oficial de guardia.

Orientador/Oficial de guardia

2. Saludar al ciudadano/a y preguntar el motivo de su visita.

Utilizar: Buenos días/tardes/noches Sr. o Sra. ¿en qué lo puedo servir?

3. Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano/a que está atendiendo y escuchar con atención, manteniendo contacto visual para comprender el motivo de su visita y poder derivarlo/a inmediatamente al lugar donde podrá ser atendido/a. De ser necesario, acompañarlo/a hasta el punto donde se ejecutará la atención (familia, tránsito, investigaciones, entre otros). De no poder acompañarlo/a, solicitar el apoyo de otro personal de la dependencia policial para realizar dicha acción.

Utilizar: Sr. o Sra., el personal del área de (especificar el área u oficina respectiva) le brindará la atención correspondiente, acompañeme por favor / el suboficial (apellidos del personal) lo acompañará a dicha oficina.

Nota: en caso que el/la ciudadano/a se encuentre evidentemente afectado/a, derivarlo/a directamente al área de la dependencia policial requerida. En casos de violencia familiar, de contar la comisaría como un Centro de Emergencia Mujer, sin perjuicio de las pautas antes señaladas, realizar las coordinaciones inmediatas con dicha dependencia.

4. En caso el/la ciudadano/a desee realizar un trámite y no cuente con todos los requisitos necesarios para ser atendido/a, indicarle cuáles le falta, cómo y dónde obtenerlos.
5. En caso que la solicitud o requerimiento no pueda resolverse en la dependencia policial, comunicar al ciudadano/a el motivo. Asimismo,



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



es importante facilitarle la información necesaria como: la dirección y horarios de la sede de atención, los documentos a presentar, así como cualquier otra información complementaria.

Nota: el trato brindado debe guardar correspondencia con el estado en el que se encuentre el/la ciudadano/a, es decir, si se encuentra afectado/a por alguna causa negativa (por ejemplo, haber sido víctima de la delincuencia, violencia familiar, entre otros), el efectivo policial o servidor civil deben mostrar un trato empático y de protección durante el desarrollo de las acciones correspondientes al inicio de la atención.

## b. Desarrollo del servicio

Efectivo policial / Servidor civil

6. Brindar la atención de acuerdo al orden de llegada e invitar al ciudadano/a tomar asiento. Dar prioridad a la ciudadanía con atención preferencial (adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y niñas, personas con discapacidad).

7. Saludar cordialmente y presentarse.

Utilizar: Buenos días/tardes/noches, (indicar su grado y nombre).

Ejemplo: Buenas tardes, soy el Sub Oficial Superior Carlos Pérez en qué le puedo servir.

Acción clave: Escuchar atentamente y esperar sin interrumpir a que el/la ciudadano/a termine de hablar para comprender el requerimiento.

8. Solicitar al ciudadano/a que se identifique y proceder con la atención.

Utilizar: Sr o Sra. ¿me puede brindar su nombre y apellidos? o ¿me puede proporcionar su número de DNI?

Acción clave: Tener en cuenta que la exigencia del documento de identidad dependerá del servicio a realizar. En caso el/la ciudadano/a no tenga a la mano su documento de identidad, solicitar sus datos completos a fin de identificarlo a través del Reniec. Una vez identificado/a el/la ciudadano/a brindar la atención solicitada de acuerdo con los procedimientos y la normativa vigente. Acción clave: Formular las preguntas que sean necesarias para la comprensión exacta de la solicitud o problema presentado por el/la ciudadano/a.

10. Asegurar que las necesidades y expectativas del/la ciudadano/a han sido satisfechas u quedar a disposición ante una aclaración o requerimiento complementario.

Utilizar: Sr o Sra. (apellido del/de la ciudadano/a), ¿puedo servirle con algo más?

Nota: el trato brindado debe guardar correspondencia con el estado en el que se encuentre ciudadano/a, es decir, si el/la ciudadano/a se encuentra afectado/a por alguna causa negativa (por ejemplo, haber sido víctima de la delincuencia, violencia familiar, entre otros), el efectivo policial o servidor civil deben mostrar un trato empático y de protección durante el desarrollo de las acciones correspondientes al desarrollo de la atención.

## c. Finalización del servicio

Efectivo policial / servidor civil

11. Despedirse amablemente

Utilizar: Que tenga usted un buen día/tarde/noche. Quedo a su disposición para atenderlo/a cuando usted lo necesite.

## 7.2 Atención en la vía pública

Es el servicio que se brinda a la ciudadanía durante el desplazamiento del efectivo policial por la vía pública (durante las acciones de patrullaje o cualquier otra circunstancia), fuera de los ambientes de la dependencia policial. En ese sentido, a continuación, se presentan una serie de orientaciones básicas a emplear a fin de lograr una interacción más amable entre el efectivo policial y la ciudadanía.

a. Saludar amablemente al ciudadano/a y preguntar en qué se le puede servir. Asimismo, dejar lo que se está haciendo y concentrarse en el requerimiento recibido.

b. Observar atentamente al ciudadano/a e identificar si presenta alguna condición especial, con el objeto de poder brindarle una atención adecuada.

c. Escuchar atentamente el requerimiento del/la ciudadano/a. Si no logró entender todo el requerimiento, hacer preguntas hasta comprender con exactitud su pedido.



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



- d. Mantener contacto visual con el/la ciudadano/a, utilizando un tono de voz moderado y pausado a efectos de brindar un trato agradable y horizontal.
- e. Orientar al ciudadano/a en lo que haga falta y brindar toda la información disponible para que pueda realizar su gestión.
- f. Mantener un lenguaje sencillo, respetuoso con un vocabulario adecuado, y evitando el uso de términos técnicos, abreviaturas o siglas en la comunicación, debido a que puede obstaculizar la comprensión de la información brindada.
- g. Atender al ciudadano/a con empatía, es decir poniéndose en su lugar y tratándolo/a de acuerdo a la particularidad que presente.
- h. Una vez que el/la ciudadano/a es atendido/a, preguntar si se le puede servir en algo más.
- i. Mantener una postura corporal recta pero relajada, evitando actitudes irrespetuosas con el/la ciudadano/a, tales como llevar las manos en los bolsillos, ingerir alimentos o utilizar el teléfono móvil mientras se le atiende.

## 7.3 Atención telefónica

Es aquella atención que se brinda a través de las líneas telefónicas que la Policía Nacional del Perú pone a disposición de la ciudadanía. Para tales efectos se deben ejecutar las siguientes acciones previas:

- Disponer de una lista actualizada del directorio de la Policía Nacional del Perú y de extensiones de las dependencias policiales en caso se deba transferir la llamada.
- Asegurar que la totalidad de las líneas telefónicas puestas a disposición de la ciudadanía se encuentren disponibles, a fin de contar con los canales de comunicación necesarios para que la ciudadanía pueda recibir una atención oportuna.
- Contestar todas las llamadas ingresantes a la brevedad posible. Ninguna comunicación telefónica puede dejar de ser atendida.

### a. Apertura

Efectivo policial / Servidor civil

1. Saludar de acuerdo a la hora del día en que se atiende la llamada, presentarse e invitar al ciudadano/a que exprese el motivo de su comunicación.

Utilizar: Buenos días/tardes/noches, le saluda (indicar el grado y nombre del efectivo policial) de la dependencia policial (indicar el nombre de la dependencia) ¿En qué puedo servirle?

Ejemplo: Buenos días, le saluda el Sub Oficial de Tercera Carlos Pérez de la Comisaría de San Martín de Porres, ¿en qué puedo servirle?

Acción clave: Mantener el micrófono frente a la boca, a una distancia aproximada de 3cm. vocalizar y hablar pausado, para que la información transmitida sea comprensible.

### b. Desarrollo de la atención

Efectivo policial / Servidor civil

2. Escuchar con atención y solicitar el nombre del ciudadano/a para realizar una atención personalizada.

Utilizar: Sr. o Sra. ¿me puede decir su nombre y apellidos por favor?

3. Corroborar el motivo de la llamada y escuchar con atención al ciudadano/a, no interrumpir mientras realiza su intervención, a fin de comprender la solicitud, requerimiento, consulta o reclamo.

4. Brindar la información o respuesta clara y precisa al ciudadano/a.

4.1 Si la solicitud, requerimiento o consulta, no es de competencia de la dependencia policial, brindar la orientación necesaria al ciudadano/a fin de ayudarlo/a.

4.2 En caso de no poder solucionar inmediatamente el requerimiento o ésta compete a otra unidad o dependencia policial, realizar las siguientes acciones:

\* De no poder solucionar el requerimiento o consulta durante la comunicación: informar al ciudadano/a la fecha y medio a través del cual se le proporcionará la información solicitada.

\* De poner la llamada en espera o transferirla: informar al ciudadano/a la acción a realizar.

5. Asegurar que las necesidades y expectativas del/la ciudadano/a han sido satisfechas, y complementaria. quedar a disposición ante una aclaración o solicitud complementaria.

Utilizar: Sr. o Sra. (apellido del/la ciudadano/a), ¿puedo servirle en algo más?



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



## c. Finalización

Efectivo policial / Servidor civil

6. Despedirse amablemente, agradeciendo la llamada del/la ciudadano/a.

Utilizar: Sr. o Sra. (apellido del/la ciudadano/a), gracias por comunicarse a la (nombre de la dependencia policial), procederé a finalizar la llamada. Que tenga buen día/tarde/noche.

## 7.4 Atención virtual

Es aquella atención que se brinda a la ciudadanía mediante el uso de correos electrónicos y aplicativos de mensajería instantánea.

### 7.4.1 Correo electrónico

La Policía Nacional del Perú no tiene habilitados correos electrónicos exclusivos en donde la ciudadanía pueda realizar una solicitud, requerimiento, consulta o presentar un reclamo o realizar algún servicio en general. Sin embargo, en algunos casos se realizan coordinaciones con la ciudadanía mediante este medio. Ante ello se recomienda:

#### a. Aspectos generales

1. No responder correos de origen desconocido o no deseado. Los mensajes no deseados deben borrarse lo antes posible.
2. No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
3. Evitar el envío de archivos adjuntos pesados; enviarlos cuando sea necesario.
4. La respuesta a los correos es realizada a través de cuentas oficiales, las cuales asignadas por la Institución y tienen la extensión @policia.gob.pe. Por lo tanto, toda comunicación con el/la ciudadano/a debe realizarse a través del correo institucional.
5. Brindar una respuesta oportuna al ciudadano/a.

#### b. Aspectos específicos

1. El asunto del correo electrónico, debe resumir lo que se quiere comunicar, por tanto, debe ser concreto y que permita entender rápidamente el contenido del mensaje.
2. En el campo "Para", consignar el correo de la persona a quien se le enviará la comunicación, tener cuidado al escribir el correo electrónico.
3. En el campo del "cuerpo del correo", inicie con un saludo cordial y redacte el contenido en función a la solicitud o la coordinación a realizar.
4. No utilizar emoticones, adornos innecesarios, ni hacer uso excesivo de las letras en mayúsculas.
5. Mantener un estándar para dar respuesta a la correspondencia. Para ello se utilizará el tamaño de la letra 12 y el tipo de fuente Arial.
6. Es importante revisar la ortografía, puntuación y redacción del mensaje antes de enviarlo al ciudadano/a.
7. Despedirse amablemente y al final del correo debe incluir la firma formal de la Policía Nacional del Perú.

(...)

8. Es recomendable archivar la correspondencia creando una estructura de carpetas para guardar los mensajes de forma ordenada y clasificada. Este orden sirve en caso de algún reclamo o conflicto con el/la ciudadano/a.

### 7.4.2 Mensajería instantánea

En ocasiones, las dependencias policiales habilitan aplicativos de mensajería instantánea a fin de agilizar la comunicación con la ciudadanía, para tales efectos deben seguirse las siguientes recomendaciones.

1. Responder sin dilaciones los mensajes recibidos por parte de la ciudadanía.
2. Los mensajes deben ser escritos evitando utilizar emoticones, palabras truncadas y abreviaciones.
3. Los mensajes de respuesta hacia la ciudadanía deben atender directamente los requerimientos recibidos.



# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



4. Reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
5. Las atenciones deben finalizarse agradeciendo la comunicación y quedando a disposición ante cualquier eventualidad.

(...)

*Las imágenes insertadas en la presente cartilla, se han extraído de las páginas oficiales de información abierta.*



## # Contribuyendo Al Conocimiento Del Personal Policial

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 .