



DNPC-07

PROCESO: ATENCIÓN CIUDADANA

Objetivo: Responder y tramitar oportunamente las quejas, reclamos y sugerencias que afecten la convivencia, interpuestas por la comunidad en general u otras instituciones, tendientes a resarcir los daños y entrega de servicios de calidad.

Alcance: El procedimiento inicia con atender la solicitud del ciudadano, tramitar al organismo competente, realizar los procedimientos que permitan corregir errores y finaliza con el seguimiento y registro.

N°	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESCRIPCION	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	IMAGEN
1		Receptar la información o solicitud ciudadana		Reciba y solicite al ciudadano en forma amable que exponga el motivo por el cual requiere los servicios de la UPC. Dicho requerimiento puede ser realizado de manera personal o por teléfono, en forma verbal o escrita.	La información recibida por vía telefónica puede ser falsa.	Verificar la información recibida tanto la personal como la telefónica.	POLCO	
2		Determinar la necesidad del ciudadano.		Dar confianza al ciudadano para que exponga la causa por la que concurre o llama a la UPC Se establece y se determina el tipo de queja, reclamo o sugerencia, y se procede a dar solución si es del caso, o se le orientará a la dependencia competente.	Que exista servidores policiales, que no asuman profesionalmente la responsabilidad para atender las demandas ciudadanas.	Concienciar a oficiales y clases sobre los valores de la responsabilidad y lealtad con la institución.	POLCO	
3		Tomar datos e informar trámites a seguir		Se solicita al ciudadano que informe sus datos, lugar, dirección, teléfono, relatos de los hechos, motivo de la queja, reclamo o la sugerencia, si no es posible los datos generales al menos un relato claro y concreto de los hechos informándole del trámite que se va a realizar con la queja, reclamo o sugerencia			POLCO	
4		Entregar copia de la queja o reclamo al ciudadano		Según los datos informados se registran en el formato establecido dejando constancia; y al ciudadano se le entrega copia de recepción del reclamo o queja si es en forma personal.	Se debe diferenciar si la queja es para trámite interno o es para trámite externo.		POLCO	
5		Tramitar a la Coordinación de la Policía Comunitaria o Dependencia competente.		Si la queja es interna se hará trámite a la unidad de asuntos internos o dependencia que corresponda de acuerdo al caso, y si es externa a la institución que deba conocer el caso.			POLCO	
6		Analizar la queja, reclamo o		El comandante de la unidad debe conocer sobre la queja o reclamo, y si esta, está tipificada en el Reglamento de Disciplina, deberá seguir los procedimientos que correspondan para su aplicación.			COMANDANTE UNIDAD	
7		Tramitar las quejas, reclamos o sugerencias a la entidad pertinente		Si la queja es externa se identifica la organización o entidad y se tramita a esta.			COMANDANTE UNIDAD	
8		Tomar acción para resolver la queja, reclamo o sugerencia..		Si no es necesario el procedimiento de investigación disciplinaria, el comando de unidad tomará cualquier otro tipo de acción, tendiente a la culminación del factor motivador.			COMANDANTE UNIDAD	
9		Informar al ciudadano sobre la acción tomada.		El jefe de la unidad de Policía Comunitaria deberá informar mediante oficio al ciudadano respecto a las acciones tomadas como producto de las investigaciones y medidas tomadas como consecuencia de la queja o reclamo presentada.	No responder en concordancia a los plazos establecidos por la ley o reglamentos.	Poner atención a los plazos establecidos para cumplir por la ley	POLCO	
14		Registrar el informe en la base de datos Excel		Consolide la información, escanee y guárdela en un archivo magnético como respaldo.			COORDINACION POLCO	