



DNPC-11

PROCESO: ATENCIÓN A DENUNCIA

**Objetivo:** evitar la impunidad cuando se materializan acciones delictuales que afectan y perjudican a la ciudadanía**Alcance:** Inicia receptando la denuncia, continua legalizando la misma ante la autoridad competente.

N°	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESCRIPCION	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	IMAGEN
1	*Auxilio prestado *Denuncia *Otros	Receptar la Denuncia		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, en forma escrita.	Un ciudadano molesto o irritado puede insultar o dar información errada.	Trate de tranquilizarlo y explicar su rol para evitar ser víctima de delitos.	POLCO	
2		Determinar la legalidad de la Denuncia		Dar confianza al ciudadano para que exponga la causas por la que concurre a presentar la denuncia. Se establece y se determina el pedido, y se procede a tramitar y 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 denuncias ciudadanas.	Concienciar a oficiales y clases sobre las obligaciones y responsabilidades legales que conlleva.	POLCO	
3	Formato de Denuncia	Llenar datos e informar trámites a seguir	Matriz de denuncia y/o Parte Policial	Se solicita al ciudadano que informe sus datos, lugar, dirección, teléfono, relatos de los hechos, motivo de la denuncia, relato claro y concreto de los hechos. Según los datos informados se registran en el formato establecido dejando constancia; y al ciudadano se le entrega copia de la denuncia			POLCO	
4		Revisar, firmar y entregar copia de la denuncia		Efectuar una revisión ortografica y entregar al ciudadano para que la lea y la firme.			POLCO	
5		Tramitar la denuncia a la dependencia competente.		Si la denuncia es de carácter penal se tramitará a la Fiscalía conforme al procedimiento establecido.			POLCO	
9		Informar al ciudadano sobre las acciones tomadas.	Oficio	El jefe de la unidad de Policía Comunitaria deberá informar al ciudadano respecto a las acciones tomadas como producto de las investigaciones y medidas tomadas como consecuencia de la denuncia.	Desinteresarse y archivar	Poner atención y cominar al denunciante haga un seguimiento a su denuncia.	POLCO	
10		Elaborar informe de la tipología de las denuncias	Informe estadístico	Analizar las denuncias, su recurrencia y afectaciones a los ciudadanos. Actualizar diagnostico situacional del Cicuito y sub circuito			POLCO	
14		Registrar en la base de datos	Datos excel				COORDINACION POLCO	