

DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA		CATALOGO DE PROCESOS Y SERVICIOS <small>ELB. TCNL. ANGEL ZAPATA</small>						
DNPC-13		PROCESO: CONTACTO CIUDADANO						
Objetivo: Planear y desarrollar contactos con la comunidad como estrategia de acercamiento, participación e interlocución, con miras al mejoramiento de las condiciones de seguridad. Alcance: El procedimiento se inicia con el dialogo e identificación de un ciudadano o grupo de residentes quienes manifiestan las necesidades de seguridad y termina con el reporte de las acciones ejecutadas y resultados obtenidos.								
Nº	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESCRIPCION	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	IMAGEN
1	Oficio Memorando	Receptar e identificar las necesidades o requerimientos ciudadanos		Se registra en un formato la información recibida a través de cualquiera de los tres mecanismos establecidos: por escrito, telefónica y/o personalmente.	No responder con diligencia la necesidad en forma oportuna.	Escoger y capacitar al personal que deba cumplir con la tarea de contacto con la comunidad.	POLCO	
2		Identificar al ciudadano, a las autoridades o grupo de ciudadanos con la que se realizará el contacto para atender los pedidos.		Se debe tomar en cuenta la temática a tratar, relacionada a las necesidades de la comunidad sobre la seguridad.	No hacer una identificación apropiada u objetiva de la comunidad a contactar.	Analizar la necesidad del sector o ciudadano afectado, antes de contactarlo.	POLCO	
3	Formato Matriz	Desarrollar el contacto ciudadano		De acuerdo al tipo de contacto planificado, igualmente se cumplirá con el procedimiento preestablecido.	Que se utilice un lenguaje muy técnico que impida la comprensión de los ciudadanos o autoridades	Recomendar siempre utilizar un lenguaje comprensible para todos.	POLCO	
4		Verificar en los archivos casos similares ya tratados, ciudadanos u organismos contactados y problemas solucionados		Se retoman los casos anteriores para que a través de las experiencias obtenidas se puedan resolver con mayor solvencia los nuevos casos presentados en un sector. De igual manera se estudian y analizan los informes realizados en los casos anteriores.	Que no existan o no hayan sido registrados en los archivos, los casos producidos en el pasado, o las demandas hechas por la comunidad; dificultando la posibilidad de dar una respuesta eficiente e inmediata en la solución de los problemas presentados.	Mantener todo el tiempo un archivo ordenado y técnicamente manejado.	POLCO	 
5		Dar respuesta al requerimiento		Se debe informar al interesado para que sepa quién va a tratar el requerimiento realizado	Que no llegue a tiempo o se extravíe la notificación al interesado	Asegurarse la ubicación correcta del interesado para que llegue la respuesta.	POLCO	
6		Dar respuesta a lo acordado		Desarrollar el Plan de trabajo propuesto por la Policía para solucionar los requerimientos del ciudadano.	No tener concordancia lo planeado con lo desarrollado.	Que los compromisos no sobrepasen la capacidad de gestión de la unidad.	POLCO	
7	Formato Matriz	Utilizar documentos matices para registrar todo lo concerniente a trabajo comunitario desplegado.		Se abrirán carpetas, en las que se registren, las estrategias de seguridad tomadas, y todos los detalles considerados necesarios en la aplicación de soluciones presentes y futuras.	Que no se reciba en forma oportuna y veraz la información requerida para la elaboración de la carpeta, o no se de la importancia a la información obtenida.	Se debe implementar un sistema que permita obtener, registrar, controlar y utilizar la información correspondiente a seguridad.	POLCO	
8		Elaborar informe de resultados.	Informe	Elaborar informe, de la acción tomada como respuesta a la solicitud o necesidad de seguridad planteada en la matriz del contacto ciudadano			POLCO	
9		Registrar el informe en la base de datos	Sistema	Consolide la información, escanee y guárdela en un archivo magnético como respaldo.			POLCO	