



MANUAL DE ATENCIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA POLICÍA NACIONAL

MANUAL DE ATENCIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO
Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA
POLICÍA NACIONAL

Publicación de la Policía Nacional de Colombia
Dirección General – Inspección General

Doctor JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN
Presidente de la República

Doctor JUAN CARLOS PINZÓN BUENO
Ministro de Defensa Nacional

General RODOLFO PALOMINO LÓPEZ
Director General Policía Nacional

Mayor General LUZ MARINA BUSTOS CASTAÑEDA
Subdirectora General Policía Nacional

Mayor General CARLOS RAMIRO MENA BRAVO
Inspector General Policía Nacional (E)

CONTENIDO

1. GENERALIDADES	9
1.1 DEFINICIÓN.....	10
1.2 FINALIDAD.....	10
1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN	10
1.4 ALCANCE LEGAL.....	11
1.5 MARCO CONCEPTUAL.....	11
2. FUNDAMENTOS NORMATIVOS	12
2.1 MARCO CONSTITUCIONAL	13
2.2 MARCO JURÍDICO	13
2.2.1 Legal.....	13
2.2.2 Reglamentario.	14
2.2.3 Otras disposiciones.	14
3. POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
3.1 POLÍTICA DE CALIDAD.....	16
4. POR EL CAMINO A LA EXCELENCIA “ENFOQUE AL CIUDADANO”	25
4.1 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	26
4.2 BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD.....	26
5. PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE ...	29
5.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO	30
5.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL.....	30
5.2.1 Atención presencial.	30
5.2.2 Atención preferencial.....	32
a. Personas en condición de discapacidad	32
b. Atención personas ciegas o con alguna discapacidad visual	32
c. Atención a personas con discapacidad auditiva o sordas	33

d. Atención a personas con sordoceguera	33
5.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	33
5.3.1 Centro de llamadas o Call Center	34
5.4 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL.....	35
5.5 RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD	38
5.6 SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD EN LA POLICÍA NACIONAL.....	38
5.7 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	43
5.8 TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	44
5.9 COMUNICACIÓN.....	45
5.10 CANALES DE COMUNICACIÓN	46
5.11 COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL CON EL CLIENTE	46
5.12 RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CLIENTE.....	46
5.13 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	46
5.14 MEJORA CONTINUA.....	47
GLOSARIO.....	49



**Manual de Atención, Servicio al Ciudadano y Calidad en la Atención de
Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Policía Nacional**

Publicación Basada en la

RESOLUCIÓN N° DEL 00068 del 14 enero de 2015,

mediante la cual el Director General de la Policía Expide el
**Manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la
atención de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la
Policía Nacional**

Atención, Servicio al Ciudadano y Calidad en la Atención de las PQRS

1

CAPÍTULO
GENERALIDADES

I.1 DEFINICIÓN

El “Manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Policía Nacional”, se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la Policía Nacional comprometidos con el servicio y la atención al ciudadano, sean estos particulares o usuarios propios de la Institución. Aquí se encuentran plasmados los principales fundamentos, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser asimilados, adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y una atención de calidad que satisfaga al ciudadano.

El Manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la atención de PQRS en la Policía Nacional, busca optimizar los recursos, tiempo y capacidad de respuesta institucional.

I.2 FINALIDAD

El presente documento, establece las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la Policía Nacional, con sus clientes externos e internos. El Manual contempla las premisas esenciales, los postulados generales y las teorías que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la generación de canales de servicio adecuados y la atención personalizada, telefónica y virtual en la Policía Nacional.

En este sentido, el fin último del Manual es que las relaciones entre la Policía Nacional y la ciudadanía, así como los parámetros de servicio, se hagan cada vez más incluyentes, visibles, eficaces, equitativos y que generen satisfacción y mejora continua.

I.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Está dirigido a todos los hombres y mujeres policías, como quiera que sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad, haciéndose imperioso el establecimiento de estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del presente Manual es de carácter obligatorio y de cumplimiento permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los productos y/o servicios que presta la Policía Nacional, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los usuarios.

I.4 ALCANCE LEGAL.

Las normas y parámetros fijados en el presente Manual se ajustan a los postulados de recepción, tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio policial y sugerencias; actividad que se desarrollará de conformidad con la normatividad legal vigente.

I.5 MARCO CONCEPTUAL

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia ha adquirido en la Policía Nacional durante la última década, toda vez que la misión Institucional no solo se limita a la simple prestación de un servicio público sino que ésta debe ser efectiva, con el objeto de ofrecer sus servicios para ser aplicados a todos los integrantes en el desarrollo de sus funciones públicas.

Atención, Servicio al Ciudadano y Calidad en la Atención de las PQRS

2

CAPÍTULO
FUNDAMENTOS
NORMATIVOS

2.1 MARCO CONSTITUCIONAL

1. **Artículo 2º.** Fines esenciales del Estado.
2. **Artículo 6º.** Responsabilidad de los servidores públicos.
3. **Artículo 15.** Derecho a la intimidad - Habeas Data - Inviolabilidad de documentos privados.
4. **Artículo 20.** Derecho a la información.
5. **Artículo 23.** Derecho de Petición
6. **Artículo 74.** Secreto profesional.
7. **Artículo 121.** Ejercicio de funciones constitucionales y legales.
8. **Artículo 122.** Desempeño de funciones legales y reglamentarias.
9. **Artículo 123.** Servidores públicos.
10. **Artículo 209.** Principios de la Función Pública.
11. **Artículo 216.** Fuerza Pública.
12. **Artículo 218.** Policía Nacional.

2.2 MARCO JURÍDICO

2.2.1 Legal

Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Ley 1266 de 2008, “Por medio de cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo”.

Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

2.2.2 Reglamentario

Decreto 4669 de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005”.

Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto reglamentario 1377 de 2013 “por el cual se reglamenta la ley 1581 de 2012”.

2.2.3 Otras disposiciones

Norma NTCGP 1000:2004 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

Atención, Servicio al Ciudadano y Calidad en la Atención de las PQRS

3

CAPÍTULO
POLÍTICAS DE
CALIDAD EN LA
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

3.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Desde el Mando Institucional a través en el Manual del Sistema Gestión Integral para el ámbito de gestión misional policial, se definió la **Política de Calidad** que debe caracterizar el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial, así:

En la Policía Nacional nos comprometemos a prestar un servicio profesional, respetuoso, efectivo y cercano al ciudadano, para garantizar comunidades seguras, solidarias y en convivencia, a través del mejoramiento de los estándares de eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Integral.

*Un servicio “**cercano al ciudadano**” en la Policía Nacional, se convierte en el marco de referencia para establecer y gestionar el cumplimiento de los **Objetivos de Calidad** relacionados con el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial:*

- *Alcanzar credibilidad y confianza de la ciudadanía, funcionarios y partes interesadas, a través de una mejor atención, comunicación y resultados efectivos.*
- *Garantizar la integridad policial, la transparencia y la veeduría social.*

Para el logro de estos objetivos, la gestión del proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, es de suma importancia, considerando que uno de los factores más valorados por los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas, para definir su grado de satisfacción con la prestación de los servicios de la Institución es, precisamente, en qué medida se da respuesta a sus requerimientos.

Para entender mejor estos conceptos, es indispensable acoger algunas características esenciales de un sistema de calidad, que deben ser observadas en todos los productos y/o servicios que se ofrezcan, tales como:

- **TRANSVERSALIDAD** su alcance en la Policía Nacional debe ser a todo nivel:

Partiendo del principio inalienable según el cual el cliente es la razón de ser de toda Institución, se genera la cultura de la transversalidad en las estructuras, con el fin de soportar sus estrategias en procesos integrados y en la que haya una menor intervención sólo de áreas funcionales.

Bajo este modelo de administración, la responsabilidad directa de atender al cliente no recae exclusivamente sobre un área específica, sino que se hace

homogénea a toda la Policía Nacional, generando total compromiso con la satisfacción integral de las necesidades del cliente.

En tal sentido, se ha implementado el Sistema de Gestión Integral, que recoge y desarrolla todos estos postulados, para crear una estructura más plana, abierta y cercana a los clientes, orientada en la gestión por procesos. Dentro de esta transversalidad, se ha establecido el proceso gerencial de Integridad Policial para efectos de direccionar la atención y servicio al ciudadano, haciendo común su ejecución a todas las unidades.

- **INNOVACIÓN por las exigencias de la ciudadanía y las necesidades que emergen por los delitos**

Bajo la premisa de “crear, crecer, construir”, hoy día el mundo avanza de manera vertiginosa en una carrera sin retorno hacia el desarrollo en todas sus áreas; el dinamismo que se percibe en las comunidades tiene un efecto arrollador, es decir, arrastra todo lo que se encuentre a su paso, de tal suerte que las instituciones que estén preparadas adoptarán este nuevo ritmo; por su parte, las que no, quedarán relegadas al pasado o en su defecto serán condenadas al abatimiento.

Es por ello que una Institución debe estar compuesta, principalmente, por personas innovadoras, creativas, con una alta dosis de imaginación y, también, con la capacidad y habilidad de poner las ideas en ejecución. Ello no quiere decir que va a existir una clase de funcionarios “élite” y otros de menor categoría, por el contrario, lo que se pretende es invitar a todos y cada uno de los funcionarios a desarrollar estas características innovadoras en su área de trabajo y en la ejecución de sus actividades y tareas.

Lo anterior hace que los clientes sean cada vez más exigentes al momento de requerir la satisfacción de sus necesidades; en la actualidad, no basta simplemente con prestar un servicio, se hace necesario adornarlo con otros atributos como calidad, amabilidad, oportunidad e integralidad, para que sea aceptado por la comunidad.

La Policía Nacional no puede ser ajena a esta evolución. Por tratarse de una Institución de naturaleza social y encargada de garantizar un escenario adecuado para el goce de derechos y libertades públicas, debe ir siempre un paso adelante en esta marcha para, así, poder enfrentar los nuevos retos y desafíos que se puedan presentar y, para ello, debe implementar nuevas y ambiciosas estrategias que le permitan garantizar el cumplimiento de su misionalidad.

- **RELACIONAMIENTO los ciudadanos son la razón de ser de la existencia institucional**

Toda institución debe buscar relacionarse abiertamente con sus clientes, primero, para conocer sus necesidades, y luego, para desarrollar los productos y/o servicios que sean necesarios para satisfacer sus expectativas y proyecciones.

Si se dice que el cliente es la razón de ser, esto no debe ser un simple lema o frase publicitaria que llame la atención de los mismos, debe constituirse en el eje orientador de las políticas y lineamientos que permitan direccionar la Institución hacia el objetivo trazado, el cual es el logro de una utilidad a través de la satisfacción integral de sus necesidades.

Tradicionalmente se ha concebido al ciudadano como un simple receptor de los servicios que se presta, la Policía Nacional ha actuado, entonces, en un papel reactivo en el que solo se pone en marcha el aparato policial ante los requerimientos. Hoy, la misma población exige una transformación de pensamiento para dar paso a la “era proactiva” en la que se busca al cliente antes que surjan las necesidades y así prevenir que éstas se materialicen: prestando un servicio anticipado a los acontecimientos.

Es claro entonces, que si se pretende satisfacer integralmente las necesidades en materia de seguridad, tranquilidad y salubridad pública, como primera medida, debe conocer del cliente todas sus características, su cultura y, justamente, cuáles son esas necesidades que presenta, para así direccionar las políticas y estrategias institucionales; por ello, se debe salir de sus instalaciones para acercarse a la comunidad y conocer de primera mano sus expectativas.

- **ESCALA GLOBAL afectación de factores externos al ciudadano**

Los términos vigentes son globalización, mercados, economías, profesiones, necesidades, tendencias, etc. Todo se conduce a nivel global. Un hecho que ocurra en un extremo del mundo necesariamente va a tener un efecto, positivo o negativo.

En este escenario, la atención brindada en la prestación de servicios, o la venta de productos, es el aspecto organizacional que más atractivo resulta para el cliente, por cuanto constituye el valor agregado que imprime ese “Plus” esperado por el consumidor.

En el ámbito institucional, el panorama es muy similar. La delincuencia, también se vale de estrategias y metodologías transnacionales que superan las fronteras; es por ello que la sociedad colombiana se ve expuesta no solo al entorno nacional sino a influencias externas que pueden alterar sus condiciones de tranquilidad y seguridad, lo que obliga a la Policía Nacional a

garantizar su presencia en la comunidad mediante la prestación de un servicio óptimo que asegure el respaldo social.

- **EVOLUCIÓN DE LAS PERSONAS la Policía evoluciona para ofrecer un mejor servicio al ciudadano**

La principal fuente para la evolución de las instituciones reside en la transformación de sus propios integrantes; en la medida que el personal se capacita, se forma intelectual y emocionalmente, desarrolla una visión prospectiva y genera, indiscutiblemente, su avance.

La Policía Nacional, entendiendo que el mayor capital lo posee en su talento humano, ha definido como una de sus premisas el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes en todos los ámbitos, con el propósito de que ese progreso se vea reflejado en la prestación de un servicio de calidad y con excelencia.

Entendiendo la importancia que tienen las personas, se ha definido como una de las prioridades el crecimiento e involucramiento del mismo en todas y cada una de las fases del manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la atención de PQRS; esta perspectiva, contribuye a lograr un mayor compromiso de cada uno de los funcionarios que participan directa o indirectamente en cada una de las actividades establecidas en el mismo.

- **SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO la Cercanía al Ciudadano, determina el nivel de satisfacción**

Se debe relacionar abiertamente con los ciudadanos, primero para conocer sus necesidades, y luego para implementar metodologías, cada vez más eficaces, en la solución de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial, con el fin de satisfacer sus expectativas.

El ciudadano, al ser el principal objetivo y cliente, debe constituirse en el eje orientador de las políticas y lineamientos establecidos en la Institución, permitiendo el direccionamiento de las metas trazadas, las cuales serán alcanzadas a través de la satisfacción integral de sus necesidades.

Para poder garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano, es necesario tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas que brindan una orientación más clara y detallada en esta materia, así:

Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Principios de orientación:

- **Visibilidad:** La información acerca de cómo y dónde reclamar debe darse a conocer por los clientes, el personal y otras partes interesadas.

La Policía Nacional ha dispuesto diferentes canales para que los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas, puedan interponer ante la Institución sus peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial. Para tal efecto, la Oficina de Comunicaciones Estratégicas de la Dirección General y de las Unidades de Policía, realizarán divulgación continua (a través de los medios de comunicación, pendones ubicados en las unidades de Policía, volantes, información telefónica y personal) a fin que se conozca de qué manera y dónde pueden presentar sus requerimientos.

Este mismo principio es acogido por la Ley anti-trámites y el programa Gobierno en Línea, los cuales son ejecutados por las oficinas de atención al ciudadano en todo el territorio nacional, dando a conocer a la comunidad en general los medios de recepción de inconformidades y la forma de acceder a ellos.

- **Accesibilidad:** El proceso de tratamiento de las quejas debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes, es decir, sencillo de comprender y utilizar, la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas debe estar disponible en un lenguaje claro.

La información y asistencia sobre cómo expresar una queja debe estar en todos los idiomas en los que los productos hayan sido ofrecidos o proporcionados, incluyendo formatos alternativos, tales como impresos, sistema braille o cintas de audio, de forma que ningún reclamante sea perjudicado.

La Institución garantiza el acceso al sistema de quejas y reclamos para todos los ciudadanos, sin ningún distingo, procurando ampliar el alcance, especialmente a aquellos grupos de personas que sufren algún tipo de discapacidad. Además, ofrece diferentes canales, tiene un equipo humano dispuesto a recibir los requerimientos, cuenta con la infraestructura física y tecnológica necesaria y con los procedimientos y normas internas para garantizar la eficaz atención a quienes requieran de este servicio.

Estas condiciones son dadas a conocer a los interesados de una manera precisa, clara y sencilla, con el fin que los mismos puedan acceder al servicio en forma expedita, ágil y oportuna.

- **Respuesta Diligente:** La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante inmediatamente, y ser contestada con prontitud de acuerdo con su urgencia. Se debe responder cortésmente y mantenerlos informados del progreso de su solicitud.

La Policía Nacional ha implementado una cultura de respuesta oportuna y efectiva, esto es, atender los requerimientos con celeridad, prontitud y manteniendo una comunicación fluida y permanente con el ciudadano sobre su trámite, acciones desarrolladas y resultados obtenidos, en aras de alcanzar la solución definitiva y así, satisfacer integralmente sus necesidades.

El equipo humano de la institución, con la mejor disposición, amabilidad, cortesía y entendiendo las necesidades de los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas, reciben con la mayor diligencia las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, cumpliendo con las directivas internas en cuanto a la oportunidad de la información que debe ser entregada al solicitante durante el trámite y el debido tratamiento que requiere cada solicitud, evaluando con objetividad aquellas que se deben atender con prioridad, a fin de dar respuesta, de manera ágil y oportuna, a las diferentes situaciones presentadas.

- **Objetividad:** Cada queja debe ser resuelta de manera equitativa, objetiva e imparcial.

En la Institución se reconoce que todas las peticiones, sin importar su naturaleza, deben ser tratadas con el mismo grado de importancia, propender por su resolución oportuna y efectiva, para satisfacer integralmente la necesidad del peticionario.

La Policía Nacional asegura que las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial, hacen parte de un proceso claro, sencillo y abierto, con acceso a la información por parte de los interesados, de fácil trazabilidad, seguimiento y total imparcialidad, evitando cualquier inclinación a favor o en contra de las partes interesadas.

Con este fin, se diseñó una guía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio policial y sugerencias, ubicada en la Suite Visión Empresarial, para el trámite interno, la cual establece que las quejas sobre los funcionarios se atienden de manera independiente y bajo la normatividad legal vigente, asegurando que los involucrados tengan un tratamiento basado en la justicia y el derecho exhaustivo, buscando los hechos pertinentes y reales para definir un campo en común, verificando las explicaciones y tomando las decisiones conforme a las normas actuales; de manera equitativa, para dar un tratamiento igualitario a las partes independiente de su condición y género; y sensible, para dar especial atención a las diferencias y necesidades individuales.

Salvaguardando los principios de confidencialidad y de objetividad se debe otorgar información completa a los funcionarios que son objeto de las quejas dando la oportunidad de explicar las circunstancias y proporcionando el

apoyo adecuado, con el propósito de informar la continuidad de las investigaciones relacionadas con su trámite y su resultado.

- **Costos:** El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no tiene costo para el reclamante.

Los costos que ocasiona el proceso que se hace a las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, corren por cuenta de la Institución; de esta forma, los solicitantes no asumen ningún cargo al respecto.

Se deben mantener a disposición los recursos necesarios: humanos, físicos y tecnológicos, para asegurar la eficaz atención de los requerimientos de los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas. La Policía Nacional considera esta información el principal insumo para autoevaluar su gestión, detectar fortalezas y debilidades, y aplicar los ajustes correspondientes.

- **Confidencialidad:** Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del usuario o ciudadano cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente.

La información ingresada a través del sistema de peticiones, quejas y reclamos, es valorada y tratada con el mayor grado de reserva, evitando la fuga de datos sensibles o que puedan generar inconformismo en los ciudadanos.

En virtud de las normas legales vigentes y las políticas internas, toda la información que se considere necesaria para dar atención ágil y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial, es confidencial; únicamente se pone a disposición la información de carácter personal del cliente cuando ésta sea necesaria para el trámite de la solicitud dentro de la Institución, y no se divulga sin el consentimiento expreso del reclamante.

El proceso para la atención de los requerimientos está diseñado para proteger la identidad de quien radica la queja, salvo condiciones de mandatos judiciales. Este aspecto es muy importante para evitar que los reclamantes renuncien a la presentación de posibles quejas por temor a dar detalles que les puedan ocasionar inconvenientes o discriminación.

- **Enfoque al Cliente:** La Institución debe adoptar un enfoque al cliente, receptivo a la retroalimentación, incluyendo las quejas, y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas.

Las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos no constituyen un obstáculo sino, por el contrario, una oportunidad para mejorar; de esta

manera, su atención y solución se convierten en una prioridad para el Mando Institucional.

Este es un principio para la Policía Nacional en el desarrollo de la prestación de sus servicios al país y a la comunidad, procurando la satisfacción de los ciudadanos, los funcionarios y las partes interesadas. En cumplimiento de lo anterior, el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial, se complementa con el Sistema de Gestión Integral y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para coadyuvar en el propósito fundamental de orientar el quehacer institucional al cumplimiento de su misión, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas.

Por tanto, los funcionarios son receptivos a la retroalimentación y oportunidades de mejora que genera la información de las quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, presentadas por los ciudadanos, y demuestra, por sus acciones, el compromiso en la resolución de las mismas.

- **Responsabilidad:** Es conveniente que se defina claramente quién es el encargado de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, y quién debe informar sobre ellas.

La Policía Nacional ha delegado a través del Área de Atención y Servicio al Ciudadano esta responsabilidad. Con el fin de ratificar este compromiso, la Institución determinó en el Sistema de Gestión Integral los estándares de actuación, las funciones y responsabilidades de cada una de las partes involucradas, de tal manera que los funcionarios sean conscientes, conozcan, entiendan y acepten cuál es su participación en el desarrollo eficiente, eficaz y efectivo del proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial, y garantizar que se cumplan los objetivos institucionales asociados a la satisfacción de los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas.

- **Mejora Continua:** La mejora continua en la calidad de los productos y en el proceso de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial debe ser un objetivo permanente en la institución.

Debe ser compromiso el mantenimiento de una actitud proactiva y orientada a mejorar y aumentar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Integral, en el que se incluye la atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias correspondientes al servicio policial.

Con este fin, se desarrollan acciones para promover y fomentar un enfoque coherente que comprenda la definición de objetivos desde el Mando

Institucional, desplegados a todas unidades policiales; estableciendo metas para guiar el proceso de mejora continua y mediciones para trazarla; proporcionando a los funcionarios formación en los métodos y fijando objetivos para cada uno, reconociendo, así mismo, las propuestas generadas por ellos mismos, los ciudadanos y las partes interesadas.

Atención, Servicio al Ciudadano y Calidad en la Atención de las PQRS

4

CAPÍTULO
POR EL CAMINO
LA EXCELENCIA
“ENFOQUE AL
CIUDADANO”

4.1 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

La certificación, por parte del Instituto Nacional de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, del cumplimiento de los procedimientos policiales bajo los más rigurosos parámetros de la norma técnica NTCGP 1000 de 2004 y la ISO 9001 de 2008, es la respuesta a la responsabilidad y compromiso demostrados por cada uno de los funcionarios de la Policía Nacional, en observancia de las directrices ordenadas por el Mando Institucional y el cabal cumplimiento de las normas que regulan la gestión pública. A su vez, implica la obligación de un mejor hacer día a día para lograr la permanencia y continuidad en la prestación del servicio.

Es ahí donde el proceso de integridad policial se despliega mediante el desarrollo de actividades como la “Recepción de quejas, reclamos y sugerencias” que, entre otras, son certificadas dentro de los preceptos antes citados, dando realce a la insigne labor gestada en desarrollo de una asistencia integral a la sociedad.

El otorgamiento de esta certificación no puede ser entendido como el logro de unos objetivos finales, por el contrario, sólo es el comienzo de un trabajo continuo y permanente; es un llamado a renovar los esfuerzos y corregir las fallas, mejorar los aciertos y optimizar los resultados.

La cercanía al ciudadano, establecida como parte de la mega Institucional de la Policía Nacional, en el desarrollo de la prestación de sus servicios al país y a la comunidad, debe procurar la satisfacción de los ciudadanos, los funcionarios y las partes interesadas. Por ello, el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial, se complementa con el Sistema de Gestión Integral establecido en la Institución y con el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para coadyuvar en el propósito fundamental de orientar el quehacer institucional al cumplimiento de su misión, satisfaciendo las necesidades y expectativas. Por tanto, sus funcionarios, son receptivos a la retroalimentación y oportunidades de mejora que genera la información relacionada con las quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial de los interesados y demuestra, por sus acciones, el compromiso en la resolución de las mismas.

4.2 BENEFICIOS DE UNA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD

El manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la atención de PQRS en la Policía Nacional es una herramienta que contribuirá a la mejora en el servicio ofrecido, buscando generar mayor confianza y satisfacción.

Prestar un buen servicio al ciudadano requiere, ante todo, compromiso, dedicación y esfuerzo. Para lograr lo anterior y tener una clara gestión y orientación al servicio, se debe trabajar en equipo, así como desarrollar las actitudes, habilidades y conductas que permiten el logro de esta competencia.

Los beneficios de garantizar la calidad en los productos y/o servicios que se ofrecen a la comunidad representan, uno de los más preciados objetivos, logrando el afianzamiento en la sociedad como una Institución respetuosa, efectiva y cercana al ciudadano.

En consecuencia, la institución está comprometida con el desarrollo y fortalecimiento de las siguientes **habilidades y aptitudes para atender al cliente**:

1. **Amabilidad y cortesía.** La amabilidad debe ser una actitud general que se debe poner en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones. Saludar, ofrecer una sonrisa cuando preguntan algo, tener un gesto amable al ceder el paso a alguien, brindar un trato atento y cordial a los demás, hace que la convivencia sea más agradable.
2. **Sensibilidad.** Se entiende por sensibilidad, aquella capacidad, propia e inherente a cualquier ser vivo, de percibir sensaciones. Es la tendencia natural que tienen los seres humanos a sentir emociones o expresar sentimientos.
3. **Comprensión.** Facultad del ser humano para percibir y asimilar claramente lo que dice o hace una persona, o lo que sucede. Está relacionada, también, con la actitud tolerante y respetuosa hacia los sentimientos o actos de los demás.
4. **Tolerancia.** Se define como el respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás aunque sean diferentes o contrarias a las propias.
5. **Dinamismo.** Cualidad de la persona activa y emprendedora que actúa con prontitud, diligencia y energía.
6. **Persuasión.** La persuasión es la capacidad o habilidad que tiene una persona para influenciar las creencias, actitudes, intenciones, motivaciones y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de argumentos, sentimientos, o la combinación de los mismos.
7. **Capacidad para escuchar.** Es una competencia comunicativa relacionada con la capacidad de entender, comprender, o dar sentido a lo que se oye, desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.
8. **Capacidad para asesorar y orientar.** Está relacionada con la habilidad para brindar el apoyo necesario a una persona, una vez se ha logrado la

comprensión de su situación particular, para que pueda desarrollar alguna actividad al respecto.

9. **Autocontrol.** El autocontrol es la capacidad o habilidad que tiene una persona para ejercer control sobre sus propias emociones, comportamientos y deseos, previniendo comportamientos instintivos o impulsivos y teniendo en cuenta la noción de comportamiento social, para no ser evaluado negativamente.

10. **Creatividad.** También denominada como imaginación constructiva, es la facultad que tiene una persona de crear y generar nuevas ideas, conceptos orientados a producir soluciones originales, modificar o transformar lo existente. Se trata de ver nuevas posibilidades y hacer algo al respecto, buscando resultados positivos. Se debe tener en cuenta que la ciudadanía se acerca a las oficinas de atención al ciudadano preguntando por algo específico, pero lo que espera recibir va mucho más allá. A los ciudadanos les gusta que:
 - Los tengan en cuenta
 - Les den importancia
 - Los traten amable y respetuosamente
 - Los atiendan con calidez y agilidad
 - Comprendan su situación
 - Los orienten con precisión
 - Les ofrezcan alternativas de solución

Aunque debe existir un protocolo general, independientemente del punto de contacto en el que haya interacción con el ciudadano, es necesario establecer pautas o lineamientos en el proceso de atención, con el único objetivo de lograr la mayor calidad del mismo.

5

CAPÍTULO
PROTOCOLOS Y
RESPONSABILIDADES
DE ATENCIÓN AL
CLIENTE

5.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO

Establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. Comprende tres etapas básicas, a saber:

1. **Apertura.** Saludo, su objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la Institución, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona, digno de respeto, confianza, para ser atendido por el servidor público, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicite.
2. **Análisis y comprensión.** Es el momento en que se facilita el espacio para que el ciudadano se “desahogue”, permitiendo la descarga afectiva. Se debe observar, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibiendo la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

Es importante, enfocar la información limitando los puntos básicos del asunto, detallando las personas involucradas, delimitando el tiempo y espacio y manteniendo la neutralidad, evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el querellante o querellado.

3. **Intervención y solución.** Para intervenir en un conflicto se debe tener en cuenta el rol, posición o función de las personas involucradas, determinar sobre ellas qué les interesa, promover la solución del conflicto, lo cual consiste en buscar el punto en que ambas partes sientan un cambio favorable y satisfactorio, concretar las condiciones para que se hagan responsables de la solución del conflicto y dejar a las unidades policiales o entidades públicas de competencia, el proceso legal, si es necesario.

5.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

Se puede dar en dos circunstancias; presencial común o de manera preferencial, las cual tendrán el siguiente protocolo:

5.2.1 Atención presencial

- a. **Saludo:** Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él (ella) quien salude primero. Ejemplo: Buenos días (tardes, noches), mi nombre es...”nombre y apellido” ¿En qué puedo servirle?

- b. Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- c. Comportamiento:** Realizar actividades como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada) indispone al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la Institución.
- d. Expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada, estableciendo contacto visual con el interlocutor ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal; es decir, educado y cortés.
- e. La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- f. La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- g. Puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- h. Durante el contacto con el ciudadano:** Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprenderlo favorablemente con un trato cordial, espontáneo y sincero. Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano, asesorándolo. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso, registrar en el formato correspondiente. Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- i. Despedida:** Al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Policía Nacional para resolver su problema y preguntar si se le puede servir en algo más, unido al gesto de dar la mano, transmitiendo seguridad.

- j. Seguimiento:** Se debe realizar seguimiento de la información hasta generar la respuesta al ciudadano.

5.2.2 Atención preferencial

Se da a ciudadanos en situaciones particulares como condiciones de discapacidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012, los funcionarios públicos deben tener claridad respecto a la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto, el tratamiento es el siguiente:

a. Personas en condición de discapacidad

- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿En qué puedo servirle?”.
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

b. Atención personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: “al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- ✓ Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- ✓ Si por algún motivo el Policía debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

c. Atención a personas con discapacidad auditiva o sordas

- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- ✓ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara, ya que esto dificulta leer los labios.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- ✓ Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- ✓ Si usa la escritura como medio para comunicarse, sea breve y claro.

d. Atención a personas con sordoceguera

- ✓ Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

5.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call center) y centros de contacto. Por lo anterior, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones y consejos adicionales:

- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.

- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Institución, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la Institución, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Seguir los guiones establecidos al responder.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

- **Consejos adicionales**

- ✓ **El tono de voz.** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar, a quien escucha, que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se emitan bien.
- ✓ **La velocidad.** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ **El volumen.** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subirlo excesivamente.

5.3.1 Centro de llamadas o Call Center

Es un centro de servicios telefónicos con capacidad para atender un alto volumen de llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas; puede incluir la atención de otras tecnologías tales como internet, recepción automática de llamadas o chat, en cuyo caso se denominará centro de contacto.

5.3.1.1 Acciones de anticipación

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- ✓ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

5.3.1.2 En el contacto inicial

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- ✓ Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “señor”, “señora” y preguntar “¿En qué puedo servirle?”

5.3.1.3 En el desarrollo de la llamada

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder, siguiendo el guión establecido.
- ✓ Si es preciso, informar al ciudadano el paso a seguir en el proceso.
- ✓ Si debe poner la llamada en espera: explicar al ciudadano por qué es necesario hacerlo e indicarle el tiempo aproximado de la misma.
- ✓ Antes de poner la llamada en espera, solicitarle el permiso para ello.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y realizarla.
- ✓ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- ✓ Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explicarle la razón de la demora. Informar la fecha y el medio por el cual recibirá la respuesta.

5.3.1.4 En la finalización de la llamada

- ✓ Verificar con el ciudadano que la información fue comprendida y preguntarle si hay algo más en lo que le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al ciudadano con las acciones o pasos a seguir y los compromisos o tareas pendientes.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al ciudadano colgar primero.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, por falta de información, o porque esta es incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que se resuelva de fondo.

5.4 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Con la modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías, se hace necesario tener unas pautas en cuanto al canal virtual que utiliza la Policía Nacional para acercarse a la comunidad y que todos los servidores públicos deben difundir a la ciudadanía. Los operadores reciben a través del canal virtual, portal o página web de la Policía Nacional, la solicitud o requerimiento, que puede corresponder a una queja, reclamo u orientación.

El operador realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información sea suficiente, de lo contrario, se solicita al ciudadano, por el mismo medio, la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición presentada, la cual se registra en el formato correspondiente.

El ciudadano automáticamente recibe un número de registro otorgado por el sistema, para que realice el seguimiento de su información. Se elabora respuesta al ciudadano y se comunica, por el mismo medio, el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma; esta se debe enviar dentro de las 24 horas siguientes al registro.

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Policía Nacional, así:

- ✓ Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- ✓ Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ✓ Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser, a través de imágenes animadas.
- ✓ Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- ✓ Si se ofrecen trámites, se debe publicar la información relacionada, indicando los pasos a seguir y los listados e identificación de personas u objetos, tales como, en el caso de acreedores varios, armamento incautado, quejas y documentos extraviados, etc.
- ✓ En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ✓ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- ✓ Se debe contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.
- ✓ Es importante manejar una metodología para que el cliente haga una medición del nivel de satisfacción frente al servicio policial y la utilidad del ambiente virtual utilizado.
- ✓ Las columnas de texto deben ser cortas, para no saturar la imagen de caracteres.
- ✓ Se debe utilizar texto negro, sobre fondo blanco, esto en el caso de ser necesario usar fondos.
- ✓ Usar pestañas para crear páginas virtuales y así evitar contenidos demasiado extensos.

- ✓ Las fotografías e ilustraciones deben ser nítidas y que no se confundan con los demás contenidos; es indispensable verificar colores, y que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible. Se deben eliminar fotografías borrosas, muy saturadas o con elementos demasiado pequeños para ser identificados.
- ✓ En las imágenes flash, en lo posible, utilizar colores ocres, terracotas, verdes, cremas, amarillos, azules, trabajar con la gama de colores del verde y amarillo. Evitar mezclas demasiado vistosas, con tonos de magenta, azul claro, morado, rojo. Siempre probar el efecto del archivo flash con relación a los colores de toda la pantalla, con una velocidad moderada para facilitar su lectura y evitar la distracción del navegante.
- ✓ Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional; el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana; se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados, lo importante es tener en cuenta que contengan los componentes de quién, qué, cuándo, y dónde:
 - **Quién:** se refiere a la fuente generadora de la información, si se está hablando en nombre de la Institución, o de una persona en particular.
 - **Qué:** los encabezados o titulares deben ser claros y directos para capturar la atención del lector. En particular en Internet la práctica dice que primero se leen los titulares para después decidir si se lee el documento completo.
 - **Cuándo:** la ubicación en el tiempo es importante para el usuario, ya que con esto está verificando la vigencia del documento. En general cuando se habla de noticias, estas van acompañadas de su ubicación temporal, pero para información de tipo estadística, análisis, estrategias, normas, etc., es muy importante tener claridad sobre la franja de tiempo a la que hace referencia el documento que se esté presentando.
 - **Dónde:** para que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet.
- ✓ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa), lenguaje directo y sencillo; seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.
- ✓ El texto de los párrafos no debe estar escrito todo en mayúsculas, debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- ✓ Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón a que es más difícil la lectura a través de la web.
- ✓ La web es un medio interactivo, por eso las páginas deben ser activas.

- ✓ Las páginas deben ser cortas, con bloques de texto ligeros, para no perder la atención del lector.
- ✓ Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
- ✓ Es necesario hacer vínculos y enlaces a otras páginas o web sites que den idea de dónde provienen las fuentes o cuáles son las relaciones con otros medios.
- ✓ En la web no existe un sistema de “numeración” de páginas como en el medio impreso, por eso coloque subtítulos y un índice que sirva de guía en cada página.
- ✓ Presentar indicadores que contribuyan a la medición del desempeño institucional, actualizados en tiempo real.
- ✓ Mostrar resultados comparativos.
- ✓ Prestar el apoyo y el servicio que necesita la ciudadanía.
- ✓ Presentar información de manera ágil e interactiva.
- ✓ No duplicar información corporativa.

En el marco de la atención virtual, es deber de todo policía orientar al ciudadano sobre la posibilidad que tiene de acceder a la información institucional y en general del Estado colombiano y de sus organizaciones, a través de los medios virtuales dispuestos para el efecto, por ejemplo, la página web www.policia.gov.co.

5.5 RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD

El compromiso con la calidad se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la Institución y que tienen que ver con la interacción con la ciudadanía con el objeto de asegurar que los intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones en pro de una atención oportuna, efectiva e integral de tales requerimientos.

5.6 SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN CON CALIDAD EN LA POLICÍA NACIONAL

Se han realizado grandes esfuerzos por impulsar y promover nuevos derroteros sobre atención al ciudadano y nuevas herramientas de seguimiento a la disciplina institucional, todo ello dirigido a consolidar una nueva política identificada con la cultura de la legalidad y la transparencia que se demanda a los funcionarios del estado.

En tal sentido, por medio del sistema policial de atención y servicio al ciudadano se diseñan e implementan mecanismos de monitoreo y verificación en la atención al ciudadano en la Policía Nacional, en especial a la recepción de inconformidades

a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano, los Centros de Conciliación Policial, la Línea Directa y la Línea Anticorrupción.

Igualmente, dentro de sus propósitos de control, se ha propuesto la innovación en sistemas, métodos y procedimientos de atención que faciliten la interacción con los usuarios, el mejoramiento de la atención y la inmediatez de la respuesta; y elaboración de estudios e informes sobre aquellos casos y conductas recibidos que, por su impacto en la imagen institucional, ameriten la intervención y seguimiento por parte del sistema de control disciplinario.

En cumplimiento a esta misionalidad, la Policía Nacional ha realizado diagnósticos de las distintas unidades policiales con el fin de evaluar las entregas de atención ciudadana, en especial la administración de quejas y reclamos, como principal mecanismo de recepción de inconformidades ciudadanas y fuente por excelencia, de la percepción de satisfacción de los usuarios de los servicios tanto internos como externos que presta la institución. Estos análisis han permitido evaluar los aciertos y desaciertos, dentro y fuera del servicio policial.

Aunado a lo anterior, y con el ánimo de generar el seguimiento continuo y permanente a los asuntos inherentes a la atención al cliente, en cada unidad se establecen mecanismos idóneos y precisos que permitan efectuar tal actividad; es por ello que la Institución ha definido estándares que aseguren la eficiencia y eficacia dentro del proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, como son:

5.6.1 Responsabilidades en el seguimiento

La Institución asegura que el personal responsable del seguimiento y comunicación acerca del desempeño del proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, son competentes para esta función, con base en su educación, experiencia, formación y habilidades establecidas en los perfiles de cargo disponibles en las matrices de descripción de cargos y perfiles correspondientes a la Dirección de Talento Humano.

5.6.2 Control de la calidad del proceso

Esta función en la Institución está asignada a las Oficinas de Atención al Ciudadano OAC, que entre otras actividades y responsabilidades relacionadas, se determinan las siguientes:

- ✓ Supervisar que el procedimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias, presentadas por los usuarios, frente al actuar de los funcionarios dentro y fuera del servicio policial, cumplan con los términos de ley.

- ✓ Coordinar la ejecución de planes, programas y directrices institucionales de atención al ciudadano, para generar prevención de las conductas que atenten contra la integridad policial y promoción de los mecanismos de capacitación.
- ✓ Verificar el producto del análisis de la información de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias, con el fin de contribuir a la calidad y la mejora continua del servicio de la unidad a través de planes de mejoramiento.
- ✓ Notificar a los ciudadanos de la acción tomada frente a la queja, reclamo, sugerencia o derecho de petición, y el procedimiento para obtener información acerca de su solicitud.
- ✓ Aplicar los protocolos establecidos para la adecuada atención al ciudadano en pro del mejoramiento de la imagen institucional.
- ✓ Actualizar las bases de datos y/o la herramienta tecnológica que haga sus veces, en las bitácoras que corresponda, según su función.
- ✓ Realizar la encuesta de satisfacción aplicada a los ciudadanos una vez culmina la trazabilidad de la queja reclamo o sugerencia.

5.6.2.1 Indicadores de Control, medición y evaluación

- a. Oportunidad de respuesta al ciudadano y oportunidad a requerimientos internos.** El objetivo de este indicador es medir el cumplimiento, en términos de tiempo hacia el ciudadano y la comunidad policial, que presenta el proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial.

Para ello, el área sistema policial de atención y servicio al ciudadano, realizará de forma trimestral, por cada una de las unidades policiales donde existan grupos y/o puntos de atención al ciudadano que cuenten con la herramienta tecnológica, la medición de los casos recibidos de ciudadanos por tipo de solicitud: peticiones (felicitación, información de seguridad ciudadana, petición de información, consulta y solicitud de documentos), quejas, reclamos y sugerencias, que fueron contestados y cerrados en el aplicativo dentro de los términos establecidos. Se harán seguimientos parciales a partir de la información que arroje el aplicativo tecnológico utilizado.

Es responsabilidad de cada una de las dependencias de planeación de las unidades de Policía, cargar de manera trimestral, en la suite visión empresarial, el resultado de los indicadores, enviados por el nivel central de la Inspección General.

El área sistema policial de atención y servicio al ciudadano, debe enviar a los grupos de atención al ciudadano los resultados obtenidos en la evaluación, determinando cuáles unidades deben implementar acciones de mejoramiento (acción correctiva AC – acción preventiva AP –Correcciones), para eliminar las causas generadoras del incumplimiento de la oportunidad en la respuesta, las cuales deben ser enviadas a la misma inspección para su validación y seguimiento.

- b. Índice de Satisfacción.** Este indicador se mide a través de la encuesta de satisfacción, como instrumento de retroalimentación con el cliente y será desarrollado por un funcionario del nivel central perteneciente a la Inspección General o entidades externas. Los resultados de la encuesta deben ser enviados a los grupos de atención al ciudadano, para que las dependencias de planeación de cada unidad policial documenten el informe de autoevaluación de la gestión y el control.

El área sistema policial de atención y servicio al ciudadano, debe enviar a los grupos de atención al ciudadano los resultados obtenidos en la evaluación, determinando cuales unidades deben implementar acciones de mejoramiento (acciones correctiva AC – acciones preventivas AP – Correcciones), para eliminar las causas generadoras de la insatisfacción mostrada en la encuesta, las cuales debe ser enviadas para su validación y seguimiento.

En la medición que se hace del indicador se tienen en cuenta aspectos como:

- ✓ Medir la satisfacción general de los clientes internos y externos con respecto a la atención y solución de sus requerimientos
 - ✓ Medir, en términos de atributos de servicio (interés, asesoría, oportunidad, calidad en la respuesta), cómo perciben los clientes internos y externos, la labor realizada por las oficinas de atención al ciudadano
 - ✓ Conocer las expectativas en servicios de los clientes internos y externos
- c. Calidad en la Respuesta.** El indicador de calidad en la respuesta tiene como objetivo identificar si las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, cumplen con los parámetros definidos en términos de coherencia, claridad, ortografía, formatos y firmas.

Según la importancia de cada variable, se hará el cálculo del indicador. Se evaluarán adicionalmente tres aspectos, los cuales hacen parte del control

del proceso, que son: Primero, la lista de chequeo de cierre está cargada en el aplicativo SIPQRS; segundo, se encuentra el soporte de entrega de la respuesta o la constancia secretarial; y tercero, todos los soportes incluyendo la respuesta final están cargadas en el aplicativo.

Estos aspectos, sin hacer parte del resultado del indicador, servirán de base para el análisis de la calidad del proceso de cierre de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial.

El área sistema policial de atención y servicio al ciudadano, es la responsable de analizar las variables y generar el indicador por cada unidad tomando la muestra y aplicando la fórmula definida en la ficha técnica del indicador para, posteriormente, enviar los resultados obtenidos en la evaluación, a los Comandantes de las unidades policiales a nivel nacional, determinando cuáles unidades deben implementar acciones de mejoramiento (acción correctiva AC – acción preventiva AP – Correcciones), para eliminar las causas generadoras del incumplimiento de los parámetros de calidad, las cuales debe ser enviadas a nivel central para su validación y seguimiento.

5.6.3 Seguimiento y Control

El área sistema policial de atención y servicio al ciudadano, deberá realizar seguimientos parciales de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias cerradas a través de los sistemas de medición, con el fin de asegurar el cumplimiento de las metas establecidas en cada una de las unidades.

Los grupos de atención al ciudadano, deben verificar que los informes estadísticos de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, contengan información clara, oportuna, precisa y presentar un informe cuantitativo y cualitativo, ante las oficinas de planeación, para ser llevados a las reuniones de subcomité de mejoramiento gerencial según corresponda. El informe entre otros ítems deberá contener:

- ✓ Las conductas con mayor participación
- ✓ Los grados comprometidos
- ✓ Funcionarios policiales reincidentes
- ✓ Las unidades comprometidas
- ✓ Características de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, recibidas durante el trimestre, de responsabilidad de la Unidad

- ✓ Resultados de los indicadores de oportunidad de las respuestas, índice de satisfacción y calidad en la respuesta, durante el período evaluado y realizar comparación con los otros períodos.
- ✓ Tendencia de los medios de recepción
- ✓ Tendencia por tipo de solicitud (petición, queja y reclamo)
- ✓ Procesos más afectados
- ✓ Observaciones y propuestas

Es responsabilidad de los directores, comandantes y jefes de atención al ciudadano garantizar el cumplimiento de estas tareas en sus unidades.

5.7 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Institución ha establecido el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio policial, como parte del Sistema de Gestión Integral de la misma, para lo cual definió los objetivos, procedimientos, guía y directivas, los recursos necesarios para la eficaz realización del proceso, las funciones y responsabilidades, como también la interacción con las diferentes áreas.

El objetivo del proceso es establecer lineamientos claros, explicativos y específicos para el adecuado desarrollo de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, en el marco del cumplimiento de la ley, el sistema de gestión integral y las directivas internas, para la mejora continua de la Institución, la satisfacción de los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas; con base en este lineamiento se desarrolla la gestión y compromete su esfuerzo para lograr que este se cumpla.

El Mando Institucional está comprometido con la asignación de los recursos necesarios para la realización del proceso, así:

La oficina de atención y servicio al ciudadano lidera en la Institución el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, realizando las actividades del proceso en la línea directa de atención y demás relacionadas. De igual manera, en cada unidad policial se encuentran ubicadas las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) con personal dispuesto para la atención de clientes internos y externos, independiente de la responsabilidad que tienen los miembros de la Institución de participar en el proceso.

Para asegurar la idoneidad del personal que interactúa con los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas, la Dirección de Talento Humano definió los perfiles de los cargos, en los cuales se tiene en cuenta las habilidades del personal a quien se le encomienda la labor de brindar el mejor servicio mediante los canales de atención.

Estas habilidades son valoradas periódicamente, a través de la evaluación del desempeño, para identificar oportunidades de mejora e implementar planes de acción enfocados en desarrollar las competencias de los responsables. Parte de estos planes son los relacionados con la capacitación en los temas de servicio a los ciudadanos, normas legales vigentes alusivas a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial y otros temas del Sistema de Gestión Integral.

Para la administración de estas quejas, reclamos y sugerencias, es necesario que las oficinas de atención al ciudadano cuenten con:

➤ **Recursos de infraestructura**

En cada unidad policial se han establecido los grupos de atención al ciudadano, los cuales brindan espacios cómodos y adecuados para recibir a los reclamantes, en condiciones que permiten mantener el confort de los usuarios como del equipo de trabajo a cargo de la oficina.

De igual manera, se dispone de los elementos básicos como muebles y enseres, equipos de cómputo e insumos necesarios para la operación del proceso. En la sede central se cuenta también con los espacios de trabajo del personal y el área para la atención de la línea directa, con sus correspondientes equipos de comunicaciones.

➤ **Recursos tecnológicos**

La Institución dispone para el registro de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, del aplicativo SIPQRS como herramienta básica de gestión que facilita realizar el control y seguimiento de los requerimientos desde su recepción hasta que se da la respuesta al interesado. De igual manera, la infraestructura necesaria de software y hardware, comunicaciones y el debido soporte técnico para mantener disponibles los recursos que permitan la prestación del servicio.

Para la operación eficaz del proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, la Institución dispone de la guía de atención, en la cual se definen todos los controles necesarios, tales como, recepción, acuse de recibo y registro, evaluación inicial, investigación, seguimiento al trámite interno, respuesta, comunicación de la decisión y cierre.

5.8 TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La recepción, trámite y solución de las PQRS está definida y documentada en la guía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio

policial y sugerencias, publicada en la suite visión empresarial; la cual está asociada al componente de control del proceso gerencial de integridad policial.

Allí se encuentran descritas cuáles son las actividades que deben realizar, los responsables de su ejecución y el fundamento legal que la enmarca (la recepción, tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio policial y sugerencias).

La mencionada Guía debe ser aplicada por todos los funcionarios al momento de atender un requerimiento, con el fin de unificar el modelo de atención al ciudadano en todas las unidades del orden nacional. Para acceder a este modelo, se debe realizar el siguiente procedimiento:

- ✓ Ingresar a la Polired Institucional, en el link SGI
- ✓ Se da clic en el enlace Suite Visión Empresarial
- ✓ Se digita el usuario y contraseña asignado para el ingreso a la plataforma, o en su defecto el usuario general de consulta
- ✓ En el módulo “SGC”, link “documentos”: Aquí se muestra el listado maestro de documentos que contiene todos los instrumentos que han sido estandarizados, aprobados y publicados por la Policía Nacional para su adopción obligatoria
- ✓ Una vez en este listado maestro se puede identificar, mediante el código 1IP-GU-0003 o bajo la denominación “Guía para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias”
- ✓ Haciendo clic sobre el nombre del documento, en el menú “explorar documento” se muestra el formato del mismo en la parte superior, además de los documentos asociados, en la parte inferior

Esta Guía es aplicable a los procesos gerenciales, misionales, de soporte, evaluación y mejora continua en todos los niveles de despliegue, desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial (clientes interno y externo) y las conductas ajenas al servicio de policía en el marco del cumplimiento de la Ley y las etapas del tratamiento y respuesta oportuna, hasta el análisis y uso de la información para la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión Integral.

5.9 COMUNICACIÓN

Durante el proceso de resolución del requerimiento se mantendrá informado al interesado sobre el estado de su reclamación, a través de comunicación en medio electrónico, verbal o escrito, garantizando la debida transparencia y confidencialidad en el uso de la misma.

De igual manera, las áreas internas dispondrán de los recursos necesarios para asegurar el tratamiento eficiente al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial.

5.10 CANALES DE COMUNICACIÓN.

Una vez informada la queja inicial a través de los diferentes canales dispuestos en la Institución, ésta se registrará con la información de apoyo y con el consecutivo que arroja en el aplicativo correspondiente, el cual permitirá su trazabilidad y seguimiento a través del proceso.

Para solicitar respuesta de un requerimiento, los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas cuentan con los siguientes canales de comunicación:

- ✓ Línea Directa 018000910600 - 018000910112
- ✓ Página Web de la Policía Nacional
- ✓ Oficinas de Atención al Ciudadano
- ✓ Correo electrónico

5.11 COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL CON EL CLIENTE

La comunicación permanente con los usuarios del servicio, permite informar y transmitir el interés en resolver sus inquietudes, reconociendo su importancia para la Institución, generando con ello una trazabilidad real del requerimiento hasta la etapa final de su proceso, con el objeto de brindar al ciudadano una respuesta eficaz, eficiente y real.

5.12 RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CLIENTE

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, es decir, cuando se haya resuelto y cerrado la petición queja, reclamo, reconocimiento o sugerencia, relativa al servicio policial, sea por atención presencial, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano frente al trámite y solución dada a su requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite observar la calidad del servicio brindado y detectar las falencias dentro del mismo, a fin de mejorar y hacer las recomendaciones necesarias a los responsables del procedimiento requerido.

5.13 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como medida del aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, con el fin de determinar su grado de aceptabilidad del servicio prestado.

Es de vital importancia monitorear “regularmente” las “expectativas” de los clientes para determinar si están dentro del resorte misional de la Institución.

5.14 MEJORA CONTINUA

En la búsqueda de la mejora continua en el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial, como resultado de ello, la Institución ha implementado la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, funcionarios, partes interesadas, comunidad en general y al país, a través de acciones correctivas y preventivas y de mejora.

Cada una de las Unidades de Policía, ejecuta las acciones para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de las quejas y reclamos a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia respectivamente, así:

- ✓ Investiga, identifica y aplica las mejores prácticas en el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial.
- ✓ Fomenta una visión de enfoque al ciudadano.
- ✓ Promueve la innovación en el desarrollo del tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial;
- ✓ Reconoce el comportamiento ejemplar de los funcionarios en el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio policial.



GLOSARIO

Para dar claridad a los términos utilizados en el presente Manual se enuncian las siguientes definiciones

Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de protesta, censura, descontento e inconformidad que eleva un ciudadano ante la insatisfacción que le causa la prestación del servicio de uno o varios de sus funcionarios.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de la Policía.

Sugerencia: Es la opinión o insinuación que eleva una persona para adecuar o mejorar un proceso o la prestación de un servicio policial.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Objetivo: Algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la Institución.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio al cliente: interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Dirección y Conceptualización General
Inspección General YESID VÁSQUEZ PRADA
Inspector General

Coronel FABIAN LAURENCE CARDENAS LEONEL
Jefe Oficina de Planeación

Elaboración y Redacción
Coronel. Pablo Antonio Criollo Rey
Secretario General (E)
Capitán Héctor Gerardo Daza Narváez
Centro de Pensamiento y Doctrina
Capitán. Edison Rondón Cerquera
Asuntos jurídicos Inspección General

Colaboradores
Subdirección General
Inspección General
Oficina de planeación

Diagramación
Subintendente JOHN EDISSON CANELO VILLAREAL
Responsable COEST- OFPLA

AÑO 2015
Bogotá, D. C, Colombia

