



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
POLICÍA NACIONAL  
INSPECCIÓN GENERAL Y RESPONSABILIDAD  
PROFESIONAL  
GRUPO CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO



ARSEC-GRUCU - 29.25

Bogotá D.C., 12 de diciembre de 2022

Coronel  
ALEXANDER SÁNCHEZ ACOSTA  
Inspector General  
Calle 17 65B- 99  
Bogotá D.C.

Asunto: cumplimiento PTR OFPLA 001 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En atención a la tarea del plan 3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO > 5. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 > 1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2022 que a letra dice: "4. 4.1. Elaborar y publicar informe en el portal de Transparencia y acceso a la información Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.", respetuosamente informo a mi coronel, las acciones que se realizaron con los compromisos o sugerencias realizadas por las partes interesadas del componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, así:

### **ACTIVIDADES PREVIAS**

Mediante comunicación oficial GS-2022-001870-INGER de fecha 04/10/2022, se impartió la orden a las oficinas de atención al ciudadano de JESEP, las direcciones DISAN-DIBIE-DINCO-DIASE-DICAR, Policías Metropolitanas y Departamentos de Policía, de realizar la actividad denominada "Mesas de Diálogo", donde debían convocar a grupos de valor e interés (ciudadanos, líderes, entre otros.), y aplicarles la siguiente encuesta, así:

Banco de preguntas:

*¿Como quisiera que fuera la atención al ciudadano por parte de las Direcciones, Policías Metropolitana o Departamento de Policía?*

*¿Conoce usted, que hace la Oficina de Atención al Ciudadano?*

*¿Sabe usted, Cómo se debe atender a un ciudadano (a)?*

*¿Sabe usted como realizar o hacer seguimiento en línea a los requerimientos registrados por medio de la página web (Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) desde la comodidad su casa (computador o dispositivo móvil)?*

*A continuación, cada participante deberá formular que actividades les gustaría que se implementara para mejorar la atención al ciudadano.*

Le gustaría que estas actividades se realizar con que frecuencias:

- Mensual (cada mes)
- bimestral (cada 2 meses)
- Trimestral (cada 3 meses)
- Semestral (cada 6 meses)
- Anual (cada año)

Como califica la actividad realizada por la Oficina de Atención al Ciudadano. (Rellena las estrellas)

Observaciones:

**PREGUNTAS**  
Mesas de Diálogo - Mecanismo de Atención al Ciudadano

Unidad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
 Apellido: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 Ciudad: \_\_\_\_\_ Grupo de valor e interés: \_\_\_\_\_

1. ¿Como quisiera que fuera la atención al ciudadano por parte del Departamento de Policía \_\_\_\_\_?  
 Rta: \_\_\_\_\_

2. ¿Conoce usted que hace la Oficina de Atención al Ciudadano de la Departamento de Policía \_\_\_\_\_?  
 Rta: \_\_\_\_\_

3. Sabe usted ¿Cómo se debe atender a un ciudadano (a)?  
 Rta: \_\_\_\_\_

4. Sabe usted como realizar o hacer seguimiento en línea a los requerimientos registrados por medio de la página web (Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) desde la comodidad su casa (computador o dispositivo móvil).  
 Rta: \_\_\_\_\_

Transformación Integrada - Policía Nacional  
DOCUMENTO NO CONTROLADO

**PREGUNTAS**  
Mesas de Diálogo - Mecanismo de Atención al Ciudadano

5. A continuación, cada participante deberá formular que actividades les gustaría que el Departamento de Policía \_\_\_\_\_ hiciera para mejorar la atención al ciudadano.  
 Rta:  \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

6. Le gustaría que estas actividades se realizar con que frecuencias  
 Rta:  Mensual (cada mes)  
 bimestral (cada 2 meses)  
 Trimestral (cada 3 meses)  
 Semestral (cada 6 meses)  
 Anual (cada año)

7. Como califica la actividad realizada por el Departamento de Policía \_\_\_\_\_  
 (Rellena las estrellas)  
 ☆☆☆☆☆

8. Observaciones:  
 Rta: \_\_\_\_\_

Transformación Integrada - Policía Nacional  
DOCUMENTO NO CONTROLADO

Formatos no controlados- Encuestas

Resultados:

En atención a las preguntas anteriormente realizadas, se plantea los siguientes compromisos y sugerencias, a continuación, hacemos una compilación de las respuestas dadas, así:

Pregunta 1:

- La atención es adecuada, pero en ocasiones se generaliza la atención por parte de la policía como deficiente.
- Reflejar mayor interés hacia el ciudadano
- Ser más comprensiva y dinámica
- Escuchar las necesidades del ciudadano a fin de brindar una solución
- Debería ser mas presencial.

Pregunta 2:

- Encargada de atender al público al momento de recibir las quejas
- Es el responsable de informar a sus superiores de las actuaciones frente a quejas o reclamos que les interponen a los policías.
- Vela por que se dé respuesta a los ciudadanos
- Brinda información y aclara las dudas que tenga la ciudadanía
- Atender las solicitudes de los ciudadanos
- Brindando ejemplo hacia la comunidad

Pregunta 3:

- Atender de manera adecuada y cortes
- Cordial y con un vocabulario respetuoso
- Disposición y actitud profesional
- Comunicación asertiva

Pregunta 4:

- Por medio de la página de policía
- En la plataforma de policía

Pregunta 5:

- Capacitación al personal que atiende al público a fin de comprender mejor al ciudadano
- Tener más contacto con el ciudadano
- Actividades de integración – lúdicas – charlas
- Mas amabilidad

Pregunta 6:

Frente a esta pregunta se puedo determinar que les gustaría que estas actividades se realizar con que frecuencias:

<b>TIEMPO</b>
Mensual (cada mes)
bimestral (cada 2 meses)

Pregunta 7:

<b>CALIFICACIÓN</b>
BUENA

Pregunta 8:

- Mas campañas para mejor el servicio al ciudadano
- Realizar actividades en redes sociales que expliquen el tema de atención al ciudadano
- Muy buena la orientación y los temas tratados

- Tener más presencia en los barrios y acompañamiento a los ciudadanos
- Gracias por tener una línea para dar soluciones a nuestros problemas
- Realizar estas actividades frecuentemente y mucha difusión

Compromisos:

- Mayor difusión de los canales, por parte de las oficinas de atención al ciudadano, dando alcance al cumplimiento del sistema de garantías.
- Dicha actividad se seguirá realizando de manera trimestral con grupos de valor específicos a fin de impactar a toda la población civil.

Material Fotográfico:



Atentamente,

Firma:

Calle 17b # 65b-99  
Teléfono: 6015803390 EXT. 89022  
inger.grucu@correo.policia.gov.co  
www.policia.gov.co



**INFORMACIÓN PÚBLICA**