



**DIOS
Y
PATRIA**
Es un honor
ser Policía

Policía Nacional
Inspección General y
Responsabilidad Profesional



MESAS DE DIÁLOGOS – INGER 2023

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO **COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Con el propósito de dar alcance a las necesidades de la ciudadanía frente a que se realizaran:

- ✚ 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.

Por medio de las Oficinas de Atención al Ciudadano, se socializó a la ciudadanía la misionalidad y la funcionalidad del “*Sistema de Garantías*”, establecido por la Ley 2196 del 2022 en su artículo 40, dando alcance a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se implementó por medio del código QR, el acceso de manera rápida y fácil al “*Sistema de información de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias*”, desde sus equipos móviles, dichas actividades se llevaron a cabo en todo el territorio nacional.

Ahora bien, con el propósito de tener mayor cercanía hacia la comunidad, se instalaron “**stands informativos**” en diferentes parques del territorio nacional, donde se socializaron los tres (03) canales de atención que ha dispuesto la institución, entre ellos contamos con el canal presencial el cual cuenta con setenta (70) Oficinas de Atención al Ciudadano las cuales se encuentran en todas las unidades policiales, prestas atender a las personas que lo requieran, con esto se busca una mejor atención y eficacia en la atención al ciudadano.

Departamento: Cundinamarca



Departamento: Boyacá



Departamento: Huila



Departamento: Nariño



Departamento: Valle



Metropolitana: Valle



Frente a la retroalimentación que se realizó al personal, se impartió instrucción a los funcionarios que conforman de las Direcciones, Policías Metropolitanas y Departamentos de Policía, sobre la Resolución Nro. 04180 "Por la Cual se Crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano".

- En coordinación con los responsables de los puntos de atención al ciudadano que conforman los distritos de policía, personal de seguridad a instalaciones, grupos de operaciones especiales, fuerza disponible y personal que conforma el MNVCC, se realizó difusión del "Manual de Atención y Servicio al Ciudadano", con el fin de que sea mancomunadamente dicha actividad.

Personal uniformado:

