



PERÚ

Ministerio del Interior

CONCURSO NACIONAL 2019

El buen trato otorgado al
ciudadano fue reconocido y premiado



Mi
Comisaría
Mi Orgullo

"Comprometidos en brindar la mejor atención"

BUENAS PRÁCTICAS

Tercera edición del concurso nacional “Mi Comisaría, Mi Orgullo”

La tercera edición del concurso, estuvo a cargo de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD) de la Dirección General de Información para la Seguridad; dado que las temáticas del concurso se encontraban directamente relacionadas a la calidad de atención a la ciudadanía.

En ese sentido, la DCD se encargó de realizar las acciones correspondientes a la organización y desarrollo de dicho concurso en coordinación con los representantes de Interbank y de la Policía Nacional del Perú, en el marco del Convenio Interinstitucional que promueve este Concurso.

En la edición 2019, participaron 864 comisarías a nivel nacional, de las cuales 5 fueron finalistas por obtener altos puntajes de satisfacción, y 3 de ellas obtuvieron los primeros puestos.

METODOLOGÍA DEL CONCURSO

En las ediciones anteriores del concurso, la participación de las comisarías era de forma voluntaria; para la tercera edición, se optó por cambiar el mecanismo de participación, haciéndola de forma automática en todas las comisarías conectadas al SIDPOL (Sistema de Denuncias Policiales).

Lo novedoso fue que por primera vez, la ciudadanía contribuyó calificando la atención recibida en la comisaría, mediante una **“encuesta virtual”** en la que valoró el buen trato, el resultado de la gestión, así como el ambiente e imagen de la dependencia policial. Atributos enmarcados en el “Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, con énfasis en comisarías y Depincris”.

Para ello, el efectivo policial solicitó al ciudadano atendido responder una encuesta virtual, a la que accedió mediante un link y un código enviado por correo electrónico.

El concurso tuvo dos fases, la primera comprendió la evaluación y calificación que realizó la ciudadanía por medio de la encuesta virtual, obteniéndose las 5 comisarías finalistas. La ciudadanía, respondió las siguientes preguntas:

N° 1	¿Está satisfecho con el resultado de la gestión?
N° 2	¿Está satisfecho con el ambiente donde fue atendido?
N° 3	¿Está satisfecho con el trato del efectivo policial que lo atendió?
N° 4	¿De los aspectos anteriores, está satisfecho con la imagen de la comisaría?

Cada pregunta estuvo relacionada a una temática; y cada temática describe criterios considerados en el concurso, de acuerdo al detalle de la siguiente tabla:

SERVICIO POLICIAL	Son acciones de mejora respecto al servicio policial, con la finalidad de satisfacer las expectativas de la ciudadanía que acude a la comisaría.
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Son las adecuaciones o mejoras de los espacios o ambientes destinados a la atención de la ciudadanía, como comodidad, señalización de oficinas, limpieza, ornato de oficinas, espacios y equipamientos para la atención, entre otros.

ATENCIÓN AL PÚBLICO	Son acciones de mejora que llevan al personal policial a brindar un trato cordial, amable y empático a la ciudadanía durante la atención brindada.
IMAGEN DE LA COMISARÍA	Resulta ser la sumatoria de los factores descritos anteriormente, los cuales permitirán medir la percepción de la ciudadanía respecto a la comisaría.

COMISARÍAS FINALISTAS

Culminada la primera fase, las comisarías finalistas fueron las siguientes:

Nº	DEPARTAMENTO	COMISARÍA	PUNTAJE
1	LORETO	MORONACocha	79.51
2	LORETO	IQUITOS	79.46
3	LIMA	LA ENSENADA	79.38
4	LIMA	FLOR DE AMANCAES	79.21
5	JUNÍN	PALCA	79.05

Se solicitó a los jefes de las dependencias policiales finalistas que remitan la información correspondiente a las acciones, buenas prácticas y/o iniciativas que realizaron en beneficio de mejorar la calidad de atención a la ciudadanía en su jurisdicción.

La segunda fase del concurso se realizó con las 5 comisarías finalistas, las cuales sustentaron frente al jurado calificador, las acciones e iniciativas innovadoras.

El jurado calificador evaluó de acuerdo a los criterios de creatividad, facilidad de implementación, aplicabilidad, sostenibilidad, así como la gratuidad o bajo costo de implementación de sus iniciativas; criterios en base a los cuales se determinó los tres primeros puestos.

DESCRIPCIÓN DE INICIATIVAS GANADORAS



PRIMER PUESTO

COMISARÍA PALCA

Desarrolló las siguientes buenas prácticas:

COMISARÍA 24/7



Realizaron el diseño e impresión de stickers circulares donde consignaron el número telefónico e información de la comisaría, siendo adheridas en los distintos negocios y viviendas de los distritos y centros poblados de la jurisdicción; con la finalidad de reducir brechas de comunicación, mejorar el acercamiento con los ciudadanos y reducir los índices de percepción de inseguridad ciudadana; estableciendo así, un canal directo para los casos de emergencia, los cuales son atendidos durante las 24 horas de los 7 días de la semana bajo el lema **“COMISARÍA PALCA, SIEMPRE A SU SERVICIO.”**

“WHATSAPP ESCOLAR”



Crearon un grupo de Whatsapp con los directores y profesores de las distintas instituciones educativas de los distritos de Palca y Tapo de la jurisdicción policial, con la finalidad de mantener una comunicación fluida y oportuna con las instituciones, reduciendo así los temas de distancia, logrando cubrir y desplegar de forma plena todos los servicios policiales.

“COMISARÍA MÓVIL”



Construyeron un módulo de madera móvil con inscripciones policiales, con la finalidad de brindar y desplegar todos los servicios policiales (Sistemas de Denuncias Policiales - SIDPOL, orientación ciudadana, seguridad y vigilancia, etc.) a los distritos y centros poblados de la jurisdicción para mejorar la confianza y acercamiento a la población y buscar la reducción de los índices de percepción de inseguridad ciudadana; así como, mejorar la percepción de vigilancia en la comunidad, fortaleciendo la presencia policial disuasiva, brindando protección a la población y garantizando la seguridad ciudadana.

“CUIDAMOS TU VIAJE, CUIDAMOS TU VIDA”



Se realizaron diversas campañas preventivas contra accidentes de tránsito, así como aquellas orientadas a la atención en caso de emergencia por desastres naturales, los cuales ocurren principalmente en la carretera central en el tramo Tarma - Palca - La Merced. Para ello, confeccionaron folletos alusivos y stickers donde indican los números telefónicos de la Comisaría Palca, así como de las diferentes comisarías de la jurisdicción de Tarma y teléfonos de emergencia; con la finalidad de mantener una comunicación eficaz y oportuna en caso de estos desastres.



Por otro lado, mediante el trabajo coordinado con la Instancia de Concertación distrital de Tapo, elaboraron en forma conjunta la “Ruta y protocolo de prevención en casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar desde los juzgados de paz” en el marco de la Ley N° 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”, su reglamento, modificatorias y anexos; la misma que fue aprobada mediante Resolución Administrativa N° 273-2019-P-CSJU/PJ del 02ABR19 de la Corte Superior de Justicia de Junín, con la finalidad de brindar y agilizar los casos de violencia en el marco de la Ley N° 30364, y también el acceso a la justicia de los ciudadanos.





SEGUNDO PUESTO

COMISARÍA LA ENSENADA

Desarrolló las siguientes buenas prácticas:

“SERVICIO POLICIAL EN COLEGIOS”



Como parte de las estrategias de acercamiento a la comunidad se fomentó el diálogo con los padres de familia, con la finalidad de conocer sus problemas, a la vez recibiendo denuncias por bullying, por congestionamiento vehicular por mal estacionamiento, por desmonte en lugares no permitidos, que obstaculizan el libre tránsito. Para ello, realizaron la imposición de papeletas de los vehículos que incumplen con el reglamento de tránsito (vehículo mal estacionado), charlas del personal de la Oficina de Participación Ciudadana a los alumnos, con la finalidad de disminuir el bullying, el pandillaje y la violencia familiar; asimismo, coordinaron con la Municipalidad de Puente Piedra, para la limpieza de lugares con desmonte, basura y recuperación de espacios públicos.

“CONTACTO CIUDADANO Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS”



El personal policial promovió el acercamiento a la comunidad, a través del Plan Vecindario Seguro, fomentando el diálogo con los pobladores y vecinos, en los 04 Sectores de la jurisdicción de La Ensenada, designando Jefes de sectores, subsectores y personal policial a cargo de los cuadrantes, quienes tienen el contacto directo y atención a la población en las calles, con el fin de atender a sus demandas dentro de la competencia policial, buen trato al público y buena orientación a los ciudadanos.

Con la finalidad de generar mayor presencia policial, el personal se ubicó en puntos estratégicos de la jurisdicción como paraderos de mototaxis, mercados, parques, y a la vez, subieron al transporte público explicando y repartiendo volantes a los ciudadanos sobre el procedimiento de recepción de una denuncia, e informando que también el personal que patrulla puede recibir una denuncia mediante actas de denuncias verbales.

“ATENCIÓN A MENORES DE EDAD” (hijos de denunciantes)



Realizaron la designación de personal femenino dedicado al cuidado de niños que acuden con sus madres a la comisaría a realizar una denuncia por violencia familiar, se diseñaron programas de estimulación como los siguientes: lectura de cuentos educativos, juegos didácticos, pintura, dibujo, armado de rompecabezas, entre otros; adicionalmente realizaron la entrega de pequeños refrigerios a los menores. Estas acciones contribuyeron al acercamiento de la población con la PNP.





TERCER PUESTO

COMISARÍA MORONACOCHA

Desarrolló las siguientes buenas prácticas:



Implementaron turnos de atención en la oficina de copias certificadas de lunes a viernes en el horario de 07:00 a 15:00 horas y de 15:00 a 23:00 horas y los días sábados en el horario de 08:00 a 13:00 horas y de 13:00 a 18:00 horas.



Implementaron rótulos informando los horarios de atención de los servicios, medios de contacto, los servicios que brindan y los requisitos mínimos; asimismo, realizaron gestiones con los medios de comunicación locales (radio), con la finalidad de informar a la ciudadanía sobre los horarios de atención de copias certificadas de denuncias, las mismas que fueron atendidas independientemente del lugar de presentación.



Implementaron una oficina exclusiva para la atención de copias certificadas de denuncias; a la vez, instalaron un mueble de madera tipo counter para que las personas esperen cómodamente su atención, permitiendo que el servicio se desarrolle de forma ordenada e inmediata.





“Mi Comisaría, Mi Orgullo” 2019



PERÚ

Ministerio del Interior