

LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LA GERENCIA DEL SERVICIO DE LA POLICÍA NACIONAL

PRESENTADO POR:

**JAVIER ALBERTO PEREZ FERNANDEZ
CODIGO: d5200379**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA A DISTANCIA**

**COORDINADOR DE LA ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA A DISTANCIA
SANTIAGO GARCIA CARVAJAL**

BOGOTÁ 2015

LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LA GERENCIA DEL SERVICIO DE LA POLICÍA NACIONAL

Javier Alberto Pérez Fernández, Universidad Militar Nueva Granada

RESUMEN

En este trabajo de tipo investigativo y con la finalidad de analizar este proceso de gestión de servicio y atención al cliente de la Policía Nacional, se abordaran los siguientes temas:

Abordando con la normatividad que ordena la implementación del sistema de gestión de calidad y servicio al cliente que tiene por objetivo una atención adecuada al cliente interno o externo. La planeación estratégica o políticas del servicio al cliente institucional donde se establece los estándares de calidad y efectividad de este proceso, la institución establece un protocolo a seguir cuando un cliente requiere de sus servicios contemplado dentro de un diagrama de proceso de servicio para lograr la satisfacción del usuario, constitucionalmente el organismo Policial debe ser competitiva con las demás entidades estatales ofertando un servicio de calidad con una promesa de valor dentro del proceso, en la actualidad la globalización nos impone el reto del manejo y utilización de nuevas tecnologías, la institución garantiza el acceso de sus diferentes usuarios a través de las herramientas de la web y ofreciendo espacios de participación ciudadana y comunitaria, la trazabilidad del servicio busca la evaluación y control de las quejas y reclamos de los usuarios comprometiendo a todas las oficinas que conforman la organización, esto se refleja en la medición del servicio prestado a través de unas estadísticas que se expresa en datos positivos y negativos los cuales dan a la institución una herramienta para el plan de mejora, los indicadores de gestión del servicio dan a conocer el trabajo de la organización hacia el rediseño y fortalecimiento de las políticas de calidad para con sus clientes,

finalizando con el aporte personal de mejora al proceso para el mejoramiento de prestación de servicio con calidad por parte de la institución y una conclusión del tema desarrollado.

PALABRAS CLAVE: Gestión de Calidad, Servicio con Responsabilidad, Participación Ciudadana, Cliente Satisfecho, Trabajo en Equipo.

QUALITY STANDARDS AND MANAGEMENT OF THE NATIONAL POLICE SERVICE

ABSTRACT

In this type investigative work and in order to analyze this process management and customer service of the National Police, the following themes:

Addressing with regulations mandating the implementation of quality management system and customer service that aims adequate attention to internal or external customer. Strategic planning or service policies institutional client where quality standards and effectiveness of this process is established, the institution establishes a protocol to follow when a customer requires his services referred to within a process diagram service for the satisfaction User constitutionally the law enforcement agency must be competitive with other state agencies offering quality service with a promise of value in the process, now globalization imposes on us the challenge of handling and use of new technologies, the institution guarantees different users access through Web tools and offering opportunities for citizen and community participation, traceability service searches the evaluation and control of complaints and claims by users engaging all offices that make up the organization, this is reflected in the measurement of the service provided by statistics which is expressed in positive and negative data which give the institution a tool for the improvement plan, indicators of service management disclosed the work of the organization to the redesign and strengthening of quality policies to its customers, ending with the

personal contribution to the process improvement to improve quality service delivery by the institution and conclusion of item developed.

JEL: H55, H56, M1, M14, M19, M3, M59, L2, L32,

KEYWORDS: Quality Management Service with Responsibility, Citizen Participation, Customer Satisfied, Teamwork.

INTRODUCCIÓN

El liderazgo con enfoque humanístico como factor diferenciador en el proceso de gestión del servicio en la Policía Nacional, ha sido un proceso asumido por la institución con el propósito de establecer los estándares de calidad y efectividad de este proceso esencial para el cumplimiento misional que se le ha delegado constitucionalmente.

A partir de las experiencias aprendidas, el personal que hace parte de esta institución, ha adquirido un conocimiento empírico en las causas y/o motivaciones de amplia gama de situaciones problemáticas que se presenta con los clientes. Muchas de ellas se originan a partir de los puntos de vista diferentes y acorde a la óptica de cada actor, este conflicto de opiniones dificulta y retrasa la gestión oportuna al usuario final.

Si bien es cierto la gestión del servicio al cliente es un proceso vital y estratégico para cualquier organización, y es claro que este debe ser acorde a los lineamientos y políticas generales que la dirección establece así como a los aspectos y condicionantes que impone la cultura, estructura y los recursos con los que se cuenta.

También es cierto que hoy se cuenta con los estándares ya establecidos a nivel internacional como la norma ISO 9001 de 2000 y la norma técnica de ICONTEC 1000:2004. El termino Servucción se define como: La organización adecuada, sistemática y coherente de todos los elementos físicos /tecnológicos y humanos para la relación “CLIENTE EMPRESA” ISO 9001:2000 y en el marco normativo que ha establecido a partir de los lineamientos dado por el gobierno nacional en materia de atención al usuario en el decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano” y lo

establecido en el reglamento interno de cada organización, que para el caso específico de la Policía Nacional es la Resolución No. 03294 del 15 de Octubre de 2010, estos instrumentos son de necesario uso y se constituyen en valiosas herramientas en el planteamiento de los procedimientos, tareas y actividades de la gerencia del servicio.

Con base en dicha estandarización normativa, se generan políticas y actividades a desarrollar en cada una de las áreas o departamentos, orientadas al mejoramiento de cada proceso de gestión con el objetivo de hacer más eficiente la atención al cliente, y lograr resultados a partir de la aplicación del sistema de trazabilidad y medición del servicio, fundamentados en la retroalimentación de las quejas y los reclamos, pues estos se convierten en una oportunidad para incidir directamente sobre la percepción y la calidad del servicio.

¿Es coherente con la normatividad, el proceso de gestión de atención y servicio a los usuarios que presta la Policía Nacional en Colombia?

En este contexto se plantea la participación del ciudadano con un sentido y una intencionalidad de control, que tiene incidencia formal y activa en la gestión del servicio y la mejora de la percepción de las condiciones de seguridad y la labor que presta la institución.

Con base a lo anterior es posible determinar que la Policía Nacional viene realizando interesantes esfuerzos y dinamizando desde su interior diferentes acciones que propician la participación ciudadana; Sin embargo, estos no se encuentran articulados de manera formal entre sí, ni guardan una relación directa entre sus resultados.

La construcción de un ambiente de confianza y credibilidad hacia la Policía Nacional de Colombia y sus integrantes, así como la mejora continua en los niveles de percepción favorable en términos de seguridad y convivencia por parte de los ciudadanos, tiene relación directa en la forma como se comunica.

LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LA GERENCIA DEL SERVICIO DE LA POLICÍA NACIONAL

REVISIÓN DE LITERATURA

Norma ISO internacional 9001 cuarta edición 2008-11-1. Las normas ISO 9001 (International Organization for Standardization) son pautas internacionales que aplican los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) con los que las diferentes empresas u organizaciones deben contar, nos brindan las conductas efectivas a la hora de administrar o mejorar la calidad de producción del servicio al cliente, la razón de ser de las diferentes organizaciones es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes, por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas, realizando diferentes controles para así poder tener conocimiento si las estrategias implementadas para poder hacer sentir a sus consumidores de productos o servicios importantes para la organización.

Esto hace parte de la responsabilidad y compromiso que debe demostrar cada uno de los funcionarios de la Policía Nacional como obligación implícita de un mejor hacer día a día. Para lograr la permanencia y continuidad en la excelente prestación del servicio, contando con protocolos preestablecidos que garantizan un servicio de mayor cobertura y con los más altos niveles de calidad, tal y como se establece en las ISO 9001 numeral 7.5 Producción y prestación del servicio, aquí nos habla también sobre el Control de la producción y de la prestación del servicio, la Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, la Identificación y Trazabilidad, la Propiedad del cliente y la Preservación del producto; y su numeral 7.6 nos orienta sobre el Control de los equipos de seguimiento y de medición propios

del proceso de servicio y su numeral 8 sobre medición, análisis y mejora de procesos especialmente el apartado 8.2 Seguimiento y medición. (ICONTEC, 2008 Pag 12,14)

NTCGP 1000:2004

Las normas técnicas de calidad en la gestión pública (NTCGP 1000:2004) están dirigidas a las diferentes entidades con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos o servicios que respondan a las diferentes necesidades y expectativas de los clientes, constituyéndose en una herramienta básica de la gestión que permite evaluar y dirigir el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades, por medio de la implementación de diferentes pautas con el propósito de llevar a que el desarrollo de las actividades para la buena prestación del servicio hacia nuestro cliente interno y externo mejore por medio de aceptación y verificación de los errores y emprendiendo así las correcciones a que den lugar mejorando continuamente la calidad de la entidad, por lo anterior es fundamental tener en cuenta lo que esta norma nos brinda en su numeral 3: Términos y definiciones relacionadas con el servicio al cliente propias de los servidores públicos; y en su numeral 5. responsabilidad de la dirección donde nos habla en sus apartes 5.2 Enfoque al cliente y en el 5.3 Política de la calidad y en su numeral 7 realización del producto o prestación del servicio con sus apartes 7.1 planificación de la realización del producto o prestación del servicio y el 7.2 Procesos relacionados con el cliente y en el numeral 7.5 Producción y prestación del servicio, 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición y en el numeral 8 medición, análisis y mejora. (NORMAS ISO 1000:2004, pag 6,36)

Decreto 2623 del 13 de Julio del 2009 por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano.

El cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

En cumplimiento a lo anterior la Institución ha creado, diseñado y aprobado la Resolución No. 03294 del 15 de Octubre de 2010, el Manual y Protocolo para la atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional, pilar para la debida creación de los puntos de atención al ciudadano en cada una de las unidades del país, los diferentes medios de comunicación y atención otorgados a al cliente interno y externo para que sean escuchadas sus quejas. Peticiones, recomendaciones, sugerencias y demás comentarios que ayuden al control y supervisión tanto de las actividades de los policiales como de sus diferentes ambientes de trabajo dentro de la organización. (D.C, 2009)

La planeación estratégica o política del servicio al cliente de la Policía Nacional

El sistema de Gestión Integral adoptado por la Policía Nacional orienta a la efectividad del quehacer policial, fortalece su confianza y liderazgo; recoge las experiencias vividas y las orienta hacia el futuro para prevenir errores o equivocaciones, articulando la calidad, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de competitividad, productividad y satisfacción social en la protección de los servicios.

La Policía Nacional de Colombia debe satisfacer las necesidades y expectativas de convivencia y seguridad de la ciudadanía en el territorio nacional, sustentada en la excelencia y el mejoramiento continuo en la prestación de sus servicios a través de la implementación del sistema de gestión de calidad incorporado en sistema gerencial.

El Liderazgo con enfoque humanístico como factor diferenciador en el proceso de gestión del servicio en la Policía Nacional, ha sido un proceso asumido por la institución con el propósito de establecer los estándares de calidad y efectividad de este proceso esencial para el cumplimiento misional que se le ha delegado constitucionalmente.

Una de las crecientes nuevas preocupaciones de las sociedades que están construyendo la democracia, es el de cómo considerar las opiniones y percepciones de los ciudadanos (sujetos activos con derechos y obligaciones) para la toma de decisiones políticas, sociales, económicas y jurídicas tanto por parte del Estado como por parte de los Partidos Políticos, incluso la empresa privada que viendo al individuo como consumidor, necesita de él para subsistir en un mercado cada vez más competitivo, dinámico y globalizado.

La Policía particularmente requiere sostener niveles de credibilidad y confianza mínimos para ser un efectivo instrumento de fortalecimiento democrático, para contribuir a la gobernabilidad y en general a la convivencia entre las personas.

Policía no es sólo fuerza física y técnica, es fuerza legal y moral, es decir, incluye de manera inseparable el ámbito moral y ético. Indiscutiblemente una de las instituciones del Estado sobre las cuales es necesario evaluar periódicamente la percepción social es la Policía. Los servicios policiales en su conjunto son bienes de consumo básico que pueden contribuir a proporcionar a las personas una de sus necesidades básicas: la seguridad. Se dice que la Policía, en sus orígenes

se hizo para los ricos, pero la realidad es que los que recurren frecuentemente a atender sus problemas en la Policía son en general las personas con menos recursos. Aunque una persona nunca necesite recurrir a demandar el auxilio policial, el hecho de percibir que en una situación de emergencia podrá contar con sus servicios de manera inmediata y eficaz, genera confianza y da seguridad.

Los ciudadanos requieren condiciones favorables de seguridad para poder trabajar y vivir. El Estado puede contribuir a estas condiciones proporcionando a la Policía una adecuada y posible capacidad de servicio. Descuidar este ámbito de las necesidades básicas del individuo, implica no sólo afectar la credibilidad en la Institución, sino favorecer la búsqueda de opciones inapropiadas por parte de los pobladores para proporcionarse seguridad y hacer justicia, lo que puede generar un espiral de violencia y desorden que afecta la gobernabilidad y el desarrollo.

Entonces aquí tenemos dos problemas:

- a. En primer lugar, en el ámbito objetivo, se requiere una Institución Policial suficientemente dotada y capaz de atender las crecientes demandas de una sociedad que se encamina a fortalecer su modelo democrático.
- b. En segundo lugar incidir en la percepción social que dé credibilidad y confianza.

Aunque podría afirmarse que lo primero facilitará las condiciones hacia lo segundo, ambas cosas deben ser atendidas de manera diferenciada. La percepción toca el ámbito de lo subjetivo y se vincula con las expectativas, la información, la comunicación. Sin embargo, la segunda sin lo primero, no es sostenible.

En la Policía, a veces se puede caer en el error de hablar un lenguaje que solo los policías entendemos, hablamos para nosotros mismos y no para la gente, nuestro mensaje no llega a determinados grupos a quienes queremos influir. Esto no es solo un problema de terminología, también es de imagen, de formas. Puede ser que traslademos datos, indicadores o referencias que para la gente común no tienen ninguna importancia. No estamos diciendo o transmitiendo lo que ellos quisieran o se interesarían escuchar. Esto es igual que hacer mercadeo por un producto o por un servicio. Es mercadear ante los usuarios de los servicios policiales para generar confianza y credibilidad, para generar seguridad. Es necesario identificar claramente los grupos metas y cómo llegar a ellos.

Pero además de esto, puede ser que la forma en que estamos haciendo las cosas, la forma de nuestra actuación, no se percibe eficaz o no corresponde a las expectativas. De repente pensamos que las cosas están bien, que todo lo estamos haciendo de lo mejor, pero ¿eso piensan los usuarios del servicio? Esto debe ser nuestra preocupación central.

El problema a resolver es entonces, crear condiciones organizativas, técnicas, financieras y de recursos humanos posibles en la Policía que le permita condiciones de respuestas y prestación eficaz de sus servicios a la población y a la vez crear mecanismos que incidan y evalúen la percepción social hacia la actuación del órgano policial, de tal forma que la institución pueda irse moviendo, en la medida de lo posible, en función de la satisfacción de las necesidades de seguridad ciudadana.

Curiosamente, en los últimos años la confianza de los colombianos en la policía se ha mantenido en niveles de superiores a la mayoría de países de América Latina.

Sin embargo, hace quince años los niveles de confianza eran de los bajos del continente. En 1993, la policía solo era confiable solo para el 20% de los colombianos. Desde entonces al tiempo que se puso en marcha una profunda reforma, la imagen de esta institución comenzó a mejorar y llegó a un pico del 57% en el 2003. Pero es entonces cuando empieza a bajar nuevamente. En el año 2005, a pesar de los avances significativos logrados en materia de reforma policial, la confianza llegó al 45% entre los colombianos. De todas maneras, esta cifra colocaba a Colombia entre los países de América Latina en donde más se confiaba en la Policía. (CONSULTORIA, 2007 pag 3)

El personal, que contempla el número de policías, su voluntad de servicio y su ética, también es un factor que crea un impacto en la percepción del ciudadano hacia la policía.

La satisfacción de la ciudadanía este índice mide la percepción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio que prestan los policías. Dicha calidad se evalúa a través de varios aspectos básicos del servicio policial: Protección ofrecida, presencial policial, tiempos esperados tanto de su respuesta como de trato, como ya lo señalo, la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y profesionalismo de sus policías con la comunidad que permita a estos cumplir con los objetivos primordiales de su función, es decir, detectar delincuentes y proveer un clima a la seguridad en la sociedad.

La Policía Nacional es una institución social, es decir tiene su origen en la misma comunidad; por ello su principal objetivo dado el mandato constitucional es la satisfacción integral de las necesidades ciudadanas en materia de seguridad y convivencia.

El liderazgo implica desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y

manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

Diagrama del proceso de servicio de la Policía Nacional



Grafico 1. Guia Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos Del Servicio Policial Y Sugerencia.

Los significativos avances logrados por el Estado Colombiano en el fortalecimiento y la consolidación de la seguridad y convivencia como soporte dinamizador de la prosperidad y el desarrollo social, implican un incremento en las expectativas del ciudadano, a la par con los retos y desafíos que imponen las crecientes y variadas amenazas de a la seguridad. En este contexto, corresponde a las instituciones responsables de proteger la vida y la integridad, los bienes y oportunidades de desarrollo de los colombianos, garantizar la preservación de las condiciones favorables en materia de seguridad y confianza, que contrarresten de manera efectiva las afectaciones y riesgos que aquejan la ciudadanía.

Acorde con esta misión, el ministerio de Defensa Nacional, ha promovido a su interior y el de la fuerza pública, la implementación de modelos de mejora continua e innovación, que promueven la competitividad y la capacidad de anticipación frente a los fenómenos criminales, la articulación de los esfuerzos, así como la optimización de los recursos para satisfacción de las necesidades y expectativas tanto de las demás autoridades, como de la comunidad nacional e internacional, a través de la adopción de herramientas gerenciales y compromisos con la calidad y efectividad de sus servicios.

La construcción de un sistema de seguridad y convivencia en torno a la cual confluyen los actores y factores corresponsables de la seguridad, a la vez que se establecen los escenarios y oportunidades de interacción activa en el control, persecución y erradicación de la violencia, el crimen y la delincuencia, para promover y garantizar las condiciones de tranquilidad y paz.

La construcción de un sistema de prevención que sobre los preceptos de anticipación e identificación de causas sociales y situacionales permite identificar las oportunidades de

interacción activa en el control persecución y erradicación de la violencia, el crimen y la delincuencia, para promover y garantizar las condiciones de tranquilidad y paz.

En este sentido sobre la expectativa de priorizar la atención al ciudadano y para dinamizar los sistemas a través del plan se plantean una serie de iniciativas estratégicas que se agrupan en tres proyectos: El primero en el fortalecimiento del ser Policía, de sus capacidades, bienestar y competencias para garantizar la calidad y efectividad del servicio, el segundo tiene como foco al ciudadano, a sus oportunidades de interacción y participación en el entorno de la seguridad y en la planeación, proyección y evaluación del servicio, además de mejoras sustanciales en la educación y comunicación pública para la seguridad.

En este contexto, dimensionar al ser como un eje articulador del sistema, implica la necesidad de fortalecer los diferentes aspectos que desde personas y su entorno, influyen en la efectividad de la actividad policial, partiendo de la premisa de contar con el mejor Talento Humano, poseedor de perfiles y condiciones idóneas para las particularidades del servicio, a lo que suma disponer de modelos educativos y contenidos adecuados a los desafíos planteados y a sus dinámicas, al igual la promoción de condiciones que mejoren y el bienestar y la calidad de vida personal y familiar, generando una motivación responsabilidad y vocación de servicio y sentido para ellos mismos y con la institución.

METODOLOGÍA

La Oferta y promesa de valor del Proceso del servicio de la Policía Nacional

Los fines esenciales del estado contemplados en la Constitución Política demandan una pronta cumplida atención de unas necesidades básicas como son servir a la comunidad, promover la prosperidad, asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo, entre otros y que conlleva a que todas las entidades que integran el estado Colombiano desarrollen esfuerzos para el cumplimiento de la convivencia apacible de los ciudadanos. Lo anterior obliga a la Policía Nacional de Colombia a que mantenga unas condiciones mínimas de competitividad para brindar un servicio eficiente, para generar condiciones óptimas de desarrollo de los habitantes del territorio nacional para que los ciudadanos gocen de sus derechos y contribuyan con los de los demás mediante el acatamiento tanto de los deberes como de las obligaciones.

Para tal efecto el estado propende poder contar dentro de entidades con servidores para la comunidad, que reúnan sus características, habilidades y destrezas para lograr la atención adecuada de las responsabilidades de los funcionarios públicos que se les encomiendan.

La Policía Nacional en el transcurso de sus ciento veintidós años ha implementado diversos instrumentos que permiten identificar el rendimiento laboral de sus funcionarios con una fuerte orientación a lograr un servicio adecuado y fundamentado en una permanente preocupación por generar espacios de convivencia, seguridad, acercamiento y reconocimiento.

Para lograr que la institución posicione una aceptación en la comunidad, garantice el ejercicio de los derechos y contribuya a un estado de armonía entre todos los habitantes del territorio nacional, emanada en contar con el talento humano que reúna las cualidades especiales.

RESULTADOS

El impacto que tiene la aplicación de los estándares de calidad del servicio en la PONAL, sobre la atención al ciudadano.

De acuerdo a lo planteado en la Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones es importante la información acerca como y donde sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas este mismo principio 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 dándole a conocer a la comunidad en general los medios de recepción de inconformidades y la forma de acceder a ellos. (NORMAS ISO 1002:2004, 2004)

En la actualidad la Policía Nacional garantiza el acceso al sistema de quejas y reclamos para todos los ciudadanos, procurando ampliar el alcance especialmente a aquellos grupos de personas que sufren algún tipo de discapacidad. La Policía Nacional no existen quejas estratificadas o diferenciadas por una categoría; en la Institución se reconoce que todas las peticiones sin importar su naturaleza deben ser tratadas con el mismo grado de importancia, propender por la resolución oportuna y efectiva, para satisfacer integralmente la necesidad de la persona.

De la misma forma la Policía Nacional brinda los escenarios necesarios para la recepción el trámite y solución de peticiones quejas y reclamos y sugerencias sin costo alguno para los ciudadanos; pues considera esta información el primer insumo para autoevaluarse en su gestión y así detectar fortalezas y debilidades y aplicar los ajustes que correspondan. La Policía Nacional, entendiendo que el mayor capital lo posee en su talento humano, ha definido como una de sus

primicias el desarrollo y mejoramiento de las calidades de vida de los ámbitos, con el propósito de que estos restablecimientos se vean reflejados en la prestación de un servicio de calidad y con excelencia, por estas razones la Policía Nacional un fuerte trabajo, primero en su interior manteniendo los valores como el respeto la tolerancia que contrarresten estas nuevas tendencias sociales; y el segundo en la comunidad para que no aparten de su responsabilidad la construcción de una mejor sociedad.

En este momento la entidad cuenta con la acreditación por parte del instituto nacional de normas técnicas y certificación INCONTEC, del cumplimiento de las funciones 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 demostrando por cada uno de los funcionarios de la Policía Nacional en observancia de las directrices ordenadas por el mando institucional, el cabal cumplimiento de las normas que regulan la gestión pública y a su vez, implica la obligación de un mejor hacer día a día para lograr la permanencia y continuidad en la excelente prestación del servicio, contando con los protocolos preestablecidos que garantizan un servicio mayor cobertura y con los más altos niveles de calidad.

Los beneficios de garantizar la calidad en los productos y/o servicios que se ofrecen a la comunidad representan para la Policía Nacional uno de sus más preciados objetivos, cual es su afianzamiento en la sociedad como una Institución esencial que se constituye en el eje para el desarrollo general.

A su vez, también se pueden evidenciar otros beneficios al interior de la organización que practica estas políticas como son: Comprensión de las verdaderas necesidades y las expectativas

del cliente. Aseguramiento que los objetivos de la Policía Nacional están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.

Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas rápidas y flexibles a las necesidades de los clientes. La Policía Nacional, durante la última década, se ha dado tarea de construir con su experiencia y vivencias, referenciarían con entidades del sector público y privado.

La Policía Nacional ha realizado grandes esfuerzos por impulsar y promover nuevos métodos para la 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, el Sistema Policial de Atención y Servicio al Ciudadano (**SIPAC**). Se constituye en el componente articulador entre las políticas del estado colombiano y la naturaleza institucional para garantizar la verdadera sinergia material que satisfaga los interesados sociales en atención al ciudadano. Por medio de este sistema se diseñan y se implementan mecanismos de monitoreo y verificación a 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, el Sistema Policial de Atención y Servicio al Ciudadano (**SIPAC**), se ha fijado proponer 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 elaborar un estudio e informes sobre aquellos casos y conductas

recibidos por el **SIPAC**, que por su impacto en la imagen institucional ameriten la intervención y seguimiento por parte el sistema de control disciplinario.

CONCLUSIONES

El desarrollo de este ensayo ha pretendido encontrar los ejes de preocupación central que es “El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía”, situación que nos ha permitido reflexionar sobre la percepción ciudadana en torno a importantes temas que tienen que ver con la imagen y legitimad de la institución policial ante la ciudadanía.

La principal conclusión es que la ciudadanía no se encuentra satisfecha con el desempeño la de la institución que está llamada a garantizar su seguridad. Siente que existen problemas de gravedad diversa que no están recibiendo la atención de las máximas autoridades.

Por esto resulta fundamental invertir el tiempo y los recursos necesarios en capacitación, profesionalización, ampliación de los canales de comunicación seguros y eficaces entre la comunidad y la Policía Nacional para lograr un equipo de trabajo comprometido en la toma de decisiones y habilidades en pro de las resoluciones más trascendentales de los usuarios de la institución.

Nuestra Institución quiere seguir mejorando el servicio al cliente y la calidad e incrementar en nivel de confianza hacia la institución y optimizar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. La Policía Nacional quiere seguir comprometida ofreciendo un servicio 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 sistema de evaluación de desempeño de la gestión de los funcionarios en la Policía Nacional motiva para alcanzar la excelencia en el desempeño de las responsabilidades.
- Es importante la necesidad de hacer claridad y generar conceptos diferenciadores entre el desempeño por competencias de un funcionario y la evaluación de gestión que se lleve a cabo en la unidad.
- La Policía Nacional demanda un sistema de evaluación actualizado con el sistema de Gestión Integral en lo referente a la gestión de procesos del Talento Humano y modelo de gestión humana fundamentado en competencias.

Los funcionarios con bajo desempeño y que no presenten un potencial adecuado pueden ser susceptibles de llamados de atención y hasta un retiro de la institución, análisis de fuerza laboral o reposición de personal. La imagen de la Policía está relacionada directamente con el tema del desempeño, lo cual se asocia con la brecha que se produce entre el aumento de la delincuencia y capacidad policial para enfrentarla.

Entre más grande es esta brecha, en términos de resultados (lo cual se resume en el número de detenidos), mayor es la aprehensión y reserva ciudadana hacia la Policía Nacional y su capacidad institucional.

Al ciudadano común le interesan los resultados concretos para definir su percepción del desempeño policial. Al ciudadano le interesa recibir una pronta respuesta a su solicitud y poder caminar tranquilamente por las calles de la ciudad y no correr el riesgo de ser robado, asaltado, violado, herido o muerto; en esta última instancia, si esto ocurre, lo menos que se espera es que la Policía capture a los delincuentes y que se aplique todo el peso de la Ley.

Los sistemas de comunicación con los clientes internos y externos que ha establecido la Policía Nacional.

De acuerdo a lo anterior las Oficinas de Atención al Ciudadano (**OAC**), es otro mecanismo que genera espacios de participación ciudadana y comunitaria, a través de la intervención del ciudadano en la formulación ejecución y vigilancia, control y evaluación de los procesos institucionales. Están ubicadas en todas las unidades policiales además de

<i>Medios</i>	<i>Descripción</i>
<i>Personal</i>	Se realiza directamente acudiendo ante las OAC
<i>Escrito</i>	Refiere a la presentación de un documento mediante el cual se da a conocer una inconformidad; puede ser recibido en cualquier unidad policial o por intermedio de correo certificado.
<i>Radial</i>	Hechos recepcionados en espacios de interlocución en la red de emisoras de la Policía Nacional.
<i>Web</i>	En la página www.policia.gov.co módulo de “Quejas y Reclamos y Sugerencias”
<i>Teléfono</i>	Las que se recepcionen en los abonados directos o líneas gratuitas de las oficina de atención al ciudadano o los números de atención que operan las 24 horas del día 018000910600-018000910112 enrutados en la línea directa de la Policía Nacional.
<i>Correo Eléctrico</i>	Todas aquellas que sean remitidas a las cuentas del correo institucional de las diferentes unidades policiales.
<i>Buzón</i>	Estos se encuentran ubicados en la entrada principal de cada una de las unidades de Policía.

la recepción de quejas, reclamos y sugerencias a través de los diferentes medios como son:

Tabla No. 1 MEDIOS PARA LA RECEPCION DE QUEJAS

Las peticiones quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la oficinas de atención al ciudadano, permiten evidenciar que la comunicación entre la Policía y la ciudadanía cada día es más cercana, en la grafica se observa como para el año 2007 solo recibían 17.426 requerimientos, mientras que para el año 2010 la demanda lleo a 25.863 es decir aumento en un 50%.

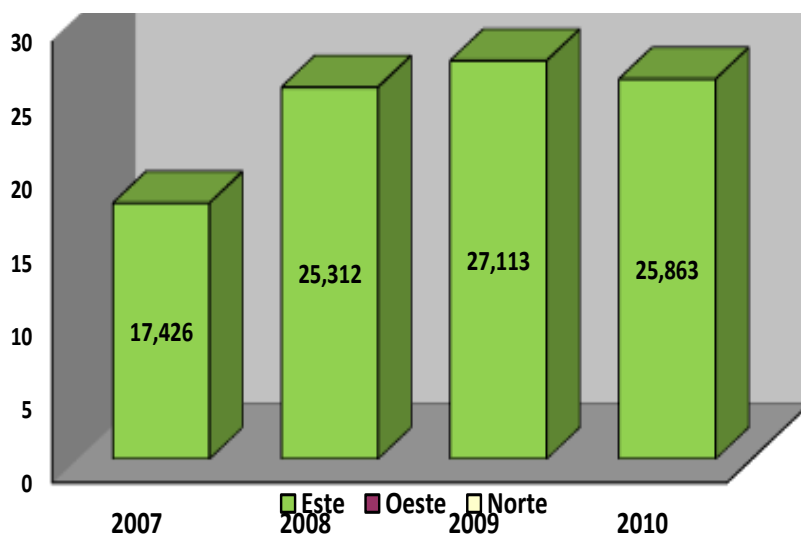


Tabla No. 2 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

En este sentido la Policía Nacional aplica el procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias, como mecanismo interno de control, para fortalecer los canales de comunicación y mantener credibilidad y confianza de los ciudadanos y el Estado.

En las diferentes unidades policiales a nivel nacional existen oficinas de Atención al Ciudadano, responsables de recepcionar las quejas los reclamos o sugerencias instauradas para mejorar la convivencia y seguridad ciudadana, estas son sometidas y analizadas en el Comité de Recepción, Atención Evaluación y Tramite de Quejas e Informes (CRAET), en este se determina el fin de la queja y el tratamiento a la misma. (COLOMBIA, 2010 pag 1, 61)

Diagrama del proceso de la métrica del servicio de la Policía Nacional

(Herramientas o Instrumentos utilizados para evaluar la percepción y satisfacción con el servicio por parte de los usuarios de la Policía Nacional)

En busca de medir la efectividad del procedimiento antes mencionado se realiza una encuesta para determinar la satisfacción en el servicio prestado por las oficinas de atención al ciudadano. Basados en los resultados se puede concluir que el 97% de los ciudadanos encuestados manifiestan un concepto favorable frente a la atención, tramite solución y comunicación permanente respecto de requerimientos presentados ante las oficinas de atención al ciudadano.



Este sistema a través de una serie de programas busca la participación de tres grandes grupos que son: Personas natural e individual, persona jurídica o grupal y los programas para ejercer control social. Estos programas se encuentran contemplados dentro la estrategia de convivencia y seguridad ciudadana en los focos estratégicos: educación para la

prevención en convivencia y seguridad y sistema de participación ciudadana respectivamente, los cuales tienen aplicabilidad en cada jurisdicción policial urbana y rural de acuerdo con un diagnóstico de seguridad y convivencia ciudadana y a las necesidades o solicitudes de la comunidad o autoridades.

En busca de medir la efectividad del procedimiento antes mencionado se realiza una encuesta para determinar la satisfacción en el servicio prestado por las oficinas de atención al ciudadano. Basados en los resultados se puede concluir que el 97% de los ciudadanos encuestados manifiestan un concepto favorable frente a la atención, trámite solución y comunicación permanente respecto de requerimientos presentados ante las oficinas de atención al ciudadano.

Protocolo en Atención Virtual

Con la modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener unas pautas en cuanto al canal virtual que utiliza la Policía Nacional para cercarse a la comunidad y que todos los servidores públicos deben difundir a la ciudadanía como mecanismo eficiente y reservado.

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, o si no, se le solicita por el mismo medio al ciudadano 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 e informando 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 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 información relacionada a trámites locales, indicando 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, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias.
- 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.
- El fondo debe ser texto negro, sobre fondo blanco, esto en el caso de ser necesario usar fondos.
- Usar pestañas en las páginas para crear páginas virtuales dentro de una misma página 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, nitidez, que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible. Eliminar fotografías borrosas, muy saturadas de elementos o con elementos demasiado pequeños para ser identificados.
- En las imágenes flash, en lo posible, utilizar colores ocre, 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.

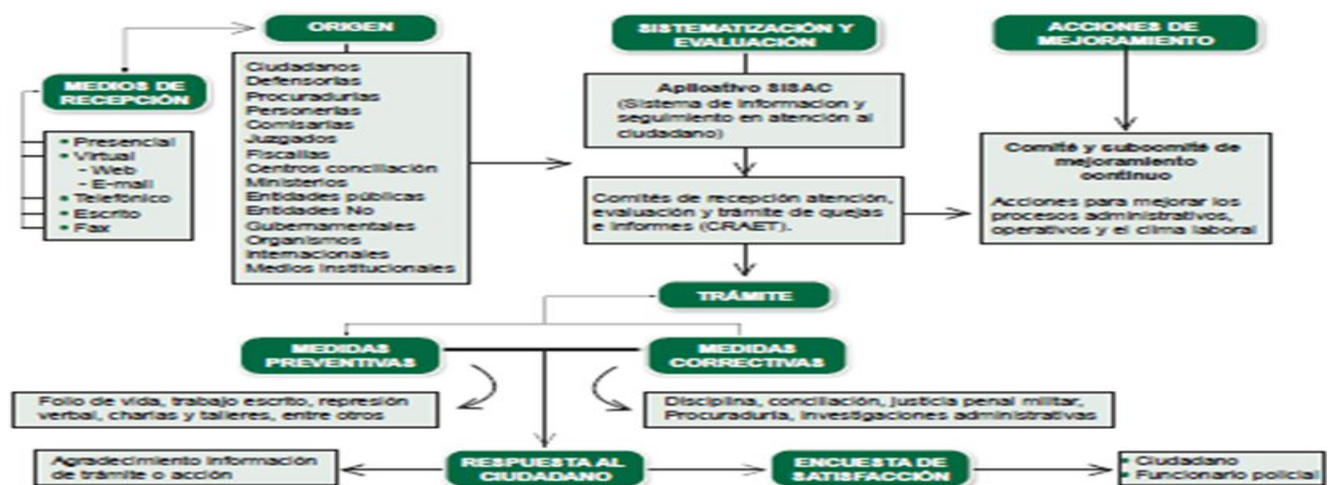
Trazabilidad del servicio: Seguimiento, evaluación y control a las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios de la Policía Nacional.

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 organizacionales, con el fin de soportar sus estrategias en procesos de este talante, en el que haya una menor intervención de las 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 organización, estando así todos comprometidos en la satisfacción integral de las necesidades de ese cliente.

5.2 TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Imagen 1. Diagrama que representa el trámite surtido por un requerimiento en la Policía Nacional.



Fuente: Área Sistema Policial de Atención y Servicio al Ciudadano.

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

Los beneficios de garantizar la calidad en los productos y/o servicios que se ofrecen a la comunidad representan para la Policía Nacional uno de sus más preciados objetivos, cuál es su afianzamiento en la sociedad como una Institución esencial que se constituye en el eje para el desarrollo general.

A su vez, también se pueden evidenciar otros beneficios al interior de la organización que practica estas políticas como son:

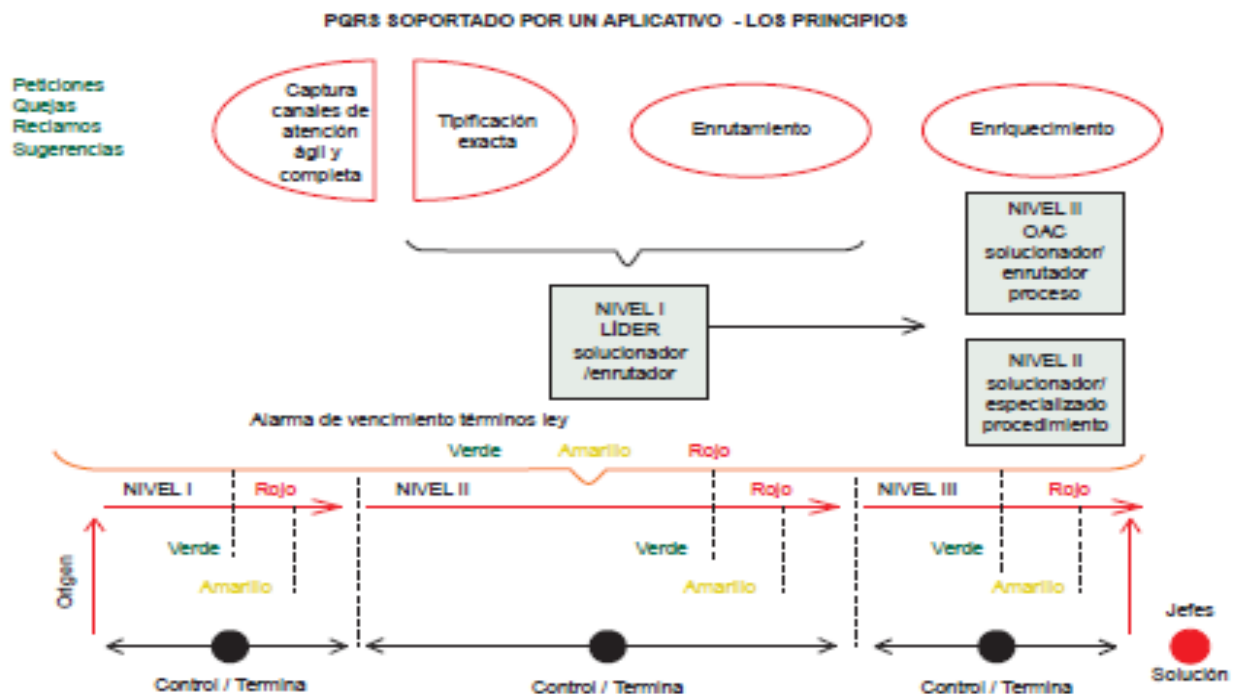
- Comprensión de las verdaderas necesidades y las expectativas del cliente.
- Aseguramiento que los objetivos de la Policía Nacional están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicación de las necesidades y las expectativas del cliente a toda la Institución.
- Determinación de la satisfacción del cliente y actuar con base en los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas.

- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas rápidas y flexibles a las necesidades de los clientes.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mayor participación y vinculación activa del cliente en la solución de sus propias necesidades.

Con fundamento en la definición de los lineamientos de la política institucional, se pretende consolidar un estilo de dirección centrado en el humanismo, que a partir de su implementación facilite la modernización y redireccionamiento de la administración del talento humano y la prestación de un servicio con estándares de calidad en beneficio de la comunidad y el país.

7.2 ASPECTOS FUNCIONALES PQRS

Imagen 2. Diagrama que representa el trámite surtido por un requerimiento en la Policía Nacional a través del aplicativo PQRS.



Fuente: Área Sistema Policial de Atención y Servicio al Ciudadano. (Referenciado del CRM Ecopetrol, Colombia).

Indicadores de la Gestión de Servicio en la Policía Nacional

Para alcanzar este propósito se requiere trabajar arduamente en la gestión del servicio efectuado en los resultados efectivos, así como en el rediseño y fortalecimiento de la estructura administrativa, la potenciación del conocimiento y formación policial, en el desarrollo científico y tecnológico Policial, el liderazgo policial y comunicaciones estratégicas, y por último el control institucional y veeduría del social para el mejoramiento del servicio.

En este sentido, la Policía Nacional de Colombia refuerza su compromiso constitucional mediante una política de calidad fundamentada en un efectivo servicio que logra satisfacer las necesidades de seguridad y tranquilidad pública en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

La política de calidad de la **PONAL** permea un sistema de Gestión Integral adoptado por la institución para dar mandato constitucional y orienta a todo el personal sobre la manera como la Policía presta sus servicios a la comunidad, en procura de alcanzar la mayor de satisfacción posible de la ciudadanía.

Frente al desarrollo de los programas mencionados, en el marco de la consolidación de un servicio integral de policía, las unidades tácticas y operacionales de la Institución comparten un importante nivel de corresponsabilidad, teniendo en cuenta que estos hacen factible mantener el entramado de relaciones y coordinaciones necesarias con la comunidad y las autoridades administrativas locales y regionales, para la atención integral de las problemáticas de violencia, delincuencia e inseguridad en cada una de sus jurisdicciones.

Ese trabajo colaborativo es lo que asegura la planeación de las acciones de los programas, así como la articulación de esfuerzos y recursos en pro de la sostenibilidad de los mismos. Es a través del desarrollo de las actividades propias que contempla el Modelo de Vigilancia Comunitaria con el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) como las unidades Policiales logran fortalecer su servicio en sectores que presentan una mayor problemática social, fundamentando su actuación bajo principios de prevención, proximidad, continuidad, coordinación interinstitucional, tratamiento integral al delito y a las contravenciones, para lo cual cuenta con policías formados en las siguientes competencias:

- Liderazgo.
- Orientación del servicio a la comunidad.
- Efectividad en el servicio.
- Resolución de conflictos.
- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Aprendizaje continuo.

El logro de la supervivencia de la Institución se soporta en los factores de competitividad y productividad. La competitividad, entendida como la capacidad de entregar un servicio con valor agregado al ciudadano, es decir, que supere sus necesidades y expectativas, generando simultáneamente la posibilidad de compararse bajo parámetros comunes con organizaciones reconocidas como exitosas tanto a nivel nacional como

internacional, y la productividad, orientada a lograr mayores resultados en el mejoramiento de las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana con el mínimo de recursos.

Para aumentar la productividad y ser cada día más competitiva, se hace necesario agregar el máximo valor a los productos y servicios que ofrece la Institución, es decir, que no basta con aumentar la cantidad de servicios y productos, es indispensable que estos satisfagan las necesidades del ciudadano y de los clientes internos.

En este sentido, la Policía Nacional de Colombia refuerza su compromiso constitucional mediante una política de calidad fundamentada en un efectivo servicio, que logra satisfacer las necesidades de seguridad y tranquilidad pública, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

La política de calidad de la Policía Nacional permea el Sistema de Gestión Integral adoptado por la Institución para dar cumplimiento al mandato constitucional y orienta a todo el personal sobre la manera como la Policía presta sus servicios a la comunidad, en procura de alcanzar la mayor satisfacción posible de la ciudadanía.

El compromiso asumido por la Institución en el marco de la política de calidad se orientó hacia las siguientes acciones:

- Determinar la política de calidad adecuada a la misión institucional, que contribuya a los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente, en procura de alcanzar la mayor satisfacción posible de sus clientes.

- Propender por el perfeccionamiento de la cultura de la seguridad y convivencia ciudadana al convocar a entes gubernamentales y al conjunto de la sociedad civil como actores de este proceso.
- Lograr un proceso de mejora continua de la calidad, para prevenir no conformidades o cualquier otra situación no deseable en el servicio policial, además de realizar acciones correctivas en caso de que se produzcan.
- Realizar estudios, proyectos y servicios que se adapten a las necesidades, requisitos y expectativas de la ciudadanía, para maximizar su grado de satisfacción y motivar su fidelidad.
- Proporcionar canales de comunicaciones ágiles y confiables para la comunidad, con el fin de recepcionar sus quejas, reclamos y sugerencias, que redunden en la prestación de un servicio con calidad.
- Mantener el esfuerzo continuo para incrementar la competitividad y la productividad en la prestación de un servicio efectivo a la comunidad.
- Establecer programas permanentes de formación para el personal, que le permita ser competente, sustentado en la educación, habilidades y experiencias apropiadas que coadyuven al logro de los objetivos de calidad.
- Asegurar la disponibilidad de recursos para el logro de los objetivos de calidad, que redunden en la prestación de un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía.

1	Índice de participación ciudadana.	Efectividad	Personas que intervienen en programas de participación ciudadana DISEC, DICAR, DIRAN, DIASE (Periodo actual- Periodo anterior/Periodo anterior)*100.
2	Causas y factores de inseguridad intervenidos.	Efectividad	Causas y factores de inseguridad intervenidas en las comunidades. (Periodo Actual- Periodo Anterior/Periodo Anterior)*100.
3	Acciones comunitarias realizadas con los desmovilizados.	Efectividad	Acciones realizadas con desmovilizados (Periodo actual-Periodo anterior/Periodo anterior)*100.
4	Efectividad de la prevención.	Efectividad	Población beneficiada por la prevención (Periodo actual -Periodo anterior/Periodo anterior) *100.
5	Índice servicios no conforme proceso prevención.	Efectividad	(Servicios no conforme procesos de segundo nivel DISEC, DICAR, DITRA, DIRAN, DIASE, atendidos y detectados/Servicios procesos de segundo nivel DISEC, DICAR, DITRA, DIRAN, DIASE, prestados) *100.
6	Grado de efectividad controles de riesgos en la prevención.	Efectividad	(Riesgos identificados proceso de segundo nivel DISEC, DICAR, DITRA, DIRAN, DIASE Riesgos materializados procesos de segundo nivel DISEC, DICAR, DITRA, DIRAN, DIASE. /Riesgos identificados procesos de segundo nivel DISEC, DICAR, DITRA, DIRAN, DIASE)*100.
7	Índice de acciones policiales preventivas.	Efectividad	(Acciones preventivas y educativas realizadas DISEC, DICAR, DITRA, DIRAN, DIASE/ Acciones preventivas y educativas planificadas DISEC, DICAR, DITRA, DIRAN, DIASE) * 100.
8	Uso racional y efectivo del tiempo en la prevención.	Efectividad	(#Horas)* (#Hombres)* (#días) / Acciones preventivas y educativas realizadas.

Los indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación sistemáticas de las políticas institucionales permiten las instancias directivas la consecución de los niveles óptimos de gestión y facilita el proceso de toma de decisiones; es por esto que la Policía Nacional ha implementado la herramienta informática o línea base de indicadores que permite la consulta abierta y accesible de los usuarios y su permanente actualización.

Sin duda alguna cuando se trata de mejorar y mantener el buen funcionamiento de una institución prestigiosa como es la Policía Nacional, se puede afirmar que el espacio de atención al ciudadano cumple una función relevante en tanto que por medio de este espacio,

se puede ver de forma objetiva las fortalezas, las falencias y las debilidades que se deben reforzar para que cumplir con las expectativas tanto de los ciudadanos como los objetivos de la misma institución. En toda empresa e institución ya sea de carácter público o privado, se tiene en cuenta un aspecto muy importante del cual depende el funcionamiento, rendimiento y prestigio de las mismas, se trata del espacio denominado atención al cliente o al usuario, en el cual se reciben las sugerencias, quejas y reclamos de los clientes, los cuales contribuyen a mejorar la calidad del servicio, en este mismo sentido, en el caso de la Policía Nacional, se habla de la atención al ciudadano que implica una función tan relevante como el anterior, en tanto que es una institución cuya labor se centra en recepcionar, registrar, almacenar y comunicar las manifestaciones de la comunidad relacionadas con el servicio realizado por los funcionarios de policía y la institución así como también recomendar la realización de estudios o diagnósticos respecto a problemáticas encontradas a través del análisis de las quejas, los reclamos o las sugerencias, Analizar casos especiales de quejas o reclamos presentados por los ciudadanos contra personal de la unidad policial, Supervisar el desarrollo del sistema de quejas, reclamos y sugerencias de la unidad policial, Presentar ante el Inspector Regional o Especial, informe de gestión respecto al plan de mejoramiento continuo producto de las quejas, reclamos y sugerencias presentados en su unidad que permitan mantener la seguridad y el orden de cada uno de los habitantes del territorio nacional.

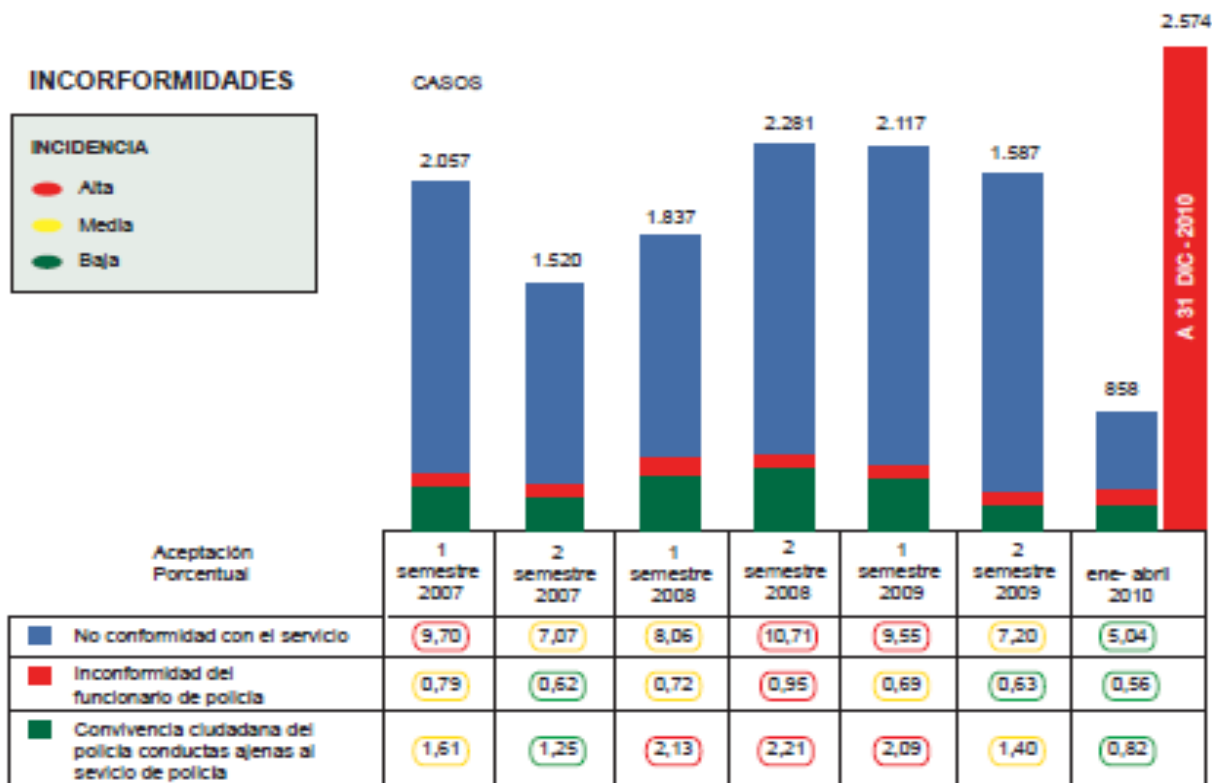
Para mejorar nuestros servicios y la calidad en la atención al público resulta importante que todos los funcionarios de la Policía Nacional conozcan cuales son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, cuales son los niveles de satisfacción como se forman los niveles de expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitados para contribuir activamente con

todas las tareas que apuntan a lograr tan anhelada satisfacción del cliente. Es indispensable reconocer la importancia del servicio al cliente para las organizaciones, es un proceso complejo de múltiples acciones, métodos y logros que requiere de un diagnóstico y una planeación específica dado que implica conocer la situación actual del mercado, es decir una actividad de satisfacción y beneficio de las necesidades del cliente.

El Servicio al cliente requiere desarrollar métodos y técnicas en cuanto a cómo llegar al cliente, cómo atenderlo, cómo lograr citas y prospectar, cómo establecer óptimas relaciones interpersonales entre otras, buscando siempre fortalecer seguridad personal y corporativa.

La Institución ha implementado un sistema de análisis estadístico de PQRS donde se consolidan datos a partir de la información obtenida por inconformidades de la comunidad la cual permite generar una plataforma multidimensional que permite realizar análisis de las variables que se requieran.

Imagen 3. Ejemplo de análisis estadísticos de PQRS.

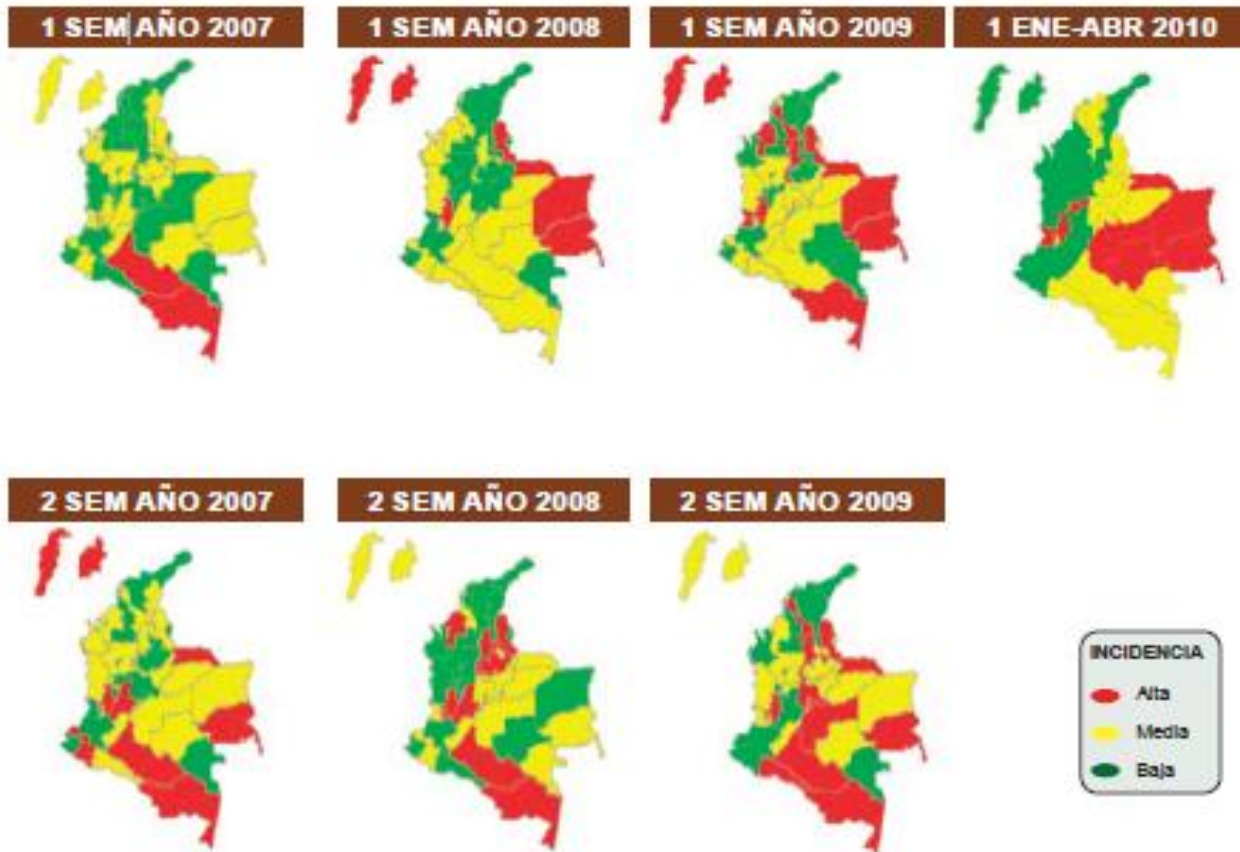


Este análisis estadístico refleja la cantidad de casos presentados en el transcurso los periodos 2007 al 2010, donde se puede observar que de los casos reportados por los diferentes medios a la oficina de atención al ciudadano, herramienta fundamental para el proceso de mejora de la institución y la calidad del servicio prestado; en el transcurso de estos años y con la implementación de este sistema de gestión de calidad evidencia del avance en la prestación del servicio al cliente tanto interno como externo, pasando de incidencias altas en la no conformidad con el servicio a bajas, de medias en la inconformidad del funcionario policial a bajas, de medias de como el policía realiza su convivencia ciudadana en conductas ajenas al servicio a baja, mejorando en el transcurso de los días, con el compromiso de la institución y cada uno de sus integrantes.

El cliente satisfecho por lo general, vuelve a requerir los servicios de la Policía Nacional de preferencia sobre otras instituciones, se obtiene como beneficio su confianza y lealtad, este cliente satisfecho comunica a otro sus experiencias positivas con un producto o servicio es un beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos lo que a su vez incrementa la credibilidad institucional, a su vez este deja de lado sus prejuicios y paradigmas y toma la decisión de vincularse activamente en las acciones institucionales para la solución de sus necesidades.

La disminución de los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una deducción de la calidad del servicio de la Policía; en muchos casos, es el resultado de un aumento de las campañas publicitarias, preventivas, educativas y los resultados operativos obtenidos por zonas según lo demuestra la siguiente grafica

Imagen 4. Ejemplo de mapas temáticos de análisis de PQRs.



En la anterior gráfica podemos observar como durante el transcurso de la implementación de las diferentes Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) se han podido atender las diferentes peticiones de la comunidad de forma sectorizada, en esas zonas donde se han presentado unas incidencias altas de inconformidades en el servicio se a logrado disminuir a medias o bajas, esto ayuda a apoyar a las diferentes unidades del país a que realice e implemente los diferentes programas y procesos metodológicos que lleven a mantener una incidencia del servicio de calidad en todo el territorio nacional.

Seguir fortaleciendo el sistema de gestión de calidad es una herramienta de mejoramiento de las organizaciones basada en los procesos, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos, con la finalidad de impulsar el sistema de gestión de calidad y alinearlo con las políticas de gobierno plasmadas en el Plan de Desarrollo, los objetivos estratégicos del sector de defensa y el Plan Estratégico

Institucional, mantener el direccionamiento estratégico como conjunto de elementos interrelacionados, que orientan a la Policía Nacional hacia un futuro y hacia la comunidad (**cliente**) lo que nos garantizara la supervivencia y el alcanzar la visión el cumplimiento de los objetivos globales.

Todas las personas tienen problemas similares para trabajar en equipo, lo que nos diferencia es la forma de enfrentarlos. Ahora bien, trabajar en equipo implica aplicar inteligentemente nuestras capacidades, aprovechando las potencialidades propias y de nuestros compañeros, y la oportunidad de crecimiento personal y de conjunto. Se dice que no basta con que un jefe o líder que renombre el trabajo de su equipo, debe demostrar con sus acciones y actitudes que efectivamente cree y confía en la capacidad de gestión de todos sus componentes. Por esto resulta fundamental invertir el tiempo necesario para comprometer al equipo en la toma de decisiones y habilidades buscando las opiniones en la estrategia de trabajo y en las resoluciones más trascendentes. Actualmente para el Jefe o el líder resulta más fácil y más rápido tomar decisiones en forma independiente, pero si su verdadero objetivo es crear un equipo de trabajo eficiente, de alta productividad donde sus resultados sean evidentes. Ahora bien, deberá ser una persona que mueva el personal y hacerlo participar. Por ello no sólo obtendrá mejores ideas, sino que tendrá un equipo comprometido en forma incondicional y con resultados eficientes.

Encontramos dos actitudes básicas del servicio al cliente que marcan a las empresas, la actitud positiva y la negativa, aun cuando la el sistema de la calidad de la organización este organizado y su propósito sea brindar un excelente servicio que permita fidelizar a los clientes y desarrollar una ventaja competitiva, una pésima atención por parte de un empleado puede causar la pérdida de esta competitividad y la mala imagen de la empresa.

En la actualidad la Policía Nacional se proyecta como una entidad que busca garantizar comunidades seguras, solidarias y en convivencia, por tal razón tiene como finalidad alcanzar unos modelos de credibilidad, confianza y posicionamiento bastante altos frente a la comunidad colombiana, con el fin de lograr destacarse como el mejor servicio policial de América.

La propuesta de mejora para la prestación del servicio al cliente y cumplimiento de todos los estándares de calidad contemplados en las normas, en el cual debe realizarse un análisis profundo de los aspirantes que desean ingresar y ser parte de la institución, que no sea visto como una oportunidad laboral con el fin de un beneficio individual si no que sea enfocado a una vocación de servicio hacia la comunidad, hoy en día observamos que el afán de contar con mayor presencia policial en las calles hace que el aspirante no sea consciente de que su labor principal es la de servir a la comunidad, pues ellos son nuestra razón de ser, donde el objeto es lograr su confianza, apoyo, amistad, cercanía, y este logro llevara al beneficio de la seguridad.

Al contar con un grupo selecto de candidatos en los diferentes entes de formación cumpliendo con los perfiles adecuados, la educación ofrecida por la institución debe enfocarse en su mayoría a que el estudiante pierda los temores que tenga hacia el público, que interactúe entre la comunidad, que conozca sus diferentes problemáticas y como afrontarlas, en el momento de salir y ejercer sus funciones como empleado público se desempeñe como ejemplo y referente de la comunidad y mejorar el concepto de la institución.

Se debe seguir mejorando el servicio en cada uno de los lugares donde hay presencia de la institución, esto mediante la evaluación y encuestas de la comunidad hacia sus integrantes policiales, las cuales deben ser desarrolladas directamente por entes de control neutrales, que reporten resultados verídicos, que den a la institución información de lo que cada una de las actividades que sus empleados desarrolla, para así establecer falencias, aciertos y desaciertos, y así poder diseñar estrategias individuales y colectivas que hagan del servicio institucional una labor de calidad.

Bibliografía

COLOMBIA, P. N. (2010). *MANUAL Y PROTOCOLO PARA LA ATENCION DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA POLICIA NACIONAL* (Vol. 1). BOGOTA D.C, COLOMBIA: DIRECCION GENERAL OFICINA DE PLANEACION (págs. 1-61).

CONSULTORIA, C. N. (2007). *CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA* . Recuperado el 12 de 06 de 2014, de CENTRO NACIONAL DE CONSULTORIA : <http://www.centronacionaldeconsultoria.com/articulos/La%20policia%20bajo%20la%20lupa.pdf>(págs. 3).

D.C, S. G. (13 de JULIO de 2009). DECRETO 2623 DE 2009. *SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO*, 1. BOGOTA D.C, BOGOTA D.C, COLOMBIA: DIARIO OFICIAL 47.409 DE JULIO 13 DEL 2009.

ICONTEC. (2008). *NORMA ISO INTERNACIONAL 9001 Cuarta Edicion 2008-11-1* (Vols. cuarta edicion 2008-11-15). GINEBRA-SUIZA: ISO copyright office.

NORMAS ISO 1000:2004. (2004). *NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA* . En ISO, *NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTION PUBLICA ISO 1000:2004* (págs. 6-36). BOGOTA COLOMBIA : ICONTEC.

NORMAS ISO 1002:2004. (2004). *NORMAS ISO 1002:2004 GESTION DE CALIDAD, SATISFACCION DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES*. BOGOTA D.C: ISO.

Diccionario de Marketing, Cultural S.A. Pág. 303.

KOTLER Y ARMSTRONG. Fundamentos de Marketing. 6ta Edición. Páginas. 10, 11.

KOTLER, Philip. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición. Páginas. 40, 41.

MUNCH, Lourdes. Excelencia individual: factor clave de la excelencia las organizaciones. Trillas, 1992. Pp. 85 – 114. Tomado de <http://www.camposc.net/0repositorio/ensayos/00excelencia.pdf>. el día 02/10/15 a las 18:50 horas

Norma NTCGP 1000:2004 Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del

Poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Policía Nacional de Colombia. Sistema de Gestión Integral. 2007. Págs. 8 y 9.

THOMPSON, Iván. La Satisfacción del Cliente. 2006. Consultado en <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción-cliente.htm> el día 25/09/15 a las 15:30 horas.

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%206/cap6_b.htm. Tomado el día 01/10/2015 a las 17:42 horas

RECONOCIMIENTO

Como autor agradezco el apoyo a la institución en la que laboro por el diferente materia de consulta, y los conocimientos suministrados por la especialización para llevar a la practica muchas dudas en la aplicación de las normas establecidas, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio con esta investigación.

BIOGRAFIA

Javier Alberto Pérez Fernández es un policía en el grado de Subintendente que labora en la Estación de Policía Turbo, Con una carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Militar Nueva Granada, actualmente desempeña el cargo de Jefe de Patrulla de Vigilancia de dicho municipio, Se puede contactar en el municipio de turbo Kilometro 1 vía Turbo - Apartado (Antioquia), Correo electrónico d5200379@unimilitar.edu.co