PERÚ Ministerio del Interior	**Número: 001-IN-VSP-DGIS** **Versión: 1** **Páginas: 24** **Resolución N° 001-2024-IN-VSP-DGIS** **Fecha de Aprobación:**

MINISTERIO DEL INTERIOR

DIRECTIVA

"LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS Y QUEJAS EN LA CENTRAL ÚNICA DE DENUNCIAS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR"

Fases	Responsable	Visto Bueno y Sello
Elaborado por:	Dirección de Canales de Atención y Denuncias	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	V°B° J. VIDAL
	Oficina General de Asesoría Jurídica	L. CUEVA
Aprobado por:	Dirección General de Información para la Seguridad	

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

DIRECTIVA Nº 001-2024-IN-VSP-DGIS

"Lineamientos para la gestión de denuncias y quejas en la Central Única de Denuncias del Ministerio del Interior"

I. OBJETO

Establecer los lineamientos para la gestión de las denuncias y quejas formuladas por la ciudadanía a través de la Central Única de Denuncias (CUD).

II. FINALIDAD

Poner a disposición del personal de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias, los lineamientos para brindar una gestión oportuna y de calidad a las denuncias y quejas realizadas por la ciudadanía.

III. ALCANCE

Los lineamientos establecidos en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para el personal de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias durante la gestión de las denuncias y quejas.

IV. RESPONSABILIDADES

La Dirección de Canales de Atención y Denuncias, es responsable de la administración de la CUD y, a su vez, de supervisar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva y su difusión al personal.

V. BASE LEGAL

5.1. Constitución Política del Perú.
5.2. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
5.3. Ley N° 28950, Ley contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes.
5.4. Ley N° 30714, Ley que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú.
5.5. Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.
5.6. Decreto Legislativo N° 1277, Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias, o de información.
5.7. Decreto Legislativo N° 635, que promulga el Código Penal.
5.8. Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.
5.9. Decreto Supremo N° 001-2016-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28950, Ley contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes, y crea la Comisión Multisectorial de naturaleza permanente contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes.
5.10. Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

5.11. Decreto Supremo N° 013-2017-MTC, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1277, Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información, modificado por Decreto Supremo N° 020-2020-MTC.

5.12. Decreto Supremo N° 009-2019-MC, que aprueba los lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección frente a la violencia sexual contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias.

5.13. Decreto Supremo N° 003-2020-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30714, Ley que regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú.

5.14. Decreto Supremo Nº 004-2020-MIMP, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

5.15. Decreto Supremo N° 007-2021-MIMP, que aprueba la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030.

5.16. Resolución Ministerial N° 1520-2019-IN, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.

5.17. Resolución Ministerial N° 455-2020-IN, que aprueba la Directiva N° 003-2020-IN, "Lineamientos para normar la formulación, aprobación y modificación de Directivas del Ministerio del Interior".

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Central Única de Denuncias (CUD)

6.1.1 La Central Única de Denuncias (CUD) es una plataforma digital y telefónica, de gestión de denuncias y quejas, de cobertura nacional, las 24 horas, los 365 días del año incluyendo sábados, domingos y feriados. Atiende las denuncias y quejas de la ciudadanía a través de diferentes canales de atención, las cuales son posteriormente derivadas a las unidades de organización correspondientes del Sector Interior, según su ámbito de competencia, para su investigación y/o adopción de medidas, según corresponda; siendo las mismas objeto de seguimiento por parte de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD) de la Dirección General de Información para la Seguridad, a fin de brindar información a la ciudadanía.

6.1.2 La CUD cuenta con canales de atención telefónico y virtuales, los cuales son:

- Canal de atención telefónico: línea gratuita 1818.
- Canal de atención virtual:
  - Portal web: http://denuncias.mininter.gob.pe
  - Correo electrónico: denuncias@mininter.gob.pe
  - Aplicativo móvil: CUD 1818; y
- Otros, conforme a las disposiciones establecidas en el marco normativo.

6.1.3 Recibida la denuncia o queja en la CUD, esta es derivada a la unidad de organización correspondiente del Sector Interior dentro del día y turno del/de la encargado/a de la supervisión.

6.1.4 Se cuenta con dos niveles para la atención de las denuncias y quejas. Los niveles de atención son los siguientes:

- **Primer nivel de atención:** Es el nivel que tiene contacto directo con el/la ciudadano/a y quienes reciben, identifican y registran las comunicaciones presentadas a través de los canales de atención descritos en el sub numeral 6.1.2 de la presente Directiva, en la plataforma tecnológica; asimismo, registran y absuelven las consultas que puedan presentarse, y registran las llamadas malintencionadas. Este nivel está conformado por los/las encargados/as de la recepción de las comunicaciones, quienes derivan las quejas y denuncias al segundo nivel de atención.

- **Segundo nivel de atención:** Es el nivel que verifica y evalúa el tipo de información registrada en la plataforma tecnológica, referida a las denuncias y quejas, por el primer nivel de atención, y de ser el caso corrobora las acciones realizadas por el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones; además, verifica la admisibilidad, no admisibilidad, y conformidad de atención inmediata de las comunicaciones; cuando corresponde deriva las denuncias o quejas a la/s unidad/es de organización correspondiente/s del Sector Interior; y realiza el cierre de las denuncias o quejas. Por otro lado, valida la correcta identificación y registro de las llamadas malintencionadas, y registra las respuestas relacionadas a la confirmación de recepción de las comunicaciones. Este nivel de atención está conformado por los/las encargados/as de la supervisión.

6.1.5 El personal de la DCD desarrolla sus actividades de acuerdo a los siguientes enfoques de atención:

a) **Enfoque de derechos humanos**: Reconoce que el objetivo principal de toda intervención debe ser la realización de los derechos humanos, identificando a los titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho conforme a sus particulares necesidades; identificando, asimismo, a los obligados o titulares de deberes y de las obligaciones que les corresponden. Este enfoque reconoce que los derechos son inherentes a todos los seres humanos, se fundan en el respeto de la dignidad de la persona humana y son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.[1]

b) **Enfoque de discapacidad**: Las entidades de la Administración Pública y entidades privadas que brindan servicios públicos consideran las necesidades e intereses de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta que la discapacidad es el resultado de la interacción entre las deficiencias sensoriales, físicas, intelectuales o mentales de las personas y las distintas barreras que impone la sociedad. En ese sentido, adoptan medidas para eliminarlas, a partir de la modificación de los procesos, normas, prácticas, actitudes o valores institucionales, con el fin de asegurar su participación en la sociedad de forma plena, efectiva, sin discriminación y en igualdad de condiciones.[2]

---

[1] Protocolo Intersectorial para la participación del Estado peruano ante los Sistemas de Protección Internacional de Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo Nº 010-2020-JUS.

[2] Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030, aprobada por Decreto Supremo Nº 007-2021-MIMP.

c) **Enfoque de interculturalidad:** Reconoce la necesidad del diálogo entre las distintas culturas que se integran en la sociedad peruana, de modo que permita recuperar, desde los diversos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto a todas las personas. Implica que el Estado valorice e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales, para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana.[3]

d) **Enfoque de interseccionalidad:** El análisis interseccional tiene como objetivo revelar múltiples identidades, exponiendo los diferentes tipos de discriminación y desventaja que se producen como consecuencia de la combinación de identidades. A partir de la noción de interseccionalidad, es posible considerar cómo diversos factores están determinando la posición social de una persona. Es preciso descubrir las conexiones entre estos factores, que pueden ser tan diversos como el color de la piel, la edad, la etnicidad, el idioma, la ascendencia, la orientación sexual, la religión, la clase socioeconómica, la capacidad, la cultura, la localización geográfica y el estatus como migrante, indígena, refugiada, desplazada, niña o persona que vive con VIH/SIDA.[4]

e) **Enfoque de género:** Este enfoque aporta elementos centrales para la formulación de medidas, políticas, mecanismos, acciones afirmativas, normas, etc., que contribuyen a superar la desigualdad de género, modificar las relaciones asimétricas entre mujeres y hombres, erradicar toda forma de violencia de género, origen étnico, situación socioeconómica, edad, la orientación sexual e identidad de género, entre otros factores, asegurando el acceso de mujeres y hombres a recursos y servicios públicos y fortaleciendo su participación política y ciudadana en condiciones de igualdad.[5]

6.1.6 Las temáticas que se atienden se encuentran detalladas en el Anexo 3 del presente lineamiento.

6.2 Requisitos de una denuncia o queja

6.2.1 Los requisitos mínimos para la recepción de una denuncia o queja son:

a. Datos de identificación: Documento nacional de identidad (para el caso de ciudadanos/as peruanos/as), documento de identidad (para el caso de ciudadanos/as extranjeros/as), nombres y apellidos y dirección del/de la ciudadano/a.
b. Los datos específicos y los hechos materia de la denuncia o queja, que deben ser expuestos en forma detallada y coherente.

---

[3] Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MC.
[4] Política Nacional frente a la Trata de Personas y sus formas de explotación al 2030, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2021-IN.
[5] Política Nacional de Igualdad de Género, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP.

6.2.2 Los requisitos adicionales son:

a. Datos de contacto: Número de teléfono y/o correo electrónico.
b. Datos del/de la denunciado/a o quejado/a y/o nombre de la unidad de organización, o institución o entidad del Sector Interior denunciada o quejada.
c. Pruebas de las que dispongan el/la ciudadano/a que permitan corroborar el hecho materia de denuncia o queja.

6.2.3 Si el/la ciudadano/a no brinda sus datos de identificación, señalados en el literal a) del sub numeral 6.2.1, la denuncia o queja es considerada anónima.

6.3 Tratamiento de la información recibida en la CUD

6.3.1 El personal de la DCD debe adoptar las medidas necesarias para que la información recabada sea utilizada para los fines relativos a la gestión de las comunicaciones, guardar absoluta reserva sobre la información proporcionada por los/as ciudadanos/as y, no transmitirla a terceras personas distintas a las competentes.

6.3.2 La única información que el personal brinda es el estado de la denuncia o queja al/a la ciudadano/a que la presentó y, para ello, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones solicita el código de registro y/o el documento de identidad, para la verificación respectiva.

6.4 Reporte de fallas

6.4.1 En los casos de inconveniente/s relacionado/s al funcionamiento de los canales de atención, plataforma tecnológica o incidencias en el hardware y/o software, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones realiza la revisión inmediata y, de persistir el/los inconveniente/s luego de la revisión inicial, se comunica vía correo electrónico con el personal responsable de Mesa de Ayuda de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC) detallando el suceso, con copia al/a la encargado/a de la supervisión, al/a la encargado/a de la coordinación y al/a la Director/a de la DCD. De existir inoperancia que interrumpe una llamada entrante y se efectúa el pronto restablecimiento del servicio, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones debe proceder a la devolución inmediata de la llamada interrumpida, previa verificación de que el/la ciudadano/a no haya sido atendido/a por otro encargado/a de la recepción.

6.4.2 En caso que, el/los inconveniente/s indicado/s en el párrafo precedente se presente/n para todo el personal, el/la encargado/a de la supervisión se contacta con Mesa de Ayuda de la OGTIC detallando los mismos, con copia al/a la encargado/a de la coordinación y al/a la Director/a de la DCD.

6.5 Grabación de las comunicaciones en el canal telefónico

6.5.1 Todas las llamadas que ingresan a la CUD son grabadas, y esto es informado a la ciudadanía mediante un mensaje automático de bienvenida al ingresar la misma.

6.5.2 La grabación de las comunicaciones tiene como finalidad asegurar los estándares de calidad en la atención, así como para dar cumplimiento a las normas vigentes que sancionan las llamadas malintencionadas (llamadas silentes, perturbadoras y/o falsas) a las centrales de emergencias, urgencias o información, de acuerdo a lo establecido en el marco normativo.

6.5.3 De presentarse inconvenientes con el servicio de grabación de llamadas se procederá conforme al numeral 6.4.

6.6 Llamadas malintencionadas

6.6.1 Se describe los tipos de llamadas malintencionadas, los cuales son:

- Falsa: Cuando el/la llamante reporta un hecho, emergencia o urgencia inexistente.
- Perturbadora: Cuando el/la llamante insulta, ofende, discrimina, amenaza, realiza bromas o efectúa cualquier otro acto de índole similar que permita advertir la desnaturalización del servicio que presta la CUD.
- Silente: Cuando el llamante permanece en silencio por más de quince (15) segundos de contestada la llamada, cuya acción permita advertir la desnaturalización del servicio que presta la CUD.

6.6.2 En caso de recibir llamadas malintencionadas el/la encargado/a de la supervisión valida la correcta identificación y registro de las llamadas malintencionadas, para su posterior envío al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), a través de las plataformas autorizadas y según los plazos establecidos en el Decreto Supremo Nº 013-2017-MTC, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1277, Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información, modificado por Decreto Supremo N° 020-2020-MTC.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Fase de recepción y registro de las denuncias y quejas:

7.1.1 En esta fase, el personal encargado de la recepción de las comunicaciones (primer nivel de atención), recibe las denuncias o quejas que hacen los/as ciudadanos/as a través de los canales de atención, descritos en el sub numeral 6.1.2.

7.1.2 El personal encargado de la recepción de las comunicaciones es el responsable de recopilar y registrar la información brindada por el/la ciudadano/a, con la finalidad de proporcionar la atención de acuerdo a la necesidad presentada, realizar las acciones de coordinación con las unidades de organización del Sector Interior, cuando corresponda y, continuar con el siguiente nivel de atención, señalado en el sub numeral 6.1.4 del presente lineamiento.

7.1.3 Si la denuncia o queja requiere atención inmediata, el personal encargado de la recepción de las comunicaciones se pone en contacto con las unidades de organización correspondientes del Sector Interior, con la finalidad que le brinden atención al/a la ciudadano/a con respuesta inmediata; además, comunica al/a la ciudadano/a, las acciones realizadas. La información brindada, las acciones desarrolladas y el resultado son registrados en la plataforma tecnológica.

7.1.4 De presentarse llamadas abandonadas, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones, asignado/a por el/la encargado/a de la supervisión, se pone en contacto con el/la ciudadano/a dentro del día y turno a través del número telefónico registrado en la plataforma tecnológica, con la finalidad de atender la comunicación.

7.1.5 Si la comunicación es una llamada malintencionada, el/la encargado/a recepción de las comunicaciones, registra la misma, teniendo en cuenta lo señalado en el Decreto Supremo Nº 013-2017-MTC, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1277, Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información, modificado por Decreto Supremo N° 020-2020-MTC, en la plataforma tecnológica especificando el tipo (falsa, silente o perturbadora) y detalle de dicha comunicación y, con ello finaliza el registro.

7.1.6 Si el/la ciudadano/a manifiesta su voluntad de presentar una denuncia o queja de forma anónima, se recomienda a la persona que, para asegurar la veracidad de la misma y obtener mejores resultados en su investigación, facilite sus datos de contacto; luego, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones procede con las acciones para su registro pertinente.

7.1.7 Si la denuncia o queja registrada no cumple con los requisitos mínimos, a excepción del literal a) del sub numeral 6.2.1 de la presente Directiva en el caso de comunicación anónima, y se cuenta con los datos de contacto registrados, empleando dicha información, se solicita al/a la ciudadano/a la presentación de la información faltante, brindándole, para tal efecto, un plazo máximo de tres (03) días hábiles; de lo contrario dicha denuncia o queja se considera como no admitida, registrándose las acciones realizadas en la plataforma tecnológica para el posterior cierre de la misma. En este caso, se debe comunicar al/a la ciudadano/a, a través de los canales disponibles, las razones de la no admisión de la denuncia o queja, precisándole que, de así considerarlo, puede realizar una nueva denuncia o queja con la información necesaria.

7.1.8 Cuando el/la ciudadano/a proporciona su correo electrónico, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones realiza el registro del mismo en la plataforma tecnológica y, ante ello, de forma inmediata a dicho registro, el/la ciudadano/a recibe a través del mencionado medio, la confirmación del registro de su denuncia o queja.

7.1.9 De recibirse una consulta, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones brinda la orientación requerida al/a la ciudadano/a, y procede al registro en la

plataforma tecnológica. Si la consulta corresponde ser absuelta por otra unidad de organización del Sector Interior, sin perjuicio de la orientación que pueda proporcionarse, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones informa al/a ciudadano/a de los canales correspondientes para su atención en el futuro.

7.1.10 Todas las comunicaciones son registradas inmediatamente después de recibidas, durante el día y turno, en la plataforma tecnológica, la cual genera un código de registro de la denuncia o queja, el cual es brindado al/a la ciudadano/a; asimismo se genera un código de registro para la consulta y para las llamadas malintencionadas.

7.1.11 El/la ciudadano/a puede presentar información adicional en cualquier momento de la gestión de la denuncia o queja, y, a través de alguno de los canales de atención, motivo por el cual el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones registra dicha acción en la plataforma tecnológica, bajo el mismo código de registro inicialmente asignado a dicha denuncia o queja.

7.1.12 Cuando el/la ciudadano/a realiza el seguimiento de su denuncia o queja, a través del canal telefónico o el correo electrónico, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones registra dicha acción en la plataforma tecnológica.

7.1.13 Tratándose de las comunicaciones que ingresan mediante el canal de atención telefónico, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones al concluir la gestión correspondiente, invita al/a la ciudadano/a a responder una encuesta de satisfacción; seguidamente finaliza la llamada. Precisar que, cuando se trate de una denuncia o queja con atención inmediata la encuesta de satisfacción, se ejecuta al final de la gestión realizada.

7.1.14 El/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones finaliza el registro de una denuncia o queja, el cual es derivado a través de la misma plataforma tecnológica al/ a la encargado/a de la supervisión, con las siguientes opciones de resultado:

a) Denuncia o queja que contiene la información mínima considerada para cada temática.
b) Denuncia o queja considerada como no admitida.
c) Denuncia o queja ante la cual se desarrollaron acciones para atención inmediata y con el/la ciudadano/a conforme con las mismas.

7.1.15 Con la finalidad de orientar la interacción entre el/la encargado/a de la recepción y el/la ciudadano/a, se cuenta con una "Guía para la atención de las comunicaciones de la ciudadanía en la Central Única de Denuncias", la cual se encuentra en el Anexo 2.

7.2 Fase de evaluación de las denuncias y quejas:

7.2.1 El/la encargado/a de la supervisión (segundo nivel de atención), revisa la información proveniente de los diferentes canales de atención verificando que el detalle del registro sea coherente respecto a los hechos materia de la denuncia o queja, que la temática registrada concuerde con la explicación del caso, que cumpla con los requisitos mínimos y, de corresponder los adicionales, asimismo, que el texto descrito muestre con claridad el pedido del/de la ciudadano/a, a fin de proceder, de estar conforme, con la derivación de la información a la/s unidad/es de organización del Sector Interior a la/s que corresponde atender la comunicación registrada.

7.2.2 En el caso de la denuncia o queja considerada no admitida, el/la encargado/a de la supervisión verifica el contenido del registro en la plataforma tecnológica y corrobora las acciones realizadas por el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones.

7.2.3 Cuando se trate de una denuncia o queja ante la cual se desarrollaron acciones para la atención inmediata y con el/la ciudadano/a conforme con las mismas; el/la encargado/a de la supervisión verifica el contenido del registro en la plataforma tecnológica y corrobora las acciones realizadas por el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones.

7.2.4 Si de la verificación realizada, conforme a lo indicado en los sub numerales 7.2.1, 7.2.2 y 7.2.3 que anteceden, el/la encargado/a de la supervisión identifica observaciones al detalle de la información registrada en la plataforma tecnológica en la fase de recepción y registro, se devuelve al/a la encargado/a de la recepción de las comunicaciones para la subsanación, la misma que debe ser realizada durante el día y turno correspondiente.

7.2.5 De la evaluación realizada por el/la encargado/a de la supervisión, se verifica lo siguiente:

a) Denuncia o queja que cumple con el detalle descrito en el sub numeral 7.2.1.
b) Denuncia o queja considerada no admitida.
c) Denuncia o queja ante la cual se desarrollaron acciones para la atención inmediata y con el/la ciudadano/a conforme con las mismas, de acuerdo a lo señalado en el sub numeral 7.2.3.

7.3 Fase de derivación de las denuncias y quejas:

Para el caso de la denuncia o queja que cumple con lo descrito en el sub numeral 7.2.1 de la presente Directiva, se procede de acuerdo al siguiente detalle:

7.3.1 El/la encargado/a de la supervisión genera y, deriva la comunicación registrada a través de correo electrónico, plataforma tecnológica u otro medio indicado por la/s

unidad/es de organización respectiva/s del Sector Interior a la/s que corresponde atender la comunicación, para acciones correspondientes.

7.3.2 Asimismo, en los casos que el/la ciudadano/a presente información adicional a la comunicación registrada, el/la encargado/a de la supervisión deriva dicha información a la/s unidad/es de organización del Sector Interior, a la/s que corresponde/n atender la comunicación registrada bajo el código de registro inicialmente asignado.

7.4 Fase de seguimiento de las denuncias y quejas:

7.4.1 El/la encargado/a de la supervisión registra en la plataforma tecnológica todas las respuestas relacionadas a la confirmación de recepción (acuse recibido).

7.4.2 El/la encargado/a de seguimiento y monitoreo, identifica la/s denuncia/s y/o queja/s que, habiendo sido derivada/s a la/s unidad/es de organización correspondiente/s del Sector Interior, no cuentan con respuesta de las acciones realizadas dentro de los ciento ochenta (180) días calendario, solicitando información sobre el estado a dichas unidades.

7.4.3 De las acciones realizadas, el/la encargado/a del seguimiento y monitoreo recibe y revisa la información proporcionada por la/s unidad/es de organización del Sector correspondientes sobre el estado de la denuncia o queja, y remite al/a la encargado/a de la supervisión, para las acciones pertinentes.

7.4.4 El/la encargado/a de la supervisión registra en la plataforma tecnológica toda información referida al estado de la denuncia o queja derivada.

7.4.5 Al término de esta fase, se obtiene los siguientes resultados:

a) Denuncia o queja se encuentra con investigación en curso por parte de la unidad de organización correspondiente del Sector Interior.
b) Denuncia o queja atendida por parte de la unidad de organización correspondiente del Sector Interior, con aplicación de sanción, la archivaron, u otro.
c) Que la unidad de organización correspondiente del Sector Interior traslada la queja o denuncia a otra institución (Ministerio Público, Poder Judicial, entre otros) para atención en el marco de sus competencias.

7.5 Fase de cierre de las denuncias y quejas:

7.5.1 Si como resultado de la fase de supervisión se verifica que la comunicación tiene como resultado: "Denuncia o queja considerada no admitida" o "Denuncia o queja ante la cual se desarrollaron acciones para la atención inmediata y con el/la ciudadano/a conforme con las mismas", conforme a lo regulado en los literales b y c del sub numeral 7.2.5 de la presente Directiva, el/la encargado/a de la supervisión

procede con el cierre de las comunicaciones registradas en la plataforma tecnológica, indicando los motivos, conforme a dichos supuestos de cierre, según corresponda.

7.5.2 Si como resultado de la fase de seguimiento, se obtiene que la denuncia o queja derivada a la/s unidad/es de organización del Sector Interior fue atendida; o trasladada a otra institución (Ministerio Público, Poder Judicial, entre otros), conforme a lo indicado en los literales b y c del sub numeral 7.4.5 de la presente Directiva respectivamente; el/la encargado/a de la supervisión procede con el registro de la información obtenida, indicando los motivos correspondientes, conforme a los mencionados supuestos de cierre de las comunicaciones registradas, en la plataforma tecnológica, para que el/la ciudadano/a cuente con la información del resultado de la denuncia o queja.

VIII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

La presente Directiva es de aplicación inmediata a la gestión de las denuncias y quejas registradas por la Dirección de Canales de Atención y Denuncias, que se encuentran en trámite, en el estado en que se encuentren.

IX. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su aprobación.

X. ANEXOS

ANEXO 1: Glosario de términos y siglas.
ANEXO 2: Guía para la atención de las comunicaciones de la ciudadanía en la Central Única de Denuncias.
ANEXO 3: Temáticas de atención en la Central Única de Denuncias.

ANEXO 1
GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1.1. Atención inmediata: Es aquella gestión que realiza el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones ante la/s unidad/es de organización correspondiente/s del Sector Interior, respecto a una denuncia o queja presentada por el/la ciudadano/a, quedando este conforme con el resultado de la atención brindada.

1.2. Canales de atención: Son los medios o puntos de acceso a través de los cuales la ciudadanía hace uso de los servicios que brinda la CUD.

1.3. Central Única de Denuncias: Es una plataforma digital y telefónica de gestión de denuncias y quejas.

1.4. Código de registro: Es el código generado por la plataforma tecnológica, que permite identificar la comunicación realizada por el/la ciudadano/a. También se genera dicho código, para la consulta y llamadas malintencionadas.

1.5. Comunicación: Es aquella información que se recibe de la ciudadanía bajo la modalidad de denuncia o queja a través de la plataforma tecnológica que tiene a disposición la DCD.

1.6. Comunicación anónima: Es aquella comunicación realizada por el/la ciudadano/a mediante la cual realiza una denuncia o queja sobre las temáticas de atención, sin brindar sus datos de identificación.

1.7. Consulta: Es cuando el/la ciudadano/a solicita información sobre los servicios de competencia del Sector Interior o tiene la intención de realizar denuncia o queja que no corresponden al ámbito de competencia del Sector Interior, recibiendo la orientación correspondiente.

1.8. Denuncia: Es el acto a través del cual un/a ciudadano/a hace de conocimiento hechos que presuntamente constituyen la comisión de delito/s, correspondiendo estos a las temáticas detalladas en el Anexo 3 de la presente Directiva.

1.9. Denuncia o queja admitida: Es aquella denuncia o queja que cuenta con los requisitos mínimos de recepción, necesarios para su derivación y atención.

1.10. Denuncia o queja no admitida: Es aquella denuncia o queja que carece de los requisitos mínimos para su atención y/o derivación.

1.11. Encargado/a de la coordinación: Es la persona que realiza las gestiones necesarias que permitan mantener la operatividad en la Central Única de Denuncias.

1.12. Encargado/a de la recepción de las comunicaciones: Es la persona que tiene contacto directo con el/los ciudadano/s vía los canales de atención administrados por la Dirección de Canales de Atención y Denuncias; asimismo, es quien recibe, identifica y

registra las comunicaciones, en la plataforma tecnológica correspondiente; registra y absuelve las consultas, y registra las llamadas malintencionadas. Además, deriva las comunicaciones al segundo nivel de atención.

1.13. Encargado/a de la supervisión: Es la persona que verifica y evalúa el tipo de información registrada en la plataforma tecnológica, referida a las denuncias y quejas, por el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones, y de ser el caso corrobora las acciones realizadas por el/la mencionado/a encargado/a; asimismo, verifica la admisibilidad, no admisibilidad y conformidad de atención inmediata, de las comunicaciones, y cuando corresponde deriva las denuncias o quejas a la/s unidad/es de organización correspondientes del Sector Interior y realiza el cierre de las denuncias o quejas. También, valida la correcta identificación y registro de las llamadas malintencionadas. Registra en la plataforma tecnológica todas las respuestas relacionadas a la confirmación de recepción.

1.14. Encargado/a de seguimiento y monitoreo: Es la persona que realiza las coordinaciones con la/s unidad/es de organización correspondiente/s del Sector Interior sobre el trámite de las denuncias o quejas.

1.15. Guía para la atención: Constituye el conjunto de orientaciones y pautas de actuación y conductas de obligatorio cumplimiento, que deben ser considerados por el personal en su interacción con la ciudadanía.

1.16. Llamada abandonada: Es aquella comunicación que ingresa a través del canal de atención telefónico, pero no pudo ser respondida por el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones por motivos de capacidad de la línea, errores en la plataforma tecnológica u otros.

1.17. Llamada malintencionada: Es aquella comunicación perturbadora, silente o falsa recibida a través del canal de atención telefónico.

1.18. Llamante: Persona natural que realiza una comunicación a través de un equipo terminal, servicio telefónico, sistema de comunicaciones u otro similar.

1.19. Plataforma tecnológica: Son los sistemas que permiten la recepción, registro, atención, almacenamiento, derivación, seguimiento o cierre de todas las comunicaciones que ingresan a la CUD; además del registro de las consultas y llamadas malintencionadas.

1.20. Queja: Es la manifestación de un/a ciudadano/a, con la cual se hace de conocimiento actos u omisiones del personal del Sector Interior o de la Policía Nacional del Perú (PNP) contrarios a los principios que rigen la administración pública o que puedan constituir una presunta infracción administrativa. Este concepto es distinto a la queja por derecho de tramitación regulada en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

1.21. Registro: Es el registro que realiza el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones en la plataforma tecnológica, cuando el/la ciudadano/a presenta

comunicaciones, información adicional o hace seguimiento a su denuncia o queja, además del registro de las consultas y llamadas malintencionadas, así como de las coordinaciones realizadas con las unidades de organización del Sector Interior; además, es el registro que realiza el/la encargado/a de la supervisión en la plataforma tecnológica referida a las respuestas relacionadas a la confirmación de la recepción, al estado de la denuncia o queja, o respecto del cierre de denuncias o quejas.

2. SIGLAS

- **CUD:** Central Única de Denuncias
- **DCD:** Dirección de Canales de Atención y Denuncias
- **MININTER:** Ministerio del Interior
- **OGTIC:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- **PNP:** Policía Nacional del Perú

ANEXO 2

GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA CIUDADANÍA EN LA CENTRAL ÚNICA DE DENUNCIAS

La presente guía contiene un conjunto de acciones, recomendaciones y pautas de conducta para orientar al personal de la DCD para una adecuada interacción con el/la ciudadano/a, a efectos de brindar una mejor atención, en los diferentes canales con los que se cuenta.

I. Criterios orientadores para una atención de calidad a la ciudadanía

1.1. **Cortesía:** Brindar un trato respetuoso y amable al/a la ciudadano/a colocándolo en el centro de la atención.
1.2. **Empatía:** Demostrar capacidad para escuchar, comprender y ponerse en el lugar del/de la ciudadano/a para ayudarlo/a a resolver su comunicación.
1.3. **Profesionalismo:** Poseer y demostrar capacidad para atender las demandas ciudadanas a través de conocimientos y experiencias adecuadas, así como la capacidad de poder transmitir mensajes en términos de fácil entendimiento para la ciudadanía.
1.4. **Actitud de servicio:** Asumir y demostrar capacidad para ofrecer una solución adecuada y oportuna a la ciudadanía, así como proveer una atención rápida, es decir sin demoras.
1.5. **Confiabilidad:** Proporcionar información adecuada, objetiva, veraz y precisa durante el proceso de atención brindada a la ciudadanía.
1.6. **Inclusión:** Brindar una atención en igualdad de condiciones para toda la ciudadanía sin diferencias ni discriminaciones de ningún tipo, sea esta de color de piel, etnia, edad, sexo, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

II. Consideraciones generales

2.1. <u>Antes del inicio de la atención:</u>

a. Contar con una lista actualizada del directorio de las distintas unidades de organización del Sector Interior.
b. Mantenerse actualizado/a sobre los aspectos normativos y conceptuales vinculados al Sector Interior, a fin de brindar una gestión adecuada de las denuncias y quejas de la ciudadanía.
c. Realizar los cambios de turno e iniciar la atención a la hora establecida, a fin de garantizar la atención continua.
d. Verificar el correcto funcionamiento operativo de los auriculares, computadora y del acceso a internet, además que los canales de atención y la plataforma tecnológica se encuentren habilitados para su uso. De presentar inconvenientes en el funcionamiento y/o habilitación indicados, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones reporta el incidente a la Mesa de Ayuda de la OGTIC, con copia a las instancias pertinentes de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias, conforme a lo previsto en el numeral 6.4 de la presente Directiva.

2.2. Durante la atención

2.2.1. Para el canal de atención telefónico

a. Al contestar una llamada

a.1. La atención de la llamada debe realizarse a la brevedad posible.
a.2. Se recomienda mantener el micrófono frente a la boca, vocalizar y hablar pausado, para que la información transmitida sea entendida correctamente.
a.3. Brindar un trato cordial y respetuoso al/a la ciudadano/a, colocándolo en el centro de atención.
a.4. Demostrar capacidad para escuchar, comprender y ponerse en el lugar del/de la ciudadano/a para ayudarlo/a a resolver su comunicación.
a.5. Utilizar un lenguaje sencillo, que contenga un mensaje claro y específico centrado en el tema; así como inclusivo y respetuoso.
a.6. Identificar si la persona habla el idioma quechua. De ser el caso, transferir la comunicación al/a la encargado/a de la recepción de las comunicaciones asignado/a para la atención respectiva.
a.7. En situaciones particulares vinculadas con la atención a personas con una identidad de género distinta, tener en cuenta que, si el nombre indicado no coincide con el nombre del documento nacional de identidad, para los efectos de su atención, debe primar siempre el nombre indicado por la persona, sin perjuicio del nombre que pueda consignarse para los registros.
a.8. Procurar el uso de las palabras *"por favor"* y *"gracias"*, a fin de crear un ambiente de confianza.
a.9. El/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones debe contestar e iniciar la conversación con un saludo, de acuerdo al momento del día. Por ejemplo: *"buenos días", "buenas tardes"* o *"buenas noches"*.
a.10. Inmediatamente después, presentarse brindando su primer nombre y apellido e indicar el nombre de la Central Única de Denuncias al/a la ciudadano/a. Por ejemplo: *"Le saluda José Pérez de la Central Única de Denuncias, del Ministerio del Interior"*.
a.11. Solicitar al/a la ciudadano/a su documento nacional de identidad o documento de identidad, según corresponda, y nombres y apellidos, dirección, así como, su número telefónico y/o correo electrónico, para proceder con el registro correspondiente. Por ejemplo: *"Me puede indicar su nombre y apellidos, su documento de identidad, dirección, número de teléfono, correo electrónico, por favor"*.
a.12. En caso que el/la ciudadano/a prefiera mantener su identidad como anónima, explicar la necesidad de contar con dicha información, para proceder a gestionar la denuncia/queja asegurando la veracidad y obteniendo mejores resultados en su investigación. Por ejemplo: *"Es importante contar con su identificación, para la atención y gestión adecuada de su denuncia/queja, así como para comunicarnos posteriormente con usted e informarle de las acciones realizadas"*.
a.13. Si el/la ciudadano/a persiste en manifestar su voluntad de no brindar sus datos de identificación, se procede a registrar la denuncia/queja de manera "*anónima*", informándole de ello al/a la ciudadano/a. Por ejemplo: *"En atención a su pedido se procederá a realizar el registro de la denuncia/queja como anónima"*.

a.14. Solicitar al/a la ciudadano/a narre los datos específicos y hechos materia de la denuncia o queja de forma detallada y coherente. Por ejemplo*: Por favor, ¿Puede indicarme los hechos ocurridos?*

a.15. Realizar las preguntas necesarias al/a la ciudadano/a, con el fin de recopilar información referente a la denuncia o queja. Por ejemplo*:*

- ***Sobre el lugar de los hechos***
  - *¿Me puede indicar dónde ocurrieron los hechos?*
  - *¿Me puede indicar alguna referencia del lugar donde ocurrieron los hechos?*
  - *¿Me puede indicar las características del lugar de los hechos?*
- ***Sobre la identificación de la persona involucrada***
  - *¿Cuenta con el nombre y apellidos de la persona a quien denuncia?*
  - *¿Conoce el alias o sobrenombre de la persona a quien denuncia?*
  - *¿Me puede describir las características físicas de la persona a quién denuncia?*
- ***Sobre la fecha y/u hora aproximada del hecho***
  - *¿Me puede indicar el día y/o la fecha que se produjo el hecho?*
  - *¿Me puede indicar la hora aproximada que se produjo el hecho o si ocurrió el hecho en la mañana/tarde/noche?*
- ***Sobre las pruebas o información***
  - *¿Cuenta con alguna prueba de los hechos denunciados, como: audios, videos, fotografías, documentos u otros?*
  - *¿Me puede proporcionar el enlace (link) o página web a través del cual se realizó el hecho?*
  - *¿Tiene alguna información adicional que desee añadir respecto a su denuncia o queja?*
- ***Sobre hechos cometidos por efectivos policiales***
  - *¿Me puede indicar el nombre y apellidos y/o grado del efectivo policial?*
  - *¿Me puede describir las características físicas del efectivo policial a quién queja?*
  - *¿Me puede indicar el lugar o el nombre de la dependencia policial, dónde ocurrió el hecho, o dónde labora el efectivo policial?*
  - *¿Cuenta con la placa o características del vehículo policial?*

a.16. Cuando es una consulta, brindar la orientación al/a la ciudadano/a e, indicarle los canales de atención oficiales donde puede realizar la gestión correspondiente.

a.17. Considerar que no se debe forzar a las personas a revelar información que sea incómoda compartir. Si es necesario formular otras preguntas, estas se deben realizar de forma adecuada y respetuosa, libre de credos, convicciones morales, religiosas, entre otras.

a.18. No realizar comentarios o expresiones verbales que pudiesen afectar la dignidad de las personas.

a.19. Manejar y mantener un tono de voz moderado durante la atención, dado que refleja la actitud y estado de ánimo del/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones.

a.20. El/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones debe conducir y guiar estructuradamente la comunicación.

a.21. Si durante la atención, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones tiene que realizar una coordinación con alguna unidad de organización del Sector Interior, con la finalidad de brindarle la orientación adecuada al/a la ciudadano/a, motivo por el cual tiene que ponerle en espera, debe informarle el motivo y solicitar su aprobación.

a.22. Si se producen fallas en la plataforma tecnológica que generan que la comunicación se interrumpa, se realizan las coordinaciones correspondientes y cuando se solucione el impase el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones debe verificar si la llamada fue atendida por otro/a encargado/a de la recepción de las comunicaciones, de lo contrario debe comunicarse inmediatamente con la persona. *Por ejemplo: "Señor/a le estamos devolviendo la llamada a razón que se cortó por un error de la plataforma tecnológica".*

a.23. Preguntar al/a la ciudadano/a si tiene algo adicional que agregar. *Por ejemplo: ¿Tiene algo más que agregar respecto a su denuncia o queja?*

b. Al terminar la llamada

b.1. Antes de concluir con la llamada, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones informa al/a la ciudadano/a el código de registro de la denuncia o queja, el cual es brindado para que realice el seguimiento del estado de la misma a través de los canales disponibles.

b.2. Al término de la comunicación, agradecer a la persona por su llamada e indicarle que responda la encuesta de satisfacción. Por ejemplo: *"Gracias por llamar a la Central Única de Denuncias, a continuación, solicitamos responda una breve encuesta para ayudarnos a mejorar nuestros servicios, que tenga buen día".*

Tabla 1
Resumen de guía de interacción para una denuncia o queja que ingresó a través del canal de atención telefónico

Etapas	Rol	Acción	Sugerencia de qué decir
Apertura de la atención	Encargado/a de la recepción de las comunicaciones	Brindar la bienvenida y presentarse	Buenos días/ buenas tardes/buenas noches. Le saluda José Pérez de la Central Única de Denuncias del Ministerio del Interior.
		Solicitar al/a la ciudadano/a datos de identificación y contacto	Me puede indicar su: • Nombres y apellidos • DNI o Documento de identidad • Dirección • Número de teléfono • Correo electrónico

Etapas	Rol	Acción	Sugerencia de qué decir
		Consultar al/a la ciudadano/a, el motivo de su llamada	¿Me puede indicar cuál es su denuncia o queja?
Desarrollo de la atención	Encargado/a de la recepción de las comunicaciones	Escuchar atentamente la información que brinda el/la ciudadano/a	---
		Realizar las preguntas necesarias al/la ciudadano/a, que describan los hechos materia de la denuncia o queja para realizar el registro en la plataforma tecnológica	- ***Sobre el lugar de los hechos*** o *¿Me puede indicar dónde ocurrieron los hechos?* o *¿Me puede indicar alguna referencia del lugar donde ocurrieron los hechos?* o *¿Me puede indicar las características del lugar de los hechos?* - ***Sobre la identificación de la persona involucrada*** o *¿Cuenta con el nombre y apellidos de la persona a quien denuncia?* o *¿Conoce el alias o sobrenombre de la persona a quien denuncia?* o *¿Me puede describir las características físicas de la persona a quién denuncia?* - ***Sobre la fecha y/u hora aproximada del hecho*** o *¿Me puede indicar el día y/o la fecha que se produjo el hecho?* o *¿Me puede indicar la hora aproximada que se produjo el hecho o si ocurrió el hecho en la mañana/tarde/noche?* - ***Sobre las pruebas o información*** o *¿Cuenta con alguna prueba de los hechos denunciados, como: audios, videos, fotografías, documentos u otros?* o *¿Me puede proporcionar el enlace (link) o página web a través del cual se realizó el hecho?* o *¿Tiene alguna información adicional que desee añadir respecto a su denuncia o queja?*

Etapas	Rol	Acción	Sugerencia de qué decir
			- ***Sobre hechos cometidos por efectivos policiales*** o *¿Me puede indicar el nombre y apellidos y/o grado del efectivo policial?* o *¿Me puede describir las características físicas del efectivo policial a quién queja?* o *¿Me puede indicar el lugar o el nombre de la dependencia policial, dónde ocurrió el hecho, o dónde labora el efectivo policial?* o *¿Cuenta con la placa o características del vehículo policial?*
		Preguntar al/a la ciudadano/a si tiene algo adicional que agregar, respecto a su denuncia o queja	*¿Tiene algo más que agregar respecto a su denuncia o queja?*
Finalización de la atención	Encargado/a de la recepción de las comunicaciones	Brindar al/a la ciudadano/a el código de su denuncia o queja.	Por favor, tome nota de su código de denuncia o queja: *Indicar el código.* Asimismo, indicarle que puede realizar la verificación de su denuncia/queja a través de los siguientes canales disponibles: • Línea gratuita 1818 • Portal web: http://denuncias.mininter.gob.pe • Aplicativo móvil: CUD 1818 • Correo electrónico: denuncias@mininter.gob.pe
		Agradecer por la comunicación y solicitar al/a la ciudadano/a responder la encuesta de satisfacción	Gracias por llamar a la Central Única de Denuncias, a continuación, solicitamos responda una breve encuesta para ayudarnos a mejorar nuestros servicios, que tenga buen día.

Cuando corresponda, las pautas descritas para la atención del canal telefónico, son de aplicación para las comunicaciones ciudadanas en idioma quechua.

c. De las llamadas malintencionadas

c.1. Si durante la recepción de una llamada, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones identifica que esta es malintencionada, la registra en la plataforma tecnológica como tal.

c.2. Cuando se identifica que la llamada es malintencionada, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones, antes de concluir la llamada telefónica indica a la persona que se procederá con la referida acción. Por ejemplo: *"Se procede a culminar la comunicación por ser malintencionada, buenos días/tardes/noches".*

c.3. A fin de corroborar que una llamada es malintencionada del tipo silente, se debe repetir más de una vez el saludo de bienvenida.

d. Atención de situaciones conflictivas

d.1. Las situaciones conflictivas se originan cuando las personas se muestran inconformes, confundidas o enojadas. Es importante que se considere lo siguiente:

- Dejar que la persona exponga su caso y se explaye. No interrumpirlo/a para que sienta que está siendo escuchado/a. Es decir, practicar la escucha activa, prestando atención a las palabras y el lenguaje que utiliza la persona, con la finalidad de identificar alternativas de solución ante el inconveniente que presenta.
- Escuchar y preguntar la información necesaria para comprender e identificar la insatisfacción de la persona.
- Evitar solicitar a la persona que se calme o baje la voz.
- Evitar buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió la situación de molestia al/a la ciudadano/a.
- Demostrar serenidad y control emocional, aún en situaciones en las que la persona suba el tono de voz o utilice un lenguaje o actitud no adecuada.
- Mantener una actitud asertiva en todo momento.
- Mantener un tono de voz moderado y empático, con la finalidad que el/la ciudadano/a perciba que existe respeto e interés por su caso.
- Ofrecer alternativas de solución y ofrecer servirlo/a en todo lo que sea necesario.

e. Atención de llamadas abandonadas

e.1. De presentarse llamadas abandonadas, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones asignado/a debe devolver la llamada al/ a la ciudadano/a, dentro del día y turno.

e.2. Si el/la ciudadano/a no contesta, el/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones asignado/a debe dejar un mensaje de voz, presentándose, indicando nombre y apellido, y el nombre de la Central Única de Denuncias, el motivo de la llamada y cuáles son los canales de atención para que pueda realizar su denuncia o queja. Por ejemplo: *Le saluda José Pérez de la Central Única de Denuncias, le estamos devolviendo la llamada debido a que no se pudo contestar la comunicación; si usted desea realizar una denuncia o queja (mencionar las temáticas de atención) puede utilizar los siguientes medios (mencionar los canales de atención).*

2.2.2. Para el canal de atención virtual

Considerar las siguientes recomendaciones para brindar atención a través de los canales de atención virtuales:

a. Disponer de la normativa vigente, disposiciones u otro material necesario para brindar la atención correspondiente al/a la ciudadano/a.
b. Analizar si la comunicación se encuentra relacionada con las temáticas de atención, remitir la denuncia o queja a la unidad de organización correspondiente del Sector Interior, e informar al/a la ciudadano/a sobre las acciones realizadas.
c. De contar con los datos de contacto del/de la ciudadano/a y, cuando corresponda, solicitar que remita información que complemente la denuncia o queja.
d. Iniciar la respuesta al/a la ciudadano/a con un saludo, de acuerdo al momento del día. *Por ejemplo: "buenos días", "buenas tardes" o "buenas noches".*
e. Redactar la respuesta de la comunicación con un lenguaje claro, conciso y a la vez expresando respeto al/a la ciudadano/a.
f. Utilizar las palabras "por favor" y "gracias" en el contenido de la respuesta donde corresponda.
g. Revisar la ortografía, puntuación y redacción del mensaje antes de enviarlo al/ a la ciudadano/a, de acuerdo a la regulación lingüística de la Real Academia Española.

2.2.3. Para los casos de atención inmediata

a. El/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones, se contacta con la unidad de organización del Sector Interior para realizar las coordinaciones respectivas de la atención.

b. El/la encargado/a de la recepción de las comunicaciones se contacta con el el/ la ciudadano/a para comunicar las acciones realizadas respecto a su comunicación y, realiza el registro de las acciones y resultado en la plataforma tecnológica. *Por ejemplo: Buenos días/buenas tardes/buenas noches, me llamo José Pérez de la Central Única de Denuncias del Ministerio del Interior, lo llamo para informarle el resultado de las gestiones que hemos realizado a partir de la presentación de su queja/denuncia. [Indicar el nombre de la unidad de organización del Sector Interior] ha realizado las siguientes acciones [indicar las acciones], ¿quisiera corroborar con usted si lo atendieron o sigue teniendo algún inconveniente?*

2.3. <u>Después de la atención</u>

Mantener actualizada la información de la plataforma tecnológica, con las gestiones realizadas, a fin de que el/la ciudadano/a encuentre la información correspondiente al momento de realizar el seguimiento de su denuncia o queja.

ANEXO 3

TEMÁTICAS DE ATENCIÓN EN LA CENTRAL ÚNICA DE DENUNCIAS

A continuación, se presenta la relación de temáticas de atención de denuncias y quejas relacionadas con relación a supuestos hechos de:

Para el caso de denuncias:

- Trata de personas.
- Puntos de venta de drogas.
- Violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.
- Otras temáticas, conforme a las disposiciones establecidas en el marco normativo.

Para el caso de quejas:

- Conductas indebidas del personal policial y del Sector Interior.
- Otras temáticas, conforme a las disposiciones establecidas en el marco normativo.