

# **Dirección Central de Análisis y Documentación Delictiva imparte taller sobre calidad de atención al ciudadano**

La Dirección Central de Análisis y Documentación Delictiva de la Policía Nacional realizó, en su salón de crisis, realizó una inducción-taller sobre **“Calidad de la Atención al Ciudadano”**, dirigido a 250 auxiliares del Departamento de Recepción de Denuncias.

Estos profesionales son parte fundamental del equipo encargado de recibir denuncias en los 159 centros distribuidos a nivel nacional, cuando un ciudadano reporta la ocurrencia de un hecho delictivo.

La actividad fue encabezada por la teniente coronel Marilenia Ureña, encargada del Departamento de Recepción de Denuncias, quien abordó diversos temas clave para el desarrollo de habilidades blandas entre el personal, como la empatía, la comunicación eficaz y la resolución de conflictos.

Además, se brindó formación sobre los procedimientos y mejores prácticas en la recepción y gestión de denuncias, con el fin de garantizar un servicio de calidad en cada interacción con la ciudadanía.

La capacitación tiene como objetivo principal asegurar que el personal encargado de recibir las denuncias esté altamente capacitado para manejar cada caso con profesionalidad, empatía y eficiencia.

Este paso es crucial para mejorar continuamente los servicios ofrecidos por la Policía Nacional, y para garantizar que todas las denuncias sean gestionadas con la seriedad y eficacia que

merecen.

Con esta inducción, la Policía Nacional refuerza su compromiso con la mejora continua en la calidad del servicio al ciudadano y la optimización de los procesos de recepción de denuncias, contribuyendo a fortalecer la confianza de la sociedad en sus instituciones.

