

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima de hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte, periodo 2022 - 2023

Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gobierno y Políticas Públicas que presentan:

Santos Ramiro Trauco Muñoz

Christian Neil Romero Carhuancho

Asesor:

Giofianni Diglio Peirano Torriani


Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, **Giofianni Diglio Peirano Torriani**, asesor del Trabajo de Investigación: “Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima de hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte, periodo 2022 - 2023”, de los autores: Santos Ramiro Trauco Muñoz y Christian Neil Romero Carhuancho; dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 19 %. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* del 9 de setiembre 2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Investigación y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 15 de setiembre 2025

Apellidos y nombres del asesor: Giofianni Diglio Peirano Torriani	
DNI: 40053002	 Firma:
ORCID: 0006-0003-1724-5779 https://orcid.org/0000-0003-1724-5779	

Resumen

El presente trabajo de innovación está orientado a tratar aspectos relacionados con la baja calidad de atención a los ciudadanos víctimas de robo o hurto de vehículos automotores mayores en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte (DEPPIRV-N), mediante este estudio se ha logrado identificar que actualmente el procedimiento policial en esta unidad especializada es lento, burocrático y carente de empatía; situación que obliga a los ciudadanos víctimas de estos delitos a realizar investigaciones e indagaciones por cuenta propia a fin de lograr la recuperación de su patrimonio.

El problema se agrava porque existe deficiente formación profesional para la interacción y atención al público; asimismo, los protocolos y manuales de atención al ciudadano están desactualizados, estos aspectos se encuentran acompañados de una marcada ausencia de un sistema eficiente de gestión de calidad y seguimiento de casos, lo cual genera una percepción negativa del servicio policial y por ende ocasiona desconfianza en la institución policial.

Con la finalidad de contrarrestar estas apreciaciones negativas, la investigación propone diseñar e implementar un nuevo modelo de atención al ciudadano basado en la modernización de los procedimientos, uso de herramientas digitales y capacitación al personal policial. Este modelo o prototipo de innovación se denominará Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano (STAC); el cual estará conformado por un centro de recepción de llamadas (*call center*), el aplicativo STAC propiamente dicho y un *chatbot*, caracterizado por ser amigable y accesible tanto para el personal policial y los ciudadanos. El objetivo es optimizar los tiempos de respuesta, permitir el acceso a la información en tiempo real, seguimiento personalizado, transparencia, interacción eficiente, análisis de datos para mejoras, empoderamiento del ciudadano y reducción de cargas administrativas.

Palabras claves: vehículo, trazabilidad, calidad y ciudadano.

Abstract

This innovative work is aimed at addressing aspects related to the low quality of attention to citizens who are victims of theft or robbery of major motor vehicles in the Department for the Prevention and Investigation of Vehicle Theft North (DEPPIRV. N). This study has identified that the current procedures are slow, bureaucratic and lack empathy, situations that force citizens who are victims of these crimes to carry out personal investigations and inquiries in order to recover their property.

The problem is aggravated because there is deficient professional training for the interaction and attention to the public, the protocols and manuals of attention to the citizen that exist at the moment are obsolete, these aspects accompanied by a marked absence of an efficient system of quality management and monitoring of cases generate a negative perception in the police service and therefore distrust in the institution.

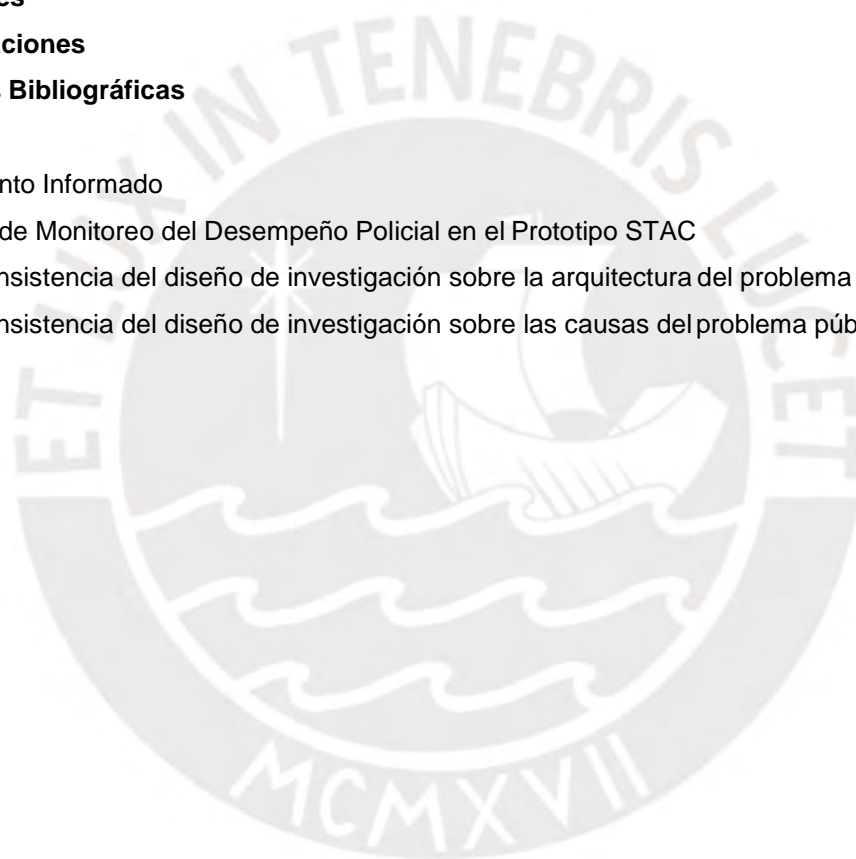
In order to counteract these negative perceptions, the research proposes the design and implementation of a new citizen service model based on the modernization of procedures, the use of digital tools and training for police personnel. This model or prototype of innovation will be called the Citizen Service Traceability System (STAC). This platform will be comprised of a call center, the STAC application itself and the chatbot, and will be characterized by being friendly and accessible to both police personnel and citizens in general. The objective is to optimize response times, allow access to information in real time, personalized follow-up, greater transparency, efficient interaction, data analysis for improvements, citizen empowerment, reduction of administrative burdens.

Keywords. vehicle, traceability, quality and citizen quality.

Índice

Carátula	i
Informe de Similitud	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice de tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Acrónimos	ix
Introducción	1
Capítulo I: Definición y Descripción del Problema Público	2
1.1 Redacción Formal del Problema Público	2
1.2 Marco Conceptual del Problema Público	17
1.2.1 Administración y Gestión Pública	17
1.2.2 Delitos Contra el Patrimonio.	22
1.2.3 Vehículo Mayor	22
1.3 Arquitectura del Problema	23
1.3.1 Descripción de la Dimensión	23
1.3.2 Descripción de la Dimensión	25
1.3.3 Descripción Dimensión	27
1.3.4 Descripción de la Dimensión	28
1.4 Marco Institucional y Normativo Relacionado con el Problema	29
1.4.1 Marco Normativo frente al Problema.	29
1.4.2 Marco Institucional frente al Problema.	33
1.4.3 Políticas Públicas Generales.	35
1.4.4 Políticas Públicas Específicas.	36
Capítulo II: Causas del Problema Público	38
2.1 Marco Teórico Sobre las Causas del Problema.	38
2.1.1 Formación Profesional Para la Interacción y Atención al Público.	38
2.1.2 Protocolos y Manuales de Atención al Público.	39
2.1.3 Gestión de Calidad.	40
2.1.4 Trazabilidad del Servicio.	42
2.1.5 Infraestructura, Recursos Logísticos y Tecnológicos	42
2.2 Causas del Problema Público.	42
2.2.1 Deficiente Formación Profesional Para la Interacción y Atención al Público.	43
2.2.2 Deficiente Protocolos y Manuales de Atención al Público.	44
2.2.3 Ausencia de una Gestión de Calidad.	45
Capítulo III: Diseño del Prototipo	48
3.1 Desafío de innovación	49
3.2 Experiencias previas para enfrentar al desafío de innovación	50

3.3	Proceso de la conceptualización y prototipado	56
3.3.1	Proceso de conceptualización.	56
3.3.2	Proceso prototipado.	62
3.4	Diseño del Prototipo final de innovación.	65
3.4.1	Diseño y testeo del prototipo.	65
3.4.2	Presentación del prototipo final.	78
3.5	Análisis de riesgo.	83
	Capítulo IV: Análisis de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo	85
4.1	Análisis de Deseabilidad.	85
4.2	Análisis de Factibilidad.	87
4.3	Análisis de Viabilidad.	89
	Conclusiones	94
	Recomendaciones	96
	Referencias Bibliográficas	97
	Anexos	99
	Consentimiento Informado	99
	Instrumento de Monitoreo del Desempeño Policial en el Prototipo STAC	104
	Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema	105
	Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público.	107



Índice de tablas

Tabla 1: Denuncias por robo de vehículos a nivel nacional del 2016 al 2023	6
Tabla 2: Delitos de hurto y robo de vehículos mayores en Lima Metropolitana el 2022 y 2023	8
Tabla 3: Marco normativo frente al problema identificado	29
Tabla 4: Marco institucional frente al problema identificado.	33
Tabla 5: Políticas públicas frente al problema identificado	35
Tabla 6: Políticas públicas frente al problema identificado	36
Tabla 7: Asignación de valores a las causas detectadas	48
Tabla 8: Análisis de las experiencias internacionales: Policía Nacional de Singapur - "Portal de servicios electrónicos" (2017).....	51
Tabla 9: Análisis de las experiencias internacionales: Percepción ciudadana sobre la calidad del servicio policial en Colombia (2020).	52
Tabla 10: Análisis de las experiencias nacionales: RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil) con su plataforma de atención en línea, conocida como "Agencia Digital del RENIEC"	53
Tabla 11: Agrupación de ideas	56
Tabla 12: Ideas conformadas a base de ideas específicas	60
Tabla 13: Priorización del grupo de ideas	61
Tabla 14: Descripción del concepto	62
Tabla 15: Descripción del concepto final	63
Tabla 16: Proceso de desarrollo del prototipo de innovación	68
Tabla 17: Usuarios elegidos para las entrevistas por niveles	71
Tabla 18: Definición de los niveles del prototipo	72
Tabla 19: Pasos para el testeo del prototipo.....	76
Tabla 20: Matriz de análisis de deseabilidad	85
Tabla 21: Confirmación de disponibilidad del servicio	89
Tabla 22: Tiempos estimados de atención	89
Tabla 23: Servicio de Infraestructura de servidores para soluciones call center- IA	90
Tabla 24: Solución de call center solo servicio	91

Índice de Figuras

Figura 1: Población de 15 y más años de edad víctima de algún hecho delictivo.	3
Figura 2: Población de 15 y más años de edad víctima de algún hecho delictivo, 2014-2023.	4
Figura 3: Delitos denunciados y registrados en la PNP 2022.	5
Figura 4: Delitos patrimoniales denunciados en la PNP, según tipo, 2022.	6
Figura 5: Perú: Denuncias de vehículos robados 2019 al 2023.	7
Figura 6: Hurto y robo de vehículos mayores según modalidad años 2022-2023.	8
Figura 7: Hurto de vehículos mayores en la modalidad estacionado según distrito año 2022.	9
Figura 8: Hurto de vehículos mayores en la modalidad estacionado según distrito año 2023.	10
Figura 9: Robo de vehículos mayores según distrito año 2022.	11
Figura 10: Robo de vehículos mayores según distrito año 2023.	12
Figura 11: Percepción Ciudadana Sobre el Desempeño Policial	13
Figura 12: ¿Cómo evalúa el desempeño de la Policía Nacional del Perú con respecto a luchar/combater la delincuencia?	14
Figura 13: ¿Cuál cree que es el nivel de confianza ciudadana en la ayuda de la Policía Nacional del Perú, en casos de emergencia (robos, asaltos, secuestros, etc.)?	14
Figura 14: ¿Qué aspectos cree que la Policía Nacional del Perú deben mejorar?	16
Figura 15: Atender de forma inmediata cuando ocurre un delito.	17
Figura 16: Diagrama de Ishikawa	47
Figura 17: Diagrama de flujo de atención al ciudadano con el procedimiento actual.	67
Figura 18: Diagrama de flujo de automatización entre el call center y la víctima de robo o hurto de su vehículo.	80
Figura 19: Diagrama de flujo de atención al ciudadano con el procedimiento innovado.	81
Figura 20: Automatización del Chat Bot de WhatsApp con el STAC para trazabilidad del caso.	82
Figura 21: Automatización del Chat Bot de WhatsApp con el STAC para trazabilidad del caso.	83

Acrónimos

C.E.105	Central de Emergencias 105
CPP	Constitución Política del Perú.
C.P.	Código Penal.
DCP	Delito Contra el Patrimonio.
DIRTSEVI	Dirección de Tránsito y Seguridad Vial.
DIVPIRV	División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos.
DEPPIRV - N	Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte.
D.S.	Decreto Supremo.
D.L.	Decreto Ley.
D. Leg.	Decreto Legislativo.
PNP	Policía Nacional del Perú.
STAC.	Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano,



Introducción

En el contexto actual, la inseguridad ciudadana es uno de los problemas más graves que afecta a la sociedad peruana. Entre las modalidades delictivas más frecuentes se encuentra el robo o hurto de vehículos automotores mayores, delitos que no solo afectan el patrimonio, sino que también generan una experiencia negativa en la calidad de vida de los ciudadanos así como también en la confianza en las instituciones públicas que deben velar por la seguridad ciudadana.

El servicio de atención al ciudadano luego de ser víctima de robo o hurto de sus vehículos automotores mayores en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte, evidencia importantes deficiencias, tales como: procedimientos lentos y burocráticos, falta de empatía y compromiso por parte del personal policial cuando toma contacto o atiende a las víctimas. Este escenario obliga a los agraviados a buscar soluciones por cuenta propia, hecho que incrementa su frustración y desconfianza en la institución policial.

Este trabajo tiene como objetivo proponer la mejora en el procedimiento de atención al ciudadano víctima del hurto o robo de su vehículo automotor mayor mediante un nuevo modelo de atención innovador basado en el uso de herramientas tecnológicas, la digitalización de los procesos, la capacitación continua del personal y la implementación de mecanismos de trazabilidad y seguimiento; de tal manera que se brinde un servicio policial de calidad acorde a las exigencias de los ciudadanos y el uso de la tecnología digital.

La investigación se sustenta en la necesidad de mejorar la relación entre el ciudadano y la policía, optimizando los tiempos de respuesta y garantizando una atención de calidad. La propuesta se alinea con las políticas públicas vigentes y experiencias exitosas implementadas a nivel nacional e internacional, donde el uso de herramientas tecnológicas se torna en una solución viable y eficiente para enfrentar esta problemática.

Capítulo I: Definición y Descripción del Problema Público

El problema relata la insatisfacción de los ciudadanos al recibir una atención de baja calidad por parte del personal policial en el cumplimiento de sus funciones, por parte de las autoridades que deben atender su requerimiento, luego de ser víctima del hurto o robo de sus vehículos automotores mayores; esta problemática se inicia desde el momento que ocurrió el hecho delictivo hasta la finalización de las diligencias dentro del procedimiento de investigación de los delitos. Esta situación obliga en muchos casos a que el agraviado realice por propia iniciativa acciones tendientes a recuperar su vehículo, tales como: el rastreo vehicular, averiguaciones e indagaciones, obtener las filmaciones de video cámaras particulares o públicas, entre otros; ello debido a que mayormente los funcionarios policiales que tienen conocimiento del hecho o están a cargo de la investigación demuestran una actitud lenta, indiferente y poco empática para atender a los ciudadanos (Policía Nacional del Perú, 2019). En tal sentido la investigación se enfocará principalmente a detectar las falencias respecto a un deficiente servicio de atención al ciudadano agraviado en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte, determinándose las causas y sus efectos para finalmente presentar un nuevo modelo de atención utilizando la tecnología digital a fin de optimizar y mejorar esta magra atención.

1.1 Redacción Formal del Problema Público

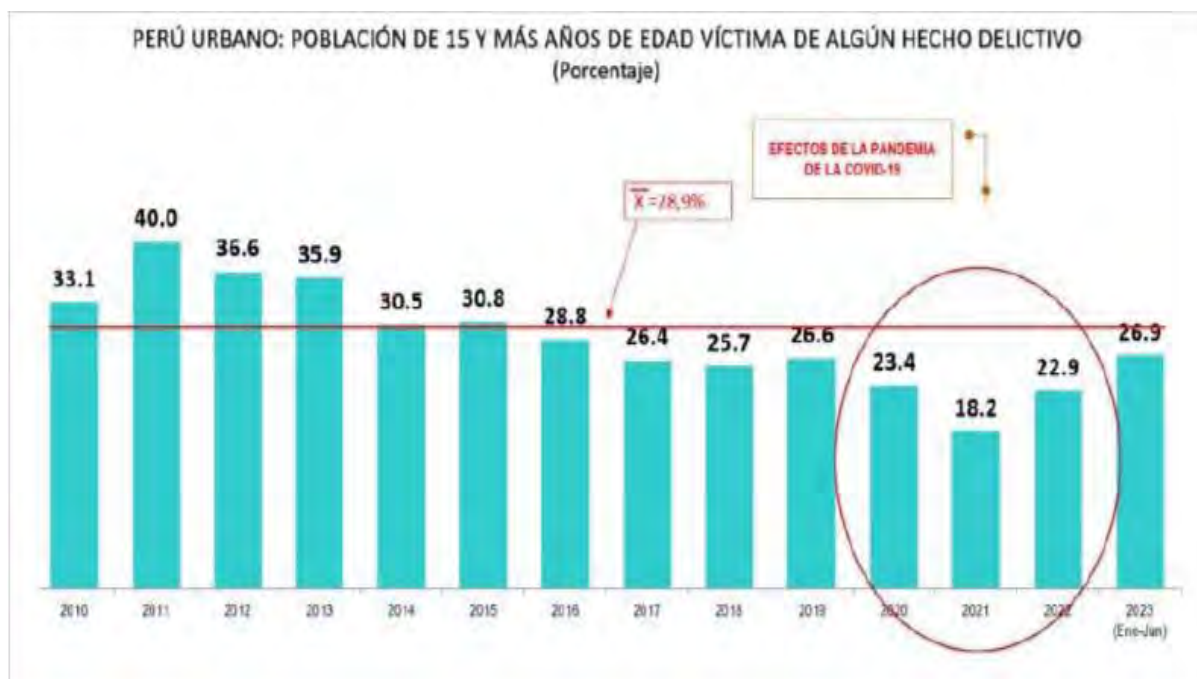
El año 2023, el Ministerio del Interior a través de la empresa Ipsos realizó una encuesta ciudadana denominada ¿Qué piensan los ciudadanos?, en las principales ciudades del país orientado a medir dos aspectos importantes: el desempeño de los efectivos policiales y la satisfacción de los ciudadanos, a fin de conocer como la población en general percibe el accionar policial.

El estudio señaló que los ciudadanos perciben como principales problemas que aquejan al país son: la corrupción (54.4%) y la delincuencia (30.2%); asimismo, el porcentaje de personas víctimas de un delito en el primer semestre del 2023 creció a 26.9% lo que expresa que, de cada cien ciudadanos mayores de 15 años a más, veintisiete de ellos fueron víctimas de un delito (INEI, 2023).

Terminada la pandemia y al reactivarse las actividades económicas la población en su mayoría volvió a la normalidad, por consiguiente, el porcentaje de personas mayores de 15 años a más que fueron víctimas de hechos delictivos por la inseguridad ciudadana empezó a crecer volviéndose prácticamente a la “normalidad” con cifras similares a los que se registraban hasta antes del 2020 (prepandemia), por consiguiente el 2022 creció hasta un 22.9% y en el primer semestre del 2023 llegó a 26.9% (INEI, 2023).

Figura 1:

Población de 15 y más años de edad víctima de algún hecho delictivo.



Nota. Tomado de Informe técnico: Evolución de la pobreza monetaria 2014-2023, por INEI, 2023.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú el 2024 emitió un informe técnico relacionado a la evolución monetaria de la pobreza entre los años 2014 al 2023 (basado en los resultados de la encuesta nacional de hogares), este reporte estadístico tiene varias dimensiones siendo una de ellas de seguridad y en el aspecto: población que vive en ciudades urbanas mayores de 15 años de edad que han sido víctimas de algún hecho delictivo, se muestra que entre el 2022 y el 2023 ha crecido la cifra de ciudadanos agraviados en todo el país.

Figura 2:

Población de 15 y más años de edad víctima de algún hecho delictivo, 2014-2023.



Nota. Tomado de *Informe técnico: Evolución de la pobreza monetaria 2014-2023*, por INEI, 2023.

Respecto a las modalidades delictivas los delitos de mayor incidencia son los patrimoniales, es decir aquellos que atentan contra el patrimonio y bienes de las personas naturales y jurídicas, ello queda demostrado con la información estadística del año 2022 en el cual el 62.38% de los delitos denunciados y registrados en la PNP corresponden al patrimonio, luego siguen los delitos contra la vida el cuerpo y la salud 15.06% y contra la seguridad pública 11.64% (Mininter, 2023).

Figura 3:

Delitos denunciados y registrados en la PNP 2022.



Nota. Tomado de Anuario estadístico policial 2022 – Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones, División de estadística.

En el año 2022 en el rubro de los delitos que afectan el patrimonio la modalidad del hurto es el que registra la mayor cantidad de denuncias en la PNP (150,920) seguido del robo (76,873).

Figura 4:

Delitos patrimoniales denunciados en la PNP, según tipo, 2022.



Nota. Tomado de *Anuario estadístico policial 2022 – Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones, División de estadística.*

El crecimiento de los hechos delictivos en el Perú genera inseguridad, ello como consecuencia del hurto y robo agravado de vehículos motorizados mayores, cometidos por delincuentes comunes (bandas) y organizaciones criminales dedicadas a perpetrar este tipo de delitos, tal como lo demuestra el reporte estadístico policial de denuncias por este delito en todo el país en el periodo del 2016 - 2023, observándose un incremento luego de la pandemia por la Covid 19.

Tabla 1:

Denuncias por robo de vehículos a nivel nacional del 2016 al 2023.

Años	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total	17,544	18,106	19,084	20,159	13,984	19,991	23,789	28,985
		(+3.2%)	(+5.2%)	(+5.4%)	(-44%)	(+30.1%)	(+16%)	(+18%)

Nota. MININTER – Oficina de planeamiento y estadística.

Figura 5:

Perú: Denuncias de vehículos robados 2019 al 2023.



Nota. INEI.

Estas acciones criminales atentan contra los derechos fundamentales de las personas y lo que es peor ocasionan la pérdida de vidas humanas, del mismo modo afectan las actividades económicas de las personas naturales y jurídicas, reducen el incremento de la inversión privada, disminuyen la calidad de vida de la población y limita la eficacia del Estado para velar por la seguridad de la población, al respecto la Interpol indica que el delito relacionado al robo y tráfico de vehículos, así como su posterior venta de autopartes en mercados ilegales, tienen una afectación directa al patrimonio de los ciudadanos del mismo modo afectan al rubro empresarial y por ende a la economía y la seguridad pública de un país; así también, tiene implicaciones financieras para las empresas privadas dedicadas a los seguros vehiculares llegando incluso en muchos casos a estar vinculados a otras operaciones delictivas organizadas tales como la extorsión y la receptación (Interpol, 2024).

Dentro de la estructura orgánica de la institución policial se encuentra la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos (Divprove) la misma que tiene por finalidad realizar acciones de prevención, investigación y denunciar todos los delitos que atentan o afectan el patrimonio bajo las modalidades del robo, hurto y receptación de los vehículos dedicados al tránsito terrestre y de sus componentes mecánicos en la jurisdicción de Lima Metropolitana y de todo el país (Ministerio del Interior, 2017); asimismo, lleva los registros y la estadística de los delitos de antes indicados en Lima Metropolitana, donde se evidencia que este tipo delictual viene siendo uno de los que se cometen con mayor frecuencia y que se incrementa año tras año, conforme se puede apreciar en el siguiente cuadro de incidencia

de robo de vehículos mayores en Lima Metropolitana, según modalidad durante los años 2022 y 2023:

Tabla 2:

Delitos de hurto y robo de vehículos mayores en Lima Metropolitana el 2022 y 2023.

Modalidad	2022		2023	
	Núm.	%	Núm.	%
Estacionado	6,372	83%	7,558	82%
Asalto y robo	1,339	17%	1,369	18%
Total	7,711	100%	9,197	100%

Nota. Información emitida por la DIVPIRV-UNITIC-ESTAD.

De la tabla 2 y la figura 6 se concluye que en el periodo 2022 al 2023 en Lima Metropolitana se produjo un incremento del hurto agravado de vehículos mayores en la modalidad “estacionado”; así como también, un ligero aumento de vehículos mayores en la modalidad de asalto y robo. Con ello se deduce que la delincuencia común y organizada comete el delito cuando éstos se encuentran fuera de la esfera de cuidado de sus conductores o propietarios (hurto agravado) y la segunda es bajo la modalidad de asalto y robo (violencia contra el conductor).

Figura 6:

Hurto y robo de vehículos mayores según modalidad años 2022-2023.

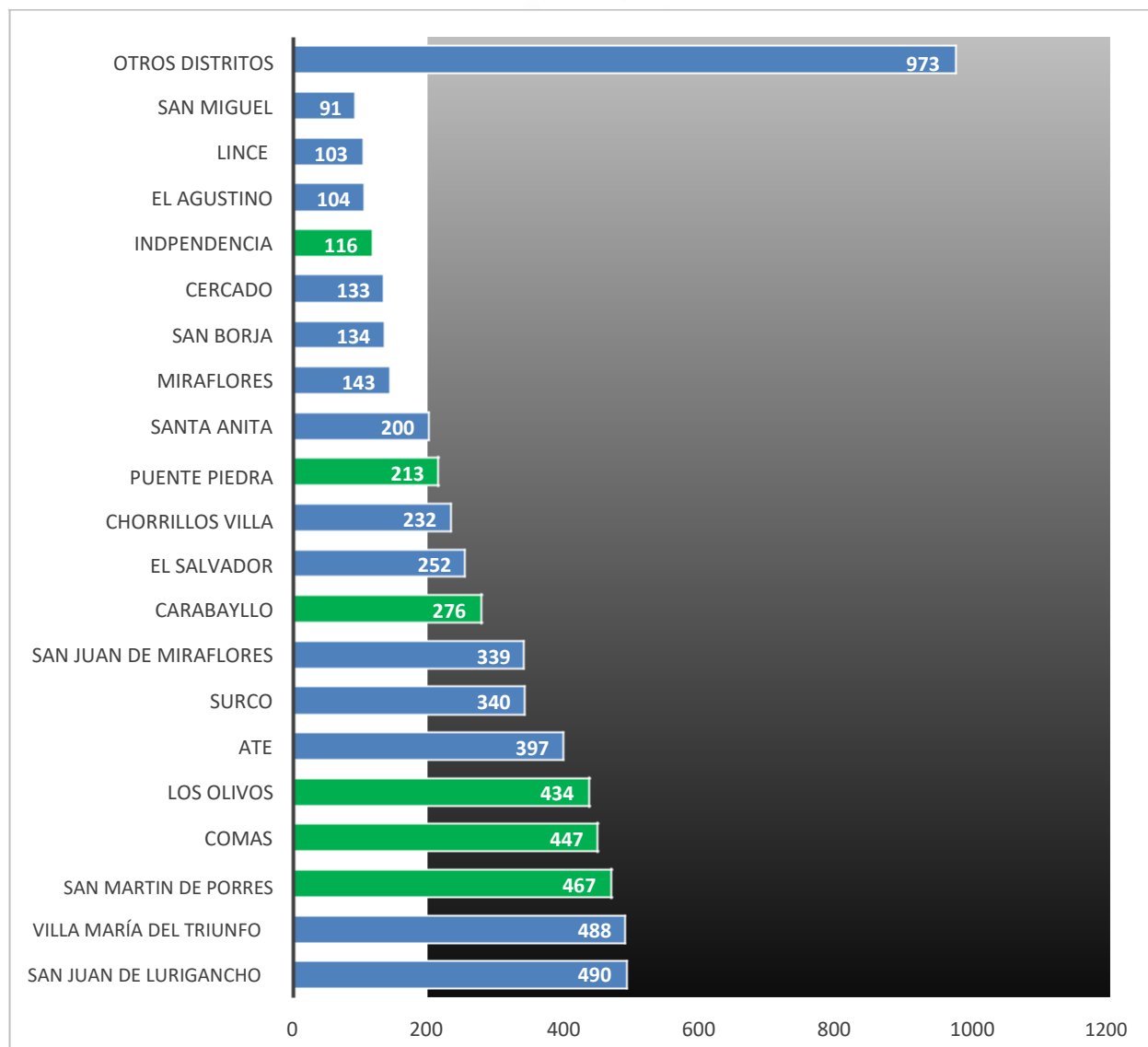


Nota. Información proporcionada por la DIVPIRV-UNITIC-ESTAD.

Respecto a la incidencia de hurto de vehículos mayores en Lima Metropolitana, por distritos en la modalidad “estacionado” correspondiente al año 2022, los distritos con una mayor estadística son: San Juan de Lurigancho, Villa María del Triunfo, San Martín de Porres, Comas y Los Olivos; es decir tres distritos de Lima Norte tienen una alta incidencia delictiva en esta modalidad contrariamente en los distritos de El Agustino, Rímac, Lince y San Miguel se registran menos delitos en la misma modalidad, conforme se desprende de la siguiente figura.

Figura 7:

Hurto de vehículos mayores en la modalidad estacionado según distrito año 2022.

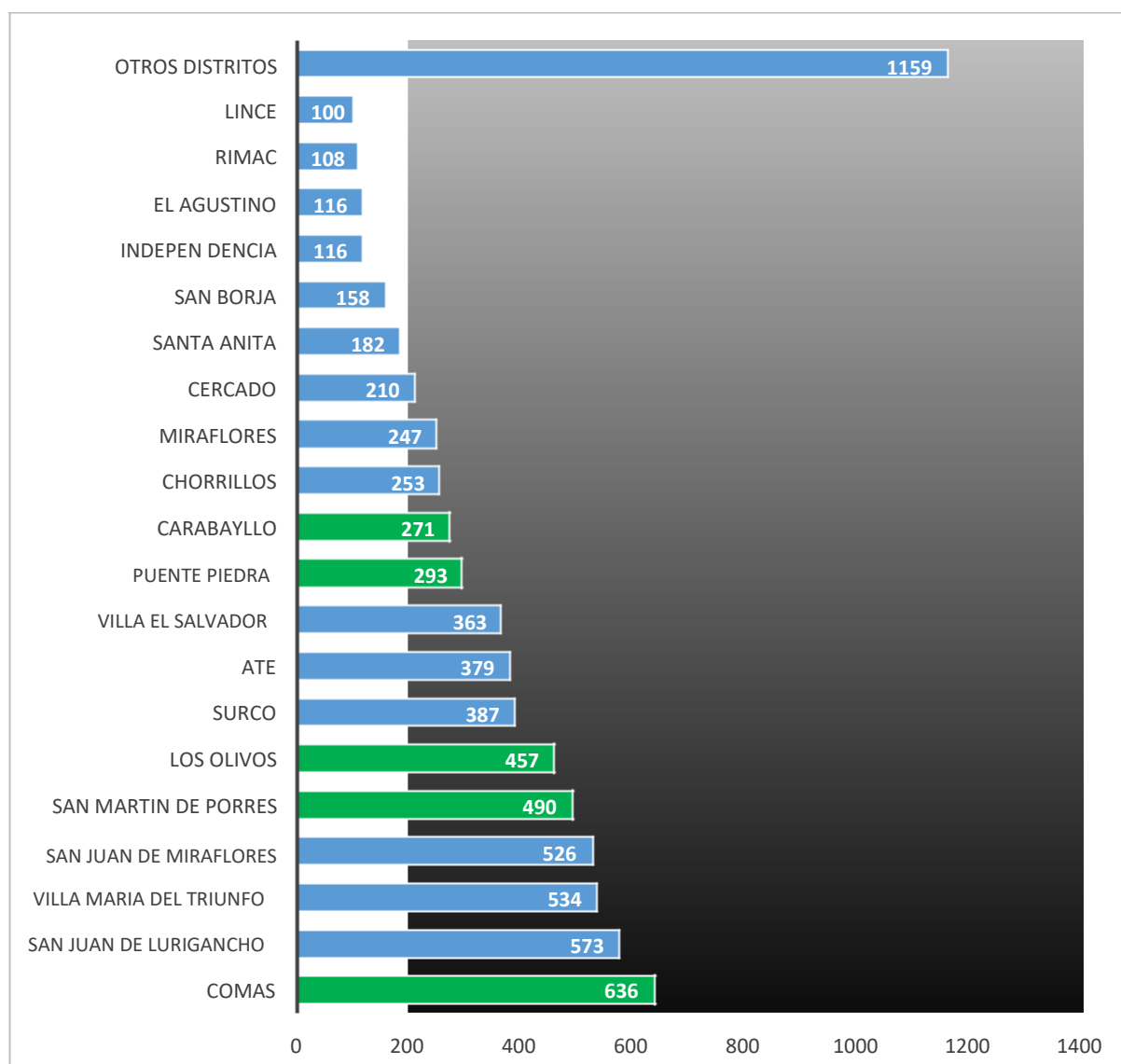


Nota. Información proporcionada por la DIVPIRV-UNITIC-ESTAD.

De la figura 8 se concluye que la incidencia de hurto de vehículos mayores en Lima Metropolitana, por distritos en la modalidad “estacionado” correspondiente al año 2023, los distritos con una mayor estadística son: Comas, San Juan de Lurigancho, Villa María del Triunfo, San Martín de Porres y Los Olivos; y del mismo modo tres distritos de Lima Norte tienen una alta incidencia delictiva en esta modalidad contrariamente en los distritos de El Agustino, Rímac y Lince que ese mismo año registran menos delitos en la misma modalidad,

Figura 8:

Hurto de vehículos mayores en la modalidad estacionado según distrito año 2023.

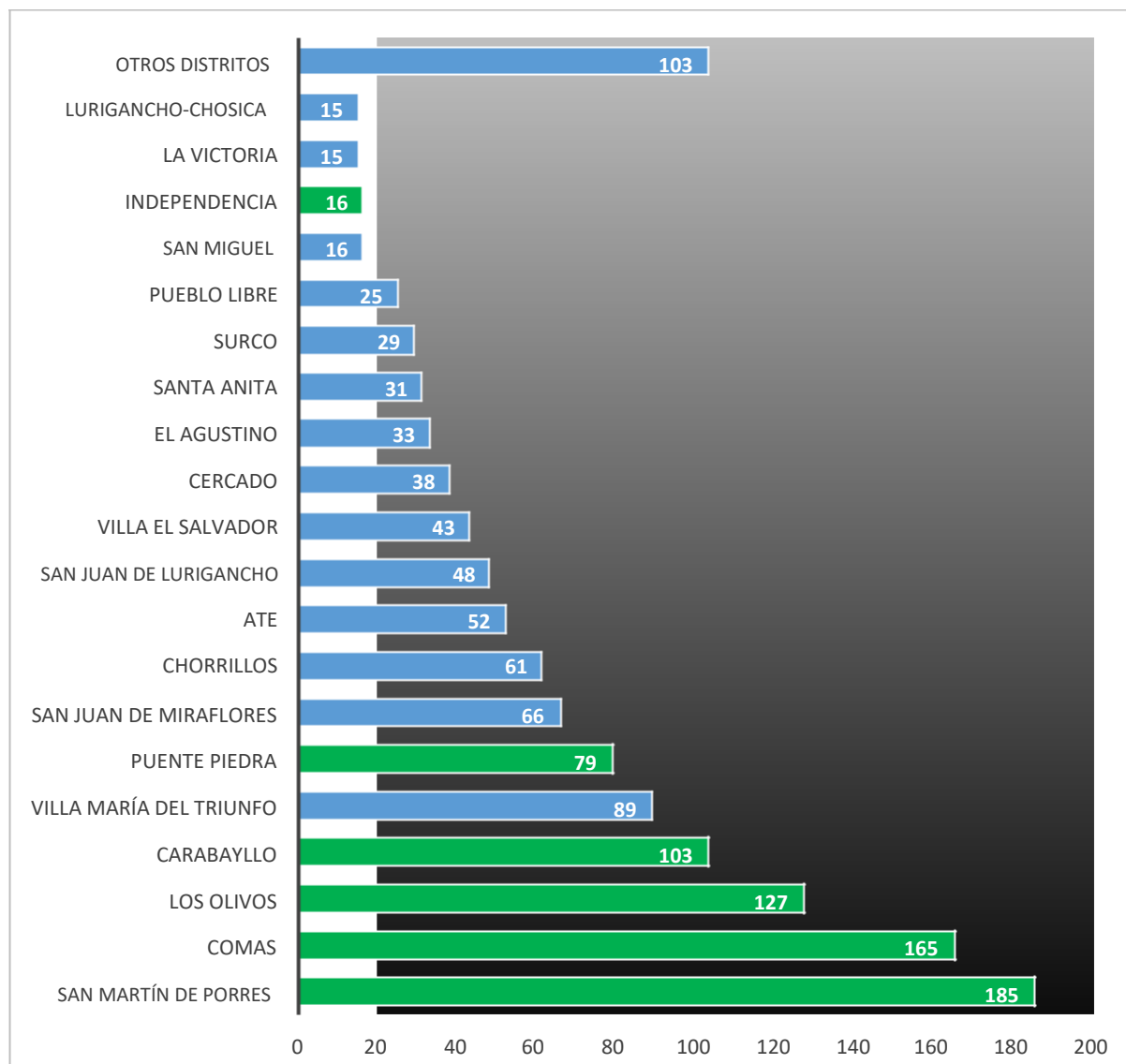


Nota. Información proporcionada por la DIVPIRV-UNITIC-ESTAD.

Sobre la incidencia del robo de vehículos mayores en Lima Metropolitana, en el bienio 2022 y 2023, según frecuencia por distritos en la modalidad de “asalto y robo” se aprecia que los distritos con mayor incidencia son aquellos ubicados en Lima Norte estando entre ellos Comas, San Martín de Porres, Los Olivos y Carabayllo; contrariamente, en los distritos de Pachacámac, La Victoria, Surco y Chosica se registran menos delitos en la misma modalidad.

Figura 9:

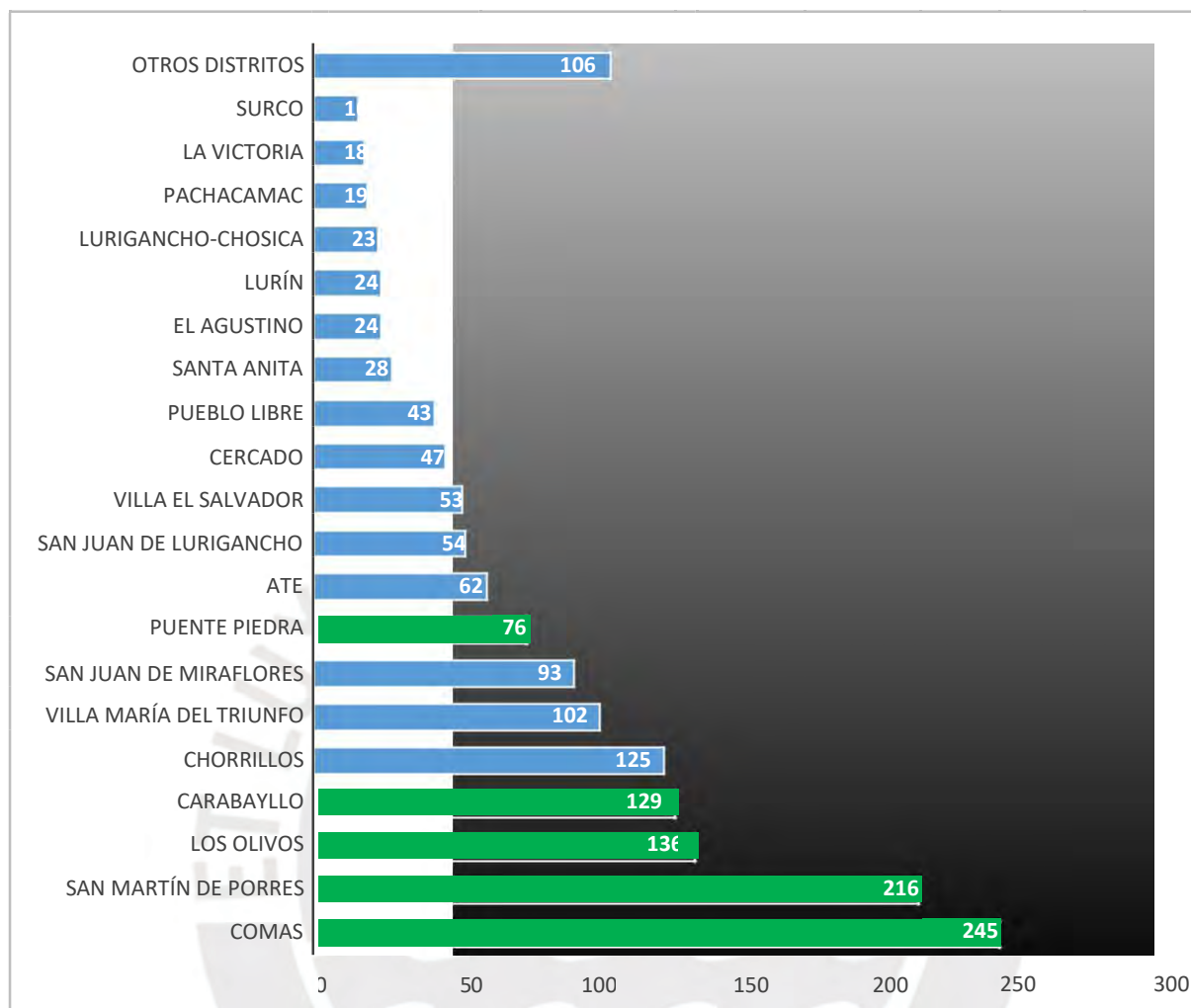
Robo de vehículos mayores según distrito año 2022.



Nota. Información proporcionada por la DIVPIRV-UNITIC-ESTAD.

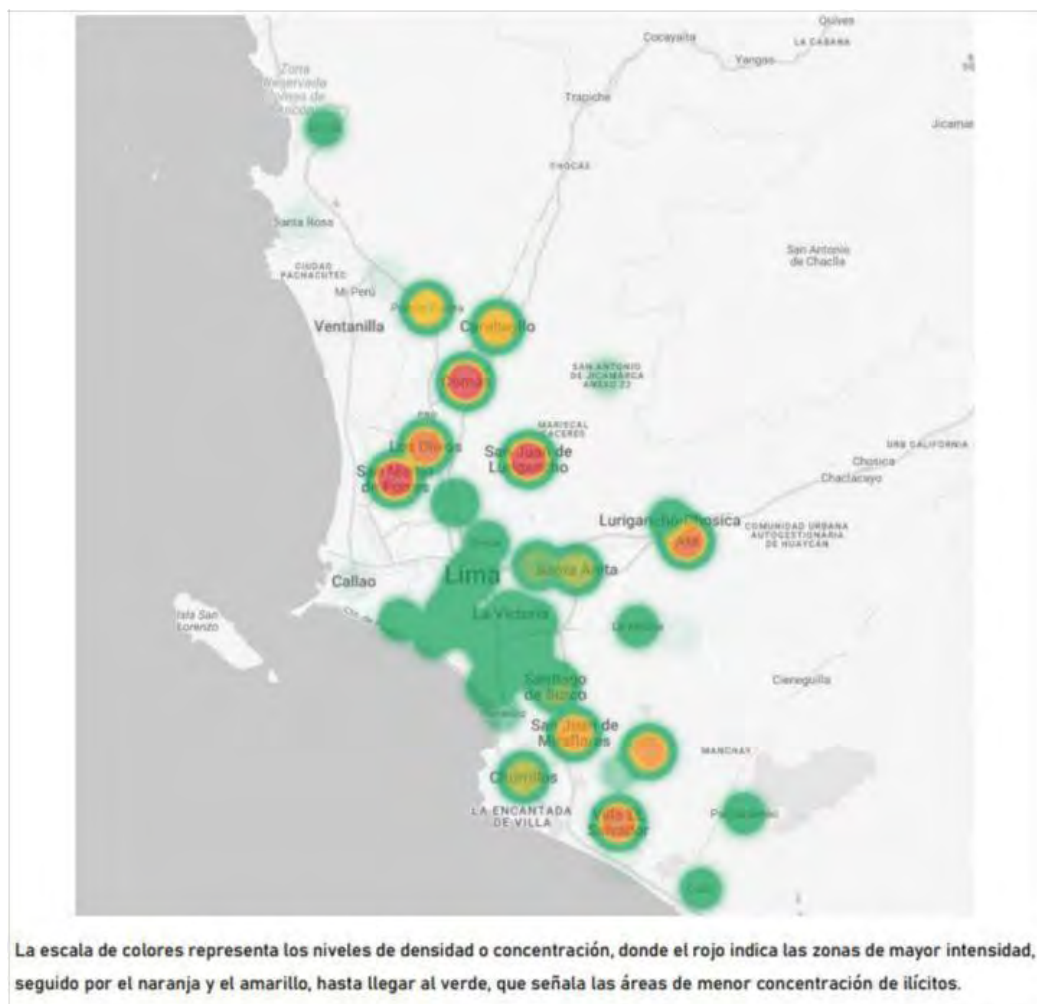
Figura 10:

Robo de vehículos mayores según distrito año 2023.



Nota. Información proporcionada por la DIVPIRV-UNITIC-ESTAD.

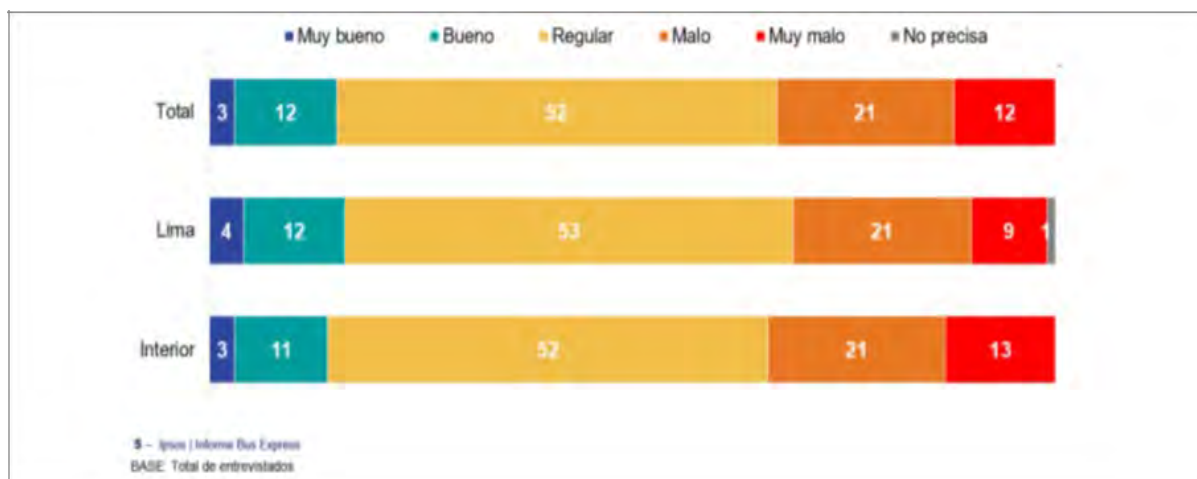
De las figuras 6, 7, 8, 9 y 10 y su descripción se puede colegir que la zona norte de Lima Metropolitana es el espacio geográfico donde se vienen cometiendo con mayor frecuencia los delitos de hurto y robo de vehículos mayores, esta conclusión es corroborado por el informe de investigación realizado por el Observatorio Nacional de Política Criminal, (2025) al mencionar que: Las zonas o lugares donde se suscitan las sustracciones de vehículos mayores del 2019 al 2024 es en los distritos de Lima Norte, apreciándose una continuidad que se inicia en el distrito de Puente Piedra y Carabayllo, y se incrementa con mayor intensidad en Comas, Los Olivos y San Martín de Porres, representando un corredor norte de mayor concentración, y que se interrumpe al llegar a las jurisdicciones de Lima y el Rímac; asimismo en Lima Este, destacan únicamente San Juan de Lurigancho y Ate, y en la zona Sur se aprecia una dispersión, concentrándose el problema principalmente en Villa El Salvador, conforme a la siguiente figura de Mapa coroplético de robo y hurto de vehículos en Lima Metropolitana.

Figura 11:*Percepción Ciudadana Sobre el Desempeño Policial*

El desempeño policial está ligado a la capacidad institucional para combatir el delito toda vez que a medida como aumenta el accionar delincencial también debería incrementarse las capacidades operativas y de investigación a fin de dar una respuesta inmediata a estas nuevas circunstancias, a fin de evitar que las brechas no aumenten y no repercutan en la imagen que la ciudadanía tiene de la Policía y del Estado (MININTER, 2023). Un resultado importante de la encuesta “Desempeño Policial y Satisfacción Ciudadana, 2023” señala que el 67% de los ciudadanos considera que el desempeño policial es “regular”, “bueno” y “muy bueno” y un 33% lo considera “malo” y “muy malo” (MININTER, 2023); y el nivel de victimización ha aumentado ya que de cada cien habitantes 27 de ellos han sido víctima de un delito en las ciudades urbanas del país (INEI, 2023).

Figura 12:

¿Cómo evalúa el desempeño de la Policía Nacional del Perú con respecto a luchar/combatar la delincuencia?

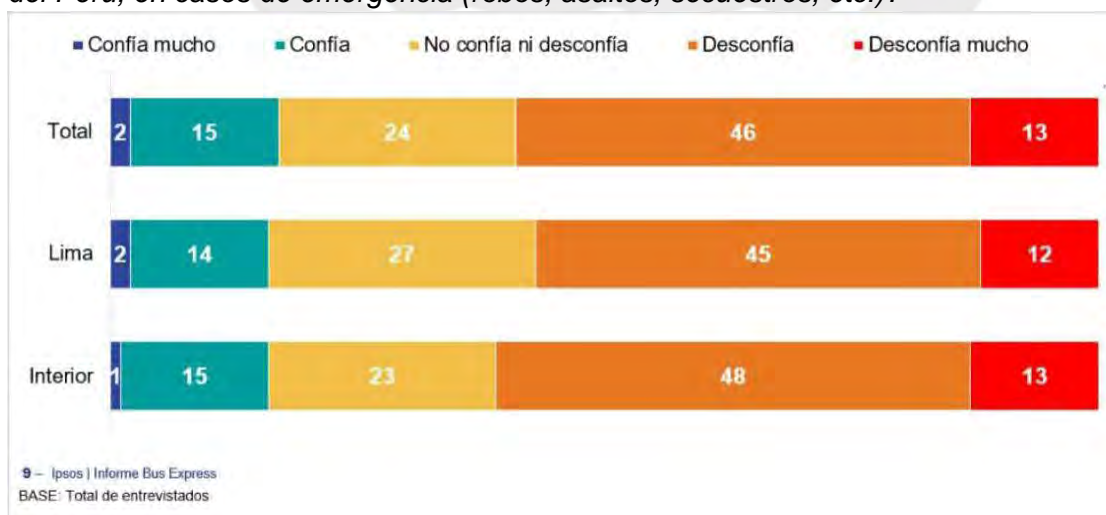


Nota. Encuesta de Ipsos.

Respecto al nivel o grado de confianza que los ciudadanos tienen en la Policía, en casos de emergencias, como, por ejemplo, luego de haber sido víctima de hurtos, robos, asaltos y secuestros un 59% de los ciudadanos refirieron tener una “alta desconfianza” y los que si confiaban eran solo un 17%, esto es producto del aumento de la delincuencia en los últimos años, así como de la conflictividad social que se vivió en el país.

Figura 13:

¿Cuál cree que es el nivel de confianza ciudadana en la ayuda de la Policía Nacional del Perú, en casos de emergencia (robos, asaltos, secuestros, etc.)?



Nota. Encuesta de Ipsos

Así también, es frecuente percibir que la población tiene la idea que la Policía no siempre se encuentra disponible a atender un hecho delictivo, también que llega tarde o nunca llega a prestarle el auxilio, ello es corroborado por las estadísticas del INEI donde se aprecia que un 39% de las víctimas no denuncian porque lo consideran “una pérdida de tiempo”, un 19.3% porque los delitos son de poca importancia, un 11% porque consideran que no se consumó el hecho, un 10.2% porque desconfía en la PNP un 5.5% porque tiene miedo a las represalias y un 7.2% por otras razones (INEI, 2023).

Al respecto esta apreciación concuerda con la información proporcionada por el INEI en el sentido que el problema de inseguridad en las calles viene a ser una situación producto de causas complejas relacionada con aspectos sociales y de satisfacción de oportunidades, en razón que las denuncias que se registran son menores a las cifras de victimización; ya que, el principal motivo por el cual un ciudadano agraviado no formule una denuncia se debe principalmente a que no tiene confianza en las instituciones que administran justicia a nombre del Estado al considerar que no habrá una sanción efectiva para el infractor (INEI, 2019).

El 2019, la Defensoría del Pueblo indicó que los ciudadanos deben de tener una atención y servicio público de calidad, de tal manera que, aquellos que son víctimas de la delincuencia tengan una experiencia grata y positiva cuando acudan a una dependencia policial y que esto no solo sea un formalismo de recepcionar su denuncia, sino que además tenga un soporte emocional, generando experiencias gratas de la función policial a fin de que esto genere un comentario favorable capaz de incentivar a otros ciudadanos a concurrir y recurrir a la Policía en situaciones similares (Maco et al., 2023).

En el Perú, en el año 2019, se promulgó la Resolución Ministerial N° 586-2019-IN, del 25 de abril de 2019, que aprobó un documento de gestión para brindar una atención de calidad a los ciudadanos que concurran especialmente a las Depincris y comisarías, en el mismo se consignó cinco aspectos principales, los cuales son: enfoque en el ciudadano, cultura de calidad, compromiso, mejora continua y eficiencia; los mismos que están oporientados a proporcionar un trato amable y proporcionar información oportuna a las necesidades de los ciudadanos (Maco et al., 2023).

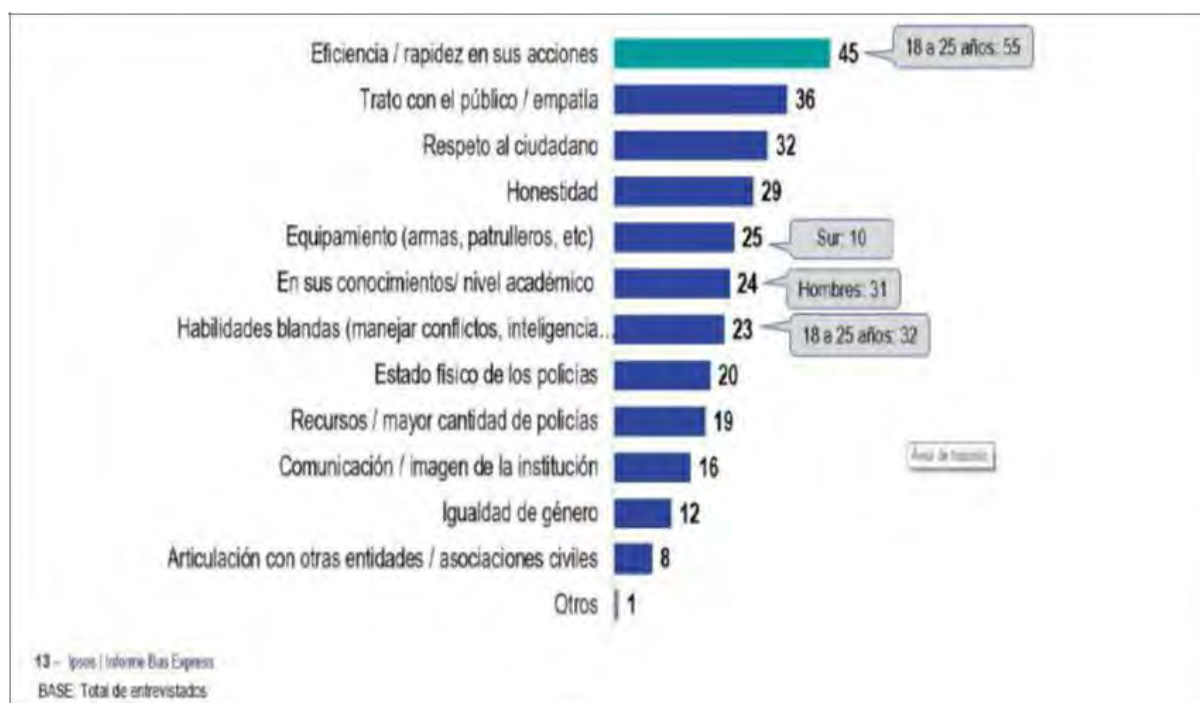
Sobre este panorama, el Ministro del Interior indicó que se tiene que trabajar intensamente para elevar y mejorar la confianza en la Policía, enunciando estímulos y mensajes de impulso a una reforma policial y al reforzamiento institucional, respeto a los ciudadanos y sus derechos humanos así como también de acercamiento al ciudadano. A la vez, esto debe ir acompañado de una política de Estado, de fortalecimiento de la infraestructura, equipamiento policial, capacitación en DD.HH., el trato al ciudadano y una política de cero corrupción (MININTER, 2023).

¿En Qué Debe Mejorar la Policía?

De acuerdo a la encuesta “Desempeño Policial y Satisfacción Ciudadana, 2023”, al hacerse la pregunta ¿Qué aspectos cree que debe mejorar la PNP?, el 45% respondió que se requiere eficiencia y rapidez en sus acciones, ello en referencia al avance de la delincuencia; ya que cuando no hay respuestas inmediatas y oportunas se genera desánimo e incremento de la desconfianza en la PNP. (MININTER, 2023).

Figura 14:

¿Qué aspectos cree que la Policía Nacional del Perú deben mejorar?



Nota. Encuesta de Ipsos

De la figura 13, se evidencia que el trato al público y la empatía son aspectos que la institución policial debe mejorar, toda vez que el 36% de los ciudadanos así lo reclama, sea la situación en la que se encuentre, principalmente cuando éstos son víctimas de un delito, mediante un trato amable en los servicios de patrullaje, durante las intervenciones policiales, en las comisarías o cualquier otro lugar donde se produzca el contacto con el ciudadano; así también, un 23% reclama que los policías deben manejar habilidades blandas en su labor con los ciudadanos.

Respecto a la atención inmediata de la Policía ante el suceso de un hecho delictivo solo el 13% de los ciudadanos lo considera “bueno” y “muy bueno”; el 40% refiere que es “regular” y 47% indica que es “malo” y “muy malo” (MININTER, 2023).

Figura 15:

Atender de forma inmediata cuando ocurre un delito.



Nota. Encuesta de Ipsos

Bajo este panorama, el problema planteado es: “Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte, periodo 2022 - 2023”.

1.2 Marco Conceptual del Problema Público

1.2.1 Administración y Gestión Pública

Se entiende por administración pública a aquel ente gubernamental perteneciente al Estado responsable de proporcionar servicios para y hacia los ciudadanos; ligada a esta se encuentra la gestión pública, encargada de la parte operacional del aparato estatal, siendo la delegada de poner en funcionamiento la entidad, mediante los procesos y sistemas administrativos contemplados en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. Finalmente, parte integrante de este sistema se encuentra la organización pública, como componente estructural de las administraciones públicas, cuya función es organizarlos, dividirlos y estructurarlos mediante esquemas más conocidos como organigramas (Dill'Erva, 2021).

1.2.1.1 Servicio Público. Los servicios públicos, hoy en día, siguen siendo un problema que necesita atención y resolución integral; los ciudadanos en su mayoría perciben que estos son: engorrosos, lentos, inadecuados e inoportunos; por consiguiente, debido a estas y otras razones se han convertido en el núcleo de los estudios, en la disciplina de la administración pública.

El servicio público se encuentra a cargo, generalmente, por el gobierno y éste a su vez mantiene esa potestad de conceder o permitir que su prestación esté a cargo del sector privado; por consiguiente, el servicio público es pasible de ser explotado económicamente; para ello, el gobierno posee una facultad discrecional para autorizar su explotación por terceros o caso contrario proporcionarlo a través de sus propias entidades (Lazarte, 2003).

Asimismo, Huapaya (2015), señala que el servicio público es aquella función que realiza el Estado a manera de prestación; es decir, el Estado asume la titularidad de ejercer

la actividad económica, servicio y función específica o también concesionarla a un ente particular.

1.2.1.2 Procedimiento de Atención. De manera general se entiende por procedimiento al método mediante el cual se ejecutan determinadas acciones que a la vez forman parte de un mismo proceso; en consecuencia, se trata de la manera en que procedemos a hacer algo de forma minuciosa siguiendo paso a paso mediante el cual realizamos una acción; asimismo, el proceso es la ejecución de toda la operación, de manera general, sin hacer distinción de cada etapa de la misma. El Estado tiene como componente un sistema complejo, más conocido como administración pública y este utiliza un mecanismo de control y de procedimiento que se ve reflejado en un conjunto de acciones que dan como resultado un acto administrativo. Estas actuaciones sirven para mejorar la eficiencia y eficacia del aparato público estatal, pues tienen como función reunir o agrupar los hechos más importantes con sustento jurídico útil para adoptar una decisión justificada y simultáneamente garantizar al ciudadano o usuario que la administración pública no tendrá un comportamiento arbitrario; sino que, lo hará observando y ciñéndose a un debido proceso o un procedimiento que es de conocimiento público. En consecuencia, el procedimiento administrativo se trata de una serie de pasos mediante los cuales la burocracia del Estado resuelve inconveniencias o atiende necesidades urgentes, conforme a lo dispuesto en las normas que rigen la actuación pública (Raffino, 2021).

Asimismo, en la administración pública y privada existe el término o concepto de protocolo, el cual es definido como el conjunto de directrices o reglas previamente establecidas y pasos detallados para llevar a cabo una actividad, función o tarea de cualquier índole; así también, se entiende por protocolo a aquel instrumento de gestión plasmado en un reglamento o instrucciones fijadas a través de un convenio o tradición; pero también, puede estar representado mediante un documento que orienta y obliga a una forma determinada de cómo actuar ante ciertos procedimientos aplicables en diversas circunstancias y se caracteriza por orientar una conducta mediante acciones y técnicas adecuadas para actuar u operar situaciones específicas (Giraldo, 2021).

1.2.1.3 Calidad en la Atención. La calidad es el producto de un proceso que conlleva a mejorar cada día, consistente en que cada departamento de una empresa o entidad procuran satisfacer los requerimientos y pedidos de los clientes, usuarios y de los ciudadanos o caso contrario anticiparse a ellas, participando de manera efectiva y dinámica en la fabricación de productos o en la prestación de servicios (Álvarez, 2006 citado por Solórzano y Aceves, 2013).

Esta misma fuente agrega que la calidad que se le brinda al cliente o al ciudadano es un aspecto importante que se debe observar dentro de las empresas; al margen de la dimensión, complejidad en su estructura y naturaleza de sus operaciones; están en la obligación de demostrar que están capacitados para cumplir su función en esta área, toda vez que vienen a ser la primera impresión que se da a los clientes o a los ciudadanos, permitiendo consolidarse en la preferencia de los mismos, y en caso llegase a afectar por el contrario pueden convertirse en una amenaza. Sin embargo, en algunas situaciones las organizaciones pueden emplearlo de manera incorrecta, lo cual dañaría el desarrollo y crecimiento de las propias organizaciones, por consiguiente, se debe enfocar y valorar la valía del servicio al cliente, para poder configurarlo de manera adecuada y de la mejor condición. (Solórzano & Aceves, 2013).

1.2.1.4 Calidad del Servicio. Definitivamente, precisar el concepto de calidad del servicio es un gran desafío a pesar de su uso cotidiano, pues involucra muchos aspectos tanto de índole personal (voluntad, predisposición, empatía, ingenio, entre otros), como otros recursos que coadyuven a optimizar el servicio, en esa línea Luna y Torres (2021), consideran que dar un concepto de calidad es muy complejo, sin embargo se debe destacar que esta acción tiene como una de sus finalidades principales la de satisfacer las expectativas o necesidades de los consumidores, a los cuales se les proporciona el servicio y a su vez éstas personas considerarán este servicio como óptimo o deficiente a mérito de una evaluación personal previa; en ese mismo orden de ideas:

La evaluación de la calidad de los servicios suele ser más compleja que la correspondiente a los productos en virtud de tres rasgos particulares: 1. Son intangibles; representan experiencias, no objetos. 2. Son heterogéneos; la prestación varía de una organización a otra, de un consumidor a otro y de un día a otro. 3. Por lo general, su producción y consumo son inseparables; la calidad de los servicios se materializa durante su entrega, no es controlada en una planta manufacturera, como en el caso de los productos. (Zeithaml 1993 como se cita en Luna & Torres, 2021, pág. 92).

Como podemos apreciar en los rasgos anteriormente descritos (intangibilidad heterogeneidad y su producción - consumo), complican su evaluación con respecto al producto; en tal sentido, la calidad de servicio en el mundo del marketing de servicios, Yactayo (2022), lo define como:

El raciocinio que hace el público consumidor sobre el buen trabajo, producción o servicio basado en la excelencia o mejor trabajo a comparación de los demás de una

organización para diferenciarse de la competencia. En tal sentido el proceso de certificar un servicio basado en la calidad ha permitido que muchas empresas sobrevivan y se posicionen en el difícil mercado de los servicios. Por consiguiente, una característica importante de la calidad de servicio es cuando éste cumple y a la vez supera las exigencias de los clientes, quienes muchas veces para evidenciarlo lo someten a una evaluación o testeo desde diversas perspectivas; de tal manera que, cumplan con satisfacer sus expectativas. Finalmente, la calidad de servicio es el intervalo entre lo que el ciudadano consumidor desea y lo que verdaderamente percibe que está obteniendo.

1.2.1.5 Valor Público. Es la valía y la importancia que el público en general da a los bienes y servicios proporcionados por el Estado, es decir si realmente colman una necesidad, pero que sea a la vez de calidad y entregados en el momento oportuno, por tanto, representa un mecanismo o una forma potente para conseguir un desarrollo sostenible y perdurable en el tiempo (Ilpes-Cepal, 2021).

Otra definición de valor público indica que, es aquel valor que sale del Estado a través de los servicios públicos, las leyes, normas, ordenanzas y otras disposiciones. En un estado de derecho donde rige una democracia legítima, este valor es definido en última instancia por el ciudadano mismo. Su importancia y valor es establecido por las preferencias, valoraciones y satisfacción de los ciudadanos (Gavin et al., 2002).

1.2.1.6 El Sistema de Postventa. Es un conglomerado de procesos y actividades que se da después de la venta, transacción o en el caso de instituciones públicas después de la intervención o servicios iniciales prestados, con el objeto de garantizar la satisfacción del cliente o del ciudadano y así mantener una relación a largo plazo. En esa línea Zelada (2017), refiere que el sistema de postventa es una forma de servicio y atención a los clientes que las empresas o entidades estatales proporcionan a sus clientes, la misma que está compuesta por un conjunto de actividades o acciones orientadas a que el cliente saque u obtenga una mayor utilidad del producto o servicio recibido; en tal sentido, la utilización del servicio postventa representa un buen sistema de mercadeo útil no solo para mostrar los servicios; sino también, para conseguir y mantener una duradera relación desde el punto de vista comercial con los clientes; asimismo, los servicios postventa conlleva a disponer de un presupuesto económico adicional que a la larga será recuperable o retribuido por las diversas opciones que se han de presentar más adelante; así como, por la permanencia del cliente en la empresa (fidelización).

1.2.1.7 Incentivo. El término incentivo deviene del latín "*incentivum*", el cual representa un estimulante o aguijón que aparece con Prudencio en el siglo IV d. C., similarmente el Diccionario de la Real Academia Española prescribe que, es el incentivo que se pretende dar a una persona o grupo de personas a fin que éstos mejoren y eleven el proceso de producción y de esta manera optimizar el rendimiento; en ese sentido, cualquier empresa, organización o institución que se esfuerce por tener éxito debe ofrecer incentivos a sus miembros a cambio de dedicación, esfuerzo y contribuciones a la organización.

Claro está que existen diferentes formas de incentivos y esto va a obedecer al objeto de la empresa o institución; en esta línea, Cerreón y Ramírez (2023), indican que:

Desde 1961, Clark y Wilson distinguieron tres tipos de organizaciones con base en el sistema de incentivos aplicados: las utilitarias, que son aquellas que buscan principalmente una ganancia económica, entre ellas firmas lucrativas, la industria manufacturera y los comercios; las solidarias como universidades, hospitales, organizaciones de asistencia pública; es decir, aquellas que no tienen como fundamento el enriquecimiento; por el contrario, proveen un beneficio social; y las organizaciones con propósito, aquellas que promueven o educan con un propósito superior; también, identificadas como organizaciones ideológicas que generalmente luchan por libertades, derechos o incluso por ideales radicales.

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto se puede deducir que existen incentivos materiales, a estos incentivos se les puede considerar como tangibles, monetarios o que fácilmente se convierte en efectivo y normalmente se utilizan en organizaciones utilitarias. Otros están específicamente relacionados con la socialización, el sentido de pertenencia, el estatus y el reconocimiento considerados como intangibles; estos se aplican en las organizaciones solidarias y de propósito respectivamente.

Por consiguiente, la palabra incentivo está relacionada estrechamente a las recompensas que pueden ser tangibles o intangibles, estas motivarán a los empleados a crear un ambiente favorable para maximizar el desempeño y alcanzar las metas de la organización. En forma genérica se pueden distinguir dos tipos de incentivos: los incentivos intrínsecos, que están enfocados con trabajo en sí; es decir, empoderamiento, reconocimiento, reputación, confianza, satisfacción personal, responsabilidad laboral, y empatía hacia la organización; los incentivos extrínsecos están relacionados con pagos extras, regalos, servicios complementarios, opciones de ascenso y su finalidad exclusiva es que los empleados se mantengan en la organización y no migren a otras entidades de la competencia, a fin de lograr conseguir los objetivos o metas de producción. Sin embargo, a

pesar de que el sistema de incentivos es un factor de un peso importante y que influye en el desempeño de las organizaciones y entidades, es muy poco utilizado y puesto en práctica en la gestión del capital humano (Carreón & Ramírez, 2023).

1.2.2 Delitos Contra el Patrimonio.

Nuestra legislación en el campo penal protege los bienes privados y públicos conforme se establece en los Art. 185, 186, 188, 189 y 200 del Código Penal Peruano, el cual fue promulgado mediante Decreto Legislativo N° 635 del 03 de abril de 1991; en dichos artículos se detallan las conductas delictivas que afectan el patrimonio tales como: el hurto y robo simple y agravados, así como también otra modalidad delictiva es la extorsión simple y agravada. Entre la diversidad de delitos contra el patrimonio se puede distinguir que los más comunes son el hurto y el robo, el primero se caracteriza principalmente porque afecta el patrimonio del propietario o poseedor del bien sin que el presunto autor recurra a la violencia e intimidación contra el agraviado; situación contraria ocurre en el robo cuando el presunto autor o autores utilizan para cometer el delito la violencia, amenaza o intimidación contra la víctima afectando de esta manera su integridad física y en otros casos su libertad; por consiguiente, el robo es castigado con una pena mucho mayor que el hurto (Conde & Salazar, 2023).

Asimismo, los ilícitos penales referidos al hurto y robo tienen una relación directa con la afectación patrimonial del propietario o poseedor del bien ya sea esta una persona natural o jurídica, toda vez que el bien mueble, dinero u objeto representa un valor económico en beneficio para la persona que lo utiliza o dispone de él (MININTER, Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030, 2022, Pag. 21).

El hurto y robo de vehículos mayores son conductas delictivas que tienen como agravante la afectación de la propiedad de vehículos automotores, por otro lado, la extorsión viene a ser la conducta delictiva que utiliza la amenaza e intimidación con la finalidad de obligar a la víctima la entrega de una ventaja económica o similar de otra índole.

1.2.3 Vehículo Mayor

Según la legislación nacional, como el Reglamento Nacional de Tránsito, se define como un vehículo a aquel artefacto o bien mueble de libre operación cuya utilidad más común es la de transportar personas o bienes por una vía, local, regional o nacional. Del mismo modo define a un vehículo automotor indicando que, es aquel que en su estructura posee más de dos ruedas, cuenta con un motor y tracción propia (Sutran, 2021).

1.3 Arquitectura del Problema

Una vez planteado el problema y definidos los conceptos más importantes a utilizar durante el desarrollo del proyecto de innovación, se van a redactar las dimensiones de estudio, seguido del diseño de la investigación, formulación del enunciado interrogativo y el planteamiento de las hipótesis tentativas, enseguida se procederá a identificar las fuentes de datos utilizándose para ello las herramientas metodológicas.

Siendo una preocupación pública la: “Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e Investigación de Vehículos Norte, periodo 2022 - 2023”, se ha diseñado la matriz de consistencia del diseño de investigación, la misma que obra en el Anexo 02.

1.3.1 Descripción de la Dimensión

Magnitud del problema en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte. La presente investigación de conformidad los datos y análisis estadísticos presentados nos ha llevado a identificar la creciente incidencia del delito de hurto y robo de vehículos mayores se da en Lima Norte especialmente en los distritos de Comas, Los Olivos, San Martín de Porres, Puente Piedra y Carabaylo, en agravio de los conductores o propietarios de los mismos, esta afirmación ha sido corroborada por el Observatorio Nacional de Política Criminal, (2025) al afirmar en su Informe de Investigación sobre el hurto y robo de vehículos del 2019 al 2024 que respecto a la variable de lugar del hecho delictivo de manera general los distritos más recurrentes son Comas (10%), San Martín de Porres (9%) y Los Olivos (8%), del mismo modo de manera general se ha logrado identificar un bajo nivel de calidad en la atención al ciudadano por parte de los efectivos policiales luego que estos han sido víctimas de este delito patrimonial esta afirmación se encuentra sustentada por los comentarios y opiniones vertidas por ciudadanos a través de la plataforma digital You Tube ante el spot policial “¿Sabes qué hacer cuando te roban tu vehículo? (Policía Nacional del Perú, 2019); donde un ciudadano con la identidad virtual de @luisdiegojimz comentó que:

Hace 1 año le robaron su carro a mi papá y un policía que nos atendió en la Comisaria de Chacra Colorada en Breña nos dijo que alguien nos iba a llamar para recuperar el carro y fue así los de la llamada nos pidieron dinero, dinero que no teníamos, mientras que ese policía esperaba sentado a que le llamáramos para decirle algo, lo único que hicieron fue ir a ver el lugar en donde estaba el carro y detectaron que habían cámaras de seguridad, pero luego esos policías nos dieron el trabajo a nosotros, porque nos mandaron a

averiguar sobre esas cámaras, mientras nosotros solo sentíamos rabia, tristeza y desesperación de ver que el carro con el que trabajaba mi papá había desaparecido, no sabíamos que más hacer, a todas las personas que supuestamente eran de confianza le contamos eso, pero solo nos querían sacar más dinero nada más... Disculpen por decir esto, pero la policía nunca nos ayudó por más denuncia que pongamos. Hasta el día de hoy el único recuerdo que tengo de ese carrito es la placa que está en mi mente y el sufrimiento de mi padre que solo volvió a sus inicios trabajando con un carro alquilado. Desde ahí quede totalmente decepcionado del trabajo de la policía de mi país que solo me dejaron en claro que ayudan a gente acomodada, ya no hay igualdad.

Otro ciudadano con identidad en youtube de @pequenoexplorador7682 comento:

Fui víctima hace unos días de mi vehículo, mi herramienta de trabajo, y la. Policía no ha movido una uña es más volví a la. Comisaría a preguntar en q fiscalía estaba mi denuncia porque habían pasado 5 días sin que nadie haga nada y oh sorpresa mi caso esta varada en una fiscalía de oteo distrito q no le corresponde y también me dicen por eso pues que no procedía, la decepción, rabia que siento es tan grande que reniego de pertenecer a un país con autoridades tan corruptas;

Un tercer ciudadano con la identidad de @MrAldomv4 comentó:

Es seguro que la policía no hace nada para ellos es algo cotidiano el que denuncien el robo de vehículos , lo único que queda es esperar a que en un operativo de talleres clandestinos que no precisamente es para buscar tu auto si tienes suerte den con tu carro, recuerdo que a mi viejo le robaron su auto casi nuevo y en el sitio donde lo robaron había un montón de cámaras de seguridad de la muni y cuando mi viejo las solicito dijeron que no se podía porque tenía que haber una orden judicial para poder entregarlas , eso pasa aquí solo queda rezar;

En tal sentido todas las víctimas de estos delitos necesitan de una atención de calidad basada en la inmediatez, oportunidad, eficiencia y empatía por parte de los efectivos policiales que acuden en su auxilio luego de ocurrido el hecho delictivo, siendo por tanto este factor uno de los orígenes de este problema, por consiguiente, en esta dimensión de análisis se busca

responder a la pregunta sobre la medida y la real situación que se debe establecer en el desarrollo de la presente investigación. Asimismo, una meta a determinar es ¿De qué manera la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de su vehículo afectó la calidad del servicio en el Departamento de Prevención e Investigación de Robos de Vehículos Norte, periodo 2022 – 2023?; situación que nos permite explicar cómo este aspecto o fenómeno pone en riesgo la calidad del servicio a los ciudadanos de Lima norte, víctimas de estos ilícitos penales.

1.3.2 Descripción de la Dimensión

El Procedimiento de Atención al Ciudadano en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte. De manera general el accionar policial se encuentra enmarcado en una secuencia progresiva de acciones, actividades o diligencias conocidos comúnmente como procedimiento policial, el cual es definido como el conjunto de acciones ajustadas a normas legales y reglamentos establecidos con fines de investigación y prevención de ilícitos penales, así como para la captura e identificación y captura de los presuntos autores (AFA Editores Importadores, 2013). Asimismo, revisado la documentación activa y pasiva que obra en el Departamento de Prevención e investigación de robo de vehículos Norte, se ha verificado que el procedimiento de atención al ciudadano en los delitos contra el patrimonio vehicular se halla enmarcado en el Manual de Procedimientos Operativos Policiales del 2012 aprobado con la R.D. N° 030-2013-DIRGEN/EMG del 15ENE2023 asimismo por el Manual de Procedimientos Operativos de Investigación Criminal – PNP del 2011; del mismo modo se venía aplicando la Directiva institucional N° 023-08-2011-DIRINCRI-PNP-DIROVE/UNIPLO-del 21ENE2011 los mismos que en muchos casos se encuentran desactualizados, sin embargo el 2024 se emitió una nueva Directiva N° 02-2024-EMG-PNP/COMOPOL-DIRNOS-DIRTTTSV-DIVPIRV-B denominado “Lineamientos para la prevención e investigación de delitos contra el patrimonio en las modalidades de hurto, robo o receptación agravada de vehículos automotores, sus autopartes o accesorios, así como delitos conexos” (Gob.pe, 2025); predominando las diligencias y registros presenciales con pasos o secuencias definidas tendientes a ser más burocráticos y dilatorios en el tiempo, no utilizándose la tecnología digital, las denuncias virtuales, la atención personalizada ni el seguimiento o monitoreo de las denuncias por los agraviados.

Respecto al procedimiento policial actual que se viene cumpliendo en los tres Departamentos de Protección e Investigación de Robos de Vehículos ubicados en la zona Norte (DEPPIRV Norte), Sur (Sur) y Centro (DEPPIRV Centro); el procedimiento de atención generalmente se inicia con la llamada telefónica de la víctima a la central 105, enseguida el operador que recepcionó la llamada llena un formato en la computadora pasándolo luego vía

internet al coordinador de la zona (Norte, Centro y Sur); a su vez este operador vía radiotransmisor y/o teléfono comunica en simultáneo a la DIVPIRV (Norte, Centro o Sur), DIVEME (Radiopatrulla) y Comisarias aledañas al lugar donde ocurrió el hecho delictivo para su búsqueda, ubicación y recuperación del vehículo. Luego del reporte vía telefónica realizado por el agraviado éste por sus propios medios tiene que trasladarse a la Comisaría más cercana para registrar la denuncia, una vez en el lugar va a esperar la llegada de un patrullero para que conjuntamente con el personal policial se constituyan al lugar de los hechos a fin de realizar la inspección técnico policial (ITP), luego del cual se formula el acta de intervención y el registro de la denuncia culminando la participación del agraviado quien procede a retirarse. La denuncia más el acta de la ITP al día siguiente (normalmente ocurre días posteriores) son enviados con un oficio al Ministerio Público, entidad que luego de diez días (en el mejor de los casos), remiten la disposición fiscal al DEPPIRV para el inicio de las investigaciones, otorgando al investigador treinta días para que lleve a cabo las diligencias ordenadas y remita el informe policial; mientras tanto; el agraviado o denunciante desconoce la situación de su denuncia y de su vehículo hurtado o robado. Revisado procedimientos policiales en países vecinos como Colombia se tiene que esta institución posee hasta 3 líneas telefónicas disponibles a los ciudadanos para que éstos pongan en conocimiento y alerten sobre la comisión del hurto o robo de un vehículo siendo estos los números 123 (Línea de emergencias similar al 105 en el Perú), la línea 166 y la Secretaría de Seguridad ofrece un servicio de asistencia integral a la denuncia (AODE) llamando al N° 601 377 9595 Anexo 1137; en los dos primeros casos de reporte el ciudadano tiene la opción de solicitar que una patrulla se apersona al lugar de los hechos para ser auxiliado y orientado sobre el procedimiento a continuar lo cual representa un detalle importante para obtener una atención personalizada por parte de la autoridad policial, del mismo modo la denuncia puede hacerse de manera presencia en una dependencia policial o a través de una plataforma virtual conocida como “¡A denunciar!” el cual requerirá que el agraviado se apersona posteriormente a una dependencia policial a ratificar la denuncia, luego del cual le otorgan un código numérico para realizar el seguimiento de la denuncia. En Chile la policía de dicho país (Carabineros de Chile) tiene de la misma forma la opción de realizar la denuncia de manera presencial en una Comisaría o también de manera virtual a través de la pag Wep “Comisaría Virtual” y adicionalmente a ello a través de un aplicativo “Alerta auto” que permite realizar una denuncia temporal y que requerirá el apersonamiento del denunciante a una Comisaría y para poner en conocimiento de manera inicial existe la línea telefónica del N° 133.

1.3.3 Descripción Dimensión

Actores que Participan en la Atención al Ciudadano en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte. El Manual de Organización y Funciones de la PNP (MOF), así como también la última Directiva N° 02-2024-EMG-PNP/COMOPOL-DIRNOS-DIRTTSV-DIVPIRV-B denominado “Lineamientos para la prevención e investigación de delitos contra el patrimonio en las modalidades de hurto, robo o receptación agravada de vehículos automotores, sus autopartes o accesorios, así como delitos conexos” tienen como objeto regular y establecer los procedimientos para las funciones de prevención e investigación de los ilícitos penales en las modalidades de hurto, robo y la receptación agravada de los vehículos mayores, así como también de sus autopartes y los demás delitos conexos; en el mismo documento se detalla sobre los procedimientos y circunstancias en el cual la función pericial y técnico del personal especializado tienen que realizar en los vehículos en el marco de la prevención e investigación del delito; del mismo modo se menciona a los funcionarios e instituciones actores involucrados en la atención al ciudadano cuando son víctimas de un hecho delictivo por hurto o robo de un vehículo mayor son estando entre ellos a: la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos, (DIVPIRV-PNP) cuya función principal es la de realizar acciones de prevención e investigación de las denuncias respecto de los delitos que atentan contra el patrimonio, tales como el hurto, el robo, y la venta de autopartes (receptación) de los vehículos motorizados de tránsito terrestre en la demarcación territorial de Lima Metropolitana o a nivel nacional y si el caso es de connotación; asimismo, en Lima Metropolitana se encuentran los Departamentos de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos – Norte, Centro y Sur los cuales tienen por misión la prevención e Investigación del D/C/P robo, hurto y receptación de vehículos de transporte terrestre, sus autopartes y accesorios; denunciando ante la autoridad competente; también, se encuentra el personal de las comisarías de Lima norte, en los distritos de Los Olivos, Carabayllo, San Martín de Porres, Comas, Puente Piedra, Independencia, quienes mayormente son los primeros en tomar contacto con el ciudadano víctima de estos delitos, realizando la constatación policial, la ITP y recepcionando la denuncia que será registrada en el SIDPOL (Sistema de denuncias policiales), otro actos son las DIVINCRIS y DEPINCRIS en Lima y provincias encargados también dadas las circunstancias de recepcionar las denuncias, otro actos importante es el Ministerio Público a través de las Fiscalías Provincial Penal Corporativas de Turno de la jurisdicción o el lugar donde han ocurrido los hechos para su conocimiento y avocamiento de las diversas denuncias penales, los cuales toman conocimiento del hecho delictivo mediante la policía y a su vez participa y dispone las diligencias de investigación a realizarse, otro actor importante en materia de investigación y consulta de datos e información sobre los registros de los vehículos mayores son las Zonas

Registrales de la SUNARP (consulta vehicular a nivel nacional), los mismos que proporcionan en forma diaria los boletines informativos de los vehículos mayores robados o hurtados para la afectación y si son vehículos recuperados la desafectación a través de la Orden de Suspensión de búsqueda o del boletín de vehículo recuperado tramitados por los propietarios. Finalmente hay otros actores en la policía muy importante conformado por los efectivos policiales de la Dirección de Tecnología de la información y Comunicaciones de la PNP (DIRTIC), el cual otorga cada 180 días el acceso al sistema de información policial para la función de prevención e investigación policial de robo de vehículos en todo el país, a fin de tener acceso al sistema E-SINPOL (registro y suspensión de órdenes de búsqueda de vehículos, peritajes de identificación vehicular y reporte diario); del mismo modo los efectivos policiales pertenecientes a las unidades de patrullaje motorizado de la PNP encargados de realizar el patrullaje móvil en las zonas y puntos críticos de los distritos y demarcaciones policiales, con el objetivo de ubicar, detectar y recuperar los vehículos hurtados y robados, así como la identificación, captura o detención de los presuntos autores.

1.3.4 Descripción de la Dimensión

Calidad de la Atención al Ciudadano en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte. Esta dimensión está orientada a conocer la atención que brinda el personal del Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte a los ciudadanos, luego que estos fueran víctimas de hurto o robo de su vehículo motorizado mayor. Al respecto no existe específicamente un estudio o sistema que haya permitido medir la calidad de atención a los ciudadanos en los DEPPIRV ya sea Norte, Centro o Sur de Lima Metropolitana, sin embargo se tiene las opiniones o comentarios de algunos ciudadanos entrevistados relacionados para la presente investigación (Policía Nacional del Perú, 2019), del mismo modo los resultados de manera general en la institución policial obtenidos en la encuesta de la empresa Ipsos *¿Qué piensan los ciudadanos?* del 2023 en el cual se presentan datos duros tal cual como los ciudadanos encuestados respondieron a las preguntas sobre el desempeño policial (entre ellos la atención al ciudadano), habiéndose obtenido un resultado concreto en el sentido que el 67% de la población mayor a 18 años calificó el desempeño policial como regular, bueno y muy bueno y el 33% lo considera malo y muy malo, asimismo un aspecto preocupante es que muchos de estos ciudadanos manifiestan su gran desconfianza y a la vez perciben un alto grado de hechos que evidencian la existencia de actos de corrupción en la institución. Por otro lado, al considerar que los procedimientos de atención incidieron negativamente en la calidad de servicio al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de su vehículo. En general la baja calidad en la atención al ciudadano a la vez que genera desconfianza en la población también desincentiva a

denunciar los hechos delictivos generándose lo se conoce como la “cifra negra” y a la vez fomenta la búsqueda de “soluciones por cuenta propia” (pactar o arreglar con los mismos delincuentes), lo cual trae consecuencias negativas propiciando la informalidad y riesgo en la seguridad de los ciudadanos; en tal sentido el INEI (2017), definió a la cifra negra como a los hechos delictivos que afectaron a los ciudadanos y que nunca fueron reportados o se denunció ante la Policía, Ministerio Público u otra autoridad supletoria como Juez de Paz, Teniente Gobernador, etc; asimismo los motivos por el cual no se asientan las denuncias es porque los ciudadanos consideran que “es una pérdida de tiempo (33.5%)”, “desconoce a los delincuentes (21.1%)”, “delito de poca importancia (16.1%)”, “no se consumó el hecho (11.6%)”, “**desconfía de la policía (11.5%)**”, “por miedo a represalias del agresor (5.3%)” (MININTER, Boletín observatorio ¿Por que las personas no denuncian?, 2021).

1.4 Marco Institucional y Normativo Relacionado con el Problema

1.4.1 Marco Normativo frente al Problema.

Tabla 3:

Marco normativo frente al problema identificado.

Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor.	
Norma	¿Cómo se relaciona con el problema público y en que artículos?
Constitución Política del Perú 29DIC1993.	En el Artículo 166° se relaciona directamente con el problema, porque define que la PNP debe proteger a las personas y su patrimonio, prevenir e investigar los delitos y combatir la delincuencia, lo que implica que la atención a la víctima debe ser eficiente y de calidad, pero si la atención es de baja calidad vulnera este mandato.
Ley N° 27933 04DIC2014, Ley del Sistema nacional de Seguridad Ciudadana.	Esta Ley crea el SINASEC, y se relaciona con el problema público porque en el Artículo 3° indica que su objeto es la coordinación de las acciones del Estado para la seguridad ciudadana, entonces una deficiente atención al ciudadano debilita esta coordinación y reduce la efectividad del sistema.
Ley N° 27972, 26MAY2023, Ley Orgánica de Municipalidades.	La norma en cuestión en el Artículo 85° establece que los gobiernos locales deben implementar sistemas de seguridad ciudadana con participación de la PNP, una atención deficiente impactaría negativamente en el cumplimiento de esta función.

Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor.

Norma	¿Cómo se relaciona con el problema público y en qué artículos?
Ley N° 29010, 27ABR2007.	Mediante esta norma los gobiernos regionales y locales se encuentran facultados para invertir en seguridad y en la PNP, tal como lo detalla en su artículo 1° donde esgrime que tanto los gobiernos regionales como los locales pueden realizar gastos de inversión en materia de seguridad ciudadana realizando convenios con el MININTER y la PNP; claro está que la mejora de la atención al ciudadano víctima del hurto o robo de vehículo entra en este marco de inversión.
Decreto Legislativo N° 1267 18DIC2016, Ley de la PNP.	Esta norma se relaciona con el problema público en estudio, porque en su artículo 2° define funciones de la PNP incluyendo investigar y prevenir delitos. Una atención lenta o ineficiente contradice este mandato.
Decreto Supremo N° 026-2017- IN 15OCT2017, aprueba el Reglamento de la Ley de la PNP.	Este D.S. Regula las funciones de la PNP en su artículo 4° y en su artículo 192° especifica que la DIVPIRV debe prevenir e investigar delitos de hurto y robo de vehículos. Y se relaciona estrechamente con el problema público porque se da precisamente en esta unidad.
Decreto Legislativo N° 635 03ABR1991, Código Penal.	Este D.L. en sus artículos 185° al 208° tipifica los delitos contra el patrimonio (hurto, robo, extorsión, receptación), así como también establece la penalidad por cada delito. Se relaciona con el problema público porque la correcta atención al ciudadano permitirá encuadrar bien la conducta delictiva en el tipo penal que le corresponde, de no ser así el problema surge en la respuesta institucional frente a estos delitos.

Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor.

Norma	¿Cómo se relaciona con el problema público y en que artículos?
El Decreto Legislativo N° 1214 y su reglamento aprobado mediante el D.S. N° 016-2019-IN (2019).	La norma se relaciona directamente con el problema ya que la aplicación efectiva de las medidas preventivas y de control que establece el Artículo 1° requiere que la PNP, a través de unidades especializadas como el DEPPIRV Norte, brinde una atención oportuna, eficiente y trazable a las denuncias ciudadanas. La falta de protocolos actualizados, la lentitud en la atención y el escaso seguimiento a las investigaciones dificultan la prevención y combate de este tipo de delitos, reduciendo la eficacia de la norma y sus objetivos.
Ley N° 27658 Ley Marco de modernización de la Gestión del Estado.	Declara en el artículo 1° el proceso de modernización del Estado para mejorar la gestión pública y la atención al ciudadano. La propuesta del STAC responde directamente a este mandato, modernizando los procedimientos policiales.
Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.	Normativa que aprueba el manual para mejorar la atención ciudadana en entidades públicas, conforme lo establece en su artículo 1°, y se relaciona con el problema público en razón de que la baja calidad de atención al ciudadano en el DEPPIRV Norte refleja el incumplimiento de estos estándares de servicio.
Resolución Ministerial N° 173 – 2017 – IN.	Esta norma en el artículo 1° aprueba la estrategia para mejorar la calidad de la atención en el MININTER y la PNP, teniendo como principal objetivo mejorar la calidad de la atención y prestación de servicio brindados a la ciudadanía. El problema público demuestra que la estrategia no ha sido aplicada eficazmente en el DEPPIRV Norte porque las estadísticas demuestran que no se disminuyó la percepción de inseguridad, por ende, no se viene recuperando la confianza de los ciudadanos.

Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor.

Norma	¿Cómo se relaciona con el problema público y en que artículos?
Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019- PCM/SGP.	Aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma técnica que tiene como objetivo brindar herramientas de gestión y la mejora de los servicios otorgados a los ciudadanos. La ausencia de implementación de un sistema de gestión de calidad en el DEPPIRV Norte evidencia el incumplimiento de este marco normativo, por esta razón la propuesta del STAC se alinea con la norma, al incorporar trazabilidad, digitalización y monitoreo de casos, elementos claves en la gestión de calidad en el sector público.
Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 1558-2008-MP-FN que crea el “Programa Nacional de Asistencia a Víctimas y Testigos”.	Garantiza que las víctimas reciban atención integral durante la investigación, no solo en el aspecto legal, sino también en su contención emocional y social. La atención policial deficiente, la falta de protocolos claros y el escaso seguimiento de casos impiden que muchas víctimas sean derivadas o accedan oportunamente a este programa. La implementación del STAC facilitaría la trazabilidad de las denuncias y la comunicación con el Ministerio Público, asegurando que las víctimas sean referidas y atendidas de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 6º.
Ministerio de Justicia a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia “Programa de defensa de víctimas”.	El Programa tiene como finalidad brindar a las víctimas de delitos información técnico legal, asesoría jurídica y acompañamiento durante las investigaciones policiales y los procesos judiciales, asegurando su acceso efectivo a la justicia. La atención deficiente, la falta de protocolos claros y la ausencia de trazabilidad en los casos dificultan que las víctimas sean informadas y derivadas oportunamente al programa. El acceso temprano a este servicio puede mejorar la defensa de los derechos de la víctima, acelerar los procedimientos y disminuir la sensación de abandono institucional.

1.4.2 Marco Institucional frente al Problema.

Tabla 4:

Marco institucional frente al problema identificado.

Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor.		
Denominación de Entidades.	Funciones	Base normativa
Policía Nacional del Perú.	Las funciones que se vinculan directamente con el problema están establecidas en el Decreto Legislativo N° 1267 – Ley de la Policía Nacional del Perú y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 026-2017-IN. Estas funciones son la de Garantizar, mantener y restablecer el orden interno, proteger y ayudar a las personas y a la comunidad en situaciones de peligro o riesgo, prevenir, investigar y combatir la delincuencia y garantizar la seguridad del patrimonio público y privado.	Decreto Legislativo N° 1267 18DIC2016, Ley de la Policía Nacional del Perú. Artículo 2°.
Dirección de tránsito, transporte y seguridad vial.	Las funciones principales de esta dirección están referidos a la prevención e investigación de delitos contra el patrimonio vehicular, coordina y ejecuta acciones de prevención e investigación de los delitos de robo, hurto y receptación de vehículos automotores, sus autopartes y accesorios, en la jurisdicción asignada y a nivel nacional cuando el caso lo requiera; estos están establecidos en el Decreto Supremo N° 026-2017-IN – Reglamento de la Ley de la PNP, a la vez se vinculan directamente con el problema público en estudio, ya que esta dirección alberga a la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos (DIVPIRV), unidad especializada en este tipo de delitos.	Decreto Supremo N° 026-2017-IN 15OCT2017, Aprueban el reglamento de la Ley de la PNP. Artículo 189°.

Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor.

Denominación de

Entidades / Funciones Base normativa Comisiones

<p>División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos. autopartes</p>	<p>Esta división cuenta con tres departamentos de prevención e investigación de robo de vehículos y estos se encargan de prevenir, investigar y denunciar los delitos contra el patrimonio en la modalidad de robo, hurto y receptación de vehículos motorizados de tránsito terrestre y sus autopartes en Lima Metropolitana o a nivel nacional, y su personal tiene la responsabilidad de brindar un excelente servicio a las víctimas de estos delitos así como el pronto diligenciamiento de las denuncias realizadas en los departamentos de Lima centro, sur y norte.</p>	<p>Decreto Supremo N° 026-2017-IN 15OCT2017, que aprueba el reglamento de la Ley de la PNP. Artículo 192°.</p>
<p>Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte.</p>	<p>Es uno de los departamentos que pertenecen a la división de prevención e investigación de robo de vehículos y tiene como función combatir el delito contra el patrimonio de robo, hurto y receptación de vehículos motorizados de tránsito terrestre, sus autopartes y accesorios, en Lima norte, mediante la ejecución de operativos y otras actividades policiales especializadas, con el propósito de prevenir el hurto y/o robo de vehículos, realizar las investigaciones tendientes a ubicar el vehículo robado y de esta forma reducir su incidencia.</p>	<p>Manual de Organización y Funciones (MOF) 2023. Cap. II, Literal “c” Nral. 3-c.</p>

1.4.3 Políticas Públicas Generales.

Tabla 5:

Políticas públicas frente al problema identificado

Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor.	
Políticas Públicas Generales.	¿Cuál es el objetivo de este documento de gestión?, ¿Cuáles son sus componentes?, ¿Cuáles son sus planteamientos con respecto al problema público abordado?
Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030.	La PNMSC 2030 tiene como objetivo central promover una respuesta articulada y multisectorial frente a la inseguridad, con el propósito de reducir los niveles de victimización, tiene como componentes cinco objetivos prioritarios (OP): Incrementar acciones de prevención de delitos y violencia en adolescentes y jóvenes, mejorar el acceso de la ciudadanía a los servicios de seguridad ciudadana, reducir la victimización por robo y hurto en espacios públicos, reducir la incidencia de delitos violentos contra la población y disminuir los delitos cometidos por bandas criminales. Dentro del planteamiento requiere atención más accesible, efectiva y empática por parte de la PNP, lo cual es una solución directa al problema de atención deficiente.
Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.	La PNMGP al 2030 tiene como objetivo transformar el Estado en una organización moderna, eficiente, transparente y centrada en las personas, orientando a todas las entidades hacia una gestión por resultados. Posee cinco componentes: política pública y regulación, estrategia de intervención, bienes y servicios, gestión interna y resultados, incorporando además el enfoque de Estado abierto. Plantea mejorar la gestión interna, impulsar la innovación y garantizar políticas centradas en la ciudadanía.
PP N° 7° del Acuerdo Nacional. “Erradicación de la Violencia y Fortalecimiento del Civismo y la SC.	Tiene como objetivo garantizar la paz social, proteger la integridad de las personas y su patrimonio, promover una cultura de no violencia y respeto a la convivencia. Sus ejes incluyen la prevención y sanción de la violencia, educación en valores cívicos, presencia efectiva del Estado en zonas vulnerables, especialización de organismos de seguridad, capacitación y adecuada retribución del

personal policial, y articulación de sistemas locales de seguridad ciudadana

1.4.4 Políticas Públicas Específicas.

Tabla 6:

Políticas públicas frente al problema identificado

Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor.	
Políticas Públicas Específicas.	<p>¿Cuál es el objetivo de este documento de gestión?</p> <p>¿Cuáles son sus componentes?</p> <p>¿Cuáles son sus planteamientos con respecto al problema público abordado?</p>
<p>Convenios Binacionales: En 1998 Perú – Ecuador, en el 2015 Perú – Bolivia y en el 2018 Perú - Chile.</p>	Estos convenios tienen como objetivo erradicar el crimen organizado y la delincuencia común en forma conjunta y coordinada, nuestro país firmó el convenio por intermedio de la División de Prevención e Investigación de Robo de vehículos, con Ecuador, Bolivia y Chile a fin de ejecutar operativos en las fronteras.
Plan Estratégico de Capacidades de la Policía Nacional del Perú al 2030 “Mariano Santos Mateos - MS30”.	Es la hoja de ruta para modernizar y fortalecer a la Policía Nacional, con el objetivo de convertirla en una institución eficiente, confiable y reconocida en Latinoamérica. Se basa en cinco pilares: Nuestra gente, infraestructura, equipamiento, tecnología de información y comunicaciones, e imagen institucional. Busca cerrar brechas en recursos humanos, infraestructura y tecnología, priorizando la formación especializada, el bienestar policial y la profesionalización del servicio. Plantea inversiones en equipamiento, vehículos, logística y sistemas tecnológicos para mejorar la respuesta y la trazabilidad de casos.
Estrategia institucional “Vecindario Seguro”.	Es un modelo de policía comunitaria que busca reducir la victimización, la percepción de inseguridad y recuperar la confianza ciudadana en la PNP. Se basa en la sectorización de la jurisdicción policial , mejora del servicio con atención proactiva, articulación con autoridades locales y participación ciudadana mediante juntas vecinales. Promueve la presencia

policial constante, operaciones focalizadas y coordinación con serenazgo y municipalidades para respuestas rápidas. Fomenta la participación activa de la comunidad como aliada en la prevención del delito.

Manual para Brindar una atención de calidad a los ciudadanos en las Dependencias Policiales con énfasis en las Comisarías y DEPINCRIS.

Establece lineamientos para que el personal policial ofrezca un servicio empático, eficiente y transparente en comisarías y DEPINCRIS. Su objetivo es estandarizar el trato, la información y los procedimientos, asegurando que el ciudadano reciba atención oportuna y digna. Se basa en principios como enfoque en la ciudadanía, cultura de calidad, compromiso institucional, mejora continua y eficiencia. Incluye acciones clave como cortesía, comunicación clara, cumplimiento de plazos, transparencia y ambientes adecuados.

Partida Presupuestal a través de la Unidad Ejecutora (UE) 026-DIREICAJ-PNP.

Tiene como objetivo asignar, ejecutar y controlar de forma eficiente los recursos financieros destinados a fortalecer las capacidades operativas, tecnológicas y logísticas. Sus componentes incluyen la planificación de recursos, ejecución presupuestal y control del gasto. Una gestión eficiente permite financiar infraestructura, equipos y sistemas que mejoran la atención y la investigación policial. Frente al problema de baja calidad en la atención a víctimas de robo/hurto vehicular, asegura que el DEPPIRV Norte cuente con medios para ofrecer un servicio ágil, trazable y transparente. Una ejecución deficiente, en cambio, genera retrasos y afecta la respuesta institucional. El **STAC** se beneficia de una asignación oportuna de recursos para su implementación, optimizando la atención, fortaleciendo capacidades operativas y contribuyendo a la mejora continua de la gestión policial.

Capítulo II: Causas del Problema Público

2.1 Marco Teórico Sobre las Causas del Problema.

Luego de haber realizado la adquisición de la información mediante la arquitectura del problema se puede apreciar que los servicios de atención al ciudadano en la PNP sigue siendo un problema que necesita atención, pues la mayoría de los ciudadanos percibe que estos trámites son engorrosos, lentos, inadecuados e inoportunos a pesar que el año 2019, la Defensoría del Pueblo advirtió que los ciudadanos deben de tener una atención y servicio público de calidad de tal manera que las víctimas de la delincuencia tengan una experiencia grata y positiva cuando acudan a una dependencia policial, a fin que esto no solo sea un formalismo de recepcionarle la denuncia; sino que, además tenga un soporte emocional y que a la vez genere comentarios favorables que incentiven a otros ciudadanos para que concurran a una dependencia policial en situaciones similares (Maco et al., 2023)

En este apartado se establecerá una base teórica que permita demostrar e identificar las causas o condiciones que originan el problema público “Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima de hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte, periodo 2022 - 2023”.

2.1.1 *Formación Profesional Para la Interacción y Atención al Público.*

La falta de una eficiente formación profesional es una de las causas por la cual la atención al ciudadano no es de una calidad óptima; en este sentido, Francia y Sánchez (2020) esgrimen que, en la actualidad las grandes organizaciones públicas y privadas cada vez más destinan ingentes cantidades de recursos para profesionalizar y capacitar a sus integrantes; así también, se ingenian para optimizar sus talentos y les enseñan nuevas formas de visualizar el mundo. Así también la sociedad desea contar hoy en día con una Policía moderna, de gestión eficaz y eficiente y con altos niveles de confianza ciudadana, en tal sentido la Policía Nacional del Perú a través de la Dirección de Educación y Doctrina (DIREDOC PNP), y con la finalidad que los efectivos policiales brinden un mejor servicio a la ciudadanía anualmente viene desarrollando diversos programas educativos dirigidos a los efectivos policiales desde el momento que se incorporan a la institución policial a través de tres programas educativos: a. De formación, dirigido a los cadetes y alumnos PNP de la escuela de Oficiales y Suboficiales respectivamente a nivel pregrado. b. Programas de capacitación y especialización desarrollados por la Escuela de Formación Continua y que tiene como objetivo dotar al personal policial de las competencias específicas y necesarias

de acuerdo con la función que desempeñan. c. Un tercer programa de perfeccionamiento desarrollado por la Escuela de Posgrado de la DIREDOC dirigido a los oficiales policías; sin embargo un factor importante que afecta al segundo programa de capacitación y especialización del personal policial en situación de actividad (como es en el caso de los efectivos que laboran en las DEPPIRV), es la rotación interna de los efectivos policiales, es decir son cambiados a otras unidades policiales lo cual impide que estos se especialicen en una función determinada y a la vez dificulta la continuidad de políticas de mediano y largo plazo, otro factor negativo en la capacitación y especialización viene a ser la constante variación y revisión de los planes de estudios a nivel pre grado, así como también la interrupción de los estudios principalmente de los suboficiales por necesidad del servicio, teniendo que salir a la actividad policial antes que culminen sus estudios (R.M. N°116-2019-IN, 2019). Por consiguiente, esta causa esta referida a una deficiente formación profesional para la interacción y atención al público en ambas etapas tanto a nivel Pregrado (escuelas de formación) y posteriormente durante su capacitación y especialización.

Hoy en día los ciudadanos son exigentes en términos de calidad, reclaman una excelente atención, un adecuado ambiente, un servicio personalizado y rápido; asimismo, si un ciudadano no está contento con el servicio o la atención es posible que comente negativamente sobre la entidad y transmita esta mala experiencia a otras personas, por estas razones es fundamental que los empleados y funcionarios públicos estén capacitados y actualizados permanentemente (Alarcón et al., 2020).

Al respecto Mundaca y Peralta (2022), coinciden en señalar que una de las causas de la baja atención al ciudadano es la inexistencia de un programa de perfeccionamiento técnico profesional en el sistema educativo de la PNP que esté netamente dirigido al personal de suboficiales, así resaltan a su vez que este problema afecta a la PNP pues al omitir la capacitación y actualización del personal que a la fecha se encuentra a cargo de unidades y comisarías va a generar un impacto negativo en la percepción de la seguridad ciudadana toda vez que los suboficiales vienen ocupando cargos de importancia, sin haber sido capacitados.

2.1.2 *Protocolos y Manuales de Atención al Público.*

Los protocolos y manuales de atención al público, vienen a ser mecanismos que permiten una interrelación más dinámica y profunda entre una entidad estatal y los ciudadanos, basado en que el servicio que brindarán será amable, rápido, informativo, efectivo y confiable; para ello, la entidad o institución estatal deberá contar con protocolos y guías institucionales para la recepción, asignación del funcionario responsable, trámite, respuesta y una evaluación eficiente y eficaz sobre lo petitionado por el usuario; así como también de sus quejas, denuncias, reclamos y otras solicitudes mediante los canales de

comunicación físicos o digitales; por consiguiente, el ciudadano deberá recibir repuestas precisas, concretas, oportunas y completas de sus peticiones respecto de sus consultas o problemas; por tanto, los funcionarios deberán tratarlos con dignidad, gentileza y respeto; asimismo, en todo momento el funcionario mostrará una vocación de servicio cuando esté en contacto con el ciudadano.

Los deficientes protocolos y manuales de atención al ciudadano en las entidades estatales afectan la calidad del servicio al ciudadano. En muchos casos, si existe falta de transparencia en los procedimientos y la ausencia de capacitación adecuada del personal da como resultado una atención deficiente. Por eso, es muy importante establecer procesos transparentes y buscar productos y servicios que respondan a las expectativas de las personas; a su vez, la falta de estos elementos puede conducir a percepciones negativas sobre el Estado y sus instituciones (Secretaría de Gestión Pública SGP, 2013).

Morales (2020), señala que en una institución policial existe la necesidad de materializar programas de capacitación continua para los efectivos policiales a fin de mejorar el profesionalismo y el desempeño. No obstante los intentos de transformar y mejorar tecnológicamente la Policía Nacional del Ecuador en la administración de la gestión de los años 2007 al 2014, del Ex Presidente Rafael Correa (Pontón, 2018), se realizaron cambios en la institución policial; sin embargo, éstas carecieron de una orientación programática hacia la reforma institucional democrática, esto en razón de que las reformas fueron impulsadas desde un punto de vista político, con la finalidad de controlar el delito, produciéndose el fenómeno de "colonización policial" en la comprensión política y la gestión de la institución. Esto resultó en la reproducción de estructuras tradicionales y corporativas dentro de la fuerza policial (Pontón & Rivera, 2016). Los autores enfatizan que, si bien se lograron algunos avances, la ausencia de una agenda de reforma integral obstaculizó el logro de cambios estructurales sustanciales en el sistema policial de Ecuador (Pontón & Rivera, 2016).

2.1.3 Gestión de Calidad.

La gestión de calidad en una organización está considerada como acciones coordinadas de suma importancia orientadas a satisfacer las expectativas de los clientes o ciudadanos; tratándose de entidades públicas, optimizando permanentemente los servicios que se brindan; en esa línea Bezaquen de las Casas (2018), refiere que la Organización Internacional de Normalización (ISO 9000), define calidad como: "El grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos"; siendo estos requisitos tanto implícitos como explícitos; a su vez, deja entender que un requisito es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Actualmente, el incremento de los índices de eficiencia y competitividad son objetivos primordiales para las organizaciones, así logran la fidelización de los clientes Silva et al. (2021), Al realizar un estudio se trazaron como objetivo detectar la correlación existente entre la calidad en el servicio, satisfacción y la lealtad del cliente, determinando que los tres parámetros se relacionan positivamente.

Alama *et al.* (2023), refiere que hoy en día las empresas intentan incrementar y retener clientes a través de estrategias de fidelización; por lo que, se considera un factor esencial para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa. La fidelización del cliente es fundamental para cualquier empresa que intente reforzar el vínculo con sus clientes que pasan de convertirse de simples compradores en clientes y, a través de su fidelidad a la empresa, a fieles embajadores de la marca. En esa misma línea Cerrón y Cervantes (2018), confirman que al satisfacer constantemente a un cliente se va a lograr fidelizarlo y por ende este incrementará su consumo y la adquisición de servicios; así también, Romero y Sachahuaman (2020), refieren que para lograr esta fidelización hay que tratar a los clientes de manera correcta, siempre hay que estar pendiente de lo que necesiten y tratar de satisfacer el consumo.

Otro factor que complementa una gestión de calidad es el servicio de postventa, entendiéndose como tal al proceso de los servicios que se realiza en favor del cliente después de la venta o servicio prestado (Lazo & Sotomayor, 2022). Beatriz y Pérez (2018), por su parte prescriben entre otros, dos procesos claves en el servicio de postventa: la generación de citas y la recepción del cliente ambos procesos deben estar a cargo de personal altamente capacitado.

Los estándares de calidad en las entidades públicas se refieren a un conjunto de criterios, normas y procedimientos establecidos para asegurar que los servicios ofrecidos por estas entidades sean eficientes, efectivos y satisfagan las necesidades de los ciudadanos de manera consistente; sin embargo, en nuestro caso aún se viene experimentando situaciones no acorde con lo anteriormente expuesto, situación que se corrobora con lo esgrimido por Robles (2022), que en su investigación plantea como objetivo diseñar un modelo integrado de gestión de calidad para un organismo público ejecutor peruano; luego, llega a establecer entre una de sus conclusiones que pese que ha transcurrido veinte años la modernización en la gestión pública no ha logrado su propósito, pese a la existencia de muchas iniciativas.

2.1.4 Trazabilidad del Servicio.

Pérez (2015), sostiene que tomando en consideración el principio fundamental de que el cliente es la razón de ser de toda organización, se crea una cultura de trazabilidad en la estructura organizacional para apoyar sus estrategias en este tipo de procesos donde hay menos intervención. En este modelo de gestión, la responsabilidad directa de la atención al cliente no concierne sólo a un área concreta; sino que, se unifica en toda la organización de forma que todos se dedican a satisfacer plenamente las necesidades del cliente.

2.1.5 Infraestructura, recursos logísticos y tecnológicos

Referente a que una entidad estatal prestadora de servicios públicos debe contar con infraestructura, recursos logísticos y medios tecnológicos, Barrantes (2023), a través de un estudio realizado en el puesto de control fronterizo de Iñapari en el Departamento de Madre de Dios, llegó a la conclusión que es necesario e importante implementar y mejorar la infraestructura del local a fin de contar con espacios y ambientes idóneos acorde a la función que han de cumplir, asimismo el personal que brindará los servicios debe estar capacitado y especializado en diversas materias propias de su función, del mismo modo hoy en día es necesario la implementación y utilización de la tecnología y con mayor razón si se trata de controlar o de luchar contra los delitos aduaneros en una zona fronteriza; este estudio trata de reflejar de manera genérica que hoy en día si una institución estatal desea obtener eficiencia y eficacia en sus funciones debe procurar invertir, mejorar e implementar en los tres aspectos antes indicados.

2.2 Causas del Problema Público

Luego de haber concluido con la redacción del marco teórico causal en función a la problemática evidenciada en el presente proyecto: "Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto /o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e Investigación de Vehículos Norte, periodo 2022 - 2023"; se realizó entrevistas al jefe del DEPIRV-N y a cinco víctimas del D/C/P (hurto y robo) de vehículo automotor mayor; de la misma manera, se encuestaron a diez efectivos policiales que prestan servicio en la sección de patrullaje e investigaciones y finalmente se realizó la revisión documentaria.

Del análisis de contenido de las herramientas de recojo de información anteriormente nombradas se puede evidenciar que existen tres aspectos fundamentales que vienen influyendo negativamente en la calidad de atención al ciudadano luego de haber sido víctima del hurto o robo de su vehículo: 1. La deficiente formación profesional para la interacción y

atención al público 2. Deficiencia de los protocolos y manuales de atención al público y 3. la inexistencia de una gestión de calidad.

2.2.1 Deficiente Formación Profesional Para la Interacción y Atención al Público

Una de las áreas destacadas en las respuestas tanto del jefe del DEPIRV-N, los efectivos que laboran en ese departamento y de los propios ciudadanos, es la necesidad de fortalecer la formación profesional y la capacitación del personal policial respecto a la interacción y atención al público.

A nivel policial se realizan cursos de capacitación para optimizar la operatoria policial en técnicas de investigaciones, identificación vehicular y procedimientos de restauración de marcaciones, sin embargo no existen cursos, cursillos y talleres referidos a temas de trato y atención eficiente al público con excepción del año 2021 en el cual el Ministerio del Interior programó y ejecutó el Curso denominado “Programa descentralizado de entrenamiento y reentrenamiento policial en DD.HH; calidad de atención y trabajo comunitario”, realizado de manera presencial y virtual dirigido al personal que labora en las Comisarías donde una parte del evento académico trato sobre la calidad en la atención al ciudadano y otros temas policiales (MININTER, Observatorio de seguridad ciudadana, 2020), esta ausencia de otros cursos similares o de enfoque íntegro en materia de atención al público representa una debilidad en la institución policial.

Esta causa va ligada necesariamente a la formación, preparación, capacitación y especialización de los efectivos policiales ello debido a que los demás cursos de capacitación y especialización de los agentes en el plan educativo de los mismos no existen asignaturas relacionados a la puesta en práctica de habilidades blandas, empatía y ejecución de buenas prácticas como el de recibir una atención personalizada ante la comisión de un hecho delictivo, lo que se conoce en otros países como en la Guardia Civil Española “el policía va al ciudadano y no el ciudadano al policía”, el cual representa un cambio en la relación policía - comunidad, donde la policía toma una postura más proactiva y orientada al servicio, acercándose a la ciudadanía para prevenir delitos y brindar apoyo, esto contrasta con la idea tradicional donde la policía solo actúa en respuesta a llamadas o denuncias de los ciudadanos.

Otra causa recurrente es la falta de empatía por parte de los agentes policiales; esta apreciación ha sido obtenida de las entrevistas realizadas a los ciudadanos víctimas del hurto o robo de sus vehículos, quienes explicaron y narraron que, además de la demora en ser atendidos, percibieron una falta de sensibilidad y empatía por parte del personal policial; hecho que agravó aún más su experiencia negativa. Finalmente, refieren que existe una inadecuada comunicación y seguimiento del caso; toda vez que, después de haber presentado su

denuncia no recibieron información constante, ni oportuna, sobre el avance de la investigación; hecho que generó frustración e incertidumbre en los requirentes.

2.2.2 Deficiente Protocolos y Manuales de Atención al Público

Otro punto crítico es la situación de los protocolos y manuales de intervención en razón que estos se encuentran desactualizados no estando acorde en muchos aspectos a las exigencias modernas de alta eficiencia policial, así como también de las expectativas de la población, ya que en la mayoría de ellos no se contempla el uso de la tecnología digital que permite el uso de aplicativos así como también de las buenas prácticas como la atención personalizada en determinadas circunstancias; este aspecto en conjunto tiene una importancia especial ya que los manuales y protocolos tienen una finalidad importante como es la de unificar y actualizar los criterios y procedimientos en todo el personal policial para asegurar el cumplimiento de la Ley y a su vez sus integrantes tengan un instrumento legal de trabajo actualizado acorde a la normatividad vigente y a los adelantos tecnológicos capaz de responder a las necesidades de los nuevos escenarios que plantea de delincuencia y criminalidad organizada y a la vez permiten optimizar el potencial ofensivo de la policía en el aspecto operativo a fin de integrar los procedimientos tanto en el aspecto preventivo y de investigación de los delitos los cuales se plasman en un Manual de Procedimientos Operativos Policiales (PNP, 2013).

Esta desactualización puede estar afectando negativamente la eficacia de las intervenciones policiales; comprometiendo la calidad del servicio brindado a las víctimas, como la falta de diligencia en la resolución de los casos. En las entrevistas realizadas muchas víctimas consideraron que el personal policial no actuó con la debida rapidez y compromiso para resolver sus casos, lo que contribuyó a una mayor insatisfacción con el servicio.

En este orden de ideas el reglamento de la Ley de la PNP prescribe que estos manuales y protocolos deben ser actualizados de manera permanente principalmente ante las modificatorias legales, innovaciones tecnológicas, la variación y aparición de nuevas modalidades delictivas, la mejora continua, experiencias policiales, investigaciones académicas, recomendaciones de organismos públicos y sentencias jurisdiccionales; por tanto no existe un periodo definido de vigencia de estos documentos pues son procesos dinámicos y constantes.

La cultura de calidad en una institución estatal o privada esta referido al conjunto de valores, comportamiento y prácticas que los integrantes de esta entidad adoptan con la finalidad de asegurar una excelencia en la atención y trato a sus clientes o ciudadanos que acuden a ella buscando día a día la mejora continua, ello no quiere decir que se debe seguir reglas rígidas sino más que nada en que los servidores tengan una mentalidad diferente

donde la buena atención, inmediata oportuna y eficaz sea una cultura de trabajo (Kantan, 2024); en este sentido la Policía Nacional del Perú a través de la Secretaría Ejecutiva en su página web menciona como postulados la ejecución de una Política de Calidad teniendo como compromiso el de brindar servicios policiales de calidad principalmente en materia de prevención e investigación del delito, con el objetivo de mejorar la seguridad del ciudadano a fin de satisfacer las expectativas de los mismos (PNP SECEJE, 2025); sin embargo esto solo existe como postulado mas no así se ha materializado en las acciones diarias de los efectivos policiales y por ende no se puede hablar de una excelencia en el servicio; obviamente esta falencia se debe a muchos factores pues si bien es cierto existe la voluntad en muchas direcciones sin embargo los medios, recursos y el aspecto subjetivo como valores, virtudes y actitudes no permiten consolidar este anhelo de lograr una cultura de calidad y por ende la excelencia en el servicio.

Del mismo modo en la Policía Nacional del Perú existe la Política Sectorial de Formación Profesional debido a la baja calidad de la formación profesional policial el cual tiene como Objetivo General la de orientar las acciones del Ministerio del Interior y de la propia PNP, para que todos los efectivos policiales desarrollen de sus actividades y funciones policiales en forma oportuna y con altos niveles de calidad, de tal forma que sus competencias funcionales le permitan desempeñarse con eficiencia y eficacia conforme al ordenamiento jurídico; por consiguiente un principio es el mejoramiento continuo entendido desde el punto de vista académico consistente en que la PNP debe responder a los requerimientos de conocimientos, habilidades y aptitudes que necesita el personal policial para el mejor ejercicio de su función; así, innova constantemente en los programas académicos existentes y nuevos.

Una causa secundaria relacionado a los deficientes protocolos y manuales de atención al público es que ello no permite una mejora continua en la institución policial, ya que este concepto esta referido al proceso estratégico y operativo que engloba a toda la organización con la finalidad de optimizar los servicios que brinda la policía, es decir es una búsqueda incesante de la excelencia en el servicio superando las expectativas, enriqueciéndose de las experiencias y obtener los mejores resultados.

2.2.3 Ausencia de una Gestión de Calidad

Una gestión de calidad tiene por finalidad mantener un nivel deseado en este aspecto a fin de satisfacer las expectativas del ciudadano y crear en él una lealtad como usuario de un servicio, de no adoptarse una gestión de calidad se corre el riesgo de obtener pérdidas significativas; asimismo hoy en día las empresas principalmente privadas o particulares y algunas estatales como RENIEC poseen un sistema de gestión de alta calidad basado en el la satisfacción del cliente, el cual implica atender sus necesidades y luego de ello medir el

nivel de satisfacción, para ello utilizan soluciones tecnológicas con herramientas centralizadas y de fácil aplicación tales como encuestas digitales, monitoreo de los comentarios en redes sociales, utilización del chatbot, plataformas digitales de reclamos, etc, para ello se debe tener indicadores claros que permitan medir la satisfacción de los clientes con la entidad prestadora de servicios (Zendesk, 2025).

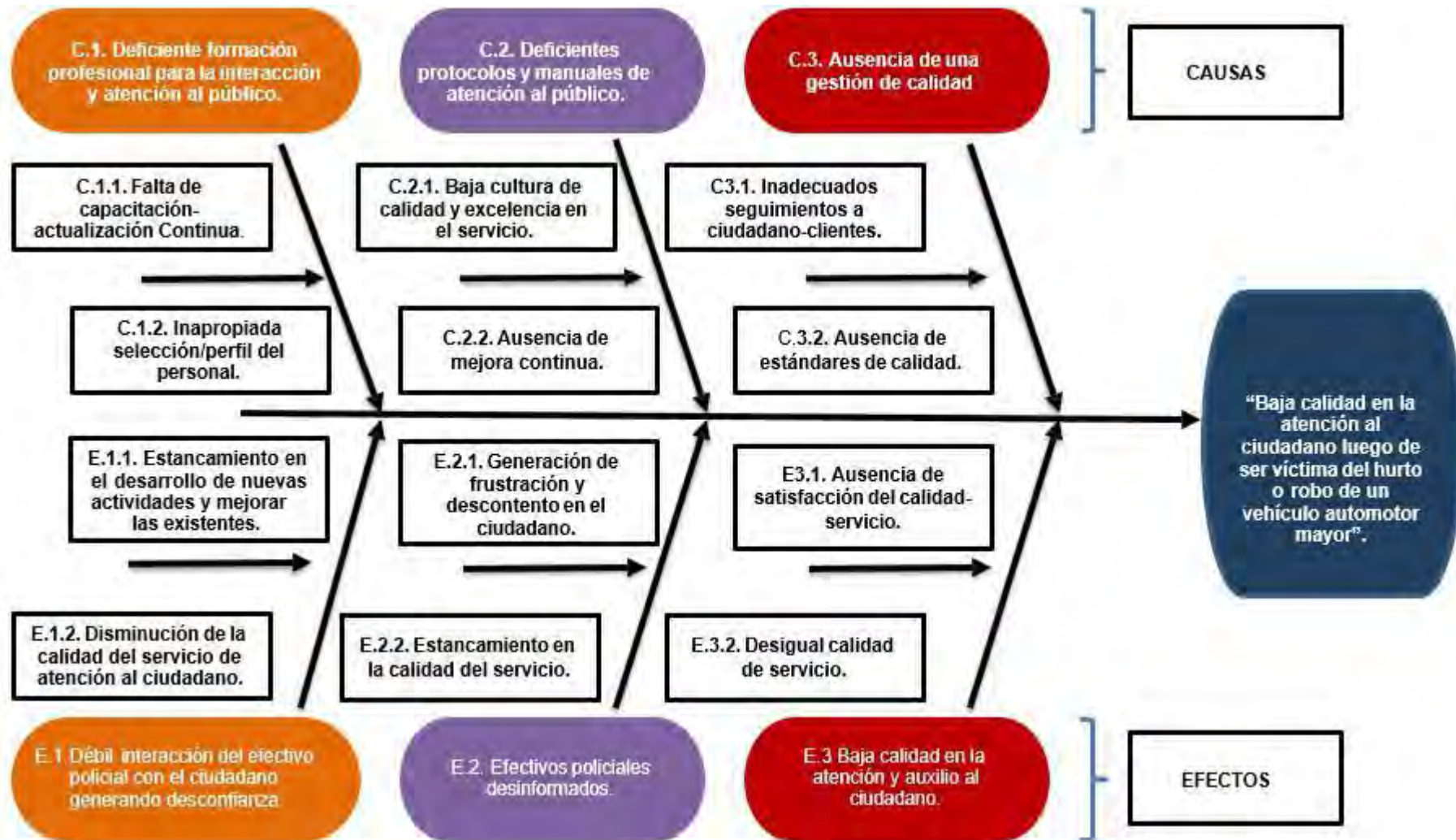
La gestión de calidad en la Policía Nacional del Perú es abordada por algunas direcciones especializadas como la Dirección de Administración el cual enfoca a mejorar la satisfacción de los ciudadanos, optimizar los procesos y fortalecer el desempeño de la institución; asimismo agrega que la policía peruana implementa un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO para diversos procesos, a su vez busca asegurar la calidad del servicio policial mediante una mejora progresiva, la gestión de los riesgos y la observancia para la mejora en las competencias personales de los efectivos policiales (Morillo Pereda, Chavez Solano, Huarac Quispe, & Quispe Vidalón, 2022).

De forma más específica en la Dirección de Tránsito y Seguridad Vial de la PNP (a la que pertenece la división de protección e investigación de robo de vehículos), no existe de manera similar a la Dirección de Administración un Sistema de Gestión de Calidad de los servicios que se brinda a la ciudadanía, lo cual es una limitación pues no permite mejorar los procesos y los servicios para que estos sean de calidad.

La DIVPIRV brinda servicios a los ciudadanos relacionados a la prevención, seguridad, recuperación e investigación en hechos delictivos como el hurto y robo de vehículos, los cuales representan momentos emocionales desagradables cuanto la víctima es despojado de sus vehículos, en tal sentido los servicios que debe brindar tienen que ser de calidad a fin de lograr que estos ciudadanos tengan una experiencia gratificante al momento de entrar en contacto con los efectivos policiales luego de ocurrido el evento delictivo, así como también al acudir a una dependencia policial especializada.

Figura 16:

Diagrama de Ishikawa



Capítulo III: Diseño del Prototipo

Luego de determinar la causalidad y el impacto del problema, la factibilidad de modificación que la organización podría llevar a cabo, si se ubica en el campo normativo de la institución, a partir del cual se produciría la intervención. Dichas dimensiones fueron evaluadas entre valores del 1 al 3 en términos de impacto, posibilidad de modificación y el aspecto normativo; resultando con una puntuación de “8” la causa debido a los deficientes protocolos y manuales de atención al público, conforme se detalla en la tabla 7:

Tabla 7:

Asignación de valores a las causas detectadas.

Causas	Dimensión 1: Grado de impacto en el problema.	Dimensión 2: Factibilidad de modificación por parte de la organización.	Dimensión 3: Se ubica en el campo normativo de la entidad desde el cual se aspira a generar la intervención.	Total
Deficiente formación profesional para la interacción y atención al público.	3	2	1	6
Deficientes protocolos y manuales de atención al público.	3	2	3	8
Inexistencia de una gestión de calidad.	2	1	1	4

Para establecer las prioridades de intervención en el presente trabajo de innovación, se aplicó una matriz de evaluación a las causas detectadas, considerando tres criterios fundamentales: i) el grado de impacto que tiene cada causa en el problema identificado, ii) la factibilidad de modificación desde la entidad o unidad donde se plantea la intervención, y iii) si la causa se encuentra dentro del campo normativo de la institución, es decir, si puede ser abordada conforme a las atribuciones y competencias del área.

Cada uno de estos criterios fue calificado con un valor del 1 al 3, donde 3 representa el mayor nivel de impacto, factibilidad o cercanía normativa. A continuación, se detalla el sustento de cada asignación:

Deficiente formación profesional para la interacción y atención al público:

Recibió una calificación de 3 en impacto por su influencia directa en la calidad del servicio percibido por el ciudadano; sin embargo, su factibilidad de modificación fue calificada con 2, ya que requiere intervenciones formativas y programáticas externas. Finalmente, en el campo normativo obtuvo 1, debido a que su mejora depende de instancias superiores (Escuelas de Formación o direcciones centrales de la PNP).

Deficientes protocolos y manuales de atención al público: Esta causa fue la mejor puntuada (8 puntos en total), al obtener 3 en impacto, 2 en factibilidad (se pueden elaborar o actualizar manuales desde la unidad con validación jerárquica), y 3 en campo normativo, dado que existen disposiciones como el “Manual para brindar atención de calidad en las dependencias policiales” que permiten una intervención directa en este aspecto. Por ello, fue seleccionada como la causa prioritaria.

Inexistencia de una gestión de calidad: Si bien tiene una implicancia importante en el problema, su impacto se consideró de nivel medio (2), pero con baja factibilidad de modificación (1), ya que implica un rediseño institucional más amplio. Asimismo, su calificación en el campo normativo también fue baja (1), debido a que no es competencia directa de la unidad operativa.

Esta evaluación permitió una priorización objetiva y técnica, enfocando los esfuerzos del prototipo de innovación en la causa más viable y con mayor capacidad de transformación desde el nivel organizacional correspondiente.

Posteriormente de haber seleccionado y haber hecho la valoración adecuada de cada una de las causas en sus respectivas dimensiones, se trabajará con la de mayor valor en el desafío de innovación.

3.1 Desafío de innovación

Problema público

Como se puede apreciar en los acápites anteriores el problema público ha quedado de la siguiente manera: “Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte, periodo 2022 - 2023.”

Se ha identificado la causa que afecta en mayor medida al problema.

Causa seleccionada:

Deficientes protocolos y manuales de atención al público.

Conceptualización del desafío de innovación

¿Cómo podemos mejorar los protocolos y manuales de atención al público para mejorar la atención al ciudadano, luego de ser víctima del hurto o robo de su vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e investigación de Robo de Vehículos Norte, periodo 2022 – 2023?

Esta mejora estaría orientada al uso de la tecnología, pero hay que tomar en consideración que la **digitalización del proceso de denuncia** puede mejorar la eficiencia operativa, disminuir tiempos de espera, eliminar la exposición innecesaria de la víctima, y ampliar el acceso al sistema de justicia. Sin embargo, si esta transformación se realiza sin integrar **mecanismos de atención humana empática y especializada**, podría **empeorar la percepción ciudadana sobre el servicio policial**, especialmente en delitos que generan alta carga emocional, como robos y /o hurtos de vehículos mayores. En ese sentido la **deshumanización parcial del proceso de denuncia no mejorará por sí sola la percepción ciudadana sobre el servicio policial**. Por el contrario, podría agudizar la desconfianza si no se implementa **un modelo híbrido**: tecnología + atención humana empática, bien capacitada, accesible y con protocolos claros.

3.2 Experiencias previas para enfrentar al desafío de innovación

Se ha procedido a revisar, analizar y estudiar diversas fuentes bibliográficas, portales de internet, páginas webs, informes, artículos entre otros; relacionados a experiencias ya implementadas y aplicadas tanto en el país como en el extranjero que guardan cierta relación con el desafío de innovación, obteniéndose la siguiente información:

Tabla 8:

Análisis de las experiencias internacionales: Policía Nacional de Singapur - "Portal de servicios electrónicos" (2017).

Elementos	Subelementos
Síntesis de la experiencia.	La Policía Nacional de Singapur implementó un portal en línea de servicios electrónicos (e-Services), donde los ciudadanos pueden reportar delitos menores, solicitar antecedentes policiales, y hacer preguntas sobre procedimientos, sin necesidad de acudir en persona a las estaciones policiales.
Materias que aborda del desafío - de manera integral o de manera parcial de innovación.	El desafío principal que aborda es la eficiencia y la comodidad en la interacción entre el público y la policía. Este portal digital ayuda a reducir la sobrecarga de trabajo en las estaciones policiales, permite gestionar mejor los recursos policiales y ofrece a los ciudadanos una forma más rápida y accesible de interactuar con la policía.
Justificaciones por las cuales puede calificarse que se trata de una innovación.	El uso de una plataforma en línea que facilita a los ciudadanos comunicarse e interrelacionarse con la policía sin salir de casa fue considerado innovador por su enfoque en la digitalización y la optimización de recursos. Esta estrategia combina la tecnología con la mejora del servicio policial en materia de seguridad, ajustándose a las necesidades de la población en la era digital.
Beneficios detectados luego de la ejecución de la experiencia.	El portal redujo el tiempo de respuesta para consultas e informes en un 30%. Además, permitió a la policía dedicar más recursos a la atención de crímenes graves, mejorando la satisfacción ciudadana y aliviando la carga de trabajo en las estaciones de policía.
Dificultades identificadas.	Demora en el equipamiento de todas las dependencias policiales, presupuesto adicional para la capacitación al personal.

Tabla 9:

Análisis de las experiencias internacionales: Percepción ciudadana sobre la calidad del servicio policial en Colombia (2020).

Elementos	Subelementos
Síntesis de la experiencia.	Estudios sobre percepción ciudadana en Colombia muestran que la ciudadanía valora tanto la eficiencia en la atención policial como la calidad del trato interpersonal. En regiones urbanas, se implementaron estrategias para mejorar la atención al ciudadano, que incluyen encuestas directas, capacitaciones en trato digno y participación comunitaria en decisiones policiales.
Materias que aborda del desafío - De manera integral o de manera parcial de innovación.	Se ha abordado tanto la eficiencia operativa (tiempos de respuesta, resolución de casos) como la calidad del vínculo interpersonal (trato respetuoso, comunicación clara) con la comunidad. Participación ciudadana y vigilancia comunitaria: mecanismos de corresponsabilidad entre policías y vecinos para vigilancia y prevención.
Justificaciones por las cuales puede calificarse que se trata de una innovación.	Cambio en paradigma policial: se pasa de una lógica reactiva a una preventiva y conectada con la comunidad. Protocolos de trato humanizado: se implementan capacitaciones en justicia procedimental, respeto y empatía, construyendo legitimidad institucional. Uso de evidencias perceptuales: la policía analiza encuestas de victimización y percepción para ajustar sus políticas, un enfoque analítico novedoso en la gestión pública.
Beneficios detectados luego de la ejecución de la experiencia.	Aumento de la confianza ciudadana: mejora en la percepción de la policía cuando se demuestra eficiencia y trato justo. Reducción del sentimiento de inseguridad: en áreas piloto, disminuyó la percepción de temor aunque no necesariamente las tasas delictivas. Fortalecimiento del vínculo policía-comunidad: patrullajes conjuntos y foros comunitarios incrementaron la participación y confianza local.
Dificultades identificadas.	Recursos limitados, escasez de personal, capacitación y fondos para sostener intervenciones humanas y tecnológicas, burocracia institucional, procesos pesados impiden flexibilidad en protocolos nuevos, desconfianza histórica, vectores de la población no creen en la sinceridad de las iniciativas policiales.

Tabla 10:

Análisis de las experiencias nacionales: RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil) con su plataforma de atención en línea, conocida como "Agencia Digital del RENIEC".

Elementos	Subelementos
Síntesis de la experiencia.	RENIEC lanzó la "Agencia Digital" para mejorar el acceso a sus servicios sin que los ciudadanos necesiten asistir físicamente a las oficinas. A través de esta plataforma, los usuarios pueden realizar trámites como la renovación del DNI, solicitar partidas de nacimiento y obtener certificados, entre otros servicios clave. La plataforma fue especialmente útil durante la pandemia de COVID-19, donde la atención presencial se limitó debido a las medidas de confinamiento.
Materias que aborda del desafío - De manera integral o de manera parcial de innovación.	<p>El desafío principal que aborda este proyecto es la atención eficiente al ciudadano en un país donde el acceso a servicios gubernamentales puede ser complicado, especialmente en áreas rurales o de difícil acceso. El proyecto aborda de manera integral los siguientes componentes:</p> <p>Digitalización de servicios: Permite realizar trámites que antes requerían presencia física.</p> <p>Acceso remoto: Facilita la atención a los ciudadanos sin importar su ubicación.</p> <p>Simplificación de procesos: Optimiza los tiempos y reduce las filas en las oficinas.</p> <p>Transparencia y seguridad: Con la implementación de tecnologías de seguridad digital.</p>
Justificaciones por las cuales puede calificarse que se trata de una innovación.	<p>Transformación digital: RENIEC ha implementado herramientas tecnológicas avanzadas para ofrecer sus servicios en línea, el cual representa un cambio significativo en la manera de interactuar con los ciudadanos.</p> <p>Mejora del acceso: La plataforma digital permite que personas en zonas alejadas o con dificultades de movilidad puedan acceder a servicios esenciales.</p> <p>Respuesta rápida a una crisis: La implementación de esta plataforma durante la pandemia fue clave para mantener la continuidad de los servicios sin poner en riesgo la salud pública.</p>

Elementos	Subelementos
Beneficios detectados luego de la ejecución de la experiencia.	<p>Reducción de tiempos de atención: Los trámites que antes requerían horas o días ahora pueden completarse en minutos.</p> <p>Mayor acceso: Se incrementó considerablemente el número de ciudadanos que pudieron realizar trámites sin tener que desplazarse.</p> <p>Descongestión de oficinas: Las oficinas físicas del RENIEC han reportado una disminución de la afluencia gracias a la plataforma digital.</p> <p>Adaptación a las necesidades del ciudadano: La plataforma ha mostrado ser eficiente, el cual ha sido del agrado de los ciudadanos y usuarios de los servicios.</p>
Dificultades identificadas.	<p>Acceso desigual a la tecnología: Aunque el proyecto ha mejorado la atención, continúa la dificultad para este tipo de servicios con mayor énfasis en las zonas alto andinas donde el acceso a internet aún no ha llegado en su totalidad.</p> <p>Capacitación: Algunos ciudadanos, especialmente personas mayores, han tenido dificultades para adaptarse al uso de tecnologías digitales, lo que ha requerido esfuerzos adicionales de capacitación.</p> <p>Problemas iniciales de saturación: En los primeros meses, la plataforma experimentó problemas de saturación debido a la alta demanda.</p>

Un protocolo puede existir en el papel, pero si **nadie puede saber si se cumplió o no**, pierde valor práctico. Muchos ciudadanos tienen la sensación de que **ya denunciaron, pero no pasó nada**. ¿Por qué? Porque no existe **seguimiento verificable**. Cuando el ciudadano puede **ver en qué etapa está su denuncia**, recibir un mensaje de seguimiento, o ser contactado para complementar información, siente que su problema **importa**. Eso mejora la relación con la institución, incluso cuando la solución final demore.

Integración de Protocolos y Manuales en la Propuesta de Innovación

En respuesta a la observación realizada por el jurado sobre la desconexión entre la causa priorizada ("deficientes protocolos y manuales de atención al público") y las experiencias previas consideradas en el proyecto, se ha decidido reforzar la propuesta

integrando de manera explícita la dimensión procedimental y comunicacional en el diseño del prototipo STAC.

Experiencias previas relevantes con enfoque en protocolos

- Defensoría del Pueblo del Perú (2020): “Guía práctica para una atención empática y respetuosa en comisarías”.
- Ministerio del Interior: “Manual de atención al ciudadano en dependencias policiales”.
- Subsecretaría de Prevención del Delito (Chile): Modelo de atención a víctimas, con protocolos claros, lenguaje accesible y enfoque de derechos.

Propuesta complementaria: Manual de atención al ciudadano víctima de hurto de vehículo

Como parte de la solución propuesta con el prototipo STAC, se incluirá el diseño y difusión de un manual didáctico de atención al ciudadano, dirigido al personal policial y a los propios usuarios. Este manual será accesible tanto en formato digital como impreso, y contendrá:

- Lenguaje claro y centrado en el ciudadano.
- Roles y tiempos de respuesta de cada institución involucrada.
- Derechos y deberes del denunciante.
- Flujogramas visuales de atención.
- Guía paso a paso sobre cómo utilizar el sistema STAC.

Justificación de su incorporación como innovación

Aunque los manuales no constituyen una innovación tecnológica por sí mismos, su actualización y estandarización representan una innovación procedimental que fortalece el enfoque centrado en el ciudadano. Aporta a la transparencia, previsibilidad y empatía del servicio público, reduciendo las malas prácticas y mejorando la percepción institucional.

Entregable asociado

Como parte del desarrollo e implementación del prototipo STAC, se incluirá el documento denominado "Protocolo actualizado de atención a víctimas en la DEPPIRV. Norte", elaborado en coordinación con personal policial y validado mediante pilotos de uso.

3.3 Proceso de la conceptualización y prototipado

3.3.1 Proceso de conceptualización.

Habiéndose seleccionado la causa principal, ratificado el enunciado del problema, definido el desafío de innovación, descrito experiencias similares, se ha proseguido con la metodología de investigación para que enseguida generar una lluvia y priorización de ideas a fin de dar respuesta a la pregunta planteada, además se contó con el apoyo de personal policial experimentado, al jefe DEPPIRV, a los comisarios de la jurisdicción; así como algunos especialistas en el tema.

Tabla 11:

Agrupación de ideas.

Nombre de la idea	Descripción de la idea	Fuente o autor
Implementación de un programa informático que permita la trazabilidad de la atención al ciudadano desde el momento que ocurrieron los hechos.	Este programa permitirá realizar la búsqueda en línea de una denuncia por hurto y robo de vehículo mediante un código (DNI del agraviado) o ingresando algunos datos de la denuncia, en donde se podrá visualizar el trámite, procedimiento, protocolos, responsables y resultado de las diligencias; así como el avance de la denuncia, del mismo modo otra información adicional, todo ello en tiempo real a través de un aplicativo móvil (nube o datacenter).	Expertos
Modificatorias importantes en los protocolos y manuales de procedimientos de atención al ciudadano víctimas de hurto o robo de vehículos.	En la actualidad los Manuales de procedimientos de la DIVPIRV datan del año 2013, requiriendo su actualización al contexto actual orientado a la aplicación de modernas técnicas de atención eficiente al ciudadano a través de habilidades blandas, empatía y otros los cuales permitirán la optimización de la atención al ciudadano.	Expertos

Nombre de la idea	Descripción de la idea	Fuente o autor
Creación de un aplicativo móvil que permita al ciudadano comunicar el hecho en tiempo real.	El uso de este aplicativo permitirá al Experto ciudadano acceder a la información y Agraviados servicios de manera instantánea y reservada relacionado al hurto o robo, registro y recuperación de vehículos.	
Atención inmediata y personalizada al ciudadano	Suscitado los hechos el agraviado tendrá Experto la posibilidad de comunicarse directamente con la unidad, la cual dispondrá que un vehículo policial se dirija al lugar y le preste la atención oportuna e inmediata.	
Realización de las diligencias inmediatas, urgentes y necesarias a cargo del personal especializado.	Con la finalidad de evitar la dilación en el Experto procedimiento policial y el retardo de la participación del Ministerio Público, las denuncias se formularán directamente en la unidad especializada, donde el personal realizará las diligencias inmediatas, urgentes y necesarias.	
Coordinación permanente con las demás unidades policiales.	Esta acción permitirá la transferencia, Jefes de las monitoreo y centralización de la unidades de la información para el seguimiento jurisdicción ubicación y recuperación de los vehículos hurtados o robados.	
Implementación de una central telefónica única, para el reporte de los delitos de hurto y robo de vehículos.	Esta central contará con el registro de la JEFE DIVPROVE placa de todos los vehículos a nivel Experto nacional identificando a sus respectivos propietarios, asimismo el personal al recibir el reporte ya tendrá conocimiento de quien es la víctima y en tiempo real comunicara a las unidades a fin de iniciar la búsqueda, ubicación y recuperación del vehículo.	

Nombre de la idea	Descripción de la idea	Fuente o autor
Instalación del sistema GPS en los vehículos policiales	Las fuentes coinciden en señalar que el GPS está instalado en la radio de comunicación portátil que se afecta en forma diaria al personal que sale al servicio y que esta puede ser apagado intencionalmente o por falta de carga de la batería, entonces esta acción permitirá conocer permanentemente la ubicación y desplazamiento en tiempo real de las unidades policiales a fin de que el más próximo se constituya al auxilio y atienda al ciudadano víctima de hurto y/o robo de su vehículo.	Expertos Jefe de la CC.EE.105 Personal DIVPROVE NORTE
Instalación de una central de video vigilancia interconectada con las municipalidades de la jurisdicción	Entrevistado el Coronel PNP. Carlos Alberto Infante Revilla Jefe de la Central de Emergencias 105 (CC.EE 105) refiere que al momento, en el cono norte solamente la Municipalidad de Independencia con fecha 23 de junio del 2021 integro e interconecto su central de videocámaras con la CC.EE 105 y al momento viene dando resultados positivos, por esta razón la idea de instalar un sistema de video vigilancia interconectado el sistema de las municipalidades de la jurisdicción, donde efectivos policiales monitorearan en tiempo real lo que ocurre en la vía pública sería muy importante.	Expertos Jefe de la CC.EE.105
implementación de talleres de capacitación y actualización	El personal por grupos será designado para recibir talleres de capacitación y actualización en materia de mejores prácticas y procedimientos de atención al ciudadano, legislación policial y otros	Agraviados Expertos

Nombre de la idea	Descripción de la idea	Fuente o autor
Repotenciación e incremento de los recursos humanos y logísticos	que redunden en la optimización del servicio de atención al ciudadano. Incrementar el personal y vehículos patrulleros con tecnología de punta para la optimización de los servicios.	Personal DEPROVE.NORTE
Generar alianzas estratégicas con las universidades de la jurisdicción a fin de recibir capacitaciones en habilidades blandas	Coordinar con las universidades de la Jurisdicción para que el personal por grupos sea capacitado en temas relacionados con la atención al público.	Agraviados Expertos
Creación de una oficina de control de tiempos y calidad de los documentos formulados.	Implementar una oficina con dos efectivos de preferencia abogados a fin de revisar y controlar los tiempos de las diligencias y no remitir documentos engorrosos a la fiscalía y en tiempos excesivamente tardíos.	Jefe DIVPROVE

Tabla 12:*Ideas conformadas a base de ideas específicas*

Ideas conformadas a base de ideas específicas.	Ideas específicas
Elaboración y reformulación de protocolos y manuales de procedimientos de atención al ciudadano víctimas de hurto y/o robo de vehículos.	<p>Modificatorias en los protocolos y manuales de procedimientos de atención al ciudadano víctimas de hurto o robo de vehículos.</p> <p>Creación de una oficina de control de tiempos y calidad de los documentos formulados.</p> <p>Coordinación permanente con las demás unidades policiales</p>
Sistema informático que permita la trazabilidad de la atención al ciudadano desde el momento de ocurrido los hechos hasta la culminación de la investigación en su etapa policial.	<p>Creación de un programa informático que permita la trazabilidad de la atención al ciudadano desde el momento de ocurrido los hechos hasta la culminación de la investigación en su etapa policial. Atención inmediata y personalizada al ciudadano.</p> <p>Creación de un aplicativo móvil que permita al ciudadano comunicar el hecho en tiempo real.</p> <p>Implementación de una central telefónica única, para el reporte de los delitos de hurto y robo de vehículos.</p>
Desarrollar habilidades blandas en el personal policial a fin de mejorar significativamente la atención al público.	<p>Generar alianzas estratégicas con las universidades de la jurisdicción a fin de recibir capacitaciones en habilidades blandas</p> <p>Implementación de talleres de capacitación y actualización en la institución.</p>

Tabla 13:*Priorización del grupo de ideas.*

Grupo de ideas	Deseabilidad	Factibilidad	Viabilidad	Impacto	Disrupción	Total
Elaboración y reformulación de protocolos y manuales de procedimientos de atención al ciudadano víctimas de hurto o robo de vehículos.	x	x	x		x	4
Sistema informático que permita la trazabilidad de la atención al ciudadano desde el momento de ocurrido los hechos hasta la culminación de la investigación en su etapa policial.	x	x	x	x	x	5
Desarrollar habilidades blandas en el personal policial a fin de mejorar significativamente la atención al público.	x	x			x	3

En estricto cumplimiento de la metodología propuesta se generaron las respectivas ideas, posteriormente se agruparon tomando en consideración las características que pudieran reforzar la idea seleccionada, luego se realizó la priorización de las mismas obteniendo como resultado la elaboración de “Un sistema digital que permita la trazabilidad de la atención al ciudadano desde el momento de ocurrido los hechos hasta la culminación de la investigación en su etapa policial”.

3.3.2 Proceso prototipado.

Tabla 14:

Descripción del concepto

Ítem	Contenido
Denominación de la solución.	Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano (STAC).
Población Beneficiada con la solución.	Efectivos policiales que acudirán a la emergencia, ciudadanos agraviados y propietarios de vehículos.
Descripción de la solución.	En la actualidad se percibe que la atención a los ciudadanos por parte del personal de la DEPPIRV. NORTE es de baja calidad en diferentes aspectos, por consiguiente, con la finalidad de contrarrestar estas apreciaciones negativas se propone diseñar y utilizar un Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano (STAC). Esta plataforma se caracterizará por ser amigable y accesible para los efectivos policiales y los ciudadanos en general, la misma que permitirá el almacenamiento de información desde el momento que ocurrieron los hechos y el primer contacto que tenga el efectivo policial con la víctima, esto incluye datos sobre la naturaleza del incidente, la fecha y hora que ocurrió, la ubicación y las personas involucradas, los documentos generados y un archivo de todas las intervenciones policiales.
Descripción breve del beneficio aportado.	Evitará que las víctimas pasen por momentos desagradables, luego de haber sufrido el desprendimiento de su patrimonio, al tener que enfrentarse a una atención inadecuada, tardía, con excesiva demora y un trámite engorroso e improductivo, este sistema permitirá un auxilio inmediato y oportuno a los ciudadanos, así como conocer la evolución de su caso en tiempo real.

Tabla 15:*Descripción del concepto final.*

Ítem	Contenido
¿Cómo se denominación?	Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano (STAC).
¿En qué consiste la solución? ¿Cómo describiría su solución?	Optimizar y validar la calidad del servicio de atención al ciudadano víctimas del D/C/P hurto o robo de vehículo automotor.
¿Para quién es la solución?	Personal policial interviniente, denunciantes, agraviados víctimas del D/C/P hurto o robo de vehículo automotor.
¿Para qué es la solución?	Para elevar la calidad del servicio de atención al ciudadano y facilitar el seguimiento y la gestión de denuncias y solicitudes de atención ciudadana desde el momento en que ocurrió el hecho hasta la culminación de la investigación, mejorando la comunicación y la transparencia entre la policía, el ciudadano víctima y la comunidad en general; con la finalidad de mejorar la gestión del tiempo y asignación adecuada de personal; identificando áreas de mejora a partir de datos recopilados a través de la generación de informes estadísticos sobre tipos de incidentes, tiempos de respuesta, y niveles de satisfacción, utilizando herramientas de análisis de datos.
¿Cuáles son los indicadores claves de desempeño para indicar que la propuesta es exitosa?	Número de días que se demora el procedimiento. Número de vehículos recuperado.
¿Qué valor agrega a los usuarios con respecto a lo que hoy existe?	El Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano (STAC), agrega un valor significativo a los usuarios en comparación con los procedimientos actuales de atención al ciudadano. Algunos de estos valores son: Acceso a información en tiempo real, seguimiento personalizado, mayor transparencia, interacción eficiente, facilidad de uso, análisis de datos para mejoras, empoderamiento del ciudadano, reducción de cargas administrativas; el STAC transformara la experiencia de los ciudadanos al ofrecer un servicio más transparente, accesible

Ítem	Contenido
¿Razones por el cual la propuesta es innovadora?	<p>y eficiente, mejorando significativamente la percepción y la satisfacción del servicio de atención recibido.</p> <p>Porque permite elevar la calidad de atención y auxilio oportuno al ciudadano y facilita la trazabilidad y la gestión de denuncias y pedidos de atención ciudadana mejorando la comunicación y la transparencia entre la policía, el ciudadano víctima y la comunidad en general, mejorar la gestión del tiempo, recursos y asignación adecuada de personal; identificando áreas de mejora</p>
¿Cuáles son los riesgos asociados a la solución (¿internos y externos?)	<p>Internos. La resistencia al cambio, en muchos aspectos cambiara el sistema de trabajo ya obsoleto y Externo, La desconfianza de la ciudadanía en sus autoridades.</p>
¿Qué impacto positivo tiene la solución en su entorno?	<p>Mejora en la calidad de atención, este sistema permitirá una atención inmediata y de calidad a los ciudadanos, así como conocer la evolución de su caso en tiempo real.</p>
¿Cuáles son los principales beneficios para el usuario?	<p>Los principales beneficios que el usuario obtendría en el Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano (STAC) son: Presentar una denuncia o solicitud de atención, ingresando detalles sobre el incidente, acceder a su perfil para verificar el progreso de su denuncia en tiempo real, recibir alertas automáticas sobre cambios en el estado de su caso, así como información relevante, proporcionar información adicional o corregir datos relacionados con su denuncia, presentar retroalimentación sobre la atención recibida, lo que ayuda a mejorar el servicio y contactar directamente a un efectivo policial para aclarar dudas o solicitar ayuda adicional. Estas acciones empoderan al usuario, permitiéndole participar activamente en el proceso de atención y seguimiento de su caso.</p>
¿Cuáles son las principales acciones de la organización?	<p>Las principales acciones que la DEPPIRV. PNP podría realizar en el Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano (STAC) incluyen: recepción y registro de las denuncias, actualizar permanentemente la base de datos,</p>

Ítem	Contenido
	remitir a los usuarios alertas automáticas sobre la situación de su caso y otras informaciones relevantes, atender las consultas en línea y de manera inmediata, recepcionar las quejas relacionadas al servicio brindado y mejorar el mismo, establecer las responsabilidades y resolver las dudas de los agraviados.
¿Quiénes son sus aliados estratégico-internos?	Los efectivos policiales que cumplen servicio de patrullaje y de la sección de investigaciones, así como las demás unidades operativas.
¿Quiénes son sus aliados estratégicos externos?	La ciudadanía en general.

3.4 Diseño del Prototipo final de innovación.

3.4.1 Diseño y testeo del prototipo.

Diseño del prototipo. Para un mejor entendimiento es necesario recordar el problema consistente en la “Baja calidad de atención al ciudadano luego de ser víctima de hurto o robo de su vehículo automotor en el DEPPIRV- N, periodo 2022 – 2023”; siendo el desafío de innovación ¿Cómo podemos mejorar los protocolos y manuales de atención al público para mejorar la atención al ciudadano, luego de ser víctima del hurto o robo de su vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e investigación de Robo de Vehículos Norte, periodo 2022 – 2023? y con toda la información recopilada se plantea como alternativa de solución un sistema digital que permita la trazabilidad de la atención al ciudadano desde el momento de ocurrido los hechos hasta la culminación de la investigación en su etapa policial. En ese contexto se ha elaborado la arquitectura del problema, obteniendo información necesaria y suficiente que junto al marco normativo respaldan la propuesta planteada.

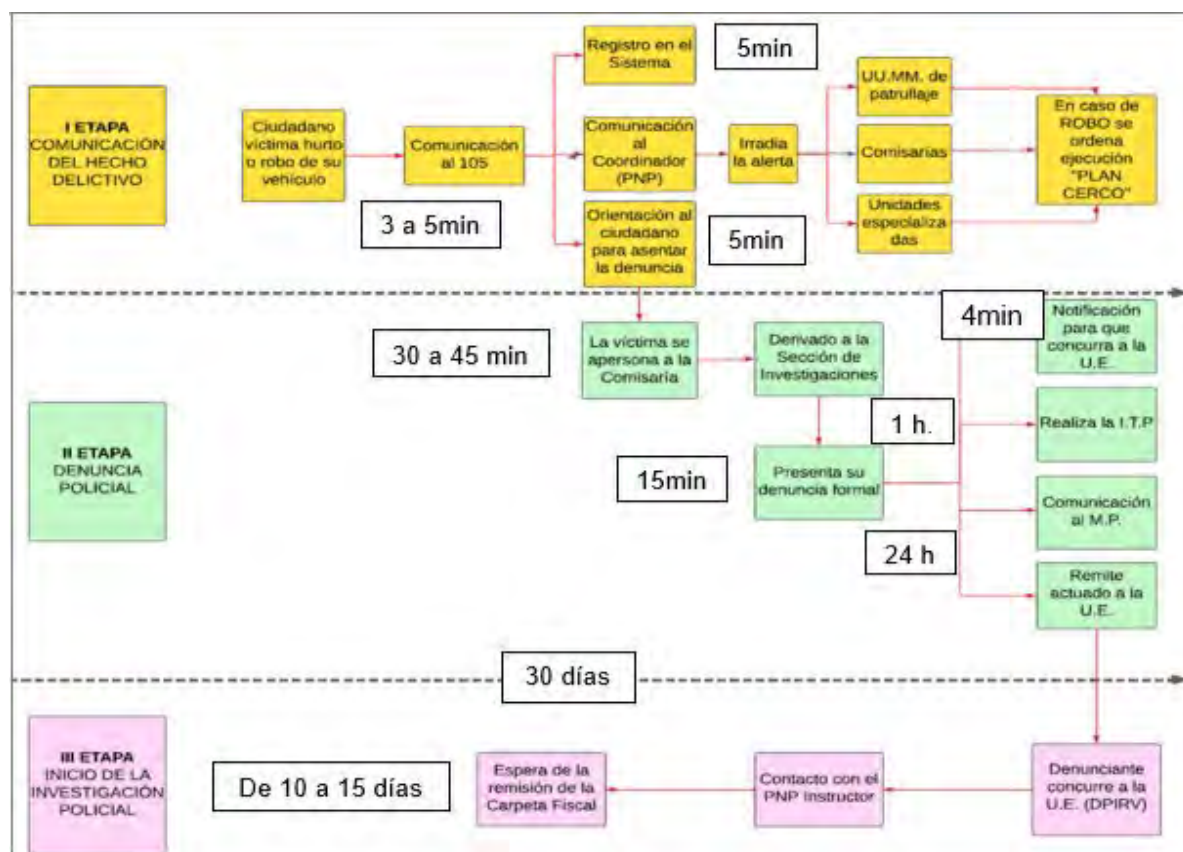
Con el problema planteado, el desafío identificado y la alternativa de solución en proceso, se ha construido el flujograma de los procedimientos actuales que se viene poniendo en práctica para la atención al ciudadano víctimas del delito contra el patrimonio hurto o robo de vehículos automotores, los mismos que datan del año 2013. Entrevistado el Coronel PNP. Carlos Alberto INFANTE REVILLA Jefe de la Central de Emergencias 105 (CC.EE 105) responsable de la primera etapa de este flujograma refiere, que este procedimiento de atención se inicia con la llamada de la víctima a la central 105 luego que es despojado de su

patrimonio (vehículo) y normalmente las llamadas se contestan al instante o a veces duran hasta cinco minutos por la congestión de la mismas. En esta central el operador recibe la llamada y en paralelo llena un formato preestablecido para luego pasarlo vía internet al coordinador de la zona, esta fase demora un aproximado de cinco minutos, es el coordinador quien vía radiotransmisor y/o teléfono comunica en simultaneo a la DIVPIRV, DIVEME y comisarias para su búsqueda, ubicación y recuperación del vehículo en un tiempo aproximado de cinco minutos.

Por su parte el agraviado tiene que trasladarse por sus propios medios a la comisaría más cercana para registrar su denuncia, tanto el Comandante PNP. Juan Carlos PÉREZ CHAVARRY comisario de Independencia como el Comandante Jaime Michael CHAFLOQUE RAMOS comisario de Santa Luzmila (Comas) responsables de la segunda etapa del flujograma coinciden en señalar, que la víctima para trasladarse del lugar de los hechos a la comisaria se demora aproximadamente 30 a 45 minutos, una vez en el lugar (comisaria) espera un aproximado de 15 minutos el repliegue de un patrullero con cuya tripulación se dirigen al lugar de los hechos para realizar la Inspección Técnico Policial (ITP), diligencia que demora un promedio de una hora, con dicha información formulan el acta de intervención o registran la denuncia, luego de ser notificado a fin de que se presente a la DEPPIRV- N el agraviado procede a retirarse, esta fase demora cuatro minutos como máximo. Esta denuncia o noticia criminal más el acta de la ITP es remitida dentro de las 24 horas siguiente con un oficio de atención al Ministerio Publico, los mismos que transcurrido 10 días en el mejor de los casos remiten la disposición fiscal al DEPPIRV- N. Por su parte el Comandante PNP Cesar Augusto DELGADO RAMIREZ Jefe del DEPPIRV- N responsable de la tercera etapa en la entrevista refiere que se inicia el procedimiento luego de recepcionar la carpeta fiscal de los representantes del Ministerio Publico otorgando al investigador un plazo de 30 días para que concluya las investigaciones mientras tanto el agraviado pese a haber sufrido esta situación traumática sigue en la incertidumbre total.

Figura 17:

Diagrama de flujo de atención al ciudadano con el procedimiento actual.



En el diagrama de flujo se aprecia que solo en la primera y segunda etapa la atención policial demora 26 horas y 16 minutos, mientras tanto el agraviado pese a haber experimentado una situación desagradable en su vida no es considerado como parte importante en el proceso, desconectándose involuntariamente del mismo por un tiempo ilimitado, y si desea conocer en que instancia se encuentra la denuncia tiene que acercarse a la unidad especializada (DEPPIRV.N), con el riesgo que el efectivo responsable del mismo no se encuentre o esté de día libre (franco), percibiendo entonces que la atención es pésima, tardía, parsimoniosa y desconfiable.

Por consiguiente, con la finalidad de contrarrestar estas apreciaciones negativas se propone diseñar y utilizar un sistema de trazabilidad de atención al ciudadano (STAC). Esta plataforma se caracterizará por ser amigable y accesible tanto para el personal policial y los ciudadanos en general, la misma que permitirá el almacenamiento de información desde el momento que ocurrieron los hechos y el primer contacto que tenga el efectivo policial con la víctima, esto incluye datos sobre la naturaleza del incidente, la fecha y hora que ocurrió el hecho, la ubicación y las personas involucradas, los documentos generados y un archivo de todas las intervenciones policiales el mismo que consta de las siguientes fases con sus respectivos pasos.

Tabla 16:*Proceso de desarrollo del prototipo de innovación.*

Fases	Pasos
1. Reporte y registro de los hechos.	<p>Reporte del hecho: En este primer paso el agraviado puede reportar los hechos vía aplicación móvil STAC, página web STAC o por intermedio de una llamada telefónica; ingresara y o comunicara los datos como su identificación completa, número de contacto, las característica principales del vehículo como placa , modelo color y algunas características personalizadas, hora y fecha, ubicación exacta del robo y/hurto usando la geolocalización en tiempo real si el caso amerita y durante los hechos si se ejerció la violencia contra la víctima.</p> <p>Generación de un código del caso en forma automática: La plataforma digital STAC contempla la diferenciación de tipos de usuarios con acceso segmentado a funcionalidades específicas, con el objetivo de garantizar la seguridad de la información, la eficiencia del proceso y el respeto al debido proceso. Se han definido cinco tipos de usuarios: ciudadano denunciante, personal policial de recepción, policía investigador, Jefe DEPPIRV.N y administrador del sistema. Esta arquitectura de usuarios permite una trazabilidad clara del proceso, minimiza riesgos de acceso no autorizado y asegura una atención diferenciada según el rol funcional.</p> <p>Asignación de personal policial: Este sistema va a asignar automáticamente un efectivo policial tomando en consideración la distancia y la especialización el mismo que asumirá la responsabilidad del caso y estará en contacto permanente con el agraviado esto permitirá viabilizar la respuesta y evitara que el ciudadano tenga que lidiar con la incógnita de quién lo tiene su caso.</p>
2. Intervención inicial y seguimiento.	<p>Contacto inicial víctima – efectivo policial: EL personal policial designado se dirige de inmediato al lugar de los hechos a fin de iniciar una atención personalizada, en el lugar, luego de confirmar el reporte y darle soporte emocional necesario a la víctima procederá a buscar y obtener información adicional, coordinando las primeras acciones urgentes, necesaria e inmediatas. Paralelamente las demás unidades procederán con la busque del vehículo.</p>

Fases	Pasos
3. Búsqueda, ubicación y recuperación del vehículo	<p>Registro y almacenamientos de datos: en este paso se van digitalizando y almacenando de forma automática el acta de denuncia policial, el acta de la Inspección Técnico Policial (ITP) y otros documentos que se vienen generando de acuerdo a la evolución del accionar policial, estos serán accesibles permanentemente tanto para los agraviados como para los efectivos policiales y demás autoridades.</p>
	<p>Alerta de notificaciones automáticas: En este paso el agraviado y/o víctima tendrá la alternativa de recibir información de cómo sigue su proceso, notificaciones para cumplimentar algunas diligencias, presentar documentos, así como los resultados preliminares de su caso y aviso de la recuperación de su vehículo o la elevación de los actuados al Ministerio Público.</p>
	<p>Monitoreo y seguimiento: El Sistema de Trazabilidad para la Atención al Público (STAC) permite que el ciudadano víctima de estos delitos consulte la situación y el estado de la búsqueda de su vehículo en cualquier momento, por su parte el efectivo policial a cargo actualizara continuamente el sistema con las diligencias policiales que viene realizando.</p> <p>Ubicación y recuperación del vehículo: Cuando el vehículo es recuperado el STAC automáticamente enviara al ciudadano una notificación y programara una cita para que concurra a la unidad policial a fin de recoger el mismo sin más trámites que el Informe pericial y la respectiva acta de entrega, estos documentos serán anexados y cargados al sistema. De generarse condiciones que impidan a los propietarios recoger su vehículo en el día, el DEPPIRV. N cuenta con disponibilidad de dos depósitos vehiculares, uno en el distrito de Ventanilla y otro en el distrito de los Olivos ambos con una capacidad de 100 y 40 vehículos respectivamente.</p> <p>Registros de daños y recuperación de especies: El STAC permitirá describir el estado en que se encuentra el vehículo recuperado con fotografías y detallando la ausencia de especies robadas y/o dañadas situaciones que será plasmada en el acta de registro vehicular y situación vehicular las mismas que serán subidas al sistema y el</p>

Fases	Pasos
4. Conclusión del caso	<p data-bbox="480 264 1401 344">ciudadano los puede solicitar cuando quiera para efectos del seguro u otros.</p> <p data-bbox="480 376 1401 663">Cierre del caso en el Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano. Luego de haber concluido las diligencias el efectivo policial cierra el caso en el STAC. El ciudadano recibe una copia del informe final en forma digital de las diligencias realizadas y una encuesta de satisfacción de atención realizadas por parte del personal policial.</p> <p data-bbox="480 694 1401 1077">Remisión de los actuados al Ministerio Públicos: Luego de realizar las diligencias con la dirección del representante de Ministerio Público se procede a formular el informe final el mismo con los anexos correspondientes será ingresado al STAC donde se generará un expediente digital con todos los documentos (denuncia, informes, actas) que será enviado al Ministerio Público. Esto va a agilizar el trámite garantizando que los documentos este completos y sean remitido en el menor tiempo posible.</p>

Testeo del prototipo. En esta etapa se ejecutó el testeo del prototipo propuesto usando la técnica del desingn thinking, tomando en consideración que un prototipo no es válido si no es contrastado con las sugerencias y opiniones de los usuarios finales que materializaran el servicio. El proceso de testeo tiene como objetivo que los beneficiarios conozcan y entiendan la forma como se diseñó el prototipo desde el planteamiento del problema hasta llegar a la definición de la innovación, así los ciudadanos víctimas, los que laboran en las unidades policiales que de una u otra forma estén vinculadas con el problema planteado y los expertos en tecnología, contribuyan con el perfeccionamiento del mismo.

En este contexto fue fundamental determinar a los expertos, profesionales y ciudadanos que están directamente involucrados en la atención a los ciudadanos víctimas de este delito y al personal policial de otras unidades que por la naturaleza de este ilícito penal también se ven comprometidos en brindar estos servicios a fin que contribuyan con ideas y experiencias dando respuestas solidas a las interrogantes formuladas por el equipo de investigación para optimizar y validar el prototipo y así permitir alcanzar un prototipo final de alta resolución. Siendo seleccionados de acuerdo con el cargo, la experiencia, el conocimiento y la función que vienen desempeñando, así como el grado la participación de conformidad al detalle siguiente.

Tabla 17:*Usuarios elegidos para las entrevistas por niveles.*

Nivel	Unidades y personal civil.	Entrevistado
Alto	- DIVPIRV. PNP	- Jefe DIVPIRV.
	- CC.EE.105. PNP	- Jefe de la CC.EE.105
Alto	- EE.EE.	- Jefe del EE.EE NORTE.
	- DIRTIC	- Jefe DIVTEL. DIRTIC.
Medio	- DEPIRV. NORTE. PNP	- Jefe DEPIRV. NORTE
	- COMISARIAS	- Comisarios de Independencia, Tahuantinsuyo y Payet,
	- CEOPL DIVPIRV.	- Radio Operador.
	- Sección de patrullaje DEPIRV. NORTE. PNP	- Efectivo que labora en la sección. - Efectivo que labora en la sección.
Bajo	- Sección de investigaciones DEPIRV. NORTE. PNP.	
Experto 1.	- DIVIAC.PNP.	- Jefe de la Sección de Informática.
Experto 2.	- PUCP.	- Profesor de la asignatura de transformación digital.
Agraviado	- CIUDADANOS	- Agraviado 1, Agraviado 2, Agraviado 3,

Los efectivos policiales, las personas agraviadas y los expertos aportaron de manera voluntaria habiendo dado su consentimiento para exponer sus ideas con la finalidad de mejorar la propuesta de innovación; pero manifestaron, con excepción de los expertos, que no consigne sus nombres en el presente estudio.

Tabla 18:*Definición de los niveles del prototipo.*

Niveles.	Descripción.
Nivel conceptual. (bajo nivel de a los ciudadanos por parte del personal del Departamento de Prevención resolución)	El STAC es una plataforma diseñada para mejorar la calidad de atención e Investigación de Robo de Vehículos. Norte. La plataforma permitirá almacenar y organizar información desde el momento en que ocurre el hecho delictivo, asegurando la trazabilidad de todo el proceso de atención, desde el primer contacto hasta la resolución del caso. Tendrá como objetivo principal la optimización, la transparencia y eficiencia en la atención a los ciudadanos, facilitando el acceso y almacenamiento de información tanto para el personal policial como para los ciudadanos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la gestión de casos.
Nivel sensorial. (medio nivel de resolución).	El sistema contará con una interfaz digital fácil de usar, tanto para los ciudadanos como para el personal policial. Los efectivos policiales ingresarán la información del caso en el momento en que se recibe la denuncia u ocurre los hechos, incluyendo detalles como la naturaleza del delito, la fecha y hora del evento, la ubicación exacta y las personas involucradas. Los ciudadanos también podrán consultar el estado de su caso en tiempo real. Todos los documentos generados durante el proceso de atención, como reportes policiales, declaraciones de las víctimas y actas de intervención, serán almacenados digitalmente, permitiendo un acceso inmediato a los registros históricos por parte del personal autorizado y las víctimas.
Nivel funcional. (Alto nivel de resolución).	El STAC se basará en una base de datos centralizada que registrará y gestionará toda la información relacionada con los incidentes reportados. Desde el primer contacto con la víctima, el personal policial ingresará los datos en el sistema, incluyendo la descripción del incidente, la ubicación y los documentos generados. Cada etapa del proceso de atención se documentará en tiempo real. Los ciudadanos podrán acceder a la plataforma mediante un código de caso único para monitorear el avance de sus denuncias. La plataforma enviará notificaciones automáticas sobre el progreso del caso, las intervenciones realizadas y los próximos pasos, proporcionando mayor transparencia en el proceso.

Niveles.	Descripción.
	<p data-bbox="451 264 1388 443">Los jefes de las subunidades podrán supervisar la calidad del servicio a través de indicadores clave de rendimiento (KPIs), como los tiempos de respuesta, el tiempo de resolución de casos y la satisfacción de las víctimas.</p> <p data-bbox="451 465 1388 792">Esto permitirá identificar áreas de mejora y optimizar el servicio. El sistema garantizará la seguridad de la información mediante accesos diferenciados por roles, asegurando que los policías, las víctimas y los supervisores solo acceden a la información que les corresponde. Además, se implementarán medidas de seguridad como autenticación de dos factores y encriptación de datos para proteger la privacidad de los ciudadanos.</p>

En las entrevistas iniciales se les hizo conocer el problema identificado así como el desafío de innovación materia del presente estudio, exponiéndoles la necesidad de actualizar y mejorar los procedimientos obsoletos que se cuenta en la actualidad a fin de optimizar y elevar la calidad del servicio de atención al ciudadano luego de ser víctima de hurto o robo de vehículos automotores y que para esto el STAC es una plataforma diseñada para mejorar la calidad de atención a los ciudadanos por parte del personal del Departamento de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos Norte. La plataforma permitirá almacenar y organizar información desde el momento en que ocurre el hecho delictivo, asegurando la trazabilidad de todo el proceso de atención, desde el primer contacto hasta la resolución del caso. Tendrá como objetivo principal la optimización, la transparencia y eficiencia en la atención a los ciudadanos, facilitando el acceso y almacenamiento de información tanto para el personal policial como para los ciudadanos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la gestión de casos. Al respecto los entrevistados de los tres niveles manifestaron su conformidad expresando de que dicha innovación es muy importante para mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano brindándoles celeridad y transparencia en los procesos. Por su parte los ciudadanos víctimas de este delito refieren que estos sistemas les ahorrarían costos, tiempo y les permitiría estar al tanto de su caso en todo momento. En este sentido sería efectiva, factible, viable y aceptable por los ciudadanos que recibirán el servicio, por consiguiente, el prototipo ha cumplido con el **nivel conceptual o de baja resolución**.

Con relación al nivel sensorial se recurrió al método del *focus groups* para esto se les explico la necesidad de una innovación en la atención al público porque en la actualidad se percibe de baja calidad. Asi usando la tecnica del Role Playing o Juego de Roles se les indico que formulen un escenario imaginario desde el primer momento que la victimas son

desprendidos de su patrimonio hasta la remisión de los documentos al Ministerio Público asumiendo un protocolo y/o manual de procedimientos de atención al público el mismo que detalle todas las actuaciones policiales. Durante este ejercicio tenían que encontrar los errores, la falta de alguna diligencia, el tiempo que demora la atención en cada una de las dependencias o secciones, entre otros aspectos.

En esta etapa las personas entrevistadas coincidieron en señalar que definitivamente se acortan los tiempos, la respuesta al llamado del ciudadano es más óptima agregando a su vez que es sumamente necesario la actualización del Manual de Procedimientos Operativos el mismo que data del año 2013 y que su contenido por las circunstancias actuales ha quedado obsoleto. Así mismo señalaron que es necesario poner en práctica la Resolución Ministerial N° 586-2019-IN, del 25 de abril del 2019, que aprobó el Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales con énfasis en los DEPINCRI y Comisarías.

Durante esta técnica (focus grup) se pudo evidenciar las coincidencias de los participantes en sus apreciaciones relacionados a la mejora de la atención al ciudadano con la implementación del STAC el mismo que es un sistema que contará con una interfaz digital fácil de usar, tanto para los ciudadanos como para el personal policial. En este sistema los efectivos policiales ingresarán la información del caso en el momento en que se recibe la denuncia u ocurre los hechos, incluyendo detalles como la naturaleza del delito, la fecha y hora del evento, la ubicación exacta y las personas involucradas. Los ciudadanos también podrán consultar el estado de su caso en tiempo real. Todos los documentos generados durante el proceso de atención, como reportes policiales, declaraciones de las víctimas y actas de intervención, serán almacenados digitalmente, permitiendo un acceso inmediato a los registros históricos por parte del personal autorizado y las víctimas. Por consiguiente, se confirmó el prototipo en su **nivel sensorial o mediana resolución**.

Con relación al nivel funcional los actores involucrados identificaron la necesidad de que el STAC debe ser antecedido por la creación del call center con un número exclusivo para el reporte del delito en cuestión y debe funcionar en la DIVPIRV 24/7. Para esto se cuenta con las instalaciones y el personal que actualmente vienen laborando en la división desempeñando el cargo de operador de radio en turnos de ocho horas, así que no hay necesidad de incrementar más personal por la cantidad de vehículos que se roban y/o hurtan al día. Desde este lugar se desplazará en simultáneo las unidades policiales que realizarán la búsqueda del vehículo como la unidad policial que realizará la atención personalizada a la víctima.

Esta necesidad se fundamenta en que los DEPPIRV.PNP se dedican exclusivamente a los delitos de robo, hurto y receptación de vehículos y autopartes en cambio las comisarías tienen múltiples funciones por ende carecen de personal y unidades policiales estorepercute

en la víctima al tener que esperar mucho tiempo para su atención. En ese sentido el STAC se basará en una base de datos centralizada que registrará y gestionará toda la información relacionada con los incidentes reportados desde el primer contacto con la víctima, el personal policial ingresará los datos en el sistema, incluyendo la descripción del incidente, la ubicación y los documentos generados. Cada etapa del proceso de atención se documentará en tiempo real.

El Profesor de la Asignatura de Transformación Digital de la PUCP Miguel HU NORIEGA al ser entrevistado refiere que para la recepción de la llamada se use la nube para *un call center* o *contact center* esto, usando la inteligencia artificial automatiza y centraliza todas las interacciones de voz entrantes, salientes y mixtas usando marcadores automáticos, sistema de IVR, enrutamiento inteligente de llamadas permitiendo prescindir de personal para dicha área y que se podría diseñar un aplicativo incidiendo en el WhatsApp por ser más amigable para el ciudadano, En este contexto los ciudadanos podrán acceder al aplicativo mediante un código de caso único para monitorear el avance de sus denuncias. La plataforma enviará notificaciones automáticas sobre el progreso del caso, las intervenciones realizadas y los próximos pasos, proporcionando mayor transparencia en el proceso.

Por su parte el Ingeniero de Sistemas y Mayor de servicios de la PNP Ronald José PEÑA CARRASCO Jefe del Departamento de Apoyo Técnico de la DIVIACV, esgrime de que el número para el *call center* o *contact center*, se solicita con un oficio al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y que los datos se jalaría de la SIRDIC al aplicativo STAC y luego se generaría un *chat bot* donde los usuarios harán las consultas de su caso agregando de que con esta innovación. Los jefes de las subunidades podrán supervisar la calidad del servicio a través de indicadores clave de rendimiento (KPIs), Si bien actualmente no forma parte explícita del prototipo un instrumento que contenga los indicadores en cuestión, pero se incorpora **un instrumento complementario** llamado *Matriz de Seguimiento de Calidad del Servicio Policial*, donde se establezcan los **KPRs** alineados al funcionamiento del STAC el mismo que obra en los anexos. Este instrumento puede estructurarse por: Tiempo de respuesta, trato al denunciante (valorado por el ciudadano), número de errores o registros incompletos, cumplimiento de los protocolos y tasa de resolución o derivación oportuna en coordinación con la Oficina de Planeamiento o la Dirección de Tecnologías de la Información de la PNP.

Se propone una evaluación periódica mensual y semestral a través de una **evaluación automatizada de datos del sistema** (tiempos, cumplimiento de tareas, uso de trazabilidad) y una Retroalimentación **ciudadana sistemática** (encuesta digital tras la denuncia). Cada efectivo recibirá un **puntaje ponderado** según estos criterios, lo que permitirá elaborar **rankings de desempeño** a nivel de unidades y subunidades. Si algún efectivo tiene baja

puntuación de acuerdo al del tipo de deficiencia detectada, se aplicarán las siguientes medidas progresivas:

Primera detección: retroalimentación personalizada + orientación del superior inmediato.

Reincidencia: programa de capacitación obligatoria en servicio al ciudadano.

Bajo rendimiento continuo: derivación al área de supervisión operativa y evaluación administrativa (si hay negligencia grave). Estas acciones se alinearán al Régimen Disciplinario de la PNP (DL 1267 y su reglamento). Siendo necesario el involucramiento de la Inspectoría General de la PNP para intervenir cuando: Se detecten patrones reiterativos de mal servicio, existan quejas formales fundadas de ciudadanos, el sistema detecte manipulación o falsificación de registros digitales. El STAC estaría conformado por un *contact center*, el aplicativo STAC propiamente dicho y el *chat bot*, este sistema garantizará la seguridad de la información mediante accesos diferenciados por roles, asegurando que los policías, las víctimas y los jefes supervisores solo accedan a la información que les corresponde. Además, se implementarán medidas de seguridad como autenticación de los factores y encriptación de datos para proteger la privacidad de los ciudadanos. Por tanto, la innovación sería efectiva, factible y viable de ejecutarse; finalmente, se confirmó el prototipado en el nivel de alta resolución en el nivel funcional.

Es de significar que para el testeado en los diferentes niveles nos hemos ceñido estrictamente en los pasos esgrimidos en la Guía del trabajo de innovación (cuarta edición), los mismos que se pasan a describir a continuación

Tabla 19:

Pasos para el testeado del prototipo.

Paso	Descripción
Confirmación del prototipo	Mediante la implementación del Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano (STAC) consistente en el diseño de una plataforma digital orientado a mejorar el servicio de atención policial a los ciudadanos víctimas del robo o hurto de sus vehículos mayores, el cual permitirá hacer un seguimiento en tiempo real, observar la trazabilidad y transparencia desde el momento que ocurrió el hecho delictivo hasta la conclusión del procedimiento policial, incluyendo la posible recuperación del vehículo y la remisión de los actuados al Ministerio Público. Este prototipo necesariamente deberá ser testeado por el personal policial de la DEPIRV Norte, ciudadanos agraviados y especialistas en la materia.

Paso	Descripción
Desarrollar las hipótesis	<p>El proceso del testeo anticipadamente deberá responder a las hipótesis:</p> <p>El sistema STAC deberá reducir el tiempo de respuesta en la atención a los ciudadanos que fueron víctimas del hurto y robo de sus vehículos.</p> <p>La incorporación o implementación de la trazabilidad del proceso conllevará a incrementar la confiabilidad de los ciudadanos a la policía.</p> <p>La plataforma será de uso práctico y fácil por los ciudadanos y funcionarios policiales.</p>
Desarrollar preguntas del testeo	<p>Las preguntas estarán centradas en validar o refutar las hipótesis planteadas:</p> <p>¿Cuánto tiempo demora actualmente cada etapa del procedimiento policial y cómo cambiaría con la aplicación del STAC?</p> <p>¿Los ciudadanos consideran que el seguimiento en tiempo real mejora la percepción de transparencia?</p> <p>¿Cuáles serán los principales obstáculos que los ciudadanos enfrentaran al interactuar con la plataforma?</p>
Planificar el proceso de testeo	<p>El testeo debería tener tres (03) etapas:</p> <p>Una prueba a nivel interno: Consistente en validar la funcionalidad básica con un equipo limitado.</p> <p>Una segunda prueba controlada: Realizar un testeo con un grupo seleccionado conformado por policías, ciudadanos y representantes del Ministerio Público.</p> <p>Una tercera prueba a realizarse en un entorno real: Mediante la implementación en un escenario controlado (subunidad especializada en investigación y prevención de robo/hurto de vehículos).</p> <p>La duración de cada fase deberá ajustarse a la disponibilidad del tiempo de los investigadores, pero deberán tener el tiempo mínimo necesario ej., prueba piloto durante 2 semanas.</p>
Diseño de herramientas	<p>A través y mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a fin de evaluar la experiencia de los usuarios entre ellos los efectivos policiales y los ciudadanos.</p> <p>Mediante métricas o variables cuantitativas como el tiempo de respuesta, número de casos resueltos y nivel de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>De ser posible utilizar un software o programa informático de monitoreo que permitan implementar herramientas para rastrear el uso de la</p>

Paso	Descripción
	plataforma en tiempo real.
Implementar y adaptar	<p>Luego de haberse testeado al finalizar una fase se deberá realizar los ajustes necesarios teniendo en cuenta los resultados, donde pueden darse a modo de ejemplo dos casos:</p> <p>Si el testeado muestra que los usuarios encuentran dificultad el uso del sistema, se deberá implementar mejoras en la interfaz de usuario.</p> <p>O también si se evidencia demoras en la remisión de información a los entes o entidades participantes se deben ajustar los flujos de datos.</p>
Decisiones	<p>Realizar una evaluación final: En base a los resultados del testeado, proceder a decidir si el prototipo está listo para ejecutar la implementación a gran escala o si necesita previamente ajustes adicionales.</p> <p>Proyección a la escalabilidad: Puede considerarse la posibilidad de expandir o aplicar el uso del STAC en otras dependencias policiales donde también se dan procedimientos policiales similares.</p>

3.4.2 Presentación del prototipo final.

En la actualidad se percibe que la atención a los ciudadanos luego de ser víctimas del hurto o robo de su vehículo automotor, es de baja calidad en diferentes aspectos, por consiguiente, con la finalidad de contrarrestar estas apreciaciones negativas se plantea como prototipo final de innovación, un sistema de trazabilidad de atención al ciudadano (STAC). Esta plataforma estará conformada por un centro de llamadas (call center), el aplicativo STAC propiamente dicho y el chat bot, que se caracterizará por ser amigable y accesible tanto para el personal policial y los ciudadanos en general. El call center es una solución basada en recepción de llamadas telefónicas que integra funciones tecnológicas y capacidades humanas de inteligencia artificial, y a la vez permitirá optimizar los recursos humanos con respuestas automatizadas que funcionen los siete días de la semana y las veinticuatro horas (24/7), permitiendo en primera instancia recibir información del robo o hurto de un vehículo, teniendo para ello un número pre configurado 2020, el mismo que será de difusión y conocimiento al público.

El prototipo incluirá una **herramienta de disponibilidad operativa georreferenciada** que permitirá verificar en tiempo real la presencia y cercanía de unidades policiales motorizadas con capacidad de respuesta entre 5 y 8 minutos, así como personal investigador disponible para tomar contacto inicial con la víctima dentro de los 10 minutos posteriores a la denuncia. Esta funcionalidad tiene como propósito **garantizar el seguimiento efectivo y oportuno de la denuncia**, fortaleciendo la trazabilidad del servicio y reduciendo la percepción de abandono institucional por parte del denunciante.

A su vez esta solución tienen consigo una cartografía que tiene mapeado la jurisdicción de todo Lima Norte, donde cada efectivo policial del DEPPIRV.N que este a bordo de su patrullero pueda visualizarse su ubicación por GPS, asimismo a través de este software el bot del call center podrá determinar que patrullero se encuentra cerca al lugar del hecho ante la llamada de reporte de un robo o hurto, a su vez este software luego de haber obtenido los datos del vehículo por medio del call center, podrá tener la capacidad de enviar una mensaje predeterminado para que el patrullero más cercano se constituya al lugar del hecho a fin de proceder con la atención personalizada a la víctima, y además pueda comunicar a las demás unidades las características del vehículos robado para proceder con la búsqueda, ubicación y captura tal, en tal sentido se ha diseñado el siguiente diagrama.

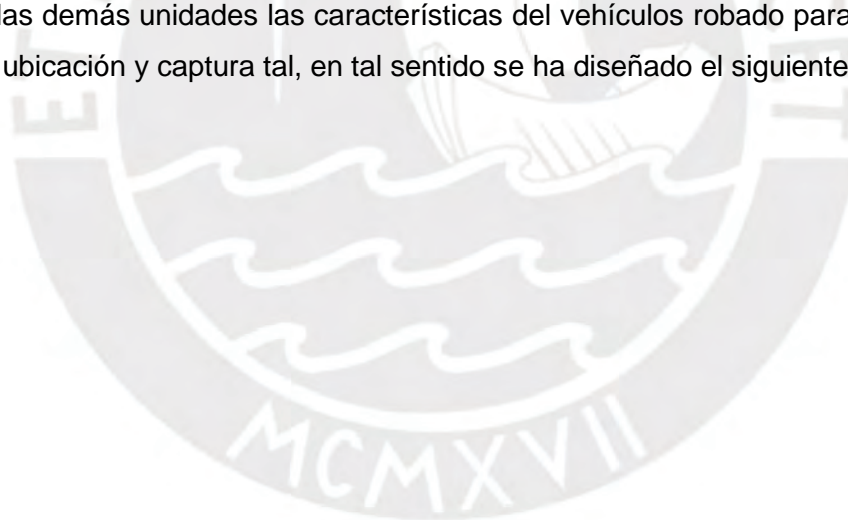
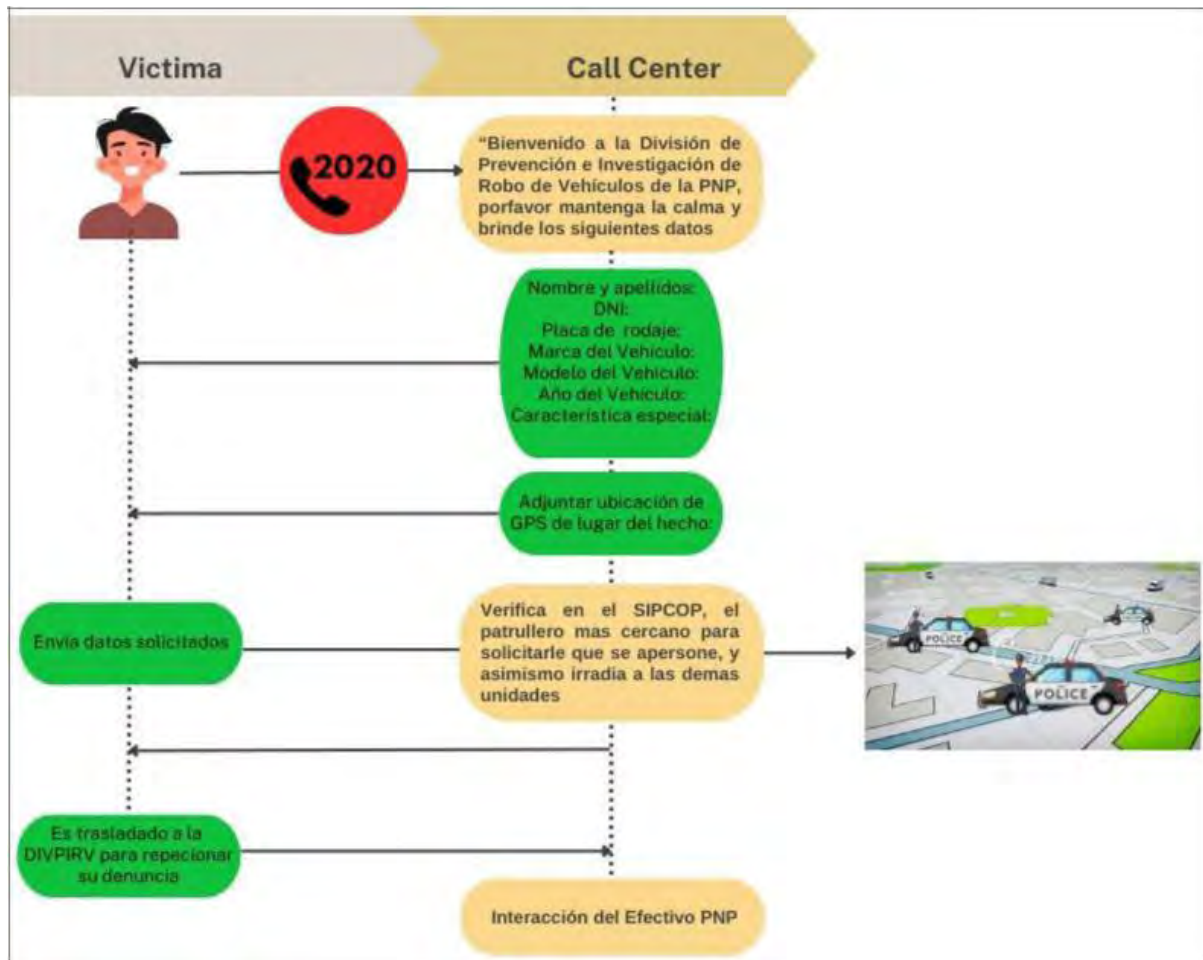


Figura 18:

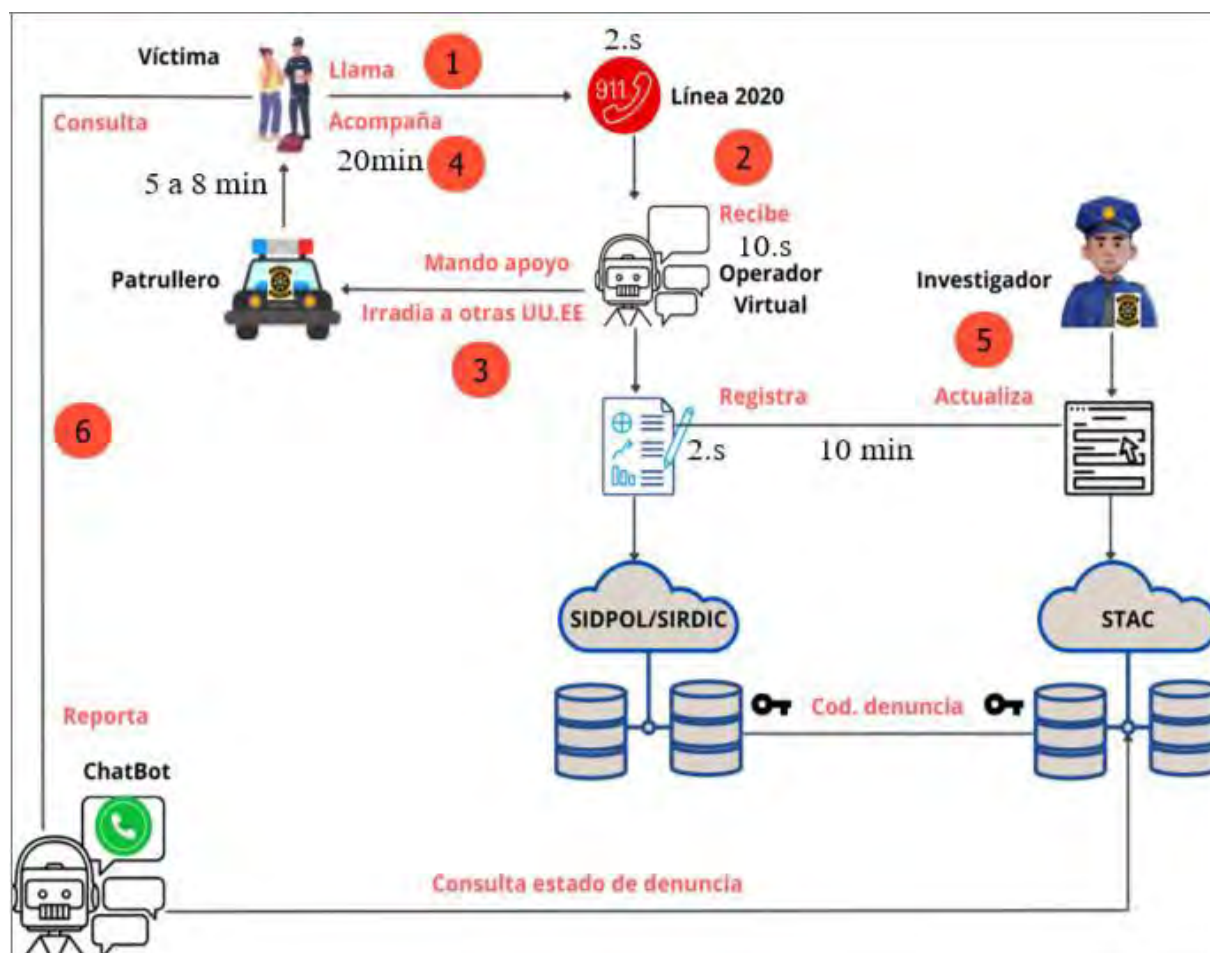
Diagrama de flujo de automatización entre el call center y la víctima de robo o hurto de su vehículo.



Por su parte el STAC propiamente dicho estará interconectado al Sistema Informático de Registro de Denuncias para Investigación Criminal (SIRDIC) el cual permitirá que el efectivo policial a cargo de las investigaciones almacene digitalmente información desde el momento que ocurrieron los hechos, esto incluye datos sobre la naturaleza del incidente, la fecha y hora que ocurrió, la ubicación y las personas involucradas, los documentos generados. Paralelamente y en tiempo real todos estos datos serán compartidos con el aplicativo STAC este contará con una interfaz digital (WhatsApp) fácil de usar, tanto para los ciudadanos como para el personal policial, donde los ciudadanos podrán consultar el estado de su caso en tiempo real los documentos generados durante el proceso de atención, como reportes policiales, declaraciones de las víctimas y actas de intervención, entre otros. Como podemos apreciar esta plataforma digital contará con seis pasos.

Figura 19:

Diagrama de flujo de atención al ciudadano con el procedimiento innovado.



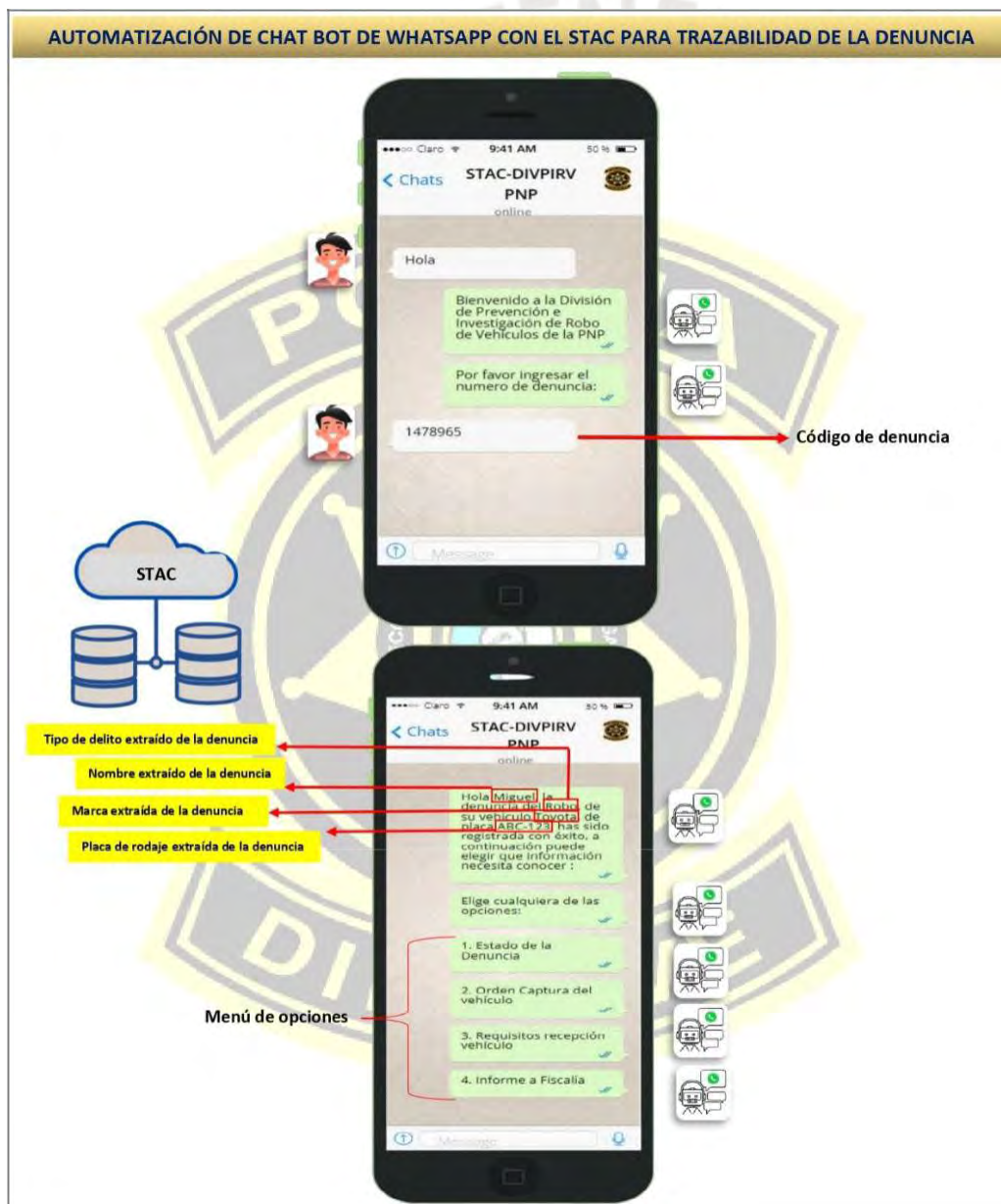
Paso1. La víctima llama a la línea 2020, paso 2. El Bot contesta la llamada y solicita los datos más urgentes e indispensables, paso 3. El bot mediante el uso de inteligencia artificial desplaza la unidad policial más cercana hacia el lugar donde se encuentra la víctima para la atención personalizada y comunica a las demás las características del vehículo robado para su ubicación y captura, paso 4. Una vez en el lugar luego de auxiliar y estabilizar emocionalmente al agraviado realizan la inspección técnico policial (ITP) y se dirige al DEPPRIV.N a fin de registrar la denuncia y comunicar al Ministerio Público, paso 5. Luego de registrar la denuncia y subirlo al SIRDIC el efectivo a cargo de las investigaciones podrá seguir actualizando la documentación mediante el uso del STAC, paso 6. El ciudadano agraviado podrá tener acceso tanto a la información que obra en el SIRDIC como a la que viene actualizando el encargado de la investigación en tiempo real mediante el uso del aplicativo WhatsApp. Como se puede apreciar que, a diferencia del diagrama de flujo de la atención al ciudadano actual, el STAC reduce significativamente los tiempos de 26 horas y 16 minutos a 38 minutos y 12 segundos durante este tiempo el ciudadano víctima es atendido de una forma personalizada y tiene conocimiento pleno de las diligencias y participa interactivamente en

las mismas, además va a permitir la aplicación del sistema de postventa en la institución, en razón de que se brindara un conjunto de acciones y servicios (seguimiento y evaluación, información y orientación, resolución de reclamos y mejora continua) después de la intervención policial con el objeto de garantizar su satisfacción, incrementar la confianza, reducir la incidencia delictiva y mejorar la imagen institucional.

En la Figura 19 se puede apreciar como el ciudadano interactúa con gran facilidad con el aplicativo WhatsApp y solicita las informaciones que desee las mismas que previamente ya están actualizadas por el efectivo a cargo de las investigaciones en el STAC.

Figura 20:

Automatización del Chat Bot de WhatsApp con el STAC para trazabilidad del caso.



Nota. Elaboración propia.

Figura 21:

Automatización del Chat Bot de WhatsApp con el STAC para trazabilidad del caso.



Nota. Elaboración propia.

3.5 Análisis de riesgo.

En el marco del diseño e implementación del prototipo **STAC – Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano**, se ha identificado una **restricción crítica** relacionada con la posibilidad de **denuncias falsas**. Estas podrían ser utilizadas como un mecanismo para encubrir otros delitos, como fraudes vinculados a seguros, desaparición dolosa del bien, extorsión o incluso simulación de delitos para desviar la atención de investigaciones en curso. Ante esta eventualidad, se incorpora a la propuesta un **análisis de riesgo específico** con estrategias de mitigación desde el propio diseño del prototipo.

Una **validación cruzada automática**, donde se verificará la identidad del denunciante con RENIEC y se confirmará la propiedad y situación legal del vehículo con SUNARP. Se realizará una **detección de inconsistencias** mediante un **sistema de alertas inteligentes**, que considerará: Frecuencia de reportes por parte del mismo usuario, discordancia entre la ubicación reportada y la real (georreferenciación) y reportes previos de siniestros o cambios de propiedad recientes. **Auditoría continua y aprendizaje automático**, esto nos permitirá que los casos confirmados como falsos alimentarán la base de datos de alertas del sistema y el algoritmo se ajustará para reconocer patrones de simulación de delitos.

Incorporar esta gestión del riesgo permite **fortalecer la confiabilidad del sistema STAC**, proteger su integridad, **evitar el uso malintencionado** del canal digital de denuncias y garantizar que los recursos policiales se asignen a casos legítimos. Además, esta medida **respalda legalmente** a la Policía Nacional del Perú y al Ministerio Público al contar con **mecanismos de control y trazabilidad robustos**, alineados con las normas de protección del ciudadano y de lucha contra el fraude. El prototipo no suprime la labor policial: **toda denuncia digital será validada preliminarmente por personal policial**, quien puede: Rechazarla por indicios claros de falsedad, pedir al denunciante mayor documentación o entrevista presencial, Iniciar investigación por denuncia calumniosa si corresponde.



Capítulo IV: Análisis de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo

4.1 Análisis de Deseabilidad.

El problema seleccionado “Baja calidad de atención al ciudadano luego de ser víctima de hurto o robo de su vehículo automotor en el DEPIRV- NORTE, periodo 2022 – 2023”; generó como desafío de innovación la mejora de los protocolos y manuales de procedimientos de atención al público para optimizar la atención al ciudadano, luego de ser víctima del hurto o robo de su vehículo automotor mediante un “Sistema informático que permita la trazabilidad de la atención al ciudadano desde el momento de ocurrido los hechos hasta la culminación de la investigación en su etapa policial al cual se le denominará Sistema de Trazabilidad de Atención al Ciudadano STAC. Este sistema durante el testeo fue robustecido con la incorporación de un contac center, así como el chat bot utilizando el aplicativo WhatsApp por ser más amigables para las víctimas.

La deseabilidad del presente proyecto está dada por absolver a las siguientes interrogantes ¿Cuántas personas están involucradas en este proyecto de innovación?, ¿Determinar el grado de poder o influencia de los actores? Asimismo ¿Estos actores desean la innovación?

Respondiendo a la primera interrogante se tiene que la innovación compromete indirectamente al Jefe de la Central de Emergencias 105, Comisarios de Independencia, Tahuantinsuyo y Payet y directamente al Jefe la División de Prevención e Investigación de Vehículos Robados, DIVPIRV, Jefe del Departamento de Prevención e Investigación de Vehículos Robados Norte DEPIRV. N, así como a los usuarios finales en este caso los efectivos policiales que laboran en la sección de patrullaje, efectivos policiales que laboran en la sección de investigaciones del DEPIRV. N y los ciudadanos agraviados.

Tabla 20:

Matriz de análisis de deseabilidad.

Actores	Grado de influencia	Grado de deseabilidad
Jefe de la CC.EE.105	Medio	Medio
Comisarios de Independencia, Tahuantinsuyo y Payet	Medio	Alto
Jefe DIVPIRV	Alto	Alto
Jefe DEPIRV. NORTE	Alto	Alto
Jefe DIVTEL-DIRTIC.PNP	Alto	Alto

Actores	Grado de influencia	Grado de deseabilidad
Efectivo que labora en la sección patrullaje motorizado.	Medio	Medio
Efectivo que labora en la sección de investigaciones.	Medio	Medio
Ciudadano víctima	bajo	Alto

Con relación a la segunda y tercera pregunta y de acuerdo con las entrevistas realizadas mediante el método del *focus grup*, se obtiene que el jefe de la CC.EE. 105 tiene un nivel de influencia y deseabilidad medio, en razón que su labor consiste en la recepción de las llamadas de los ciudadanos víctimas del hurto o robo de su vehículo, consolidar los datos de importancia y canalizarlo a las unidades policiales para la búsqueda y ubicación del mismo. Con relación a los comisarios de Independencia, Tahuantinsuyo y Payet si bien es cierto tienen una influencia media ello debido a que en este proceso tienen una participación relativa (recepción de la denuncia, realización de la Inspección Técnico Policial - ITP y remisión al Ministerio Público con copia a la DEPIRV-N), pero tienen un alto nivel de deseabilidad ya que con esta innovación disminuiría en parte su carga laboral y podrían reorientar sus recursos para optimizar los múltiples servicios que tienen que cumplir. El Jefe de DIVPIRV.PNP y el Jefe del DEPIRV.PNP.N por el cargo que ostentan tienen un alto nivel de influencia en razón de que entre sus funciones está la de organizar, dirigir, administrar y controlar el accionar de la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos a través de los departamentos, secciones oficinas y equipos competentes a través de los recursos que les asignan, en concordancia con los lineamientos superiores y los objetivos institucionales de la PNP, así mismo cuentan con un alto grado de deseabilidad por que percibieron que el STAC permitirá elevar la calidad del servicio de atención al ciudadano y a la vez facilitará el seguimiento y la gestión de denuncias y solicitudes de atención mejorando la comunicación y la transparencia entre la policía, el ciudadano víctima y la comunidad en general, del mismo modo mejora la gestión del tiempo y asignación adecuada de personal identificando áreas de mejora.

En cuanto al personal policial que labora en la sección de patrullaje e investigaciones éstos tienen un nivel medio de influencia, en razón de estar supeditados a las políticas, disposiciones y control de sus superiores, teniendo a su vez un nivel medio de deseabilidad porque si bien es cierto están de acuerdo con el STAC, pero se aprecia resistencia al cambio y temor de abandonar su confort y enfrentarse a los beneficios que otorga la tecnología, por su parte los ciudadanos agraviados por obvias razones tiene un grado de influencia baja, esta condición del ciudadano no se refiere a su **presencia como actor clave del servicio**, sino a

su **capacidad real de incidir en el diseño, mejora, seguimiento o supervisión del sistema de atención policial**. Es decir, el ciudadano **activa el sistema** con su denuncia, pero **no participa en su construcción, rediseño, evaluación ni retroalimentación formal**. La interacción actual es **unidireccional**: el ciudadano denuncia, pero no tiene mecanismos estructurados para Monitorear el estado del caso, Evaluar la calidad del servicio recibido, Emitir alertas por malas prácticas o mejoras, pero durante la entrevista se pudo apreciar que cuentan con un alto grado de deseabilidad al percibir que el STAC mejora la calidad de atención, permitiendo un auxilio inmediato y de calidad óptima a los ciudadanos, permitiéndoles conocer la evolución de su caso en tiempo real.

4.2 Análisis de Factibilidad.

En este análisis se debe responder a las siguientes interrogantes: ¿Existe competencias en la entidad u organización para realizar los cambios? ¿La organización o entidad cuenta con la suficiente tecnología para ejecutar e implementar el prototipo? y ¿Se ha detectado dentro de la organización alguna limitación física, cultural, legal o similar?; todo ello relacionado a las competencias organizacionales.

El jefe DIVPIRV y el jefe del DEPPIRV indican que la institución policial es una entidad jerarquizada con unidad de comando con funciones y responsabilidades definidas, asimismo por intermedio del DEPPIRV.N se realizan acciones preventivas, de investigación de los delitos contra el patrimonio en la modalidad de robo, hurto y receptación de vehículos motorizados de tránsito terrestre y sus autopartes, todo ello en coordinación con el representante del Ministerio Público. Respecto a la tecnología con que cuenta la organización para implementar el prototipo de innovación los entrevistados refieren que si se cuenta con un Sistema Informático de Registro de Denuncias para Investigación Criminal (SIRDIC), el mismo que está destinado a automatizar funciones y procesos relacionados al registro de denuncias; y es en este sistema donde el DEPPIRV.N en su condición de unidad especializada registra la denuncia y las diligencias que vienen desarrollando. En cuanto a limitaciones físicas, culturales y legales dentro de la organización no existen.

Con relación a la interrogante si el equipo de trabajo de la organización realmente hacer que suceda la solución, es de significar que el equipo de trabajo estará integrado por el Coronel PNP Jefe DIVPIRV, el Comandante PNP Jefe DEPPIRV.N, el personal a cargo del servicio de patrullaje motorizado y el personal de las secciones de investigaciones quienes vienen siendo permanentemente capacitados en razón de que la DIVPIRV cuenta con un área de in estrictión cuya función principal es capacitar y actualizar al personal en materia de atención, prevención e investigación de robo de vehículos conforme al plan de actividades de

la Dirección de Educación y Doctrina de la PNP, por consiguiente la implementación del prototipo está garantizado después que se haya cerrado el proceso de creación.

Respecto a las capacidades necesarias, la institución policial cuenta con el personal que labora en la DIVPIRV. PNP en el área de educación e instrucción cuya misión es la capacitación permanente del personal y la oficina de tecnologías de la información y estadística encargados de procesar, difundir y suspender las órdenes de búsqueda, de los vehículos automotores de tránsito terrestre, sus motores y placas de rodaje que hayan sido hurtados o robados. A su vez el DEPPIRV.N cuenta con una sección de patrullaje motorizado cuyos efectivos tienen como misión la materialización de operaciones policiales tendientes a detectar, neutralizar y contrarrestar el robo, hurto, receptación de vehículos y sus autopartes, así como la recuperación de los mismos y captura de los presuntos autores, también cuenta con una sección de investigaciones en donde los efectivos están encargados de la recepción de la denuncia, la comunicación al Ministerio Público de la noticia criminal y las diligencias preliminares orientadas al esclarecimiento de los hechos.

Respecto al tiempo que duraría la implementación de la propuesta el Mayor PNP de servicios, Aníbal CESPEDES LOPEZ, Jefe del Departamento de la Central de Emergencias de la División de Telemática de la DIRTIC.PNP durante la entrevista esgrimió de que se necesita TRES(03) meses para el levantamiento de información, modelamiento de los procesos y análisis de la factibilidad técnica, (01) mes para la implementación y DOS (02) meses para la marcha blanda y subsanar los errores que se puedan presentar en total SEIS (6) meses para su puesta en funcionamiento. Lógicamente el inicio estará supeditada a la reunión de coordinación que propicie la DIVPIRV.PNP con los encargados del DIRTIC, de dicha reunión se levantarán las respectivas actas las mismas que con un informe deben ser remitidas al comando para la autorización correspondiente.

Así mismo esta plataforma está diseñada para funcionar sin interrupciones, con respaldo en la nube y protocolos de contingencia, los tiempos definidos están alineados a la experiencia de usuario deseada, buscando reducir la percepción de abandono o indiferencia. Se contempla que el sistema pueda ser escalado o descentralizado por regiones, permitiendo ajustes según demanda.

Tabla 21:*Confirmación de disponibilidad del servicio*

Medio de acceso	Horario de atención	Observaciones
Plataforma web STAC	24/7 (en línea permanente)	Sistema automático con validación en tiempo real.
Aplicativo móvil STAC	24/7	Compatible con Android/iOS. Incluye geolocalización.
Call Center automatizado	24/7	Operación vía IVR con opción de derivación a un operador en horario extendido (06:00 – 22:00).
Atención presencial (oficinas PNP – piloto)	Lunes a sábado, 08:00 a 18:00	Sujeto a ampliación según evaluación de implementación.

Tabla 22:*Tiempos estimados de atención*

Fase del proceso	Tiempo estimado	Detalle operativo
Registro de denuncia en STAC	5 – 8 minutos	Validación automática de identidad y datos del vehículo.
Emisión de constancia digital	Inmediata (1 – 2 min)	Se genera tras validación de RENIEC y SUNARP.
Asignación del caso a unidad PNP	15 – 30 minutos	Envío automático a la comisaría o unidad DEPIV.
Contacto de seguimiento inicial al ciudadano	Máximo 6 horas	Comunicación por mensaje de texto, correo o llamada.
Actualización del estado del caso	Cada 24 horas (mínimo)	Notificaciones automatizadas vía app o correo.

4.3 Análisis de Viabilidad.

La DIRTIC. PNP es el órgano de apoyo que gestiona y controla la implementación tecnológica para la función policial que está alineada con las directivas que emite el MININTER y la Comandancia General de la PNP. Tiene la misión de desarrollar sistemas, ejecutar proyectos y brindar soporte técnico para optimizar servicios informáticos y de telecomunicaciones para la lucha contra el crimen, su financiamiento presupuestal es la Unidad Ejecutora 002-26- Dirección de Economía y Finanzas de la PNP (MEF, 2024), y

cuenta con el mismo para adquirir bienes y servicios en pro de mejorar la gestión administrativa. Las implementaciones en el ámbito de la tecnología en estos tiempos en que el contexto ofrece una alta volatilidad recae en poder contar con los planes de desarrollo tecnológico bien elaborados para atender las demandas de implementación de los soportes correspondientes.

En tal sentido, la propuesta STAC, resulta viable al contar con el presupuesto por un lado de la Unidad Ejecutora N°02, DIRECFIN o caso contrario de la propia DIVPIRV.PNP a través de la misma Unidad Ejecutora N°02, por lo que es imprescindible que este proyecto para su evaluación presupuestal que resulta viable se haga luego de pasar los filtros de la DIRTIC para el servicio de Implementación de call center con adquisición de equipos y servicios para atención de llamadas de emergencia automatizadas, solución de call center e implementación con de equipos y servicios mensuales, cuyo cálculo se ha estimado en un monto total de CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL SETESIENTOS TREITA (S/. 179,730.00) y la interconexión entre el servidor del STAC (DIVPIRV) con el DIRTIC.PPN, así como la interconexión del STAC con el SIPCOP y los mantenimientos permanentes serian realizados por personal técnico de la DIRTIC a costo cero, situaciones evidenciadas en la entrevista realizada al Mayor PNP de servicios, Aníbal CESPEDES LOPEZ, Jefe del Departamento de la Central de Emergencias de la División de Telemática de la DIRTIC.PNP. quien a su vez recomendó que, si bien es cierto que al momento se cuenta con personal suficiente para asumir la implementación y puesta en práctica del STAC, es necesario ir formando cuadros toda vez de que existe personal que están próximos a pasar a la situación de retiro.

al mismo tiempo una vez se implemente, no conlleva costos adicionales, más del presupuesto calculado conforme a la tabla que se presenta:

Tabla 23:

Servicio de Infraestructura de servidores para soluciones call center - IA

Ítem	Servicio	Costo unitario (s/)	Servicio mensual (s/)
1	Supervisores - Licenciamiento para agentes de Call Center. Agente (Extensión IP, Licenciamiento de Agente/Supervisor, Skill Base Routing, CTI, Monitoreo y Reportes) incluyendo Grabación Incluye SoftPhone MicroSIP.	S/.980.00	S/.980.00

2	Implementación y personalización del centro de atención y contacto al ciudadano, un solo pago	S/ 14,750.00
---	---	--------------

Tabla 24:*Solución de call center solo servicio*

Ítem	servicio	Costo mensual (s/)	Costo anual (s/)
I. solución de call center con software de código abierto			
1	Línea SIP TRUNK con 10 canales o sesiones	5,000.00	60,000.00
1	Plataforma call center (Open Source)	2,000.00	24,000.00
II. Implementación de servicio web servicio de atención al ciudadano (STAC) - (DIVPIRV)			
1	Interconexión entre servidores del SIRDIC (DIRTIC), y el STAC (DIVPIRV)	0.00	0.00
III. Implementación de servicio de atención al ciudadano (STAC) - (DIVPIRV)			
1	Implementación solución web y base de datos con interacción de chatbot para respuestas automatizadas, desarrollo de API, configuración de base de datos.	80,000.00	80,000.00

La evaluación del retorno social de inversión del STAC se refleja en indicadores clave de eficiencia como costo-beneficio, costo-efectividad y valor presente neto social, cuantificando el beneficio por cada unidad monetaria invertida. Los resultados se evidencian en la optimización de costos operativos, mejora de servicios y eficiencia en recursos, porque el (STAC), agrega un valor significativo a los usuarios en comparación con los procedimientos actuales de atención al ciudadano. Algunos de estos valores son: Acceso a información en tiempo real, seguimiento personalizado, mayor transparencia, interacción eficiente, facilidad de uso, análisis de datos para mejoras, empoderamiento del ciudadano, reducción de cargas administrativas; el STAC transformara la experiencia de los ciudadanos al ofrecer un servicio más transparente, accesible y eficiente, mejorando significativamente la percepción y la satisfacción del servicio de atención recibido.

Campaña de difusión y capacitación del sistema STAC.

La implementación del STAC requiere una estrategia complementaria de difusión y fortalecimientos de capacidades institucionales, tanto para lograr su aceptación por parte de la ciudadanía como para garantizar su operatividad por el personal policial. La ausencia de una campaña de información oportuna puede afectar negativamente la apropiación del sistema y, por ende, su efectividad y legitimidad.

Estrategia de difusión ciudadana.

Con el objeto de asegurar que la población conozca los beneficios del nuevo sistema y acceda a sus funcionalidades, se propone el diseño e implementación de una campaña de comunicación multicanal orientada a: Informar sobre la existencia del STAC y su propósito, promover su uso como herramienta de empoderamiento ciudadano y fortalecer la percepción de transparencia institucional y trazabilidad en el servicio policial. Esta campaña incluirá acciones como: Producción y difusión de materiales gráficos (afiches, trípticos, cartillas) en las comisarías, juntas vecinales, centros comerciales y mercados, contenidos digitales a través de redes sociales y paginas institucionales, participación en ferias de seguridad ciudadana y actividades comunitarias y coordinación con medios locales para difundir entrevistas, reportajes y cuñas radiales.

Esta acción permitirá sociabilizar al ciudadano respecto a la importancia de registrar sus denuncias, hacer seguimientos a sus casos y fomentar la confianza en los canales institucionales.

Programa de capacitación al personal policial

La efectividad del STAC también depende de la capacitación del personal de la Policía Nacional del Perú, en especial en el DEPPIRV.N. En tal sentido, se propone el desarrollo de un programa de fortalecimiento de capacidades que incluya:

- Módulos de capacitación en el uso del aplicativo STAC y del chatbot.
- Talleres de habilidades blandas (comunicación, empatía, atención al usuario).
- Elaboración de un manual actualizado, estandarizado y didáctico de procedimientos de atención al ciudadano.
- Simulacros y prácticas guiadas en unidades piloto para validar la aplicación del sistema.

Estas acciones deberán estar lideradas por la Dirección de Recursos Humanos de la PNP, en articulación con la Oficina de Planeamiento Estratégico y bajo el soporte técnico del Ministerio del Interior.

Coordinación institucional y sostenibilidad

Para asegurar el éxito de la campaña, se establecerá alianzas estratégicas con: La Oficina General de Imagen Institucional del Ministerio del Interior. La Dirección de Imagen Institucional de la PNP y entidades con experiencia en plataformas de atención digital como RENIEC o SUNARP. Estas instituciones pueden aportar asistencia técnica, infraestructura digital y experiencia en campañas de transformación institucional, así como apoyar en la sostenibilidad del sistema. Asimismo, se recomienda considerar un presupuesto específico para esta campaña dentro del plan operativo anual del DEPPIRV-N, incluyendo gastos en difusión, impresión, conectividad, soporte técnico y servicios de capacitación.



Conclusiones

A mérito de lo anteriormente expuesto se ha arribado a las siguientes conclusiones:

1. Que, la baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de prevención e investigación de vehículos Norte, periodo 2022 – 2023, es un problema público que requiere una atención y solución inmediata, toda vez que de conformidad a la información estadística este tipo de delitos en los últimos cinco años se ha elevado en todo el país especialmente entre los años 2022 y 2023 se ha incrementado en un 18%; asimismo luego que el MININTER realizó el 2023 una encuesta ciudadana a través de la empresa IPSOS, sobre “Desempeño Policial y Satisfacción Ciudadana, 2023”, se evidenció que el 47% de los entrevistados calificó como malo y muy malo la atención de la policía cuando ocurre un delito y un 46%, 36% y 23% opinaron que debería mejorar en eficiencia y rapidez en sus acciones, brindar un mejor trato al público (empatía) y deberían aplicar las habilidades blandas respectivamente.
2. Que, se ha identificado como una de las causas de la baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 – 2023 a la deficiente formación profesional para la interacción y atención al público; evidenciados con las respuestas a las entrevistas efectuadas tanto del jefe del DEPIRV-NORTE, las víctimas y los efectivos que laboran en el departamento, existiendo la urgente necesidad de fortalecer la formación profesional del personal policial respecto a la interacción y atención al público.
3. Que, se ha identificado como una de las causas de la baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 – 2023 a los deficiente protocolos y manuales de atención al público; los mismos que luego de realizar la revisión documentaria y las entrevistas realizadas se pudo detectar que se encuentran desactualizados y no están en muchos casos, acorde a las últimas normativas de la DIVPIRV y la PNP. Esta desactualización está afectando la eficacia de las intervenciones policiales. Además, la falta de difusión y de énfasis en la importancia de estos protocolos está llevando a una implementación inadecuada de las directrices establecidas, comprometiendo la calidad del servicio brindado a las víctimas como la falta de diligencia en la resolución de los casos.

4. Que, se ha identificado como una de las causas de la baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 – 2023 a la inexistencia de gestión de calidad; esta causa se encuentra estrechamente relacionada con la deficiente formación profesional para la interacción y atención al público; ambas impactan directamente la calidad del servicio, en ese sentido las víctimas expresaron que el tiempo de respuesta inicial por parte de las autoridades fue insuficiente, lo que generó una sensación de desprotección y abandono en momentos críticos, las personas entrevistadas mencionaron que, además de la demora en ser atendidos, percibieron una falta de sensibilidad y comprensión por parte del personal policial, lo cual agravó aún más su experiencia negativa. A si mismo se llegó a determinar que existe una inadecuada comunicación y seguimiento del caso toda vez que, después de haber presentado su denuncia, no recibieron información constante ni oportuna sobre el avance de la investigación, lo que generó frustración e incertidumbre.
5. Se ha evidenciado que no existen mecanismos de seguimiento adecuado en tiempo real ni sistemas tecnológicos eficientes para mantener informado a los ciudadanos sobre el progreso de sus denuncias o cumplimiento de los protocolos policiales, lo cual incrementa su frustración y percepción de abandono obligando a las víctimas a realizar acciones no formales para recuperar sus bienes.
6. Que, luego de analizar los tiempos en el diagrama de flujo de atención al ciudadano actual, se ha podido evidenciar, que solo en la primera y segunda etapa la atención policial demora 26 horas y 16 minutos, mientras tanto con el STAC todo el proceso se realiza en 38 minutos y 12 segundos existiendo un ahorro de tiempo significativo, durante este tiempo el ciudadano víctima es atendido de una forma personalizada y tiene conocimiento pleno de las diligencias y participa interactivamente en las mismas

Recomendaciones

1. Implementar un sistema tecnológico de atención al ciudadano (STAC) para optimizar la atención al ciudadano desde el momento en que ocurren el hecho hasta la culminación del caso en su etapa policial, este sistema estará interconectado al Sistema Informático de Registro de Denuncias para Investigación Criminal (SIRDIC), el cual permitirá que el instructor policial a cargo de las investigaciones almacene digitalmente información desde el momento que ocurrieron los hechos, esto incluye datos sobre la naturaleza del incidente, la fecha y hora que ocurrió, la ubicación y las personas involucradas, los documentos generados. Paralelamente y en tiempo real todos estos datos serán compartidos con el aplicativo STAC este contará con una interfaz digital (WhatsApp) fácil de usar, tanto para los ciudadanos como para el personal policial, donde los ciudadanos podrán consultar el estado de su caso en tiempo real los documentos generados durante el proceso de atención, como reportes policiales, declaraciones de las víctimas y actas de intervención, entre otros.
2. Gestionar mayores recursos ante las instancias correspondientes para la modernización de infraestructura y herramienta tecnológica, y adquisición de software de gestión de casos, que permitan a los efectivos policiales que laboran en el DEPIRV.N agilizar sus labores. A fin de elevar la calidad del servicio de atención al ciudadano y facilitar el seguimiento y la gestión de denuncias y solicitudes de atención ciudadana, mejorando la comunicación y la transparencia entre la policía, el ciudadano víctima y la comunidad en general.
3. Los estudios demuestran de que la atención al ciudadano en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte no es de una calidad óptima, en este sentido y tomando en consideración de que ahora los ciudadanos son exigentes en términos de calidad, es sumamente necesario que los empleados y funcionarios públicos estén capacitados y actualizados permanentemente, por esta razón se recomienda un programa agresivo de capacitación y perfeccionamiento técnico profesional incluyendo en la malla curricular habilidades blandas y este netamente dirigido al personal de suboficiales que tengan contacto directo con el público.

Referencias Bibliográficas

- 116-2019-IN, R. N. (17 de enero de 2019). *El Peruano*. Aprueban lineamientos de formación, capacitación, especialización y perfeccionamiento de la PNP:
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1732709-1>
- Gob.pe. (03 de marzo de 2025). *Directiva N.º 02-2024-EMG PNP/COMOPOL-DIRNOS-DIRTTSV-DIVPIRV-B de 28mar2024*. <https://www.gob.pe/institucion/pnp/normas-legales/6527540-02-2024-emg-pnp-comopol-dirnos-dirttsv-divpirv-b-de-28mar2024>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). *Encuesta Nacional Especializada sobre Victimización 2017*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1540/cap05.pdf
- Kantan (11 de octubre de 2024). *La importancia de la cultura de calidad en las organizaciones*. <https://www.kantansoftware.com/blog/la-importancia-de-la-cultura-de-calidad-en-las-organizaciones/#:~:text=La%20cultura%20de%20calidad%20es%20el%20conjunto%20de%20valores%2C%20actitudes,presente%20en%20todas%20sus%20actividades>
- Ministerio del Interior (28 de octubre de 2020). *Observatorio de seguridad ciudadana*.
<https://www.gob.pe/institucion/mininter/noticias/549981-mininter-capacitara-a-16-000-policias-en-dd-hh-calidad-de-atencion-y-trabajo-comunitario>
- Ministerio del Interior (septiembre de 2021). *Boletín observatorio ¿Por que las personas no denuncian?*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4031189/Bolet%C3%ADn%20del%20Observatorio%20N%C2%B0%2003%20-%20%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20las%20personas%20no%20denuncian%3F.pdf?v=1673300951>
- Morillo, S., Chavez, D., Huarac, Y. y Quispe, D. (07 de julio de 2022). *Análisis de la calidad de servicio en la dirección de administración de la policía nacional del Perú*.
<https://ve.scielo.org/pdf/uct/v26n116/2542-3401-uct-26-116-63.pdf>
- Observatorio Nacional de Política Criminal. (2025). *INDAGA*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8163760/6833188-robo-y-hurto-de-vehiculos-en-lima-y-callao_03-de-junio.pdf

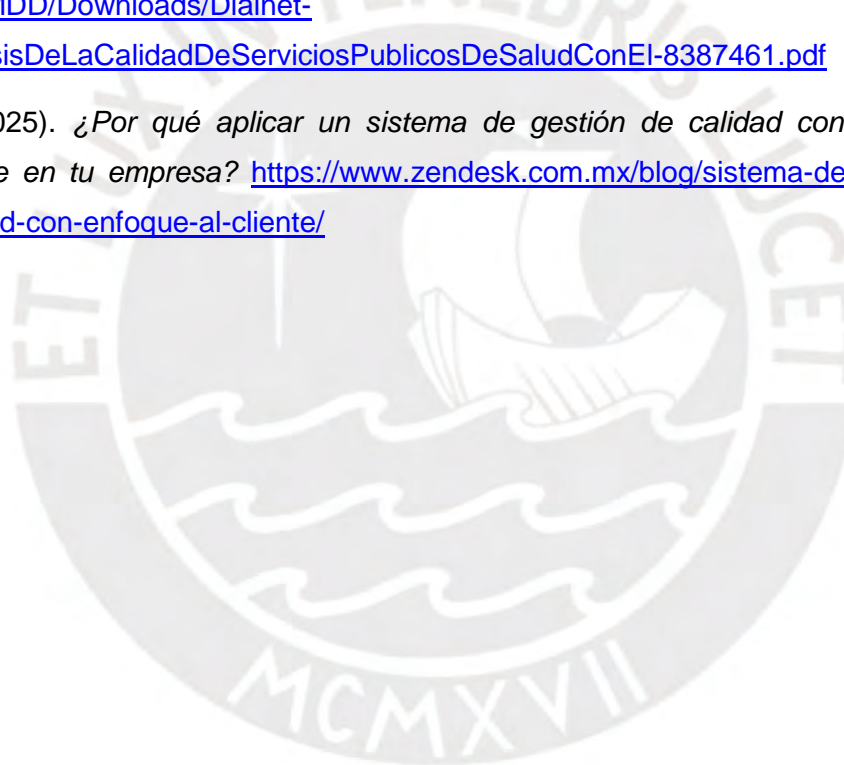
Policía Nacional del Perú. (2013). *Manual de Operaciones Policiales*. Lp derecho.pe:
<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/01/Manual-de-procedimientos-policiales-LP.pdf>

Policía Nacional del Perú. (2025). *Para la Policía lo mejor*.
<https://www.policia.gob.pe/seceje/certificaciones.html#>

Policía Nacional del Perú. (06 de noviembre de 2019). *¿Sabes que hacer cuando te roban tu vehículo? [Comentarios y opiniones del video]*. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=qu5jb03qbwE>

Zeithaml 1993 como se cita en Luna Espinoza Ignacio, T. F. (1 de Junio de 2021). *Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPEF: Un caso en el Itsmo de Tehuanpepec*. Contaduría y administración: <file:///C:/Users/REGPOL%20-%20MDD/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaCalidadDeServiciosPublicosDeSaludConEl-8387461.pdf>

Zendesk. (2025). *¿Por qué aplicar un sistema de gestión de calidad con enfoque al cliente en tu empresa?* <https://www.zendesk.com.mx/blog/sistema-de-gestion-de-calidad-con-enfoque-al-cliente/>



Anexos

Consentimiento Informado

El trabajo de investigación es realizado por los señores Coroneles Santos Ramiro TRAUCO MUÑOZ, DNI 09737099 y Cristian ROMERO CARHUANCHO DNI, 09369237, quienes se encuentran desarrollando la Maestría de Gestión y Políticas Públicas en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), tiene como finalidad conocer la **“Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de prevención e investigación de vehículos en Lima Norte, periodo 2022 - 2023”**.

Si se diera el caso de que Ud., acceda a ser participante de esta investigación, se le solicitará responder a algunas preguntas a través de una entrevista, la cual llevará un promedio de 40 minutos, dicha entrevista debe ser grabada y se debe señalar que la grabación será solo para uso y fines de la investigación.

Debe recordar que toda su participación será de manera voluntariosa, respetando su decisión si en cualquier momento Ud. decide abandonar la entrevista. La información que nos pueda brindar es totalmente confidencial y no se usará con otra finalidad, más que para el estudio presente.

En señal de su conformidad y aceptación como participante en el estudio mencionado presenta su rúbrica de manera voluntaria.



QA - 284134
JUAN CARLOS PEREZ CHAVARRY
COMANDANTE PNP
COMISARIO DE INDEPENDENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO


El trabajo de investigación es realizado por los señores coroneles **Santos Ramiro** TRAUCO MUÑOZ, DNI 09737099 y Cristian ROMERO CARHUANCHO DNI, 093692J7, quienes se encuentran desarrollando la Maestría de Gestión y Políticas Públicas en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), tiene como finalidad conocer la “**Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de Prevención e Investigación de Robo de vehículos en Lima Norte, periodo 2022 - 2023**”.

Si se diera el caso de que Ud., acceda a ser participante de esta investigación, se le solicitará responder a algunas preguntas a través de una entrevista, la cual llevará un promedio de 40 minutos, dicha entrevista debe ser grabada y se debe señalar que la grabación será solo para uso y fines de la investigación.

Debe recordar que toda su participación será de manera voluntariosa, respetando su decisión si en cualquier momento Ud. decide abandonar la entrevista. La información que nos pueda brindar es totalmente confidencial y no se usará con otra finalidad, más que para el estudio presente,

En señal de su conformidad y aceptación como participante en el estudio mencionado presenta su rúbrica de manera voluntaria.




 OA 333
 CARLOS ALBERTO RAJTE REJILLA
 CORONEL
 JEFE UNCOPE -105/REGPOL LIMA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El trabajo de investigación es realizado por los señores Coroneles Santos Ramiro TRAUCO MUÑOZ, DNI 09737099 y Cristian ROMERO CARHUANCHO DNI, 09369237, quienes se encuentran desarrollando la Maestría de Gestión y Políticas Públicas en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), tiene como finalidad conocer la **“Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de prevención e investigación de vehículos en Lima Norte, periodo 2022 - 2023”**.

Si se diera el caso de que Ud., acceda a ser participante de esta investigación, se le solicitará responder a algunas preguntas a través de una entrevista, la cual llevará un promedio de 40 minutos, dicha entrevista debe ser grabada y se debe señalar que la grabación será solo para uso y fines de la investigación.

Debe recordar que toda su participación será de manera voluntaria, respetando su decisión si en cualquier momento Ud. decide abandonar la entrevista. La información que nos pueda brindar es totalmente confidencial y no se usará con otra finalidad, más que para el estudio presente.

En señal de su conformidad y aceptación como participante en el estudio mencionado presenta su rúbrica de manera voluntaria.



0A-340089
JAIME MICHELL CHAFLOQUE RAMOS
COMANDANTE PIP
COMISARIO SANTA LUZMILA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El trabajo de investigación es realizado por los señores Coroneles Santos Ramiro TRAUCO MUÑOZ, DNI 09737099 y Cristian ROMERO CARHUANCHO DNI, 09369237, quienes se encuentran desarrollando la Maestría de Gestión y Políticas Públicas en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), tiene como finalidad conocer la **"Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de prevención e investigación de vehículos en Lima Norte, periodo 2022 - 2023"**.

Si se diera el caso de que Ud., acceda a ser participante de esta investigación, se le solicitará responder a algunas preguntas a través de una entrevista, la cual llevará un promedio de 40 minutos, dicha entrevista debe ser grabada y se debe señalar que la grabación será solo para uso y fines de la investigación.

Debe recordar que toda su participación será de manera voluntariosa, respetando su decisión si en cualquier momento Ud. decide abandonar la entrevista. La información que nos pueda brindar es totalmente confidencial y no se usará con otra finalidad, más que para el estudio presente.

En señal de su conformidad y aceptación como participante en el estudio mencionado presenta su rúbrica de manera voluntaria.



OS-367832
ANIBAL CÉSPEDES LÓPEZ
MAYOR S.PNP
JEFE DPTO. CENTRALES DE EMERGENCIA
DIVTEL-DIRTIC PNP

CONSENTIMIENTO INFORMADO

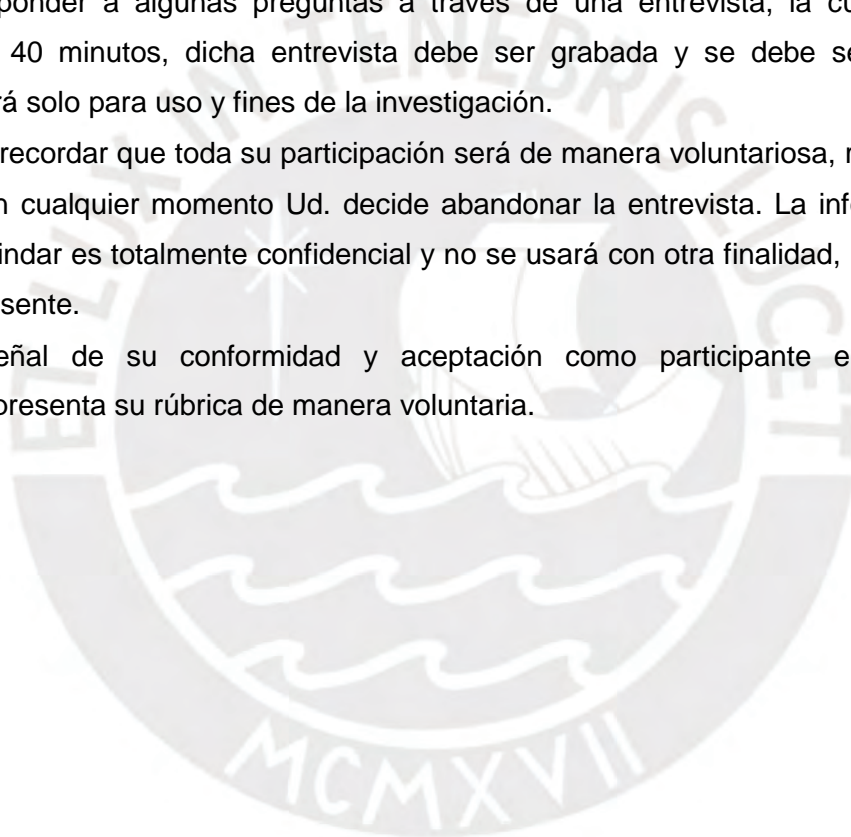
El trabajo de investigación es realizado por los señores Coroneles Santos Ramiro TRAUCO MUÑOZ, DNI 09737099 y Cristian ROMERO CARHUANCHO DNI,

09369237, quienes se encuentran desarrollando la Maestría de Gestión y Políticas Públicas en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), tiene como finalidad conocer la **“Baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto o robo de un vehículo automotor mayor en el Departamento de prevención e investigación de vehículos en Lima Norte, periodo 2022 - 2023”**.

Si se diera el caso de que Ud., acceda a ser participante de esta investigación, se le solicitará responder a algunas preguntas a través de una entrevista, la cual llevará un promedio de 40 minutos, dicha entrevista debe ser grabada y se debe señalar que la grabación será solo para uso y fines de la investigación.

Debe recordar que toda su participación será de manera voluntariosa, respetando su decisión si en cualquier momento Ud. decide abandonar la entrevista. La información que nos pueda brindar es totalmente confidencial y no se usará con otra finalidad, más que para el estudio presente.

En señal de su conformidad y aceptación como participante en el estudio mencionado presenta su rúbrica de manera voluntaria.



Instrumento de Monitoreo del Desempeño Policial en el Prototipo STAC

Este instrumento tiene como objetivo establecer indicadores clave de rendimiento (KPRs) para supervisar la calidad del servicio policial brindado a través del prototipo STAC, así como definir medidas correctivas ante bajo desempeño e incluir un protocolo de escalamiento institucional hacia Inspectoría General de la PNP.

1. Matriz de Indicadores Clave de Rendimiento (KPRs)

Indicador KPR	Descripción	Fuente de Verificación	Frecuencia de Evaluación
Tiempo de respuesta operativa	Tiempo entre el ingreso de denuncia y arribo de unidad policial	Registro digital de trazabilidad STAC	Mensual
Tiempo de contacto investigador	Tiempo entre denuncia y primer contacto con el investigador	Bitácora digital / Log de llamadas	Mensual
Calificación ciudadana del servicio	Puntaje otorgado por el denunciante tras la atención	Encuesta digital post-atención	Mensual
Errores u omisiones en el registro	Número de errores de forma o fondo en la denuncia	Informe de validación de supervisores	Mensual
Cumplimiento de protocolos	Verificación de pasos cumplidos según manual de atención	Auditoría interna / revisión de Inspectoría	Semestral

2. Medidas ante Bajo Desempeño Operativo

Condición Detectada	Medida Correctiva	Responsable
Primera baja calificación ciudadana	Retroalimentación inmediata y asesoramiento del superior	Jefe de unidad / comisario
Reincidencia en errores de registro	Asignación obligatoria a capacitación sobre atención al público	Unidad de capacitación PNP
Incumplimiento reiterado de tiempos de respuesta	Rotación temporal del cargo operativo y evaluación administrativa	Comando policial local
Quejas ciudadanas reiteradas y fundamentadas	Informe a Inspectoría para indagación preliminar	Jefe de unidad



Firmado digitalmente por:
 PEÑA CARRASCO Ronald Jose
 FAU 20504380077 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 25/06/2025 14:15:25-0500

Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema

Dimensión	Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas
Magnitud del problema en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte (DEPIRV L.N.)	PRINCIPAL: ¿De qué manera la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo, afecta la calidad de servicio en el Departamento de prevención e investigación de robos de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023?	Determinar de qué manera la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo, afecta la calidad de servicio en el Departamento de prevención e investigación de robos de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023.	La atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo, afecta significativamente la calidad de servicio en el Departamento de prevención e investigación de robos de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023.	División de prevención e investigación de robo de vehículos DIVPROVE. Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte DEPIRV.N. Comisarias PNP de Lima Norte. Central de emergencias 105. Informes, reportes, hojas de recomendación. Observatorio del delito del MININTER.	Entrevistas Análisis documental Revisión de base de datos.
El procedimiento de atención al ciudadano en el DEPIRV L.N.	SECUNDARIA 1: ¿Como el procedimiento de atención al ciudadano incide en la calidad del servicio, luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 -	Describir como el procedimiento de atención al ciudadano incide en la calidad de servicio, luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023.	El procedimiento de atención al ciudadano incide negativamente en la calidad de servicio, luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023.	Informes Reportes administrativos Carpetas fiscales Cuadros estadísticos Libro de reclamaciones Resultados de encuestas y sondeos de opinión.	Entrevistas Análisis documental

Dimensión	Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas
	2023?				
Actores que participan en la atención al ciudadano en el DEPIRV L.N.	SECUNDARIA 2: ¿Quiénes son los actores que participan en la atención al ciudadano, luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023?	Determinar quiénes son los actores que participan en la atención al ciudadano, luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo en el Departamento de prevención e investigación de vehículos Norte, periodo 2022 – 2023.	Los actores que participan en la atención al ciudadano son el personal policial de la DIVPIRV, DEPIRV Norte y Comisarias PNP.	Informes Documentos de gestión Entrevistas	Entrevistas Análisis documental
Calidad de la atención al ciudadano en el DEPIRV L.N.	SECUNDARIA 3: ¿En qué forma la calidad de la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo, afecta la relación ciudadano-cliente en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023?	Explicar en qué forma la calidad de la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo, afecta la relación ciudadano-cliente en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023.	La calidad de la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de su vehículo, afecta significativamente la relación ciudadano-cliente en el Departamento de prevención e investigación de robo de vehículos Norte, periodo 2022 - 2023.	Informes Reportes informáticos Solicitudes de información Estadística Encuestas Sondeos de opinión	Entrevistas Análisis documental

Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público.

Pregunta causal	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas	Métodos de análisis
¿Cuáles con las causas que genera la baja calidad en la atención al ciudadano luego de ser víctima del hurto y/o robo de un vehículo automotor mayor?	Las causas que genera la baja calidad en la atención al ciudadano, luego de ser víctima del hurto/robo de su vehículo automotor mayor, son: Deficiente formación profesional para la interacción y atención al público, los deficientes protocolos y manuales de atención al público e inexistencia de una gestión de calidad.	Director de Educación Continua de la PNP. Jefe DIVPIRV. Jefe DEPIRV. Jefe de Imagen entidades públicas. Comisarías. Ciudadanos agraviados. Personal policial DEPIRV.	Entrevistas semiestructuradas. Revisión documental.	Análisis de contenido (Cualitativo) Análisis documental (cualitativo)