	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

1. OBJETIVO

Establecer parámetros para la adecuada atención, registro, clasificación y seguimiento de peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias - PQRDS, que son presentadas a través de los diferentes canales de atención ante la Procuraduría General de la Nación, señalando los aspectos técnicos y legales que se deben tener en cuenta para su gestión a través de los sistemas de información, en armonía con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Inicia con la normatividad legal para la adecuada atención de peticiones a través de los diferentes canales de atención y termina con el adecuado registro y seguimiento de los términos legales de respuesta y trámite a través de la herramienta tecnológica determinada para este fin.

3. RESPONSABLES

Los parámetros establecidos en la presente Guía son de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y colaboradores de la Procuraduría General de la Nación, y están encaminados a garantizar los términos legales de respuesta y adecuada gestión de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, o sugerencias que se presenten en la entidad por la ciudadanía.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

Describir los términos y glosario técnico a lo que hace alusión el documento.

5. CONTENIDO


FUNDAMENTOS LEGALES Y NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN

El derecho de petición es un derecho constitucional que encuentra su fundamento en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual establece la facultad que tienen todas las personas presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

La Ley 1437 de 2011 por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo reguló el Derecho de Petición, en su capítulo I, el cual fue sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, que establece los lineamientos y plazos para garantizar este derecho fundamental.

La Procuraduría General de la Nación mediante Resolución No. 330 de 2021 reglamentó el ejercicio del derecho fundamental de petición estableciendo los parámetros a tener en cuenta al interior de la entidad, y señalando entre otros aspectos, los canales oficiales para la presentación de peticiones, los tipos de petición y sus términos, y las normas a tener en cuenta para su adecuada gestión.

El Manual Específico de Funciones por Competencias Laborales y Requisitos de los Empleos de Planta de Personal de la Procuraduría General de la Nación – Resolución No. 253 de 2012, establece en el Numeral 4 del artículo Décimo Segundo, que los Servidores de la Procuraduría General de la Nación, Distintos al Procurador General y el Viceprocurador General deberán ejercer entre otras, *la función de registrar en los sistemas de información las actuaciones surtidas dentro de los procesos asignados, según los procedimientos vigentes establecidos en la entidad.*

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

En este orden de ideas y con el fin de fortalecer la gestión de las solicitudes ciudadanas y el seguimiento de los términos legales de las peticiones que se presentan ante la Procuraduría General de la Nación, se ha diseñado este documento como herramienta orientadora para la adecuada recepción, radicación y registro en el Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo - SIGDEA.

NOVEDADES DE LA LEY 1755 DE 2015 Y OTROS ASPECTOS NORMATIVOS A TENER EN CUENTA PARA EL TRAMITE DE SOLICITUDES EN LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN


1. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Procuraduría General de la Nación, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo y su respuesta debe ser completa y de fondo¹. Por lo anterior cualquier solicitud o comunicación ciudadana debe ser registrada de forma obligatoria en el Sistema de Gestión Documental y para su registro debe tenerse en cuenta los tipos de comunicación parametrizados en la plataforma tecnológica que se establecieron para su seguimiento.
2. Los niños, niñas y adolescentes, de conformidad con el Artículo 12 del Decreto 19 de 2012, podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. Para tal fin todos los puntos de radicación de la Procuraduría General de la Nación deberán clasificar este tipo de comunicaciones en el Sistema de gestión Documental como Urgente - Petición con término prioritario.
3. Las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, deberán tener una atención prioritaria, por lo cual deberá clasificarse igualmente en el Sistema de Gestión Documental en el tipo de comunicación Urgente - Petición con termino prioritario.
4. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente², por tal razón, cualquier solicitud que se eleve bajo esta condición debe ser tramitada preferentemente por los servidores públicos de la entidad, clasificándola como tal en la herramienta tecnológica e identificando en su asunto que se trata de una solicitud presentada por un periodista.
5. El término máximo para traslado por competencia entre entidades será de cinco (5) días contados a partir del recibo de la solicitud y se enviará copia del oficio remitario al peticionario³
6. Las peticiones se recibirán por cualquier medio idóneo y no podrá negarse la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta⁴
7. Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si

¹ inciso Segundo del artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

² Artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

³ Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁴ Parágrafo 2 del Artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación⁵

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

De conformidad con lo establecido en la Resolución No. 330 de 2021, los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes a través de los diferentes canales de atención que dispone la Procuraduría General de la Nación, que se relacionan a continuación:

➤ **CANAL PRESENCIAL.**

Los grupos de interés pueden acudir al edificio denominado Centro de Atención al Público (CAP), donde se brinda atención personalizada, se entrega información a la ciudadanía en general, y se reciben las PQRSDF que se formulan por escrito y verbalmente ante la Procuraduría. Está ubicado en la carrera 5 #15-80 edificio, de la Procuraduría General de la Nación, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. A nivel territorial, se brindará servicio en los puntos dispuestos para tal efecto en las diferentes sedes de las Procuradurías Regionales, Provinciales, Distritales y Judiciales.

Las personas que se acerquen al canal presencial de la Procuraduría General de la Nación, ubicado en la carrera 5 No. 15 – 60 de la ciudad de Bogotá, dispondrán de tres profesionales en derecho que prestarán asesoría y radicarán las solicitudes presentadas por este medio en el Sistema de Gestión Documental


En el Canal Presencial las solicitudes se podrán registrar de la siguiente manera el Sistema de Gestión Documental:

Solicitud con Respuesta Directa: Se presenta cuando la solicitud del ciudadano es resuelta directamente por los Profesionales en Derecho del Canal Presencial, para lo cual se realiza el registro de la información u orientación suministrada al ciudadano en el sistema y se da por finalizada la solicitud en atención a la respuesta de fondo. En este caso la solicitud no es asignada a ninguna dependencia teniendo en cuenta que se prestó apoyo directo al peticionario en el momento de la consulta.

Solicitud para asignación de competencia: Se presenta cuando la solicitud elevada por el ciudadano requiere ser resuelta de fondo por parte de cualquiera de las dependencias de la Procuraduría General de la Nación, para lo cual los abogados dispuestos en este medio de recepción, registrarán la solicitud presentada por el ciudadano en el Sistema de Gestión Documental y diligenciarán el formato dispuesto para este tipo de peticiones que se reciben por ese canal, el cual deberán cargar en la plataforma, para luego remitir al profesional universitario de la División de Relacionamiento con el Ciudadano la PQRSDF, quien lo asignará la competencia por el sistema a la dependencia que debe conocer el asunto.

Al momento de su registro en la descripción del asunto, la persona encargada de la atención de la solicitud deberá indicar si el ciudadano presenta o no documentos adicionales en la entidad. En todo caso la dependencia contará siempre con el formulario de recepción en el cual se tomó toda la información completa que se requiere para el trámite de la petición y que se subirá a la plataforma.

⁵ Artículo 23 de la ley 1755 de 2015

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

En los dos casos descritos anteriormente deberá identificarse al inicio de la descripción del asunto la solicitud como CANAL PRESENCIAL, con la finalidad de que la dependencia que conozca el asunto pueda identificar que se trata de una petición recibida por este canal, aclarando que no llegará documento físico pues la atención se realizó de forma presencial y su registro se efectuó directamente en el SIGDEA, no obstante en caso de requerirse soporte de la petición, se recuerda que la dependencia podrá descargar de la plataforma el formato en el cual encontrará en forma detallada toda la información de la solicitud.

Ahora bien, es importante anotar, que en los puntos de radicación del nivel territorial de las Procuradurías Regionales, Provinciales y Judiciales, deben disponer de personas idóneas quienes se encargarán de recepcionar dichas solicitudes de acuerdo con los parámetros establecidos en la Resolución No.330 de 2021 y deberán garantizar la adecuada atención presencial en cada municipio y ciudad de acuerdo con las directrices generales que se impartan para dar cumplimiento con la normatividad que regula el deber de todas las entidades del estado de recibir solicitudes de forma presencial.

➤ **CANAL TELEFONICO**

Los grupos de interés pueden presentar de manera verbal sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de la línea telefónica PBX 60 1 587 8750 o línea gratuita nacional 01 8000 940 808, o aquellas que posteriormente se destinen para esos efectos

Igualmente, podrán acudir al canal telefónico con la finalidad de recibir orientación o asesoría frente a cualquier asunto que se haya presentado ante la Procuraduría General de la Nación o respecto a cualquier apoyo que se requiera frente a una situación específica.

Estas serán registradas en el Sistema de Gestión Documental, según corresponda y de acuerdo con los mismos parámetros establecidos para el canal presencial identificando si se trata de una solicitud con respuesta directa o una solicitud para asignar competencia.


Igualmente, en los casos descritos anteriormente deberá identificarse al inicio de la descripción del asunto la solicitud como CANAL TELEFONICO, con la finalidad de que la dependencia que conozca el asunto pueda identificar que se trata de una petición recibida por este canal.

Cuando se trate de una solicitud a la cual debe asignarse competencia para su respuesta también deberá diligenciarse el formato dispuesto para este tipo de peticiones que se reciben por ese canal, el cual deberán cargar en la plataforma, para luego remitir al profesional de la División de Relacionamiento con el Ciudadano, con la finalidad que se asigne por el sistema competencia a la dependencia que debe conocer el asunto.

Se recuerda que frente a las solicitudes que se reciban por este canal no llegará documento físico pues la atención se realizó de forma telefónica y su registro se efectuó directamente en el Sistema de Gestión Documental, no obstante, en caso de requerirse soporte de la petición, se recuerda que la dependencia podrá descargar de la plataforma el formato en el cual encontrará en forma detallada toda la información de la solicitud.

➤ **CANAL VIRTUAL**

SEDE ELECTRÓNICA

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

Los grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera verbal (adjuntando nota de voz) o escrita a través del formulario virtual dispuesto en la página web de la Procuraduría General de la Nación <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Inicio.aspx>

La Sede Electrónica, cuenta con un botón exclusivo para el registro de cualquier tipo de solicitud, en el cual el ciudadano debe diligenciar un formulario en el que relaciona el contenido de su petición y culminado el proceso de registro se genera un número de radicación con el cual puede realizar seguimiento.

Este radicado pasa a la bandeja de tareas del Sistema de Gestión Documental, para agotar la etapa de preclasificación (complementar datos) y continuar con el trámite correspondiente. Las solicitudes de Sede Electrónica deben identificarse en su asunto con la descripción de SEDE ELECTRÓNICA, que significa que fue recepcionado por ese canal a través del Portal WEB.

MAIL PROCESSOR / CORREO ELECTRÓNICO – DIVISIÓN DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

De acuerdo con lo establecido en la Circular No. 10 de 2017, los **correos electrónicos** que requieren trámite, así como las solicitudes registradas por la página web institucional, se tramitan en formato virtual, identificándolos como **MAIL PROCESSOR**, para lo cual las dependencias del nivel central que reciben correos electrónicos externos de ciudadanos o peticionarios y los cuales requieren trámite, deben reenviar los mismos a la cuenta de correo para su registro en el sistema y posterior envío a las dependencias.

Es importante anotar que, con el fin de evitar duplicidades, antes de remitir al correo quejas@procuraduria.gov.co, debe revisarse y validarse en el campo de destinatario, que este no haya sido reenviado previamente al correo quejas por el ciudadano o cualquier otro servidor público, caso en el cual no debe hacerse el reenvío. El citado correo es de uso exclusivo para solicitudes de la ciudadanía que son objeto de registro.


No deben remitirse al citado correo:

- Correos internos entre dependencias
- Información general que no sea una solicitud para trámite
- Cadenas o correos Spam.
- Correos con solicitudes adjuntas que ya cuentan con un radicado en el Sistema de Gestión Documental pues su seguimiento se debe realizar con ese número asignado.

La administración del citado correo se encuentra a cargo de la División de Relaciónamiento con el Ciudadano quien se encarga de la preclasificación, radicación, sustanciación y asignación de competencia a la dependencia que corresponde a través de la Herramienta tecnológica.

Las solicitudes de los servidores de la Procuraduría General de la Nación relacionadas con situaciones administrativas (vacaciones, cesantías, permisos, licencias, comisiones, permisos etc, etc) deben ser enviadas al correo solicitudesservidorespgn@procuraduria.gov.co

Este buzón está a cargo de la División de Relaciónamiento con el Ciudadano quien tiene a cargo la función de registrarlas en el Sistema de Gestión Documental y remitirlas a la dependencia encargada de su trámite. Con el fin de evitar duplicidades y reprocesos se deben abstener de enviar la misma solicitud al buzón dispuesto para la ciudadanía quejas@procuraduria.gov.co.

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

➤ **CANAL ESCRITO**

Los grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera escrita, a través de la ventanilla de correspondencia física ubicada en la carrera 5 #15-60 Bogotá D.C., primer piso; así como en cada una de las sedes territoriales en donde se encuentra la Procuraduría General de la Nación.

Las PQRSDF que se reciben en forma física, se clasifican, registran, se asigna número de radicación, reparte y envía a la dependencia encargada de su trámite

TÉRMINOS LEGALES PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES

Las peticiones deberán resolverse en los siguientes términos, salvo norma especial que establezca un término diferente, so pena de constituir falta disciplinaria:

Clase	Término
Peticiones de interés General y Particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a surecepción
Peticiones de documentose información	Dentro de los diez (10) días siguientes a surecepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a surecepción

* Los días siempre serán hábiles

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición.


Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Procuraduría General de la Nación a través del área o dependencia competente para dar respuesta y a la que fue asignada la petición, debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, caso en el cual deberá generarse un oficio externo a través del Sistema de Gestión Documental.

REGISTRO DE PETICIONES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Todas las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias - PQRDS, que son presentadas a través de los diferentes canales de atención ante la Procuraduría General de la Nación, deben registrarse en el Sistema de Información de Gestión Documental, a través de los diferentes puntos de radicación dispuestos a nivel nacional.

Igualmente deberán contar con una persona responsable de la administración y seguimiento de las solicitudes que son asignadas por competencia a través del sistema por los diferentes puntos de radicación.

Para el adecuado registro de todas las solicitudes en el sistema, se han parametrizado los tipos de comunicaciones y términos legales de respuesta, los cuales se controlarán a partir de la fecha en que se recibe por primera vez el documento en la Procuraduría General de la Nación - Fecha PGN-, sin tener en cuenta el tiempo que pudo haber transcurrido en razón a su asignación o devolución entre las diferentes dependencias, con el fin de cumplir en forma oportuna con la adecuada respuesta de fondo a la ciudadanía y evitar consecuencias legales para la entidad por la no atención oportuna de estas.

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

Los servidores públicos deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones al momento de registro:


1. Toda comunicación que ingrese a la Entidad, deberá radicarse en los puntos habilitados a nivel nacional y contar con el respectivo rótulo de radicación y código de barras que permita identificar los datos de registro en el Sistema de Información de Gestión Documental.
2. Para aquellas dependencias que tienen punto de radicación, es preciso abstenerse de radicar documentos que ya cuenten con rótulo de radicación de correspondencia.
3. Los documentos deberán digitalizarse en su totalidad por parte de todos los puntos de radicación de la Procuraduría General de la Nación.
4. Los términos legales para resolver las solicitudes, se cuentan a partir de la fecha en que el ciudadano ha radicado su petición en cualquiera de los puntos de radicación a nivel nacional y sede electrónica. Lo anterior, con la finalidad de iniciar a la mayor brevedad su trámite y respuesta, sin perjuicio de que el documento físico haya sido recibido por cada dependencia, pues para ello se cuenta con la digitalización de los documentos en el sistema y la remisión de las solicitudes a través del mail processor.

PARAMETRIZACIÓN DE TIPOS DE COMUNICACIONES, RADICACIÓN ENTRADA DE COMUNICACIONES OFICIALES Y TERMINOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El registro de las peticiones se efectuará de acuerdo con los tipos de comunicación parametrizados en el sistema, para lo cual la persona designada para la tarea de radicación en aquellas dependencias que son punto de radicación, deberá leer integralmente el documento y de acuerdo con su naturaleza y contenido seleccionar el tipo o clase que corresponda, a su vez el sistema de información o la herramienta tecnológica establecerá de forma automática el término de ley para dar respuesta al peticionario.

Los tipos de comunicación que se encontrarán dispuestos para la radicación de las solicitudes que se presenten en la Procuraduría General de la Nación son los siguientes:

Tipo de comunicación	Término parametrizado en el sistema para respuesta	Nivel
Peticiones de interés particular o general	15 días	Nivel Central y Territorial
Peticiones de documentos e información	10 días	Nivel Central y Territorial
Consulta	30 días	Nivel Central y Territorial
Denuncia Proceso Electoral	15 días	Nivel Central y Territorial
Denuncia Uriel	15 días	Nivel Central
Denuncia / Queja	15 días	Nivel Central y Territorial
Tutelas	Inferior a 2 días / horas	Nivel Central y Territorial
Urgente / termino prioritario	Inferior a 5 días	Nivel Central y Territorial
Comunicación informativa	No aplica termino	Nivel Central y Territorial

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

*Fuente: Sistema de Gestión Documental

TIPOS DE COMUNICACIONES

➤ DERECHO DE PETICIÓN

En este tipo de comunicación se reflejará en el sistema previa selección las siguientes modalidades:

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR

A través de este tipo de comunicación deberán radicarse todas las solicitudes que requieran información de interés general o particular relacionada con cualquier tipo de actuación o información de la entidad o asunto de su competencia.

- **Interés General:** Cuando la información solicitada tiene relación con una generalidad de personas y no existe una individualización de peticionarios que puedan estar interesados en la respuesta.

Ejemplo 1.: Comunidad solicita se informen las acciones que se adelantaran con ocasión a la obra de construcción que se está ejecutando y su impacto ambiental.

- **Interés Particular:** Cuando la información solicitada tiene relación con una situación que le afecta o le concierne al peticionario o ciudadano específico que eleva la petición.


Ejemplo 1.: Ciudadano solicita la eliminación en el registro de antecedentes.

Ejemplo 2.: Ciudadano solicita información sobre los procesos disciplinarios en registrados en su contra.

El término máximo de respuesta al ciudadano es de 15 días hábiles, razón por la cual la dependencia a la cual se le asigne el trámite deberá a través del sistema generar el oficio externo absolviendo de fondo las pretensiones elevadas por el ciudadano.

RECUERDE: Todas las solicitudes de intervención, vigilancia especial o preventiva realizadas por los ciudadanos deberán radicarse por el tipo de comunicación *derecho de petición de interés particular* y dentro del término de 15 días deberá emitir respuesta mediante oficio externo a través del Sistema de Información de Gestión Documental, al ciudadano sobre las actuaciones adelantadas con ocasión de su requerimiento.

DERECHO DE PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

En este tipo de comunicación deberán radicarse todas las solicitudes a través de las cuales se requiera información general o entrega de documentos, así como las solicitudes que se eleven de una autoridad a otra.

- **Información General:** Cuando la información solicitada tiene relación con indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

Ejemplo: Ciudadano solicita se informe sobre las acciones adelantadas con relación a la decisión de la corte constitucional que autoriza el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas en parques o espacios públicos

- **Solicitud de documentos:** Cuando el peticionario y el ciudadano busca la expedición de copias y el desglose de documentos.

Ejemplo: Apoderado solicita copia de la notificación realizada a su representado dentro del proceso disciplinario

- **Solicitudes entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días⁶

Ejemplo: Alta Consejería de la Presidencia solicita información a la PGN sobre desarrollo de estrategia.

El término máximo de respuesta para este caso, es de 10 días hábiles, razón por la cual la dependencia a la cual se le asigne el trámite deberá a través del sistema generar el oficio externo absolviendo de fondo todas las pretensiones elevadas por el ciudadano.

➤ **CONSULTA**

En este tipo de comunicación deberán radicarse las solicitudes a través de la cual requiere que Procuraduría General de la Nación exprese su concepto, desde el punto de vista jurídico, sobre determinado asunto de su competencia, recalcando siempre que estos conceptos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos⁷.


Ejemplo1.: Entidad eleva consulta a la PGN relacionada con la viabilidad de compra de automotores en el marco de la política nacional de austeridad

El término máximo de respuesta para este caso, es de 30 días hábiles, razón por la cual la dependencia a la cual se le asigne el trámite deberá a través del sistema generar el oficio externo absolviendo de fondo todas las pretensiones elevadas por el ciudadano.

➤ **DENUNCIA PROCESO ELECTORAL**

⁶ Artículo 30 de Ley 1755 de 2015

⁷ Sentencia Corte Constitucional T -1075 de 2003

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

En este tipo de comunicación debe radicarse aquellas denuncias relacionadas con las irregularidades que se presentan antes, durante y después del proceso electoral en el cual se involucre candidatos, partidos políticos o servidores públicos de todo el país.

Ejemplo: Ciudadano denuncia que un servidor público de una localidad de Bogotá, abiertamente se encuentra realizando proselitismo a favor de un candidato.

El término máximo de respuesta para este caso, es de 15 días hábiles, la dependencia a la cual se le asignó por competencia, deberá a través del sistema generar el oficio externo, informando al ciudadano la dependencia, radicado y trámite inicial que se adelantó a su comunicación (asumió o traslado por competencia), anotando que al no ser parte del proceso no se le podrá suministrar información adicional.

➤ **DENUNCIA URIEL**

En este tipo de comunicación se radican únicamente aquellas solicitudes que son remitidas por **la Unidad de Recepción Inmediata para la Transparencia Electoral -URIEL-** coordinada por el Ministerio del Interior, quien se encarga del análisis y traslado de las denuncias y quejas en contra de los procesos electorales a las autoridades competentes. (Decreto No.2821 de 2013). Es de uso exclusivo del Nivel Central

Ejemplo: Ministerio del Interior remite formato Uriel No. Xxxxxxxx en la cual relaciona presunta participación en Política por parte del Alcalde de un municipio.

El término máximo de respuesta para este caso, es de 15 días hábiles, a través de la cual la dependencia a la cual se le asignó por competencia, deberá a través del sistema de información de Gestión Documental generar el oficio externo, informando al ciudadano la dependencia, radicado y trámite inicial que se adelantó a su comunicación (asumió o traslado por competencia), anotando que al no ser parte del proceso no se le podrá suministrar información adicional.

➤ **DENUNCIA / QUEJA**


En este tipo de comunicación se radican aquellas quejas o denuncias que suministren a la Procuraduría General de la Nación información sobre la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares por parte de servidores públicos y de particulares que cumplen funciones públicas y que comportan presuntamente responsabilidad disciplinaria.

Ejemplo: Ciudadano presenta queja por presuntas irregularidades cometidas por un servidor público dentro de un proceso de contratación

El término máximo de respuesta para este caso, es de 15 días hábiles, a través de la cual la dependencia a la cual se le asignó por competencia, deberá a través del sistema de Información de Gestión Documental generar el oficio externo, informando al ciudadano la dependencia, radicado y trámite inicial que se adelantó a su comunicación (asumió o traslado por competencia), anotando que al no ser parte del proceso no se le podrá suministrar información adicional.

➤ **TUTELAS**

En este tipo de comunicación se radican aquellas solicitudes realizadas por los despachos o autoridades judiciales a través de las cuales comunican a la Procuraduría General de la Nación, admisiones, vinculaciones,

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

fallos, traslado, solicitud de pruebas, impugnaciones e incidentes de desacato, que exigen respuesta en un término perentorio de horas o días por parte de la entidad.

Ejemplo: Mediante Oficio N° XXX el Juzgado XXXXX, comunica apertura incidente de desacato- Trámite de tutela XXXXXXXX, accionante, XXXXXX. Accionado: XXXXX.

El término máximo de respuesta para este caso, oscilará entre horas y días de acuerdo con el requerimiento que realice en su comunicación el despacho judicial, en este orden de ideas, deberá a través del sistema de información de Gestión Documental generar el oficio externo, informando a la autoridad competente lo que corresponda.

➤ **URGENTE / TÉRMINO PRIORITARIO**


En este tipo de comunicación se deben radicar aquellos trámites o asuntos que, por tratarse de temas de trascendencia nacional, términos perentorios o disposiciones legales, deben obtener respuesta en un término inferior a los establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Ejemplo1.: Proposiciones o citaciones, cuestionarios, derechos de Petición de cualquier tema proveniente del Congreso de la Republica.

Ejemplo2.: Entidad del estado, solicita respuesta inmediata para continuar con evaluación de riesgo de un grupo de personas cuya integridad o vida está en peligro.

Es importante indicar que este tipo de trámites son clasificados en su mayoría por el Nivel Central en atención a que un alto volumen de solicitudes de este tipo llega a través de la División de Relacionamiento con el Ciudadano, no obstante, el nivel territorial contará con este tipo documental en el cual podrán clasificar entre otros los siguientes asuntos:

1. Requerimientos de autoridades, entes de control o entidades frente a las cuales por la existencia de una reglamentación especial las respuestas a sus solicitudes deben darse dentro de un término inferior a los 10 o 15 días normalmente establecidos para su contestación. Ejemplo: Requerimientos del Congreso de la República, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República, Auditoría General de la República, Unidad Nacional de Protección, etc.
2. Asuntos que por su connotación de interés nacional o naturaleza debe otorgárseles un trámite prioritario. Ejemplo: Amenazas a Líderes sociales, solicitudes de veedurías ciudadana, Solicitud de poder preferente.
3. Requerimientos Judiciales con términos perentorios. Ej: Telegrama despacho judicial notificando decisión contra la Procuraduría General de la Nación.
4. Solicitudes de información o conceptos que realicen los Ministros, Directores de Departamentos Administrativos, Gerentes de Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Directores de Establecimientos Públicos de orden Nacional, Superintendentes, Gobernadores, Alcaldes de ciudades Capitales, Comandante Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada, Fuerza Aérea, Policía Nacional, Registrador Nacional, Presidentes y Magistrados de Altas Cortes, Fiscal General de la Nación, Contralor General de la República, Defensor del Pueblo.

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

Es importante anotar que frente al particular la División de Relacionamiento con el Ciudadano al ser la dependencia a través de la cual se canalizan el mayor número de solicitudes de carácter urgente, cuenta con una clasificación específica de acuerdo con directrices especiales y recomendaciones realizadas por las diferentes dependencias.

El término máximo de respuesta se establecerá de acuerdo con el término establecido en el documento cuando se trate de entidades, o de acuerdo a la prioridad que deba otorgarse al asunto determinado, por lo cual se parametrizará automáticamente de acuerdo con el tiempo que se ingrese en el campo correspondiente en el sistema.


➤ **COMUNICACIÓN INFORMATIVA**

En este tipo de comunicación se deben radicar aquellas solicitudes que no requieren una respuesta de fondo por parte de la Procuraduría General de la Nación, por tratarse de piezas procesales o copias informativas, frente a las cuales no existe un término específico de respuesta.

Con la finalidad de identificar qué clase de documentos deben clasificarse como comunicación informativa, a continuación, se relacionan los únicos asuntos que podrán radicarse con este tipo de comunicación:

1. Respuestas a requerimientos realizados por cualquier dependencia de la Procuraduría General de la Nación.
2. Invitaciones dirigidas a servidores públicos de la Procuraduría General de la Nación para participar en los actos o eventos programados por el Gobierno Nacional
3. Comunicaciones remitidas por las Oficinas de Control Interno de las entidades o quien haga sus veces, informando aperturas de indagación preliminar, investigación disciplinaria, archivos y /o terminaciones de investigación disciplinaria.
4. Copias de las solicitudes o peticiones, actos administrativos dirigidos a otras entidades y que se remiten en calidad de información. Excepción <i>Todas las copias de comunicaciones a través de las cuales se pongan en conocimiento presuntas irregularidades o faltas por parte de servidores públicos que pueda llegar a tener una connotación disciplinaria deberán ser validados por los Jefes de Dependencia con el fin de determinar si se radica a través del tipo de comunicación denuncia</i>
5. Acuse de recibo de las entidades informando a la Procuraduría General de la Nación el traslado de las solicitudes.
6. Notificaciones de actuaciones procesales o constitucionales seguidas contra otras entidades y que se informan a la Procuraduría General de la Nación en calidad de Ministerio Público.
7. Poder, renuncia a poder, autorizaciones de vigilancia judicial, remisión de información o pruebas, respuesta de despachos comisorios, que son parte de las actuaciones disciplinarias que adelanta la Procuraduría General de la Nación.
8. Notificación de diligencias o actuaciones, telegramas o citaciones que informan etapas procesales a la procuraduría general de la nación para su intervención a través de sus delegados salvo que tengan términos perentorios.
9. Oferta de Servicios de empresas o información relacionada con portafolio de servicios

En este caso, no se encuentra parametrizado en el sistema un tiempo definido para dar contestación, por tratarse de asuntos informativos o piezas procesales que harán parte de las actuaciones disciplinarias.

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

➤ **SOLICITUDES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y PERIODISTAS**

Por este el tipo de comunicación URGENTE /TERMINO PRIORITARIO también podrá registrarse con fundamento en lo establecido en la ley aquellos asuntos relacionados con:

1. Solicitudes de niños, niñas o adolescentes⁸
2. Solicitudes elevadas por periodistas para el ejercicio de su actividad⁹

El término máximo de respuesta para este caso, deberá ser inferior a 10 días o el termino establecido para algunos casos en el documento, por lo cual deberá a través del sistema de Información de Gestión Documental generarse el oficio externo, absolviendo de fondo todas las pretensiones elevadas por el ciudadano o el menor de edad con el fin de garantizar lo establecido en la Ley.

Es importante recordar que las solicitudes que conlleven datos personales de menores de edad deben garantizar la reserva de identidad del menor, por lo tanto, en el registro en el sistema de Información de Gestión Documental no podrán incluirse sus nombres y apellidos. Así mismo cualquier dato catalogado como sensible de acuerdo con la normatividad¹⁰

SEGUIMIENTO DE TÉRMINOS DE LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN PARAMETRIZADOS EN EL SISTEMA

La parametrización de los tipos de comunicación y términos en el sistema de Información de Gestión Documental, tienen como finalidad suministrar mecanismos de control a todos los servidores públicos y jefes de dependencias, para el adecuado seguimiento de las solicitudes o derechos de petición que la ciudadanía radica ante la Procuraduría General de la Nación y garantizar su respuesta de fondo y oportuna.

Para ello, el sistema de acuerdo con la clasificación documental realizada en el momento de la radicación, brindará nuevos tipos documentales, las opciones de generar un acuse de recibo al peticionario para que conozca su número de radicado y de otra parte, permitirá al servidor público a través de semáforos de prioridad, reportes y mejoras en la bandeja de tareas pendientes del Sistema de Información de Gestión Documental, visualizar el tiempo máximo definido para dar respuesta, con el fin de evitar el vencimiento de las peticiones y acciones constitucionales por la falta de respuesta de fondo.


Estas alertas de vencimiento estarán parametrizadas en el sistema y solo se desactivarán una vez se genere mediante la plataforma tecnológica un oficio externo de respuesta que deberá ser firmado digitalmente por el Jefe de Dependencia, y archivado por el gestor que tenga a cargo el radicado en la herramienta una vez se verifique que fue contestada la solicitud al ciudadano. Siempre deberá contarse con la respuesta generada a través del sistema.

Para que las tareas pendientes a cargo de las dependencias, actualicen el vencimiento de los términos para dar respuesta deben generar los oficios de respuesta a través del sistema de información de Gestión Documental, por lo cual aquellas dependencias que no cuenten con firma digital deberán adelantar el trámite correspondiente con el grupo de Gestión Electrónica Documental -GED-

⁸ Artículo 12 del Decreto 19 de 2012

⁹ El inciso 2º del artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

¹⁰ Ley 1712 de 2014

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

RADICACIÓN DE LOS TIPOS DOCUMENTALES PARAMETRIZADOS EN EL SISTEMA

La radicación de estos tipos documentales se realizará a través del Sistema de Información de Gestión Documental únicamente por las dependencias que son punto de radicación a nivel nacional, por lo cual deberán tener en cuenta los parámetros generales establecidos para el normal registro de las solicitudes usados actualmente y que se establecen en el Manual de Entrada de Comunicaciones Oficiales, el cual puede descargarse y consultarse en la herramienta tecnológica.

En este orden de ideas, en el sistema se visualizará, normalmente el formulario de radicación en el cual se debe diligenciar los datos de carácter obligatorio de acuerdo con la información parametrizada por el sistema y la suministrada por el ciudadano, buscando obtener una radicación con éxito.

Es en esta etapa en la cual se deben tener en cuenta algunas de las novedades que mostrará el sistema y que corresponden a las siguientes.


➤ Tipos de comunicación

Para continuar con el proceso de radicación deberá seleccionarse de forma obligatoria según corresponda, cualquiera de los siguientes tipos de comunicación, dentro de los cuales se crearon los que se resaltan a continuación:

Derecho de petición	Peticiones de interés particular o general
	Peticiones de documentos e información
	Consulta
Denuncia Proceso Electoral	
Denuncia Uriel	
Denuncia / Queja	
Tutelas	
Urgente / termino prioritario	
Comunicación informativa	

Es importante aclarar que ya no se encontrará habilitada la opción de “Ordinarios” o por determinar, razón por la cual, toda solicitud deberá enmarcarse dentro de las referidas clases de solicitudes que cuentan con términos perentorios para su respuesta.

En el nivel territorial en atención a esta nueva clasificación, en caso de duda deberán validar con la División de Relacionamiento con el Ciudadano sobre el tipo de comunicación que corresponda y en cuanto a la

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

funcionalidad de la herramienta y la capacitación con la Mesa de Ayuda GED, teniendo en cuenta que una vez seleccionado uno de los tipos de comunicación y finalizado el proceso de radicación no podrá cambiarse o modificarse la opción escogida.

➤ **Acuse de recibo al ciudadano**

Una vez seleccionado el tipo de comunicación y diligenciados los datos solicitados por el sistema, el formulario de radicación brindará una nueva opción a través de la cual se entregará al ciudadano por medio físico o correo electrónico, la confirmación de haber recibido su solicitud, entregando información sobre el número de radicado que le correspondió a la misma con el fin que pueda hacer seguimiento.

Para ello deberá seleccionarse el medio de notificación a través del cual se remitirá esta respuesta de acuse de recibo al ciudadano, por lo cual el formulario indicará lo siguiente:

Seleccione el medio de notificación:

Se deberá seleccionar cualquiera de las siguientes opciones:


- | |
|--------------------|
| Físicamente |
| Correo electrónico |

Siempre deberá prevalecer para la selección del medio de notificación, el correo electrónico, cuando en el contenido del documento se suministre información de una cuenta o mail que permita entregar el acuse de recibo.

Si se trata de un documento sin correo electrónico o dirección física para notificación para el acuse de recibo deberá seleccionarse el medio de notificación físico, para que se genere el oficio respectivo, el cual permanecerá en la herramienta en caso de que el peticionario se comunique para conocer el trámite de su solicitud.

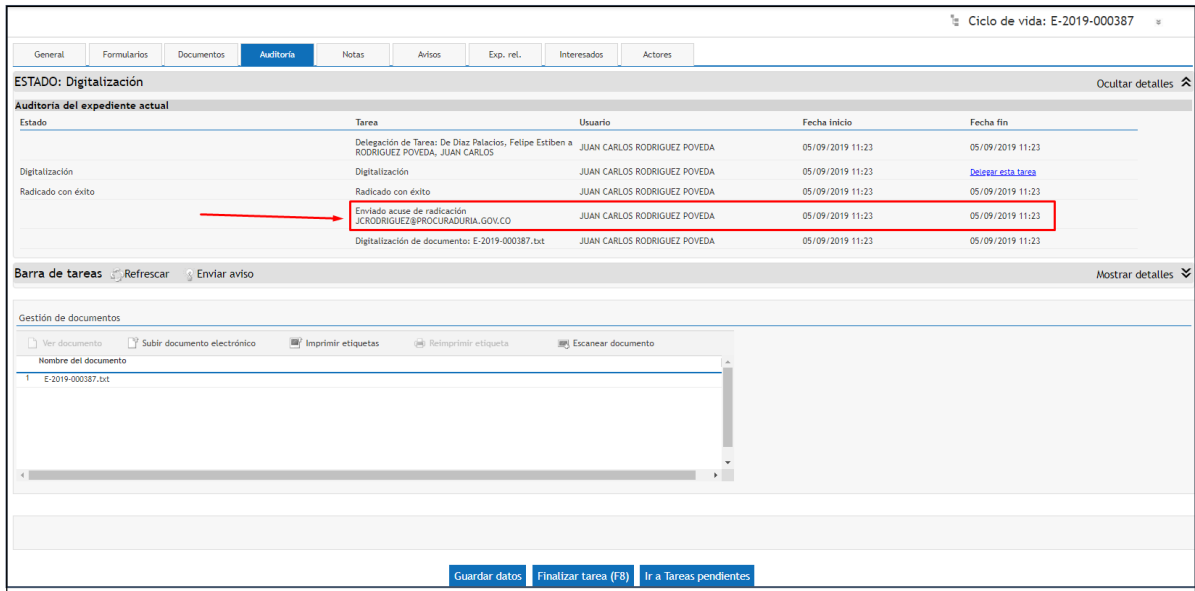
Una vez se seleccione el medio de notificación deberán ingresarse los datos de suministrados por el ciudadano y realizar las acciones que solicite el sistema de acuerdo con lo que corresponda:

Correo electrónico	Físicamente
Se debe ingresar el correo electrónico del ciudadano. (si son varios debe separarse por medio de punto y coma sin ningún espacio)	Se debe ingresar los datos de la dirección física del ciudadano
Automáticamente y una vez se realice el radicado con éxito, se generará un mensaje con una respuesta al ciudadano por correo electrónico indicando que se recibió su solicitud y el número de radicado. ¹³	Automáticamente se generará un documento en Word con una respuesta al ciudadano indicando que se recibió su solicitud y el número de radicado, la cual se deberá descargar, imprimir y remitir al ciudadano en forma física por el funcionario encargado de esta labor. ¹⁴
Su validación de envío podrá revisarse en la pestaña de auditoría en la cual aparecerá el correo electrónico al cual se remitió el acuse de recibo	Su validación podrá revisarse una vez finalice la radicación (radicado con éxito) en el cual aparecerá en la pestaña de documentos Notificación Externa No. E XXXX. (copia verificable
En caso de error al ingresar el correo electrónico, deberá subsanarse enviando el acuse de recibo por el correo institucional y subiéndolo a la plataforma.	Es obligatorio imprimir la respuesta automática en Word que genera el sistema para que se remita al ciudadano por parte del responsable de correspondencia la cual se encontrará en la pestaña documentos

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

• **Confirmación de envió acuse de recibo al ciudadano cuando se realiza por medio de correo electrónico**

En la siguiente imagen se podrá visualizar la forma de verificar si se ha enviado correctamente el acuse de recibo al ciudadano



Ciclo de vida: E-2019-000387

General Formularios Documentos **Auditoría** Notas Avisos Exp. rel. Interesados Actores

ESTADO: Digitalización Ocultar detalles

Auditoría del expediente actual

Estado	Tarea	Usuario	Fecha inicio	Fecha fin
	Delegación de Tarea: De Díaz Palacios, Felipe Estiben a RODRIGUEZ POVEDA, JUAN CARLOS	JUAN CARLOS RODRIGUEZ POVEDA	05/09/2019 11:23	05/09/2019 11:23
Digitalización	Digitalización	JUAN CARLOS RODRIGUEZ POVEDA	05/09/2019 11:23	Detallar esta tarea
Radicado con éxito	Radicado con éxito	JUAN CARLOS RODRIGUEZ POVEDA	05/09/2019 11:23	05/09/2019 11:23
	Enviado acuse de radicación JCKRODRIGUEZ@PROCURADURIA.GOV.CO	JUAN CARLOS RODRIGUEZ POVEDA	05/09/2019 11:23	05/09/2019 11:23
	Digitalización de documento: E-2019-000387.txt	JUAN CARLOS RODRIGUEZ POVEDA	05/09/2019 11:23	05/09/2019 11:23

Barra de tareas Actualizar Enviar aviso Mostrar detalles

Gestión de documentos

Ver documento Subir documento electrónico Imprimir etiquetas Reimprimir etiqueta Escanear documento

Nombre del documento


E-2019-000387.txt

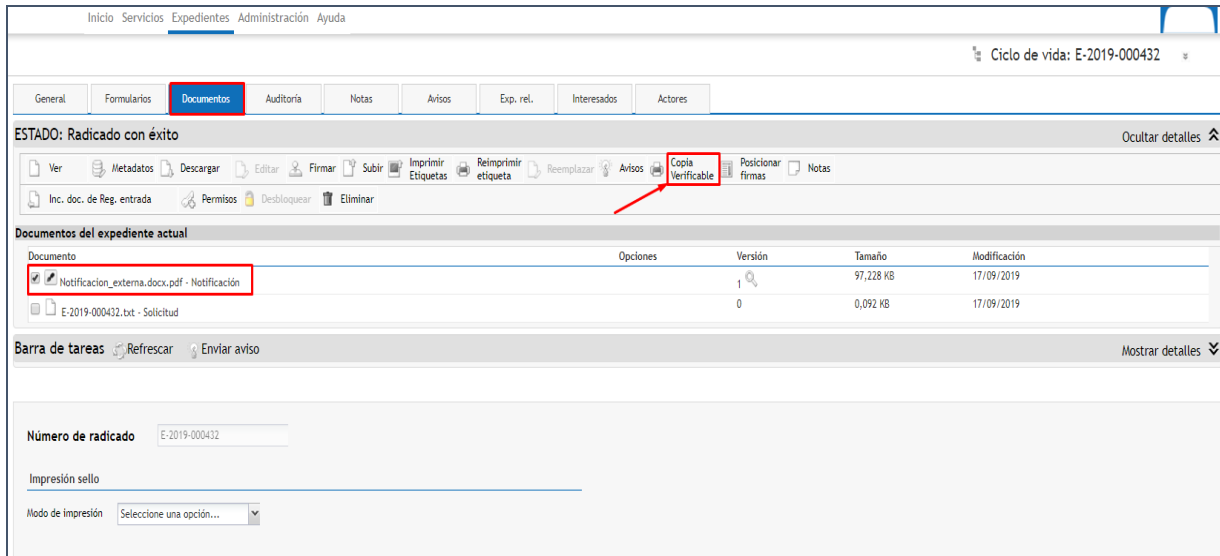
Guardar datos Finalizar tarea (F8) Ir a Tareas pendientes

Fuente: SIGDEA

Confirmación de envió acuse de recibo al ciudadano cuando se realiza por medio físico ingresando los datos de dirección física:

En la siguiente imagen se podrá visualizar la forma de verificar si se ha generado correctamente el oficio de notificación del acuse de recibo al ciudadano el cual se podrá encontrar en la pestaña "Documentos" y descargar a través de copia verificable para su impresión y posterior remisión.

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01



Fuente: SIGDEA

NOVEDADES PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PETICIONES EN LA BANDEJA DE TAREAS PENDIENTES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL


En la bandeja de entrada de tareas pendientes cada usuario podrá visualizar en la parte izquierda de su pantalla, un semáforo a través del cual podrá filtrar aquellos asuntos para trámite de acuerdo con el tiempo transcurrido, los cuales cambiarán su color cuando haya superado un 80 por ciento del termino o plazo de vencimiento.

Es así como se encontrarán los siguientes colores:

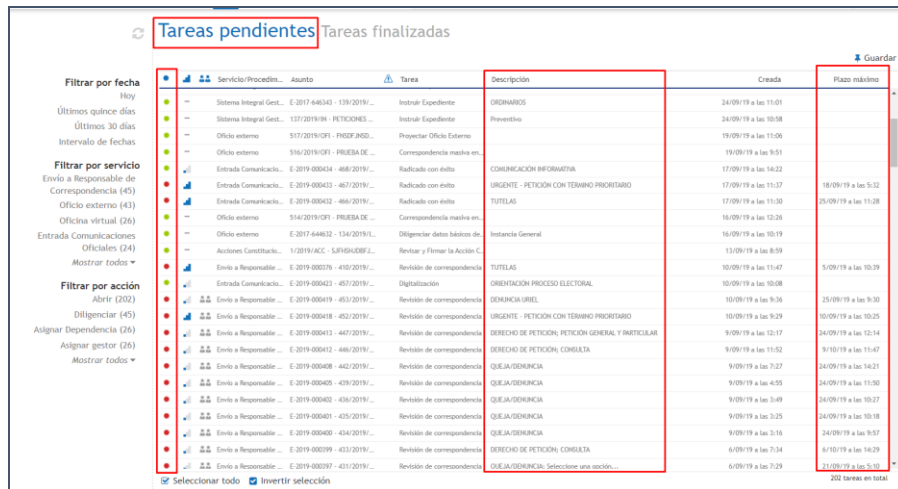
SEMÁFORO	
Verde	En termino
Naranja	Supera el 80 por ciento del termino establecido para dar respuesta
Rojo	Vencido

Igualmente encontrarán en su orden la siguiente información relacionada con las tareas pendientes en su bandeja o solicitudes para trámite:

- Semáforo:** Indica mediante colores el tiempo que ha transcurrido en la solicitud para su respuesta.
- Escalera:** Indica de acuerdo al color la prioridad en que se encuentra la solicitud para su respuesta. Baja, Media, Alta
- Servicio – Procedimiento:** Indica la etapa en la que se encuentra la solicitud como entrada de comunicaciones oficiales, oficio externo, etc.
- Asunto:** Indica el Numero de radicado y refleja una parte del asunto elevado por el ciudadano
- Tarea:** Indica el estado o proceso en el que se encuentra la petición
- Descripción:** Indica el tipo de comunicación o clase de petición que es objeto de trámite.
- Fecha de Creación:** Indica la fecha de asignación de la petición.
- Plazo Máximo:** indica el tiempo máximo para dar respuesta y refleja el descuento de tiempo para dar respuesta a la solicitud.

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Versión	3
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

En la siguiente imagen podrá visualizarse la bandeja de tareas pendientes y los campos que componen la misma en la cual podrá identificarse su prioridad a través de los colores del semáforo, se identifica el tipo de comunicación y el plazo máximo para dar respuesta:



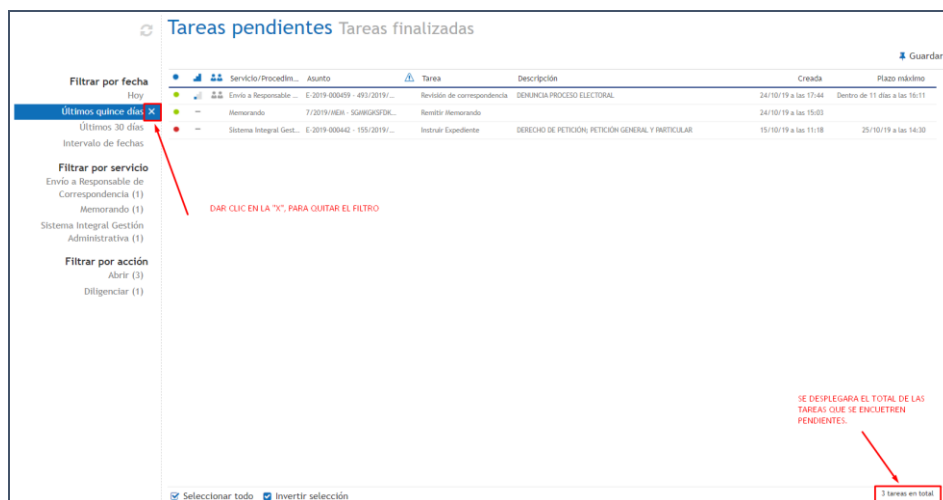
Descripción	Creada	Plazo máximo
ORDENARIOS	24/09/19 a las 11:01	
Preventivo	24/09/19 a las 10:58	
Proyecto Oficio Externo	19/09/19 a las 11:06	
Correspondencia masiva en...	19/09/19 a las 9:51	
COMUNICACION INFORMATIVA	17/09/19 a las 14:22	
URGENTE - PETICION CON TERMINO PRIORITARIO	17/09/19 a las 11:37	18/09/19 a las 5:12
TUTELAS	17/09/19 a las 15:20	25/09/19 a las 11:28
	16/09/19 a las 12:26	
	15/09/19 a las 10:19	
	13/09/19 a las 11:47	
TUTELAS	10/09/19 a las 11:47	5/09/19 a las 10:19
ORIENTACION PROCESO ELECTORAL	10/09/19 a las 10:08	
DENUNCIA URBEL	10/09/19 a las 9:36	25/09/19 a las 9:30
URGENTE - PETICION CON TERMINO PRIORITARIO	10/09/19 a las 9:29	10/09/19 a las 10:25
DERECHO DE PETICION, PETICION GENERAL Y PARTICULAR	9/09/19 a las 12:17	24/09/19 a las 12:14
DERECHO DE PETICION, CONSULTA	9/09/19 a las 11:52	9/10/19 a las 11:47
QUEJA/DENUNCIA	9/09/19 a las 7:27	24/09/19 a las 14:21
QUEJA/DENUNCIA	9/09/19 a las 4:55	24/09/19 a las 11:50
QUEJA/DENUNCIA	9/09/19 a las 3:49	24/09/19 a las 10:27
QUEJA/DENUNCIA	9/09/19 a las 3:25	24/09/19 a las 10:18
QUEJA/DENUNCIA	9/09/19 a las 3:16	24/09/19 a las 9:57
DERECHO DE PETICION, CONSULTA	6/09/19 a las 7:34	9/10/19 a las 14:29
QUEJA/DENUNCIA- Seleccione una acción...	6/09/19 a las 7:29	21/09/19 a las 5:10

Fuente: SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La anterior información facilitara el control y seguimiento por parte de cada usuario para dar trámite oportuno a las peticiones que se encuentran a su cargo con el fin de evitar el vencimiento de los términos para dar respuesta al peticionario.

Es importante recordar que la bandeja de tareas pendientes cuenta con un filtro automático que refleja únicamente los asuntos de los últimos quince o treinta días, razón por la cual cada usuario debe en forma periódica actualizar o retirar el citado filtro con el fin de visualizar la totalidad de tareas que tiene a su cargo


A continuación, se indicará como actualizar el filtro que refleja el total de tareas en la bandeja de entrada:



DAR CLIC EN LA "X", PARA QUITAR EL FILTRO

SE DESEPLEGARA EL TOTAL DE LAS TAREAS QUE SE ENCUENTREN PENDIENTES.

Fuente: SIGDEA

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

REPORTES PARA EL SEGUIMIENTO DEL TÉRMINO DE PETICIONES

El sistema permitirá generar reportes por dependencia con el fin de hacer seguimiento y control a los tiempos en que debe darse respuesta a la ciudadanía de sus solicitudes y en los cuales podrá visualizarse la información necesaria que permite identificar entre otros aspectos, el número de radicado, quien se encuentra a cargo de la petición, el termino, el tipode comunicación y plazo máximo de respuesta.

Es importante reiterar que, con el fin de controlar adecuadamente esta información, se hace necesario que a todo ciudadano a través del SIGDEA, se le proyecte un oficio externo dando contestación a su solicitud, para que la misma tenga trazabilidad en el sistema, **pues solo con la respuesta y posterior archivo por parte del Gestor**, se podrá actualizar la información de solicitudes vencidas en cada dependencia.

El oficio externo que se genera por el sistema con la respuesta de fondo al ciudadano tiene las siguientes características:

Fecha: 2019-10-08 12:03:05
Num. Radicado Salida: S-2019-000302


PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION

Bogotá D.C., octubre 27 de 2019.

Señor
MANUEL DAVID RIVERA ARRAUTT
Secretario
Juzgado 2 Penal del Circuito con Funciones de Conocimiento
j02pctoapartado@cendoj.ramajudicial.gov.co
Apartado - Antioquia

Ref.: Su solicitud de información oficio No. 1869, del 23 de septiembre de 2019, radicada en esta entidad con número E-2019-574118 del 25 de septiembre de 2019.

Cordial Saludo,

En atención a la solicitud de la referencia, respetuosamente me permito informarle que realizada la búsqueda¹ en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo - SIGDEA², no se encontraron registros radicados, referentes a *"para que se sirva informar a esta judicatura si tiene registro alguno sobre la desaparición y/o reclutamiento del joven BREZNEV VARGAS GONZÁLEZ quien para la fecha de los hechos portaba la TI N° 37.561"*, en esta entidad.

Es de anotar, que los resultados de esta consulta corresponden a los datos susceptibles de obtener, luego de utilizar parámetros de búsqueda técnicamente adecuados, los cuales son incorporados por las diferentes dependencias de la entidad en el SIGDEA, de conformidad con la normatividad vigente.

Cordialmente,


NESTOR JAVIER GONZÁLEZ ROJÁS POVEDA
Coordinador Grupo Gestión Electrónica de Documentos - GED

Procedente: Juan Carlos Rodríguez Poveda
Anejos: (si los hay)
Copia: ADM. ESENA,
Elabora: JUAN CARLOS RODRIGUEZ POVEDA


¹ En el campo detalle: "%BREZNEV VARGAS GONZALEZ%", "%BREZNEV VARGAS %", "%FRANCISCO JAVIER CARTAGENA GONZALEZ%", "%FRANCISCO JAVIER CARTAGENA %", "% 27981 %"
² El Sistema de Información de Gestión Documental Electrónico y de Archivo - SIGDEA, es la herramienta informática para llevar a cabo la gestión y registro de las actividades que hacen parte del Macro Proceso de Gestión Documental de la Procuraduría General de la Nación, desde febrero de 2017.

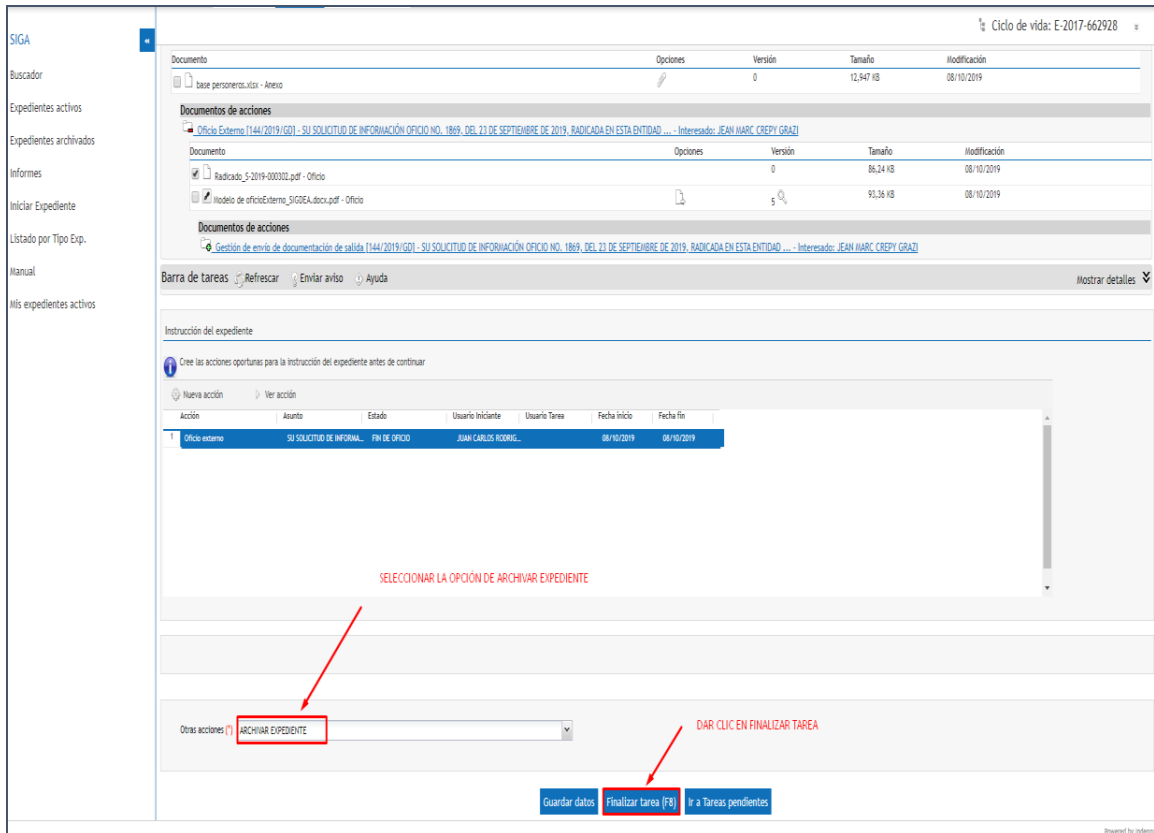
Página 1 de 1

OFICINA de Sistemas, Carrera 5 No. 15 - 80 BOGOTÁ D.C., Bogotá.
Línea gratuita para todo el país: 01 8000 940 808 (571) 5878750 Exts.: NOHAY,
Email: sistemas99@procuraduria.gov.co, www.procuraduria.gov.co, NIT: 899999119-7

Fuente: SIGDEA

Cuando el oficio es firmado digitalmente y enviado a su destinatario por medio físico o electrónico, en la plataforma quedará trazabilidad de la respuesta la cual podrá visualizarse en cualquier momento y deberá verificarse su envío y proceder a archivar la solicitud de acuerdo con la siguiente imagen:

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01



The screenshot shows the SIGA system interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Buscador', 'Expedientes activos', and 'Expedientes archivados'. The main area displays a list of documents and actions. A dropdown menu is open, showing 'ARCHIVAR EXPEDIENTE' as the selected option. Below the dropdown, there are buttons for 'Guardar datos', 'Finalizar tarea (F8)', and 'Ir a Tareas pendientes'. Red annotations highlight the 'ARCHIVAR EXPEDIENTE' option and the 'Finalizar tarea (F8)' button.

Fuente: Sistema de Información de Gestión Documental

Nota: Procedimiento de archivo para los asuntos que se encuentran en el estado de SIGA.


La parametrización de términos facilitará el control y seguimiento de las solicitudes.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ADECUADA GESTIÓN Y CONTROL DE TÉRMINOS DE LAS PETICIONES

RESPONSABLE DE CORRESPONDENCIA

En el nivel territorial debe solicitarse apoyo a la mesa de ayuda del Grupo de Gestión Electrónica Documental – GED- con el fin de capacitar a la persona que está encargada de la radicación, registro y asignación de los asuntos a través el Sistema de Información de Gestión Documental, para profundizar o aclarar las novedades en el registro y seguimiento de términos que se realizará. Es importante recordar que en el Nivel Central las solicitudes serán registradas en la División de Relacionamiento con el Ciudadano y en el nivel territorial por las dependencias que tienen punto de radicación.

La persona designada como responsable de correspondencia deberá realizar un seguimiento estricto frente a los asuntos cargados en su dependencia y aceptar en el menor tiempo posible aquellos que son de su competencia con el fin de asignar el gestor que corresponda para el trámite y respuesta.

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

Del responsable de correspondencia y su adecuado seguimiento se obtendrá que los reportes reflejen información más específica sobre el estado actual de las peticiones y las personas que son responsables de su gestión.

Es necesario reiterar que los términos de respuesta siempre se contarán desde el momento de presentación del documento por parte del ciudadano en la entidad, por tanto, los traslados, rechazos del asunto que se surtan entre dependencias no podrán extender los términos legales de respuesta.

TRASLADO DE SOLICITUDES A OTRA DEPENDENCIA SOLO LO PUEDE REALIZAR EL RESPONSABLE DE CORRESPONDENCIA


El responsable de correspondencia que encuentre que un asunto o petición no es de su competencia y haya sido cargada a su dependencia deberá de inmediato y a través del Sistema de Información de Gestión Documental reasignar a la dependencia que sea competente si la conoce, en caso contrario deberá devolverlo a la dependencia remitente o que realizó la asignación, registrando nota que explique la situación, de igual manera, remitirá las diligencias si las tiene en físico, sin necesidad de generar oficio o comunicación escrita.

El documento físico en estas situaciones podrá remitirse a través de una planilla manual que genera el sistema y que se visualiza de la siguiente forma:

Plataforma SIGDEA		Usuario :	
DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA			
- Desde la fecha de envío a dependencias 13/11/2019 a las 00:00, hasta la fecha de envío a dependencias 13/11/2019 a las 23:59			
- Para el punto de radicación: PR. REGIONAL SANTANDER			
Para la dependencia: Delegada Para Asuntos Etnicos			
	Numero de radicación de entrada	Fecha radicado de entrada	Observaciones
	E-2019-682279	06-11-2019 13:25	ASOCADDIH SOLICITUD DE PROTECCIÓN MIGDONE IVONNE MOSQUERA FRANCO, ASOCIACION SINDICAL DE SERVIDORES
	E-2019-682299	06-11-2019 13:29	
	E-2019-682332	06-11-2019 13:34	
Total envíos a la dependencia:			3
Total envíos desde el punto de radicación:			3
Firma de quien recibe: _____			

Fuente: SIGDEA

Ahora bien, teniendo en cuenta que existen diferentes puntos de radicación a nivel nacional se recuerda la importancia de validar siempre el punto de radicación de origen para realizar cualquier devolución y recordar el

	<p align="center">GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</p> <p align="center">PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

deber de mantener actualizados los sistemas de información, pues su asignación se realiza con fundamento en la consulta de antecedentes, la cual depende del adecuado registro de los datos que correspondan por cada dependencia en los sistemas de información de la entidad tales como SIGDEA, SIM, SIAF y SIRI.

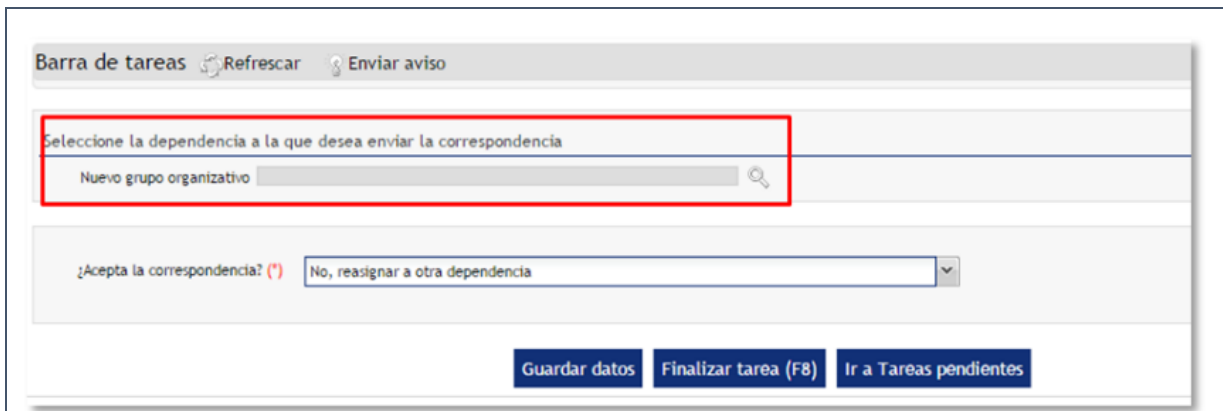
Cuando se trate de asuntos radicados por la División de Relacionamento con el Ciudadano, debe tenerse en cuenta que no se aceptarán devoluciones que hayan superado el término de 2 días, razón por la cual el responsable de correspondencia deberá realizar seguimiento y control para que los asuntos cargados sean de su competencia e impulsar el trámite respectivo.

En caso de no ser de su competencia necesariamente debe escoger la opción **NO, reasignar a otra dependencia** y en el buscador seleccionar la dependencia competente de la siguiente manera:



The screenshot shows a web interface with a task bar at the top containing 'Barra de tareas', 'Refrescar', and 'Enviar aviso'. Below this is a dropdown menu labeled '¿Acepta la correspondencia? (*)' with the option 'No, reasignar a otra dependencia' selected. At the bottom of the interface are three buttons: 'Guardar datos', 'Finalizar tarea (F8)', and 'Ir a Tareas pendientes'.

Fuente: Manual / Procedimiento Entrada de Comunicaciones Oficiales / SIGDEA




The screenshot shows a web interface with a task bar at the top containing 'Barra de tareas', 'Refrescar', and 'Enviar aviso'. Below this is a search field labeled 'Seleccione la dependencia a la que desea enviar la correspondencia' with the text 'Nuevo grupo organizativo' entered. Below the search field is a dropdown menu labeled '¿Acepta la correspondencia? (*)' with the option 'No, reasignar a otra dependencia' selected. At the bottom of the interface are three buttons: 'Guardar datos', 'Finalizar tarea (F8)', and 'Ir a Tareas pendientes'.

Fuente: Manual / Procedimiento Entrada de Comunicaciones Oficiales / SIGDEA

Cuando se trate de asuntos que NO son misionales y corresponda a casos administrativos deberán tramitarse exclusivamente por el Sistema de Información de Gestión Documental, en **ninguno de estos** casos se indicará al aceptar la correspondencia que se trata de asuntos misionales, toda vez, que ello genera inconvenientes al crear automáticamente un radicado en el Sistema de Información SIM de un asunto que NO es misional.

Cuando trasladen asuntos del Nivel Territorial al Nivel Central por el Sistema de Gestión Documental o por el Sistema SIM, la División de Relacionamento con el Ciudadano una vez los reciba, procederá a realizar la consulta en los sistemas de información para verificar que estén asignados a las dependencias competentes; en el evento que no se haya realizado el cargue en el Sistema, devolverá las diligencias a su lugar de origen para que realicen la operación de reparto o asignación al competente, sin perjuicio de la responsabilidad que les asiste por el reproceso que genera estas devoluciones.

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

RESPONSABLE DE LA OFICINA VIRTUAL Y EL COORDINADOR DE LA OVAC

Serán los encargados de realizar el filtro y reparto de los asuntos que fueron aceptados en la dependencia por el responsable de Correspondencia y en caso de no ser de su competencia, también podrán realizar el cambio de Unidad Organizativa seleccionando en la opción:

Unidad organizativa División de Registro y Control y Correspondencia

Deberá agregar la dependencia a la cual dará traslado por la opción:

Asignar unidad organizativa

Selecione el nuevo grupo organizativo al que quiere asociar la solicitud pulsando sobre la lupa.

U. organizativa

En caso de asumir el conocimiento de las diligencias, podrán asignar un gestor paragestionar el trámite por la opción:

Gestor

Asimismo, tendrá acceso a las siguientes opciones

Listado de solicitudes presentadas

Enviar a gestor de expedientes
 Ver solicitud
 Buscar...
 Comunicaciones/avisos
 Asociar a una solicitud
 Asociar a un gestor
 Asignar UO
 Cambiar trámite
 Auditoria
 Archivar
 Imprimir


Exportar

Buscar ▾

GESTOR SIGA

Será el encargado de proyectar el oficio externo y demás actos administrativos para dar respuesta a las PQRSDf y gestionar el trámite correspondiente en el término establecido para cada tipo de comunicación.

Los documentos que se produzcan para gestionar el trámite de los asuntos a su cargo, serán generados a través del Sistema de Información de Gestión Documental para garantizar la trazabilidad y control de las respuestas en los términos de ley realizando todo el procedimiento hasta la firma digital inclusive. Ver manual en el menú de ayuda del Sistema.

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	3
		Fecha	02/12/2022
		Código	AC-G-01

Una vez firmados digitalmente los documentos se debe realizar el proceso de alistamiento y envío de las comunicaciones a los destinatarios.

ARCHIVO

Culminado en su totalidad el proceso se procederá al archivo en la plataforma.

➤ OFICIOS INTERNOS

Las comunicaciones entre dependencias deberán realizarse mediante oficio interno a través del sistema de Información de Gestión Documental, razón por la cual en el nivel central su trámite deberá realizarse directamente entre dependencias con la comunicación que se genere en el sistema, por ello la División de Relacionamento con el Ciudadano, **NO** podrá recibir para radicación o envío este tipo de comunicaciones (entre dependencias del nivel central).

Para ello los jefes de Dependencia deberán tramitar el certificado de firma digital para suscribir los documentos generados en el Sistema de Información Gestión Documental a través del correo de mesa de ayuda del Grupo de Gestión Documental Electrónico -GED.

En caso de traslado de dependencia o retiro de la entidad el funcionario con firma digital, deberá informar al Grupo de Gestión Documental Electrónico -GED dicha novedad, con el fin de realizar las gestiones relacionadas con la renovación del certificado.

➤ COMUNICACIONES EXTERNAS

Las comunicaciones externas deberán ser gestionadas mediante el Sistema de Información de Gestión Documental, por lo tanto, deberán preferiblemente realizar su envío usando los datos de correo electrónico que haya suministrado el peticionario y así reducir gastos de envío físico, papel, entre otros.

En los casos en los cuales se requiera envío físico, por no contar con datos electrónicos, igualmente deberá tramitarse por la herramienta tecnológica, ya que la División de Relacionamento con el Ciudadano, así como los puntos de radicación de salida a nivel territorial, sólo aceptarán documentos que se hayan producido a través del Sistema.

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
19/12/2019	1	Creación del documento
31/07/2022	2	Teniendo en cuenta lo dispuesto en el memorando 005 del 22 de julio de 2022, referente a la "Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC", se actualiza este documento conforme a los lineamientos establecidos para la gestión de la información documentada; por lo anterior, se aplica la nueva plantilla y su codificación toda vez que este documento se encontraba identificado con el código GUI-AC-00-001.
02/12/2022	3	Se actualizan los nombres de dependencia y responsables conforme a la nueva estructura organizacional