



POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Procuraduría General de la Nación

Septiembre de 2020



Contenido

- 1** Introducción
- 2** Marco general del servicio al ciudadano
 - a.** Marco regulatorio
 - b.** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- 3** Antecedentes
 - a.** Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021 “Por una Procuraduría Ciudadana”
 - b.** Programa de Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la PGN
- 4** Objetivo y alcance de la política
 - a.** Objetivo general
 - b.** Objetivos específicos
 - c.** Alcance
- 5** Política de atención al ciudadano



Control de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del cambio
1.0	Septiembre 7 de 2020	EY	Versión Inicial del documento



1. Introducción

La Procuraduría General de la Nación (PGN) tiene como misión “construir convivencia, salvaguardar el ordenamiento jurídico, representar a la sociedad y vigilar la garantía de los derechos, el cumplimiento de los deberes y el desempeño íntegro de quienes ejercen funciones públicas, preservando el proyecto común expresado en la Constitución Política.”¹

Como parte de este propósito, la PGN continua desarrollando el proceso de modernización integral y transformación digital, con especial enfoque en la generación de estrategias para el fortalecimiento de la atención ciudadana. En este sentido, el presente documento presenta la **Política de Atención a la Ciudadanía de la PGN** bajo las directrices y lineamientos estratégicos de la visión del y de la Entidad, con el objetivo de fijar un contexto general e institucional que permita mejorar la atención e interrelación efectiva entre procesos, brindar un servicio excepcional y fortalecer la cultura de cooperación y confianza entre los servidores públicos y los ciudadanos.



¹ PGN (2019). Portafolio de servicios.



2. Marco general del servicio al ciudadano

Este capítulo tiene como objetivo presentar la compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano y el marco de referencia que orienta a la administración pública, ya sea del orden nacional, regional o territorial, en materia de servicio al ciudadano, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

a Marco regulatorio

A continuación, se relacionan las principales disposiciones constitucionales y legales que regulan el servicio al ciudadano y participación ciudadana, contemplando una visión general de las normas orientadas a la atención con enfoque diferencial según las características particulares de ciudadanos.



Constitución Política de Colombia

La relación de los artículos constitucionales que determinan aspectos específicos del servicio al ciudadano en las entidades públicas son:

Artículo	Contenido
Artículo 2.	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)

Artículo	Contenido
Artículo 13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
Artículo 23.	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Artículo 54.	Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (7).
Artículo 123.	Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...)
Artículo 209.	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
Artículo 270.	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.



Leyes

Las leyes más relevantes que determinan la política de servicio al ciudadano, destinadas al mejoramiento de la gestión pública y de participación ciudadana son:

Artículo	Contenido
Ley 1712 de 2014	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones.

Artículo	Contenido
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014 – 2018 Todos por un nuevo país.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1581 de 2012	Se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1437 de 2011	Se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso
Ley 1448 de 2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
Ley 1275/09	Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1145/07	Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones
Ley 1171 de 2007	Se establecen beneficios a las personas adultas mayores de 65 años, artículo 1, 2, 9
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley 594 de 2000	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Ley 527 de 1999	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.



Decretos

El resumen de los decretos más relevantes que determinan la política de servicio al ciudadano, destinados al mejoramiento de la gestión pública y de participación ciudadana son:

Artículo	Contenido
Decreto 620 de 2020	Por el cual se establecen lineamientos generales para regular las interacciones que tienen los ciudadanos con las entidades públicas a través de medios electrónicos
Decreto 1008 del 14 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
Decreto 1413 de 2017	Por el cual se establecen lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 3246 de 2007	Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP.
Decreto 4669 de 2005	Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Decreto 4669/05 Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.
Decreto 519 de 2003	Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros.

Artículo	Contenido
Decreto 262 de 2000	Por el cual se crea la estructura de la Procuraduría General de la Nación.
Decreto 2150 de 1995	Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención.
Decreto 2232 de 1995	Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de sistema de quejas y reclamos, artículo 8.



Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)

Los CONPES más relevantes que determinan la política de servicio al ciudadano, destinados a mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos son:

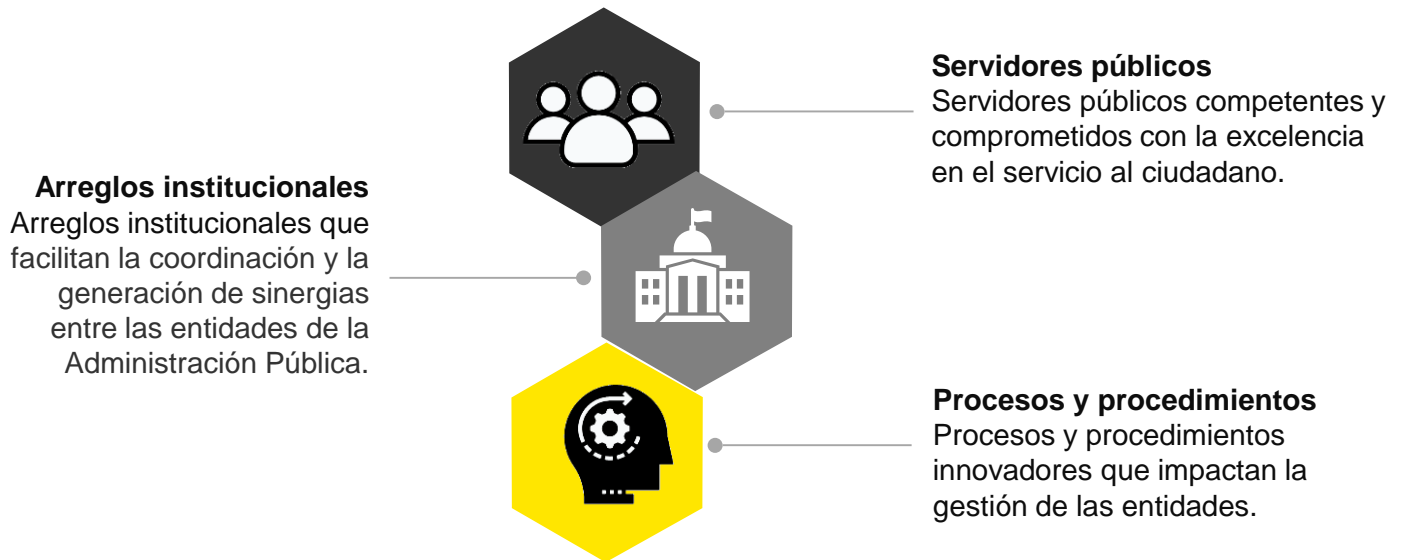
Artículo	Contenido
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
CONPES 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

b Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

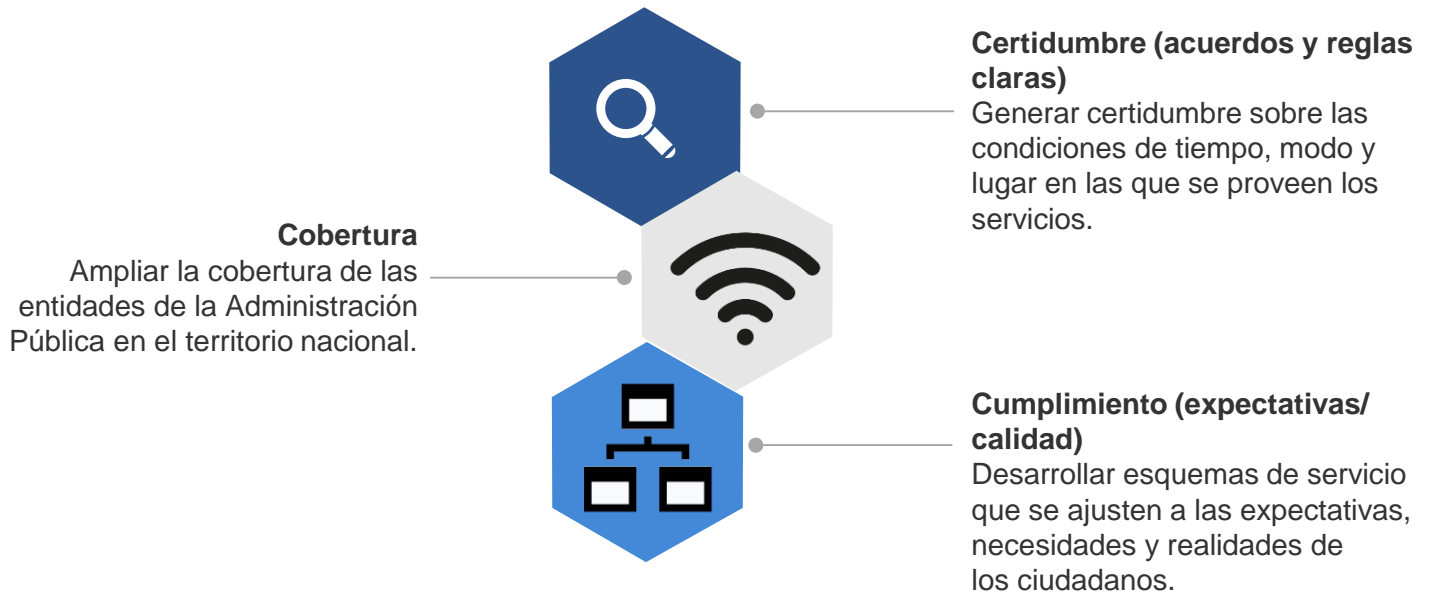
Con base en lo anterior, a partir de la Política Pública de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano planteada en el **CONPES 3785 de 2013**, se definen dos áreas de intervención ² : ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollan acciones específicas, así:

²DNP (2013).CONPES 3785. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.

Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa



Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes



De igual manera, la política desarrollada en el documento CONPES 3785 de 2013 define un **Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano**, que fortalece las capacidades institucionales, técnicas y operativas de las entidades, enmarcado en el **Modelo de Planeación y Gestión – MIPG**³, que ubica al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

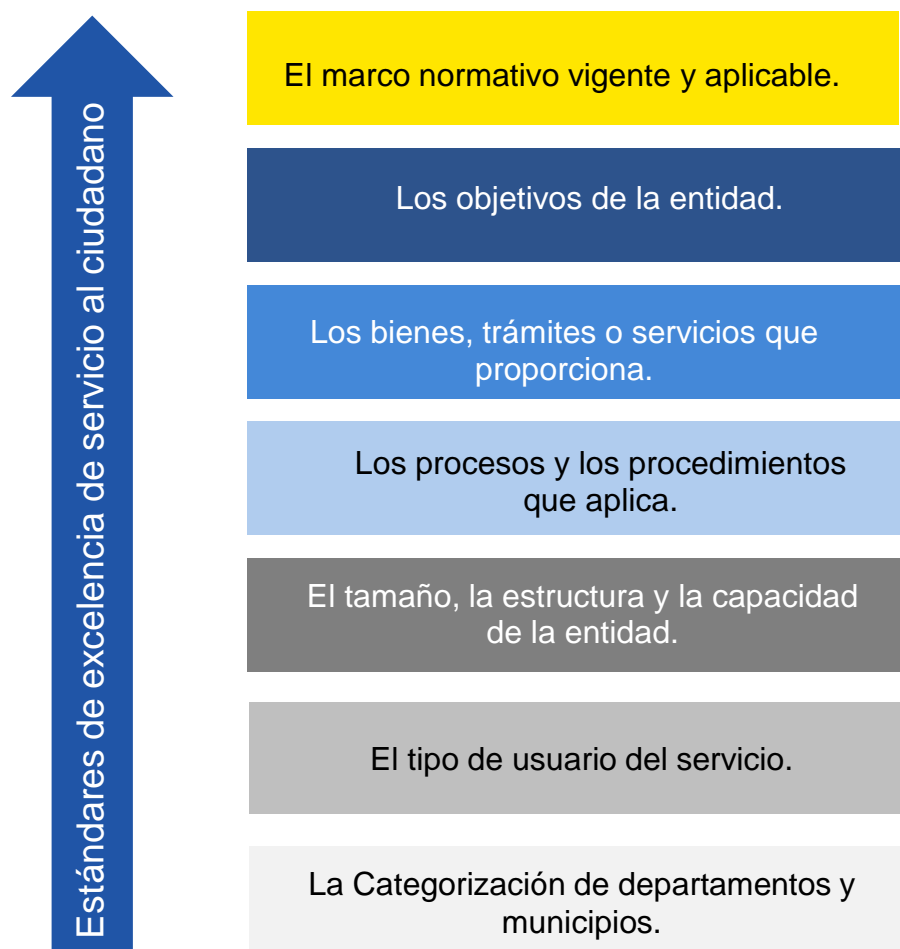
³DAFP(2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

El MIPG es un marco de referencia que de acuerdo con las dos áreas de intervención, denominadas ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, plantea aspectos generales para que las entidades públicas persigan mejor calidad y cubrimiento de los servicios que satisfagan las solicitudes de la ciudadanía en cada una de las políticas de gestión y desempeño, lineamientos generales y criterios diferenciales aplicados a nivel territorial.

Adicionalmente la PGN, en línea con el MIPG, cuenta con un **Modelo Integrado de Planeación y Gestión adoptado por la Procuraduría General de la Nación – MIPGN**⁵ que fundamenta su estructura en una visión misional basada en resultados y enfocada al ciudadano para el desarrollo de una gestión y un desempeño institucional que genere valor público.

En ese sentido, para cumplir los objetivos y en aras de brindar a las entidades de la administración pública lineamientos técnicos para fortalecer el servicio a la ciudadanía, el DNP dispone de la **Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano**, cuyo objetivo es “brindar pautas y lineamientos para el cumplimiento de los estándares de excelencia en materia de servicio al ciudadano con el fin de que las entidades fortalezcan la gestión orientada al servicio y eleven los niveles de satisfacción de la ciudadanía”⁶.

Los estándares están articulados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y tienen en cuenta aspectos determinantes como:



⁵PGN (2020). Anexo único de la resolución 124 de 2020 marco técnico del modelo integrado de planeación y gestión de la Procuraduría General de la Nación

⁶DNP. Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano.



3. Antecedentes

En este capítulo se describen las acciones adelantadas por la Entidad relacionadas con las estrategias que la PGN se ha planteado en la búsqueda del fortalecimiento institucional que pretende cumplir con las expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, con la finalidad de contar con un proceso de atención al ciudadano eficiente, consistente y estructurado para el beneficio de la Nación.

a Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021 “Por una Procuraduría Ciudadana”

En 2017 la PGN establece el **Plan Estratégico Institucional (PEI)** (“Por una Procuraduría Ciudadana”/ 2017 – 2021) con un enfoque humanista, constitucional, cultural y diferencial que busca “recuperar la confianza, fortalecer las capacidades del Estado, la PGN y la sociedad civil, para garantizar los derechos, cumplir deberes y salvaguardar el ordenamiento jurídico” y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos a nivel central y territorial, por medio de sus tres objetivos estratégicos, los cuales son ⁷ : (i) promover la efectividad de los derechos y la legitimidad de las Instituciones; (ii) aumentar la integridad y la ética en la gestión de lo público y (iii) consolidar una PGN con planeación y gestión estratégicas.

b Programa de Fortalecimiento de la Gestión Institucional de la PGN

De acuerdo con lo anterior, la Entidad en aras de cumplir las metas trazadas en el PEI cuenta con un **Programa de Fortalecimiento de la Gestión Institucional**, cuyo objetivo es fortalecer el control público a través del mejoramiento de la efectividad de la PGN en tres componentes ⁸ : (i) mejora de capacidades de planeación, coordinación y gestión de tecnología; (ii) fortalecimiento de las capacidades operativas a nivel territorial; y (iii) fortalecimiento de la integridad, transparencia y participación ciudadana.

En este contexto, el programa ha adelantado proyectos para el análisis y fortalecimiento de la atención ciudadana como: diagnóstico de gobernanza, encuesta nacional de opinión, diseño de portafolio de servicios, caracterización de usuarios, portal web para el ciudadano, aplicación para el centro de contacto, actualización de manual de competencias, protocolos de atención presencial y telefónica, modelo general de atención y participación e implementación del modelo de atención al ciudadano que se presenta en la sección **5. Política de atención al ciudadano** del presente documento.

⁷ PGN (2017-2021). Plan Estratégico Institucional (“Por una Procuraduría Ciudadana”/ 2017 – 2021).

⁸ PGN (2019-2020). Programa de Fortalecimiento de la Gestión Institucional.



4. Objetivo y alcance de la política

A continuación se presentan los objetivos de la Política de Servicio al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación, los cuales permiten declarar lineamientos unificados para todos los actores que se involucran en la atención y son establecidos de acuerdo con el Modelo de Atención al Ciudadano.

a Objetivo General

Establecer lineamientos claros sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por la entidad, con el propósito de mejorar la efectividad, la colaboración y el desempeño del servicio brindado en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes.

b Objetivos Específicos

- Divulgar y socializar a los funcionarios que están involucrados en la prestación del servicio al ciudadano la Política de Atención al Ciudadano.
- Promover la cultura de Servicio al Ciudadano al interior de la PGN.

c Alcance

El alcance de la Política deberá entenderse en dos aspectos: Interno y Externo.

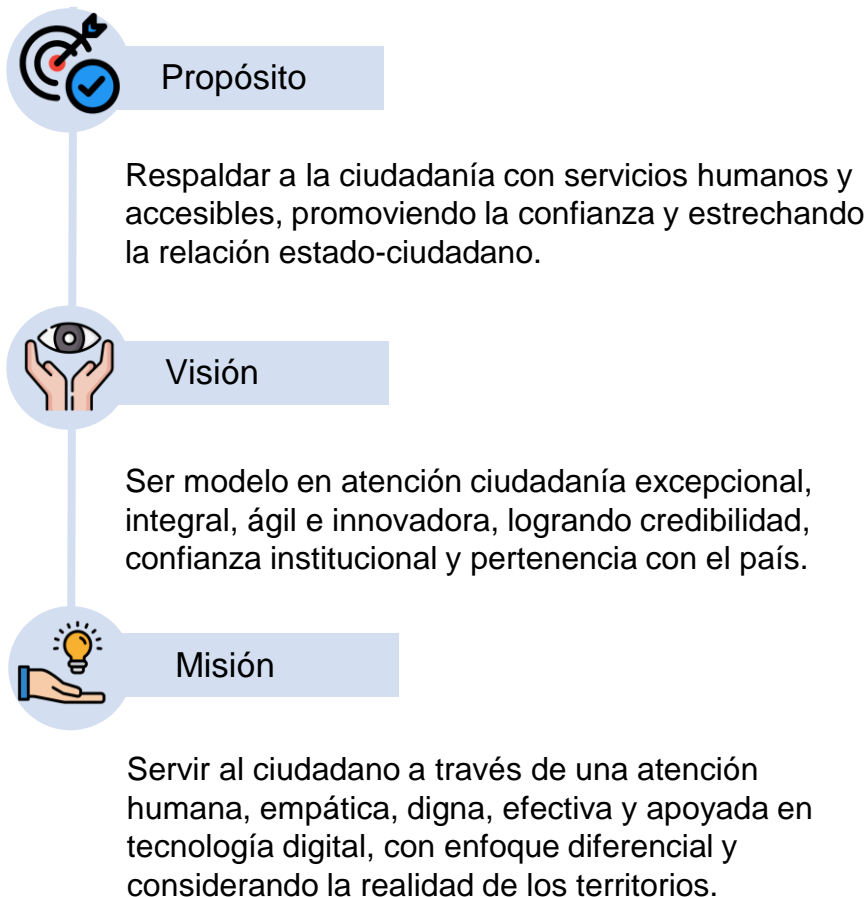
- **Interno:** Todos los procesos con relación directa a los usuarios y a todos los servidores públicos de las dependencias, divisiones, grupos internos de trabajo que desarrollen acciones relacionadas con el servicio al ciudadano a nivel nacional, priorizando de manera más efectiva la importancia que debe existir de la relación entre la entidad y el ciudadano.
- **Externo:** La ciudadanía que acuda diariamente a la sede de la entidad a hacer uso de los servicios de atención y tramite a peticiones, así como otras entidades o actores externos relacionados directa o indirectamente con la PGN.

La atención al ciudadano vincula la responsabilidad y compromiso de todos los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación con el propósito de superar los retos que se presenten y cumplir con los lineamientos estipulados en esta Política de Servicio al Ciudadano para brindarle al ciudadano un servicio excepcional.



5. Política de atención al ciudadano

En este capítulo se presentan los lineamientos y directrices generales que orientan la prestación del servicio de la Procuraduría General de la Nación, con el fin de socializar la política sobre la cual se desarrolla la atención al ciudadano en la entidad.





Principios

Los siguientes principios de atención al ciudadano definidos están orientados a visibilizar y tener como centro de las actuaciones al ser humano:

01

Atención centrada en las personas

Entender al ciudadano como un ser humano, eje y razón de ser de la entidad, desarrollando un conocimiento y comprensión profunda de sus necesidades que conlleve a fortalecer procesos y capacidades de la entidad con miras a la humanización del servicio.

02

Enfoque diferencial

Entender las necesidades de las poblaciones con características específicas, desde una perspectiva de equidad y diversidad, facilitando su interacción con los procesos, canales y espacios físicos dispuestos por la entidad.

03

Claridad / Lenguaje claro

Transmitir al ciudadano de forma comprensible, completa y consistente la información relacionada a los servicios, funciones y competencias de la entidad a través de todos los canales de atención.

04

Transparencia

Disponer la información de manera abierta y consistente para tener acceso y hacer uso de ella cuando el ciudadano la solicite, ajustándose a la ética y normativa dictada por el gobierno nacional.

05

Visión nacional

Garantizar la prestación del servicio de manera unificada, con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios bajo los mismos estándares y lineamientos tanto a nivel central como territorial.

06

Articulación

Contar con procesos y acciones conjuntas, ordenadas y colaborativas entre los actores del servicio a nivel interdisciplinario y a nivel interinstitucional para el alcance de los objetivos misionales y facilitar el tránsito de información entre los distintos niveles de la Entidad.

07

Imparcialidad

Atender a todos los ciudadanos de igual manera, reconociendo sus derechos y deberes, sin tener inclinación o favorecer ninguna postura o idea frente a la situación o problemática que describe el usuario.

08

Modernidad e innovación

Propender al mejoramiento continuo del servicio, mediante el planteamiento de estrategias y acciones que involucren nuevas tendencias y desarrollos tecnológicos.

09

Ubicuidad

Estar presente en los lugares que el ciudadano requiera al mismo tiempo, mediante los diferentes canales de atención y herramientas tecnológicas que dispone la entidad para el proceso de atención.

10

Eficiencia

Facilitar la interacción de los ciudadanos con los servicios, por medio de la entrega efectiva de procesos y trámites simplificados y estandarizados.

11

Efectividad

Procesos y procedimientos que permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna y de calidad, que solucione sus inquietudes y necesidades.

12

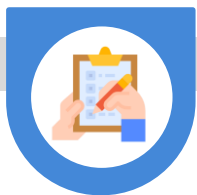
Seguridad y privacidad de la información

Proteger adecuadamente la información del ciudadano en los sistemas de acceso, uso o divulgación, utilizados para llevar a cabo el proceso de atención.



Valores del servidor

Para la definición de los valores se revisaron aquellos previamente definidos en las entidades y en el Código de Integridad de la Función Pública. Como resultado de la investigación se establecieron los siguientes valores:



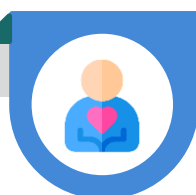
Diligencia



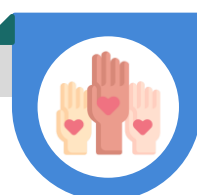
Justicia



Compromiso



Honestidad



Respeto



Atributos de calidad

Los atributos racionales y emocionales que respaldan y fidelizan el servicio de atención al ciudadano, de acuerdo con las nuevas exigencias de la población y su correspondiente incidencia en la satisfacción del servidor público, para lograr un servicio de excelencia y una experiencia memorable son:

1 Transparente

Expresar sin ambigüedad y congruencia la información necesaria para generar una imagen de confianza entre los que se relacionan con la prestación del servicio.

Respetuoso y amable 2

Mostrar aprecio e interés por el ciudadano, mediante la escucha activa de su situación..

3 Ágil

Responder los requerimientos, trámites o servicios de la situación o problemática de quien solicita apoyo con celeridad y prontitud

Confiable 4

Asegurar la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.

Digno 6

Comportarse con responsabilidad, seriedad y con respeto hacia sí mismo y hacia la ciudadanía..

Efectivo 8

Cumplir el propósito de la atención por la cual se acerca el ciudadano a la Entidad, optimizando los insumos.

Claro 10

Expresar y fomentar la comunicación de manera ágil, sencilla y eficaz de los servidores públicos entre sí y con la ciudadanía.

Solidario 12

Accionar que promueve la cooperación, familiaridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio..

5 Incluyente

Conocer y reconocer que todos los seres humanos tienen el mismo valor y se les debe brindar una adecuada atención y protección a los derechos según su particularidad.

7 Usable y accesible

Disponer de canales sin barreras para recibir atención..

9 Orientación al servicio

Interpretar lo que siente el ciudadano cuando expone su situación..

11 Imparcial

Ser neutral y ecuánime frente a una situación o problemática que presenta la ciudadanía y proceder con el trámite o servicio.

13 De calidad

Medir la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades y obtener un alto grado de satisfacción..



Promesa de valor

Dar respuesta oportuna, clara y de calidad a toda la ciudadanía brindando un servicio de excelencia, humano y accesible.

Por lo anterior, la atención de la Procuraduría General de la Nación, pretende lograr la satisfacción ciudadana a través de los servicios ofrecidos de manera ágil, innovadora y mejorando continuamente hacia un servicio excepcional y humanizado.

