



# Guía Integrada del Modelo de Atención al Ciudadano



**PROCURADURIA  
GENERAL DE LA NACION**

# Esta guía cuenta con 4 capítulos

Puedes navegar directamente seleccionando la sección de tu interés.

Podrás consultar **documentos y enlaces relacionados** pulsando donde veas este ícono



Podrás **volver al menú** desde cualquier página pulsando este ícono



## Capítulo 1. ¿Qué es la atención al ciudadano?

## Capítulo 2. ¿Qué se debe saber antes de conocer el Modelo de Atención al Ciudadano?

## Capítulo 3. ¿Por qué un Modelo de Atención al Ciudadano?

## Capítulo 4. ¿Cómo está compuesto nuestro Modelo de Atención al Ciudadano?

- ▶ ¿Cuál es el objetivo del Modelo de Atención al Ciudadano?
- ▶ ¿Qué motiva la creación de un Modelo de Atención al Ciudadano para la PGN?
- ▶ ¿Cuál es el alcance del Modelo de Atención al Ciudadano?

- ▶ ¿Cuáles son los componentes del Modelo de Atención al Ciudadano?
- ▶ ¿Cuáles son los componentes transversales?
- ▶ ¿Cuáles son los componentes de ventanilla hacia afuera?
- ▶ ¿Cuáles son los componentes de ventanilla hacia adentro?

# 1.

## Introducción

La Procuraduría General de la Nación (PGN) es la entidad que **representa a los ciudadanos ante el Estado** y su misión es “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 de la sociedad colombiana expresado en la Constitución Política.”<sup>1</sup>

Como parte de esta misión, la PGN continúa desarrollando el proceso de modernización integral y transformación digital, con enfoque en la generación de estrategias para el fortalecimiento de la atención ciudadana.

En ese sentido, esta guía presenta el **Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación** por medio de un lenguaje claro y amigable, que facilite el entendimiento a todos los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en cuanto al servicio que brinda la entidad.



### ¿Qué es la atención al ciudadano?

Cuando se habla de la atención al ciudadano se hace referencia a las acciones relacionales y de comunicación con las personas que requieran de la asesoría, orientación y acompañamiento para la solicitud de los servicios que brinda la Procuraduría General de la Nación a toda la ciudadanía.



<sup>1</sup> Procuraduría Nacional de la Nación (2019). Portafolio de Servicios.

A young man and woman are looking at a tablet together. The woman is in the foreground, holding the tablet, and the man is behind her, looking at the screen. The image is overlaid with a blue gradient. The text is in white and green.

*“No hay mayor religión que el servicio a los demás. Trabajar por el bienestar común es el mejor credo”*

**Albert Schweitzer**

# 2.

## ¿Qué se debe saber antes de conocer el Modelo de Atención al Ciudadano?

Antes de entrar en materia y conocer detalladamente el Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN, es importante recorrer una serie de conceptos clave que permitirán comprender más fácilmente, la forma en que la PGN quiere brindar su atención:



### Canales de Atención

Son **medios y espacios fundamentales en la comunicación entre los ciudadanos y las Entidad**, los cuales permiten realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Procuraduría General de la Nación.<sup>1</sup>



### Caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Ejercicio mediante el cual se identifican las **particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés** con los cuales interactúa la Procuraduría General de la Nación, para agruparlos por atributos similares.<sup>2</sup>



### Enfoque diferencial

“Forma de analizar, actuar, valorar y garantizar el desarrollo de una población,, basada en sus **características diferenciales** desde una perspectiva de **equidad y diversidad**; y así, brindar una respuesta acorde con las necesidades de la población, adecuar la política pública a las características particulares de la misma y generar las acciones tendientes a **garantizar el ejercicio de sus derechos**.”<sup>3</sup>



### Omnicanalidad

La omnicanalidad es la **integración entre los canales de atención por medio de sus habilitadores (tecnología, recurso humano, recursos físicos etc.)**, permitiendo al ciudadano interactuar de manera fluida y vivir la experiencia del servicio de manera homogénea a través de los diferentes puntos de contacto con la entidad. Por otro lado, al gestionar la información del ciudadano de manera articulada, se logra establecer una comunicación e interacción consistente y unificada entre los actores que intervienen en la prestación del servicio.

1 DNP. Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC)

2 DNP. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés.

3 DNP. Lineamientos para la Implementación Del Enfoque de Derechos y La Atención Diferencial a Grupos Étnicos en La Gestión De Las Entidades Territoriales.



## Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Es el programa encargado de promover en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial, el cual propone una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, con miras a mejorar los estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.<sup>1</sup>

Por lo anterior se define un modelo de gestión pública para mejorar las capacidades de la Entidades y atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Este modelo está compuesto por las áreas denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”:



### Ventanilla hacia adentro

Hace referencia a la intervención de los **procesos internos**. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.<sup>2</sup> Esto se logra mediante:

- El posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía.
- Mejoramiento de procesos y procedimientos.
- Gestión del talento humanos para el servicio.



### Ventanilla hacia afuera

Hace referencia a **la atención directa** a las solicitudes de los ciudadanos<sup>3</sup> a través de:

- El fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía.
- El cumplimiento de expectativas y calidad del servicio.
- La claridad en las condiciones de la prestación del servicio.

1 Ibid 2.

2 DNP. ABC de Servicio al Ciudadano. Página 2

3 Ibid 7.

*Nuestro talento en sincronía nos  
permite garantizar un servicio  
oportuno y de calidad al ciudadano.*



# 3.

## ¿Por qué un Modelo de Atención al Ciudadano?

### 3.1. ¿Cuál es el objetivo del Modelo de Atención al Ciudadano?

Definir la manera en la que la **Entidad atiende a las solicitudes de la ciudadanía** a través de los componentes que habilitan la experiencia del servicio, contribuyendo a la **satisfacción de sus necesidades y expectativas**, con un enfoque en la agilidad, innovación y humanización de la atención, promoviendo la confianza y estrechando la relación Entidad – Ciudadano.

### 3.2. ¿Qué motiva la creación de un Modelo de Atención al Ciudadano para la PGN?

El Modelo de Atención al Ciudadano en la PGN surge motivado por:

- El cumplimiento del **marco regulatorio** que reglamenta el servicio al ciudadano.
- El mejoramiento de la experiencia de servicio al ciudadano inspirado por las **tendencias y referentes** a nivel nacional e internacional.
- La alineación de la atención con los estándares de excelencia del servicio al ciudadano para las entidades del Estado.

#### 3.2.1. ¿Cuál es el marco regulatorio que reglamente el servicio al ciudadano?

El modelo está diseñado de acuerdo a los **lineamientos y directrices que a nivel interno y externo** orientan el quehacer de la Procuraduría General de la Nación frente a la atención al ciudadano en defensa de sus derechos.

- Constitución Política de Colombia.
- Leyes y Decretos expedidos por el Gobierno Nacional.
- Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES).



Consulta aquí nuestro **Marco Regulatorio Externo**



Consulta a continuación los descargables de nuestro **Marco Regulatorio Interno**



Protocolo de atención al ciudadano.



Guía para la gestión y parametrización en el sistema de peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación.



Manual de Atención al Ciudadano.



Manual de competencias de la PGN.



Caracterización de ciudadanos.

### 3.2.2. ¿En cuáles tendencias y referentes se inspira el modelo de atención de la PGN?

Tanto a nivel nacional como internacional, se observa que actualmente la atención a la ciudadanía coincide en una serie de aspectos comunes que marcan tendencias y son referentes en la búsqueda de prestar un servicio excepcional:



La transformación digital como un motivador hacia una atención moderna que utiliza **medios tecnológicos como punto de contacto directo y eficaz con el ciudadano**, apoyando el concepto de **ciudadanos digitales**.



La implementación de cualquier **herramienta que suponga una mejora en la atención está pensada a partir del ciudadano** y no de la administración, permitiendo crear **una relación más personalizada con la comunidad y tener mayor conocimiento de sus problemas y opiniones**.



**Los roles, la especialización y la capacitación de los funcionarios** se deben considerar como factores claves en la prestación de servicios con calidad excepcional.



**La diversificación de los canales de atención teniendo en cuenta** las realidades y necesidades de la ciudadanía a nivel nacional y territorial.



El mejoramiento continuo de la atención para optimizar y simplificar los trámites y servicios, **actualizando continuamente los procesos y procedimientos** que marcan la atención.



**Los espacios físicos son cada vez más interactivos y amigables**, permitiendo una **experiencia de servicio práctica y cómoda** para aquellos ciudadanos que prefieren la atención presencial sin importar sus condiciones físicas.



La **adopción del concepto de “ventanilla única”** haciendo posible que el ciudadano realice los trámites de forma centralizada, evitando la necesidad de hacer largas filas o tener que acudir físicamente a diferentes dependencias.

### 3.2.3. ¿Cuál son los estándares de excelencia de servicio de las entidades del Estado Colombiano?

El **Departamento Nacional de Planeación (DNP)** define un conjunto de prácticas líderes a tener cuenta por las entidades con el fin de estar a la vanguardia en la forma en que realizan su servicio a la ciudadanía, denominadas **Estándares de Excelencia de Servicio al Ciudadano**, los cuales se articulan con los elementos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

- Fortalecimiento de los arreglos Institucionales
- Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.
- Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios
- Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso
- Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio
- Certidumbre en las condiciones de tiempo, modo y lugar en la que se proveerán los servicios.



Consulta la Guía de implementación estándares de excelencia



### 3.3. ¿Cuál es el alcance del Modelo de Atención al Ciudadano?

El modelo busca **fortalecer la atención a la ciudadanía de forma integral** contemplando la atención desde un conjunto de perspectivas que enriquecen la experiencia del ciudadano durante la interacción con la Entidad y apoyan la eficiencia en la prestación del servicio:

## Modelo de Atención al Ciudadano



Perspectivas

- Conocimiento del ciudadano.
- Portafolio de servicio actualizado y articulado con los procesos de atención.
- Prestación uniforme del servicio.
- Canales de atención a la medida de las necesidades de la ciudadanía.
- Procesos y procedimientos articulados.
- Tecnología y gestión de la información del ciudadano.
- Talento humano especializado en la atención.
- Recursos físicos que apoyen la experiencia de servicio excepcional.
- Evaluación y mejoramiento continuo del servicio.



### La puesta en marcha del modelo tiene como alcance

Llegar a todas dependencias y servidores que intervienen en el ciclo de atención a nivel central y en los territorios, así como el compromiso de todos los niveles jerárquicos de la entidad como actores activos del modelo encaminados hacia el cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano de la PGN.



# 4.

## ¿Cómo está compuesto nuestro Modelo de Atención al Ciudadano?

El Modelo de Atención al Ciudadano está diseñado buscando brindar una experiencia de servicio excepcional partiendo de las **diferentes expectativas y necesidades** de la ciudadanía al relacionarse con la Entidad y la **realidad en los territorios a nivel nacional**. Por esta razón, el modelo **ubica al ciudadano como el eje en torno al cual giran todos los esfuerzos de la PGN** por articular y fortalecer los diferentes componentes que

intervienen en la atención y que conllevarán a alcanzar la **satisfacción de toda la ciudadanía**. Es importante destacar el especial interés de la PGN por incluir el concepto de **Enfoque Diferencial** a lo largo de la atención que quiere brindar a la ciudadanía buscando prestar un servicio igualitario y de calidad para cualquier ciudadano que requiera el apoyo de la Entidad.



#### 4.1. ¿Cuáles son los componentes del Modelo de Atención al Ciudadano?

El Modelo de Atención al Ciudadano está conformado por diferentes componentes que buscan en conjunto la prestación de un servicio de excelencia de forma integral, los cuales se agrupan en:

- Componentes transversales
- Componentes de la ventanilla hacia afuera
- Componentes de la ventanilla hacia adentro

#### 4.2. ¿Cuáles son los componentes transversales iniciales?

Los componentes transversales permiten **dar dirección y fortalecer las capacidades de la Entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos**. Estos son:



Política de Atención al Ciudadano



Ciudadanos



Portafolio de Servicios



Modelo de Evaluación y Mejoramiento

#### 4.2.1. ¿De qué se trata el componente de Política de Atención al Ciudadano?

La Política de Atención al Ciudadano permite **definir la ruta estratégica que guiará la gestión de la Entidad** buscando **involucrar todos los niveles jerárquicos** de la PGN como actores en el cumplimiento de los lineamientos diseñados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y, a su vez fortalecer su confianza en la Entidad y en el Estado:



**Propósito de la atención al ciudadano en la PGN:** Respalda a la ciudadanía con servicios humanos y accesibles, promoviendo la confianza y estrechando la relación estado-ciudadano.

**Visión de la atención al ciudadano en la PGN:** Ser modelo en atención al ciudadano al prestar un servicio excepcional, integral, ágil e innovador, logrando credibilidad, confianza institucional y pertenencia con el país.

**Misión de la atención al ciudadano en la PGN:** Servir al ciudadano a través de una atención humana, empática, digna, efectiva y apoyada en tecnología digital, considerando las diferencias entre los ciudadanos y la realidad de los territorios.

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

Adicional a las anteriores definiciones, la Política establece las bases fundamentales para la Atención al Ciudadano en la Entidad, a través de **Principios de la atención al ciudadano, Atributos para la prestación del servicio y valores del servidor de la atención al ciudadano**.



Consulta aquí la Política de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación.

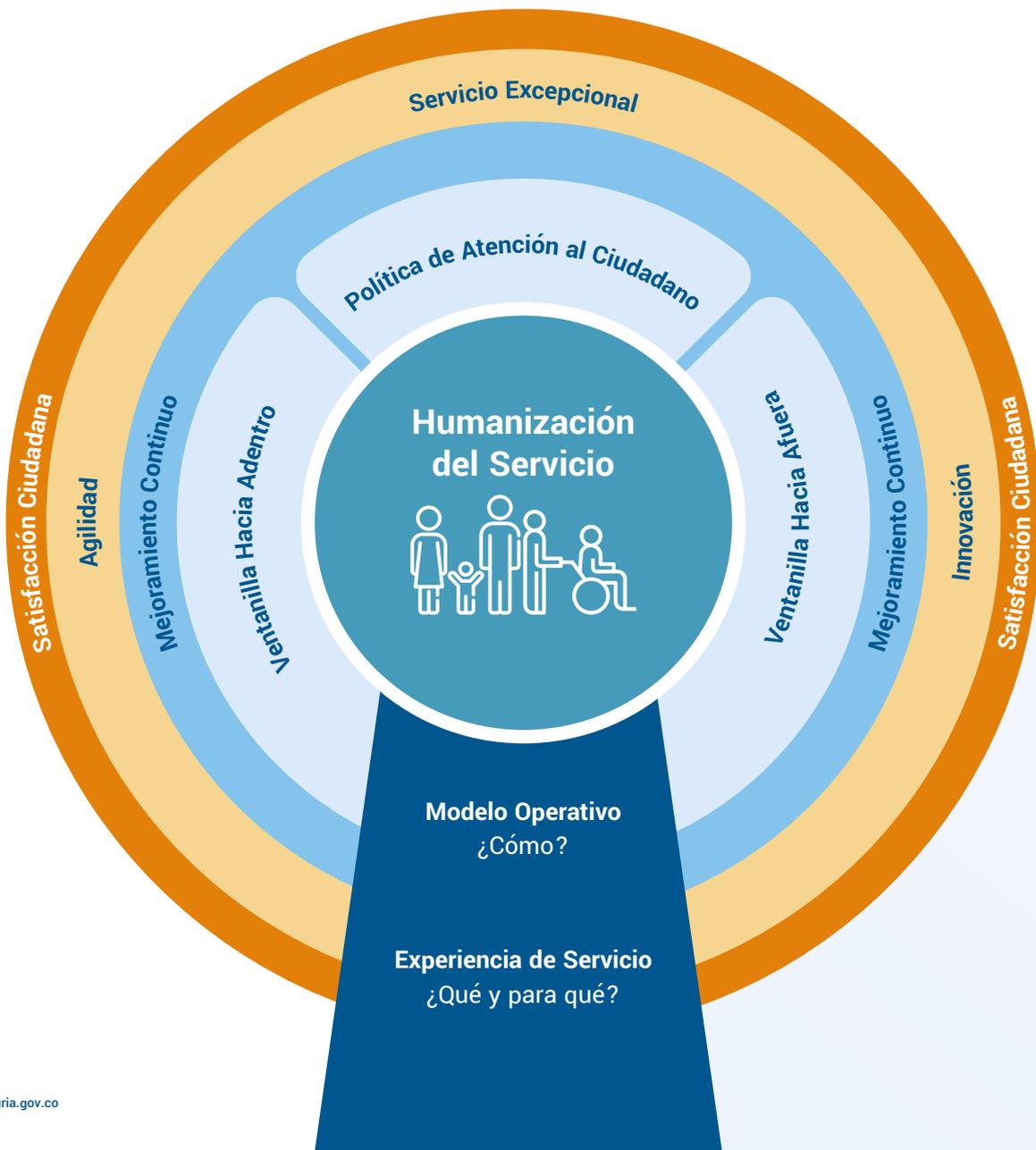




## Recuerde...

La **Política de Atención al Ciudadano** debe ser socializada a lo largo de la Entidad y aplicada en las acciones realizadas por los funcionarios para estandarizar los parámetros del servicio y mejorar la efectividad, colaboración y desempeño de la atención brindada.

La **Política de Atención al Ciudadano** debe estar disponible y ser divulgada para total conocimiento por parte de la ciudadanía, permitiéndole entender la experiencia de servicio que recibirá al acercarse a la Entidad y reconocer los esfuerzos que esta ha desarrollado en la búsqueda de su satisfacción.



## 4.2.2. ¿De qué se trata el componente de Ciudadanos?

Como se mencionó anteriormente, este componente ubica a los **ciudadanos como centro de la prestación del servicio** de la Entidad y busca mantener constantemente actualizado el conocimiento que la PGN tiene de la ciudadanía.

Este conocimiento permite a la PGN identificar **patrones de comportamiento y características de los usuarios** para la generación de perfiles con el fin de orientar mejor la atención de acuerdo con sus necesidades y expectativas. De acuerdo con lo anterior, la Entidad ha caracterizado la ciudadanía que normalmente acude a solicitar sus servicios en 5 perfiles, así:



Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que cumplen con las siguientes características:

- Asisten de forma **recurrente** a la Entidad como trabajadores de empresas de mensajería, con la finalidad de entregar los correos dirigidos a la Entidad.
- Se apoyan de los funcionarios dado el **nivel de conocimiento elemental** que poseen sobre la Entidad.



Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que cumplen con las siguientes características:

- Acuden **regularmente** a la Entidad como encargados de solicitar los servicios en representación de un tercero.
- Demuestran de manera amplia su **experticia, relacionamiento y conocimiento** de la PGN partiendo de su profesión y/o funciones.



Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que cumplen con las siguientes características:

- Recurren **regularmente** a la Entidad como líderes o movilizadores de una comunidad, para solicitar los servicios en beneficio propio o de un tercero.
- Les interesa obtener información a la mano que sea concisa, teniendo en cuenta su **nivel considerable de conocimiento** y propósito de transmitir la información.



Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que cumplen con las siguientes características:

- Acuden con una **regularidad considerable** a la PGN por interés y en nombre propio.
- Conocen de manera amplia **información sobre la Entidad y cómo relacionarse con ella** de manera efectiva y ágil.
- Les interesa un **acompañamiento cercano** al momento de tramitar su solicitud.



Son los ciudadanos / usuarios / grupos de interés que cumplen con las siguientes características:

- Asisten de **forma particular** a la Entidad por interés y en nombre propio, pero nunca habían interactuado con la PGN o es una de las primeras veces.
- Por su **conocimiento mínimo** sobre la Entidad, buscan orientación y asesoramiento cercano y claro.
- Consideran importante realizar su **solicitud sin confusiones** y que la persona que lo acompañe se tome el tiempo necesario de orientarlo y escucharlo.



### Recuerde...

Todos los ciudadanos son individuos diferentes, es vital conocerlos, escucharlos y comprenderlos para así brindar una atención y un trato que cumpla con sus necesidades y expectativas.



### 4.2.3. ¿De qué se trata el componente de Portafolio de servicios?

El componente de Portafolio de Servicios está orientado a **garantizar que el ciudadano, usuario o grupo de interés conozca la Entidad y su oferta de trámites y servicios.**

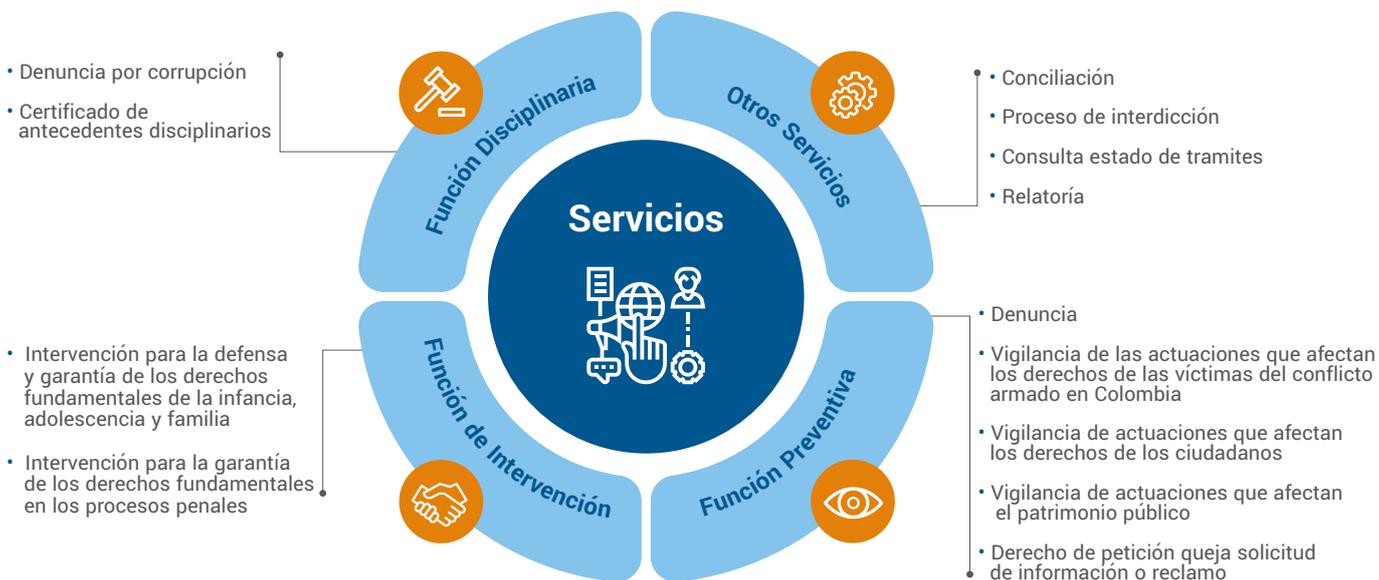
El Portafolio de Servicios busca fortalecer la **transparencia, la ética, la participación y atención** incluyendo información sobre los servicios que ofrece la Entidad, logrando así informar y garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales de todos los colombianos.



### Recuerde...

Además de comunicar información relevante a la ciudadanía sobre la PGN y sus servicios, el portafolio es un instrumento de valor para mantener unificados los conceptos de los servicios brindados por la Entidad a través de todas las personas y dependencias que intervienen en la atención.

### Es importante mencionar los servicios que presta la Entidad desde sus 3 funciones misionales:



### 4.3. ¿Cuáles son los componentes de ventanilla hacia afuera?

Los componentes de la ventanilla hacia afuera están **orientados a establecer y habilitar el flujo de atención de la prestación del servicio**. Estos componentes son:



Canales



Modelo de Prestación del Servicio

### 4.3.1. ¿De qué se trata el componente de Canales?

El modelo propone fomentar el uso de diversos canales de atención basados tanto en tecnologías tradicionales como de vanguardia, de forma que habiliten la prestación de servicios con mayor cobertura, teniendo en cuenta:

- **La integración entre los canales** facilitando la comunicación ciudadano – Entidad y generándole una experiencia homogénea.
- **Personalizar la atención** enfocando la prestación del servicio a través de los canales teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

## ¿Qué canales dispone la Entidad actualmente?



### Canal telefónico:

- Línea gratuita Nacional: 01 8000 940808
- Línea: 142
- Línea directa en Bogotá: 5878750



### Canal presencial:

Se disponen de **83 puntos de atención** alrededor del país para orientar e informar a los ciudadanos y recibir las solicitudes que se presenten ante la Entidad.



### Canal virtual:

- **Sede electrónica** en su página web que contiene información, pasos, guías y sitios para que los ciudadanos accedan a la oferta de servicios de la PGN.
- **Chat virtual** este canal también contempla la opción de un chat con el fin de obtener respuestas en tiempo real para atender rápida y efectivamente los requerimientos y solicitudes del ciudadano
- **Correo electrónico único** institucional: [quejas@procuraduria.gov.co](mailto:quejas@procuraduria.gov.co), para que los ciudadanos puedan comunicarse con la Entidad y realizar solicitudes.



### Canal escrito:

A través de correspondencia, se reciben **solicitudes escritas** por parte de la ciudadanía y se radican en las ventanillas que la Entidad dispone para esto.



## Además de los canales actuales, ¿Qué otros medios tiene la PGN para la atención al ciudadano?



Redes sociales: **Redes sociales** para brindar acceso a la información que los ciudadanos requieren en el momento que lo solicitan.



Procuraduría móvil: **Vehículo móvil** para facilitar el acceso a los servicios de la PGN a aquellas poblaciones alejadas de las ciudades o cabeceras municipales.



Aplicación Móvil (APP): **Aplicación móvil interactiva** para realizar consultas y trámites a los servicios de la Entidad las 24 horas del día, brindando comodidad, seguridad y acceso a los ciudadanos más afines a los canales digitales.



Funcionario virtual: **Canal de comunicación directa con funcionarios** de la Entidad para atender los requerimientos y solicitudes del ciudadano a través de un chat virtual y video llamada, permitiendo ahorrar tiempo y recursos en desplazamientos hasta las instalaciones de la Entidad.



Kioscos digitales de atención: **Canal de interacción y contacto** que permite realizar acciones como trámites, consultas, transacciones u obtener información, por medio de módulos de autoatención, facilitando el acceso a ciudadanos a quienes se les dificulta acercarse de manera presencial a los puntos de atención y no cuentan con acceso a internet.



### Recuerde...

Los canales de atención dispuestos por la Procuraduría General de la Nación están diseñados con el fin de estar a alcance de todos los ciudadanos, ampliando la cobertura y garantizando el compromiso que tenemos con el país.



### 4.3.2. ¿De qué se trata el componente de Modelo de Prestación del Servicio?

Este modelo muestra el **recorrido de las solicitudes** que ingresan a la Entidad por los canales disponibles para la atención a la ciudadanía y define diferentes niveles de atención con la posibilidad de dar una **respuesta inmediata, de autogestionar la solicitud por parte del ciudadano o requerir una intervención especializada**.

#### ¿Cuáles son los niveles de atención?

Los niveles de atención deben **operar de la misma manera tanto a nivel central como en territorios**, para estandarizar el servicio y mejorar la experiencia del ciudadano. Los niveles de atención son:

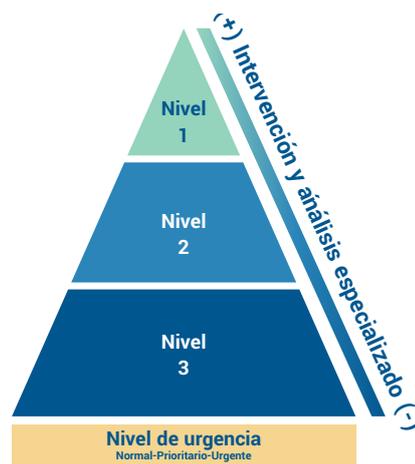
- Nivel 1**  
Corresponde al **nivel de atención inicial** de las solicitudes. Este nivel contempla las respuestas rápidas y directas, o permite al ciudadano autogestionar su trámite.
- Nivel 2**  
Corresponde al **nivel de atención** de casos que no se resuelven en el primer nivel. Este nivel contempla la intervención de **dependencias con un conocimiento especializado** a las cuales se les asignan las solicitudes de acuerdo con sus competencias.
- Nivel 3**  
Corresponde al **nivel de atención** de casos no resueltos en el primer o segundo nivel que requieran ser trasladados a otros territorios por **involucrar funcionarios de alto nivel jerárquico** o casos de alta dificultad que requieren **conocimiento especializado**.

De acuerdo con estos niveles, si después del ingreso de la solicitud es necesario direccionarla a los niveles 2 o 3 de atención, es importante tener en cuenta el Manual de Competencias de la Procuraduría General de la Nación para poder remitir el caso de manera correcta.

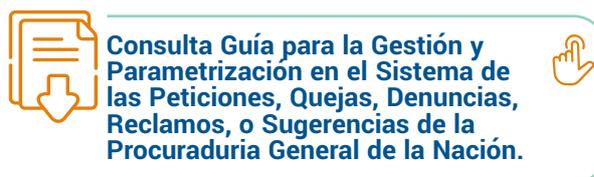


### ¿Cuáles son los niveles de urgencia?

Hay situaciones que de acuerdo con sus características requieren de una gestión con determinado nivel de urgencia y exigen a la Entidad **mayor prioridad en los tiempos de solución del trámite**. Para estos casos, el funcionario debe intervenir, asignar o remitir con prioridad el caso a la dependencia o persona que pueda dar una pronta solución. Los niveles de urgencia son:



Para profundizar en los **niveles de urgencia**, puede remitirse la guía para la gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación.



### Recuerde...

Contemplar los niveles de atención y de urgencia durante la prestación del servicio, permite implementar y presentar al ciudadano el procedimiento con que se atenderá su solicitud detalladamente..

Todas las solicitudes ingresan por el nivel 1, siendo un momento determinante para la identificación de prioridad de urgencia, dar respuesta directa al ciudadano o ser remitida a la dependencia competente.



#### 4.4. ¿Cuáles son los componentes de ventanilla hacia adentro?

Los componentes de la ventanilla hacia adentro buscan **fortalecer la operación interna a través del direccionamiento, gestión, monitoreo integral e implementación de acciones de mejora de la experiencia del servicio**. Estos componentes son:



##### Modelo de Gobierno



##### Modelo de Procesos y Procedimientos



##### Modelo de Tecnología y Gestión de Información



##### Modelo de Talento Humano



##### Modelo de Recursos Físicos

#### 4.4.1. ¿De qué se trata el componente de Modelo de Gobierno?

Este componente permite **definir el gobierno de la atención al ciudadano** con el fin de **estructurar, articular y regular la planeación, gestión, seguimiento e implementación de acciones de mejora del servicio prestado a la ciudadanía en la PGN**.

##### ¿Cómo es el Gobierno del Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN?

El Gobierno contempla una **figura líder integradora y gestora** que actúa como defensora y garante de la representación que el ciudadano busca ante el Estado, logrando relacionar los procesos internos de la Entidad con la oferta y prestación de servicios que ofrece la PGN.

##### ¿Cuáles son las capacidades de esta figura líder de atención al ciudadano?

Para lograr la integración en la gestión de la atención, el liderazgo del modelo contempla **capacidades que apoyan la eficiencia y efectividad del servicio** desde 3 diferentes perspectivas:

**Capacidad de integración:** Integrar todas las dependencias de la Entidad que estén relacionadas con la atención, de manera sincronizada, eficiente y orgánica, y así mismo poder trabajar de forma articulada con otras Entidades del Estado.

**Capacidad de liderazgo:** Direccionar la prestación del servicio de forma integral, guiando los esfuerzos y acciones de la Entidad hacia la satisfacción del ciudadano como eje misional de la PGN.

**Capacidad de gestión:** Formular, implementar y hacer seguimiento a las acciones que lleven al proceso a la consecución de sus objetivos de manera consistente.

## ¿Cuáles son las funciones de la figura líder de atención al ciudadano?

El modelo de gobierno contempla las funciones propuestas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, integrándolas a la figura líder de atención en la Entidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en la Política de Atención al Ciudadano, así:

- **Planear** acciones para el servicio al ciudadano.
- **Gestionar** los recursos necesarios para el desarrollo de los planes de acción e iniciativas que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- **Proporcionar** los trámites, servicios y productos, de acuerdo con las necesidades y derechos de los ciudadanos
- **Ejecutar** planes y proyectos de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los objetivos, resultados de evaluación y expectativas de los ciudadanos o usuarios.
- **Evaluar** la gestión del Servicio al Ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos.



## Recuerde...

Contar con un área líder del servicio al ciudadano en la PGN, permitirá lograr una atención de excelencia, organizada y articulada entre en nivel central y los territorios para alcanzar la satisfacción de todo aque que requiera de la Entidad.

### 4.4.2. ¿De qué se trata el componente de Modelo de Procesos y Procedimientos?

La Atención al Ciudadano es un **proceso misional**, definido como el **eje central sobre el cual debe girar el actuar de la Entidad y todos los funcionarios** y para el cual se define la siguiente cadena de valor compuesta por **cuatro subprocesos**:



Considere los siguientes documentos relacionados con los procesos y procedimientos para la prestación del servicio al ciudadano:



Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos, o Sugerencias de la Procuraduría General de la Nación.



Manual de Atención al Ciudadano



Protocolo de Atención al Ciudadano



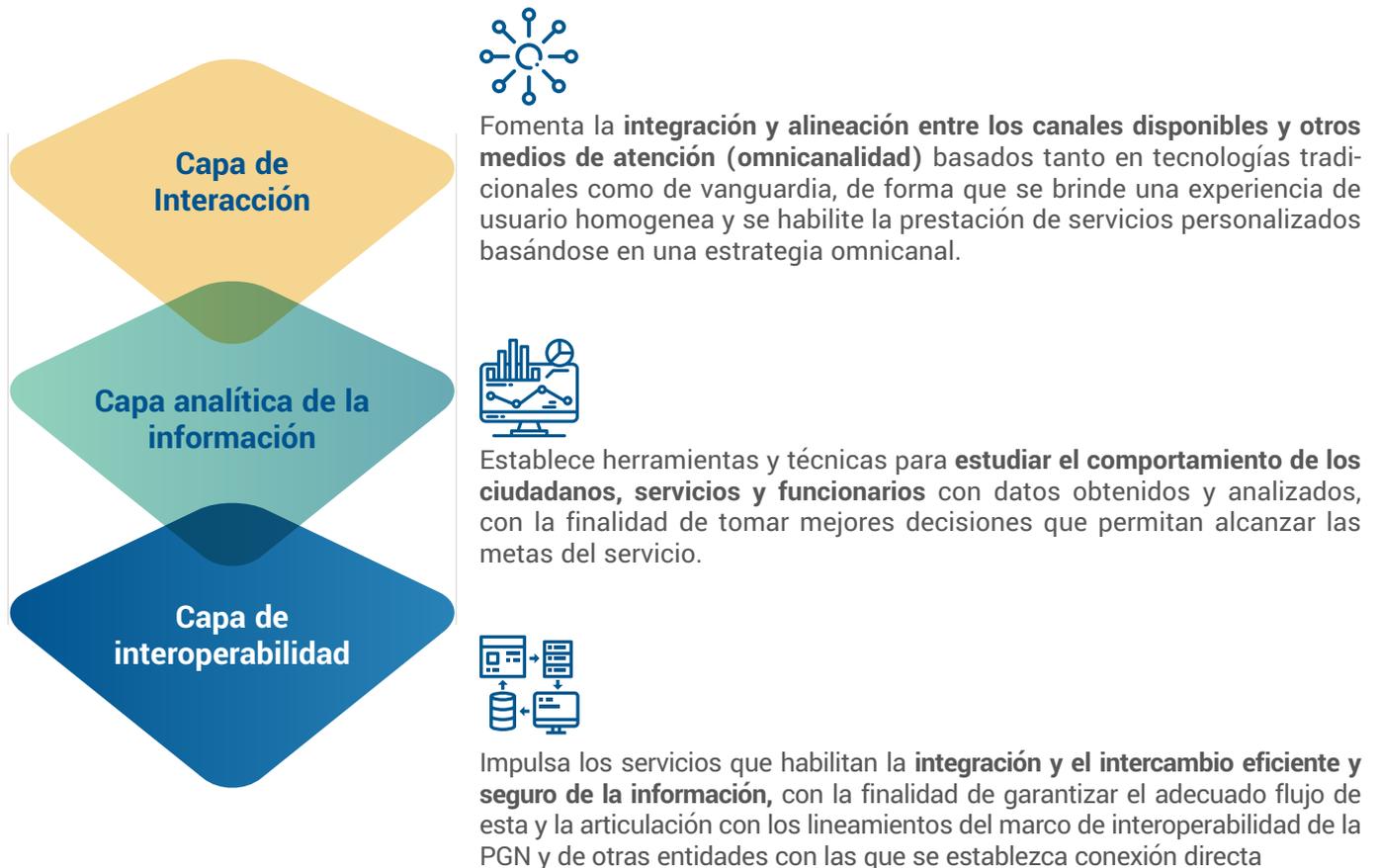
Protocolo: Validación de quejas disciplinarias



Orientación, Asesoría Jurídica y Recepción de Quejas, Peticiones y Solicitudes Ciudadanas.

#### 4.4.3. ¿De qué se trata el componente de Modelo de Tecnología y Gestión de la Información?

El Modelo de Tecnología y Gestión de la Información busca **potencializar la experiencia del servicio ágil, innovador y humano** a través de la modernización tecnológica e integración entre canales y sistemas mediante el mejoramiento de las capacidades de la Entidad para ofrecer una mejor atención en los distintos canales disponibles, por medio de las siguientes capas:



#### Recuerde...

Con el fin de lograr los objetivos del Modelo de Atención al Ciudadano, es fundamental que **todos los actores involucrados en la prestación del servicio se encuentren comprometidos, capacitados y sensibilizados** con las capacidades tecnológicas que la entidad dispone y que habilitan servicios con mayor cobertura.



#### 4.4.4. ¿De qué se trata el componente de Modelo de Talento Humano?

Este modelo busca **fortalecer y alinear bajo un único esquema las capacidades del talento humano** que intervienen en la atención al ciudadano para brindar un servicio consistente y especializado, independiente del funcionario, territorio o medio por el cual el ciudadano acceda a la Entidad, a través de:

##### Roles especializados para la atención al ciudadano

Abarca la **definición de perfiles especializados y competencias del equipo de funcionarios**, asegurando el cumplimiento de la política de Atención al Ciudadano de la PGN a nivel nacional por medio de profesionales suficientes y capacitados. Estos roles están relacionados con:



##### Liderazgo

###### Coordinador de Atención al Ciudadano

Encargado de **liderar**, particular y gestionar los recursos y esfuerzos para la atención al ciudadano en cada uno de los puntos de atención.

##### Ventanilla hacia adentro

###### Sustanciador

Encargado de **gestionar el trámite** para ser **asignado a la dependencia competente** y dar trámite a las solicitudes de los ciudadanos, una vez esté debidamente radicada.

###### Analista de Calidad

Encargado de asegurar la vocación de **éxitos de los trámites verificando la calidad de la información** capturada del ciudadano, evitando reprocesos y asegurando la efectividad en la respuesta.

##### Ventanilla hacia afuera

###### Orientador

Es el **primer punto de contacto del ciudadano** está encargado, de brindar la información general sobre la entidad, guiarlo en el proceso de autogestión de su trámite cuando sea pertinente o dirigirlo hacia la atención personalizada con un asesor.

###### Asesor

Encargado de **recibir las solicitudes que requieran atención asistida y personalizada**, así como de realizar la respectiva radicación.

##### Modelo de Capacitación:

Relacionado con la estructuración de un **plan de capacitación para la atención al ciudadano** (inducción, reinducción y capacitación continua) que permita transmitir el conocimiento necesario para la prestación y estandarización del servicio a través de los funcionarios.

##### Sistema de reconocimientos:

Busca **destacar aquellas acciones de los funcionarios que conllevan a la satisfacción de la ciudadanía**, la materialización de la política de atención al ciudadano y la construcción de una cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad.

##### Gestión del conocimiento:

Relacionado con la **apropiación y aprovechamiento del conocimiento** que se genera o produce a través de la prestación del servicio, y que conlleve a aumentar el conocimiento de la Entidad y permita la constante evolución del Proceso de Atención al Ciudadano.

##### ADN cultura de servicio:

Abarca la generación de **actividades continuas de sensibilización y apropiación** de la Política de Atención al Ciudadano, tales como campañas, talleres, pedagogía e iniciativas de bienestar.



### Recuerde...

El talento humano de la Entidad es un aliado fundamental en la **materialización de la Política de Atención al Ciudadano**, por lo tanto, es de vital importancia fomentar la cultura de servicio desarrollando equipos de funcionarios especializados, sincronizados, motivados y comprometidos con lograr un **servicio excepcional para toda la ciudadanía**.



#### 4.4.5. ¿De qué se trata el componente de Modelo de Recursos físicos?

El modelo de Recursos físicos se encuentra diseñado a partir del entendimiento de las necesidades y oportunidades identificadas en términos de espacios físicos para la atención al ciudadano, con el objetivo de facilitar el acceso al servicio y aprovechar los espacios para potencializar su experiencia con el servicio de la PGN.

Para el fortalecimiento de las condiciones físicas que habilitan la atención se deben tener en cuenta los siguientes momentos del proceso:



Contar con un **Plan de Accesibilidad** que abarque dimensiones de **acceso, claridad y empatía, seguridad y privacidad, y eficiencia**, con el fin de habilitar una experiencia excepcional de servicio a toda la ciudadanía a través de los espacios físicos.



**Identificar las necesidades y oportunidades de las procuradurías en cuanto espacios físicos para la atención**, a través del monitoreo integral de la experiencia, en línea con el Modelo de Evaluación y Mejoramiento.



Como resultado de las actividades de monitoreo y evaluación de las condiciones físicas, se generan e implementan acciones que buscan **el mejoramiento continuo de los espacios físicos de atención**.

#### 4.4.6. ¿De qué se trata el componente transversal final: Modelo de Evaluación y Mejoramiento?

El Modelo de Evaluación y Mejoramiento, **monitorea la experiencia del servicio** a través de métricas centradas en la perspectiva del ciudadano y del funcionario.

Por lo tanto, el objetivo de este modelo es identificar y evaluar los **atributos** de mayor relevancia, las **fortalezas y debilidades** de la gestión, **prácticas líderes** en la prestación del servicio, y las **prioridades** que orienten las intervenciones de mejoramiento.

Para cumplir este objetivo, **el modelo contempla herramientas de medición de la atención basada en indicadores diseñados para monitorear** los tres principios clave de la atención desde la perspectiva de los ciudadanos y de los funcionarios, con el fin de brindar una experiencia excepcional: Servicio humano, innovador y ágil.

La frecuencia de medición de los componentes del modelo es anual con un seguimiento mensual, de igual modo los indicadores para prestar un servicio excepcional de manera ágil, humana e innovadora se consolidan mensualmente para evaluar y mejorar la satisfacción ciudadana.



**Conoce más sobre la satisfacción ciudadana aquí**



#### Satisfacción ciudadana



Mediante la implementación de herramientas de medición de la satisfacción con apoyo de tecnologías y el compromiso de los funcionarios, este modelo se compromete con:

**¡Lograr aumentar la satisfacción de la ciudadanía es el objetivo final del Modelo de Atención al Ciudadano, al apropiar e implementar todos sus componentes de la ventanilla hacia afuera, ventanilla hacia dentro y transversales iniciales que permiten brindar un servicio excepcional a la ciudadanía!**



#### Recuerde...

Los espacios físicos son un elemento primordial para lograr los objetivos que la Entidad se ha propuesto para la atención al ciudadano, maximizando la experiencia del servicio que vive el ciudadano al acercarse a la PGN, así como habilitando espacios adecuados para la prestación de un servicio excepcional por parte de los funcionarios.

Contar con un modelo de Evaluación y mejoramiento permite tener una vista única y controlada que facilite la constante evolución de la atención en cada uno de sus componentes, apalancándose en ellos para identificar oportunidades y acciones puntuales de mejora





Mediante la aplicación de este modelo se busca **contribuir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos** y a su vez, a través del mejoramiento del servicio, apoyar con el cumplimiento del objetivo de recuperar la confianza, fortalecer las capacidades del Estado, la PGN y la sociedad civil, buscando garantizar los derechos, cumplir deberes y salvaguardar el ordenamiento jurídico establecido en el **Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017 – 2021 “Por una Procuraduría Ciudadana”**.

## Bibliografía

Herramientas de apropiación interna y divulgación externa del Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN

El Modelo de atención al Ciudadano cuenta con las siguientes herramientas de apropiación interna y divulgación externa:

- Guía integrada del Modelo de Atención al Ciudadano
- Programa de capacitación para la Atención al Ciudadano
- Cartilla de inducción para funcionarios



DNP. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés.



DNP. Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) Protocolo de Atención al Ciudadano.



Procuraduría General de la Nación. Plan Estratégico Institucional - PEI 2017 – 2021 Por una Procuraduría Ciudadana”.



Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación.

