



ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

2024

INTRODUCCIÓN

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
4. ALCANCE	3
5. MARCO NORMATIVO	4
6. AUTODIAGNOSTICO	6
7. RECURSOS:	7
8. CANALES DE ATENCIÓN	7
9. MENÚ ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, SERVICIOS E INSTRUMENTOS DE ATENCION A LA CIUDADANIA	9
10. PLANES, PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAMAS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA.....	12
11. INDICADORES DE GESTION Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA.....	13
12. OFERTA INSITITUCIONAL, ESPACIOS DE DIALOGO, CONTROL SOCIAL, CONSTRUCCIÓN, CANALES DE ATENCIÓN.....	13
13. ATENCIÓN INCLUYENTE, CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ACCESIBLE	14
14. ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN DE LENGUAJE CLARO	16
15. PROTOCOLOS Y LINEAMIENTOS.....	¡Error! Marcador no definido.
16. FERIAS DE SERVICIO.....	18
17. ACCIONES PARA DOCUMENTAR PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANA EN NUESTROS PLANES DE ACCIÓN.....	19
18. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN PARA CARACTERIZACION DE LA CIUDADANIA	19
19. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN A LA CIUDADANA	20
20. ANEXO ACCIONES DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	22



1. INTRODUCCIÓN

La Procuraduría General de la Nación (PGN) representa a la sociedad mediante la vigilancia del cumplimiento del orden jurídico, la protección de los derechos humanos, el ejercicio del poder disciplinario sobre quienes ejercen funciones públicas y la defensa de los intereses colectivos, del patrimonio público y de los derechos o garantías fundamentales, con el fin de dar alcance a los fines esenciales del Estado Social de Derecho y contribuir al bienestar y la prosperidad ciudadana.

Con el fin de dar cumplimiento a este propósito, especialmente el de contribuir al bienestar y prosperidad de la ciudadanía, mediante el Decreto 1851 de 2021 se dispuso la creación de la División de Relacionamiento con el Ciudadano, dependencia que tiene a su cargo, entre otras funciones, la de promover el lenguaje claro, la simplificación permanente de los servicios institucionales y los procedimientos administrativos asociados a la interacción con la ciudadanía y demás grupos de valor; efectuar el acompañamiento a las áreas misionales para el diseño y desarrollo de espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas, además de la identificación de mejoras y de adecuaciones a los canales de atención.

Bajo esos derroteros, se ha elaborado este documento con la finalidad de dar a conocer algunos de los instrumentos, servicios, procedimientos, canales y aspectos generales de atención a la ciudadanía, los cuales constituirán el soporte de la prestación de un servicio de calidad a nuestros usuarios, e, igualmente, servirán de insumo para establecer mecanismos de medición de la percepción ciudadana frente a la oferta institucional de la Procuraduría General de la Nación.

Sobra advertir que esas herramientas diseñadas para el relacionamiento con el usuario, no son exclusivas de esta División, como quiera que deben ser elemento imprescindible del ejercicio de la función transversal que ha sido asignada a todas las dependencias del nivel territorial, consistente en velar por el cumplimiento de los lineamientos institucionales que conciernen a la atención de la ciudadanía y al adelanto de la gestión documental, conforme a las políticas internas y la normativa vigente.

Así las cosas, el presente documento refiere el marco general de los instrumentos y políticas existentes en la entidad para brindar adecuada atención a la ciudadanía; instrumentos y políticas que deben ser apropiados por todos los servidores públicos y contratistas de la PGN para la mejora continua del servicio y para garantizar una atención accesible e incluyente, conforme a las directrices y fundamentos estratégicos de la visión y la misión de la entidad, a efecto de fortalecer una cultura de atención a la ciudadanía inspirada en el



reconocimiento de las diferencias y en la garantía de los derechos de todos los grupos de valor.

En ese orden de ideas, la temática que a continuación se expone pretende que en el transcurso del actual periodo la ciudadanía acceda a una información básica de la entidad, de manera que sea reconocido por los usuarios el valor que la PGN aporta a la institucionalidad del estado colombiano y a la preservación del orden jurídico, con sujeción a lo previsto en el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan de Acción Institucional (PAI) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPGN), especialmente.

2 OBJETIVO GENERAL

Definir y socializar los servicios, actividades y lineamientos de atención con los que cuenta la Procuraduría General de la Nación, con fundamento en un enfoque diferencial e incluyente.

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Dar a conocer a nivel nacional los documentos e instrumentos en materia de atención a la ciudadanía, como elemento de apoyo a la mejora continua del servicio.
2. Incentivar y promover la atención diferencial e incluyente de la ciudadanía, a través de la apropiación de los lineamientos institucionales y de los medios con los que cuentan los servidores públicos de la entidad para ofrecer un servicio de calidad a todos grupos de valor.
3. Fortalecer la cultura institucional de atención a la ciudadanía en el nivel central y territorial y propiciar la implementación de acciones de mejora en el relacionamiento con los usuarios.

4 ALCANCE

La *Estrategia de Atención a la Ciudadanía* vincula a todos los servidores públicos y contratistas a encargados de la atención al público en la Procuraduría General de la Nación (nivel central y territorial) a través de los canales dispuestos por la entidad para dicho fin.



5 MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLITICA

Artículos	Contenido
Artículos 2, 23,54,123,209, 270	Constitución Política de Colombia

LEYES

Leyes	Contenido
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley 2195 de 2022	Mediante la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. La Ley tiene por objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.
Ley 1712 de 2014	Mediante la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones.
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 Estatutaria 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
Ley 1581 de 2012	Disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1437 de 2011	Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
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 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Al igual que todos los parámetros para desarrollar un servicio y una atención incluyente.
Ley 1996 de 2019	Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad
Ley 2220 de 2022	Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones
Ley 1145 de 2007	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
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y la Adolescencia
Ley 982 de 2005	Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones



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.
Ley 190 de 1995	Se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
Ley 1381 del 2010	Ley de lenguas

DECRETOS

Decreto	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 262 de 2000	Por el cual se modifican la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación y del Instituto de Estudios del Ministerio Público; el régimen de competencias interno de la Procuraduría General; se dictan normas para su funcionamiento; se modifica el régimen de carrera de la Procuraduría General de la Nación, el de inhabilidades e incompatibilidades de sus servidores y se regulan las diversas situaciones administrativas a las que se encuentren sujetos
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	Que reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia.
Decreto 1377 de 2013	Que reglamenta la Ley de protección de datos
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 2623 de 2009 modificado por el Decreto 1499 de 2017	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 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1851 de 2021	Por el cual se modifican los Decretos Ley 262 y 265 de 2000 con el fin de reconfigurar la planta de personal de la Procuraduría General de la Nación, modificar el régimen de competencias internas, crear, fusionar cargos y determinar los funcionarios que los ocupaban a donde pasaren a ocupar los nuevos cargos que se creen, así como la reasignación o cambio de la estructura de funcionamiento y asignación de las diferentes funciones y cargos de los empleados y se dictan otras disposiciones.

DOCUMENTOS DEL CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES)

CONPES	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 objetivo central contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios prestados por la administración pública en si orden nacional
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. Tiene por objetivo contribuir, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC), a la construcción de un estado más eficiente, más transparente más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redunda en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación

6 AUTODIAGNOSTICO

La División de Relacionamiento con el Ciudadano realizó un análisis en el cual se validaron los elementos que continuación se relacionan. Para el efecto, se consultaron los resultados obtenidos en el FURAG 2022 y los contenidos pertinentes del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía, los informes de PQRSDF, la caracterización de usuarios y las encuestas de satisfacción.

• Fortalezas y debilidades del proceso de atención a la ciudadanía

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se cuenta con adecuada documentación y con apropiados instrumentos institucionales aplicables proceso de relacionamiento con la ciudadanía (caracterización, procedimientos, protocolos, política, portafolio de servicios y otros)	En el nivel territorial se observa una falta de apropiación y conocimiento de la documentación relacionada con la atención a la ciudadanía
La División de Relacionamiento con el Ciudadano cuenta con un micrositio específico en la página web sobre temas de interés a la ciudadanía	Se requiere socialización de este micrositio a nivel territorial con la finalidad que toda la entidad conozca las ayudas o instrumentos con que cuenta para la atención de nuestros usuarios
Se cuenta con un programa de actualización permanente de los instrumentos esenciales para adelantar el proceso de atención a la ciudadanía.	

Fuente: DRCC

• Identificación de necesidades



Se identificaron las principales necesidades y se realizó una mesa técnica para organizar las actividades más importantes a ejecutar durante la vigencia, las cuales quedaron plasmadas en el cronograma de actividades 2024.

- **Diseño de la *Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía* de acuerdo con la priorización de actividades.**

Se anexa cronograma de actividades 2024 relacionadas con la atención a la ciudadanía.

7 RECURSOS:

En el Plan Anual de Adquisiciones de la presente vigencia, por solicitud de la División de Relacionamento con el Ciudadano, se autorizaron recursos que atañen al funcionamiento de la operación, los cuales se ejecutaron a través del contrato interadministrativo para la atención del servicio de mensajería, el contrato de apoyo a la operación de atención ciudadana en el nivel central o servicio BPO, la adquisición de escáneres de alto rendimiento, la contratación de un profesional encargado de soportar la mejora de los canales de atención y de un intérprete de lengua de señas colombiana (LSC).

8 DEFINICIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

La ciudadanía podrá acudir a la Procuraduría General de la Nación a través de los siguientes canales:



CANALES DE ATENCIÓN CUIDADANA



Presencial

Bogotá – División de
Relacionamiento con el
ciudadano
Regionales y Provinciales
- Puntos indicados en la
web institucional



Telefónico

Línea Nacional
[01 8000 940 808](tel:018000940808)
- PBX Bogotá
6015878750



Escrito

Ventanilla y Correo
certificado
(DRCC– Puntos de
radicación a nivel
nacional)



Virtual

Sede Electrónica
(web institucional)

CANAL PRESENCIAL.

Opera en Bogotá, Centro de Atención al Público (CAP), ubicado en la carrera 5 #15-60, donde se brinda atención personalizada, se suministra información institucional, se presta orientación jurídica y se radican las PQRSDF presentadas verbalmente o por escrito.

En el resto del país se ofrece el servicio en las diferentes sedes de las Procuradurías Regionales, Provinciales, Distritales y Judiciales.

CANAL TELEFÓNICO

Los usuarios pueden presentar verbalmente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de la línea telefónica -PBX 60 1 587 8750- o de la línea gratuita nacional 01 8000 940 808. Podrán acudir al canal telefónico con la finalidad de requerir orientación de carácter institucional o jurídico, recibir información sobre cualquier asunto que haya sido radicado en la Procuraduría General de la Nación y sobre un evento específico en el que se encuentren interesados.

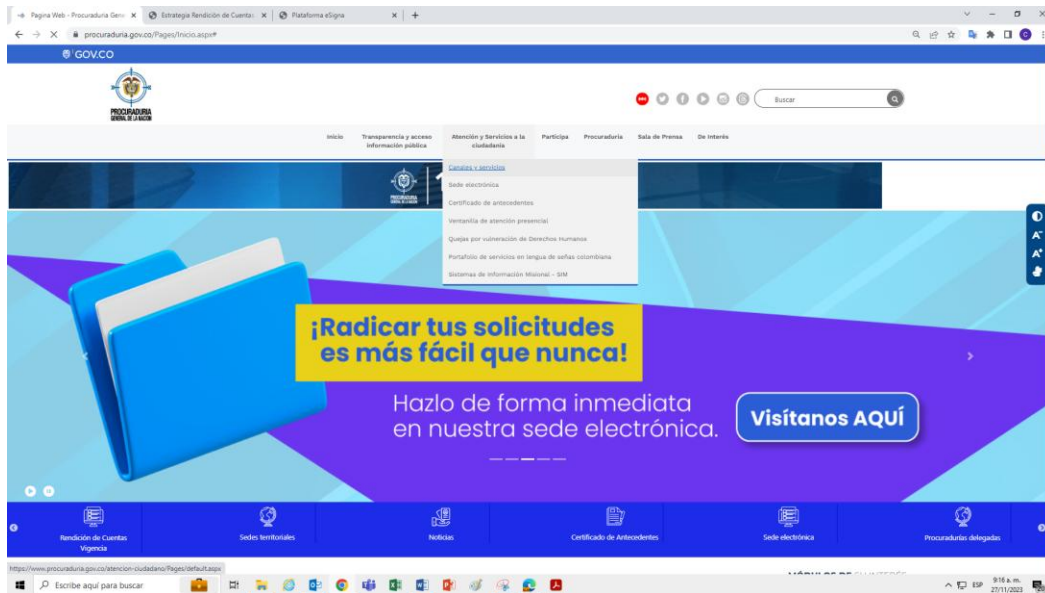
CANAL VIRTUAL - SEDE ELECTRÓNICA. Los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través del formulario virtual dispuesto en la página web de la Procuraduría General de la Nación <https://www.procuraduria.gov.co/PQRSDF/Pages/default.aspx>. Mediante este link se accede a un menú de variadas opciones para el registro de los diferentes tipos de solicitud.



CANAL FÍSICO. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones se reciben en nuestras sedes a través de correo postal o pueden ser presentadas por escrito en Bogotá, ventanilla de correspondencia física, ubicada en la carrera 5 #15- 60 Bogotá D.C., primer piso, y en cada una de las sedes territoriales de la Procuraduría General de la Nación.

9 MENÚ ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, SERVICIOS E INSTRUMENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Nuestros usuarios, a través de la página web, Sede Electrónica, en el enlace del menú principal **Atención y Servicios a la Ciudadanía**, podrán encontrar información sobre los servicios que ofrece la Procuraduría General de la Nación.



A través del link <https://www.procuraduria.gov.co/atencionciudadano/Pages/default.aspx> los ciudadanos podrán encontrar información relativa a:

1. Portafolio de Servicios



Portafolio de servicios

Portafolio de servicios en lengua de señas colombiana

Portafolio de servicios en lenguas nativas

Estos documentos garantizan la accesibilidad de nuestros servicios para que los diferentes grupos de valor cuenten con información institucional de la entidad.

2. Canales de Atención



Ventanilla y atención presencial

Atención telefónica

PQRSDF

En lengua de señas colombiana

En lenguas nativas

Notificaciones judiciales

3. Servicios



Certificado de antecedentes

Consulta de Procesos Misionales

Peticiones, Quejas/Denuncias y Reclamos (PQRSDP)

Relatoria

Conciliación en materia civil y comercial

Conciliación administrativa



4. Preguntas Frecuentes:



Preguntas frecuentes al Ciudadano

En Lengua de Señas Colombiana

En Lenguas Nativas

5. Instrumentos

La División de Relacionamiento con el Ciudadano ha liderado y participado en la construcción de diversos instrumentos internos cuyo contenido refiere diversos mecanismos, métodos, protocolos, fundamentos, guías y regulaciones aplicables a la interacción con los usuarios, de manera que la entidad cuenta con diferentes documentos, disponibles en nuestra página web institucional, que sirven de soporte, orientación y apoyo a los servidores de la PGN para prestar un adecuado servicio, tal y como a continuación puede observarse:



Caracterización de usuarios

Protocolo de atención ciudadana interactivo

Guía para la atención de PQRSDF

Manual de atención al ciudadano

Guía Integrada del Modelo de atención al ciudadano de la PGN

Política de atención al ciudadano

Manual de competencias de la PGN

Normativa interna

Documento Protocolo de Atención Ciudadana

Conviene destacar que para la vigencia 2024 se adelanta el **Proyecto Juntos por la Transparencia**, liderado por el despacho de señor Viceprocurador, en el cual esta División



participa activamente mediante su aporte de experiencia y conocimientos aplicados a la actualización de los instrumentos más relevantes de atención a la ciudadanía, tales como:

- Caracterización de Usuarios
- Medición de la satisfacción
- Diagnóstico de canales de atención
- Estrategia de Participación Ciudadana
- Portafolio de Servicios
- Protocolo de Atención a la Ciudadanía.

10 PLANES Y PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA:

El proceso de atención a la ciudadanía tiene como objetivo articular las actividades y canales de comunicación e interlocución de la entidad con las personas que requieren sus servicios en todos los niveles, conforme a criterios de oportunidad, calidad y eficiencia.

Con esta finalidad, actualmente se adelanta la caracterización de usuarios, ejercicio orientado a identificar variables que nos permitan la mejora de nuestros canales, la optimización de los servicios y el fortalecimiento la comunicación con las personas que acuden a la entidad.

Con tal propósito, la División de Relacionamiento con el Ciudadano ha proyectado diferentes actividades que se encuentran incluidas dentro de los planes institucionales, los cuales pueden consultarse en el link https://apps.procuraduria.gov.co/portal/Mapa-de-procesos-component.page?action=consultar_mapaProceso&keycontent=481¯oproceso=3&procso=19#postfind y que están relacionadas con:

- El diseño y formulación de los lineamientos institucionales
- La promoción de los servicios
- La recepción, atención, gestión y distribución de los requerimientos de la ciudadanía en general
- El acompañamiento en el diseño y desarrollo de espacios de participación y rendición de cuentas
- La orientación y acompañamiento a la ciudadanía
- La expedición de los certificados de antecedentes disciplinarios, el seguimiento y medición de la satisfacción
- El establecimiento de las acciones para la mejora continua del proceso.

En ese ámbito de actividades, el proceso compromete a todos los servidores de la PGN y comporta una función transversal a todas las dependencias responsables de velar por el



cumplimiento de los lineamientos relacionados con la atención a la ciudadanía y la gestión documental, conforme a las políticas adoptadas y la normativa vigente.

Bajo esa premisa, cada despacho a nivel nacional, en el marco de sus particulares competencias, deberá promover e incluir en sus planes y proyectos acciones encaminadas a la mejora de la atención a la ciudadanía, al fortalecimiento de los canales de atención y a la apropiación de conocimientos en materia de servicio al público, para lo cual deberán implementar mecanismos apropiados de seguimiento a la ejecución de tales planes y disponer los medios de verificación de resultados.

11 INDICADORES DE GESTION Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

En el nivel central se cuenta con indicadores generales que evalúan la gestión y la atención a la ciudadanía, los cuales serán aplicados para la medición de la estrategia, a saber:

Tipo Proceso	Proceso	Tipo Documental	Codigo	Nombre	Fecha Aprobación	Versión	
Apoyo	Atención al Ciudadano			INDICADOR PORCENTAJE DE DEVOLUCIONES POR ASIGNACIÓN DE COMPETENCIA ERRADA	2022-11-29	1	 Documento
Apoyo	Atención al Ciudadano			INDICADOR SATISFACCION CIUDADANA EN LOS CANALES DE ATENCION	2022-11-29	1	 Documento
Apoyo	Atención al Ciudadano			INDICADOR TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN LA SALA PARA LLAMADO EN VENTANILLAS DE TRAMITES	2022-11-29	1	 Documento

Desde el nivel territorial, en articulación con la Oficina de Planeación, deberá iniciarse el proceso de revisión y actualización de los indicadores del proceso de atención a la ciudadanía, con la finalidad de identificar apropiados y verificables criterios de medición, cuya aplicación coadyuve eficazmente al mejoramiento del servicio.

12 OFERTA INSITITUCIONAL, ESPACIOS DE DIALOGO, CONTROL SOCIAL, CONSTRUCCIÓN, CANALES DE ATENCIÓN

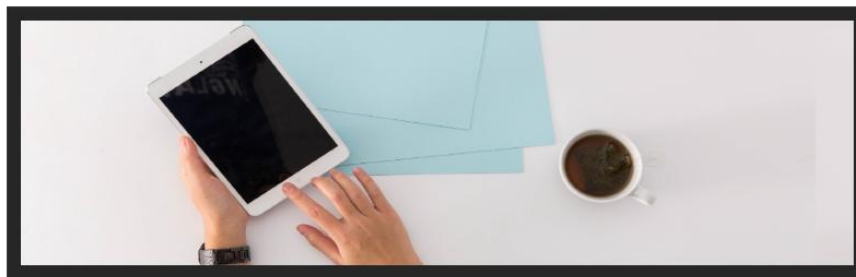
La oferta Institucional se encuentra expuesta en nuestra sede electrónica a través del link <https://www.procuraduria.gov.co/atencion-ciudadano/Pages/default.aspx> . Su contenido se somete a permanente actualización, en consonancia con los cambios estructurales que se producen en la entidad.

Igualmente, se ofrecen a la ciudadanía espacios de dialogo y control social a través de nuestra página web <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/participa.aspx> , en particular mediante el



acceso al **Botón Participa**, diseñado con la expresa finalidad de que -en las fases de formulación e implementación- nuestros usuarios sean partícipes de la construcción de estrategias y acciones propias del quehacer misional.

Participa



Aquí encontrará información sobre los **espacios, mecanismos y acciones** que la **Procuraduría General de la Nación** implementa en cumplimiento de la **Política de Participación Ciudadana en la gestión pública**, con el propósito de fortalecer la **vinculación de la ciudadanía, grupos de interés y de valor**, en las decisiones y acciones públicas, durante las fases del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), a partir de lo establecido en la **Ley 1757 de 2015**, la **Ley 1712 de 2014**, la **Ley 489 de 1998**, el **Decreto 1499 de 2017**, la **Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones**, así como los **lineamientos y orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública**.

Estructura y secciones del Menú PARTICIPA:



13 ATENCIÓN INCLUYENTE, CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ACCESIBLE

Todos los funcionarios de la entidad que atiendan público pueden acudir a nuestro protocolo de atención interactivo que se encuentra publicado en la sede electrónica en el link https://apps.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos_de_atencion_al_ciudadano/html/acercando_la_pgn.html

Este documento aborda las pautas y habilidades sociales que se deben aplicar y articular para lograr un proceso eficiente y satisfactorio en todos los puntos de relacionamiento con la ciudadanía. Entre esos atributos del servicio se destaca en especial la categoría de **servicio**



incluyente, como particularidad distintiva de la atención que -bajo criterios de empatía, humanidad y calidad- reconoce y respeta la diversidad de todas las personas.

Atributos del Servicio

Los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, especialmente aquellos que atienden al ciudadano, debe tener en cuenta las siguientes características o atributos para brindar un servicio de calidad.



Oportuno

Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado y deben cumplir con los términos acordados con el ciudadano. Ejemplo: Darle a los ciudadanos respuesta en los términos de Ley.



Efectivo

El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano. Ejemplo: Dar respuesta completa y coherente a la solicitud del ciudadano.



Innovador

La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad. El funcionario deber ser creativo para dar al ciudadano diferentes alternativas y una experiencia de buen servicio. Ejemplo: Utilizar el Centro de Relevos cuando se acerque a un punto de atención una persona con discapacidad auditiva.



Confiable

Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. Ejemplo: Dar respuesta a un Derecho de Petición, teniendo en cuenta los procedimientos internos de la entidad y la normatividad vigente que haya del tema.



Incluyente

El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas. Ejemplo: Atender sin prejuicios a una persona que durante la interacción le mencione al funcionario que es bisexual.



Calificado – Roles de agentes de atención

Durante el ciclo de servicio los funcionarios deben tener los perfiles idóneos, cumplir funciones y responsabilidades específicas, lo cual permite organizar y brindar una atención e información con calidad de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos. Ejemplo: Transferir una llamada al abogado del Centro de Contacto para que brinde asesoría jurídica a un ciudadano.



Igualmente, la PGN asume, como característica definitoria del servicio al ciudadano, el **enfoque diferencial**, definido por Departamento Nacional de Planeación como “*una forma de analizar, actuar, valorar y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus características diferenciales desde una perspectiva de equidad y diversidad.*”





De otra parte, **la accesibilidad**¹, entendida como “la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes”, es otro de los conceptos fundamentales que inspiran la atención institucional al usuario, para lo cual se han creado diferentes instrumentos que permiten a la ciudadanía contar con una información accesible:

GARANTÍA DEL DERECHO CIUDADANO DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

En la PGN, en principio, contamos con:



Cartillas en braille sobre: Carta de trato digno al ciudadano, Preguntas frecuentes del ciudadano, Portafolio de servicios y canales de atención.



Señalética en braille para letreros de oficinas del edificio del nivel central.



Ascensores con numeración de pisos en braille y voz (nivel central).



Videos en lengua de señas colombiana en la web institucional con información de interés ciudadano.

GARANTÍA DEL DERECHO CIUDADANO DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

En la PGN, en principio, contamos con:



Videos en 5 lenguas nativas en la web institucional con información de interés ciudadano (wayuu, arhuaco, embera, paez nasa y coreguaje).



Accesibilidad web a través de la compatibilidad de nuestra página con los software accesibles para ciudadanos con discapacidad visual, tales como, [Convertic](#).

14 PLAN DE CAPACITACIÓN EN LENGUAJE CLARO

En desarrollo del Plan Institucional de Capacitación (PIC), la PGN ha propiciado diferentes espacios que buscan fortalecer el uso **lenguaje claro** como un hábito inherente a la cultura institucional. En esa perspectiva, bajo el auspicio del Instituto de Estudios del Ministerio Público (IEMP), se han desarrollado actividades de capacitación sobre las características, el alcance y la práctica de esta habilidad comunicativa. Así, ha sido factible motivar a un significativo número de servidores en la apropiación de los conceptos, en el adecuado uso de los pronombres, en la exposición asertiva y sencilla de la terminología institucional, como también en el uso de diversas estrategias y técnicas para transmitir al usuario de forma comprensible y efectiva la información de la entidad.

¹ Artículo 44 Ley 361 de 1997 Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005 Adicionada por la Ley 1287 de 2009



Lenguaje claro y accesible

Inicio IEMP > Eventos > Lenguaje claro y accesible

La ESAP y el Instituto de Estudios del Ministerio Público lo invita a participar en el curso :

Lenguaje incluyente y accesible

Fecha de inscripciones | 6 al 13 de junio
Fecha de inicio: 15 de junio
Fecha de finalización: 31 de julio
Horario: Autoformación 24h
Modalidad virtual | 60 horas

Inscríbete aquí

Para más información:
Lina María González Rubio Barrera
lina.gonzalezr@esap.edu.co



Lenguaje claro y accesible

Durante la presente vigencia esta labor de capacitación y otras actividades de socialización del lenguaje claro se adelantarán de forma permanente, para lo cual se promoverá la participación en las diferentes jornadas y programas que el IEMP lidere sobre los instrumentos o protocolos de atención a la ciudadanía, accesibilidad y demás temas relacionados con nuestro proceso.

15 PROTOCOLOS Y LINEAMIENTOS

Desde la División de Relacionamiento con el Ciudadano se acompaña la elaboración de documentos e instrumentos que sirven de apoyo y mejoramiento a la adecuada atención del usuario, los cuales se encuentran para consulta permanente en la sede electrónica de la entidad.

Al respecto, se podrán consultar los siguientes documentos en el link <https://www.procuraduria.gov.co/atencion-ciudadano/Pages/default.aspx>:



CONTENIDOS INSTITUCIONALES RELEVANTES PARA EL CIUDADANO Y LOS FUNCIONARIOS



PARA FUNCIONARIOS:

- **Protocolo de atención al ciudadano**
https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/pr-protocolos-de-atencion-al-ciudadano/html/assets/media/Documentos/Protocolo_de_Atencion.pdf
- **Modelo de atención – Política de Atención al Ciudadano**
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/docs/Anexo-1-Pol%3c3%aditica-de-atenci%3c3%b3n-al-ciudadano-V2.pdf>
- **Guía de PQRSDF**
https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/1811_GUI-AC-00-001_GUIA_PQRSDF_PGN.pdf
- **Caracterización de usuarios**
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/ica-reclutacion%20para%20web.pdf>

PARA EL CIUDADANO:

- **Portafolio de servicios al ciudadano**
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/portafolio-servicios/mobile/index.html>
- **Carta al trato Digno**
Deberes y Derechos del ciudadano
<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/docs/TratoDigno.pdf>

• GUIA PQRSDF

Establece 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, con referencia a 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.

• PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Se describen las pautas y habilidades sociales y comunicativas que deben aplicar los funcionarios encargados de relacionarse con la ciudadanía para lograr una atención eficiente y satisfactoria en el escenario del canal presencial.

• CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Aborda la diferenciación de las características distintivas de los usuarios para identificar sus necesidades, condiciones, expectativas y la usual naturaleza de sus requerimientos, con el fin de brindar una atención efectiva, oportuna, diferenciada y empática.

• MODELO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Define la manera en que la PGN atiende las solicitudes de la ciudadanía a través de los componentes que inspiran y soportan la experiencia del servicio, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, bajo criterios de agilidad, innovación y humanización de la atención, de suerte que se propicie la confianza en la institución y se estreche el vínculo de la entidad con la ciudadanía.

16 FERIAS DE SERVICIO

La Procuraduría General de la Nación ha participado en las ferias de servicios que organiza la administración distrital en las que se pone a disposición de la ciudadanía la oferta misional de la entidad.



Con base en ese tipo de experiencias exitosas, se iniciará un proceso orientado a replicar en el nivel territorial la participación de la institución en escenarios de similar naturaleza, a fin de que la ciudadanía de los territorios acceda con mayor facilidad e inmediatez a los servicios de la Procuraduría.

17 ACCIONES PARA DOCUMENTAR PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANIA EN NUESTRO PROCESO

Conforme a los lineamientos de la Ley de transparencia, a través del portal web, se han puesto a disposición de la ciudadanía y de nuestros servidores diferentes planes y proyectos.

Por otra parte, la División de Relacionamiento con el Ciudadano en cumplimiento de su función de *“Acompañar a las áreas misionales para el diseño y desarrollo de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas”*, adelanta la construcción de un instrumento que comprende los lineamientos generales a partir de los cuales todas las dependencias de la entidad deben promover espacios de participación con los usuarios y grupos de interés.

La elaboración de este documento, que será socializado a toda la entidad, se realiza el marco del Proyecto ***Juntos por la Transparencia - Ciudadanía Visible***, liderado por el despacho del señor Viceprocurador, con el acompañamiento de la Oficina de Cooperación Internacional y de esta dependencia.

18 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

En desarrollo de mencionado proyecto ***Juntos por la Transparencia - Ciudadanía Visible***, se avanza en la estandarización del proceso de recolección de información para la caracterización de usuarios a nivel nacional. Se tiene previsto contar con esta herramienta antes de finalizar la vigencia 2024, para lo cual todas las dependencias deberán participar activamente en la socialización de los resultados, de acuerdo con el plan de trabajo socializado con los despachos que participaron en el experimento piloto.

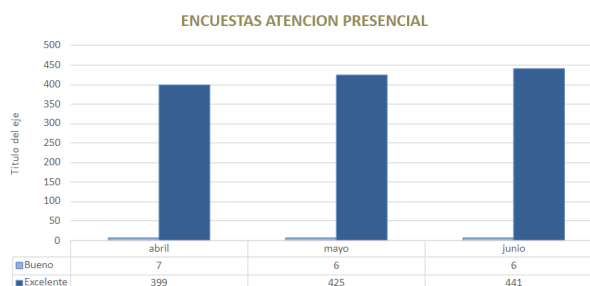
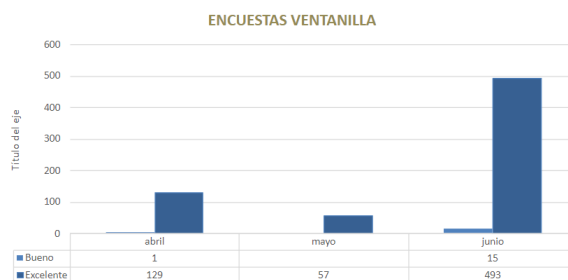


Dicho instrumento deberá ser implementado en todos los espacios institucionales donde se preste atención directa a la ciudadanía, de manera que sea dable obtener, consolidar y sistematizar con carácter permanente información actualizada de nuestros usuarios, identificar sus necesidades y formular acciones de mejora del servicio.

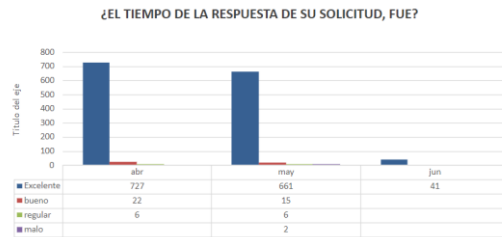
19. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANIA

En el nivel central, con carácter permanente, se evalúa la percepción ciudadana de los usuarios que acuden a nuestros canales de atención, de la siguiente manera:

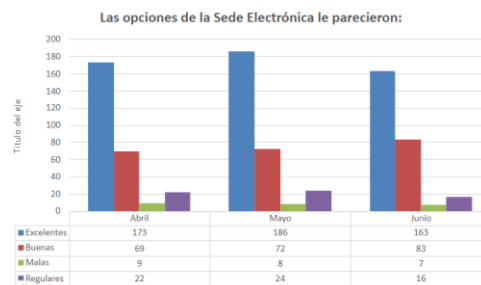
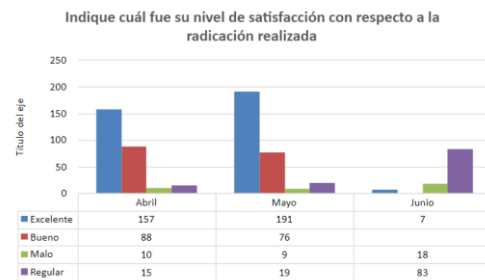
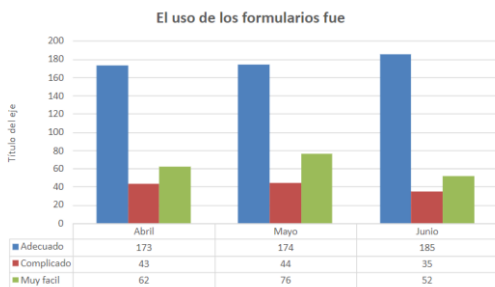
- **Canal Presencial**



- **Canal telefónico:**



- **Canal Virtual**



Con fundamento en los resultados, que se analizan de forma trimestral, la División adelanta acciones de mejora para optimizar la experiencia de relacionamiento con el ciudadano.

Ahora bien, con la finalidad de estandarizar el proceso a nivel nacional, el **Proyecto Juntos por la Transparencia - Ciudadanía Visible** comporta la construcción de un instrumento de



encuestas de satisfacción para ser aplicado a nivel nacional y cuyo entregable se tiene previsto en esta vigencia.

20. ANEXO ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2024

OBJETIVO	Definir y socializar los servicios, actividades y lineamientos de atención con los que cuenta la Procuraduría General de la Nación, con fundamento en un enfoque diferencial e incluyente.
DESCRIPCIÓN	Contiene la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2024 y los parámetros generales de atención a la ciudadanía.
ALCANCE	La <i>Estrategia de Atención a la Ciudadanía</i> vincula a todos los servidores públicos y contratistas a encargados de la atención al público en la Procuraduría General de la Nación (nivel central y territorial) a través de todos los canales dispuestos por la entidad para dicho fin.

ACTIVIDADES 2024

No.	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
1.	Realizar un análisis del cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano con fundamento en los resultados del FURAG 2022	Documentos de Autodiagnóstico – Análisis FURAG 2022	División de Relacionamiento con el Ciudadano	30 de abril de 2024



2.	Implementar el agendamiento de citas a través de la página web para servicios de asesoría jurídica en la División de Relacionamento con el ciudadano.	Solución implementada Link o enlace de agendamiento de las citas en la página WEB	División de Relacionamento con el Ciudadano	30 de junio de 2024
3.	Socialización a Nivel Nacional de la Política de Atención al Ciudadano, carta al trato digno y Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano.	Política de Atención al Ciudadano, carta al trato digno y Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano, socializadas/ Listado de Asistencia o campañas virtuales	División de Relacionamento con el Ciudadano	30 de Septiembre de 2024
4.	Capacitar y Socializar a Nivel Nacional los diferentes instrumentos con los que cuenta los servidores y Colaboradores de la entidad para la adecuada atención a la ciudadanía (Proyecto Juntos por la Transparencia)	Soporte de Capacitación y socialización (pieza de comunicación o grabación o listado de asistencia)	División de Relacionamento con el Ciudadano	30 de noviembre de 2024
5.	Sensibilizar a los a los servidores de la PGN en la adecuada y oportuna atención telefónica que debe prestarse al interior de la entidad (campaña Contesta el teléfono)	Piezas de comunicación de la campaña realizada. Pantallazos de la socialización Memorando informativo a todas las dependencias	Oficina de Prensa y División de Relacionamento con el Ciudadano	30 de septiembre de 2024
6.	Formular acciones de fortalecimiento y sensibilización al interior de la PGN para el cumplimiento de términos de respuesta a la ciudadanía	Piezas de comunicación socializadas al interior de la PGN	División de Relacionamento con el Ciudadano	30 de noviembre de 2024
7.	Realizar capacitación o curso en lengua de Señas Colombiana con los Servidores y contratistas de primer nivel en la atención a la ciudadanía / o	Material de capacitación o listado de asistencia / Solicitud de vinculación interprete alta dirección	División de Relacionamento con el Ciudadano Delegada Funciones Mixtas	30 de noviembre de 2024



	solicitud a alta dirección para la vinculación de un intérprete.		8:Para La Defensa De Los Derechos De La Infancia, La Adolescencia, La Familia Y La Mujer	
8.	Articular capacitación en lenguaje claro comprensible e incluyente.	Soporte de Capacitación, material y listado de asistencias	División de Relacionamento con el Ciudadano	30 de noviembre de 2024
10.	Acciones relacionadas con Enfoque diferencial poblacional	Calendario de eventos programados por la entidad en materia de enfoque diferencial	División de Relacionamento con el Ciudadano	30 de noviembre de 2024
11.	Acciones de fortalecimiento del talento humano para el relacionamiento con la ciudadanía	Material Diplomado de Atención a la Ciudadanía (IEMP) PIC 2024 Presentación Sembrando Soporte Conversatorios	División de Relacionamento con el Ciudadano	30 de noviembre de 2024