

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

PRESENTACIÓN

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, la defensa de los intereses colectivos, el ejercicio del poder disciplinario sobre quienes ejercen funciones públicas y la defensa 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 dicho propósito, la PGN continúa desarrollando el proceso de modernización integral y de transformación digital, con especial enfoque en la generación de estrategias para el fortalecimiento de la atención ciudadana. En este sentido, el presente documento contiene la Política de Servicio al Ciudadano conforme a las directrices y lineamientos estratégicos de la visión y misión 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.

Bajo esa concepción se pretende orientar nuestro servicio hacia un nuevo paradigma de inclusión y de sostenibilidad. El compromiso con la ciudadanía se inserta en un proyecto de construcción de nación basado en la equidad y en el reconocimiento la diferencia, respetuoso, garante de los derechos constitucionales de todos los ciudadanos y de las minorías, mediante la articulación de las funciones misionales de la entidad y la implementación del trabajo colaborativo con todas las ramas del poder público

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. RESPONSABLES	8
6. PRINCIPIOS	8
7. CANALES DE ATENCIÓN	9
8. ATRIBUTOS	10
9. VALORES DEL SERVIDOR	11
10. DECLARATORIA DE LA POLÍTICA	12
11. COMPONENTES DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	12
12. DESPLIEGUE (ALINEADO AL PEI, PAI, MIPGN)	13
13. EVALUACIÓN O INDICADORES DE LA POLÍTICA	14
14. INDICADORES	15
CONTROL DE CAMBIOS	15

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos de servicio, atención y orientación, con el propósito de mejorar el relacionamiento de la PGN con los ciudadanos, satisfacer sus necesidades y expectativas de conformidad con las competencias y la normatividad aplicable al ente de control.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la atención equitativa y oportuna de los servicios de la Procuraduría General de la Nación a todas las personas, sin distinción alguna de raza, color, sexo, genero, idioma, religión, opinión o filiación política, jurídica o de cualquier otra índole; asimismo, sin tener en cuenta la posición económica o social, de nacimiento o cualquier otro tipo de situación especial y sus características físicas, el origen nacional o internacional y con enfoque diferencial.
- Disponer de canales de comunicación y espacios físicos que proporcionen accesibilidad a la ciudadanía y a los diferentes grupos de valor.
- Fortalecer los procedimientos internos y las competencias del talento humano asignado al servicio de la ciudadanía, con el fin de atender en forma empática y eficaz los requerimientos de los usuarios.
- Articular el nivel central y territorial, con el fin de brindar lineamientos en materia de atención a la ciudadanía para la mejora, la eficiencia de la gestión, la calidad y oportunidad de los servicios prestados por la Entidad
- Consolidar la información a nivel nacional relacionada con la Política de Atención al Ciudadano, así como la elaboración y presentación de los informes necesarios.

2. ALCANCE

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

- Interno: Comprende los procesos de relacionamiento directo entre los usuarios y los servidores de la PGN en todo el territorio nacional, con prioridad en la atención efectiva de la entidad al ciudadano.
- Externo: Comprende los procedimientos de atención diaria de la entidad, relativos al trámite de peticiones y al uso de los servicios institucionales por parte de la ciudadanía y de otras entidades o actores externos relacionados directa o indirectamente con la PGN.

3. DEFINICIONES

- Atención: Son las acciones relacionales y de comunicación con las personas que requieran de la colaboración, orientación o actuación institucional, hasta obtener una respuesta satisfactoria, conforme al orden jurídico. La atención determina el fracaso o éxito de la entidad al facilitar la asistencia relacionada con un trámite o servicio.
- Accesibilidad a espacios físicos: Condiciones adecuadas y amables de acceso, circulación y salida de una edificación, con enfoque de atención diferencial, según las necesidades de la población usuaria.

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

- Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios, para adecuar la oferta y la estrategia institucional a la garantía efectiva de sus derechos.
- Canales de Atención: Son medios o vías de comunicación entre los ciudadanos y las instituciones públicas, dispuestos permanentemente con plena cobertura nacional y territorial y con garantía de accesibilidad para realizar trámites o solicitar servicios, información, orientación y asistencia relacionada con las funciones de la Entidad.
- Ciudadano: Toda persona titular de derechos humanos, sociales o políticos, sujeto de deberes.
- Consulta de acceso a información pública: Información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.
- Grupos de interés: Ciudadanos o usuarios, identificados colectivamente por una especial naturaleza de intereses o de derechos.
- Enfoque diferencial: Es un método de análisis, de actuación y de evaluación de la población, basado en la protección de los derechos fundamentales e intereses identitarios de las poblaciones o grupos, desde una perspectiva de equidad y diversidad. La atención con enfoque diferencial implica tratar a personas en situaciones similares de forma igual y aquellas que estén en situaciones distintas de manera distinta, en consideración proporcional y objetiva a sus diferencias o características particulares.
- Otro procedimiento administrativo (OPA): Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una autoridad o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso gratuito, de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, a los beneficios derivados de programas o estrategias, cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- Servicio al ciudadano. Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y humano a los servicios que presta el Estado.
- Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar el cumplimiento parcial o total de las acciones y metas propuestas.

4. MARCO NORMATIVO

Comprende las principales disposiciones constitucionales y legales que regulan la participación y el servicio al ciudadano, con énfasis en las normas relativas a la atención con enfoque diferencial, dadas las características particulares de ciertos grupos de interés.

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

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 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

Artículo	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.

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

Artículo	Contenido
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

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

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 Unico 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 Unico 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

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

CONPES	Contenido
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 redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación

5. RESPONSABLES

Para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen las siguientes responsabilidades:

ACTOR	RESPONSABILIDADES
Alta Dirección	Se compromete con el desarrollo e implementación de la política de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	- Aprueba la política de Servicio al Ciudadano. - Realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano.
Líderes de proceso, dependencias responsables y equipos de trabajo	- Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad y calidad. - Consolidar información relacionada con la Política de Atención al Ciudadano, así como la elaboración y presentación de los informes necesarios - Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.
Proceso de Atención al Ciudadano	- Propone al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano. - Coordina la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano. - Efectúa monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano. - Presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados obtenidos.

6. PRINCIPIOS

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
Atención centrada en las personas	Entender al ciudadano como un ser humano, eje y razón de ser de la entidad, con énfasis en el conocimiento y la comprensión de sus necesidades, el fortalecimiento de los procesos de atención y la humanización del servicio
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

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
	espacios físicos dispuestos por la entidad.
Visión nacional	Garantizar la prestación del servicio con criterios unificados, a efecto de atender los requerimientos de los usuarios bajo los mismos estándares y lineamientos, tanto en el nivel central como en el territorial.
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.
Modernidad e innovación	Propender al mejoramiento continuo del servicio, mediante el planteamiento de estrategias y acciones que involucren nuevas tendencias y desarrollos tecnológicos.
Ubicuidad	Cobertura de servicio permanente en el tiempo y lugar que el ciudadano requiera, mediante la disposición de los diferentes canales de atención y de las herramientas tecnológicas que dispone la entidad para el proceso de atención.
Eficiencia	Facilitar la interacción de los ciudadanos con los servicios, por medio de la disponibilidad efectiva de procesos y trámites simplificados y estandarizados.
Efectividad	Servir al usuario mediante procesos y procedimientos que garanticen una atención rápida, oportuna y de calidad, cuyos resultados comporten una solución satisfactoria de sus inquietudes y necesidades.
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.
Derechos humanos	Generar acciones internas y externas orientadas a velar por la defensa y garantía de los derechos individuales y colectivos de los usuarios.

7. CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL.

Los grupos de interés pueden acudir en Bogotá al Centro de Atención al Público (CAP) ubicado en la carrera 5 #15-60, donde se brinda atención personalizada, se entrega información a la ciudadanía en general, y se reciben las PQRSDF que formulen por escrito y verbalmente.

En el resto del país- Se brinda servicio en los puntos dispuestos para tal efecto en las diferentes sedes de las Procuradurías Regionales, Provinciales, Distritales y Judiciales.

CANAL TELEFÓNICO

Los grupos de interés pueden presentar de manera verbal sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de la línea telefónica PBX 60 1 587 8750 o línea gratuita nacional 01 8000 940 808, o aquellas que posteriormente se destinen para esos efectos. Igualmente, podrán acudir al canal telefónico con la finalidad de recibir orientación o asesoría frente a cualquier asunto que se haya presentado ante la Procuraduría General de la Nación o respecto a cualquier apoyo que se requiera frente a una situación específica.

CANAL VIRTUAL SEDE ELECTRÓNICA

Los grupos de interés 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

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

<https://www.procuraduria.gov.co/PQRSDF/Pages/default.aspx> , cuenta con un botón exclusivo para el registro de cualquier tipo de solicitud.

CANAL ESCRITO

Los grupos de interés pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por correo o presentarlas por escrito: En Bogotá - en la ventanilla de correspondencia física ubicada en la carrera 5 #15- 60 Bogotá D.C., primer piso

En el resto del país - en cada una de las sedes territoriales en donde se encuentra la Procuraduría General de la Nación.

8. ATRIBUTOS

NIVELES DE ATENCIÓN

Para la atención de las solicitudes ciudadanas, se establecen tres (3) niveles de atención, según fuere su grado de complejidad.

Nivel 1: Corresponde al nivel de atención inicial de las solicitudes. Este nivel contempla las respuestas rápidas y directas, la atención a las preguntas frecuentes o bien permite al ciudadano autogestionar su trámite, de acuerdo con los avances tecnológicos y la forma en que se desarrollen los mismos.

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 eventos no resueltos en el primer o segundo nivel, que deben ser trasladados a otros territorios y/o autoridades o a instancias superiores, en virtud de que la complejidad de su atención requiere de un conocimiento especializado o de la aplicación de un proceso específico regulado normativamente.

De acuerdo con los niveles de atención deben tenerse en cuenta los siguientes atributos

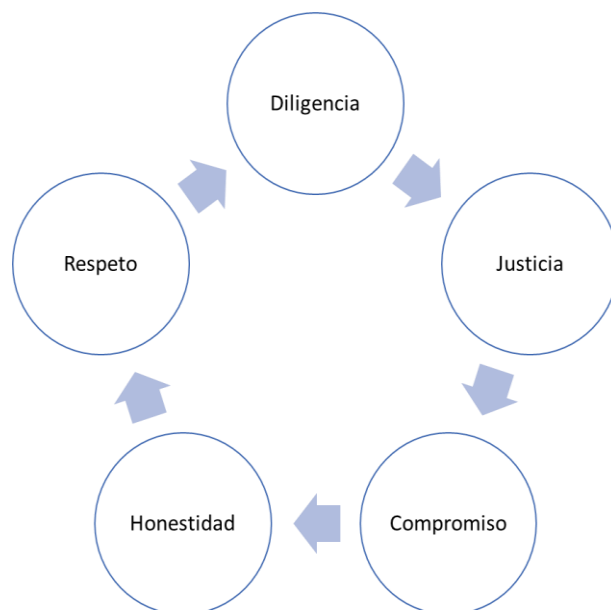
ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
Respeto/ Amabilidad	Mostrar aprecio e interés por el ciudadano, mediante la escucha activa de su situación.
Claridad / Lenguaje claro	Transmitir al ciudadano -de forma comprensible, completa y coherente- la información relacionada con los servicios, funciones y competencias de la entidad a través de todos los canales de atención.
Confianza	Asegurar la privacidad y la reserva de la información que se genera en el proceso de atención.
Transparencia	Disponer el acceso libre a la información institucional, salvo las restricciones de ley, y suministrarla íntegra y oportunamente cuando el ciudadano la solicite, con sujeción a los principios éticos institucionales y a la normativa aplicable.
Agilidad	Responder con celeridad y presteza a los requerimientos, trámites o servicios solicitados

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

Imparcialidad	Atender a todos los ciudadanos bajo los criterios de igualdad y objetividad en el trato, con reconocimiento pleno de sus derechos y la advertencia amable de sus deberes, sin inclinación motivada por consideraciones o ideologías personales respecto a la situación o problemática planteada por el usuario.
Atención Inclusiva	Eliminar barreras físicas y de comunicación para que las personas en condiciones especiales puedan acceder y beneficiarse en igualdad de condiciones y tener una participación plena en la sociedad.
Calidad	Garantía de oportunidad, integridad y pertinencia de la información o atención suministrada, con el fin de obtener un alto grado medible de satisfacción del usuario.
Oportunidad	Responder los requerimientos en el menor lapso posible dentro de los términos legales o de manera inmediata si así fuere procedente, y, en todo caso, con la más reducida brevedad según fuere la naturaleza del asunto.

9. VALORES DEL SERVIDOR

La atención a la ciudadanía por parte del servidor público de la PGN se fundamenta en los siguientes valores:



Fuente: Adaptado del código de integridad de la PGN

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

10. DECLARATORIA DE LA POLÍTICA

La Procuraduría General de la Nación como representante de la sociedad que vigila la integridad y transparencia de la administración pública para la garantía de los derechos humanos y del ciudadano, se compromete a:

Prestar a la ciudadanía servicios empáticos, accesibles, de manera ágil e innovadora a través del uso de tecnologías de la información, a efecto de promover la confianza y fortalecer la relación estado-ciudadano, mediante una atención oportuna, clara y de calidad, con sentido humano, fundada en los criterios de excelencia, fortalecimiento continuo de los canales de atención, agilidad en los procedimientos y cualificación del talento humano encargado del relacionamiento directo con el usuario.

11. COMPONENTES DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los cuales se desarrollan acciones específicas, así:

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

Arreglos Institucionales: Arreglos institucionales que facilitan la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública y entre las dependencias de cada institución.

Servidores Públicos: Servidores públicos idóneos y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.

Procesos y procedimientos: Procesos y procedimientos innovadores, ágiles y eficaces que impactan la gestión de las entidades

B. Ventanilla hacia afuera:

Atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes

- Certidumbre (acuerdos y reglas claras): Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveen los servicios.
- Cobertura: Ampliar la cobertura de los servicios que presta la PGN en el territorio nacional
- Cumplimiento (expectativas/calidad): Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

C. Instrumentos de la Política de Atención a la Ciudadanía

- Guía PQRSDF
- Protocolo de Atención
- Caracterización de Usuarios
- Portafolio de Servicios
- Modelo de Atención al Ciudadano
- Carta al Trato Digno
- Videos de accesibilidad a la ciudadanía

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

Nota: Esta información se puede consultar a través de la página web de la entidad, en el micrositio Atención y Servicios a la Ciudadanía.

12. DESPLIEGUE (ALINEADO AL PEI, PAI, MIPGN)

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, 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.

Actualmente la PGN, cuenta con un Modelo Integrado de Planeación y Gestión adoptado del MIPG denominado – MIPGN , el cual se define como un “marco de referencia que permite, dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar, controlar y mejorar la gestión de la entidad, con el fin de generar resultados que logren los objetivos institucionales según sus funciones constitucionales y legales, y así satisfacer las necesidades de sus grupos de interés, con integridad y calidad en el servicio prestado a la sociedad” , en este modelo se encuentra dentro de la Dimensión Operacional # 3- Gestión con Valores para el Resultado, la política de Servicio al Ciudadano, la cual establece unos requerimientos muy puntuales respecto a la forma como la PGN debe realizar la gestión de los servicios que ofrece satisfaciendo las solicitudes de la ciudadanía siempre con criterios de calidad y excelencia.

Adicional, 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 para 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.

Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024 Procuraduría construyendo desde la equidad y la diferencia

En año 2021 la PGN estableció el Plan Estratégico Institucional (PEI), Procuraduría Construyendo desde la Equidad y la Diferencia, para garantizar los derechos, cumplir deberes, salvaguardar el ordenamiento jurídico y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos a nivel central y territorial. Los objetivos de dicho Plan son los siguientes:

- Consolidar el trabajo colaborativo de las funciones misionales, teniendo como enfoque la creación de valor para tener una actuación más anticipatoria y prestar un servicio de calidad a los ciudadanos
- Afianzar la articulación interinstitucional del Ministerio Público y otras entidades del Estado para prestar una oferta de servicios integrada y oportuna a la ciudadanía
- Acercar la PGN a la ciudadanía para el reconocimiento de su propósito misional. En este aspecto de atención y servicio al ciudadano, se planteó como reto mejorar los canales de comunicación e interacción con la comunidad, a efecto de ser una entidad comprometida, con la excelencia del servicio, con una gestión dinámica para resolver efectivamente las necesidades de la ciudadanía, y, sobre todo, bajo un enfoque de atención por parte de los servidores públicos de la entidad en equidad respecto a los grupos minoritarios y vulnerables.

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

13. EVALUACIÓN O INDICADORES DE LA POLÍTICA

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

La medición de la Política de Servicio al Ciudadano se establece mediante un esquema de monitoreo, a través de los indicadores que hacen parte de los establecidos por el proceso en el sistema de gestión de calidad y del seguimiento en dos niveles:

1. GESTIÓN INSTITUCIONAL

Este nivel busca conocer los avances respecto de la gestión interna de la entidad y su implementación; está alineado con el registro y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Así mismo, se evalúa a través de los siguientes indicadores:

- Implementación del protocolo
- Atención en Canales implementados (tiempos de espera, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de canales, entre otros)
- Atención de peticiones con criterios de oportunidad, claridad de la información suministrada y efectividad.
- Desempeño de Oferta Institucional
- Informe trimestral de PQRSDF
- Informe de seguimiento a la atención del trámite de PQRSDF semestral.

Nota: Los informes se pueden consultar a través de la página web de la entidad <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/Transparenci.aspx> opción 4 Planeación.

2. EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Este nivel se encuentra orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano. Igualmente, comprende las principales fuentes de información para evaluar esta percepción, con base en el análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, con lo cual, principalmente, se pretende:

- Identificar las temáticas recurrentes como insumo para generar una mejor divulgación de la información en la rendición de cuentas y en la promoción de espacios y mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional.
- Identificar trámites y gestiones con mayor demanda para la simplificación de éstos y para la asignación de recursos que fortalezcan la atención del servicio.
- Obtener y analizar los resultados de encuestas de medición de percepción ciudadana a través de los canales institucionales sobre calidad de la atención, disposición del servidor y oportunidad de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros.

	POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	1
		Fecha	07/05/2024
		Código	AC-PO-01

14. INDICADORES

- PORCENTAJE DE DEVOLUCIONES POR ASIGNACIÓN DE COMPETENCIA ERRADA
- TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SALA PARA LLAMADO EN VENTANILLAS DE TRÁMITES
- SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

Nota: Para ampliar la información se puede remitir a la ficha técnica de cada indicador, la cual contiene información relativa a objetivo, frecuencia de recolección, formula, meta, tendencia, etc.

Se puede consultar a través de la página web de la entidad: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/mapa-procesos.aspx>

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
07/05/2024	0	Se crea el documento acorde con los lineamientos internos de gestión de la información documentada en el sistema.