1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABLES

Los parámetros establecidos en la presente Guía son de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y colaboradores de la Procuraduría General de la Nación, buscando garantizar los términos legales de trámite y respuesta de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, solicitudes, o sugerencias que se radiquen en la entidad de parte de grupos de interés o la ciudadanía.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

ACCESO: derecho, oportunidad, medio de encontrar, usar o recuperar información

ARCHIVO: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

ARCHIVO DE GESTIÓN: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa, independiente de su soporte.

AUTENTICIDAD: característica técnica para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en el tiempo, forma y distribución. Así mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades.

AUTENTICACIÓN ELECTRÓNICA: Es la acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o autoridad, para elaborar o firmar documentos, o para adelantar trámites y procedimientos administrativos.

AUTOMATIZACION. Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental.

CAPTURA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO: incorporación del documento en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad . Incluye el registro, clasificación, asignación de metadatos y su almacenamiento. Los documentos elaborados o recibidos en el curso de la actividad se convierten en documentos de archivo cuando se guardan, esto es, <<se capturan>> en el Gestor documental. En esta captura se clasifican, es decir, se le asignan códigos que hacen referencia a la clase a la que pertenecen, lo que permite que el sistema los gestione.

CLASE: Parte de una jerarquía representada por una línea que va desde cualquier punto del cuadro jerárquico de clasificación a todos los expedientes que quedan por debajo.

CARPETA: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su

almacenamiento y preservación.
CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS: Acción de constatar la presencia de determinados documentos o datos en los archivos físicos o electrónicos.

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: Es la fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, subsección, series, subseries o asuntos) y su resultado está basado en el Cuadro de Clasificación Documental - CCD respetando así el principio de procedencia en cada una de las etapas del ciclo vital del documento.

CÓDIGO: Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

CONTENIDO ESTABLE: el contenido del documento no cambia en el tiempo: los cambios deben estar autorizados conforme a reglas establecidas, limitadas y controladas por la entidad, o el administrador del sistema, de forma que, al ser consultado cualquier documento, una misma pregunta, solicitud o interacción genere siempre el mismo resultado.

COMITÉ DE ARCHIVO: Grupo asesor de la alta Dirección, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir los programas de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

CONSULTA DE DOCUMENTOS: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

CONVERSIÓN: proceso de transformación de un documento digital hacia otro objeto digital desde un formato o versión de un formato hacia otro. Conversión del documento a través de un procedimiento informático que realice el cambio de formato del documento electrónico, garantizando las condiciones establecidas en la fase de planificación. Todo proceso de conversión debe ser reversible, es decir, que se conserve el documento original hasta el final del proceso de forma que en caso de que ocurra algún error pueda revertirse el proceso. Como respaldo, podrían utilizarse archivos temporales que minimicen el riesgo de pérdida de información.

COPIA: Reproducción exacta de un documento.

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL - CCD: Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.

DESCRIPTOR: Término normalizado que define el contenido de un documento y se utiliza como elemento de entrada para la búsqueda sistemática de información.

DIGITALIZACIÓN: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por sistemas de información.

DISPONIBILIDAD: Característica de seguridad de la información, que garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la misma y a los recursos relacionados, toda vez que lo requieran asegurando su conservación durante el tiempo exigido por ley.

DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del

ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o Tablas de Valoración Documental, con miras a su conservación total, eliminación o selección.

DOCUMENTO. Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital. Es producida por una persona o entidad en cumplimiento de sus funciones y actividades, la cual debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

DOCUMENTO DIGITAL: información representada por medio de valores numéricos diferenciados -discretos o discontinuos-, por lo general valores numéricos binarios (bits), según un código o convención definido o preestablecido.

DOCUMENTO ESENCIAL: Documento necesario para el funcionamiento de un organismo y que, por su contenido informativo y testimonial, garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo, aun después de su desaparición, por lo cual posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

DOCUMENTO HISTÓRICO: Documento único que por su significado jurídico o autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las relaciones internacionales o las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico.

DATOS ABIERTOS. Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

ELIMINACIÓN DOCUMENTAL: Actividad resultante de la disposición final señalada en las Tablas de Retención o de Valoración Documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios.

ESQUEMA DE METADATOS: "*…Plan lógico que muestra las relaciones entre los distintos elementos del conjunto de metadatos, normalmente mediante el establecimiento de reglas para su uso y gestión y específicamente relacionados con la semántica, la sintaxis y la obligatoriedad de los valores*". Ver Norma ISO 23081-1 versión 2017.

EXPEDIENTE: Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.

EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Conjunto de documentos electrónicos de archivo relacionados entre sí. / El expediente electrónico es un conjunto de documentos electrónicos que hacen parte de un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan y que se encuentran vinculados entre sí para ser archivados.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su organización y conservación.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su organización y conservación.

ÍNDICE: Instrumento de consulta en el que se listan, alfabética o numéricamente, términos onomásticos, toponímicos, cronológicos, temáticos, entre otros, acompañados de referencias para su localización**.**

INFORMACIÓN PÚBLICA: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley.

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley[1].

INTEGRIDAD: Característica técnica de seguridad de la información con la cual se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento asociados a la misma. Condición que garantiza que la información consignada en un mensaje de datos ha permanecido completa e inalterada.

INTEGRIDAD DE LOS EXPEDIENTES: Los expedientes deben ser conformados respetando los principios archivísticos, con la totalidad de los documentos que lo integran.

INTEROPERABILIDAD: La capacidad que tienen programas y/o sistemas para comunicarse y trabajar conjuntamente con otros sin ajustes o cambios especiales. Los sistemas de gestión documental deben permitir la interoperabilidad con los otros sistemas de información, a lo largo del tiempo, basado en el principio de neutralidad tecnológica, el uso de formatos abiertos y estándares nacionales o internacionales adoptados por las autoridades o instancias competentes.

---

[1] **Ley 1712 de 2014. Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.** Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

a) La defensa y seguridad nacional;
b) La seguridad pública;
c) Las relaciones internacionales;
d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
f) La administración efectiva de la justicia;
g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
i) La salud pública.

Parágrafo. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Artículo 21. Divulgación parcial y otras reglas. <Artículo corregido por el artículo 3 del Decreto 1494 de 2015:> En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción contenida en la presente ley, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable. La información pública que no cae en ningún supuesto de excepción deberá ser entregada a la parte solicitante, así como ser de conocimiento público. La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público, pero no de su existencia.

Ninguna autoridad pública puede negarse a indicar si un documento obra o no en su poder o negar la divulgación de un documento, salvo que el daño causado al interés protegido sea mayor al interés público de obtener acceso a la información.

Las excepciones de acceso a la información contenidas en la presente ley no aplican en casos de violación de derechos humanos o delitos de lesa humanidad, y en todo caso deberán protegerse los derechos de las víctimas de dichas violaciones.

INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS: Herramientas con propósitos específicos, que tienen por objeto apoyar el adecuado desarrollo e implementación de la gestión documental y la función archivística.

INVENTARIO DOCUMENTAL: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental, independiente de su soporte.

METADATOS PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS: Información estructurada o semiestructurada que permite la creación, gestión y uso de los documentos a lo largo del tiempo.

MIGRACIÓN: Proceso de mover los registros de una configuración de hardware o software a otra sin cambiar el formato. / Acción de trasladar documentos de archivo de un sistema a otro, manteniendo la autenticidad, la integridad, la fiabilidad y la disponibilidad de los mismos.

NORMALIZACION. Someter una actividad u objeto a norma, o sea a un modelo, tipo, patrón o criterio dado.

ORIGINAL. Documento producido directamente por su autor, sin ser copia.

PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO: Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

REQUISITO FUNCIONAL: Algoritmo o parámetro que define una función del sistema de software o sus componentes. Una función es descrita como un conjunto de entradas, comportamientos y salidas.

REQUISITO NO FUNCIONAL: En la ingeniería de sistemas y la ingeniería de software, es un requisito que especifica criterios que pueden usarse para juzgar la operación de un sistema en lugar de sus comportamientos específicos

REPROGRAFÍA: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO: conjunto de reglas que rigen el almacenamiento, uso, permanencia y disposición do documentos de archivo y/o información acerca de ellos, así como las herramientas y mecanismos usados para implementar dichas reglas. Véase también: “sistema de gestión de documentos de archivo confiables”, “sistema de gestión documental”.

TRAZABILIDAD: creación, incorporación y conservación de información o datos sobre el movimiento y el uso de documentos de archivo.

VINCULO ARCHIVÍSTICO: la red de relaciones que cada documento de archivo tiene con otros documentos de archivo que pertenecen a la misma agregación (expediente, serie, fondo).

TIPO DOCUMENTAL: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

UNIDAD ARCHIVISTICA. Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente. (Véase expediente).

UNIDAD DE CONSERVACIÓN: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas,

las cajas, y los libros o tomos.

UNIDAD DOCUMENTAL: Unidad archivística constituida por documentos del mismo tipo formando unidades simples o por documentos de diferentes tipos formando una unidad documental compleja (expediente).

5. CONTENIDO

5.1. GENERALIDADES

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

El derecho de petición es un derecho fundamental que establece el artículo 23 de la Constitucional Nacional, el cual faculta a todas las personas a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta, expresa y concreta resolución del asunto.

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

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

Mediante Memorando 001 del 13 de agosto del 2025, el Procurador General de la Nación, insta a los Servidores de la Entidad a dar estricto cumplimiento de los términos legales, y lo establecido en el memorando 002 del 22 de julio de 2026, para dar respuesta de fondo a los derechos de petición.

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

En este orden de ideas y con el fin de fortalecer el trámite de peticiones ciudadanas y el seguimiento a los términos legales de respuestas a las comunicaciones oficiales radicadas ante la Procuraduría General de la Nación, se ha diseñado este documento como herramienta orientadora para el recibo, radicación y registro en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad SGDEA.

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

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Procuraduría General implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo y su respuesta debe ser completa y de fondo[2]. Por lo anterior cualquier solicitud o comunicación ciudadana debe ser registrada de forma obligatoria en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad y para su registro debe tenerse en cuenta los tipos de comunicación parametrizados en la plataforma tecnológica que se establecieron para su seguimiento.

Los niños, niñas y adolescentes, de conformidad con el Artículo 12 del Decreto 19 de 2012, podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su

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

bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. Para tal fin todos los puntos de radicación de la Procuraduría General de la Nación deberán clasificar este tipo de comunicaciones en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad como Urgente - Petición con término prioritario.

Las solicitudes relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, deberán tener una atención prioritaria, por lo cual deberá clasificarse igualmente en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad en el tipo de comunicación Urgente - Petición con termino prioritario.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente[3], por tal razón, cualquier solicitud que se eleve bajo esta condición debe ser tramitada preferentemente por los servidores públicos de la entidad, clasificándola como tal en la herramienta tecnológica e identificando en su asunto que se trata de una solicitud presentada por un periodista.

De otra parte, el término máximo para traslado por competencia entre entidades será de cinco (5) días contados a partir del recibo de la solicitud y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario[4].

De igual manera, las peticiones se recibirán en la Procuraduría General por cualquier medio idóneo y no podrá negarse la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta[5].

Los servidores de la Procuraduría General de la Nación tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación[6].

5.2. CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

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

5.2.1. CANAL PRESENCIAL.

Los grupos de interés pueden acudir al edificio Centro de Atención al Público (CAP) de la sede principal de la Procuraduría General ubicado en la carrera 5 #15-60, en la ciudad de Bogotá DC, Colombia donde se brinda atención personalizada, entrega información institucional, y se reciben las PQRSDF que formulen por escrito y verbalmente todas las personas ante la Procuraduría General. A nivel territorial, el servicio se presta en las diferentes sedes de las Procuradurías Regionales, Provinciales, Distritales y Judiciales.

Las personas que se acerquen al canal presencial de la Procuraduría General de la Nación, en la sede principal en la ciudad de Bogotá, DC dispondrán de profesionales en derecho que prestarán asesoría y radicarán las solicitudes presentadas por este medio en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad - SGDEA

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

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

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

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

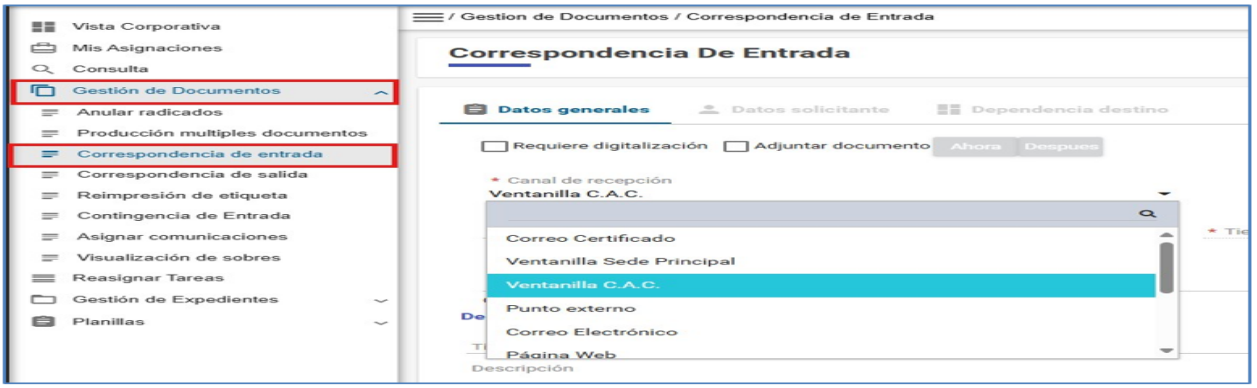
En el canal presencial las solicitudes se podrán atender en el Nivel Central y Territorial de la siguiente manera:

- **Orientación o asesoría:** Se presenta cuando la petición del ciudadano es atendida y resuelta por un profesional del canal presencial, razón para finalizar esa solicitud dado su trámite y respuesta de fondo de parte de la Procuraduría General. Caso en el cual, la petición no se asigna a ninguna dependencia teniendo en cuenta que se prestó asesoría presencial al peticionario ante su consulta en la PGN.

- **Petición verbal:** Se presenta cuando la solicitud elevada por el ciudadano requiere ser resuelta de fondo por parte de cualquiera dependencia de la Procuraduría General de la Nación, caso en el cual, el funcionario designado a este canal debe: escuchar, recibir y registrar la petición en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad . Además, debe diligenciar el formato adoptado para el recibo de peticiones a través del módulo Gestión de Documentos / Correspondencia de entrada, y seleccionar el canal de recepción: Ventanilla C.A.C.

  Cuando la solicitud del ciudadano no requiere trámite por parte de las dependencias de la Entidad, pues puede ser atendida directamente por el servidor público que brinda la orientación en el primer nivel de atención, se registrará la solicitud presentada por el ciudadano en el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo y diligenciarán el formato dispuesto para las peticiones que se reciben por ese canal, a través del módulo Gestión de Documentos / Correspondencia de entrada, seleccionando el canal de recepción Ventanilla C.A.C.

Durante la radicación se deberán capturar todos los campos requeridos para la radicación y posterior recuperación de la información, según lo establecido en el *manual de correspondencia de entrada y salida*, publicado en el Sistema de Gestión de Calidad, tal como muestra la siguiente imagen:



Al momento de registrar la descripción del asunto, el funcionario designado deberá indicar si el ciudadano presenta o no documentos adicionales ante la PGN. En todo caso la dependencia contará siempre con el formulario de recepción en el cual se tomó toda la información completa que se requiere para el trámite de la petición.

Ahora bien, es importante exhortar y advertir, que las Procuradurías Regionales, Provinciales y Judiciales deben designar funcionarios idóneos a cargo del recibo de peticiones según los parámetros establecidos en la Resolución No. 330 de 2021 y garantizar la prestación de la oferta de servicios institucionales de manera presencial en la sede de su despacho u oficina, esto según las directrices generales y en cumplimiento de la normatividad que insta a todo servidor público a recibir las peticiones de forma presencial.

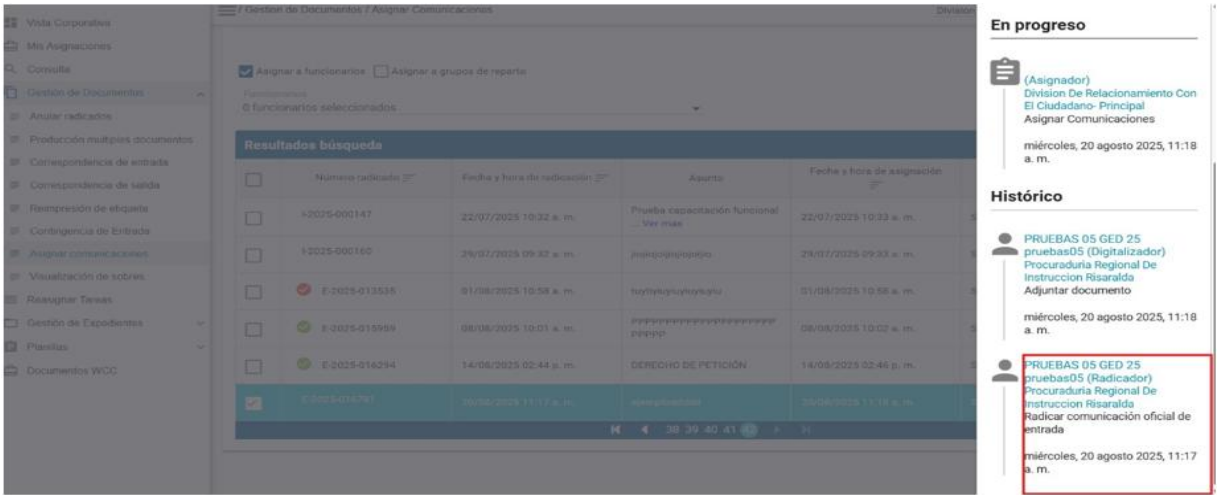
NOTA: No es procedente imprimir los correos electrónicos, por lo tanto, se deberá atender lo establecido en el memorando 014-2024 del despacho del Viceprocurador General de la Nación; para las comunicaciones que tengan términos perentorios, el funcionario encargado deberá realizar la respectiva radicación a través de la sede electrónica. Adicionalmente, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Para el nivel territorial:**

Los puntos de radicación dispuestos para la recepción presencial de comunicaciones oficiales deben utilizar el módulo de radicación del Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad .

En caso de requerir ajustes en los datos capturados, anexos relacionados, y/o redireccionamiento de la comunicación radicada mediante el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad , deberá realizar la devolución a la dependencia del Nivel Territorial donde se originó la radicación correspondiente, por ser el responsable del trámite de dicha comunicación.

En la trazabilidad del sistema, se puede visualizar el punto donde se origina la radicación, como se muestra en la siguiente imagen opción “Devolver y/o asignar”



Los radicados tramitados en el Nivel territorial y que se remitan por competencia a dependencias del Nivel Central, se deben allegar juntos con los anexos en documentos físicos -mismos que harán parte del expediente -físico o digital del caso-, siguiendo el procedimiento que se relaciona a continuación:

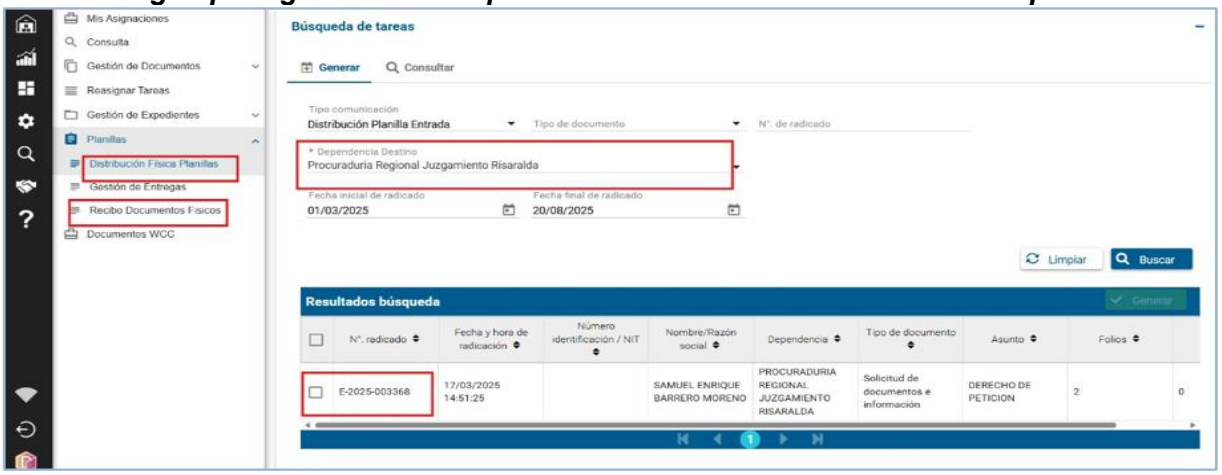
- Radicar en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad
- Si se trata de un documento en físico se debe digitalizar en su totalidad y subir los archivos adjuntos en los formatos que corresponda -Word, Excel, Pdf, jpg, avi, bmp, gif, html, cvs, xls, xps, Outlook, mp4, txt, pptx, ppt, wmv, emf, ods, etc.-, (y enviar los fondos documentales allegados en CDs, DVD, USB, papel, discos portables o extraíbles, cintas, etc.). En todo caso, se debe consultar y solicitar apoyo al Grupo GED -adscrito a la División de Documentación- cuando los documentos digitalizados superen 100mb.
- Asignar la dependencia competente del Nivel Central a la cual se traslada o reasigna el radicado en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad .
- Generar la planilla en el sistema para su distribución a la dependencia competente a través del módulo correspondiente y posterior entrega al operador de correo postal para su envío.

NOTA:
Para los documentos que se reciban de manera física tanto en el nivel central como en el territorial, un vez radicados y cargados en el sistema, las dependencias deberán recogerlos con la respectiva planilla, para que formen parte de los expedientes o trámites correspondientes, de acuerdo con los procedimientos archivísticos establecidos por la entidad para la gestión de sus archivos. (ver manual para organización de archivos / Proceso Documental).
Con relación a los anexos en soporte físico que se alleguen con el radicado dependiendo de su soporte serán digitalizados o descargados y subidos al sistema, conforme al MANUAL DE

CORRESPONDENCIA DE ENTRADA Y SALIDA SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO de manera integral con la comunicación oficial. Estos también aran parte de los expedientes o trámites correspondientes en la dependencia correspondiente.

NOTA: La planilla de distribución de correspondencia, NO se debe generar a la División de Relacionamiento con el Ciudadano, sino a la dependencia destinataria que será la encargada de la gestión.

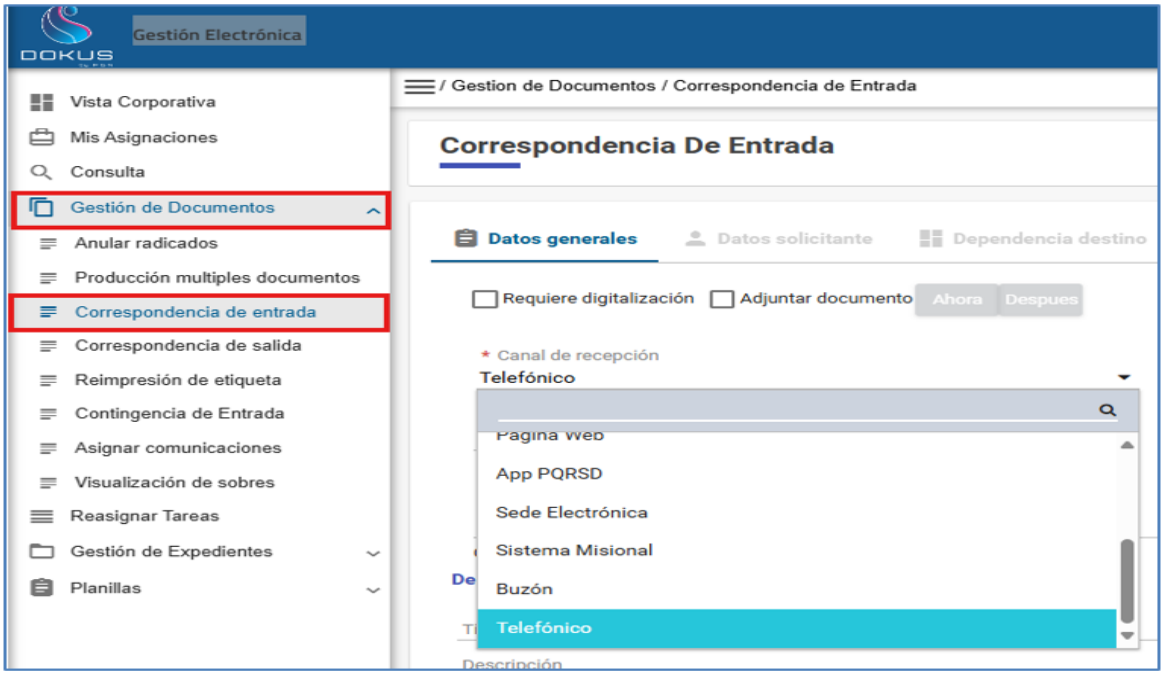
Ver imagen para generación de planilla de distribución física de correspondencia



5.2.2. 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 de primer nivel, o asesoría frente a cualquier asunto que se haya radicado ante la Procuraduría General de la Nación o respecto a cualquier apoyo que se requiera frente a una situación específica.

Cuando se trate de una solicitud de orientación o una petición de carácter verbal que requiera respuesta por parte de una dependencia de la PGN, el agente del PBX en el Nivel Central o de la extensión que atienda la llamada en el Nivel Territorial, deberá diligenciar el formato dispuesto para este tipo de peticiones que se reciben por este canal (consultar documentación Sistema de Gestión de Calidad - AC-F-02) el cual deberán cargar en la plataforma, con la finalidad de registrarlas en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad, y asignarlo al competente de su trámite. (***Ver imagen***)



NOTA: Se recuerda que frente a las solicitudes que se reciban por este canal no llegará documento físico, pues la atención se realizó de forma telefónica y su registro se efectuó directamente en el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo

5.2.3. CANAL VIRTUAL

5.2.3.1. 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 Página principal · Portal de inicio.

La Sede Electrónica, cuenta con un botón exclusivo para que la ciudadanía registre la solicitud, diligenciando un formulario en el que relaciona el contenido de su petición y culminado el proceso de registro se genera un número de radicación con el cual puede realizar seguimiento al trámite.

Este radicado pasa automáticamente a la bandeja de tareas del Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad , para agotar la etapa de preclasificación (complementar datos de la solicitud) y continuar con el trámite de asignación de competencia correspondiente. Las peticiones radicadas en la Sede Electrónica se identifican consultando su medio de ingreso en el gestor documental, tal como se presenta en imágenes que siguen:

Sede Electrónica



DOKUS-Correo



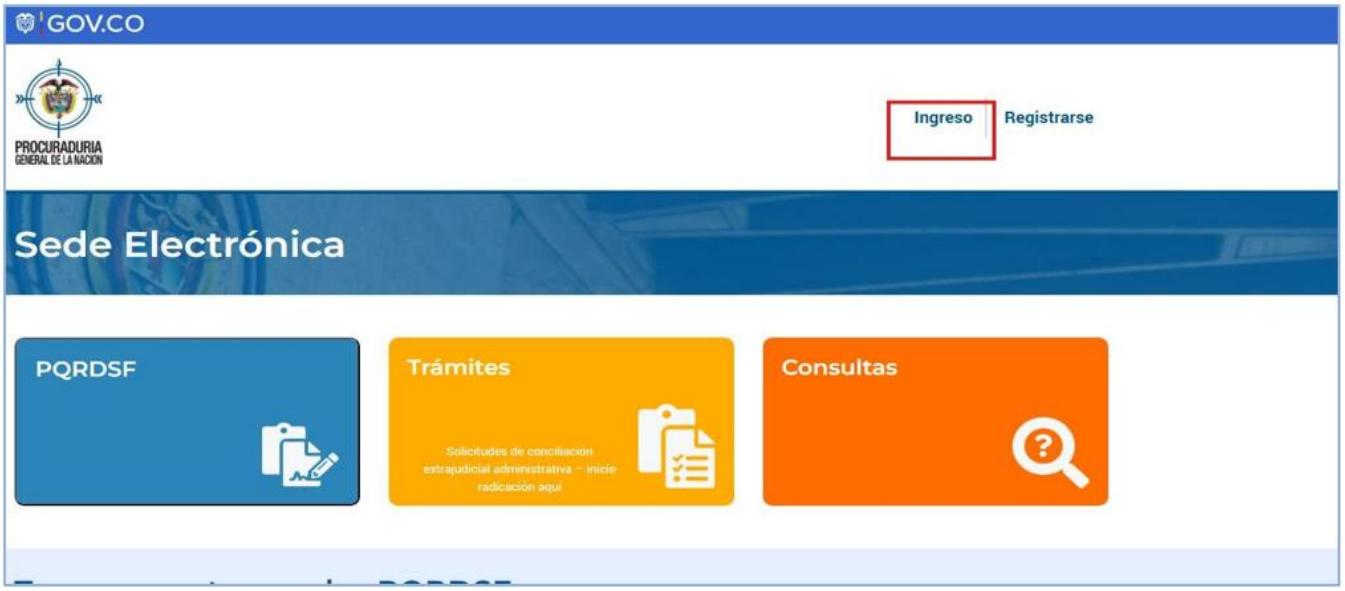
NOTA: La División de Relacionamiento con el Ciudadano es la encargada de la administración funcional de la sede electrónica a nivel nacional, mientras que el usuario técnico que presta el soporte a esa aplicación es la Oficina de las Tecnologías de la información, Innovación y Transformación Digital.

5.2.3.2. BUZONES DE CORREO INSTITUCIONAL NO AUTORIZADOS PARA RECEPCIÓN DE PQRSDF

Los buzones de correo institucionales no están autorizados para el recibo de peticiones de la ciudadanía y siempre se debe informar a los usuarios que debe radicar su asunto por la sede electrónica; por ello, en caso de recibir algún correo en su buzón institucional, debe responder al remitente lo ordenado en el **Memorando 014 del 2024 del Viceprocurador General de la Nación "***LINEAMIENTOS PERIODO DE TRANSICION SIGDEA - DOKUS*", indicando además que puede registrar sus solicitudes por cualquiera de los canales de atención que se tienen al servicio de la ciudadanía.

NOTA: En todo caso, se debe aplicar el Memorando No. 014 de 2024, respecto a las instrucciones de las comunicaciones que tengan términos perentorios. No obstante, en caso de ser necesario radicar algún asunto, el funcionario encargado deberá realizar el respectivo registro a través de la Sede Electrónica.

Las solicitudes de los servidores de la Procuraduría General de la Nación relacionadas con situaciones administrativas (vacaciones, cesantías, permisos, licencias, comisiones, permisos, certificados, etc.) se deben radicar en la sede electrónica, utilizando la opción establecida en la página web institucional. Ver imágenes:





5.2.3.3. APP MÓVIL / AGENDAMIENTO DE CITAS VIRTUALES / ANGENDAMIENTO DE CITAS

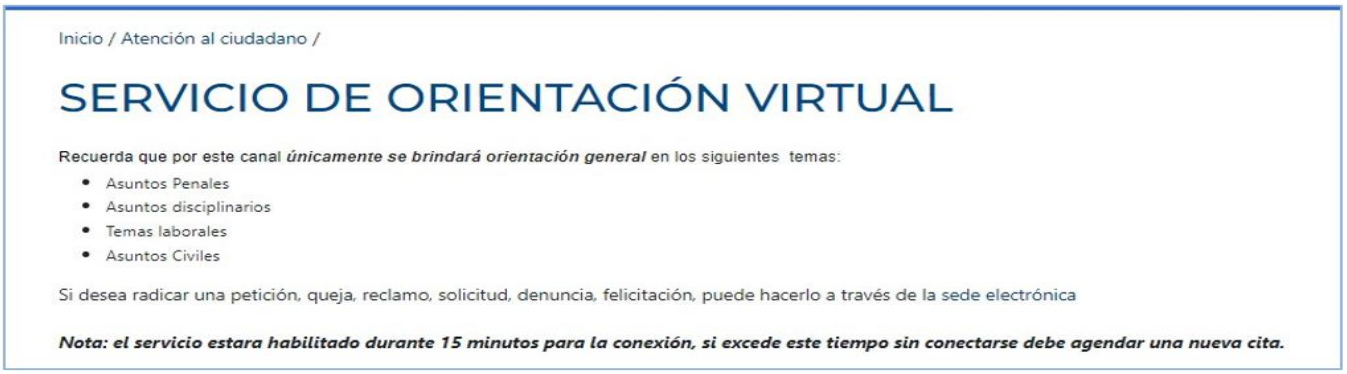
La Procuraduría General ha adoptado como canales o medios de contacto que permite el registro de PQRSD desde las redes sociales; que, además, se pueden solicitar atención virtual, además, es posible realizar lo siguientes acciones:

APP móvil: Recepción de PQRSDF, consulta de antecedentes y actividades que se encuentra integradas con el gestor documental institucional; por ello, esos radicados allegados a la PGN se tramitan de acuerdo a lo establecido en los procedimientos.

5.2.3.3.1. Agendamiento de citas virtuales

El servicio de atención en la página web institucional permite a usuarios agendar citas para recibir orientación

jurídica de parte de un profesional designado en la División de Relacionamiento con el ciudadano en forma virtual; para ello, el interesado debe seleccionar el día y la hora para ser atendido, según la disponibilidad. Con este servicio se pretende optimizar y agilizar la atención a la ciudadanía evitando tiempos de espera en sala. Dicho servicio está disponible en el siguiente link https://www.procuraduria.gov.co/atencion-ciudadano/Pages/agendamientovirtual.aspx. Ver imagen:



5.2.3.3.2. Agendamiento de citas para atención presencial

Adicionalmente, el servicio de atención en la página web institucional antes referido, permite a usuarios agendar citas presenciales para recibir orientación jurídica de parte de un profesional designado en la División de Relacionamiento con el ciudadano; para ello, el interesado debe seleccionar el día y la hora para ser atendido, según la disponibilidad. Para ello, el interesado debe ingresar en el link institucional: https://www.procuraduria.gov.co/atencion-ciudadano/Pages/Agenda-tu-cita.aspx. Ver imagen:



5.2.4. CANAL ESCRITO

Los grupos de interés pueden presentar de manera personal sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera escrita en el piso 1, Edificio CAP ubicado en la carrera 5 No. 15- 60 en la ciudad de Bogotá D.C.; así como en cada una de las sedes de las Procuradurías Regionales, Provinciales y Procuradurías Judiciales -dispuestas por la Procuraduría General-, en el nivel territorial en todo el país.

Las PQRSDF que se reciben en forma física, se clasifican, registran, se asigna número de radicación, se digitalizan, y se remiten o trasladan a la dependencia competente de su trámite a través del Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad .

5.2.4.1. Términos legales para resolver las solicitudes

Todo derecho de petición deberá ser respondido dentro de los términos establecidos en la ley, garantizando un trámite oportuno, expreso, concreto, claro, de fondo y evitando ambigüedades o respuestas genéricas que

no satisfagan la solicitud particular del interesado.

El incumplimiento de los términos legales o la emisión de respuestas evasivas, genéricas o incompletas podrá constituir falta disciplinaria objeto de las averiguaciones que correspondan en la Procuraduría General o de la autoridad competente -ver Memorando 001 de 2025-. Términos que relaciona la siguiente tabla:

Clase	Término
Peticiones de interés General y Particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

* Nota. Según el artículo 62 de la Ley 4a de 1913 -Código de Régimen Político y Municipal-, la manera de contabilizar los plazos previstos en las normas y actos del sector público, cuando se trate de días, se entenderán hábiles; mientras que los meses y años se computan según el calendario.

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

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

5.3. REGISTRO DE PETICIONES EN EL GESTOR DOCUMENTAL INSTITUCIONAL

Todas las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias (PQRDS) que se reciban a través de los diferentes canales de atención de la Procuraduría General de la Nación deben ser registradas en el Gestor documental institucional, según lo establece el Manual de Correspondencia de Entrada y Salida, publicado en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Este registro debe realizarse mediante los puntos de radicación dispuestos a nivel nacional y contar con una persona responsable de la administración y seguimiento de las solicitudes en cada dependencia.

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

Los servidores públicos deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones al momento del registro en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad :

- Toda comunicación (canal de atención escrito) que ingrese a la PGN deberá radicarse en los puntos habilitados a nivel nacional y contar con el respectivo rótulo de radicación y código de barras que permita identificar los datos de registro en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad .
- No se debe radicar nuevamente documentos que ya cuenten con rótulo de radicación de correspondencia.
- Los documentos deberán digitalizarse en su totalidad por parte de todos los puntos de radicación de la Procuraduría General de la Nación.

- Los términos legales para resolver las solicitudes se cuentan a partir de la fecha en que el ciudadano ha radicado su petición en cualquiera de los puntos de radicación a nivel nacional y sede electrónica. Lo anterior, con la finalidad iniciar a la mayor brevedad su trámite y respuesta, sin perjuicio de que el documento físico haya sido recibido por cada dependencia, pues para ello se cuenta con la digitalización de los documentos en el sistema y la remisión de las solicitudes a través del Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad .

- Las solicitudes que no hayan sido recibidas a través de los correos electrónicos autorizados e integrados con el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad , deberán ser tramitados y respondidos conforme al Memorando 014 de 2024 y lo establecido en el Manual de Radicación.

- Para traslados por competencia mediante el sistema de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad, tenga en cuenta que:
  Entre entidades se debe realizar por Comunicación Oficial Externa Enviada (Plantilla de Oficio)
  Cuando la competencia es de otra dependencia de la Entidad se redireccionará la petición principal, usando la opción de redireccionar (sin oficio interno).



Recuerde que si realiza el traslado por competencia debe informar al peticionario mediante una Comunicación Oficial Externa Enviada (Plantilla de Oficio), Las solicitudes que no hayan sido recibidas a través de los correos electrónicos autorizados e integrados con el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo-DOKUS, deberán ser gestionadas conforme a lo dispuesto en el Memorando 014 de 2024 y lo establecido en el Manual de Radicación.

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

El registro de las peticiones se efectuará según los tipos de comunicación parametrizados en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad , para lo cual la persona designada para la tarea de radicación en aquellas dependencias que son punto de radicación, deberá leer integralmente el documento y de acuerdo con su naturaleza y contenido seleccionar el tipo o clase que corresponda, a su vez el sistema de información o la herramienta tecnológica establecerá de forma automática el termino de

ley para dar respuesta al peticionario.

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

Tipo de comunicación	Término parametrizado en el sistema para respuesta	Nivel
Solicitud de interés particular	15 días	Nivel Central y Territorial
Solicitud de interés general	15 días	Nivel Central y Territorial
Solicitud de documentos e información	10 días	Nivel Central y Territorial
Solicitud de Consulta	30 días	Nivel Central y Territorial
Solicitud de información con identificación reservada	10 días	Nivel Central
Queja	N/A	Nivel Central y Territorial
Reclamo	15 días	Nivel Central y Territorial
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	No aplica término	Nivel Central
Denuncia sobre la implementación del acuerdo de Paz	No aplica término	Nivel Central
Denuncia Proceso electoral (sólo para procesos electorales)	No aplica término	Nivel Central y Territorial
Sugerencia	No aplica término	Nivel Central y Territorial
Felicitación	No aplica término	Nivel Central y Territorial
Denuncia Uriel	No aplica término	Nivel Central
Tutelas	0 a 12 horas	Nivel Central
Tutelas	12 a 24 horas	Nivel Central
Tutelas	24 a 48 horas	Nivel Central
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	8 horas	Nivel Central y Territorial
Urgente / Petición con término prioritario	5 días	Nivel Central y Territorial
Comunicación informativa	No aplica término	Nivel Central y Territorial
Orientación Proceso Electoral (sólo durante la jornada electoral)	1 día	Nivel Central
Niños, niñas, adolescentes	5 días	Nivel Central y Territorial
Solicitudes Servidor PGN	5 días	Nivel Central
Informes OCID y otros	No aplica término	Exclusivo para División de Relacionamiento con el Ciudadano
Formato SIRI	No aplica término	Exclusivo para División de Relacionamiento con el Ciudadano
Solicitud certificado de antecedentes	15 días	Exclusivo para División de Relacionamiento con el Ciudadano
JEP	5 días	Exclusivo para División de Relacionamiento con el Ciudadano
Denuncia	No aplica término	Exclusivo para División de Relacionamiento con el Ciudadano

5.4.1. TIPOS DE COMUNICACIONES

- **DERECHO DE PETICIÓN:** En este tipo de comunicación se reflejará en el sistema previa selección las siguientes modalidades:

- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR:** Tipo de comunicación que deberá seleccionarse al radicar todas las solicitudes que requieran información de interés general o particular relacionada con cualquier tipo de actuación o información de la Procuraduría General o asuntos de su competencia.

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

- **DERECHO DE PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN:** En este tipo de comunicación deberán radicarse todas las solicitudes a través de las cuales se requiera información general o solicitud expresa de entrega de documentos, así como las solicitudes que se eleven de una autoridad a otra.

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

- **CONSULTA:** En este tipo de comunicación deberán radicarse las solicitudes a través de la cual requiere que Procuraduría General exprese su concepto, desde el punto de vista jurídico, sobre determinado asunto de su competencia, recalcando siempre que estos conceptos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos[7].

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

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

- **TUTELAS:** En este tipo de comunicación se radican aquellas solicitudes realizadas por los despachos o autoridades judiciales a través de las cuales comunican a la Procuraduría General, admisiones, vinculaciones, fallos, traslado, solicitud de pruebas, impugnaciones e incidentes de desacato, que exigen respuesta en un término perentorio de horas o días por parte de la entidad.

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

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

  Es importante indicar que este tipo de trámites son clasificados en su mayoría por el Nivel Central en atención a que un alto volumen de solicitudes de este tipo llega a través de la División de Relacionamiento con el Ciudadano. No obstante, el nivel territorial contará con este tipo documental en el cual podrán clasificar entre otros los siguientes asuntos:
  - Requerimientos de autoridades, entes de control o entidad pública -en cumplimiento de reglamento especial-, las respuestas a sus solicitudes deben darse dentro de un término de 5 días o el que fije la norma o acto de la autoridad competente. Ejemplo: Requerimientos de Presidencia de la República,

[7] **Corte Constitucional. Sentencia T-1075 de 2003**. En virtud del principio hermenéutico del efecto útil se debe entender que este derecho a formular consultas implica algo diferente a la solicitud de información -aunque en la resolución de la consulta ésta puede ser suministrada- y a la expedición de copias, aunque también la absolución de ésta pueda comprender el suministro de copias de algunos documentos. Se diferencia también de la petición en interés particular para el reconocimiento de un derecho en virtud de que mientras éste tiene una respuesta que sí vincula a la administración por constituir un acto administrativo, la consulta, como la norma lo dispone, no tiene carácter vinculante.

Establecida esta diferencia se puede afirmar que en ejercicio del derecho de consulta se puede solicitar a la administración que exprese su opinión, desde el punto de vista jurídico, sobre determinado asunto de su competencia, recalcando siempre que estos conceptos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos.

Congreso de la República, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República, Auditoria General de la República, Unidad Nacional de Protección, etc.

- Asuntos que por su connotación de interés nacional o naturaleza debe otorgárseles un trámite prioritario. Ejemplo: Amenazas a Líderes sociales, solicitudes de veedurías ciudadana, Solicitud de poder preferente.

- Requerimientos Judiciales con términos perentorios. Ejemplo: Mensaje o correo de despacho judicial notificando decisión contra la Procuraduría General de la Nación.

- Solicitudes de información o conceptos que realicen Presidencia de la República, Ministros de Despacho, Miembros de empalme del Gobierno nacional entrante o saliente, Directores de Departamentos Administrativos, Gerentes de Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Directores de Establecimientos Públicos de orden Nacional, Superintendentes, Gobernadores, Alcaldes de ciudades Capitales, Comandante Fuerzas Militares, Ejercito Nacional, Armada, Fuerza Aérea, Policía Nacional, Registrador Nacional, Presidentes y Magistrados de Altas Cortes, Fiscal General de la Nación, Contralor General de la República, Defensor del Pueblo.

▪ **COMUNICACIÓN INFORMATIVA**: En este tipo de comunicación se deben radicar aquellas solicitudes que no requieren una respuesta de fondo por parte de la Procuraduría General, por tratarse de piezas procesales o copias informativas, frente a las cuales no existe un término especifico de respuesta. En este caso, no se encuentra parametrizado en el sistema un tiempo definido para dar su trámite y respuesta, por tratarse de asuntos informativos o piezas procesales que harán parte de las actuaciones disciplinarias.

- **SOLICITUDES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y PERIODISTAS**: Este el tipo de comunicación URGENTE /TERMINO PRIORITARIO -con fundamento en la ley particular-, también podrá utilizarse para registrar aquellos asuntos relacionados con:

  - Solicitudes de niños, niñas o adolescentes[8]
  - Solicitudes elevadas por periodistas para el ejercicio de su actividad[9]

  El término máximo de respuesta para este caso, deberá ser inferior a 5 días o establecido para algunos asuntos en esta guía, por lo cual deberá producirse y notificarse el oficio de salida con la repuesta de fondo todas las pretensiones elevadas por el ciudadano o el menor de edad con el fin de garantizar lo establecido en la Constitución Política y la Ley, esto a través del Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad.

---

[8] **Constitución Política. 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.

Decreto-Ley 19 de 2012. Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

[9] **Constitución Política. Artículo 73**. La actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Ley 1437 de 2011. Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. <Artículo modificado por el artículo 1o. de la Ley 1755 de 2015:> Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

De otra parte, se estima prudente, recordar que tanto las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes que refieran datos personales de menores de edad deben garantizar la reserva de identidad del mismo; por lo tanto, en el registro que se haga sobre el caso en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad en ningún momento podrán incluirse sus nombres y apellidos. Así mismo, tampoco podrá incluirse cualquier otro dato catalogado como sensible de acuerdo con la normatividad vigente[10].

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

La parametrización de los tipos de comunicación y los términos en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad tiene como finalidad proporcionar mecanismos de control a todos los servidores públicos y jefes de dependencia, con el propósito de garantizar el adecuado seguimiento a las solicitudes o derechos de petición radicados por la ciudadanía ante la Procuraduría General de la Nación, y asegurar una respuesta de fondo y oportuna.

En tal sentido, los puntos de radicación a nivel nacional inicialmente tipificarán el tipo de comunicación según los parametrizados en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad y al asunto concreto de las solicitudes.

No obstante, si la dependencia competente para la gestión y trámite identifica que debe asignar otro tipo de comunicación, podrá realizar el cambio en el sistema seleccionando el que corresponda, de acuerdo con la normatividad aplicable a cada caso.

Asimismo, se recomienda garantizar el trámite y respuesta oportuna, expresa de fondo, evitando devolver los asuntos o trasladarlos entre dependencias sin los argumentos legales y procedimentales, con el fin de atender los derechos de petición en los términos de ley. Se debe verificar en el sistema, la dependencia o punto de radicación que asignó en forma errada el asunto para devolverlo a la misma.

Razón por la cual, el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad , conforme a la clasificación documental que realice el responsable de cada dependencia, permitirá al usuario visualizar, a través de alertas tipo semáforo en su bandeja de tareas pendientes, el estado de las comunicaciones, tal como se ilustra a continuación:

Color verde: Comunicación dentro del plazo para su trámite.
Color naranja: Comunicación próxima a vencer.
Color rojo: Comunicación vencida.

Esto busca evitar el vencimiento de términos y prevenir incumplimientos en el trámite y respuesta oportuna de peticiones o acciones constitucionales en contra de la PGN por falta de respuesta de fondo y dentro de los términos legales.

[10] **Constitución Política. Artículo 15**. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución(...)".

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Ley 1437 de 2011. Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. <Artículo modificado por el artículo 1o. de la Ley 1755 de 2015:> Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

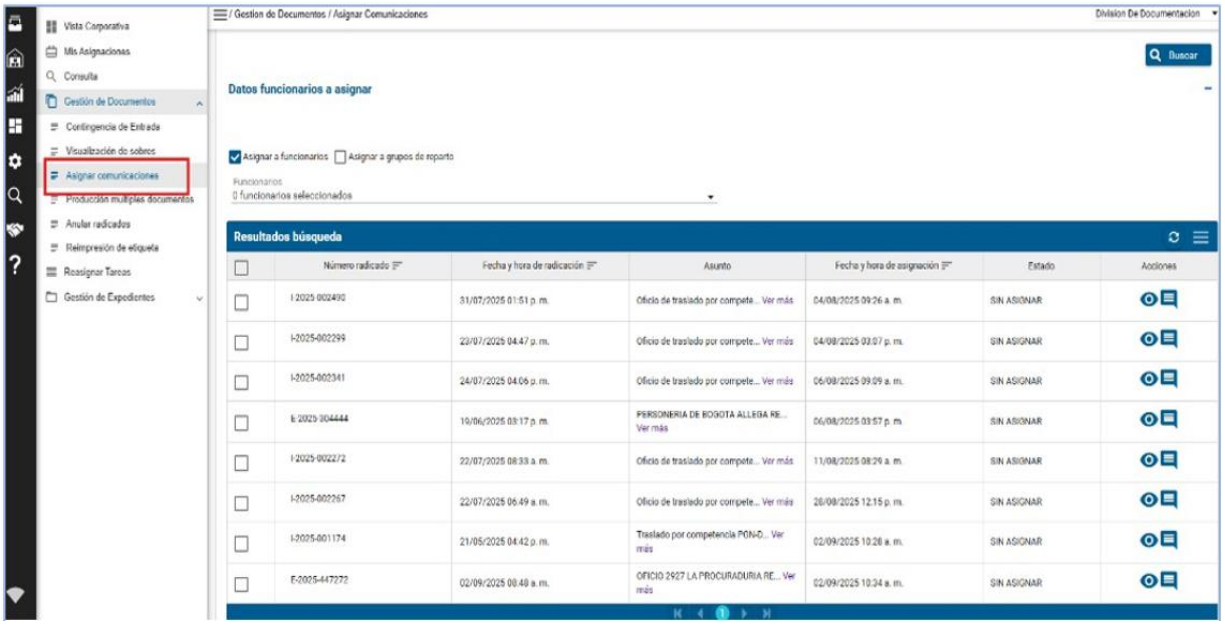
Estas alertas estarán configuradas en el Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad y sólo se desactivarán una vez se haya generado y notificado la respuesta, con el tipo documental que corresponda -oficio externo, memorando-, el cual debe ser firmado digitalmente por el jefe de la dependencia y archivado por el gestor responsable del radicado en dicho sistema. En consecuencia, aquellas oficinas que aún no cuenten con firma digital deberán adelantar el trámite correspondiente para su habilitación.

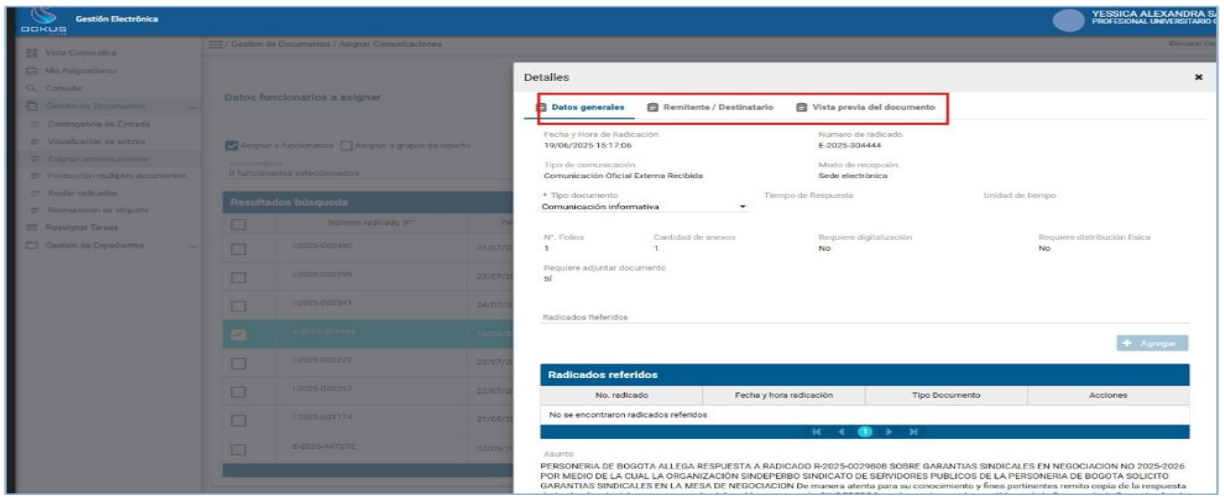
Nota: Deberán atenderse los lineamentos emitidos por la Oficina de Control Interno mediante memorando No. 001 de fecha 13 de agosto de 2025: "*...5. La Oficina de Control Interno de Gestión realizará seguimiento mensual y pondrá en conocimiento de los superiores jerárquicos los casos de incumplimiento reiterado o sistemático, a fin de que se adelanten las acciones disciplinarias a que haya lugar...*".

5.4.2.1. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL TRÁMITE, RESPUESTA, NOTIFICACIÓN Y CONTROL DE TÉRMINOS DE LAS PETICIONES

El Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad , está configurado por flujo y roles; mismos que podrán consultarse en el referido sistema para lo pertinente, en este sentido el rol de **ASIGNADOR** deberá:

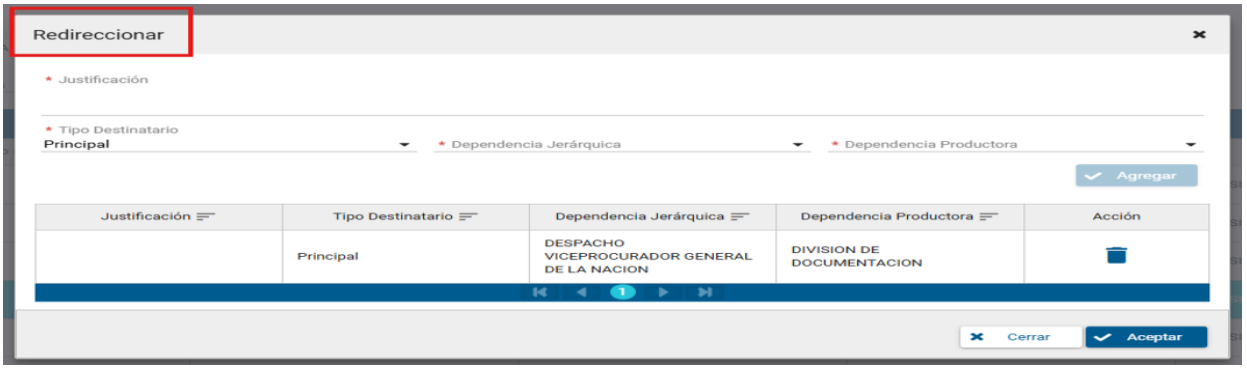
a) Realizar el estricto seguimiento a los asuntos que les sean radicados a su dependencia, con el fin de asignarlos en el menor tiempo posible al funcionario competente para el trámite y respuesta del asunto. Ver las imágenes que siguen:



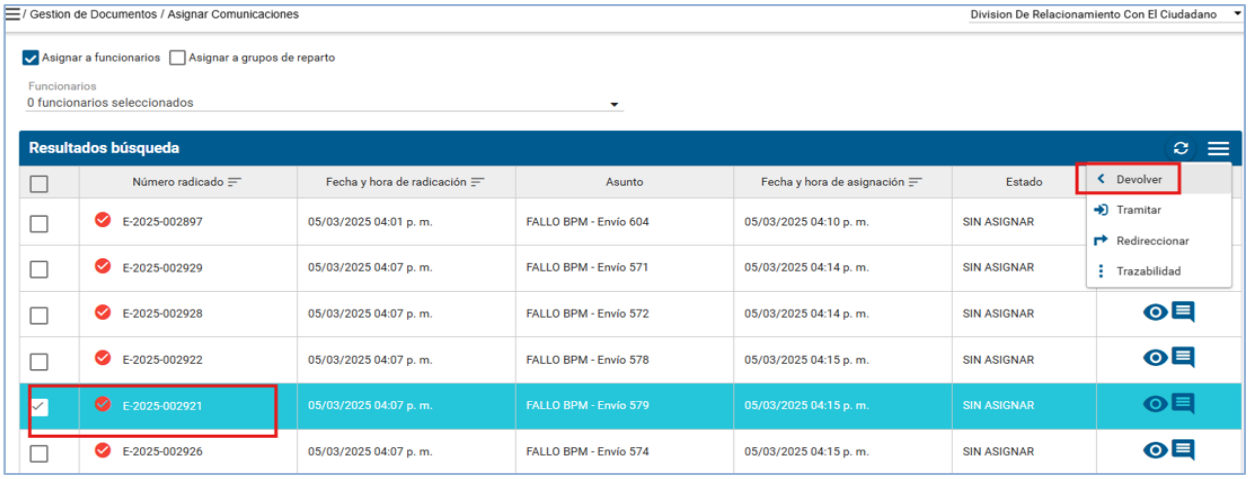


NOTA: El jefe de cada dependencia es responsable de designar uno o varios servidores con este rol.

b) Trasladar la comunicación a la dependencia que sea competente para la gestión y tramite, e informar al ciudadano del traslado correspondiente.



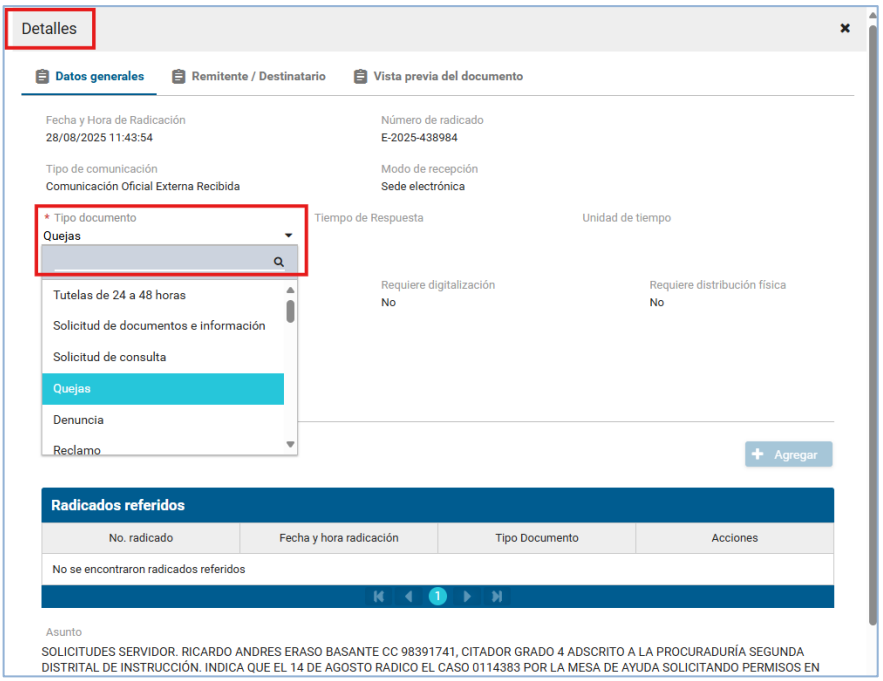
c) Devolver la comunicación al punto de radicación o dependencia que realizó la asignación, cuando requiera ajustes en calidad de imagen de documentos (Esta acción aplica únicamente para las comunicaciones radicadas por ventanilla presencial), datos incorrectos y/o asignación incorrecta.



NOTA: Las devoluciones se deben realizar al punto de radicación que inició el proceso correspondiente. Si se trata de un documento físico, éste también debe devolverse a través de una planilla a la dependencia o punto de radicación que lo inició.

d) Revisar y/o Reclasificar el tipo documental si se requiere de acuerdo con el asunto, para el seguimiento a los términos de trámite, respuesta, clasificación y archivo en las series documental correspondientes, y posterior acceso y consulta de información. Ver las imágenes siguientes:





Ahora bien, teniendo en cuenta que existen diferentes puntos de radicación a nivel nacional se recuerda la importancia de validar siempre el punto de radicación de origen para realizar cualquier devolución y recordar el deber de mantener actualizados los sistemas de información, pues su asignación se realiza con fundamento en la consulta de antecedentes, la cual depende del adecuado de datos iniciales y de la actualización de la información en los subprocesos subsiguientes.

Se debe tener en cuenta que no se aceptarán devoluciones de asuntos que hayan superado el termino de 2 días, razón por la cual la persona con el rol de asignador deberá realizar seguimiento y control para que los asuntos cargados se devuelvan o se redireccionen de inmediato con el fin de evitar mora en su trámite.

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

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
26/03/2020	1	Creación del documento mediante el acta número 7 del 2020.

31/07/2022	2	Teniendo en cuenta lo dispuesto en el memorando 005 del 22 de julio de 2022, referente a la "Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC", se actualiza este documento conforme a los lineamientos establecidos para la gestión de la información documentada; por lo anterior, se aplica la nueva plantilla y su codificación toda vez que este documento se encontraba identificado con el código GUI-AC-00-001.
02/12/2022	3	Se actualizan los nombres de dependencia y responsables conforme a la nueva estructura organizacional.
13/08/2025	4	Se actualizan actividades y definiciones del procedimiento, ajustando la referencia del sistema de gestión documental debido al cambio de plataforma de SIGDEA a DOKUS. dejándolo en forma general sistema de gestión de documentos.
07/10/2025	5	Se realiza la modificación y actualización de la guía para alinearla con las funcionalidades del Sistema de Información de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad vigente, en lo relacionado con los tipos de comunicación y los tiempos de gestión parametrizados para la atención y trámite de las PQRSDF.
29/12/2025	6	Se actualizó el logo institucional de acuerdo con lo establecido en la Resolución 285 de 2025, "Por medio de la cual se actualiza el Manual de Imagen Institucional para la Procuraduría General de la Nación y se deroga la Resolución 422 de 2020"
5/10/2026	7	Se actualizó normatividad adicionando Memorando 001 del 13 de agosto del 2025 y Memorando 002 del 22 de Julio de 2026 relacionados con respuestas de fondo a los derechos de petición y algunas recomendaciones generales para el adecuado uso y registro de la información en el Sistema de Gestión Documental y de archivo de la Entidad en la producción documental y traslados por competencia a otras entidades. En la producción documental y traslados por competencia a otras entidades, se adicionó la administración técnica del Sistema de Gestión Documental y de Archivo de la Entidad. Adicionalmente, se actualiza imagen institucional según Memorando 003 del 20 de agosto de 2026 emitido por la Oficina de Planeación y Memorando 013 del 28 de agosto de 2026 emitido por el Despacho Viceprocurador General de la Nación.