

ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA

2025

INTRODUCCIÓN

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
4. ALCANCE	3
5. MARCO NORMATIVO	3
6. AUTODIAGNOSTICO	5
7. RECURSOS:	7
8. CANALES DE ATENCIÓN	7
9. MENÚ ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, SERVICIOS E INSTRUMENTOS DE ATENCION A LA CIUDADANIA	8
10. PLANES, PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAMAS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA.....	11
11. INDICADORES DE GESTION Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA.....	12
12. OFERTA INSITITUCIONAL, ESPACIOS DE DIALOGO, CONTROL SOCIAL, CONSTRUCCIÓN, CANALES DE ATENCIÓN.....	12
13. ATENCIÓN INCLUYENTE, CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ACCESIBLE	13
14. ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN DE LENGUAJE CLARO	16
15. PROTOCOLOS Y LINEAMIENTOS.....	¡Error! Marcador no definido.
16. FERIAS DE SERVICIO.....	18
17. ACCIONES PARA DOCUMENTAR PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANA EN NUESTROS PLANES DE ACCIÓN.....	19
18. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN PARA CARACTERIZACION DE LA CIUDADANIA	20
19. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN A LA CIUDADANA	20
20. ANEXO ACCIONES DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	23

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

En ese orden de ideas, la temática que a continuación se expone pretende que la ciudadanía acceda a una información básica de la entidad, de manera que sea reconocido por los usuarios el valor que la PGN aporta a la institucionalidad del estado colombiano y a la preservación del orden jurídico, con sujeción a lo previsto en el Plan Estratégico Institucional

(PEI), el Plan de Acción de Dependencia (PAD) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPGN), especialmente.

2 OBJETIVO GENERAL

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

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

4 ALCANCE

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

5 MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLITICA

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

LEYES

Leyes	Contenido
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

**PROCURADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN**

COLOMBIA

Ley 2195 de 2022	Mediante la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. La Ley tiene por objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.
Ley 1712 de 2014	Mediante la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley Estatutaria 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
Ley 1581 de 2012	Disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1437 de 2011	Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1448 de 2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
Ley 1275/09	Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. Al igual que todos los parámetros para desarrollar un servicio y una atención incluyente.
Ley 1996 de 2019	Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad
Ley 2220 de 2022	Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones
Ley 1145 de 2007	Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones
Ley 1171 de 2007	Se establecen beneficios a las personas adultas mayores de 65 años
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y la Adolescencia
Ley 982 de 2005	Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley 594 de 2000	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Ley 527 de 1999	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 190 de 1995	Se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
Ley 1381 del 2010	Ley de lenguas

DECRETOS

Decreto	Contenido
Decreto 620 de 2020	Por el cual se establecen lineamientos generales para regular las interacciones que tienen los ciudadanos con las entidades públicas a través de medios electrónicos

Decreto 1008 del 14 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
Decreto 262 de 2000	Por el cual se modifican la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación y del Instituto de Estudios del Ministerio Público; el régimen de competencias interno de la Procuraduría General; se dictan normas para su funcionamiento; se modifica el régimen de carrera de la Procuraduría General de la Nación, el de inhabilidades e incompatibilidades de sus servidores y se regulan las diversas situaciones administrativas a las que se encuentren sujetos
Decreto 1413 de 2017	Por el cual se establecen lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
Decreto 103 de 2015	Que reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia.
Decreto 1377 de 2013	Que reglamenta la Ley de protección de datos
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 2623 de 2009 modificado por el Decreto 1499 de 2017	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 3246 de 2007	Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1851 de 2021	Por el cual se modifican los Decretos Ley 262 y 265 de 2000 con el fin de reconfigurar la planta de personal de la Procuraduría General de la Nación, modificar el régimen de competencias internas, crear, fusionar cargos y determinar los funcionarios que los ocupaban a donde pasaren a ocupar los nuevos cargos que se creen, así como la reasignación o cambio de la estructura de funcionamiento y asignación de las diferentes funciones y cargos de los empleados y se dictan otras disposiciones.

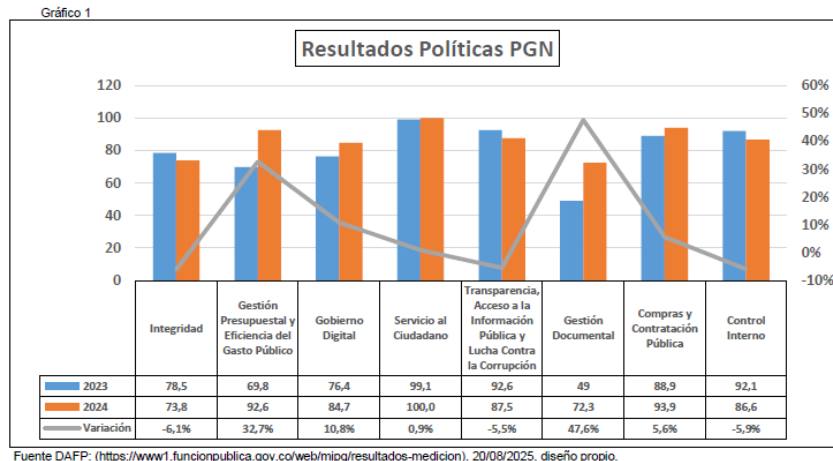
DOCUMENTOS DEL CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES)

CONPES	Contenido
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano objetivo central contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios prestados por la administración pública en si orden nacional
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
CONPES 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea. Tiene por objetivo contribuir, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC), a la construcción de un estado más eficiente, más transparente más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación

6 AUTODIAGNOSTICO

La División de Relacionamiento con el Ciudadano de acuerdo con los resultados obtenidos en el FURAG 2024, observa un incremento del 0.9% en la calificación de la Política de Servicio al

Ciudadano. Es importante indicar, que en esta política se mide la capacidad de la entidad pública de emprender estrategias para fortalecer componentes visibles (de la ventanilla hacia afuera) y no visibles (de la ventanilla hacia adentro) por sus usuarios, para la entrega de servicios oportunos, certeros, de calidad y satisfactorios.



Fuente DAFP: (<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>). 20/08/2025, diseño propio.

Fuente: Resultados Informe FURAG Procuraduría General de la Nación / Oficina de control interno

Si bien los resultados obtenidos son positivos, es recomendable impulsar acciones que permitan mantener el puntaje obtenido, así como la realización de oportunidades de mejora con alcance territorial.

En tal sentido se han podido identificar las siguientes fortalezas y debilidades en el proceso de atención a la ciudadanía.

- **Fortalezas y debilidades del proceso de atención a la ciudadanía**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Se cuenta con documentación e instrumentos institucionales aplicables proceso de relacionamiento con la ciudadanía (caracterización, procedimientos, protocolos, política, portafolio de servicios y otros)	En el nivel territorial se observa una falta de apropiación y conocimiento de la documentación relacionada con la atención a la ciudadanía
Se cuenta con encuestas de satisfacción a la ciudadanía de los diferentes canales de atención que ofrece la entidad. Nivel central	Estas encuestas de satisfacción deben fortalecerse en el nivel territorial, con el fin de conocer la forma en que prestamos el servicio en las Regionales y Provinciales
Se cuenta con recurso humano que permite garantizar la disponibilidad de los diferentes canales de atención de la entidad en el nivel central.	Es necesario fortalecer el recurso humano y tecnológico que apoye la atención a la ciudadanía en las Procuradurías Regionales y Provinciales

Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano

- **Identificación de necesidades**

Se identificaron las principales necesidades y se realizó una mesa técnica para organizar las actividades más importantes a ejecutar durante la vigencia, las cuales quedaron plasmadas y se desarrollaron en el cronograma de actividades 2025.

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

Se anexa cronograma de actividades 2025 relacionadas con la atención a la ciudadanía.

7 RECURSOS:

De acuerdo con las necesidades de la División de Relacionamento con el Ciudadano, en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2025, se autorizaron recursos que atañen al funcionamiento de la operación, los cuales se encuentran en ejecución a través del contrato interadministrativo para la atención del servicio de mensajería y el contrato de apoyo a la operación de atención ciudadana en el nivel central o servicio BPO.

8 DEFINICIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

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

				
Presencial	Telefónico	Escrito	Virtual	App
Bogotá – División de Relacionamento con el ciudadano.	Línea Nacional 01 8000 940 808 - PBX Bogotá 6015878750	Ventanilla y operadores de correo. (DRCC– Puntos de radicación a nivel nacional)	• Sede Electrónica, Formulario PQRSDF • Agendamiento de citas de orientación virtual. • Agendamiento de citas atención presencial. (web institucional)	Formulario PQRSDF
Regionales y Provinciales – Puntos indicados en la web institucional				

CANAL PRESENCIAL.

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

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

CANAL TELEFÓNICO

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

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

CANAL FÍSICO. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones se reciben en nuestras sedes a través de correo postal o pueden ser presentadas por escrito en Bogotá, ventanilla de correspondencia física, ubicada en la carrera 5 #15- 60 Bogotá D.C., primer piso, y en cada una de las sedes territoriales de la Procuraduría General de la Nación, las cuales puede consultar en los puntos de atención a nivel nacional en nuestro sitio web <https://www.procuraduria.gov.co/procuraduria/Pages/sedes-procuradurias-regionales-provinciales.aspx> y acudir al más cercano

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

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

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

COLOMBIA



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

1. Portafolio de Servicios



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

2. Canales de Atención



3. Servicios

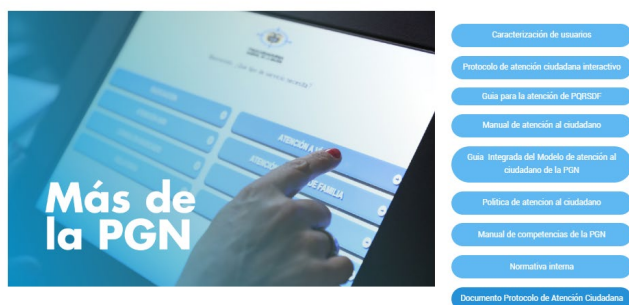


4. Preguntas Frecuentes:



5. Instrumentos

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



Es importante anotar que una vez culminado en la vigencia 2024 el proyecto denominado ***Juntos por la Transparencia***, liderado por el despacho de señor Viceprocurador, en el cual esta División participó activamente mediante su aporte técnico, aplicado a la actualización de los instrumentos más relevantes de atención a la ciudadanía, se obtuvieron los siguientes documentos los cuales para el año 2025 ya se encuentran publicados en nuestra página WEB:

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

Principales instrumentos para la atención a la ciudadanía



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

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

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

Con tal propósito, la División de Relacionamiento con el Ciudadano ha proyectado diferentes actividades que se encuentran incluidas dentro de los planes institucionales, los cuales pueden consultarse en el link procuraduria.gov.co/Pages/Transparenci.aspx y que están relacionadas con:

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

En ese ámbito de actividades, el proceso compromete a todos los servidores de la PGN y comporta una función transversal a todas las dependencias responsables de velar por el cumplimiento de los lineamientos relacionados con la atención a la ciudadanía y la gestión documental, conforme a las políticas adoptadas y la normativa vigente.

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

11 INDICADORES DE GESTION Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

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

Tipo Proceso	Proceso	Tipo Documental	Codigo	Nombre	Fecha Aprobación	Versión	
Apoyo	Atención al Ciudadano			INDICADOR PORCENTAJE DE DEVOLUCIONES POR ASIGNACIÓN DE COMPETENCIA ERRADA	2024-08-13	2	 Documento
Apoyo	Atención al Ciudadano			INDICADOR PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN	2024-08-13	2	 Documento
Apoyo	Atención al Ciudadano			INDICADOR TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SALA PARA SER ATENDIDO EN VENTANILLAS DE TRÁMITES (RADICACIÓN, ANTECEDENTES)	2024-08-28	2	 Documento

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad

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

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

La oferta Institucional se encuentra expuesta en nuestra sede electrónica a través del link [Documento diagramado PortafoliodeOfertaInstitucional.pdf](#) Su contenido se somete a permanente actualización, en consonancia con los cambios estructurales que se producen en la entidad.

Igualmente, se ofrecen a la ciudadanía espacios de diálogo y control social a través de nuestra página web <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/participa.aspx> , en particular mediante el acceso al **Botón Participa**, diseñado con la expresa finalidad de que -en las fases de formulación e implementación- nuestros usuarios sean partícipes de la construcción de estrategias y acciones propias del quehacer misional.

Participa



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



Fuente: Pagina Web

13 ATENCIÓN INCLUYENTE, CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ACCESIBLE

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

Este documento aborda las pautas y habilidades sociales que se deben aplicar y articular para lograr un proceso eficiente y satisfactorio en todos los puntos de relacionamiento con la ciudadanía. Entre esos atributos del servicio se destaca en especial la categoría de **servicio incluyente**, como particularidad distintiva de la atención que -bajo criterios de empatía, humanidad y calidad- reconoce y respeta la diversidad de todas las personas.

Atributos del servicio



Respetuoso y amable

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

Claro

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

Solidario

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

Usable y accesible

Disponer de canales sin barreras para recibir atención

Orientación al servicio

Interpretar lo que siente el ciudadano cuando expone su situación.

Digno

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



De calidad

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

Transparente

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

Ágil

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

Imparcial

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

Fuente: Protocolo de Atención – Pagina Web

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



Atención presencial con enfoque diferencial

Enfoque diferencial

El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todos los personas son iguales ante la ley, esta aplica de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia. (Ministerio del Interior 2016, pag. 4)

Tenga en cuenta que, para la atención a personas con discapacidad, mujeres en embarazo, personas con niños o niñas de brazo y personas en condición de alimentación por protección, siempre priorice su atención con el fin de brindar una atención ágil y oportuna evitando que su permanencia se prolongue en la sala de espera ya que esto puede implicar un riesgo para los niños y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención

Atención con enfoque de derechos

El enfoque de derechos humanos supone el reconocimiento de las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación implica prestar especial atención a la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, así como a la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptores de sus beneficios. También a la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos (Alcalde Mayor de Bogotá, 2022).

Perspectiva de interseccionalidad

Esta perspectiva que permite reconocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias diferentes entre los sujetos (adaptado de la Sentencia T-441-15 de la Corte Constitucional).

Enfoque poblacional diferencial

El enfoque poblacional diferencial es una herramienta para reconocer las particularidades y necesidades de diferentes personas y grupos. Su objetivo es generar acciones específicas para cambiar situaciones de exclusión y discriminación de los diferentes grupos poblacionales, permitiendo así que todos puedan disfrutar plenamente de sus derechos.

En ese orden de ideas, existen varios protocolos y recomendaciones de atención dependiendo el grupo poblacional:

Niños, niñas y adolescentes

Según el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales serán procesadas en el punto sobre cualquier otra. Así mismo son titulares de derechos y sujetos de especial protección, por lo que el Estado, la familia y la sociedad están obligados a brindarles atención prioritaria.

Por lo anterior tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No rechace o descalifique al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación ya controlada.
- Escuche atentamente y hablele en un lenguaje claro acorde con la edad.
- No manifieste duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamarse por su nombre y no usar apodosivos como “chiquito”, “nito”, “nita”, “joven” o “mujer”, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.

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

Protocolo de Atención para personas con discapacidad



Fuente: Grupo de Trabajo por los Derechos de las Personas con discapacidad

Accesibilidad



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



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



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



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

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



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



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

14 PLAN DE CAPACITACIÓN EN LENGUAJE CLARO

En desarrollo del Plan Institucional de Capacitación (PIC), la PGN ha propiciado diferentes espacios que buscan fortalecer el uso **lenguaje claro** como un hábito inherente a la cultura institucional. En esa perspectiva, bajo el liderazgo del Instituto de Estudios del Ministerio Público (IEMP), se han desarrollado actividades de capacitación sobre las características, el alcance y la práctica de esta habilidad comunicativa.

En este orden de ideas durante la presente vigencia la División de Relacionamiento con el Ciudadano con el apoyo del Instituto de Estudios del Ministerio Público y en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, adelantaron acciones conjuntas con el propósito de fortalecer las capacidades y las competencias de los servidores de la entidad encargados de atender a los ciudadanos y a los grupos de valor que hacen uso de los servicios y trámites que ofrece la Entidad.

En tal sentido, se realizó el curso de Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lengua de Señas Colombiana, dirigido a los servidores de la Entidad del nivel territorial (Regionales, Provinciales) y Nivel Central, que tienen a su cargo brindar atención en el primer nivel a las personas en condición de discapacidad auditiva, y se logró la participación de 60 Servidores públicos a nivel nacional, con el fin de garantizar sus derechos y brindar un servicio incluyente y humanizado a este grupo de ciudadanos.

Certificado Sena


LIBERTAD Y JUSTICIA
REPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994

Hace constar que

Con Cédula de Ciudadanía No. 1022408596

Participó en la acción de Formación
CONOCIENDO LA DIVERSIDAD PARA ROMPER LAS BARRERAS ACERCAMIENTO A LA LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA
con una duración de 8 horas

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Bogotá a los veintidós (26) días del mes de junio de dos mil veintidós (2022)

Firmado Digitalmente por



JORGE ORLANDO VALLEJO SUÁREZ
Balsador (P)
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS
REGIONAL DISTRITO CAPITAL

7707430 - 26/06/2022
FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el siguiente documento que se encuentra en la página web <http://certificados.sena.edu.co>, bajo el número 94050038596C1022408596C.

Las personas que participaron en este curso fueron certificadas por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

De otro lado, la División de Relacionamento con el ciudadano, impulso el fortalecimiento para de la atención solicitando el nombramiento de una profesional de planta con habilidades, **proceso de interpretación y/o traducción en lengua de señas colombianas LSC**, quien se encuentra apoyando en forma permanente la atención de los usuarios en el nivel central y eventos específicos de las áreas que requieren el servicio de interpretación.

15 PROTOCOLOS Y LINEAMIENTOS

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

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

- **GUIA PQRSDF**

Establece parámetros para la adecuada atención, registro, clasificación y seguimiento de peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias (PQRDS) que son presentadas a través de los diferentes canales de atención, con referencia a los aspectos técnicos y legales que se deben tener en cuenta para su gestión a través de los sistemas de información, en armonía con la normatividad vigente.

En articulación con el Grupo GED y la División de Relacionamento con el ciudadano se actualizó esta guía la cual se encuentra disponible en el Sistema de gestión de Calidad para su consulta en su versión No. 5 del 7 de octubre de 2025.

	GUÍA: GESTIÓN Y PARAMETRIZACIÓN EN EL SISTEMA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMOS, O SUGERENCIAS DE LA PROCURADURÍA DE LA NACIÓN PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión	5
		Fecha	07/10/2025
		Código	AC-G-01

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Inicio con la normatividad legal para la adecuada atención de peticiones a través de los diferentes canales de atención y termina con el adecuado registro y seguimiento de los términos legales de respuesta y trámite 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, y están encaminados a garantizar los términos legales de respuesta y adecuada gestión de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, o sugerencias que se presenten en la entidad por la ciudadanía.

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad

- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN**

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

- **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

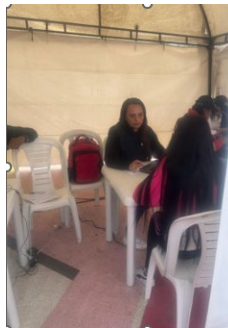
Aborda la diferenciación de las características distintivas de los usuarios para identificar sus necesidades, condiciones, expectativas y la usual naturaleza de sus requerimientos, con el fin de brindar una atención efectiva, oportuna, diferenciada y empática.

- **MODELO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

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

16 FERIAS DE SERVICIO

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



ASISTENCIA A FERIAS			
Fecha	Lugar	Resumen	Imágenes
14/02/2025	Bosa- Parque porvenir	Atención de pqrdsf, consulta de radicados, generación de certificados de antecedentes y asesoría jurídica	https://procuraduriagovco-my.sharepoint.com/:r/personal/supervisionbpo_procuraduria_gov_co/Documentos/DRCC/2025/Ferias%202025/Bosa?csf=1&web=1&e=em0ymb
06/06/2025	Martires- Plaza España	Atención de pqrdsf, consulta de radicados, generación de certificados de antecedentes y asesoría jurídica	Martires
27/06/2025	Rafael Uribe - Parque Marruecos	Atención de pqrdsf, consulta de radicados, generación de certificados de antecedentes y asesoría jurídica	https://procuraduriagovco-my.sharepoint.com/:r/personal/supervisionbpo_procuraduria_gov_co/Documentos/DRCC/2025/Ferias%202025/Rafael%20Uribe?csf=1&web=1&e=7oMWPU
18/07/2025	Fontibon- Parque fundacional	Atención de pqrdsf, consulta de radicados, generación de certificados de antecedentes y asesoría jurídica	https://procuraduriagovco-my.sharepoint.com/:r/personal/supervisionbpo_procuraduria_gov_co/Documentos/DRCC/2025/Ferias%202025/Fontibon?csf=1&web=1&e=7oMWPU
19/09/2025	Fontibon- Parque fundacional	Atención de pqrdsf, consulta de radicados, generación de certificados de antecedentes y asesoría jurídica	https://procuraduriagovco-my.sharepoint.com/:r/personal/supervisionbpo_procuraduria_gov_co/Documentos/DRCC/2025/Ferias%202025/Fontibon?csf=1&web=1&e=7oMWPU

Fuente: División de Relacionamiento con el Ciudadano

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

17 ACCIONES PARA DOCUMENTAR PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANIA EN NUESTRO PROCESO

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

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

Este documento para la vigencia 2025, ya encuentra cuenta disponible en la página web en el siguiente link

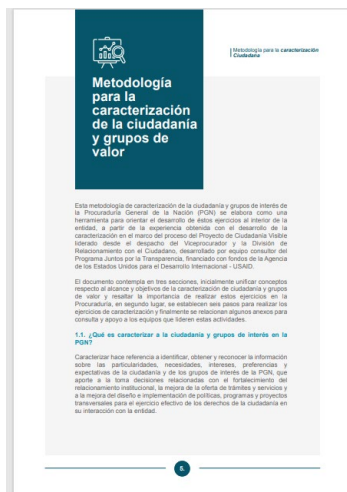
<https://www.procuraduria.gov.co/Documents/2024/Diciembre%202024/Atencion%20al%20ciudadano/EstrategiaParticipacionCiudadana%202024.pdf>

Estrategia de Participación Ciudadana



18 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La Procuraduría General de la Nación actualmente cuenta la caracterización de usuarios, e igualmente con una metodología para la Caracterización de la Ciudadanía y Grupos de Valor

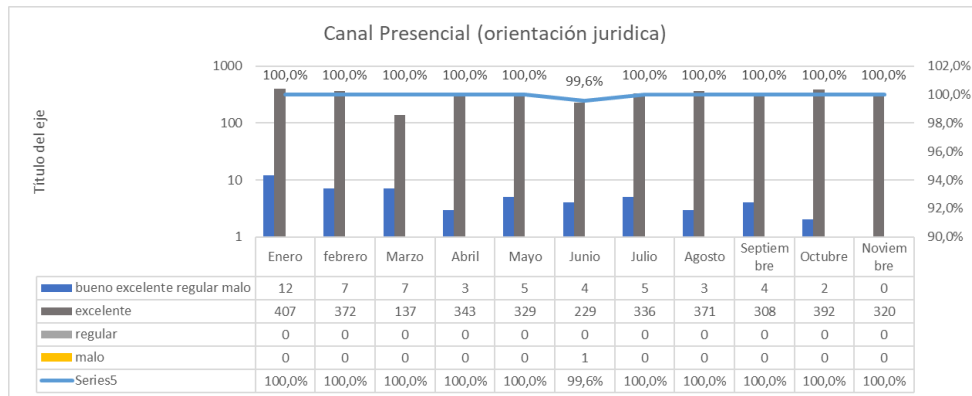


Dicho instrumento deberá ser implementado por las dependencias que presten atención al público y los espacios institucionales donde se preste atención directa a la ciudadanía, de manera que sea dable obtener, consolidar y sistematizar con carácter permanente información actualizada de nuestros usuarios,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

19. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANIA

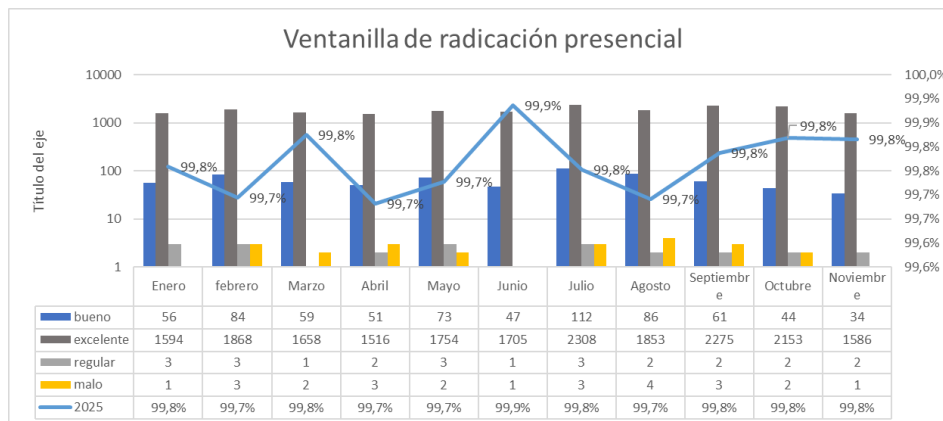
En el nivel central, con carácter permanente, se evalúa la percepción ciudadana de los usuarios que acuden a nuestros canales de atención, a continuación, se relacionan los resultados obtenidos dentro de esta vigencia:

- **Canal Presencial**



Fuente: Botón Calificador Digiturno

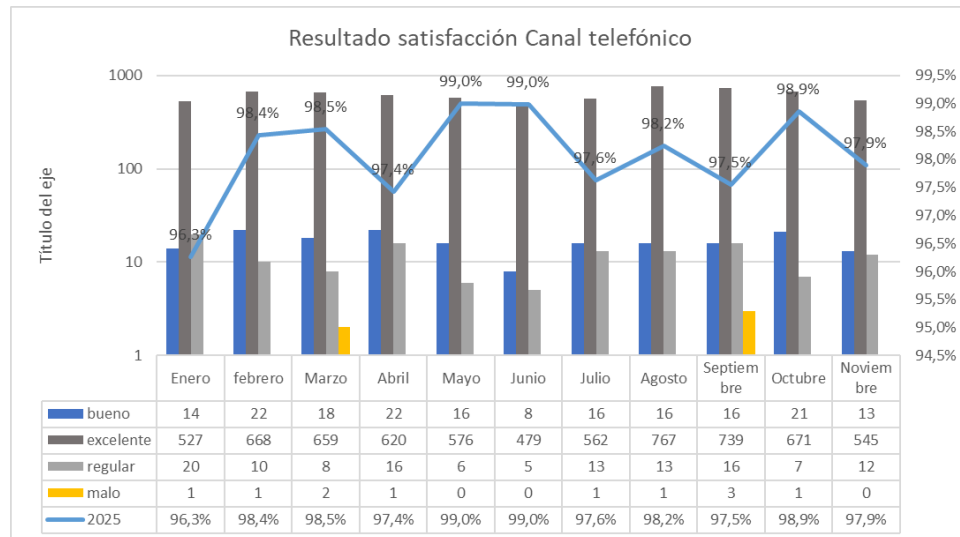
El canal presencial, presenta un indicador de satisfacción del 100%, mostrando una percepción del servicio entre excelente y bueno.



Fuente: Botón Calificador Digiturno

Los resultados obtenidos en la atención que se realiza en las ventanillas son sobresalientes con un resultado promedio de 99.8%

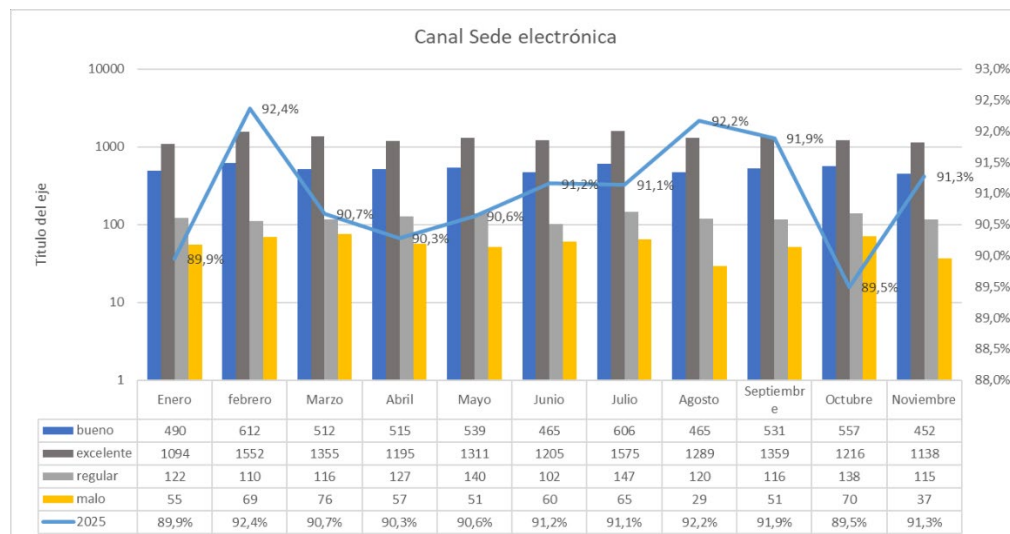
- **Canal telefónico**



Fuente: Aplicativo Avaya

El resultado de satisfacción del canal telefónico presenta un indicador de satisfacción que oscila entre el 96.3% y el 99%.

- **Canal virtual**



Fuente: Sede electrónica

El canal virtual a través de la sede electrónica presenta un indicador promedio de 91.2%, es el canal que presenta mayor oportunidad de mejora, las cuales se están

actualmente trabajando en articulación y apoyo de la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital.

Ahora bien, con la finalidad de estandarizar el proceso a nivel nacional actualmente, se cuenta con un instrumento de encuestas de satisfacción para ser aplicado a nivel nacional en el marco del fortalecimiento de atención a la ciudadanía en la vigencia 2026.

20. ANEXO ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ESTRATEGIA ANUAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2025

OBJETIVO	Definir y socializar los servicios, actividades y lineamientos de atención con los que cuenta la Procuraduría General de la Nación, con fundamento en un enfoque diferencial e incluyente.
DESCRIPCIÓN	Contiene la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía 2025 y los parámetros generales de atención a la ciudadanía.
ALCANCE	La <i>Estrategia de Atención a la Ciudadanía</i> vincula a todos los servidores públicos y contratistas a encargados de la atención al público en la Procuraduría General de la Nación (nivel central y territorial) a través de todos los canales dispuestos por la entidad para dicho fin.

ACTIVIDADES 2025

No.	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
1.	Apoyar la automatización del trámite de solicitudes servidores a través de la		-Secretaría general	

	página WEB para que las mismas lleguen directamente a los grupos de la División de Gestión Humana competentes o secretaria general.	Automatización en la página WEB de solicitudes servidores implementada	-División de Gestión Humana -Oficina de las TICS -División de Relacionamento con el Ciudadano	16 de septiembre de 2025
2.	Fortalecer las capacidades y las competencias de los servidores de la entidad mediante el curso de Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lengua de Señas Colombiana, dirigido a los servidores de la Entidad del nivel territorial y Central	Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lengua de Señas Colombiana	-Instituto de Estudios del Ministerio Público en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA -División de Relacionamento con el Ciudadano	6 de mayo de 2025
3.	Fortalecer la atención de la ciudadanía mediante el apoyo permanente de profesional de planta con habilidades, proceso de interpretación y/o traducción en lengua de señas colombianas LSC	Nombramiento de Profesional con habilidades de interpretación y/o traducción de lengua de señas colombiana – Atención de usuarios y dependencias de la entidad.	División de Relacionamento con el ciudadano	13 de marzo 2025
4.	Publicar en la página WEB los instrumentos de atención a la ciudadanía entregados en el marco del proyecto juntos por la transparencia para que puedan ser consultados por los servidores y colaboradores de la entidad.	Documentos de atención a la ciudadanía publicados en la página WEB	División de Relacionamento con el Ciudadano	Marzo de 2025
5.	Implementación de una ruta interna a través del canal telefónico, destinada a atender incidencias relacionadas con fallas en la página web o en el sistema, cuando la ciudadanía intenta descargar su certificado de antecedentes	Generación del certificado de forma directa a través del canal telefónico.	División de Relacionamento con el ciudadano	Septiembre 2025

6.	Actualización de la Guía de PQRSDF en el marco de las pautas del nuevo sistema de gestión documental	Guía de PQRSDF Actualizada	- Grupo GED de la División de documentación -División de Relacionamento con el Ciudadano	7 de octubre de 2025
7.	Fortalecer los espacios de diálogo y participación de la ciudadanía y acercar la oferta institucional de la PGN en las ferias de servicios que lidera la administración Distrital.	Participación de las ferias de servicio por parte de la División de Relacionamento con el ciudadano	División de Relacionamento con el ciudadano	Vigencia 2025