

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	1



# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	2

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	6
3. ALCANCE	6
4. DICCIONARIO CONCEPTUAL	6
5. NORMATIVIDAD APLICABLE	8
6. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO	8
7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO	8
8. CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO	10
9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
10. PROTOCOLO DE INGRESO Y SALIDA DEL CIUDADANO	11
10.1 Registro de ingreso y caso	12
10.2 Trámite del caso, queja o solicitud	12
11. PROTOCOLO PARA SERVIDORES GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
11.1 Presentación personal	13
11.2 Presentación de los puestos de trabajo	14
12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	15
13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	16
14. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	17
15. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON TRATAMIENTO ESPECIAL	18
16. ASPECTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	18
17. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	19
18. TRÁMITES	20
18.1 Recibo de quejas y peticiones verbales	22
18.2 Expedición de certificados	24
18.2.1. Certificado de Antecedentes Disciplinarios	24
18.2.2. Certificado de Antecedentes en materia de derechos humanos	28
18.3 Orientación al ciudadano	28
18.3.1 Orientación y atención en materia de infancia, adolescencia y familia	29

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	3

18.3.2 Orientación a víctimas del conflicto armado	29
18.4 RECIBO DE CORRESPONDENCIA	30
18.4.1 Tratamiento para el recibo personal de correspondencia	30
18.4.2 Tratamiento para el recibo de correspondencia por otros canales	30
18.5 Notificaciones y recursos	31
18.6 Proceso de conciliación	32
18.7 Servicio de relatoría y biblioteca	32
19. TRÁMITE DE QUEJA, DENUNCIA, PETICIÓN, SOLICITUD Y CONSULTA	33
19.1 Trámite del derecho de petición	33
19.2 Términos para resolver peticiones	34
19.3 Modalidades del derecho de petición	35
19.4 Formalidades del derecho de petición	37
20. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	38
BIBLIOGRAFÍA	39

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	4

## INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional 2013-2016: ‘Procurando orden y rectitud’<sup>1</sup>, adoptado por el Procurador General de la Nación mediante Resolución 274 de 2013, fue estructurado bajo la siguiente premisa: *“El Estado está para servir a la ciudadanía y para promover el bienestar general”*.

De esta forma, se trazó como objetivo estratégico hacer un permanente seguimiento a los aspectos que deben optimizarse en la gestión institucional para la adecuada atención de los requerimientos de los usuarios. Para tal fin, se definieron las siguientes estrategias:

- Articular con las organizaciones sociales y gremios económicos la vigilancia de la gestión y la función pública
- Fortalecer el ejercicio de control social y los procesos de cultura ciudadana
- Asegurar que los ciudadanos conozcan sobre la competencia de la Procuraduría en materia de promoción y defensa de los derechos fundamentales
- Rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, y sensibilizar a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del ciudadano y el rol del servidor público.
- Sensibilizar a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del ciudadano y el rol del servidor público.

Por tal razón, con el presente Manual se busca armonizar los protocolos y procedimientos de atención internos, para que los servidoras y servidores que tramitan solicitudes y asuntos de los usuarios en todas las sedes de la entidad en el país, lo hagan con la convicción que su labor es de impacto, importancia y debida transcendencia para el cumplimiento de los objetivos institucionales que le asigna la Constitución Política y la Ley a la PGN, logrando con ello un mejor servicio al ciudadano.

De igual manera, se recogen en este manual, los protocolos con las mejores prácticas de atención al ciudadano(a), sin dejar de lado la normativa vigente de obligatorio cumplimiento tanto a autoridades como a servidores públicos que tienen contacto con el usuario que se acerca a la Entidad para obtener información, realizar un trámite, solicitar una asesoría o servicio, formular un reclamo o presentar una queja

<sup>1</sup> Plan Estratégico Institucional 2013-2016: Procurando orden y rectitud. Bogotá, DC, 2013.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	5

En este orden de ideas, el Manual de Atención al(a) Ciudadano(a) de la Procuraduría General de la Nación es un mecanismo que permitirá lograr una interrelación más activa y profunda entre la Entidad y sus usuarios, como quiera que la PGN tiene entre sus funciones, defender los derechos humanos y garantizar su efectividad, proteger los intereses de la sociedad.

Por consiguiente, se deberá dar al ciudadano un servicio:

- Amable
- Rápido
- Informativo
- Efectivo
- Confiable

Así las cosas, es menester tener presente que la satisfacción del ciudadano mediante un sistema de atención integral, requiere disponer de protocolos e instrumentos esenciales institucionales para el recibo, asignación al competente, trámite, respuesta y evaluación eficiente, eficaz y real de las peticiones, consultas, quejas, reclamos o recursos de todas las personas que se acercan a la PGN mediante los canales de comunicación y medios electrónicos.

Para ello, el usuario debe recibir respuestas precisas, concretas, oportunas y completas a su solicitud, consulta, problema o situación particular, y por supuesto que los servidores que tramitan su asunto lo traten con dignidad, gentileza y respeto; lo cual exige a cada servidor público vinculado a cualquier dependencia o sede territorial de la Procuraduría General de la Nación, sin distinción del cargo asignado, demostrar su vocación de servicio a cada instante en el contacto con el ciudadano.

Por último, en cumplimiento a los mandatos legales señalados en las Leyes 962 de 2005, 1474, 1437 de 2011 y Decreto 019 de 2012, y por otro lado con el Documento CONPES No. 3649 de 2010 esta herramienta pretender ser de fácil acceso y comprensión por todos los servidores y usuarios de la PGN, herramienta mediante la cual el ciudadano tenga cercanía con la Institución, conocimiento de sus funciones y acceso ágil, eficiente, claro, idóneo a los servicios que esta presta a la comunidad; todo ello en aras de lograr el cumplimiento de nuestra Visión:

***“Una Procuraduría cercana al ciudadano, que protege sus derechos, combate la corrupción y la impunidad, vigila y controla la función de los servidores públicos; en aras de eliminar las causas que dan origen a las actuaciones administrativas improcedentes”.***

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	6

## 2. OBJETIVO

Con la implementación del presente Manual, la Procuraduría General de la Nación pretende mejorar la prestación de los servicios que esta Entidad ofrece a ciudadanos y ciudadanas.

Igualmente, al unificar el tratamiento que ha de darse al ciudadano, la comunidad debe esperar que las actuaciones de los servidores de la PGN sean el reflejo de la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano, lo que permite que en la atención se dé un trato digno, ágil y eficiente al caso propuesto por el usuario, en aras de dar la respuesta institucional idónea y pertinente.

Por último, será indispensable para el mejoramiento continuo de la Entidad, la percepción de aceptación y los niveles de satisfacción del usuario por el servicio prestado.

## 3. ALCANCE

El Manual de Atención al Ciudadano está dirigido a las servidoras y los servidores de la PGN, quienes al ejercer su principal función de escuchar, orientar y asesorar al ciudadano que acude a la PGN con el fin de obtener información sobre sus peticiones, asesoría y estado de solicitudes, presentación de quejas, reclamos, de competencia de la Entidad, deben observar las técnicas, guías y protocolos con el fin de brindarle una mejor atención, de conformidad a la dignidad, diligencia y eficacia debida.

## 4. DICCIONARIO CONCEPTUAL

- **Atención al Ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación.
- **Atención telefónica:** Medio de comunicación a través del cual se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con la petición, solicitud, queja o reclamo presentada.
- **Calidad:** Criterio mediante el cual se mide el grado de satisfacción del ciudadano en relación con lo solicitado y la información suministrada, incluyendo los recursos utilizados a fin de satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, o que requiera la prestación de un servicio relacionado con la misión<sup>2</sup> de la PGN.

<sup>2</sup> "Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos; promover y proteger los derechos humanos; defender el interés público y vigilar la conducta oficial de quienes desempeñan funciones

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	7

- **Derecho de Petición:** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición: “**ARTICULO 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*”. Mediante el derecho de petición, se podrá “[...] solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”<sup>3</sup>
- **Manual:** Documento que recopila los aspectos esenciales de determinada materia, que a su vez sirve de guía al usuario y a los servidores sobre el manejo de un procedimiento.
- **Protocolo de Atención:** “*Secuencia detallada de un proceso de actuación (...) técnica*”<sup>4</sup>, que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación del servicio de atención al ciudadano por parte de los servidores a cargo.
- **Queja:** Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de la Procuraduría General de la Nación su inconformidad con los servicios prestados por la PGN o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se ejerza la función disciplinaria.
- **Reclamo:** Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio relacionado con su misión.
- **Servicio:** Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por la Entidad a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.
- **Servidor público:** De conformidad con el artículo 123 de la Carta Política, “[...] son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios [...]” quienes “[...] están al servicio del Estado y de la comunidad [...]” y deberán ejercer sus funciones de acuerdo en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
- **Sugerencias:** Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado.
- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que requiere un servicio. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.

*públicas; objetivos estos que se logran a través de actuaciones preventivas, de intervención judicial y administrativa y procesos disciplinarios; siendo referentes de eficiencia, eficacia y valoración ética en el ejercicio de la función pública.”*

<sup>3</sup> Véase, Ley 1437 de 2011, artículo 13.

<sup>4</sup> Véase, en <http://dle.rae.es/?id=USpE7gg>

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	8

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-
- Ley 1474 de 2011
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 2482 de 2012
- Documento CONPES No. 3649 de 2010
- Documento CONPES No. 3527 de 2014

## 6. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Conjunto de acciones, actividades, tareas y trámites mediante los cuales se pretende satisfacer las necesidades del usuario, siguiendo un proceso, procedimiento y políticas de atención de acuerdo al sector (público o privado), población, área geográfica o en tratándose de un servicio o producto.

Por lo anterior, la Procuraduría General de la Nación busca garantizar la satisfacción del usuario mediante la observancia de los atributos del buen servicio y de la “[...] *secuencia que se cumple para asesorar, orientar e informar al usuario sobre los servicios que presta la Procuraduría General de la Nación [...] de manera clara, concreta y eficaz*”<sup>5</sup>

## 7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Los atributos del buen servicio al ciudadano en la Procuraduría General de la Nación, relacionados a continuación, están encaminados a prestar un servicio con excelencia y calidad:

- **Confiable.** La información suministrada a los ciudadanos por los servidores debe generar credibilidad sobre las actuaciones de la PGN, información que debe entregarse con equidad, transparencia, claridad, veracidad y exactitud.

<sup>5</sup> Instructivo - Guía para la elaboración del Plan de visitas de auditoría a procesos de Atención al público y de notificaciones. Código: INS-EV-EI-033. Resolución 159 de 25 junio 2007. Procuraduría General de la Nación.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	9

- **Amable.** La atención prestada por parte de los servidores a los ciudadanos que acuden a la PGN debe ser respetuosa, gentil, honesta, de manera igualitaria, dando prelación a la población vulnerable, con discapacidad, en gestación o al adulto mayor.
- **Digno.** Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición inherente a todo ser humano, cualquiera que sea su género, condición socioeconómica o cultural, origen geográfico, étnico, religioso, nivel académico, o edad.
- **Efectivo.** Que el trámite a la solicitud, petición, consulta, queja o reclamo sea inmediata, coherente con el asunto expuesto o requerimiento presentado; y que el mismo, sea un medio para lograr finalmente la respuesta esperada por el ciudadano de la Procuraduría. No obstante, aunque en algunos casos no solucione de fondo la misma, sea un medio para lograr la respuesta que se espera.
- **Oportuno.** Que el servicio sea ágil, y se preste en el momento que corresponde, observando, además, los términos establecidos por la ley y de acuerdo a los procedimientos establecidos para el caso concreto en la Procuraduría General de la Nación.
- **Actual.** La información entrega debe corresponder a normas, procesos y procedimientos que se encuentren vigentes en el ordenamiento jurídico.
- **Adaptable.** La atención al ciudadano(a) debe adaptarse a las necesidades propias del usuario, sin desconocer los procesos y procedimientos establecidos.
- **Solidaridad.** El servidor de la Procuraduría deberá ponerse a disposición del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudarlo en la búsqueda de la respuesta al caso planteado, para lo cual el servidor debe comprender, de manera solidaria, la situación específica del ciudadano.
- **Responsable.** El servidor o servidora deberá prepararse para asumir con diligencia, calidad y consistencia el suministro de información a los ciudadanos(a). Para ello, estará obligatoriamente capacitado sobre las competencias, funciones de la Procuraduría General de la Nación y sus procedimientos internos.
- **Transparencia.** En todas las actuaciones institucionales deberán ajustarse a la ética, normas y procedimientos administrativos de la Procuraduría General de la Nación.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	10

- **Trabajo en equipo.** Lograr la articulación y coordinación de todos los servidores de la PGN con el fin de conseguir los objetivos propuestos de cara a la atención al ciudadano, utilizando para ello los procedimientos, técnicas, estrategias y normatividad definidas por la Entidad.

## 8. CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO<sup>6</sup>.

Se logra al prestar un servicio con compromiso, de manera racional, afectiva, dedicada, con esfuerzo, ejecutando tareas o recursos, para resolver con efectividad, oportunidad, legalidad y surtiendo el procedimiento previsto en la ley, para que toda persona logre la satisfacción de su necesidad presentada ante la Procuraduría General de la Nación.

En este orden de ideas, se requiere que servidoras y servidores se esfuercen en mejorar y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para el servicio de la función pública que desarrolla la PGN. Así mismo, se logra un servicio de calidad cuando, además de atender a los atributos del buen servicio, se aumenta el nivel de satisfacción del ciudadano, nivel a partir del cual se tracen medidas y se determinen acciones que tiendan al mejoramiento permanente del servicio.

Por último, se exige a los servidores de la PGN, en todo momento, desarrollar e incrementar habilidades y aptitudes como:

- Amabilidad
- Cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia
- Paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento
- Capacidad para escuchar, asesorar y orientar
- Creatividad
- Autocontrol

<sup>6</sup> Concepto elaborado a partir la formulación encontrada en el Manual de atención al ciudadano. Alcaldía mayor de Bogotá, DC. Secretaría General. Dirección distrital del servicio al ciudadano, 2009.

 <b>PROCURADURIA</b> <b>GENERAL DE LA NACION</b>	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	11

## 9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano(a), estará a cargo de los servidores públicos y vinculados a la Procuraduría General de la Nación, quienes deben tener vocación, sensibilidad, capacidad, competencias y destrezas en la prestación de un servicio de excelencia a los ciudadanos (as). Por tal razón, debe existir un compromiso de los servidores de la entidad en alcanzar la plena satisfacción del usuario como resultado de una atención integral, para lo cual se requiere: i) Dar un trato digno y oportuno, ii) Responder una llamada, iii) Suministrar información veraz y concreta, iv) Dejar constancia del trámite del servicio prestado, v) Socializar casos de uso frecuente, vi) Darle uso responsable a los canales de comunicación institucionales, vii) Capacitar a los servidores en materia de atención al público, viii) Medir los niveles de satisfacción del ciudadano, y ix) Operar y aplicar los planes de mejoramiento permanente al proceso de atención al ciudadano.

Por consiguiente, la PGN señala 3 etapas de protocolo fundamentales en la atención del servicio:

- **Inicio:** Mediante el saludo el servidor tiene el primer acercamiento con el ciudadano, así debe darle la bienvenida, hacerlo sentir importante para la PGN
- **Desarrollo de la comunicación:** El servidor debe escuchar al ciudadano, identificar su inquietud, solicitud o petición; una vez identificada deberá darle un tratamiento objetivo con el fin de dar respuesta a su necesidad.
- **Solución:** Etapa mediante la cual da respuesta al ciudadano sobre su necesidad, utilizando los procedimientos dispuestos para ello.

## 10. PROTOCOLO DE INGRESO Y SALIDA DEL CIUDADANO

El servicio de atención al ciudadano inicia desde el momento mismo que el interesado pregunta a los vigilantes datos referidos a los servicios prestados por la Procuraduría General de la Nación, quienes deberán tener la disposición, amabilidad y trato digno con el usuario, evitando realizar preguntas innecesarias, y lo orientarán rápidamente a la recepción. Al realizar revisiones a maletas, paquetes o demás objetos personales al ingreso o a la salida de las personas, se les debe informar, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas y funcionarios que se encuentran en las sedes e instalaciones de la Procuraduría General de la Nación.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	12

En este orden de ideas, el protocolo se ceñirá a los siguientes pasos:

- Saludo de bienvenida: *Buenos días/ buenas tardes/*
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Dirigir al ciudadano hacia la recepción
- Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- En ningún caso se debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a) y su interés en buscar asesoría respecto a un caso que le afecta, interponer una queja o solicitar un certificado en la entidad.
- Despedir al ciudadano (a): *Señora / Señor hasta luego.*

### 10.1 Registro de ingreso y caso

La persona que realice el registro del ingreso debe atender al ciudadano(a) con amabilidad y debe tener presente en todo momento:

- *Dar la bienvenida al ciudadano(a), hacer contacto visual con éste y mostrar respeto.*
- *Preguntar al ciudadano(a) sus datos personales.*
- *Entregarle al ciudadano(a) el adhesivo con el que se identificará dentro de las instalaciones.*
- *Indicarle que acto seguido debe acercarse a la recepción para ser anunciado.*
- *Cuando el ciudadano se retire, se le recibirá el adhesivo (si aplica) y sin excepción despedirse.*

### 10.2 Trámite del caso, queja o solicitud

Las personas encargadas del asunto deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad, y luego de escuchar el caso, solicitar la información adicional necesaria para darle tratamiento al asunto, explicar las dificultades y responsabilidad de la entidad y de instancias anteriores. Por tal situación, se preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar y si permite hacerlo, e indicar el lugar donde será tramitado su caso.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	13

Para lo cual se procederá a:

- Saludo de bienvenida al ciudadano(a), en los siguientes términos: *"Bienvenido(a) a la Procuraduría General de la Nación, mi nombre y apellido es.... Señor / Señora, ¿qué servicio solicita a la PGN?, Escuchar la petición con mucha atención, Por favor su caso....."*.
- En el evento de que se dirija a otra dependencia de la PGN, hacerlo seguir con el funcionario responsable, e indicar el tiempo de espera en promedio, en caso que exista mucha demanda del servicio respectivo.

## **11. PROTOCOLO PARA LOS SERVIDORES DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El funcionario o grupo de atención al ciudadano(a) en la entidad deberá observar un trato digno a todas las personas que requieran algún trámite, petición o solicitud por parte de la PGN, además de las siguientes reglas o pautas mínimas:

### **11.1 PRESENTACIÓN PERSONAL**

La presentación personal del servidor público, pasante, y vigilante del grupo de atención al ciudadano(a) en la Procuraduría General de la Nación debe corresponder con el clima de la ciudad donde se presta el servicio, en lo posible sobria, discreta, limpia, ordenada. Además, que el puesto de trabajo debe permanecer aseado, ordenado, sin avisos personales, fotos familiares o plantas en exceso; todo lo cual genera un ambiente de confianza y tranquilidad en el ciudadano.

- Portar el carnet de la entidad para reflejar identidad institucional en todo momento.
- Cumplir las políticas e instrucciones de seguridad institucional.
- Vestir ropa limpia, planchada y evitar olores personales fuertes; evitando usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas, que contraríen el servicio que se presta.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y la corbata ajustada al cuello, de lunes a viernes en ciudades de clima frío.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	14

- Las servidoras deben utilizar un maquillaje natural, buscando con ello disponer de una imagen sobria y agradable al tramitar asuntos públicos. Igualmente, no se maquillarán o retocarán en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario, a menos que usen barba, en tal caso deben conservarla de manera adecuada o bien cuidada.

## 11.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- Los espacios físicos de ventanillas, oficinas y puestos de trabajo donde se tramita el asunto, solicitud, queja o petición de los ciudadanos deben permanecer aseados, en orden, libres de elementos ajenos a la misión de la PGN.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo, por ello, se recomienda llegar puntual al puesto de trabajo para organizar lo necesario, e iniciar los sistemas de información institucionales para el óptimo servicio al ciudadano.
- Bolsos, carteras, maletas, maletines o paquetes personales deben guardarse en los cajones de cada escritorio o puesto de trabajo, fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo.
- Se prohíbe consumir y mantener a la vista del ciudadano alimentos y bebidas, en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Documentos y copias deben ser archivados, cuando sea un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista del ciudadano, ni desbordada de basura.
- Sellos, esferos, cosedora, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno de los mismos.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	15

- Antes del inicio de la jornada laboral, exigir a las personas de aseo, la limpieza del piso y áreas de servicio al ciudadano(a), escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

## 12. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Para ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente, oportuno, dedicado, con calidad y respeto es necesario que los servidores de la PGN procedan teniendo las siguientes pautas de atención:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento de su llegada
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera grata, siguiendo la siguiente fórmula: *"Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido); nunca tutear. ¿En qué puedo servirle?"*, y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que permanezca en las instalaciones
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Garantizar la satisfacción del ciudadano demostrando entusiasmo y cordialidad
- Escuchar con atención el caso propuesto por la persona, a quien debe tratar por nombre o apellido de manera franca y sin amiguismos o confianza excesiva. Dar una atención integral durante el tiempo del contacto: Proponga alternativas de solución dentro de sus competencias y funciones y las de la Procuraduría.
- Tratar de manera digna y siempre visualizando al ciudadano, con un lenguaje entendible, explicando la solución al caso propuesto, para garantizar su satisfacción; demuestre entusiasmo y cordialidad en todo momento.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten
- Demostrar que los servicios que entrega al usuario son oportuno

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	16

- Dar calidad en el servicio, mediante el cual denote su profundo conocimiento de las competencias de la entidad y con ello satisfaga sus necesidades.
- De manera respetuosa se le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción, dejándole claro que es voluntaria
- Finalizar el servicio con una despedida cordial a la persona que se atendió.

### 13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica permite brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable; por tal motivo debe disponer de suficiente atención, comprensión y análisis del caso propuesto, recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Recuerde que con la opción de llamada en espera usted puede interrumpir al interlocutor disculpándose para atender otra llamada entrante, y por supuesto indicarle que ya regresa con él en un momento; y dice al nuevo ciudadano le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta
- Saludar a quien llama: *“Procuraduría General, buenos días/tardes, habla (nombre y apellido del funcionario)....., ¿en qué puedo ayudarle/colaborarle?”*
- Dedicar exclusivamente su atención al ciudadano, no lo interrumpa, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.
- Es necesario que el servidor hable con nitidez, con buena articulación y vocalización con el fin de que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Responder la petición o solicitud del ciudadano de acuerdo al procedimiento previsto para el efecto; nunca improvisar, pues debe responderse con la opción o alternativa correcta.
- Al tramitar el asunto, el servidor de la PGN debe agradecer al usuario su comunicación con la línea de atención de la Procuraduría, recordándole el nombre de quien le sirvió.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	17

#### 14. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

La Procuraduría General de la Nación a la fecha no tiene servicios de atención por medios electrónicos, con personal capacitado para dicho fines. No obstante, se dejará un Protocolo que permita a personas interesadas en los servicios institucionales, que puedan contactarse con la PGN por dicho medio.

Para ello, el servidor y servidora de la entidad deberá seguir las siguientes recomendaciones a fin de garantizar la comunicación con los ciudadanos:

- Conserve la imagen institucional
- Utilice letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mayor interpretación para el ciudadano
- En este ambiente se debe propender por garantizar el acceso de todos los ciudadanos, incluso quienes requieran un tratamiento especial
- Los textos debe ser cortos y claros para no saturar al interlocutor
- Debemos utilizar un lenguaje sencillo y concreto, teniendo en cuenta las normas de la lengua castellana, velando porque el ciudadano comprenda las respuestas de acuerdo a lo solicitado
- Hablar siempre en nombre de la institución
- No vacilar, así se dará credibilidad al interlocutor
- Mostrar al ciudadano lo importante que es para la entidad atender sus consultas
- Dar a conocer a los ciudadanos los diferentes trámites que pueden realizar a través de la página web [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co), los cuales optimizan los tiempos de respuesta.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	18

## 15. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON TRATAMIENTO ESPECIAL: PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTO MAYOR, MUJER EMBARAZADA Y OTROS CASOS ESPECIALES

El trato a personas en condiciones de discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada requiere que personas de vigilancia o seguridad permitan su ingreso a la Procuraduría de inmediato, y el funcionario a cargo deberá:

- Darle una amable bienvenida a las personas con las condiciones especiales a la Procuraduría, saludando: "Buenos días / tardes, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?"
- Anticiparse y determinar la condición especial del ciudadano, referido a su estado físico o mental, o si lo requiere, ubíquese cerca, a la altura, al lado, etc., del ciudadano; observe si requiere traductor, lenguaje de señas, o escribir su caso.
- Escuchar el caso, con la debida atención, concretar el asunto, así: "usted desea, quiere de la procuraduría....; por favor, no interprete o llegue a conclusiones inexactas y distintas a las pretensiones del usuario; permita que el ciudadano exprese su queja.
- Tramitar el asunto de manera inmediata, dando todas las explicaciones necesarias, escribir la queja, petición o solicitud particular que manifiesta verbalmente.
- No demorar, dilatar u obstaculizar el servicio o trámite del asunto del ciudadano en condiciones especiales. Busque solución inmediata al caso, desde su puesto de trabajo; evite remitirlo a otra dependencia interna u otra entidad, si la competencia corresponde a otra entidad, reciba el asunto y remítalo al competente interno o externo.
- Nunca abandone al usuario, en lo posible permanezca cerca o al lado; facilítele los medios para manifestar su asunto; si el trámite lo realiza otro funcionario en la entidad, llévalo a ese puesto de trabajo, indique su condición, resuma el caso y recomiende un procedimiento ágil y efectivo.

## 16. ASPECTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	19

#### **Caso No. 1:**

Si por cualquier razón debe retirar del puesto de trabajo para realizar alguna gestión o actividad relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite ausencia, el servidor deberá:

- Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar
- Espere a que el ciudadano le conteste
- Al regresar al puesto de trabajo diga: “Gracias por esperar”

#### **Caso No. 2:**

Si la solicitud no puede ser resuelta por el servidor que atiende la llamada, se dirigirá a la persona idónea para resolver la petición o solicitud. Acto seguido, se le indicará al ciudadano el sitio al cual debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá.

## **17. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

#### **Caso No. 1:**

Si en el desarrollo de la llamada se requiere que el ciudadano espere:

- Explique la razón y dele tiempo aproximado en el cual tendrá que esperar
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar
- Al retomar la llamada diga: “Muchas gracias por esperar”
- Si la espera es de 1 a 3 minutos, dele la opción de esperar en la línea o devolverle la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará
- Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retorne la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión

#### **Caso No. 2:**

Si el servidor de la PGN ve la necesidad de transferir la llamada:

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	20

- Explique al ciudadano la razón por la cual transfiere la llamada
- Pregunte al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga
- Indique al servidor a quien le transfiere la llamada el nombre del usuario y el asunto
- El servidor que recibe la llamada no debe contestar de mal humor y no debe suministrar respuestas que no estén acorde con lo solicitado
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre
- Termine la llamada adecuadamente
- Resuma al ciudadano lo que se va a hacer, y pregúntele “Hay algo más en que pueda servirle”
- Agradezca al ciudadano colgar primero
- Deje por escrito las tareas pendientes
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

## 18. TRÁMITES

De conformidad con el artículo 66 del Decreto 262 de 2000, corresponde en el nivel central a la División Centro de Atención al Público –CAP-, dependencia adscrita a la Secretaría General, atender las peticiones, quejas y reclamos verbales que presentan los ciudadanos, a quienes la Procuraduría debe orientar y tramitar los asuntos de su particular interés.

En ese sentido, los equipos de trabajo están integrados por servidoras y servidores públicos dispuestos en las ventanillas y módulos, quienes son responsables de atender y orientar de manera personalizada y telefónica a los usuarios en los siguientes asuntos:

- a) Recibo de correspondencia y escritos elevados a la Procuraduría General, a cargo del Grupo de Correspondencia, en horario de 8:00 AM a 4:00PM de lunes a viernes.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	21

b) Orientación general sobre las funciones de la Procuraduría General de la Nación:

- Prevención
- Intervención
- Investigación disciplinaria
- Área administrativa

c) Recibo de quejas o peticiones verbales:

- Escrita
- Verbal

d) Información general respecto de peticiones y solicitudes con radicado previo en la entidad, indicando su trámite o estado de actuaciones que adelanta la Procuraduría.

- Radicado de la actuación.
- Búsqueda en el sistema.
- Información sobre el estado de la actuación de acuerdo a la dependencia o trámite particular en proceso.

e) Expedición de certificados de antecedentes disciplinarios, y certificados de apertura de investigación disciplinaria en materia de derechos humanos a miembros activos o retirados de los organismos armados de Colombia.

f) Solicitud de información sobre trámites de actuaciones surtidas en desarrollo de investigaciones disciplinarias.

g) Consultas en el Grupo de relatoría de decisiones disciplinarias de interés.

h) Consultas en la Biblioteca.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 66 del Decreto 262 de 2000, la División Centro de Atención al Público, tiene las siguientes funciones:

1. *“Orientar e informar a los ciudadanos que soliciten la actuación o la intervención de la Procuraduría.*
2. *Recibir las quejas, reclamos y peticiones verbales, relacionados con actuaciones disciplinarias que se presenten ante la entidad y enviarlas a la División de Registro y Control y Correspondencia.*

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	22

3. Expedir los certificados de antecedentes disciplinarios, en los cuales se incluirá el reporte de las sanciones penales de interdicción de derechos y funciones públicas o inhabilidad que les sean comunicadas por los jueces penales, siempre que no hayan sido suspendidas o no estén vigentes.

4. Coordinar la expedición de los antecedentes disciplinarios cuando dicha función sea asignada a los coordinadores administrativos”.

Ahora bien, el Centro de Atención al Público –CAP- es un clúster de servicios a cargo de diferentes dependencias de la Procuraduría General, para ello, se han dispuesto espacios y puestos de trabajo separados para la atención a las personas que llegan a la Entidad en busca de sus servicios, donde han sido asignados funcionarios de dependencias tales como:

- i) Procuraduría Delegada Preventiva en Materia de Derechos Humanos y Asuntos Étnicos;
- ii) Procuraduría Delegada para la infancia, adolescencia y familia;
- iii) División Registro, Control y Correspondencia;
- iv) División de Seguridad;
- v) División de Documentación; y
- vi) División Centro de Atención al Público.

De acuerdo con el requerimiento particular del ciudadano, la División de Seguridad efectúa el control de ingreso de la persona interesada para que sea atendida por los servidores del CAP de acuerdo al servicio de interés, a quien se pide se acerque a las ventanillas respectivas para realizar el trámite de rigor, tal como se desarrolla a continuación:

### 18.1 RECIBO DE QUEJAS Y PETICIONES VERBALES

En el módulo respectivo se atiende de manera personalizada a los usuarios que acuden requiriendo asesoría en temas relacionados con:

- Funciones de la Procuraduría General de la Nación.
- Orientación general en temas y asuntos jurídicos en donde la Procuraduría interviene como Ministerio Público, de conformidad con los artículos 275 y 277 de la Constitución Política de Colombia, entre otras, en materias tales como:
  - ✓ Derechos Humanos
  - ✓ Derecho Civil
  - ✓ Derecho de Familia
  - ✓ Derecho Laboral

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	23

- ✓ Derecho Penal
- ✓ Derecho Administrativo
- ✓ Derecho Político

- Recepción de quejas verbales contra funcionarios públicos que incurran en conductas violatorias del Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002).
- Recepción de peticiones verbales solicitando la actuación de la Procuraduría General de la Nación para: i) Intervención en actuaciones administrativas y procesos judiciales; o ii) Vigilancia especial de procesos judiciales.

Para el trámite del recibo de la queja verbal, se surte el siguiente procedimiento interno:

- Darle orientación para presentar la queja por escrito o recibirla verbalmente, en relación con los siguientes aspectos: ¿Qué es una queja?, ¿cuál es su objeto?, las responsabilidades que se derivan de su presentación, Cuál es el trámite que surte una queja, entre otros.
- Hacerle saber la información mínima requerida para proceder a la presentación de la queja verbal, que consiste en:
  - ✓ Generales de ley de la persona agraviada con la presunta conducta irregular del servidor público que la hubiere cometido, esto es, nombres y apellidos, número del documento de identificación, domicilio, estado civil, profesión u oficio.
  - ✓ Datos de la persona respecto de la cual se presenta la queja: Nombres y apellidos, cargo, entidad u organismo en el cual presta sus servicios.
  - ✓ Descripción de los hechos de manera coherente, concreta y precisa, indicando circunstancias de tiempo (cuándo), modo (cómo) y lugar (dónde).
  - ✓ Anexar la información adicional y la documentación que se tiene de acuerdo con la presunta conducta irregular, que permita a la Entidad, dependencia y funcionario a quien se asigne su estudio y análisis, la agilidad en su trámite. Es decir, el mínimo de elementos que permitan demostrar la ocurrencia de los hechos agraviantes y la relación de la conducta del servidor con ellos.
- Recibir la queja, bajo la gravedad del juramento con la advertencia del contenido de los artículos 266, 267 y 269 del CPP y del artículo 442 del C.P, pues si se falta a la verdad se incurre en el delito de Falsedad y eventualmente la persona

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	24

contra la cual se hace la declaración puede denunciar por injuria y calumnia, o se inicia trámite por queja temeraria.

- Para el recibo de solicitudes de vigilancia o de intervención, se requiere la siguiente información:
  - ✓ Datos generales del solicitante como son: Nombres y apellidos, documento de identificación, domicilio, teléfono, lugar de nacimiento, profesión u oficio, estado civil.
  - ✓ Motivo de la solicitud, es decir, cuál es la razón que lo induce a presentarla, que se concreta en el derecho que se vulnera, desconoce o niega; en el trámite que se retrasa indebidamente, o en el término que se dilata injustificadamente. Para ello es necesario que se brinde información relacionada con: El número con el cual se identifica el asunto; nombre de la Entidad ante la cual se adelanta la actuación administrativa o del juzgado en el cual se encuentra el proceso. Además, tratándose de procesos penales el nombre del denunciante o denunciado; de procesos civiles quiénes son el demandante y el demandado, entre otros aspectos necesarios para suministrar información mínima a la Procuraduría General.
- Una vez recibida la queja o petición verbal, se pone de presente a la persona para su revisión final y firma, luego se le indica que debe allegarla para la formal radicación manual, mecánica o en el sistema de información institucional, y podrá con el número de registro hacerle seguimiento a su queja en el sitio web: [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co) en el link del sistema de atención al ciudadano.

## 18.2 EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS

### 18.2.1. Certificado de Antecedentes Disciplinarios

La Procuraduría General de la Nación de acuerdo con la Ley 1238 de 2008<sup>7</sup>, implementó la expedición gratuita del certificado de antecedentes disciplinarios y ha simplificado el trámite poniendo a disposición de los interesados una herramienta de fácil consulta en la página web de la entidad, con lo cual se logra economía y eficiencia en la prestación del servicio.

<sup>7</sup> El artículo 1 de la Ley 1238 de 2008 establece: *La Procuraduría General de la Nación garantizará de manera gratuita la disponibilidad permanente de la información electrónica sobre certificación de antecedentes disciplinarios para ser consultados por el interesado o por terceros a través de la página web de la entidad y los mismos gozarán de plena validez y legitimidad*".

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	25

Para tal efecto, el ciudadano debe surtir el procedimiento que se encuentra establecido en la Directiva 021 de fecha 13 de noviembre de 2008, así:

1. El interesado debe ingresar al sitio Web [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co) y acceder al botón o link: **ingresar a Consulta o expedición de Antecedentes**, que se encuentra en la parte izquierda de la misma, dando clic en dicho acceso, tal como se ilustra:

Imagen 1. Acceso a certificado de antecedentes en la página web de la Procuraduría.



2. El sistema de atención al ciudadano virtual y en línea dispone de dos botones: i) **Consultar Antecedentes**; y ii) **Generar certificado de antecedentes**; ante lo cual, la persona interesada puede elegir una de las dos opciones, y luego:

- a. Si elige el trámite online de **Consultar Antecedentes**, debe: i) Seleccionar el tipo de identificación, ii) Registrar en el sistema virtual el número de identificación personal; iii) Ingresar el código de verificación que solicita el sistema; y iv) Activar u oprimir el botón **Consultar**. Lo anterior, tal como se visualiza en las siguientes imágenes tomadas para lo pertinente de la página web institucional:

Imagen 2. Botones de acceso al sistema de expedición o consulta.



	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	26

Imagen 3. Datos que se deben registrar previos a la consulta.



Luego de lo cual el sistema de atención al ciudadano, reporta lo siguiente:

#### Datos del ciudadano

Señor(a) **MAGDALENA MARRUGO HERNANDEZ** identificado(a) con CÉDULA DE CIUDADANÍA Número 23232323.

**El ciudadano no presenta antecedentes**

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.  
Fecha de consulta: miércoles, mayo 14, 2014 - Hora de consulta: 10:44:06

- b. Si la persona elige el trámite online de **Generar Certificado de Antecedentes**, debe: i) Seleccionar el tipo de identificación; ii) Registrar en el sistema virtual el número de identificación personal; iii) Seleccionar el tipo de certificado que desea generar; iv) Ingresar el código de verificación que solicita el sistema; y iv) Activar u oprimir el botón **Generar**. Lo anterior, tal como se visualiza en la siguiente imagen tomada para lo pertinente de la página web institucional:

Imagen 4. Registro de datos previos a generar el certificado:



	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	27

Luego el sistema virtual online para el trámite de la descarga del certificado de antecedentes, solicita al interesado elegir entre las siguientes opciones:

Imagen 5: Opciones para elegir luego del registro de datos previos:



Si el interesado activa la opción Descargar, el sistema solicita elegir una opción de las siguientes:

Imagen 6: Opciones para descargar el archivo PDF del certificado:



Finalmente, si el interesado acciona el botón Abrir, el sistema reporta el certificado, el cual podrá imprimir o efectuar una nueva descarga y guardar, así:

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	28



**CERTIFICADO DE ANTECEDENTES**  
**CERTIFICADO ORDINARIO**  
**No. 56234598**

WEB  
11:10:57  
Hoja 1 de 01

Bogotá DC, 14 de mayo del 2014

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) MARIA LORENA CUELLAR CRUZ identificado(a) con CÉDULA DE CIUDADANÍA número 52421682:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

**ADVERTENCIA:** La certificación de antecedentes deberá contener las anotaciones de providencias ejecutoriadas dentro de los cinco (5) años anteriores a su expedición y, en todo caso, aquellas que se refieren a sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes en dicho momento. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. (Artículo 174 Ley 734 de 2002).

**NOTA:** El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la ley o demás disposiciones vigentes. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información que presente el aspirante en la página web: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html>

MARIO ENRIQUE CASTRO GONZALEZ  
Jefe División Centro de Atención al Público (CAP)

*Los certificados que exijan firma original deberán ser expedidos por el Jefe de la División Centro de Atención al Público - CAP en la ciudad de Bogotá, D.C.<sup>8</sup>.*

### 18.2.2. Certificado de Antecedentes en materia de derechos humanos

Dicho certificado contiene las aperturas de investigación disciplinaria que adelanta la Procuraduría General en materia de derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, donde se imputa a miembros activos o retirados de las fuerzas o cuerpos armados legales de Colombia. El Certificado en materia de derechos humanos es requerido por las autoridades en el trámite interno de: i) Averiguaciones que se surten en procesos de ascensos; ii) Cambio de arma; iii) Designación y posesión en cargos diplomáticos; iv) Cursos de especialización fuera del país; v) Para dictar conferencias fuera del país. Para su trámite y expedición se requiere solicitud formal de la autoridad competente.

### 18.3 ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

La orientación al ciudadano se efectúa mediante atención personalizada, a través de la página web [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co) y telefónica PBX: 587 87 50 y Contact Center. Informando al interesado sobre el trámite que debe realizar en cada caso, de acuerdo a la necesidad de la persona que se acerca a la Procuraduría, así:

<sup>8</sup> Regulación establecida en el aparte quinto del artículo segundo de la Resolución 464 de 2008.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	29

- Cuando el asunto no es de conocimiento de la Procuraduría General de la Nación o no tiene relación con sus funciones, se le informa cuál es la entidad competente y a dónde debe dirigirse a presentar su situación.
- Si requiere presentar una queja, reclamo o petición por escrito a la PGN, se le indica que debe radicarla en la ventanilla de correspondencia que se encuentra ubicada en el CAP o remitirla por los servicios de correo.
- Si pide conocer el estado del trámite efectuado en la Procuraduría General, se le informa la dependencia de la entidad que tiene asignado su caso e indica que puede acercarse a dicha oficina, que puede ser Procuraduría Delegada, Regional, Provincial u otra oficina misional o administrativa, donde deben brindarle la información pertinente.

#### **18.3.1 Orientación y atención en materia de infancia, adolescencia y familia**

La orientación en materia de infancia, adolescencia y familia está referida a: i) Informar a los interesados los requisitos para iniciar procesos de interdicción judicial por intermedio de las Procuradurías Judiciales de Familia ante la Jurisdicción Ordinaria en materia de Familia, así como su revisión; ii) Elaborar las solicitudes en materia de familia para asuntos obligatorios, tales como: alimentos (solicitud, incremento, exoneración, reducción, etc.), regulación de visitas, custodia y cuidado personal de niñas, niños y adolescentes, disolución y liquidación de sociedad patrimonial y conyugal; iii) Restablecimiento de derechos y garantías constitucionales y legales; iv) Orientación jurídica en materia de discapacidad física y mental; v) Orientación en materia de adopción de niñas, niños y adolescentes; y todo lo referente a las competencias de la Procuraduría Delegada en materia de Infancia, adolescencia y familia.

#### **18.3.2 Orientación a víctimas del conflicto armado**

Mediante Resolución 316 de 2009, en el Centro de atención a víctimas del conflicto social colombiano, adscrito a la Procuraduría Delegada para la prevención en materia de Derechos Humanos y asuntos étnicos, efectúa las siguientes funciones:

- i) Artículo 5. Grupo Desplazamiento Forzado: i) Seguimiento a la política de desplazamiento forzado; ii) Control y vigilancia a las instituciones del Sistema Nacional de atención integral a la población desplazada por la violencia; iii) Acciones para asegurar el reconocimiento de los derechos y beneficios de la población desplazada y a las decisiones judiciales.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	30

ii) Artículo 9. Grupo Centro Único de Atención: i) Tramita solicitudes y quejas que formulen los ciudadanos; ii) Registro y control sobre la gestión del grupo; iii) Brindar asesoría, orientación psicosocial y legal a las víctimas del conflicto armado; iv) Orientar a las víctimas sobre los derechos y beneficios de la población víctima del conflicto armado colombiano, de acuerdo al marco legal y reglamentario.

## 18.4 RECIBO DE CORRESPONDENCIA

### 18.4.1 Tratamiento para el recibo personal de correspondencia

El trámite para el recibo de la correspondencia exige al funcionario a cargo del asunto en la División Registro, Control y Correspondencia y en todas las demás dependencias de la entidad a nivel nacional, aplicar los protocolos de atención a los ciudadanos previstos en este Manual y de manera particular se debe proceder como sigue:

- Recibir el escrito.
- Verificar que el escrito se encuentre foliado, en caso negativo, devolverlo y solicitar al usuario foliar el documento, desde la primera página a la última.
- Sellar el original y la copia, devolver la copia al usuario.
- Donde sea posible, radicar la documentación en el sistema SIAF; ingresar datos básicos de la solicitud e imprimir dos stickers con el número de identificación del documento y la fecha de radicación, uno para el original y otro para la copia que se devuelve al usuario.

### 18.4.2 Tratamiento para el recibo de correspondencia por otros canales

Entrega por empresas de mensajería. Recibir los paquetes, realizar un chequeo discriminado, en el cual el funcionario verifica que los sobres estén dirigidos a la PGN y que correspondan a lo entregado, para posteriormente proceder a firmar y sellar la guía en constancia de recibo, en la cual se debe dejar las anotaciones pertinentes según corresponda. Además, se debe proceder de la siguiente manera:

- Destapar los documentos, sobres o paquetes recibidos.
- Grapar el sobre al documento asegurando la totalidad del contenido.
- Imponer sello con fecha del día de recibo.
- Clasificar los documentos y someterlos a reparto, si fuere necesario.

Recibidos por la web. i) Revisar, imprimir y radicar cada uno de los correos

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	31

allegados vía web; ii) Registrar el número asignado por el sistema de información SIAF en la página para su seguimiento; iii) Efectuar el reparto automático a los abogados a cargo de la sustanciación del asunto.

Recibidos por el correo electrónico "quejas". i) Revisar el correo; ii) Imprimir e Imponer sello con fecha del día de impresión; iv) Trasladar para su clasificación, radicación y reparto.

Recibidos por fax. i) Recibir; ii) Imponer sello con fecha del día de recibo; y iii) Trasladar para su clasificación, radicación y reparto.

## 18.5 NOTIFICACIONES Y RECURSOS

En las ventanillas correspondientes, los funcionarios del Grupo de Notificaciones y Recursos, efectúan las diligencias de notificación de las actuaciones y decisiones que se producen en el curso de las investigaciones disciplinarias de las dependencias del nivel central y de los despachos comisorios recibidos de las dependencias del nivel territorial; así como, su recibo, control y devolución de los expedientes con los registros y soportes del trámite efectuado. También se realizan diligencias de posesión de defensores de oficio, consulta de expedientes, trámite de despachos comisorios, presentación de memoriales de recursos interpuestos contra decisiones proferidas en las investigaciones. Para el efecto se notifican las siguientes actuaciones disciplinarias:

- Auto de indagación preliminar
- Auto de apertura de investigación disciplinaria
- Auto de cierre de investigación disciplinaria
- Auto de archivo
- Auto que resuelve nulidades
- Auto que resuelve recurso de reposición
- Auto que resuelve recurso de apelación
- Auto que ordena correr traslado de informe técnico
- Auto que decide pruebas en etapa de investigación
- Auto que decide pruebas en etapa de descargos
- Auto que ordena traslado para alegar de conclusión
- Auto que formula cargos
- Fallo de primera instancia
- Fallo de segunda instancia

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	32

## 18.6 PROCESO DE CONCILIACIÓN

La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual dos o más personas gestionan la solución directa de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado (diferente al juez) denominado conciliador.

La conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo es un mecanismo de solución de los conflictos entre los particulares y el Estado, la cual debe, obligatoriamente adelantarse ante un agente del Ministerio Público como requisito de procedibilidad, de conformidad con el numeral 1 del artículo 161 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, antes de presentar una demanda cuyas pretensiones sean de nulidad y restablecimiento, de reparación directa, o sobre controversias contractuales ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, en asuntos de naturaleza conciliable. La cual se entiende surtida, cuando la persona natural o jurídica (pública o privada) que con ocasión de la expedición de un acto administrativo particular o de la ocurrencia de un daño antijurídico derivado de la celebración, ejecución, terminación o liquidación de un contrato estatal o como consecuencia de un hecho, una omisión o una operación administrativa, considere que le han causado un detrimento en su patrimonio; debe intentar obligatoriamente la celebración de un acuerdo conciliatorio de las controversias existentes con las entidades u organismos de derecho público o con el particular (qué ejerza funciones públicas), antes de presentar la respectiva demanda encaminada a obtener una pretensión económica.

Así las cosas, en la Procuraduría General, se tramitan asuntos conciliables en materia:

- Conciliación en familia.
- Conciliación contractual - civil y comercial.
- Conciliación contencioso administrativa.

## 18.7 SERVICIO DE RELATORÍA Y BIBLIOTECA

La relatoría en la Procuraduría General, suministra en medio impreso y digital la recopilación de actos administrativos adoptados en la entidad como resultado de procesos administrativos propios de la entidad, de intervención como Ministerio Público y de las actuaciones y decisiones de la función disciplinaria; servicio que se presta al ciudadano por el Grupo de Relatoría en el segundo piso del CAP.

Los servicios de consultas y préstamos de textos, libros y documentos se efectúan en el tercer piso del CAP, o torre B de la sede central de la PGN, a todos los interesados internos y externos, asunto a cargo del Grupo de Biblioteca.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	33

## 19. TRÁMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES, SOLICITUDES Y CONSULTAS

Toda solicitud a la Procuraduría se entenderá como derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, por tanto, debe tramitar como lo ordena la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-, y los procesos y procedimientos previstos por la entidad para este asunto. Por ello, corresponde a los funcionarios de la PGN, cumplir los mandatos de ley y los protocolos de atención previstos para el trámite de peticiones, quejas, denuncias, solicitudes, consultas, etc., recibidas en la entidad por cualquier canal o medio: verbal, escrito, e-mail, correo electrónico institucional (del funcionario o dependencia, o PGN).

### 19.1 Trámite del derecho de petición

Señala la Constitución Política de Colombia en el artículo 23, respecto al derecho que le asiste a toda persona de presentar respetuosas peticiones a las autoridades en el país sobre asuntos de su interés y que sean de competencia funcional de la entidad respectiva, en los siguientes términos:

*“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”.*

Mandato constitucional que desarrolla el legislador mediante el Código de Procedimiento Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-, que en su artículo 13, de manera concreta, señala:

*“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	34

*El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado”.*

En ese orden de ideas y conforme a la normatividad vigente, toda solicitud se entenderá o presumirá que se hace a la Procuraduría en ejercicio del derecho de petición, sin que la persona lo invoque, por ello, se dará el trámite previsto por la ley:

- i) La recepción de peticiones, quejas, reclamos, consultas, etc. se hará por cualquier medio disponible en las sedes de la Procuraduría.
- ii) Las solicitudes efectuadas por medios electrónicos deben ser impresas y darle la radicación que se estila para el recibo de escritos.
- iii) Clasificar los escritos de PQRs surtiendo el procedimiento vigente previsto en la entidad, darle asignación de competencia, para el tratamiento de acuerdo a la ley.

**Recomendación.** Toda petición recibida en la Procuraduría debe ser radicada en el sistema de manejo de correspondencia institucional; asunto que en las dependencias sin acceso al sistema, se deberá llevar un registro y control manual a cargo del coordinador o superior de la misma.

## **19.2 Términos para resolver peticiones**

El Código de Procedimiento Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011- , respecto a los tiempos de respuesta y trámite del derecho de petición o para toda solicitud, formalmente recibida ante autoridad pública, consagra:

*“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	35

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

*Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la Ley, esta circunstancia al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

Así las cosas, el Código de Procedimiento Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, que cada PQR deberá contar con los soportes documentales por medio de los cuales se prueba el trámite respectivo, se entenderá entonces que de cada una de esas peticiones deberá guardarse el expediente con el procedimiento previsto por la ley y el reglamento interno.

Ahora bien, respecto a casos o asuntos de competencia de otras entidades públicas, lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la misma; si el trámite es formal por escrito, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

Lo anterior, tal como lo ordena el Código de Procedimiento Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21:

*“Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.*

*Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.*

*Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.*

### **19.3 Modalidades del derecho de petición**

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo precisa algunos aspectos del derecho de petición, como a continuación se transcribe de la norma:

*“Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la*

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	36

comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario”.

“Artículo 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, 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”.

Se puede concluir que el derecho de petición será de utilidad para la exigencia de una garantía o el reconocimiento de un derecho, tal como sigue: i) Reconocimiento de un derecho; ii) Solicitar que se preste un servicio público; iii) Solicitar que se resuelva una situación jurídica; iv) Pedir o solicitar: a) Información, b) Consultar un asunto, y c) Examinar y requerir copias de documentos; v) Presentar a la autoridad consultas, quejas, denuncias y reclamos; y vi) Interponer recursos.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	37

#### 19.4 Formalidades del derecho de petición

El Código de Procedimiento Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 16 y 19 establece unas formalidades y mandatos para el petente, tales como:

*Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:*

1. *La designación de la autoridad a la que se dirige.*
2. *Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
3. *El objeto de la petición.*
4. *Las razones en las que fundamenta su petición.*
5. *La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
6. *La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

*Parágrafo. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla*

*“Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.*

*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores”.*

Adicionalmente, se debe exigir al ciudadano: i) Peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la ley. Sin embargo, en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta; ii) Diligenciar

 <b>PROCURADURIA</b> <b>GENERAL DE LA NACION</b>	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	38

completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, corregirla dentro del plazo legal; iii) Presentar peticiones respetuosas; iv) No abusar del ejercicio del derecho de petición, aportar pruebas y soportes que sustenten su petición.

Para la prestación del servicio con calidad, el trámite de una petición en la entidad, se recomienda: i) En caso que el escrito del derecho de petición sea reiterativo o presente incoherencia, incompleto y de difícil comprensión, se solicitará la corrección al actor; si no subsana en el término de ley de 10 días se enviará copia de respuestas anteriores sobre el mismo asunto; ii) El funcionario encargado de la respuesta debe cumplir los términos de ley y las formalidades para el trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta disciplinaria gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley vigente.

## 20. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano de la Procuraduría General de la Nación, estará encaminado a conocer si el servicio prestado fue amable, confiable, con calidad, oportuno, idóneo y respetuoso.

Por lo tanto, se le preguntará al ciudadano:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada
- Si la respuesta fue dada con niveles de calidad, esto es concreta, clara, idónea y coherente.
- Si el servidor de la PGN le dio un trato amable
- Si el ciudadano conoció las funciones y competencias de la PGN respecto de la solicitud por él elevada.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	39

## BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de Colombia
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 262 de 2000.
- Decreto 2641 de 2012.
- Decreto 2482 de 2012
- Decreto 019 de 2012.
- Manual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación. Bogotá, DC 2015.
- Documento CONPES No. 3649 de 2010
- Documento CONPES 3649: Política nacional de servicio al ciudadano. Marzo, 2010.
- Cartilla de trámites y servicios. Secretaría Distrital de Movilidad. 2008.
- Circular 07 de 2014, mediante la cual se adopta el Protocolo institucional para la realización de eventos en la Procuraduría General de la Nación.
- Consultoría conceptualización función preventiva: Sistema integral de prevención, la función preventiva a cargo de la Procuraduría General de la Nación. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.
- Instructivo - Guía para la elaboración del Plan de visitas de auditoría a procesos de Atención al público y de notificaciones. Código: INS-EV-EI-033. Resolución 159 de 25 junio 2007. Procuraduría General de la Nación.

	<b>PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN</b>	Fecha de Revisión	09/02/2016
	<b>SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	Fecha de Aprobación	28/07/2016
	<b>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>MAN-CM-AP-001</b>	Página	40

- La Procuraduría en Colombia: Procuraduría General y Fiscalías. Historia constitucional y legal 1819-1986. César Castro Perdomo, Bogotá. Secretaría de Información y Prensa de la Presidencia de la República, 1986.
- Manual de atención al ciudadano. Alcaldía mayor de Bogotá, DC. Secretaría General. Dirección distrital del servicio al ciudadano. Bogotá, DC 2009.
- Manual de atención al ciudadano. Comisión Nacional del Servicio Civil. Bogotá, 2015.
- Manual de servicios de atención al ciudadano. Superintendencia de Industria y Comercio. Bogotá, DC. 2012.
- Plan Estratégico Institucional 2013-2016: Procurando orden y rectitud. Bogotá, 2013.