



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Bogotá DC, 2008

Versión revisada - Agosto de 2012



PRESENTACIÓN

La Procuraduría General de la Nación es un Órgano de Control, con autonomía e independencia de las ramas Ejecutiva, Legislativa y Judicial; por mandato constitucional, representa a la Sociedad y le asiste la obligación de promover los derechos humanos y la defensa del Patrimonio Público y el Orden Jurídico¹, en tal sentido, su propósito es luchar contra la corrupción, satisfacer al ciudadano en las necesidades que expresa y proteger los intereses comunes de la sociedad.

En tal sentido, el firme deseo de la Administración, es mantener la imperiosa obligación de perseverar y trabajar con empeño para alcanzar las metas programadas y obtener los resultados esperados, con agilidad, eficiencia y efectividad, aplicando en todo momento la carta de valores éticos que enmarca el deber ser y hacer institucional, para así estimular la confianza de nuestros usuarios, quienes finalmente son los observadores de nuestra labor y en especial, veedores de las decisiones adoptadas conforme al ordenamiento legal vigente².

Es por ello, que la Procuraduría General de la Nación, en su servicio a la comunidad y en colaboración armónica con otros órganos del poder público, ha de velar para que el Estado garantice el fin esencial de hacer efectivos los principios, los derechos y los deberes reconocidos en la Constitución Política. Con esta función nuclear, el Ministerio Público preserva, promueve y defiende los fundamentos del Estado y de la sociedad³.

Concientes de la importancia que representa el ciudadano para nuestra Entidad, se ha adoptado esta guía de procedimientos y protocolos para que tenga el conocimiento y la suficiente claridad sobre la información que se le puede brindar respecto a los trámites que desde la órbita de su competencia, realiza la Procuraduría General de la Nación.

¹ Constitución Política de Colombia, Artículo 118.

² Carta de Valores Éticos de la Procuraduría General de la Nación, Introducción, página 5.

³ Plan Estratégico Institucional: Procurando Orden y Rectitud, 2009 - 2012.



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

La Constitución define como función fundamental del Ministerio Público la guarda y promoción de los Derechos Humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas⁴.

Adicionalmente, la Procuraduría General de la Nación es el órgano rector del Ministerio Público a quien corresponde cumplir lo anteriormente expuesto, y además desempeñar las siguientes funciones⁵:

- Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos.
- Proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad, con el auxilio del Defensor del Pueblo.
- Defender los intereses colectivos, en especial el ambiente.
- Ejercer vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, inclusive las de elección popular; ejercer preferentemente el poder disciplinario; adelantar las investigaciones correspondientes, e imponer las respectivas sanciones conforme a la ley.
- Intervenir en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas, cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales.

Para el cumplimiento de los fines del Estado y las funciones asignadas por la ley, la Administración ha definido los lineamientos estratégicos buscando un hacer eficiente y resultados efectivos en bien de la sociedad colombiana. Dichos propósitos se han visto impulsados desde la perspectiva de la responsabilidad social, y siempre en beneficio general, los cuales fueron adoptados en el Plan Estratégico Institucional: Procurando Orden y Rectitud, 2009 - 2012⁶:

MISIÓN

“Vigilar el cumplimiento de la Constitución y la Ley, promover la protección de los derechos fundamentales, el respeto de los deberes ciudadanos y proteger el patrimonio público, siendo referente de eficiencia, eficacia y valoración ética en el ejercicio de la función pública.”

⁴ Constitución Política de Colombia, Artículo 118.

⁵ Constitución Política de Colombia, Artículo 275.

⁶ Plan Estratégico Institucional: Procurando Orden y Rectitud, 2009 - 2012, pág. 6.



VISIÓN

“Ser guardián del interés general y vigilante del cumplimiento de los fines del Estado”⁷

POLÍTICA

Actuar con efectividad y justicia en la lucha contra la corrupción y la impunidad, en la promoción y protección de los derechos fundamentales, la defensa de los intereses colectivos, el patrimonio público, la vigilancia de la función pública, los deberes y responsabilidades ciudadanas.

PRINCIPIOS

Son orientadores de las actuaciones de todos los servidores de la Procuraduría General de la Nación:

- 1. Actuar bajo el respeto y la prevalencia de los intereses de la sociedad y la defensa de los derechos fundamentales, los derechos colectivos y el patrimonio público.*
- 2. El accionar institucional incluye la responsabilidad social frente a los más vulnerables en condiciones de equidad y respeto al ordenamiento jurídico.*
- 3. La interdisciplinariedad, el trabajo en equipo y el espíritu solidario son básicos para el proceder institucional.*

Los recursos institucionales son bienes públicos que deben ser protegidos por todos los integrantes de la Entidad.

VALORES INSTITUCIONALES⁸

Justicia: Equilibrio que se establece entre causa y efecto, entre una acción y sus resultados, en desarrollo de principios de igualdad y dignidad que garantizan a cada cual lo que necesita y requiere para desarrollarse como sujeto autónomo y digno.

Trascendencia: Entendida como proceso del pensamiento del servidor público – ciudadano, donde une su consciencia individual con el entorno material próximo, traspasando los límites de universo objetivo; generando la práctica de buenas y sanas conductas en la atención a las personas, que representan en este caso los clientes institucionales, como resultado de la experiencia individual y voluntad y

⁷ Plan Estratégico Institucional: Procurando Orden y Rectitud, 2009 - 2012, pág. 7.

⁸ Conceptos tomados de la Carta de Valores y Principios Institucionales de la Procuraduría General de la Nación. Bogotá, DC; Migrado Abril 2011.



poder ético apartando de su ejercicio y vocación de servicios emociones mundanas, dando prelación a la alteridad humana y mandatos superiores: reconociendo diferencias y similitudes.

Respecto a la dignidad humana: Los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, manifestarán en todas sus acciones el respeto a la dignidad humana expresado en el cuidadoso tratamiento que se debe tener por las personas a fin de no destruir ni perturbar su consideración como individuo.

Probidad: Los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación serán completamente probos en cada una de sus actuaciones dentro y fuera de la Institución.

Buena fe: La buena fe incorpora el valor ético de la confianza, del respeto por el otro y de credibilidad para que las libertades de ambos se den en sentido de lo humano como posibilidad de restaurar lo público como el espacio de interacción social y no de conflicto.

Honestidad: Es el valor que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.

Responsabilidad: Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.

Tolerancia: Respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aún cuando no se compartan.

Respeto: Es el valor fundamental para la convivencia social; respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.

Compromiso: Deber del servidor público de participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.

Transparencia: Es el cumplimiento del quehacer como servidor público de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la Institución y la Sociedad.

Solidaridad: Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una



causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.

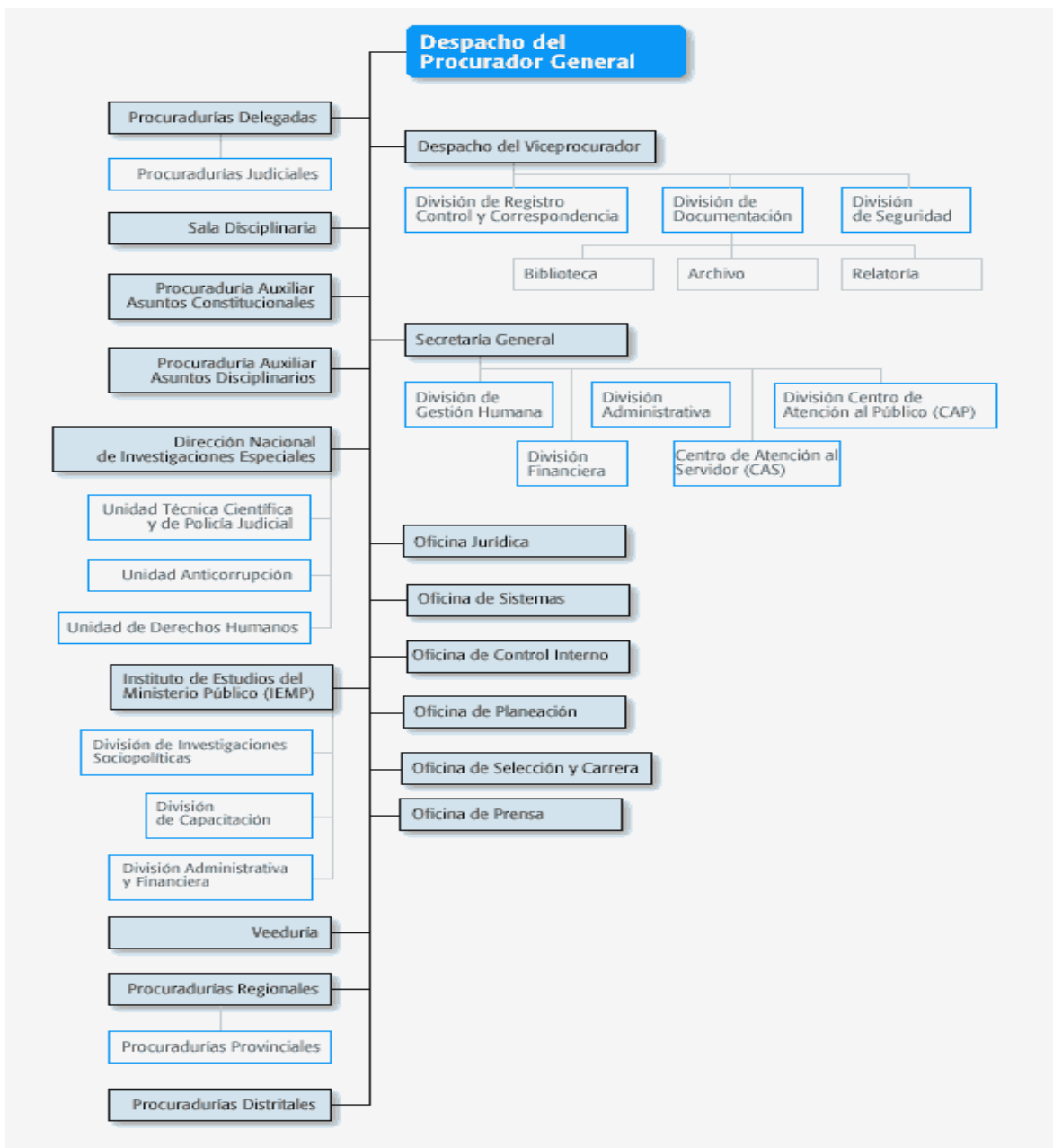
Efectividad: Ser efectivo significa el logro de los objetivos o de la misión de la Entidad de forma eficiente y eficaz, con la mayor calidad, bajo el mejor método, al menor costo y en el menor tiempo.

Fraternidad: La Procuraduría General dispone de servidoras y servidores unidos por ideales morales, objetivos institucionales, prácticas éticas de atención al cliente manifestando un vínculo, respeto y mutuo acompañamiento a los usuarios en el trámite de sus asuntos en la Administración Pública, donde la entidad debe intermediar de manera legal, sin interponer acciones distintas a las ordenadas por la ley entre personas de nuestra nación, propiciando el bien común, siguiendo los procedimientos debidamente adoptados.

Libertad: Disposición natural del hombre a hacer lo que él decida, para su propio bienestar, el de los demás y el de la sociedad en general, materializando su condición de sujeto moral autónomo.



ESTRUCTURA ORGÁNICA⁹



⁹ Tomado de la Página Web: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/Estructura.page>



SERVICIOS

Los servicios que presta la Procuraduría General de la Nación como representante de la Sociedad y supremo organismo rector del Ministerio Público están indefectiblemente asociados a las funciones preventiva, de intervención y disciplinaria, asignadas Constitucionalmente y reglamentadas a través de decretos y resoluciones.

FUNCIÓN PREVENTIVA

La Procuraduría adoptó un sistema integral de atención preventiva a la función pública, la cual define como “... una función dinámica que va de los efectos de advertencia primaria sobre los riesgos en que puede incurrir la administración, pasando por los controles que deducen de la actividad de intervención, hasta llegar a la difusión de resultados sobre actuaciones disciplinarias que generan un factor de disuasión efectiva”¹⁰.

Se contrae a la vigilancia y al control preventivo; al ejercicio de acciones consagradas constitucionalmente y trámite de quejas y peticiones para proteger derechos fundamentales, sociales, económicos, ambientales y culturales, especialmente de los grupos vulnerables, función que se desarrolla a través de las actuaciones que se enlistan a continuación:

Qué hacemos ¹¹ ?
<ul style="list-style-type: none">• Vigilancia preventiva de actuaciones administrativas.• Vigilancia sobre los bienes y recursos de la nación.• Vigilancia responsabilidad patrimonial
<ul style="list-style-type: none">• Gestión preventiva frente a las entidades públicas ambientales, agrarias y a las entidades encargadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
<ul style="list-style-type: none">• Trámite de quejas y reclamos de la población desplazada, a través de visitas y seguimientos y toma de declaraciones.• Trámite de denuncias y quejas sobre posibles violaciones a los derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario de los grupos étnicos.

¹⁰ 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. Prólogo, pág. 3.

¹¹ Manual de Operaciones (MECI), define el marco conceptual y técnico de los programas, proyectos, actividades, funciones y tareas de la Procuraduría General de la Nación. Contenido en la Resolución 041 de 2007.



<ul style="list-style-type: none"> • Trámite y seguimiento de los requerimientos, denuncias, quejas y reclamos que sean presentadas ante la PGN por parte de la población objeto de amenazas contra su vida, integridad y libertad.
<ul style="list-style-type: none"> • Trámite de denuncias, quejas y peticiones sobre los derechos de los grupos étnicos ante las autoridades judiciales, administrativas y policivas.
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento preventivo de casos que se encuentran ante instancias internacionales.
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicio de acciones populares, de tutela y cumplimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Control preventivo de la gestión administrativa y contratación estatal

FUNCIÓN DE INTERVENCIÓN

La función ... de intervención ... en los procesos judiciales y en los procedimientos administrativos, es ... el conjunto de actuaciones que en virtud de la competencia atribuida por la Constitución Política y desarrollada por las leyes, las directrices y regulaciones expedidas por el Procurador General ... según el caso, adelanta o impulsa, por medio de sus agentes, el Ministerio Público en su calidad de órgano ... de control, ... en condición de sujeto procesal, de manera imparcial, independiente, eficaz y razonablemente selectiva, con sujeción a las exigencias, oportunidades y disposiciones procesales, cuando ello es necesario según los criterios establecidos por la ley ..., con el fin último y primordial de defender el orden jurídico, el patrimonio público o los derechos y garantías fundamentales¹².

1. Intervención Judicial

Se refiere a la facultad que tiene la Procuraduría General de la Nación en cabeza del señor Procurador General, para actuar en los procesos que se adelantan ante autoridades con funciones judiciales, mediante la elaboración de conceptos y actos administrativos.

Qué hacemos?
<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir de manera preventiva o como Ministerio Público en lo Laboral, cuando se considere necesario, ante el trámite de petición o queja formulada.
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de tutelas ante la Honorable Corte Constitucional.
<ul style="list-style-type: none"> • Emitir Conceptos ante la Corte Constitucional.
<ul style="list-style-type: none"> • Promoción e intervención en procesos judiciales en defensa de los derechos e intereses colectivos.
<ul style="list-style-type: none"> • Intervención como Ministerio Público.
<ul style="list-style-type: none"> • Intervención en procesos policivos.

¹² CONSULTORES FAJARDO ABOGADOS - DELOITTE. Consultoría conceptualización función de intervención y conciliación del Ministerio Público. 2.3. El concepto de la función de intervención del Ministerio Público, página 57.



Qué hacemos?

- Intervención ante autoridades judiciales, judicial agraria, en materia ambiental, en los procesos de arbitramento, como ministerio público ante la jurisdicción civil.
- Intervención de los procuradores judiciales en el trámite de los exhortos.
- Intervención del Procurador Delegado para Asuntos Civiles ante la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia.
- Intervenciones previas al concepto de extradición que emite la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia.
- Intervención judicial en procesos de única o segunda instancia que se tramitan ante la Sección Segunda del Consejo de Estado.
- Intervención judicial en acciones colectivas.
- Intervención judicial en recursos extraordinarios que se tramitan ante el Contencioso Administrativo.
- Intervención judicial en procesos de pérdida de investidura de Congresistas.
- Intervención en trámite especial de la tutela.
- Intervención judicial en las tutelas que se presenten contra el Procurador General, en los casos en que éste haya delegado al Procurador Auxiliar.
- Presentación de acciones de tutela, populares y de cumplimiento.
- Presentación y sustentación de recursos de casación y revisión e intervención como Ministerio Público ante la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia y Tribunales Superiores
- Participación diligencia unidad de policía judicial.
- Gestión preventiva órdenes de captura.
- Investigaciones contra jueces y fiscales
- Concepto de acuerdo con el Código Penal Militar.
- Investigación penal ante el congreso.
- Acción de revisión
- Beneficios por colaboración eficaz
- Conceptos jurídicos.

2. Intervención Administrativa

Qué hacemos?

- Investigación disciplinaria ante el Congreso.
- Trámite ante las autoridades de peticiones para reclamar de Gobiernos extranjeros la protección de derechos y garantías fundamentales
- Intervenir ante las autoridades públicas



3. Conciliación

Qué hacemos?
<ul style="list-style-type: none"> • Intervención en audiencias de conciliación
<ul style="list-style-type: none"> • Conciliación como requisito de procedibilidad para iniciar proceso.

FUNCIÓN DISCIPLINARIA

La función disciplinaria concede a la administración la facultad de imponer sanciones a los funcionarios o demás personas señaladas por la ley cuando cometan faltas en el ejercicio de la función pública. De esa manera, el derecho disciplinario se caracteriza porque la función se vincula, al mismo tiempo, con el motivo que provoca la represión y con la naturaleza de la sanción. Por esas características, esta expresión del derecho se distingue del derecho penal, y de alguna manera, de una decisión administrativa clásica¹³.

Esa importante función, se concreta en el poder para investigar y sancionar a los servidores públicos que violen la ley Disciplinaria, que desconozcan el código de deberes e impidan el adecuado ejercicio de la función pública, mediante procesos disciplinarios, previo trámite de indagación preliminar si es necesario, que se realiza a través de investigación disciplinaria o procedimiento verbal. También comprende la sanción por presentación de queja temeraria, la adopción de medidas preventivas y el decreto de suspensión provisional.

Indagación Preliminar

Qué hacemos?
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de Indagación Preliminar Ley 734 de 2003
<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de competencias.
<ul style="list-style-type: none"> • Poder preferente y Supervigilancia administrativa

Investigación Disciplinaria

Qué hacemos?
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura Investigación Disciplinaria Ley 734 de 2003
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Verbal
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Ante el Procurador General

¹³ Consultoría conceptualización de la función disciplinaria: la función disciplinaria de la Procuraduría General de la Nación a propósito de la investigación de los integrantes de la fuerza pública y de los servidores que cumplen funciones de policía judicial. Universidad de los Andes, Facultad de derecho y Centro de investigaciones sociojurídicas - CIJUS. Introducción, pág. 10.



SERVICIOS

La estructura física definida por la Procuraduría General de la Nación para la prestación del servicio de atención al ciudadano, corresponde a la División Centro de Atención al Público - CAP, dependencia adscrita a la Secretaría General, Oficina que debe 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.

DIVISIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, CAP

La División Centro de Atención al Público, ubicado en la carrera 5 No. 15-60 en la ciudad de Bogotá, es una Oficina, creada como punto de contacto directo con la Comunidad, con el fin de resolver de manera inmediata las inquietudes de los usuarios y proporcionar orientación al ciudadano que acude a la Entidad en busca de información, de su intervención, su vigilancia o donde el cliente a presentar una queja contra servidor público para que adelante un proceso disciplinario.

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.
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.
5. Remitir periódicamente al Instituto de Estudios del Ministerio Público la relación de los antecedentes que se expiden en Santa Fe de Bogotá D.C. y que tengan valor económico, adjuntando las copias de los respectivos recibos de pago.

Para el cumplimiento de sus funciones el Centro de Atención al Público - CAP cuenta con un equipo de servidoras y servidores públicos dispuestos en la rotonda, las ventanillas y módulos, quienes son responsables de atender y orientar de manera personalizada y telefónica a los usuarios en los siguientes asuntos:



- a) Orientación general sobre las funciones de la Procuraduría General de la Nación:
- Prevención.
 - Intervención.
 - Investigación disciplinaria.
- b) Orientación para la presentación de quejas o peticiones general en la Procuraduría General de la Nación:
- Escrita.
 - Verbal.
- c) Orientación para la presentación de quejas o peticiones Solicitud de información en general y sobre el trámite y estado de actuaciones que adelanta la Procuraduría General de la Nación.
- 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.
- d) Solicitud de información relacionada con la expedición de certificados de antecedentes disciplinarios, certificaciones de apertura de investigación disciplinaria en materia de derechos humanos a miembros activos o retirados de los organismos armados de Colombia.
- e) Solicitud de información sobre trámites de actuaciones surtidas en desarrollo de investigaciones disciplinarias.

De acuerdo con el requerimiento particular del ciudadano, se asigna turno para ser atendido por los profesionales del derecho del Grupo de Quejas y Peticiones Verbales o del Grupo de Menor, Adolescente y Familia, o simplemente se le indica que se acerque a las ventanillas de Antecedentes para la solicitud de expedición del certificado respectivo, o a las de Notificaciones, para la diligencia pertinente, así:

Quejas y Peticiones Verbales

En el módulo de Reclamos Ciudadanos (Quejas y Peticiones Verbales) se atiende de manera personalizada a los ciudadanos nacionales y a los extranjeros, 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 el artículo 275 de la Constitución Política de Colombia, tales como:
 - Derechos Humanos.
 - Derecho Civil.
 - Derecho de Infancia, Adolescencia y Familia.
 - Derecho Laboral.
 - Derecho Penal.
 - Derecho Administrativo.
 - Derecho Policivo.
- 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:
 - Intervención en actuaciones administrativas y procesos judiciales.
 - Vigilancia especial de procesos judiciales.

Expedición Certificado de Antecedentes Disciplinarios

La Procuraduría General de la Nación de acuerdo con la Ley 1238 de 2008¹⁴, implementó la expedición gratuita del certificado de antecedentes disciplinarios y se 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.

Para tal efecto, el ciudadano debe surtir el procedimiento interno 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 y acceder al botón o link de **ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS**, que se encuentra en la parte superior derecha de la misma, dando clic en dicho botón.
2. El sistema abre la ventana de opciones de consulta del certificado de antecedentes, para lo cual el interesado deberá:
 - a. Señalar el tipo de certificado: especial u ordinario, mediante la activación del botón de acuerdo a las necesidades del interesado.
 - b. ...

¹⁴ 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*”.



- c. ...
- d. El interesado debe activar el link GENERAR EL CERTIFICADO o SALIR, de acuerdo a sus necesidades.
- e. El sistema automáticamente muestra un cuadro de diálogo, donde presenta tres (3) opciones: ABRIR, GUARDAR, CANCELAR. El ciudadano debe seleccionar una de ellas.
- f. Si selecciona ABRIR el sistema muestra el certificado de antecedentes en formato .pdf, que podrá imprimir el interesado en papel blanco.

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.¹⁵.

Igualmente, la División CAP expide certificaciones en materia de derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario, las cuales contienen las imputaciones señaladas en apertura de investigación disciplinaria a miembros activos o retirados de los cuerpos armados legales de Colombia.

Notificaciones y Recursos

En las ventanillas correspondientes, los funcionarios del Grupo de Notificaciones y Recursos, efectúan las diligencias de notificación de las actuaciones que se producen en el curso de las investigaciones disciplinarias. 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.

¹⁵ Resolución 464 de 2008, artículo 5.



PROTOCOLO DE SERVICIOS

Colombia es un Estado Social de Derecho dentro de un marco jurídico, democrático y participativo, que tiene su fundamento en la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Por lo tanto, todos gozamos de una carta de derechos adquiridos por el simple hecho de existir, reconocidos y ratificados por el Legislador en las normas que nos rigen, especialmente en la Constitución Política, como son: Los derechos fundamentales; los derechos económicos, sociales y culturales y los derechos colectivos y del medio ambiente.

De la misma manera, así como gozamos de toda una serie de prerrogativas que nos permiten disponer, gozar y disfrutar como personas y como ciudadanos, tales garantías implican también unas obligaciones que se expresan por medio de deberes que son correlativos y que nos permiten vivir en comunidad.

Al consagrarse la participación ciudadana se demarca la actividad del Estado realizada a través de las entidades y órganos que lo conforman, sobre la cual se fomenta e invita a los integrantes de la Sociedad Colombiana para que hagan parte en forma activa de los asuntos que les interesen y afecten, relacionados con los derechos que hemos mencionado.

De ahí que en la Constitución Política y las normas que la desarrollan se consagran los derechos fundamentales para toda persona, entre los cuales se encuentra el derecho de petición que consiste en la *facultad reconocida a “toda persona” para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivo de interés general y particular y a que se le resuelva de manera pronta*¹⁶, que tiene su desarrollo en el Código Contencioso Administrativo y otras normas expedidas para casos concretos.

Bajo el entendido que la *función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones*¹⁷. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. ...

En ése sentido, la Procuraduría General de la Nación, cuenta con un Centro de Atención al Público, como estrategia para acercar el ciudadano al quehacer de la Entidad, como elemento vital de su existencia y principal cliente, buscando su acompañamiento en las funciones constitucionales y legales establecidas, para lo cual pone a su disposición los siguientes servicios:

¹⁶ Constitución Política de Colombia, Artículo 23.

¹⁷ Constitución Política de Colombia, Artículo 209.



a) ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Este servicio se brinda mediante atención personalizada, auto consulta en terminales dispuestos en las instalaciones del CAP, a través de la página web www.procuraduria.gov.co y telefónica PBX: 587 87 50, Call Center y Contact Center. Se le informa sobre el trámite que debe realizar en cada caso, de acuerdo con la necesidad de orientación e información, así:

- 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 a donde debe dirigirse.
- Para presentar la queja, reclamo o petición por escrito a la PGN debe radicarla en la ventanilla de correspondencia que se encuentra ubicada en el CAP o remitirla por los servicios de correo.
- Para conocer el estado del trámite efectuado en la Procuraduría General, se acude al CAP en donde se contacta al usuario con las Delegadas, Regionales, Provinciales u oficinas administrativas para que se le brinde la información requerida.

b) QUEJAS Y PETICIONES VERBALES

El usuario recibe atención por un profesional del derecho, una vez asignado el turno en la rotonda y conocida su necesidad, el asunto es analizado y se emite el concepto y recomendación que puede consistir en:

- 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 surge 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 la 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.
- Recepcionar la queja en los formatos establecidos, bajo la gravedad de juramento con la advertencia del contenido de los artículos 266, 267 y 269 del CPP y del artículo 442 del C.P, de que si se falta a la verdad se incurre en el delito de Falsedad y eventualmente la persona contra la cual se hace la declaración puede denunciar por injuria y calumnia, o se inicia trámite por queja temeraria.
- Para diligenciar el formato de petición 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 la petición verbal, con la previa aprobación del ciudadano expresada en su firma, se le explica que radique el documento en las ventanillas de correspondencia ubicadas en el CAP y que con el número de radicación asignado le haga seguimiento a la queja o petición.

Es de advertir que en la Entidad se tiene siempre presente que quien acude a solicitar un servicio, es un ser integral, que goza de derechos en igualdad de condiciones, que tiene necesidades de toda índole, entre las que se cuentan sentir y expresarse.

Por ello, el servidor público de la PGN ofrece conocimientos y experiencia, brinda todo su potencial como ser basado en la dignidad humana, el respeto, la amabilidad, la cordialidad y la comprensión para que el usuario pueda manifestar sus inquietudes, inconformismo o sugerencia y por lo tanto satisfacer sus expectativas.



Con base en lo anterior, aplicamos las siguientes directrices de atención a clientes externos e internos en todo momento en los puntos de contacto y atención al ciudadano.

DECÁLOGO DE LA DIVISIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Buscando en todo caso, el cumplimiento de los objetivos institucionales, la debida atención a clientes y ciudadano, y acatando los principios y valores éticos, definidos por la Carta de Valores Institucionales de la Procuraduría General de la Nación como aquellos: “... *que guían la dinámica de los hombres individualmente y la sociedad, y requieren de un liderazgo efectivo para volverse contagiosos, los valores y las creencias tienen que ser parte integral de la cultura de una organización, afectan los hábitos de pensamiento de la gente y su forma de relacionarse unos con otros*”.

Se lista a continuación los ideales de atención a clientes y usuarios, así:

1. Respetar el derecho a la vida pública, a la vida privada de los ciudadanos, servidoras y servidores, sin hacer distinciones de edad, raza, género, preferencia religiosa u orientación sexual¹⁸.
2. Atender de manera preferencial a las personas con discapacidad, a las mujeres embarazadas, o con niños de brazos y a los adultos mayores.
3. Escuchar con debida atención y respeto, para ser oído por usuarios y clientes externos e internos.
4. Respetar a los infantes, adolescentes, adultos mayores, ciudadanos en general y a los servidores que prestan el servicio y brindan su atención.
5. Garantizar la prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia, a través de un equipo de trabajo idóneo, capacitado, con compromiso institucional y social.
6. Generar resultados positivos de la gestión, con el objeto de contribuir con los derechos e intereses de los ciudadanos, buscando un mejor posicionamiento de la Entidad, traducido en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la sociedad.
7. Implementar mecanismos ágiles que permitan al ciudadano denunciar hechos que atenten contra el interés público y los derechos fundamentales y posibilitar con la mayor prontitud los medios de protección para garantizar su integridad.

¹⁸ Carta de Valores Éticos de la Procuraduría General de la Nación, políticas de cumplimiento, pág 13.



8. Responder con prontitud, eficiencia y de manera completa las peticiones de los ciudadanos.
9. Respetar el turno asignado a clientes y usuarios.
10. Brindar atención al ciudadano en igualdad de condiciones.
11. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas, procurando siempre la excelencia en el ejercicio de la función pública.
12. Velar por la protección, defensa y realización de los derechos y garantías fundamentales de los ciudadanos en nombre de la sociedad.
13. Intervenir de manera eficaz y oportuna en los procesos judiciales en defensa del interés público y los derechos fundamentales de los ciudadanos.
14. Permitir el acceso a los documentos no sujetos a reserva, garantizando la confiabilidad y fidelidad de los datos consignados en la información que se suministre.
15. Dar a conocer a la ciudadanía en general las actuaciones y decisiones de la Procuraduría General de la Nación.
16. La institución comprende su labor como orientada al servicio de los intereses y derechos fundamentales de los ciudadanos. Esta labor implica tareas de orientación de los usuarios, de educación de las comunidades y de prevención.
17. Cuidar software, equipos de cómputos, puestos de trabajo, mobiliario y demás elementos de trabajo que se encuentran en las instalaciones de la Procuraduría General de la Nación para la debida y oportuna prestación del servicio al ciudadano.

PREGUNTAS FRECUENTES DE CLIENTES Y USUARIOS¹⁹

Las preguntas frecuentes que a continuación se listan en este Portafolio de Servicios de la PGN se toman de la cartilla 12 preguntas frecuentes, documento publicado por el Instituto de Estudios del Ministerio Público, UAE, dependencia adscrita a la Procuraduría General de la Nación, ajustada y publicada en el año 2012.

Las preguntas frecuentes, en comento son:

¹⁹ Cartilla 12 preguntas frecuentes en la PGN. Instituto de Estudios del Ministerio Público. Bogotá, DC; 2012.



1. ¿Qué es la Procuraduría General de la Nación?

La Procuraduría General de la Nación es un órgano de control, autónomo e independiente respecto de las tres (3) ramas del poder público. Por mandato constitucional representa a la sociedad con la misión:

“Vigilar el cumplimiento de la Constitución y la Ley, promover la protección de los derechos fundamentales, el respeto de los deberes ciudadanos y proteger el patrimonio público, siendo referente de eficiencia, eficacia y valoración ética en el ejercicio de la función pública.”²⁰

Su visión es ser guardián del interés general y vigilante del cumplimiento de los fines del Estado. Su gestión esta orientada por el interés general, en el marco de un Estado Social de Derecho, que reclama a sus servidores resultados sociales dentro de un comportamiento ético, de altos principios y valores.

2. ¿Qué diferencia hay entre la Contraloría, la Procuraduría, la Fiscalía?

Tanto la Procuraduría General de la Nación como la Contraloría General de la República son órganos de control con campos de acción diferenciados. Mientras la Contraloría se encarga de vigilar la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación, la Procuraduría General de la Nación vigila la conducta oficial de los funcionarios públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas. Lo relacionado con la Contraloría se encuentra en el título X, Capítulo I de la Constitución Política.

Por el contrario, la Fiscalía no es un órgano de control, pertenece a la rama judicial y se encarga de investigar los delitos, y si las pruebas lo ameritan acusar ante los jueces y tribunales competentes a los presuntos infractores. La Fiscalía puede investigar por iniciativa propia o por denuncias instauradas ante comisarías, Inspecciones de Policía o Unidad de Reacción Inmediata de la Fiscalía (URI).

3. ¿Y qué pasa con la Defensoría del Pueblo y las Personerías Municipales?

La Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y las Personerías Municipales conforman el Ministerio Público. El Ministerio Público se relaciona con la función constitucional de guardar y promocionar los derechos humanos, proteger el interés público y vigilar la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas. Para el ejercicio de esta función la Constitución ha creado tres instituciones cada una con competencias particulares, que son la Defensoría del Pueblo, las Personerías y la Procuraduría. Lo relacionado con el Ministerio Público puede consultarse en el título X, Capítulo II de la Constitución Política.

²⁰ Plan Estratégico Institucional: Procurando Orden y Rectitud, 2009 - 2012.



4. ¿Qué funciones cumple la Procuraduría General de la Nación?

En virtud de los artículos 277 y 278 de la Constitución de 1991, cumple tres funciones misionales:

Preventiva y de control de gestión: dirigida a evitar que los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas, incurran en conductas sancionables o que impidan conductas violatorias del orden jurídico, económico y social. Así mismo, esta función está relacionada con la guarda y promoción de los derechos y deberes fundamentales del Estado y de la sociedad.

Intervención: la Procuraduría General de la Nación tiene la facultad de representar a la sociedad, ante los órganos judiciales, defiende los intereses colectivos y de la sociedad y actúa como órgano de vigilancia de la constitucionalidad y legalidad ante cualquier órgano de la República.

Disciplinaria: orientada a adelantar y decidir las investigaciones que por presuntas faltas disciplinarias se sigan contra los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del Estado, con el fin de propender por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública.

5. ¿Ante quién actúa la Procuraduría?

En cumplimiento de la **función preventiva** la Procuraduría General de la Nación puede actuar frente a todas las entidades del orden nacional, departamental o municipal que sean competentes; también puede convocar la participación de la ciudadanía o de sectores sociales específicos, así como de organizaciones de carácter privado según el caso, bajo los parámetros que la acción preventiva amerite.

Respecto a la **función disciplinaria** la Procuraduría General de la Nación tiene el poder de ejercer un control disciplinario preferente para adelantar y decidir investigaciones que por presuntas faltas disciplinarias se sigan contra los servidores públicos y los particulares que ejercen funciones públicas.

*Y para la **función de intervención** tiene facultad para actuar cuando sea necesario, ante la justicia ordinaria, la Fiscalía General de la Nación, la Corte Constitucional, el Tribunal Contencioso Administrativo y el Consejo Superior de la Judicatura, en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, de las garantías y derechos fundamentales de los colombianos. Las áreas de intervención son las relacionadas con familia; asuntos civiles; laborales; penales; ambientales y agrarios; y el contencioso administrativo, esto es,*



cuando hay demandas de particulares ó de entidades privadas ante el Estado o entre entidades del Estado encaminadas a obtener una pretensión económica.

6. ¿A qué población atiende la Procuraduría?

A todos los colombianos que se encuentren en el territorio nacional o en el exterior; y en general, a toda persona que haga llegar a la Procuraduría General de la Nación solicitudes, quejas y reclamos relacionados con la protección de sus derechos. Para tal fin, la entidad cuenta con 33 procuradurías delegadas especializadas en los diversos aspectos que conforman la misión institucional; así mismo, tiene 2 procuradurías distritales, 32 regionales ubicadas en la capital de cada departamento y 50 provinciales dispuestas en distintos municipios del país.

7. ¿Cómo puedo acceder a los servicios de la Procuraduría?

En Bogotá dirijase al Centro de Atención al Ciudadano-CAP, ubicado en la cra. 5ª N°. 15-60, torre B. En el resto del país dirijase a las Procuradurías Regionales y Procuradurías Provinciales más cercanas. Consulte las direcciones y teléfonos de las sedes al final de este folleto. También puede llamar al PBX (1) 5878750 desde el cual lo pueden conectar con las dependencias del nivel territorial y central. O puede consultar nuestra página web www.procuraduria.gov.co en el link Portal de la Procuraduría.

8. ¿Qué servicios presta la Procuraduría a través del Centro de Atención al Ciudadano-CAP?

Recepción de quejas y peticiones.

Queja: denuncia contra un servidor público ó un particular que presta un servicio público, porque por acción u omisión ha cometido una irregularidad en el ejercicio de sus funciones.

Petición: solicitud para que la Entidad conozca en un asunto de interés público y active su función preventiva y/o de prevención.

Orientación telefónica y personal.

Este servicio permite a los ciudadanos exponer casos particulares, la Procuraduría orienta a qué funcionario o entidad puede tramitar su asunto. En ese caso puede llamar al (1)5878750 Opción 3.



Recibo de queja verbal.

Donde un profesional recauda la manifestación voluntaria y libre del ciudadano, mediante la cual solicita se investigue disciplinaria a una persona que desempeña o tuvo a cargo funciones públicas; o pide la intervención de la Procuraduría General de la Nación en ejercicio de sus funciones de Ministerio Público: pudiendo ser en materia de infancia, adolescencia y familia; civil; laboral; ambiental-agraria o penal.

Seguimiento de quejas o peticiones radicadas en la Procuraduría.

El interesado o un tercero, puede pedir información sobre el estado en que se encuentra su solicitud. También puede dirigirse a la Procuraduría Regional o Provincial donde lo radico. Así mismo, puede llamar al (1) 5878750 y marcar la opción 3; ó consultar en la página web www.procuraduria.gov.co, entrando al Portal de la Procuraduría y marcando el link Quejas y/o Denuncias. **En todo caso es clave contar con el número de radicado** para activar los sistemas de información institucionales y realizar la consulta.

Orientación jurídica acerca de situaciones que involucren los derechos fundamentales de la infancia y la familia.

En Bogotá, la Procuraduría Delegada para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia y la Familia, ofrece orientación jurídica en los temas relacionados con alimentos, custodia, etc. Usted puede llamar al (1) 5878750 Opción 3. En resto del país esta orientación se realiza a través de las procuradurías judiciales en familia.

Expedición del certificado de antecedentes.

Este certificado brinda información sobre sanciones disciplinarias, penales e inhabilidades derivadas de irregularidades en el desarrollo de funciones públicas. El certificado ordinario contiene las anotaciones de la providencias ejecutoriadas en los últimos cinco (5) años, aun cuando su duración sea inferior a ese período, las automáticas que señale la ley, y en todo caso, aquellas que se encuentren vigentes al momento de generarse el certificado, aunque hayan transcurrido más de cinco (5) años desde la ejecutoria del fallo.

Expedición de certificados especiales.

Estas certificaciones están orientadas para nombramientos o posesiones en cargos que exijan ausencia total de sanciones. Contiene, además de las anotaciones del certificado ordinario, las inhabilidades intemporales previstas en la ley para algunos



cargos de la administración pública, tales como los de elección popular, Fiscal General de la Nación, Procurador General de la Nación, Contralor General de la República; Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, Corte Constitucional, Consejo Superior de la Judicatura y del Consejo de Estado, Miembros del Consejo Nacional Electoral, Director de Departamento Administrativo, Miembros Junta Directiva del Banco de República, Notario; y empleados y funcionarios de la Rama Judicial y de los órganos de control.

Nota. Tanto el antecedente ordinario como especial puede solicitarlo en www.procuraduria.gov.co activando el link “Antecedentes Disciplinarios”, entrando allí siga las instrucciones y marque el tipo de certificación que requiere.

9. ¿Cómo puedo interponer una queja disciplinaria?

Para poner en conocimiento de la Procuraduría las conductas irregulares de servidores públicos o particulares que presten un servicio público, usted puede interponer una queja por cualquiera de los siguientes medios:

Por escrito en www.procuraduria.gov.co marque el link Portal de la Procuraduría y en el enlace «quejas y/o denuncias», llene los datos solicitados y describa de manera concreta la conducta que deba ser investigada. O radique su queja en el CAP en la ciudad de Bogotá o en cualquiera de las sedes regionales, distritales o provinciales de la Procuraduría.

Verbalmente. Diríjase al CAP o a la sede local de la Procuraduría, donde un funcionario recibirá su queja.

Telefónicamente. Marque al (1) 5878750 Opción 3 ó llame a la Procuraduría Regional o Provincial más cercana.

En cualquier caso es necesario concretar la(s) conducta(s) objeto de la queja para facilitar a la Entidad el trámite correspondiente.

10. ¿Cómo puedo presentar una petición ante la Procuraduría?

Para solicitar la intervención de la Entidad en un asunto de interés público, radique por escrito su petición en la sede que corresponda, indicando claramente el objeto de la solicitud y la dependencia a la que va dirigida. Recuerde que la petición se puede solicitar sea para prevenir un hecho que puede afectar el interés público o para solicitar una intervención de la Procuraduría en asuntos que pone en riesgo el patrimonio público, la garantía y derechos fundamentales o la defensa del orden jurídico.



11. ¿Cómo tramito mi certificado de antecedentes?

La Procuraduría General de la Nación garantiza de manera gratuita la disponibilidad permanente de la información electrónica sobre certificación de antecedentes disciplinarios para ser consultados y/o impresos. Veamos como lo puede tramitar:

SI YA LO HA SOLICITADO EN OTRAS OCASIONES	SI ES LA PRIMERA VEZ QUE LO SOLICITA O EL NÚMERO DEL DOCUMENTO NO APARECE REGISTRADO	SI LO REQUIERE EN ORIGINAL O PARA UN TRÁMITE EN EL EXTERIOR	Y SI CERTIFICADO ES PARA UNA PERSONA JURÍDICA
<p>Ingrese a la página web de la Entidad (www.procuraduria.gov.co), acceda al link Consulta ó expedición de Antecedentes y siga las instrucciones.</p> <p>También puede dirigirse al Centro de Atención al Público de las Procuradurías Regionales o Provinciales más cercanas.</p>	<p>Acérquese al Centro de Atención al Público en Bogotá o las Procuradurías que están en la capital de Departamento con su cédula original, pasaporte, NIT de la empresa ó cédula de extranjería, y una copia simple. Una vez usted sea registrado ya podrá pedir los antecedentes a través de la página web de la Procuraduría.</p>	<p>Deberá ser solicitado directamente por el interesado, con el respectivo documento de identidad, en el Centro de Atención al Público (CAP) ubicado en la ciudad de Bogotá Cra. 5 N° 15-60 Torre B; en cualquier caso el apostillaje del certificado será a cargo del interesado.</p>	<p>Presentar el Certificado de Cámara y Comercio y, en el caso de empresas extranjeras, el respectivo registro de la misma en la Cámara de Comercio en los términos de ley correspondientes.</p>

Puede también hacer cualquiera de estos trámites a través de terceros, para ello se deberá presentar el respectivo documento y una autorización firmada por el interesado.

¿Y qué pasa si el certificado presenta errores?

Si es porque los nombres, apellidos o razón social están incompletos deberá solicitar personalmente o por escrito a la División Centro de Atención al Público de la entidad ó la procuraduría que funcione en la capital de departamento, la ampliación de la información anexando el respectivo soporte.



En caso de correcciones de nombres, apellidos o número de documento, el interesado deberá previamente solicitar a la Registraduría Nacional del Estado Civil una certificación donde aparezcan los datos actualizados.

Cuando la corrección corresponda a la razón social de empresas u organizaciones sin ánimo de lucro, el interesado deberá previamente solicitar a la Cámara de Comercio local, certificado de existencia y representación legal donde aparezca NIT y razón social actualizados.

Para ampliar la anterior información llame al PBX (1) 5878750 y marque la opción 2, o a la extensión 13104 ó 13105. También puede consultar en la página web de la procuraduría en el enlace “antecedentes disciplinarios”, en la parte de abajo encontrará el apartado “preguntas frecuentes”.

12. ¿Y qué otros servicios presta la Procuraduría General de la Nación?

Otros servicios especiales son:

1. Orientación. Para garantizar al ciudadano el respeto de sus derechos en caso de desplazamiento forzado o cuando no obtenga respuesta a sus quejas por servicios públicos en las entidades correspondientes o en la Superintendencia. Esta orientación la puede solicitarla en el Centro de Atención al Ciudadano-CAP, ubicado en la cra. 5ª N°.15-60, torre B. En el resto del país diríjase a las Procuradurías Regionales y Procuradurías Provinciales más cercanas.

2. Prevención. La Procuraduría Delegada Preventiva en Derechos Humanos y Asuntos Étnicos cuenta con grupos de trabajo especializados en la atención a población desplazada; justicia transicional; atención a víctimas y testigos; asuntos étnicos, afrocolombianas y minorías sexuales; carcelarios y penitenciarios; y seguimiento a medidas impuestas por instancias internacionales. Para comunicarse puede llamar a la Ext. 11502 o escribir al correo bherrera@procuraduria.gov.co

3. Centro de Notificaciones. Ubicado en la Cra. 5 No. 15-60 Piso 1°, en este Centro se comunican las decisiones proferidas en los procesos disciplinarios que adelantan las procuradurías delegadas y se reciben los recursos que se interponen en el desarrollo de los mismos. A nivel regional estos servicios son ofrecidos por los secretarios de las Procuradurías Regionales y las Procuradurías Provinciales.

4. Supervigilancia del Derecho de Petición. La Procuraduría Auxiliar de Asuntos Constitucionales tiene a su cargo la supervigilancia del derecho de petición, el cual es considerado como un derecho fundamental del ciudadano para solicitar información, elevar consultas o presentar quejas ante las entidades y que es amparado por el art.23 de la Constitución.



Cuando se vencen los términos para dar respuesta y no es justificable el retardo, el ciudadano puede acudir a la Procuraduría y dar a conocer su caso, para ello debe considerar que por regla general las autoridades tienen para dar respuesta a solicitudes con derecho de petición los siguientes términos:

Hasta 15 días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones; hasta 10 días para contestar peticiones de información y hasta 30 días para contestar consultas.

5. Conciliación. La Procuraduría General de la Nación ofrece dos grandes servicios en esta área: cuando los conflictos se dan entre particulares y cuando se generan con el Estado. Veamos cada uno.

Conciliación entre particulares. Se activa cuando existen conflictos sobre temas civiles, comerciales o de familia correspondientes a la justicia ordinaria, y que son susceptibles de conciliación, transacción y desistimiento, bajo el marco de la Ley 640 de 2001. Esta clase de conciliación se realiza en el Centro de Conciliación al que se puede acudir con o sin apoderado. Para acceder a este servicio diríjase en Bogotá a la sede principal Cra. 5 No. 15-80 torre A, Piso 17 ó comuníquese con el (091)5878750 extensiones 11702 – 11716-11736, fax: 342 5505.

La conciliación es un requisito previsto dentro de los procesos ordinarios o abreviados entre particulares, pero no es exigido por la Ley cuando: se manifieste bajo juramento que se ignora el domicilio, lugar de habitación o de trabajo del demandado, o que este se encuentra ausente y no se conoce su paradero, o:

- *Cuando el proceso que eventualmente haya de tramitarse admita medidas cautelares y se presente su declaración.*
- *Cuando se trate de procesos distintos a los ordinarios y a los abreviados.*
- *Cuando el proceso sea de pertenencia y de restitución de inmueble arrendado.*

Conciliación entre particulares y el Estado. Esta conciliación es obligatoria y requiere de apoderados. Se activa cuando un particular o una entidad pública o privada, considere que se ha dado un detrimento en su patrimonio por causa 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 ó una operación administrativa de un determinado organismo del Estado o de un particular que ejerce funciones públicas. Esta conciliación se genera antes de entablar la demanda, porque es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que puede favorecer la iniciación de procesos jurídicos complejos y de largo tiempo; para activarse requiere de apoderados y de la presentación de pruebas.



En la ciudad de Bogotá, todas las solicitudes de conciliación, incluyendo las que se radican ante el Consejo de Estado, se deben radicar en la Unidad Coordinadora de Procuradurías Judiciales Administrativas de la Procuraduría General de la Nación. En el resto del país, las solicitudes se presentarán en la sede de los despachos de los procuradores judiciales para asuntos administrativos o agentes del Ministerio Público asignados para adelantar las conciliaciones. Para ello pregunte en la Procuraduría Regional o Provincial más cercana o a la Delegada para la Conciliación Administrativa (1)5878750 Ext. 12001, 12004.

Para profundizar sobre la conciliación administrativa puede acceder a la página web de la PGN, entrar al portal, activar en la barra superior “Delegadas”, buscar Conciliación Administrativa y abrir lo relacionado con Instrumentos de Información donde encontrará la Guía “Conciliar antes de demandar”.

Si desea profundizar acerca de la Procuraduría, usted puede dirigirse a las siguientes dependencias:

La Biblioteca Florentino González, ubicada en la carrera 5 N° 15-60, Torre B, Piso 3, en sus horarios de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 1 a 5 p.m.

Al Grupo de Relatoría, ubicado en la carrera 5 N° 15-60, Torre B, Piso 2, donde puede consultar información jurídica, así como las principales decisiones y conceptos de la Entidad en los temas relacionados con su función. O consultar en la página web de la Procuraduría www.procuraduria.gov.co activar el link Portal de la Procuraduría y buscar en la barra superior Relatoría.

Al Instituto de Estudios del Ministerio Público-IEMP El IEMP se encarga de realizar Capacitaciones e investigaciones académicas en temas relacionados con las funciones misionales del Ministerio Público. Usted puede consultar las capacitaciones y publicaciones ofrecidas en el 5878750 Ext. 11621, 11623, 11645 y en la página web de la Procuraduría en el enlace Instituto de Estudios del Ministerio Público.



DIRECTORIO INSTITUCIONAL²¹ PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Carrera 5 No.15-80, Bogotá
PBX: (1) 587 8750
www.procuraduria.gov.co

Centro de Atención al Público
Cra. 5 N°.15-60, Torre B, Bogotá
Línea directa en Bogotá: 5878750

Centro de Notificaciones
Cra. 5 N°.15-60, Torre B, 1er Piso. Bogotá
Ext. 13000 13003 13002 fax 13098

Relatoría
Cra. 5 N°.15-60, Torre B, 2do Piso. Bogotá
Ext. 13103

Instituto de Estudios del Ministerio Público
Cra. 5 N°.15-60, Torre A, Piso 16 Bogotá
Exts 11621-11620-11623-

Dependencias Bogotá CONMUTADOR (091) 5878750

Despacho del Procurador General de la Nación; Exts. 12502 • 12527 • 12505 • 12500

Despacho del Viceprocurador General de la Nación; Exts. 12514 • 12511 • 12512

Secretaría General; Exts. 10703 • 10703 • 10701 • 10710

Procuraduría auxiliar para asuntos constitucionales; Exts. 12309

Procuraduría auxiliar para asuntos disciplinarios; Exts. 12333• 12327

Dirección nacional de investigaciones especiales; Exts. 12836 • 12219 • 12218 • 12800 • 12200 • 12806 • 12206

Asesores del despacho del procurador; Exts. 12427 • 12414 • 12428 • 12429 • 12112 • 12111

Programa de modernización PGN-BID; Extensión 11820

Oficina de planeación; Extensión 10911

Oficina de selección y carrera; Exts. 12317 • 12316 • 12320

Oficina de control interno; Exts. 10902 • 10901

Oficina jurídica; Exts. 11001 • 11002

²¹ Datos e información tomada de la Cartilla 12 Preguntas Frecuentes, publicadas por el Instituto de Estudios del Ministerio Público. Bogotá, DC, 2012.



Oficina de prensa; Exts. 12121 • 12122 • 12126•12108

Oficina de sistemas; Exts. 10522 • 10532 • 10527

Asesores del despacho del viceprocurador; Exts. 12413 • 12420

División de registro, control y correspondencia; Exts. 20406 • 20105 • 20114 • 20104 • 20112

División de documentación; Exts. 30303 • 30304 • 30305

División de seguridad; Ext 10295

División administrativa; Exts. 10304 • 10308 • 10603 • 10608

División de gestión humana; Exts. 10601 • 10606 • 10733

Grupo de Bienestar Humano; Exts. 10671 • 10676

División financiera; Exts. 10328 • 10327 • 10232 • 10233 • 10323

PROCURADURIAS DELEGADAS:

Procuraduría delegada para la prevención en materia de derechos humanos y asuntos étnicos; Exts. 11510 • 11541

Procuraduría delegada para asuntos ambientales y agrarios; Exts. 11401 • 11402

Procuraduría delegada para la defensa de los derechos de la infancia, la adolescencia y la familia; Exts. 11428 • 11427

Procuraduría delegada para la vigilancia preventiva de la función pública; Exts. 11728 • 11726

Procuraduría delegada para la descentralización y las entidades territoriales; Exts. 11027 • 11025 • 11025

Procuraduría delegada para asuntos civiles; Exts. 11703 • 11709

Procuraduría delegada para asuntos del trabajo y la seguridad social; Exts. 10600 • 10636 • 10600

Procuraduría delegada disciplinaria para la defensa de los derechos humanos; Exts. 11528 • 11526

Procuraduría delegada para la Policía Nacional; Exts. 11321 • 11308

Procuraduría delegada para las fuerzas militares; Exts. 11328 • 11397

Procuraduría delegada para la economía y hacienda pública; Exts. 11216 • 1232

Procuraduría primera delegada para la contratación estatal; Ext. 11125 • 13045

Procuraduría segunda delegada para la contratación estatal; Ext. 11114

Procuraduría delegada para la moralidad pública; Exts. 11202 • 11203

Procuraduría primera delegada para la vigilancia administrativa; Exts. 10833 • 10806

Procuraduría segunda delegada para la vigilancia administrativa; Exts. 10827 • 10826 • 10828



Procuraduría delegada para la vigilancia judicial y policía judicial; Exts. 11819 • 11804 • 11800

Sala disciplinaria I; Exts. 12101 • 12102

Sala disciplinaria II; Exts. 12101 • 12102

Veeduría; Extensión 12200

Procuraduría delegada para el ministerio público en asuntos penales; Exts. 10926 • 10927

Procuraduría primera delegada para la casación penal; Ext. 12608

Procuraduría segunda delegada para la casación penal; Ext. 12615

Procuraduría tercera delegada para la casación penal; Ext. 12624

Procuraduría cuarta delegada para la casación penal; Ext. 12307

Procuraduría primera delegada para la investigación y juzgamiento penal; Ext. 12634

Procuraduría segunda delegada para la investigación y juzgamiento penal; Ext. 12600

Procuraduría primera delegada ante el Consejo de Estado; Ext.14137 14123

Procuraduría segunda delegada ante el Consejo de Estado; Exts. 14150 • 14509

Procuraduría tercera delegada ante el Consejo de Estado; Tels. 14155•14156

Procuraduría cuarta delegada ante el Consejo de Estado; Ext. 12135

Procuraduría quinta delegada ante el Consejo de Estado; Exts. 14145 14511

Procuraduría sexta delegada ante el Consejo de Estado; Exts. 14116 1411

Procuraduría séptima delegada ante el Consejo de Estado; Exts. 14134 14136

PROCURADURIAS REGIONALES Y PROVINCIALES

REGIONAL AMAZONAS

Cra. 8 N°.11-114 (Leticia)

Teléfonos: (8) 5927871

Teléfono:(1) 5878750 Exts. 88100• 88101• 88102•88103•88104•88105

REGIONAL ANTIOQUIA

Cra. 56A N°.49A-30, Piso 3º ed. Cosmos (Medellín)

Teléfono: (4) 6040294

Teléfono:(1) 5878750 Exts. 44100•44102•44107•44107•44108•44113•44130•44104

Provincial de Andes

Cra. 50 N°.48-47

Teléfono: (4) 841 4203 • 841 4031

Provincial de Apartadó

Cl. 95 N°. 96a-65, barrio Fundadores

Teléfono: (4) 828 0660



Provincial de Fredonia

Palacio municipal
Teléfono: (4) 8401264 Ext. 124

Provincial de Puerto Berrío

Cl. 6 N°.3-40 • Teléfono: (4) 833 2796 • 833 2199

Provincial de Rionegro

Cl. 49 N°.48-06 Of.401 Teléfono: (4) 5316994 • 5313808

Provincial de Valle de Aburrá

Cra. 56a N°. 49a-30
Teléfono: (1) 5878750 exts. 41110• 41503• 41101• 41501• 41505

Provincial de Santafé de Antioquia

Cra. 11 N°.10-29, casa negra, p. 2.
Teléfono: (4) 853 1518

Provincial de Yarumal

Cl. 20 N°.20-05, palacio municipal, p. 3
Teléfono:(4) 853 6041 • 863 6040

REGIONAL ARAUCA

Cl. 21 N°. 18-47 (Arauca)
Teléfono: (7) 8851922
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 86500•86501•86503•86100•86103

REGIONAL ATLANTICO

Cl. 40 N°. 44-39 Piso 1 Edificio Cámara de Comercio
Teléfono: (9) 3411369
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 51100•51101•51102•51103

Provincial de Barranquilla

Cra. 44 N°.38-11, p. 6
Teléfono: (9) 3514661
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 53100•53101•53102•53103•53105

BOGOTÁ, D.C.

Procuraduría Primera Distrital

Cra. 10 N°.16-82, p. 9 (Bogotá) Teléfono: (1) 5878750
Exts. 14103 • 14104 • 14105• 14109

Procuraduría Segunda Distrital

Cra. 10 N°.16-82, p. 9 (Bogotá) Teléfono: (1) 5878750
Exts. 14134 • 14136

REGIONAL BOLÍVAR

Cl de la Chichería N°. 38-68
Teléfono: (5) 6643898
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 54100 • 54101

Provincial de Carmen de Bolívar

Cl. 23 N°.50-31 • Teléfono: (5) 686 1158

**Provincial de Cartagena**

Centro Av. Venezuela Edif., Banco Caja Agraria Piso 2.
Teléfono: (5) 6645999
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 55100 • 55101 • 55102•55107

Provincial de Magangué

Cra. 2 N°. Cl.11, Edif. Don Elías Piso 3
Teléfonos: (5) 6878357• 6877353•6877353

REGIONAL BOYACÁ

Cra. 10 N°.21-15, p. 2 ed. Camol (Tunja)
Teléfono: (8) 7405555
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 81102 • 81106 • 81107 • 81108 • 81109 • 81110

Provincial de Chiquinquirá

Cra. 9ª. N°.12-20, local 310
Teléfonos: (8) 7262777 • 726 5551

Provincial de Guateque

Cl. 9ª N°.7-19
Teléfonos: (8) 754 0415 • 754 0416

Provincial de Santa Rosa de Viterbo

Cl. 7ª N°.4-13 P. 2º
Teléfonos: (8) 786 0020 • 786 0173

Provincial de Sogamoso

Cl. 12 N°.10- 62, p. 3
Teléfonos:(8) 770 1036 • 770 3657 • 770 13253

Provincial de Tunja

Cra. 10 N°.21-15, ed. Camol p. 3
Teléfono: (8) 7405555
Teléfonos: (1) 5878750 Exts. 81117•81106 • 81107• 81119

REGIONAL CALDAS

Cl. 22 N°.22-26, ed. del Comercio p. 11 (Manizales)
Teléfono: (6) 8845453
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 61101• 61102 • 61103 • 61105 • 61106 • 61107

Provincial de Manizales

Cl. 21 N°.21-45, p. 18
Teléfono: (6) 8843073•8844776
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 61501• 61100 • 61104

REGIONAL CAQUETÁ

Cra. 9 N°.8-51 (Florencia)
Teléfono: (8) 4358434 • 4352010
Teléfono (1) 5878750 Exts. 78111•78110•78101

REGIONAL CASANARE

Cl. 7 N°.22-85 (Yopal)
Teléfono: (8) 6357923 • 6354889•6358611
Teléfonos: (1) 5878750 Exts. 80101•80109•80205

**REGIONAL CAUCA**

Cl. 3 N° 3-60 (Popayán)

Teléfono: (8) 8240029

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 23100 • 23101 • 23102 • 23103 • 23104

Provincial de Popayán

Cl. 4 N° 0-83

Teléfono: (2) 824 4823

Provincial de Santander de Quilichao

Cl. 8 N° 11-28 Teléfono: (2) 829 2275

REGIONAL CESAR

Cl. 16 N° 9-30 p. 6 (Valledupar)

Teléfono: (5) 5748600

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 56513 • 56100 • 56116 • 56115

Provincial de Valledupar

Cl. 16 N° 9-30 p. 6

Teléfono: (5) 5748600

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 56121 • 56120 • 56119 • 56504

REGIONAL CHOCÓ

Ed. Banco Popular, Cl. 25 N° 2-16 Of. 307

Teléfonos: (4) 671 1690 • 671 1836 • 671 2769

REGIONAL CÓRDOBA

Clle. 25 N° 6-81 Teléfono: (1) 5878750 Exts. 57100 57105

Teléfono: (4) 7823127

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 57106 • 57100 • 57102 • 57105

Provincial de Montería

Cl. 23 N° 8-96 TELÉFONO: (4) 782 7243

REGIONAL CUNDINAMARCA

Cra. 10 N° 16-82 p. 9 (Bogotá)

Teléfonos: (1) 5878750 EXTS. 14160 • 14161 • 14162 • 14163 • 14164 • 14165 • 14166

Provincial de Facatativá

Cl. 5 N° 1-64 p. 2 / Teléfono: (1) 842 2009

Provincial de Fusagasugá

Cra. 8ª N° 6-49 of. 605 y 606

Teléfonos: (1) 867 6034 • 867 3684 • 867 6033

Provincial de Girardot

Palacio Municipal

Teléfonos: (1) 8312321 • 8335202

Provincial de Zipaquirá

Cra. 16 N° 4-102/104/106

Teléfonos: (1) 8521581 • 8522155

**REGIONAL GUAINÍA**

Cra. 9 N°.14-70 Manzana 52 casa 11 La Esperanza
(Puerto Inírida)
Teléfono:(8) 565 6129• 5656047

REGIONAL GUAJIRA

Cra. 15 N°.14c-80, (Riohacha)
Teléfono:(5) 7270597
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 58500•58101• 58103 • 58104

REGIONAL GUAVIARE

Cl. 9 N°.23-74/68 (San José del Guaviare)
Teléfono:(8) 584 0575 • 584 0129

REGIONAL HUILA

Cra. 5 N°.21-38 Of. 405 (Neiva)
Teléfono:(8) 8710018
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 82100• 82103• 82104• 82106 • 82500

Provincial de Garzón

Cl. 8 N°.9-47, p. 3 Of. 301-310
Teléfono:(8) 833 0940•8332007•8330162

Provincial de Neiva

Cl. 7 N°.3-67 Of. 506
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 82102 • 82504• 82501

REGIONAL MAGDALENA

Cl. 15 N°.3-25, Pisos 8 y 9 Ed. BCH (Santa Marta)
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 59500 •59502• 59504 • 59102

Provincial del Banco

Fundación Palacio Municipal Of. 303
Teléfonos: (5) 429 2519 / 4292458

Provincial de Santa Marta

Cl. 15 N°.3-25, p. 8 ed. BCH
Teléfono: (1) 5878750 Exts. 59110• 59103

REGIONAL META

Cl. 38 N°.30A-64, p. 12, ed. Davivienda (Villavicencio)
Teléfono: (8) 6622491
Teléfonos: (1) 5878750 Exts. 85100•85101• 85102 • 85104

Provincial de Villavicencio

Cl. 38 N°.30A-23 p. 2, ed. Banco Popular
Teléfonos: (8) 662 1054 • 662 1530

REGIONAL NARIÑO

Cl. 18A N°.25-37, Of. 202 (Pasto)
Teléfonos: (2) 7292059•7238670
Teléfonos: (1) 5878750 Exts. 24100•24101• 24106 • 24107

Provincial de Ipiales

Cra. 6 N°. 13-09 Edif. Markus. Piso 3.
Teléfono: (2) 7733191

**Provincial de Pasto**

Cl. 18 N°.25-37, p. 4

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 24104• 24110• 24109 • 24501

Provincial de Tumaco

Cl. Sucre Pasaje Márquez

Teléfono: (2) 7272471

REGIONAL NORTE DE SANTANDER

Av. 4 N°.10-42, centro comercial Plaza, p. 8 (Cúcuta)

Teléfonos: (7) 5829400

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 73507• 73504• 73109 • 73108• 73107 • 73114•73106

Provincial de Cúcuta

Av. 4 N°.10-42, c. c. Plaza, p. 7

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 73500• 73502• 73514

Provincial de Ocaña

Cl. 12 N°.11-41

Teléfonos: (7) 569 5756 • 569 0166

REGIONAL PUTUMAYO

Cra. 8 N°.5-10, El Centro (Mocoa)

Teléfonos: (8) 429 6586 • 429 5913 • 429 5422

REGIONAL QUINDÍO

Cra. 17 N°.20-27, p. 11 (Armenia)

Teléfono: (6) 7743019

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 63101•63102•63103 • 63500

Provincial de Armenia

Cra. 16 N°.19-21, p. 3

Teléfonos: (6) 744 1226 • 744 7838

REGIONAL RISARALDA

Cl. 20 N°.6-30 p. 5, ed. Ganadero (Pereira)

Teléfono: (6) 3359133

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 62100•62101• 62102 • 62104

Provincial de Pereira

Cl. 20 N°.6-20 Piso 5, ed. Ganadero

Teléfonos: (6) 335 4853 • 335 4148

Provincial de Cartago

Cl. 9 N°.6-80

Teléfonos: (2) 212 8619 • 211 0003

REGIONAL SAN ANDRÉS

Av. La Jaiba N°.3-46, p. 4 (San Andrés)

Teléfono: (8) 5124730

Teléfono: (1) 5878750 EXTS. 87101•87102•87500•87504•87505



REGIONAL SANTANDER

Cl. 35 N°.19-65, p. 6 (Bucaramanga)

Teléfono: (7) 6304148

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 7110•71102• 71107 • 71109 •71115• 71502 • 71503

Provincial de Barrancabermeja

Cra. 10 N°.6-15 Piso 2

Teléfono: (7) 6228272

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 74105•74102• 741103 • 74100

Provincial de Bucaramanga

Cl. 35 N°.17-56, p. 14

Teléfono: (7) 6420370

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 72100•72101• 72102 • 72105

Provincial de San Gil

Cra. 10 N°.10-61 /

Teléfono: (7) 724 3308

Provincial de Vélez

Cra. 6 N°.19-20 Palacio de Justicia

Teléfono:(7) 756 4072

PROCURADURÍA REGIONAL DE SUCRE

Cl. 22 N°.16-20 (Sincelejo)

Teléfonos: (5) 282 1054

Provincial de Sincelejo

Cl. 22 N°.16-20, p. 2

Teléfonos: (5) 280 9701 • 282 6632

REGIONAL TOLIMA

Cra. 4 CII 11-40 p. 4, 5 y 6 (Ibagué)

Teléfono: (8) 2636001

Teléfono: (1) 5878750 EXTS. 83100• 83501• 83502•83104

Provincial de Chaparral

Cra. 8 Cl. 10 (esquina)

Teléfonos: (8) 246 1368 • 246 1582

Provincial de Honda

Centro Comercial Restrepo Of. 501

Teléfonos: (8) 251 0856 • 251 0811

Provincial de Ibagué

Cra. 2 N°.11-89, p. 2

Teléfono:(8) 261 9722

Teléfono: (1) 5878750 EXTS. 84101• 84500• 103

VALLE DEL CAUCA

Cra. 9 N°.8-56, ed. 99 p. 3 (Cali)

Teléfonos: (1) 5878750 Exts. 21100•21102• 21103 • 21109

21110• 21114 • 21116



Provincial de Buenaventura

Cra. 3 N°.2-13

Teléfono: (2) 242 40052

Provincial de Buga

Cra. 16 N°.6-51

Teléfono: (2) 228 2081

Procuraduría Provincial de Cali

Cra. 9 N°.8-56, Piso 3

Teléfono: (1) 5878750 Exts. 21105•21107• 21108 • 21112 •21113• 21508 • 21510

REGIONAL VAUPÉS

Cra. 14 N°.12-04, barrio el Centro (Mitú)

Teléfonos: (8) 564 2126 • 564 2088

REGIONAL DE VICHADA

Cl. 18 N°.3-09 (Puerto Carreño)

Teléfono: (8) 56 54186



GLOSARIO DE TÉRMINOS²²

ETICA: Es la moral pensada, aquella que nos permite forjar un buen carácter para enfrentar y actuar ante nuestra vida y la de otros con responsabilidad.

VALORES: Los valores son conductas o normas consideradas como deseables, es decir, cualidades de todos los seres humanos para acondicionar el mundo a nuestras vidas y poder vivirlas en cualquier lugar.

CONDUCTA MORAL: Es la forma de actuar que se enmarca dentro de principios y valores que las personas reconocen como justas, unos mínimos que compartir para hacer posible la convivencia.

DECÁLOGO DE CONDUCTA ETICA: Es el conjunto de valores básicos que guían la conducta y las actividades de los servidores públicos hacia el logro de la misión y objetivos de la Entidad.

MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: El mejoramiento de la Administración Pública obedece a la mejora sistemática del desempeño de los procesos y funciones para optimizar la provisión de los servicios manteniendo la relación óptima del costo-beneficio.

CORRUPCIÓN: "Se describe como toda aquella acción u omisión del servidor público que lo lleva a desviarse de los deberes formales de su cargo con el objeto de obtener beneficios pecuniarios, políticos, o de posición social, así como cualquier utilización en beneficio personal o político de información privilegiada, influencias u oportunidades".

GRUPOS DE INTERÉS DE LA PROCURADURÍA: A pesar del conocimiento de la universalidad de las políticas éticas se hace necesario identificar los diferentes grupos de interés o grupos de referencia que son aquellas personas o Instituciones con las cuales interactúa la Procuraduría General de la Nación en el desarrollo de su misión y logro de sus objetivos, ya que en la ejecución de los procesos de la Entidad no sólo participan quienes trabajan en ella, pues toda institución tiene relaciones con su entorno.

²² Conceptos tomados de la Carta de Valores y Principios Institucionales de la Procuraduría General de la Nación. Bogotá, DC; Migrado Abril 2011.