
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b><i>SUBPROCESO: N.A.</i></b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 1 de 31


## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá, DC; noviembre de 2018

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 2 de 31

## CONTENIDO

01. INTRODUCCIÓN	03
02. OBJETIVOS	04
03. DICCIONARIO CONCEPTUAL	05
04. NORMATIVIDAD APLICABLE AL SERVICIO AL CIUDADANO	06
05. ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO	06
06. GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	06
07. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	07
08. ASPECTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	11
09. TRÁMITES A CARGO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	12
09.1. Recibo de quejas y peticiones verbales	13
09.2. Expedición de certificados de antecedentes	15
09.2.1. Certificado de Antecedentes Disciplinarios	15
09.2.2. Certificado de Antecedentes en materia de derechos humanos	18
09.3. Orientación al Ciudadano	18
09.3.1. Orientación y atención en materia de infancia, adolescencia y familia	19
09.3.2. Orientación a víctimas del conflicto armado	19
09.4. Recibo de correspondencia	19
09.4.1. Tratamiento para el recibo personal de correspondencia	19
09.4.2. Tratamiento para el recibo de correspondencia por otros canales	20
09.5. Proceso de Conciliación	20
09.6. Servicio de Relatoría y Biblioteca	21
10. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y CONSULTAS	21
11. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	21
BIBLIOGRAFÍA	23

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 3 de 31

## INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional 2017-2021: ‘Por una Procuraduría Ciudadana’<sup>1</sup>, adoptado por el Procurador General de la Nación mediante Resolución 516 de 2017, Plan que recoge los objetivos institucionales que se traduzcan en el goce efectivo de las garantías y derechos en beneficio de los ciudadanos en el centro y en el territorio; mediante lo cual se constituya la Procuraduría General en un organismo ético, transparente y apegado a la ley, que preste un servicio eficiente, oportuno y de excelencia a todas las personas que habitan el país.

Con fundamento en el Plan Estratégico se pretende optimizar la relación institucional con los ciudadanos, los diversos sectores sociales y económicos a través de estrategias que listan entre otros:


- Implementar alianzas por la transparencia e integridad, por sector y territorio.
- Crear instancias de trabajo entre la sociedad civil y la PGN: mesas sectoriales que articulen actores y organizaciones.
- Implementar un sistema permanente de petición...
- Desarrollar una estrategia de optimización de la articulación entre el centro y el territorio.
- Implementar un modelo de gobierno corporativo con transparencia, basado en una comunicación multinivel e inteligencia y en los principios de Estado Abierto.
- Construir un índice de eficiencia de mecanismos de prevención e intervención.
- Implementar un mecanismo de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de paz FARC-EP.

Por tal razón, con el presente Manual se busca armonizar los principios constitucionales de la Función Pública, la misión institucional, el Plan Estratégico 2017-2021: “Por una Procuraduría Ciudadana”, mediante personas idóneas, comprometidas y que tienen como primer deber y obligación la prestación de un servicio de excelencia a toda persona que se acerque a las sedes de la Procuraduría en busca de soluciones a sus conflictos interpersonales o con alguna entidad pública. Para ello, el servidor de la entidad deberá en todo momento disponer de vocación de servicio, diligencia, transparencia y ética que aplique los protocolos y procedimientos de atención, y estime que su labor es de importancia y debida trascendencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales que le asigna la Constitución Política y la Ley a la PGN.

En este orden de ideas, el Manual de Atención al Ciudadano 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 y garantizar su efectividad, proteger los intereses de la sociedad.

Por consiguiente, los servidores de la PGN, en todo momento, deben aplicar habilidades y aptitudes como:

<sup>1</sup> El Plan de estratégico institucional de la Procuraduría General de la Nación 2017-2021, ‘Por una Procuraduría Ciudadana’, fue adoptado mediante Resolución 516 de 2017.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 4 de 31

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

Así las cosas, es menester tener presente que la satisfacción del ciudadano mediante un sistema de atención integral requiere protocolos e instrumentos para el recibo, trámite y respuesta a las peticiones, consultas, quejas, reclamos o recursos de todas las personas que se acercan a la PGN a través de los canales dispuestos en la entidad.


Por último, en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente, en particular a lo señalado en el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley de Transparencia, 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, con lo cual se busca que esta herramienta sea de fácil acceso y comprensión para todos los servidores y usuarios de la PGN. Con lo cual se busca el cumplimiento de nuestra Visión:

*“En el 2021 la Procuraduría General de la Nación será valorada, nacional e internacionalmente, por su liderazgo y logros en la convivencia y la paz, la efectividad de los derechos de las personas, el rescate de la ética y la confianza en la función pública. Será una organización con gobierno corporativo, con servidores comprometidos, articulada con su entorno y fortalecida técnica y estructuralmente, capaz de actuar con determinación para combatir la corrupción y la gestión indebida de lo público, así como para prevenir, reparar y sancionar la vulneración de los derechos y realizar justicia, fortaleciendo las instituciones, la participación y la cultura de la legalidad en los territorios”.*

## 2. OBJETIVO

La implementación del presente Manual permitirá en la Procuraduría General de la Nación mejorar la prestación de los servicios que ofrece a las personas. Unificando el trato a la comunidad, con las actuaciones de servidores que apliquen los protocolos de atención y den un trato digno, ágil y eficiente al usuario.

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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 5 de 31

### 3. 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 al Cliente:** Es el servicio que presta la PGN a sus usuarios, en caso que estos necesiten presentar peticiones, reclamos, sugerencias, o solicitar información adicional, u otros servicios.

**Atención telefónica:** Medio de comunicación a través del cual se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con su petición, solicitud, queja o reclamo.

**Calidad del servicio al ciudadano:** Se logra al prestar un servicio con el compromiso y de manera racional, afectiva, dedicación y esfuerzo, ejecutando tareas o recursos, para resolver con efectividad, oportunidad, legalidad y surtiendo el procedimiento previsto en la ley. Por ello, se requiere que servidores de la Entidad se esfuercen en mejorar y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para el servicio a cargo en la PGN

**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.

**Proceso de atención al público y quejas:** Es la secuencia que se cumple para asesorar, orientar e informar al usuario sobre los servicios que presta la Procuraduría General de la Nación y recibir las quejas que sean de competencia de la Entidad, de manera clara, concreta y eficaz. Se considera también la orientación a la ciudadanía sobre las entidades públicas a las que debe acudir el usuario en defensa o garantías de sus derechos.


**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.

**Reclamo:** Solicitud del usuario ante las autoridades para la terminación, aclaración o solución de un conflicto jurídico que lo afecta de manera general o particular, y que tiene que ver con la omisión o negación de un servicio al usuario, o la falta en la prestación de un servicio, o para que se apliquen correctivos a conductas presuntas e irregulares de sus servidores públicos.

**Queja.** Corresponde a la solicitud o petición elevada por toda persona de manera verbal, escrita, fax, e-mail, medios electrónicos sociales o telefónica mediante la cual describe unos hechos, omisiones o extralimitaciones de parte de servidor público o de particular que cumple funciones públicas, que presuntamente constituyen conducta disciplinable por la Procuraduría General.

**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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 6 de 31

#### 4. 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. 3785 de 2013
- Documento CONPES No. 3527 de 2014

#### 5. 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:

**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.

**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.


**Digno.** Que la atención al ciudadano 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.

**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 usuario 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.

**Solidaridad.** El servidor de la Procuraduría deberá ponerse a disposición del ciudadano para entender su necesidad y ayudarlo en la búsqueda de la respuesta al caso planteado, para lo cual el servidor debe comprender la situación específica del ciudadano.

**Responsable.** El servidor deberá asumir con diligencia, calidad y consistencia el suministro de información a los ciudadanos. Para ello, estará capacitado sobre las competencias, funciones de la Procuraduría General y sus procedimientos.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 7 de 31

**Transparencia.** En todas las actuaciones institucionales deberán ajustarse a la ética, normas y procedimientos administrativos de la Procuraduría General.

**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.

## 6. GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano estará a cargo de los servidores de la Procuraduría General, quienes deben tener vocación, sensibilidad, capacidad, competencias y destrezas en la prestación de un servicio de excelencia a los ciudadanos. 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 todas las llamadas, iii) Suministrar información veraz y concreta, iv) Dejar constancia del trámite del servicio prestado, v) Socializar casos exitosos 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.

## 7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### A. Control de ingreso:

Los servidores de la PGN en la prestación de los servicios institucionales aplicarán el siguiente protocolo:


- Saludo de bienvenida: *Buenos días/ buenas tardes/*
- Efectuar la revisión de pertenencias del caso propuesto por el usuario.
- Indicar al ciudadano el sitio de registro.
- En todo momento debe prestar la asesoría al ciudadano de acuerdo a los procedimientos y la ley.
- Despedir al ciudadano (a): *Señora / Señor hasta luego.*

### B. presentación del servidor:

La presentación personal del servidor público o pasante del grupo de atención al ciudadano en las sedes de la PGN debe corresponder con el clima de la ciudad donde se presta el servicio, en lo posible sobria, discreta, limpia y ordenada. Para ello debe:

- 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: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 8 de 31

- 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.

### C. Puestos de trabajo:


El puesto de trabajo debe permanecer aseado, ordenado, sin avisos personales, fotos familiares o plantas en exceso; con cual se tendrá un ambiente de confianza y tranquilidad en el ciudadano. Además, el puesto de trabajo permanecerá:

- Sin tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo.
- Libres de elementos ajenos a la misión institucionales, para prestar un servicio de excelencia al ciudadano.
- 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 prestar el servicio al usuario en el horario adoptado para la dependencia.
- Los 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.
- Se prohíbe consumir y mantener alimentos y bebidas a la vista del ciudadano 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).
- 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.
- Antes del inicio de la jornada laboral, exigir a las personas de aseo, la limpieza del piso y áreas de servicio al ciudadano, escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.
- Documentos y copias deben ser archivados, cuando sea un archivo temporal.

### D. Protocolo en la atención personal al usuario

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 en la prestación del servicio a cargo:




	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 9 de 31

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento de su llegada.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera grata, surtiendo 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 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 con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- 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 funciones, competencias de la Procuraduría y de acuerdo al procedimiento establecido para el asunto.
- Tratar de manera digna y siempre visualizando al ciudadano, con un lenguaje entendible, explicando la solución al caso propuesto, para garantizar su satisfacción.
- Solicite diligenciar la encuesta de satisfacción, dejándole claro que es voluntaria.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial a la persona que se prestó el servicio.

#### **E. 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. El servidor de la PGN en el tratamiento telefónico al usuario debe tener presente:

- 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 lo escucha.
- Hablar con claridad, tono, volumen, buena articulación y vocalización con el fin de que el ciudadano comprenda el mensaje recibido de la Procuraduría.
- Responder la petición o solicitud del ciudadano de acuerdo al procedimiento previsto para el efecto; nunca improvisar, debe responder en todo momento con la opción o alternativa correcta.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página <b>10</b> de <b>31</b>

- Al tramitar el asunto, el servidor de la Entidad debe agradecer al ciudadano su comunicación a la línea de atención de la Procuraduría General, recordándole el nombre de quien le sirvió.

#### **F. Protocolo para la atención virtual**


La Procuraduría General de la Nación a la fecha no tiene servicios de atención por medios digitales o electrónicos. No obstante, se dejará un protocolo que permita a personas interesadas en los servicios institucionales, que puedan contactarse con la PGN por dichos medios. Para ello, el funcionario asignado de la entidad deberá seguir las siguientes recomendaciones a fin de garantizar la comunicación con los ciudadanos:

- Conservar la imagen institucional; por ello, debe utilizar letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mayor interpretación para el ciudadano.
- Propender por garantizar el acceso a todas las personas, incluso a quienes requieran un tratamiento especial por su edad, género, etnia, diversidad, etc.
- Recordar que sus textos deben ser cortos, claros y precisos para no saturar al usuario.
- 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, en los términos de ley y el procedimiento.
- Hablar siempre en nombre de la Procuraduría General de la Nación.
- 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.

#### **G. Protocolo en la atención a personas diversas -En situación de discapacidad, adulto mayor, menor, mujer embarazada u otro estado-**

El trato a personas diversas, como puede ser: en condiciones de discapacidad, adulto mayor, menor de edad, mujer gestante o embarazada, con disminución auditiva o minoría étnica requiere que el personal de seguridad permita su ingreso inmediato a la Procuraduría y ante su presencia, 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, sin violentar su dignidad, 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 usuario; observe si requiere traductor, lenguaje de señas, o si usted debe escribir su petición.
- Escuchar el caso, con la debida atención, concretar el asunto, así: *"usted desea, quiere de la Procuraduría General..."* por favor, no interprete o llegue a conclusiones inexactas y distintas a las pretensiones del usuario; permita que el ciudadano exprese su queja.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 11 de 31

- Tramitar el asunto de manera inmediata, dando todas las explicaciones necesarias, escribir la queja, petición o solicitud particular que manifiesta el usuario de acuerdo a su condición física o psíquica.
- Agilizar el trámite del asunto del usuario en condiciones diversas. Busque solución inmediata a la petición, desde su puesto de trabajo o si es el caso solicite el apoyo de otro funcionario que le pueda ayudar a manejar la situación con la población específica a quien atiende; evite remitirlo a otra dependencia u otra entidad, si la competencia corresponde a otra entidad, reciba el asunto y remítalo al competente.
- Nunca abandone al usuario, en lo posible permanezca cerca o al lado; facilítele los medios para manifestar su solicitud; si el trámite lo realiza otro funcionario en la entidad, llévelo a ese puesto de trabajo, indique su condición, resuma el caso y recomiende un procedimiento ágil y efectivo.


## 8. ASPECTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

**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 su ausencia, el servidor deberá:

- Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que deberá esperarlo.
- Esperar la respuesta del ciudadano y ausentarse por el tiempo acordado, regresando con la respuesta oportuna al usuario.
- 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. Además, tener presente:

- Consultar y explicar al usuario, si requiere ausentarse de su terminal en el desarrollo de la llamada telefónica, para buscar soporte o ayuda respecto del asunto específico expuesto por el usuario, e indique el tiempo estimado de su ausencia. Pídale permiso antes de hacerlo esperar y al retomar la llamada diga: “*Muchas gracias por esperar*”.
- Si la espera es de 1 a 3 minutos, permítale decidir si espera 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 al terminar.
- Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retorne la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión ante el otro funcionario o tercero que lo apoya en su petición o asunto.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 12 de 31

**Caso No. 3:** Si el servidor de la PGN ve la necesidad de transferir la llamada:

- Explicar al ciudadano la razón por la cual transfiere la llamada.
- Indicar al otro funcionario a quien le transfiere la llamada el nombre del usuario y el asunto de manera sucinta.
- El servidor que recibe la llamada debe responder de manera amable, atenta y con la disposición de encontrar la solución y suministrar respuestas que correspondan con la petición.
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, -a otro funcionario-, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Termine la llamada de manera adecuada. Resuma al ciudadano lo que se va a hacer, y pregúntele “*Hay algo más en que pueda servirle*”.
- Agradezca al ciudadano colgar primero.
- Anotar el asunto y listar las tareas pendientes en esa llamada.

## 9. TRÁMITES A CARGO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN


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 servidores públicos dispuestos en las ventanillas y módulos, quienes son responsables de atender y orientar de manera personal y telefónica a los usuarios en los siguientes asuntos:

1. 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;
- 2 Orientación general sobre las funciones de la Procuraduría General de la Nación;
3. 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;
4. Información general respecto de peticiones y solicitudes con radicado previo en la entidad, indicando su trámite o estado de actuaciones que adelanta la Procuraduría;
5. 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;
6. Solicitud de información sobre trámites de actuaciones surtidas en desarrollo de investigaciones disciplinarias;
7. Recibo de quejas o peticiones verbales;
8. Consultas en el Grupo de relatoría de decisiones disciplinarias de interés;
9. Consultas en la Biblioteca.

Ahora bien, el Centro de Atención al Público -CAP- es el con nomenclatura Carrera 5 No. 15-60, en la ciudad de Bogotá, DC; donde se prestan los servicios a cargo de diferentes dependencias de la Procuraduría General, con espacios y puestos de trabajo separados para la atención todas las personas que llegan a la Entidad en busca de sus servicios institucionales; de dicha área de atención se tienen dispuestos funcionarios de dependencias tales como:

- Procuraduría Delegada para la Paz y la protección de los derechos de las víctimas del conflicto armado; Piso 1.
- Procuraduría Delegada para la infancia, adolescencia y familia; Piso 1.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página <b>13</b> de <b>31</b>


- División Registro, Control y Correspondencia; Piso 1 y 2.
- División de Seguridad; Piso 1.
- División de Documentación; Piso 3.
- División Centro de Atención al Público; y Piso 1.
- Contratistas de la empresa de vigilancia. Piso 1.

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 la ventanilla o modulo para realizar el trámite requerido.

### 9.1. Recibo de quejas y peticiones verbales

En el módulo respectivo se atiende de manera personalizada a los usuarios que solicitan 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
  - 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página <b>14</b> de <b>31</b>

- 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 y la relación de la conducta del servidor imputado con ellos.
- f. 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 contra la cual se hace la declaración puede denunciar por injuria y calumnia, o se inicia el trámite por queja temeraria en contra del usuario.
- g. 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.
- h. 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 en el horario adoptado por la PGN, 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.

## 9.2. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS


### 9.2.1. Certificado de Antecedentes Disciplinarios

La Procuraduría General de la Nación de acuerdo con la Ley 1238 de 2008, 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.

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:



	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 15 de 31

ingresar a **Consulta o expedición de Antecedentes**, que se encuentra en la parte superior de la misma, dando clic en dicho acceso, tal como se ilustra:



Imagen 1. Acceso a la opción de descarga del certificado de antecedentes en la página web de la Procuraduría General.

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

- Si elige el trámite online de **Consultar Antecedentes**, debe: i) Seleccionar el tipo de identificación, ii) Registrar 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 [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co):

Imagen 2. Botones de acceso de la página web institucional al sistema para: i. consultar antecedentes, ii. Generar certificado o iii. Consultar certificado generado.



Con la entrada en vigencia de la Ley 1238 de 2008, las entidades públicas o privadas podrán consultar el Certificado de Antecedentes de quienes van a tomar posesión de cargos o suscribir contratos con entidades oficiales.

Para solicitar este documento, tenga en cuenta que su expedición es **gratuita** en todo el país y que también lo puede consultar a través de esta página web haciendo click en este aplicativo:






	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 16 de 31

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

#### Consulta de antecedentes

Permite consultar los antecedentes disciplinarios, penales, contractuales, fiscales y de pérdida de investidura con solo digitar el número de identificación de la persona natural o jurídica.

Tipo de Identificación:  Número Identificación:

¿ Cuanto es 2+20?

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.

El certificado de antecedentes ordinario, refleja las anotaciones de las sanciones impuestas en los últimos cinco (5) años, al cabo de los cuales, el sistema inactiva automáticamente el registro salvo que la sanción supere dicho término, caso en el cual el antecedente se reflejará hasta que dicho término expire.

El certificado de antecedente especial, refleja todas las anotaciones que figuren en la base de datos, y se expide para acreditar requisitos de cuya elección, designación o nombramiento y posesión exige ausencia total o parcial de antecedentes.

Para ver este documento necesita Acrobat Reader. Si no lo tiene, haga [clic aquí](#) para descargarlo gratis.

Copyright © 2013. Procuraduría General de la Nación / Todos los derechos reservados  
Desarrollado por: [CDI Software](#) Colombia  
V.0.0.4

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

#### Consulta de antecedentes

Permite consultar los antecedentes disciplinarios, penales, contractuales, fiscales y de pérdida de investidura con solo digitar el número de identificación de la persona natural o jurídica.

Tipo de Identificación:  Número Identificación:

¿ Cuanto es 4+5?

#### Datos del ciudadano

Señor(a) JOSE DARIO PEREZ MURCIA identificado(a) con Cédula de ciudadanía Número 12269061.

#### 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: viernes, mayo 25, 2018 - Hora de consulta: 16:32:52

- Si la persona interesada 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:

#### Generación de antecedentes

Permite consultar los antecedentes disciplinarios, penales, contractuales, fiscales y de pérdida de investidura con solo digitar el número de identificación de la persona natural o jurídica.


Tipo de Identificación:  Número Identificación:

Tipo de certificado:  Ordinario  Especial

¿ Cuanto es 12+8?

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.

Luego el sistema virtual online para el trámite de la descarga del certificado de antecedentes, solicita

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 17 de 31

al interesado elegir entre las siguientes opciones:

Imagen 4: Opciones para elegir luego del registro de datos previos:

**Descargue su certificado.**

Descargar

Para generar o consultar otro certificado siga los siguientes vínculos.

Consultar Antecedentes



Generar certificado de 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.

**Nombres**, si los datos del nombre que aparecen en la consulta del certificado son inexactos, por favor de clic [aquí](#) para realizar la actualización según los datos de la REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, si luego de este paso los datos siguen erróneos por favor diríjase a la registraduría más cercana. Mayor información en <http://www.registraduria.gov.co/>

Copyright © 2013. Procuraduría General de la Nación / Todos los derechos reservados  
Desarrollado por: [SDI Software](#) Colombia

Si el interesado activa la opción Descargar, el sistema realiza dicha orden y efectúa la descarga del documento en el pc del usuario interesado

Finalmente, si el interesado abre el documento.PDF, podrá visualizarlo así:



## CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

CERTIFICADO ORDINARIO  
No. 110292797



WEB

08:39:46

Hoja 1 de 01

Bogotá DC, 28 de mayo del 2018

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) DIANA JASLEYDY DUITAMA CASTAÑEDA identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 52731900:


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).

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.

### 9.2.2. 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

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página <b>18</b> de <b>31</b>

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.

9.2.3. Procedimiento de expedición del certificado de antecedentes.

Se hace necesario expresar que la Procuraduría General dispone de un proceso de atención al público que incluye el procedimiento de expedición del certificado de antecedentes, que se inserta a continuación:

## **CODIGO: PRO-CM-AP-001: EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE ANTECEDENTES**

### **1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

#### **1.1 OBJETIVO**

Expedir los certificados de antecedentes disciplinarios a toda persona y en materia de derechos humanos a los ciudadanos que lo requieran en las sedes de la Procuraduría General de la Nación.

#### **1.2 ALCANCE**

Desde que se recibe la solicitud en la División Centro de Atención al Público -DCAP- de la Procuraduría General de la Nación, en la Procuraduría Regional o Procuraduría Provincial hasta la entrega final del documento al usuario.

#### **1.3 RESPONSABLES**

Servidores División Centro de Atención al Público -DCAP-, Procuraduría Regional, Procuraduría Provincial, Coordinación Administrativa, Oficina de Sistemas -Soporte Sistema SIRI-, Grupo SIRI.


#### **1.4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Solicitud escrita de parte interesada.

#### **1.4 DEFINICIONES**

**Certificado de antecedentes disciplinarios.** Se denomina así el documento expedido por la Procuraduría General de la Nación que certifica las sanciones e inhabilidades derivadas de las sanciones penales o disciplinarias, de las relaciones contractuales con el Estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las declaraciones de pérdida de investidura, de las sanciones de exclusión y suspensión del ejercicio de profesiones liberales y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores y particulares que desempeñan funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía, respecto de una persona existen en el Sistema de Información SIRI. (Art. 5, Resolución 641 de 2017).

**El Certificado de antecedentes ordinario.** Documento que deberá certificar: 1. Las sanciones ejecutoriadas e impuestas por autoridad competente dentro de los cinco (5) años anteriores a su

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 19 de 31


expedición, aun cuando su duración sea inferior o instantánea. 2. Las sanciones e inhabilidades que se encuentren vigentes al momento de su expedición, aunque hayan transcurrido más de cinco (5) años desde la ejecutoria del fallo que las impuso. (Art. 6, Resolución 641 de 2017).

**El Certificado de antecedentes especial.** Documento que deberá tener el mismo contenido que el certificado ordinario, más la anotación de las inhabilidades intemporales y especiales previstas para determinados cargos, en la Constitución Política y las leyes vigentes a la fecha de su expedición. El certificado de antecedentes especial se expedirá exclusivamente para certificar la ausencia de inhabilidades cuando la Constitución Política y las leyes lo exijan como requisito para el ejercicio de funciones públicas o el desempeño de cargos debidamente regulados por la Administración Pública. (Art. 6, Resolución 641 de 2017).


**Certificado de antecedentes disciplinarios en materia de derechos humanos.** Es el documento expedido por la Procuraduría General de la Nación que certifica que existe o no investigación formal disciplinaria contra servidor público quien haya podido incurrir en violaciones de los derechos humanos y en infracciones contra el derecho internacional humanitario. Este documento se expide a miembros activos o retirados de las fuerzas militares y en general agentes del Estado colombiano que hayan podido incurrir en las conductas antes anotadas y cursen contra ellos investigación disciplinaria formal en la Procuraduría General de la Nación; además, su expedición lo soporta el Sistema de Información Misional -SIM-.

## 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

Actividad/Descripción	Responsable(s)	Información Documentada	Puntos de Control
Indica al usuario el Grupo de atención al cual corresponde el asunto, así: Orientación, o Recibo de queja verbal, o Expedición de certificados, o Grupo de Víctimas, o Grupo Familia, o Radicación de Correspondencia.	División de Seguridad	Planilla de Control de Seguridad	N.A.
Verifica que la persona que solicita el certificado se encuentre registrada en la base de datos del Sistema SIRI y que cumpla con los requisitos establecidos en el procedimiento correspondiente.	Servidor designado PGN	Solicitud escrita	N.A.
Expide el certificado en materia de derechos humanos, para lo cual es necesario que el interesado allegue solicitud escrita de la entidad interesada en la papelería de la respectiva fuerza con membrete o logo respectivo, firma del superior o responsable de la unidad o batallón y la dirección, teléfono y ciudad o municipio a la cual enviar a vuelta de correo -ordinario o certificado- los documentos pedidos. Además, la solicitud debe tener la relación de personas que requieren el certificado de antecedentes en materia de DDHH, indicando	Servidor designado División CAP	Solicitud escrita	X


	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 20 de 31

Actividad/Descripción	Responsable(s)	Información Documentada	Puntos de Control
<p>para ello: tipo y número de documento de identificación, nombres, apellidos, rango, cargo, etc. Solicitud que debe ser radicada en la División Registro, Control y Correspondencia de la PGN, en los términos del procedimiento adoptado en la entidad para el efecto, las directrices, guías e instrucciones sobre la materia; y su respectiva sustanciación y asignación a la dependencia competente (División CAP). Luego de la asignación y recibo de la solicitud se procede a tramitarla por parte del servidor designado en la División CAP, el cual registra los datos básicos del titular o interesado, consulta la base de datos del Sistema SIM, genera, imprime y entrega o envía por correo ordinario o certificado la respuesta a la solicitud con el certificado en materia de derechos humanos a la dirección de notificación del peticionario. Para lo cual se debe precisar: i) Si la solicitud lista hasta diez (10) certificados se entregarán al día siguiente a la asignación y recibo de la misma en la División CAP; ii) Si la solicitud lista hasta cincuenta (50) certificados se entregarán en los tres (3) días siguientes al recibo de la solicitud; iii) Si la solicitud lista entre cincuenta (50) y cien (100) certificados se entregarán en los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud; iv) Si la solicitud lista un número mayor de cien (100) certificados se entregarán en los quince (15) días siguientes al recibo de la solicitud en la División CAP. En todo caso, se respetará el número de radicación y orden de asignación y recibo material de la solicitud en la División CAP de acuerdo al traslado que efectúe la División Registro, Control y Correspondencia, para que se proceda a tramitar la expedición de los certificados de DDHH relacionados en cada solicitud. Así mismo, los términos arriba señalados se cumplirán en todo momento, salvo por casos de fuerza mayor o caso fortuito, referidos en concreto al estado de operación del aplicativo o sistema de información que soporte este trámite, o la disponibilidad de funcionarios por situaciones administrativas</p>			

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 21 de 31


Actividad/Descripción	Responsable(s)	Información Documentada	Puntos de Control
como: permisos, cita médica, enfermedad, incapacidad o período de vacaciones, entre otros. Así mismo, es de anotar que cada solicitud tendrá respuesta escrita que se enviará a vuelta de correo ordinario a la dirección señalada por el peticionario. Si además, el usuario requiere, el certificado de antecedentes disciplinarios, esa solicitud surtirá el trámite previsto para ello.			
Tramita la solicitud del certificado de antecedentes disciplinarios requiere ingresar los datos básicos de la persona natural o jurídica que requiere el certificado, para lo cual se debe seleccionar en el sistema SIRI la clase de certificado, ya sea ordinario o especial, de acuerdo a la solicitud, elegir el tipo de documento e ingresar el número de identificación del interesado y luego generar la descarga del referido documento, imprimirlo y entregarlo al usuario. Respecto al trámite de solicitudes escritas, estas deben contener dirección de notificación a la cual enviar a vuelta de correo -ordinario o certificado- la respuesta con los documentos pedidos por el usuario; además, de indicar el tipo y número de documento de identificación, nombres, apellidos, de la persona natural o NIT, número de matrícula y razón social de la persona jurídica. Esa solicitud tendrá que ser radicada en la División Registro, Control y Correspondencia de la PGN, en los términos del procedimiento adoptado en la entidad para tal efecto y su respectiva sustanciación y asignación a la dependencia competente (División CAP); para luego de la asignación y recibo de la solicitud se proceda a tramitar el asunto de parte del servidor designado en la División CAP, surtiendo el proceso antes descrito y se envía por correo ordinario o certificado la respuesta a la solicitud con el certificado disciplinario a la dirección de notificación del peticionario. Si el nombre del solicitante reporta error en el registro inicial o no se encuentra registrado, el funcionario designado procede a realizar la corrección o	Servidor designado PGN	N.A.	N.A.



	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 22 de 31

Actividad/Descripción	Responsable(s)	Información Documentada	Puntos de Control
registro en el Sistema SIRI, solicitando al cliente si es persona natural: copia de su documento de identificación; o certificado de existencia y representación legal, si es persona jurídica.			
Se confrontan los datos del documento de identidad con la información que reporta la base de datos del SIRI para verificar si la inconsistencia obedece a cambio de nombre o similares, verificando registros previos en la opción dispuesta en el Sistema SIRI, modificaciones o correcciones en los sistemas vinculados de Registraduría o Cámara de Comercio.	Servidor designado PGN	Solicitud	X
Se imprime el certificado de antecedentes sin firma escaneada; de acuerdo a la solicitud del interesado y lo entrega al Jefe de la División CAP para su respectiva firma y luego se entrega o envía al interesado.	Servidor designado PGN	Solicitud	N.A.
Se imprime el certificado de antecedentes con firma escaneada desde el Sistema SIRI; entregarlo al usuario que lo solicita.	Servidor designado PGN	N.A.	N.A.
Se envía el certificado mediante correo urbano o nacional a la persona natural o a la entidad pública que hizo la solicitud de manera escrita.	Servidor designado PGN	N.A.	N.A.
Se corrige información en el Sistema SIRI; Si el error o inconsistencia está referido a datos básicos de persona natural o jurídica, se efectúa la corrección en el Sistema SIRI, se salva o guarda, imprime el certificado corregido, lo entrega al cliente y le solicita la devolución del certificado no conforme.	Servidor designado PGN	Certificado no conforme	N.A.
Se informa al interesado que las anotaciones de sanciones e inhabilidades contenidas en el certificado, son solo sujeto de revisión por parte del Grupo SIRI a solicitud formal de parte interesada; debiendo indicar que dicha petición debe presentarse por escrito, ya sea por corrección, modificación o anulación de las sanciones o inhabilidades, y expresar el motivo de la misma y anexar soportes. Recordar, en todo caso, el horario para la radicación de correspondencia en la Procuraduría General.	Servidor designado PGN	Solicitud formal	N.A.



	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 23 de 31

Actividad/Descripción	Responsable(s)	Información Documentada	Puntos de Control
El Servidor descarga el informe mensual individual y de la dependencia del Sistema SIRI, verificando el número total de certificados expedidos; documento que sirve de soporte para la gestión individual y de la dependencia, de acuerdo a las políticas definida por la PGN.	Servidor designado PGN	Reporte SIRI	X

### 9.3. 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:


- 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 solicita 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.
- Cuando el asunto propuesto por el usuario no es de competencia de la Procuraduría General o no tiene relación con sus funciones, se le informa cuál es la entidad competente y a dónde debe dirigirse a presentar su PQRSD.

#### 93.1. 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.

#### 9.3.2. Orientación a víctimas del conflicto armado

Mediante Resolución 099 de 31 de marzo de 2017 la Procuraduría Delegada para la Paz y la

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página <b>24</b> de <b>31</b>

protección de los derechos de las víctimas tiene adscrito el Centro de atención a víctimas del conflicto armado colombiano. Mientras que el Grupo de atención a víctimas del conflicto armada, tiene a cargo las siguientes funciones:

*Artículo 9. Grupo Centro Único de Atención: i) Tramita solicitudes y quejas que formulen los ciudadanos; ii) Realizar el control sobre los resultados de la gestión realizada y llevar el registro del trámite dado a cada una de las solicitudes y quejas; iii) Brindar asesoría, orientación psicosocial y legal a las víctimas del conflicto armado; iv) Orientar a las víctimas sobre los derechos que le asisten por su condición, en virtud de lo previsto en las disposiciones legales y reglamentarias". -Resolución 316 de 2009, artículo 9-*

## 9.4. RECIBO DE CORRESPONDENCIA

### 9.4.1. 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.


### 9.4.2. 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 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página <b>25</b> de <b>31</b>

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

## 9.5. 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.

## 9.6. 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: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 26 de 31

## 10. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y CONSULTAS

Toda solicitud elevada a la Procuraduría se entenderá como derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, por tanto, debe tramitar como lo ordena la Constitución Política -Artículos 20 y 23-, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-, Ley 1712 de 2014 -Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública-, Ley 1755 de 2016 -Derecho de petición-, Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal-, Resolución 009 de 2017 -Trámite del derecho de petición en la Procuraduría-, Procesos y procedimientos, la Carta de trato digno al usuario y el Manual de Atención al Ciudadano, marco regulatoria previsto por la entidad para el trámite de PQRSD. Por ello, corresponde a los funcionarios de la PGN, cumplir los mandatos de ley y los protocolos de atención en el trámite de peticiones, quejas, denuncias, solicitudes, consultas, etc., recibidas en la entidad por cualquier canal: verbal, escrito, o correo electrónico institucional (del funcionario, o dependencia, o PGN).

Para ello, la Procuraduría General de la Nación tiene el procedimiento de Orientación asesoría jurídica y recepción de quejas, peticiones y solicitudes ciudadanas, que lista entre otros aspectos, los siguientes:

**CODIGO: PRO-CM-AP-002: ORIENTACIÓN, ASESORÍA JURÍDICA Y RECEPCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES Y SOLICITUDES CIUDADANAS.**

### 3. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

#### 1.5 OBJETIVO


Recibir de forma verbal quejas, peticiones y solicitudes de la ciudadanía; y ofrecer orientación y asesoría jurídica relacionada con las funciones misionales de la Procuraduría.

#### 1.6 ALCANCE

Desde la entrevista inicial al peticionario por parte de servidores de la División de Seguridad hasta la orientación general de los servicios propios de la Procuraduría, la asesoría jurídica y el recibo de la queja o petición, su validación y firma por parte del quejoso y la radicación en la entidad por parte del ciudadano.

#### 1.7 RESPONSABLES

Servidores de Procuraduría Delegada, Procuraduría Judicial, Procuraduría Auxiliar, Dirección Nacional de Investigaciones Especiales, Veeduría, Secretaría General, Procuraduría Regional, Procuraduría Provincial, Coordinación Administrativa, Oficina, División, Coordinador Administrativo, Grupo, -Soporte Sistema SIM-.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 27 de 31

## 1.8 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Formato para el recibo de queja verbal.

## 1.5 DEFINICIONES

**Asesoría.** Ocurre cuando el usuario solicita ante un caso que lo afecta explicaciones y posibles soluciones jurídicas de manera presencial en la Procuraduría General, con el propósito de identificar la conciliación o solución a un conflicto jurídico; esta asesoría puede terminar con la presentación de una queja o petición ante la entidad u otra que ha negado, omitido o vulnerado un derecho o una garantía de orden legal o constitucional al usuario.

**Derecho de petición.** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público y privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce a través de la presentación de cualquier tipo de solicitud, independiente de la denominación que a ésta se le otorgue o de la definición de la misma.

**Queja.** Corresponde a la solicitud o petición elevada por toda persona de manera verbal, escrita, fax, e-mail, medios electrónicos sociales o telefónica mediante la cual describe unos hechos, omisiones o extralimitaciones de parte de servidor público o de particular que cumple funciones públicas, que presuntamente constituyen conducta disciplinable por la Procuraduría General.

**Solicitud de información.** Toda petición presentada ante las autoridades para que se informe sobre las actuaciones que han adelantado en un caso concreto, o para que permitan el acceso a documentos públicos que tienen en su poder, o para que se expidan copias de los mismos.


**Concepto.** Solicitud presentada a las autoridades para que emitan un concepto o exponga su criterio respecto a un asunto concreto desde las perspectivas del ejercicio de sus funciones o competencias de orden legal.

**Consulta.** Propuesta formulada por los usuarios a una entidad de carácter público o privado, con la finalidad de que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio que presta.

**Reclamo.** Solicitud del usuario ante las autoridades para la terminación, aclaración o solución de un conflicto jurídico que lo afecta de manera general o particular, y que tiene que ver con la omisión o negación de un servicio al usuario, o la falta en la prestación de un servicio, o para que se apliquen correctivos a conductas presuntas e irregulares de sus servidores públicos.

**Denuncia.** Ocurre cuando el usuario manifiesta a la Procuraduría General que se la presunta e irregular actuación de un funcionario público o una entidad en la prestación de un servicio o un trámite; caso o situación ante la cual, el usuario debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar donde ocurrieron los hechos constitutivos de investigación e identificación de responsabilidades de la parte de la PGN.

**Proceso de atención al público y quejas.** Es la secuencia que se cumple para asesorar, orientar e informar al usuario sobre los servicios que presta la Procuraduría General de la Nación y recibir las quejas que sean de competencia de la Entidad, de manera clara, concreta y eficaz. Se considera

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 28 de 31


también la orientación a la ciudadanía sobre las entidades públicas a las que debe acudir el usuario en defensa o garantías de sus derechos.

**Calidad del servicio al ciudadano:** Se logra al prestar un servicio con el compromiso y de manera racional, afectiva, dedicación y 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 a su necesidad con los servicios de la Procuraduría. Por ello, se requiere que servidores de la Entidad se esfuercen en mejorar y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para el servicio a cargo en la PGN.

#### 4. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO


Actividad/Descripción	Responsable(s)	Información Documentada	Puntos de Control
Se indica al usuario el Grupo de atención al cual corresponde su asunto; así: Orientación General, Atención a Víctimas, Queja verbal, Expedición de certificados, SIRI, Infancia, adolescencia y familia, Relatoría, Biblioteca, Radicación de Correspondencia o Radicación de Solicitud de Conciliación.	División de Seguridad	Planilla de Control de Seguridad	N.A.
Se indaga al ciudadano el motivo de su consulta o interés en los servicios de la Procuraduría, para que sea atendido de acuerdo a su caso por los equipos de trabajo de la PGN; además, le informa el horario de atención para cada asunto, sede donde será atendido e instruye respecto del procedimiento a seguir para el caso en particular.	Servidor designado de la PGN	N.A.	N.A.
Si el caso, luego en la orientación al ciudadano, al recibir la solicitud, o brindar asesoría jurídica, el servidor determina que la competencia de la PGN para recibir, atender la queja o petición o solicitud y asumir su trámite.	Servidor designado de la PGN	N.A.	N.A.
Luego de escuchar la petición o solicitud del usuario, y determinar que el asunto no es de competencia de la Procuraduría General, se debe identificar la autoridad competente para resolver la solicitud al usuario; a quien se informa que debe dirigirse a dicha autoridad para el trámite respectivo de su caso. Indicando en lo posible su dirección y teléfono.	Servidor designado de la PGN	N.A.	N.A.
Se explica al ciudadano el trámite previsto para su petición en la Procuraduría, el tiempo que puede demorar, así como las demás acciones legales de las que puede hacer uso y las autoridades competentes para conocer de su solicitud.	Servidor designado de la PGN	Queja o Solicitud	N.A.



	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página 29 de 31

<b>Actividad/Descripción</b>	<b>Responsable(s)</b>	<b>Información Documentada</b>	<b>Puntos de Control</b>
Se informa al usuario jurídicamente sobre la queja, petición o solicitud en concreto; además, de indicarle los términos de ley que aplican para su caso en la Procuraduría. Posterior a ello, recibir la queja contra funcionarios públicos por la presunta acción, omisión o extralimitación, o por la presunta falla de un servicio a cargo de una autoridad pública. En caso de que el usuario manifieste no saber escribir, o tener una limitación que le impida hacerlo, el abogado de la PGN debe recibir la queja verbal y dejar constancia escrita en el formato adoptado para tal fin, en los términos que señala el Artículo 15, Ley 1437 de 2011, el Decreto 1166 de 2016 y la Resolución 009 de 2017.	Servidor designado de la PGN	Queja o Solicitud	N.A.
Se orienta en derecho sobre el tema del usuario; y posterior a ello, el funcionario de la Procuraduría Delegada para la infancia, adolescencia y familia brinda orientación jurídica acerca de situaciones que involucren los derechos fundamentales a personas calificadas dentro de la condición de los hechos que afecten e involucren la materia de infancia y familia. En caso de que el usuario manifieste no saber escribir, o tener una limitación que le impida hacerlo, el abogado de la PGN debe recibir la queja verbal y dejar constancia escrita en el formato adoptado para tal fin, en los términos que señala el Artículo 15, Ley 1437 de 2011, el Decreto 1166 de 2016 y la Resolución 009 de 2017.	Servidor designado de la PGN	Queja o Solicitud	N.A.
Se orienta al usuario sobre el conflicto armado, desplazamiento forzado, ayudas a cargo del Estado, diligenciamiento de formularios en los medios previstos por la entidad competente; precisando la autoridad competente para tramitar la petición en concreto; además, informa respecto del procedimiento a seguir, o sobre el estado de asuntos previos referidos al Grupo de Víctimas. En caso de que el usuario manifieste no saber escribir, o tener una limitación que le impida hacerlo, el abogado de la PGN debe recibir la queja verbal y dejar constancia escrita en el formato adoptado para tal fin, en los términos que señala el Artículo 15, Ley 1437 de 2011, el Decreto 1166 de 2016 y la Resolución 009 de 2017.	Servidor designado de la PGN	Queja o Solicitud	N.A.



	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página <b>30</b> de <b>31</b>


Actividad/Descripción	Responsable(s)	Información Documentada	Puntos de Control
El servidor de la PGN a cargo de recibir la queja, petición o solicitud verbal o tramitar el caso, debe imprimir el escrito final y ponerlo a disposición del usuario para su revisión; y luego de la firma le explica donde radicar su petición o queja, indicándole que a la misma puede hacer seguimiento personal posterior vía telefónica o desde la página web institucional <a href="http://www.procuraduria.gov.co">www.procuraduria.gov.co</a> .	Servidor designado de la PGN	Queja o Solicitud	N.A.
Recibe solicitud del ciudadano, para que se le informe sobre la queja o petición presentada y radicada previamente en la Procuraduría; a quien luego de consultar en los sistemas o registros institucionales le informa sobre el trámite dado a su escrito y la dependencia de la PGN que tiene el asunto a cargo con el fin que se comunique con la misma en caso de ser necesario.	Servidor designado de la PGN	Reporte SIRI	N.A.

## 11. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción percibida por el ciudadano respecto de los servicios prestados por la Procuraduría General de la Nación, pretende identificar si el contacto del usuario con la entidad fue amable, formal, confiable, con calidad, oportuno, idóneo.

Por lo tanto, se le preguntará al ciudadano:

- Por el trato recibido.
- 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 ciudadano conoció las funciones y competencias de la PGN respecto de la solicitud por él elevada.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha de Revisión	16/11/2018
	<b>SUBPROCESO: N.A.</b>	Fecha de Aprobación	16/11/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión	1
	<b>CODIGO: MAN-AC-00-001</b>	Página	Página <b>31</b> de <b>31</b>

## 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.
- 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.