	PROCESO DE MEJORA CONTINUA	Fecha de Revisión	
	SUB PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Fecha de Aprobación	
	INFORME DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	Versión	1
		Página	1 de 20



## ***INFORME DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS***

***VIGENCIA 2017  
(Primer semestre)***

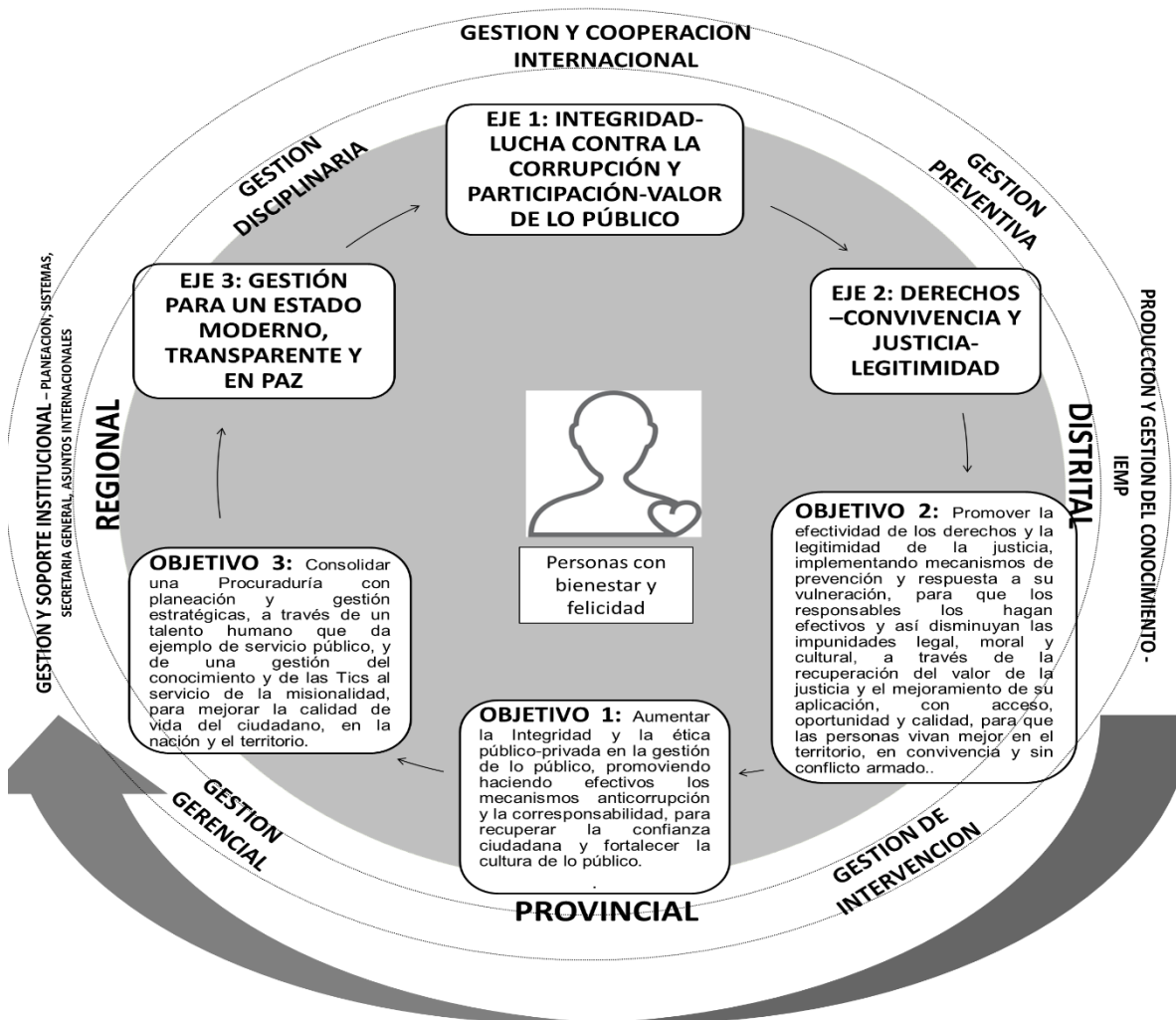
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
20165	1	
<b>Elaboró:</b> LEONARDO RIAÑO		
<b>Cargo:</b> Prof. Universitario		
<b>Fecha:</b> Diciembre 2017		

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. TRÁMITES – CERTIFICADO DE ANTECEDENTES.....</b>	<b>6</b>
1.1 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web.....	7
1.2 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web.....	7
1.3 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web.....	7
<b>2. PROCESO DISCIPLINARIO.....</b>	<b>8</b>
2.1 -Atención de quejas y denuncias ciudadanas.....	8
<b>3. PROCESO PREVENTIVO.....</b>	<b>9</b>
3.1 Atención de solicitudes de orientación.....	10
3.2 Atención de solicitudes asuntos abreviados.....	11
3.3. Atención de solicitudes de asuntos ordinarios.....	12
3.4 Atención de casos preventivos.....	13
<b>4. PROCESO DE INTERVENCIÓN JUDICIAL Y ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>14</b>
4.1 Atención de solicitudes de conciliación.....	-14
4.2 Atención de solicitudes de Insistencia de Tutela presentadas ante la Corte Constitucional.....	19
4.3 Atención de Solicitudes de Supervigilancia al Derecho de Petición.....	19
<b>5. DERECHOS DE PETICIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>20</b>

## PRESENTACIÓN

El PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 – 2020 “Por una Procuraduría Ciudadana” contempla en su Objetivo Estratégico “Recuperar la confianza y fortalecer las capacidades del Estado, la Procuraduría General de la Nación y la sociedad civil, para identificar, prevenir, intervenir, sancionar y no tolerar la corrupción y la mala administración (gestión indebida de lo público) y garantizar derechos, cumplir deber y salvaguardar el ordenamiento jurídico todos los lineamientos para su cabal cumplimiento, tal y como se observa a continuación:



A continuación se desarrollan los parámetros básicos que se cumplen en la Procuraduría General de la Nación para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

## **TRÁMITES – CERTIFICADO DE ANTECEDENTES**

*“Este documento público, ordenado por la Ley 190 de 1995, la Ley 734 de 2002, en concordancia con la Ley 1238 de 2008, que se exige como requisito para posesionarse en un cargo público y contratar con el Estado, y que se ha extendido al sector privado como medio para verificar los antecedentes de aspirantes que buscan vincularse laboralmente en dicho sector, además de las sanciones anteriormente descritas, contiene las decretadas por los consejos, gremios y escuelas de profesiones, distintas del derecho, respecto de sus miembros”.*

## **PROCESO DISCIPLINARIO**

### **Evaluación de la queja:**

**“Objetivo:** *Efectuar la valoración inicial de los hechos supuestamente irregulares y los responsables señalados en el documento de queja, con el fin de verificar la competencia y la procedencia de la acción de acuerdo con la fecha de su ocurrencia, comprobar la existencia de antecedentes sobre los mismos mediante la consulta en el sistema de información Misional -SIM, determinar si amerita credibilidad y decidir si se remite al control interno disciplinario de la Entidad o se ejerce el poder preferente, a partir de los criterios institucionales establecidos.*

*En el último caso se debe proceder a identificar el marco jurídico que rige la situación denunciada a fin de precisar si la conducta está prevista como falta disciplinaria y en caso afirmativo determinar la actuación disciplinaria que debe ordenarse e identificar con claridad y precisión las pruebas que deben recopilarse*

**Alcance:** *El procedimiento se aplica a todas las quejas, incluidos los anónimos en los eventos que señala la ley, que se reciban en una dependencia para su trámite,*

*a las copias compulsadas de otro expediente o a las diligencias remitidas por competencia por otra dependencia del Ministerio Público o por otro medio que amerite credibilidad, sin ninguna actuación procesal”.*

## **PROCESO PREVENTIVO**

Mediante resolución No. 055 del 6 de febrero de 2015 "(...) se crean los diferentes tipos de actuación en el marco de los escenarios señalados en el modelo de gestión de la función preventiva de la Procuraduría General de la Nación”:

*“Escenario de Orientación:*

- **Tipo de Actuación-Atención al público:** *Busca resolver las inquietudes del público o usuarios que acuden a la PGN, personalmente o por medio de otros canales de atención dispuestos por la entidad, en busca de orientación relacionada con el ejercicio y goce efectivo de los derechos y las funciones de entidades públicas o particulares que ejercen funciones públicas, responsables de garantizarlos.*

*Escenario Mitigación y/o Restitución:*

**Tipo de Actuación-Asunto Abreviado:** *Busca actuar preventivamente ante la ocurrencia de hechos que ya implicaron la vulneración o desconocimiento de un derecho, a fin de evitar que se propaguen o profundicen los efectos adversos para los afectados, impedir la reiteración de su ocurrencia, mitigar los efectos del mismo y/o restituir el derecho violado, mediante la ejecución de actividades preventivas primarias en donde se obtienen resultados inmediatos o en el corto plazo.*

**Tipo de Actuación-Asunto Ordinario:** *Busca actuar preventivamente ante la ocurrencia de hechos que ya implicaron la vulneración o desconocimiento de un derecho, a fin de evitar que se propaguen o profundicen los efectos adversos para los afectados, impedir la reiteración de su ocurrencia, mitigar los efectos del mismo y/o restituir el derecho violado, mediante la ejecución de actividades preventivas de mayor complejidad en donde se obtienen resultados en el corto y mediano plazo.*

*Escenario de Anticipación:*

- **Tipo de Actuación-Caso Preventivo:** *Busca actuar preventivamente para anticiparse a la ocurrencia de hechos que puedan vulnerar los derechos de las personas o amenacen el adecuado ejercicio de la función pública con la finalidad de verificar el cumplimiento legal y los principios que rigen la función administrativa a través del desarrollo de las actividades preventivas. Esta actuación se centra en un aspecto particular de la gestión pública”*

## **PROCESO DE INTERVENCIÓN**

- **Solicitudes de conciliación en asuntos de lo contencioso administrativo:**

*La Procuraduría General de la Nación de conformidad con la Ley 446 de 1998, el Decreto Reglamentario 2511 de 1998 y la Ley 640 de 2001, que regulan el trámite de las solicitudes de conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo, adelanta para tal efecto, el Programa “CONCILIAR ANTES QUE DEMANDAR”.*

*La Ley 1285 del 22 de enero de 2009, por medio de la cual se reformó la Ley 270 de 1996 (Estatutaria de la Administración de Justicia), estableció, en su artículo 13, que cuando los asuntos que se deban ventilar ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo sean conciliables, siempre constituirá requisito de procedibilidad de las acciones a) de nulidad y restablecimiento del derecho, b) de reparación directa y c) de controversias contractuales, el adelantamiento previo del trámite de la conciliación extrajudicial.*

*Dicha instancia extrajudicial, de conformidad con lo regulado por el artículo 23 de la Ley 640 de 2001, es de competencia exclusiva de los agentes del Ministerio Público asignados ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, representados por los Procuradores Delegados ante el Consejo de Estado y por los Procuradores Judiciales para Asuntos Administrativos distribuidos en todo el territorio nacional.*

- **Solicitudes de conciliación en asuntos civiles:**

*En una clara acción de acceso a la justicia, inclusión social y participación ciudadana, la Procuraduría General de la Nación y su Centro de Conciliación Civil de Bogotá, con el apoyo de las Procuradurías Regionales y Provinciales y los Centros de Conciliación de Antioquia, Atlántico, Santander y Valle del Cauca, lleva de manera totalmente gratuita el servicio de conciliación extrajudicial en Derecho en materia Civil y Comercial hasta las localidades, comunas y barrios para acercar la justicia a todos los ciudadanos, especialmente a quienes se encuentran en condición de vulnerabilidad.*

## 1. TRÁMITES – CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

En cumplimiento de la Ley 734 de 2002, corresponde a la Procuraduría el registro en el sistema de información SIRI de los datos básicos de las sanciones penales y disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el Estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas, en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. Este procedimiento se efectúa de manera previa a la expedición del certificado de antecedentes, tanto en los puntos de atención directa en el país como a través de la descarga por medio de la página web institucional.

Durante el primer semestre del 2017 se expidieron los siguientes certificados y constancias:

### 1.1 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web

<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES EXPEDIDOS PGN</b>	
No. de certificados de antecedentes expedidos página web PGN	<b>6.637.467</b>

### 1.2 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web...

<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES EXPEDIDOS PGN</b>	
No. de certificados de antecedentes expedidos en ventanilla	<b>15.292</b>

### 1.3 Atención de solicitudes de Certificados de antecedentes página web...

<b>EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES EXPEDIDOS PGN</b>	
No. de certificados de antecedentes expedidos en materia de DD.HH. y DIH	<b>21.008</b>

## 2. PROCESO DISCIPLINARIO

### 2.1 -Atención de quejas y denuncias ciudadanas

QUEJAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANIA		TOTAL	
		No.	%
QUEJAS Y DENUNCIAS AL INICIO 2017		12,626	23.8%
QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL 2017 (Enero-Junio)		40,345	76.2%
TOTAL QUEJAS A TRAMITAR 2017 (Enero-Junio)		52,971	100.0%
QUEJAS Y DENUNCIAS ATENDIDAS EN I SEMESTRE 2017	Con Apertura de Indagacion Preliminar	7,279	19.8%
	Con Procedimiento Ordinario	410	1.1%
	Con Procedimiento Especial (Verbal)	31	0.1%
	Con Traslado de Competencia Externa	16,353	44.4%
	Con Trasladao de Competencia Interna	4,129	11.2%
	Con Auto Inhibitorio	4,162	11.3%
	Archivadas	3,475	9.4%
	Acumuladas	994	2.7%
QUEJAS ATENDIDAS EN 2017 (Enero-Junio)		36,833	69.5%
QUEJAS Y DENUNCIAS A JUNIO 30 DE 2017		16,138	30.5%

GESTIÓN DISCIPLINARIA ENERO – JUNIO DE 2017	NIVEL CENTRAL	REGIONALES	PROVINCIALES	DISTRITALES	TOTAL
<b>EVALUACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>					
<i>Quejas al inicio del año 2016</i>	1513	3071	3751	4291	12626
<i>Quejas al final de junio 30 de 2016</i>	1462	4376	6366	3934	16138
<i>Quejas recibidas en el periodo</i>	3242	11246	17768	8089	40345
<i>Remisiones de quejas dependencias internas</i>	768	1361	1784	216	4129
<i>Remisiones de quejas externas</i>	809	3964	6411	5169	16353
<i>Autos inhibitorios proferidos</i>	927	1218	1749	268	4162
<i>Quejas archivadas</i>	21	300	545	2609	3475
<i>Quejas acumuladas</i>	78	423	457	36	994



### 3. PROCESO PREVENTIVO

DEPENDENCIA CORTE A JUNIO DE 2017	DELEGADAS	REGIONALES	PROVINCIALES	DISTRITALES	TOTAL
09.00.02. No. de atenciones al publico recibidas en el mes-	6062	7555	4543	373	<b>18533</b>
09.00.03. No. DE ATENCIONES AL PUBLICO TRAMITADAS EN EL MES (CON TRAMITE)-	6346	6683	5233	57	<b>18319</b>
10.00.02. No. de asuntos abreviados recibidos en el mes-	7402	7606	4253	2918	<b>22179</b>
10.00.03. No. de asuntos abreviados que vienen de atencion al publico-	441	384	700	0	<b>1525</b>
11.00.02. No. de asuntos ordinarios recibidos en el mes-	1217	673	656	4	<b>2550</b>
11.00.03. No. de asuntos ordinarios que vienen de atencion al publico-	71	562	67	0	<b>700</b>
11.00.04. No. de asuntos ordinarios que vienen de asunto abreviado-	99	229	60	0	<b>388</b>
11.00.05. No. DE ASUNTOS ORDINARIOS CERRADOS (EVACUADOS) EN EL MES-	5169	1155	538	0	<b>6862</b>
12.00.02. No. de casos preventivos recibidos en el periodo-	411	186	155	0	<b>752</b>
12.00.03. No. DE CASOS PREVENTIVOS CERRADOS (EVACUADOS) EN EL MES-	1284	177	80	0	<b>1541</b>
13.00.01. No. de reuniones realizadas por la dependencia-	1042	448	284	14	<b>1788</b>
13.00.02. No. de reuniones en las que participo la dependencia-	1942	1032	820	40	<b>3834</b>
13.01.01. No. de capacitaciones realizadas-	121	40	41	0	<b>202</b>
13.01.02. No. de funcionarios públicos capacitados-	1999	984	1422	0	<b>4405</b>
13.01.03. No. de particulares capacitados-	548	154	512	0	<b>1214</b>
13.02.01.No. de visitas realizadas-	1446	506	505	24	<b>2481</b>
13.03.01. No. No. de requerimientos escritos efectuados-	10816	8462	8352	3434	<b>31064</b>
13.03.02. No. de respuestas a peticionarios y entidades-	5633	3971	2574	0	<b>12178</b>
13.04.01. No. de copias a otro proceso misional o externo-	1870	32	232	0	<b>2134</b>
13.05.01. No. de informes parciales o cierre y archivo-	3789	766	1148	0	<b>5703</b>
13.05.02. No. de documentos de análisis que en desarrollo de la función preventiva realice la depend-	0	120	665	0	<b>785</b>
13.06.01. No. de resoluciones, directivas y circulares formalizadas-	48	65	145	0	<b>258</b>
13.07.01. No. de documentos de proposiciones sobre proyectos legislativos, del congreso, asambleas-	20	0	2	0	<b>22</b>
13.07.02. No. de documentos de iniciativas legislativas presentadas por larte de la PGN-	0	0	0	0	<b>0</b>
13.08.01. No. de acciones de cumplimiento interpuestas-	1	0	0	0	<b>1</b>
13.08.02. No. de acciones de tutela interpuestas-	32	27	19	0	<b>78</b>
13.08.03. No. de acciones de revisión interpuestas-	1	0	0	0	<b>1</b>
13.08.04. No. de acciones populares interpuestas-	1	0	0	0	<b>1</b>
13.08.05. No. de acciones de grupo interpuestas-	0	0	0	0	<b>0</b>
13.08.06. No. de habeas corpus interpuestos-	0	4	4	0	<b>8</b>
13.09.01. No. de declaraciones recibidas en línea-	65	706	820	0	<b>1591</b>
13.09.02. No. de declaraciones recibidas personalmente-	11	381	535	0	<b>927</b>
13.09.03. No. de declaracines de registros de predios y territorios abandonados-	2	41	9	0	<b>52</b>

### 3.1 Atenciones al publico

PROCESO PREVENTIVO A JUNIO 2017 ATENCIONES AL PUBLICO	DELEGADAS	REGIONALES	PROVINCIALES	DISTRITALES	TOTAL
<b>ATENCIONES AL PUBLICO</b>					
20.01. No. de atenciones al público en temas de contratación-	321	58	13	0	392
20.02. No. de atenciones al público en temas de empleo público-	0	7	12	0	19
20.03. No. de atenciones al público en temas de derecho al consumidor-	0	3	5	0	8
20.04. No. de atenciones al público en temas de servicio público-	0	18	88	0	106
20.05. No. de atenciones al público en temas de decisiones judiciales y administrativas-	5	408	608	0	1021
20.06. No. atenciones público temas para garantía y restablec de derechos de niños y adolescentes-	1229	59	67	0	1355
20.07. No. atenciones público procesos de restablec derechos (alimentos, custodia, maltrato infantil-	1925	57	100	0	2082
20.08. No. de atenciones al público en temas de discapacidad (interdicción)-	813	4	3	0	820
20.09. No. atenciones público en diferentes formas de violencia sexual contra los niños y adolescent-	92	8	9	0	109
20.10. No. de atenciones al público en temas de violencia contra la mujer-	110	3	29	0	142
20.11. No. atenciones público en declaratoria y disolución unión marital de hecho y liquidación soci-	213	5	9	0	227
20.12. No. atenciones público en salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo-	6	0	2	0	8
20.13. No. de atenciones al público en temas de trata de personas-	2	0	1	0	3
20.14. No. de atenciones al público en temas de adolescentes en conflicto con la Ley penal-	0	0	0	0	0
20.15. No. atenciones público en temas de políticas públicas de infancia, adolescen, familia y juven-	104	32	28	0	164
20.16. No. de atenciones al público en temas de programas de atención del ICBF y Unidades de Servi-	67	36	16	0	119
20.17. No. de atenciones al público en temas de vigilancia de procesos judiciales-	253	164	113	0	530
20.18. No. de atenciones al público en temas de vigilancia de procesos de autoridad administrativa-	0	413	613	0	1026
20.19. No. de atenciones al público en temas de Bienes públicos-	0	0	25	0	25
20.20. No. de atenciones al público en temas de patrimonio cultural de la Nación-	0	0	5	0	5
20.21. No. de atenciones al público en temas de pensiones-	0	94	55	0	149
20.22. No. de atenciones al público en temas de salud (régimen contributivo)-	42	326	132	0	500
20.23. No. de atenciones al público en temas de riesgos profesionales-	0	20	10	0	30
20.24. No. de atenciones al público en temas de laboral individual-	0	191	96	0	287
20.25. No. de atenciones al público en temas de laboral colectivo-	0	28	7	0	35
20.26. No. de atenciones al público en temas de agrarios-	0	2	5	0	7
20.27. No. de atenciones al público en temas de aire-	39	0	0	0	39
20.28. No. de atenciones al público en temas de agua-	126	1	0	0	127
20.29. No. de atenciones al público en temas de suelo-	135	8	6	0	149
20.30. No. de atenciones al público en temas de flora y fauna-	0	0	0	0	0
20.31. No. de atenciones al público en temas de protección y prevención en materia de DDHH (amenazas-	28	125	21	0	174
20.32. No. atenciones público en libertades y garantías fundamentales (informes de riesgo, desaparic-	0	16	7	0	23
20.33. No. de atenciones al público en temas de política criminal y carcelaria (traslados, salud, ha-	0	94	132	0	226
20.34. No. de atenciones con organismos de seguridad del Estado-	3	144	24	0	171
20.35. No. de atenciones al público en temas de étnicos y población LGBTI-	15	12	2	0	29
20.36. No. atenciones público en instancias internac (Sistema interamericano DDHH, sist univer prote-	3	2	16	0	21
20.37. No. de atenciones al público en sistema integral de derechos humanos y derecho inter humanita-	0	68	28	0	96
20.38. No. de atenciones al público en temas de salud (régimen subsidiado)-	49	406	178	0	633
20.39. No. de atenciones al público en temas de educación-	38	116	35	0	189
20.40. No. de atenciones al público en temas de agua potable-	24	2	7	0	33
20.41. No. de atenciones al público en temas de saneamiento básico-	12	11	4	0	27
20.42. No. de atenciones al público en temas de cultura y deporte-	2	23	5	0	30
20.43. No. de atenciones al público en temas de resguardos indígenas-	0	25	2	0	27
20.44. No. de atenciones al público en temas de restitución de tierras-	53	39	4	0	96
20.45. No. atenciones al público en restitución tierras con enfoque diferencial (niños, madres cabez-	7	0	3	0	10
20.46. No. atenciones público en restitución tierras (indígenas, afrodesc, raizal, palen y pobla ROM-	2	21	3	0	26
20.47. No. de atenciones al público en temas de atención de víctimas-	0	463	359	0	822
20.48. No. de atenciones al público en temas de abuso de autoridad-	0	252	384	0	636
20.49. No. de temas de asistencia a las víctimas del conflicto armado-	259	406	98	19	782
20.50. No. de atenciones al público en temas de reparación integral alas víctimas del conflicto arma-	69	306	67	336	778
20.51. No. de atenciones al público en temas de atención a víctimas del conflicto armado-	173	694	106	18	991
20.52. No. de atenciones al público en temas de participación de las víctimas del conflicto armado.-	0	35	12	0	47
20.53. No. de atenciones al público en temas electorales-	3	0	5	0	8
20.54. TOTAL ATENCIONES AL PUBLICO RECIBIDAS EN EL MES-	8019	7317	343	373	16052

### 3.2 Atención de solicitudes de asuntos abreviados

PROCESO PREVENTIVO A JUNIO 2017 ASUNTOS ABREVIADOS	DELEGADAS	REGIONALES	PROVINCIALES	DISTRITALES	TOTAL
<b>ATENCIONES ASUNTOS ABREVIADOS</b>					
21.01. No. de asuntos abreviados en temas de contratación-	580	289	573	1	1443
21.02. No. de asuntos abreviados en temas de empleo público-	298	27	41	0	366
21.03. No. de asuntos abreviados en temas de derecho al consumidor-	381	1	0	0	382
21.04. No. de asuntos abreviados en temas de servicio público-	0	53	13	0	66
21.05. No. de asuntos abreviados en temas de decisiones judiciales y administrativas-	19	2218	1193	2	3432
21.06. No. asuntos abreviados temas para garantía y restablec de derechos de niños y adolescentes-	351	97	26	0	474
21.07. No. asuntos abreviados procesos de restablec derechos (alimentos, custodia, maltrato infantil-	0	11	12	0	23
21.08. No. de asuntos abreviados en temas de discapacidad (interdicción)-	48	2	0	0	50
21.09. No. asuntos abreviados en diferentes formas de violencia sexual contra los niños y adolescent-	0	4	3	0	7
21.10. No. de asuntos abreviados en temas de violencia contra la mujer-	0	1	0	0	1
21.11. No. asuntos abreviados en declaratoria y disolución unión marital de hecho y liquidación soci-	23	1	1	0	25
21.12. No. asuntos abreviados en salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo-	0	2	0	0	2
21.13. No. de asuntos abreviados en temas de trata de personas-	3	0	1	0	4
21.14. No. de asuntos abreviados en temas de adolescentes en conflicto con la Ley penal-	68	0	12	0	80
21.15. No. asuntos abreviados en temas de políticas públicas de infancia, adolescen, familia y juven-	35	21	19	0	75
21.16. No. de asuntos abreviados en temas de programas de atención del ICBF y Unidades de Servi-	11	31	8	0	50
21.17. No. de asuntos abreviados en temas de vigilancia de decisiones judiciales-	41	130	127	0	298
21.18. No. de asuntos abreviados en temas de vigilancia de procesos de autoridad administrativa-	0	191	478	1	670
21.19. No. de asuntos abreviados en temas de Bienes públicos-	0	8	17	0	25
21.20. No. de asuntos abreviados en temas de patrimonio cultural de la Nación-	7	57	11	0	75
21.21. No. de asuntos abreviados en temas de pensiones-	1182	144	10	0	1336
21.22. No. de asuntos abreviados en temas de salud (régimen contributivo)-	338	497	144	0	979
21.23. No. de asuntos abreviados en temas de riesgos profesionales-	0	27	3	0	30
21.24. No. de asuntos abreviados en temas de laboral individual-	262	233	90	0	585
21.25. No. de asuntos abreviados en temas de laboral colectivo-	0	52	7	0	59
21.26. No. de asuntos abreviados en temas de agrarios-	0	18	4	0	22
21.27. No. de asuntos abreviados en temas de aire-	66	0	0	0	66
21.28. No. de asuntos abreviados en temas de agua-	136	2	1	0	139
21.29. No. de asuntos abreviados en temas de suelo-	220	15	0	0	235
21.30. No. de asuntos abreviados en temas de flora y fauna-	0	2	0	0	2
21.31. No. de asuntos abreviados en temas de protección y prevención en materia de DDHH (amenazas-	224	253	23	0	500
21.32. No. asuntos abreviados en libertades y garantías fundamentales (informes de riesgo, desaparic-	43	9	3	0	55
21.33. No. asuntos abreviados en política criminal y carcelaria (traslados, salud, hacinamiento, mal-	236	647	98	0	981
21.34. No. de asuntos abreviados con organismos de seguridad del Estado-	102	128	5	0	235
21.35. No. de asuntos abreviados en temas de étnicos y población LGBTI-	171	16	8	1	196
21.36. No. asuntos abreviados en instancias internac (Sistema interamericano DDHH, sist univer prote-	34	2	0	0	36
21.37. No. de asuntos abreviados en sistema integral de derechos humanos y derecho inter humanita-	75	11	21	0	107
21.38. No. de asuntos abreviados en temas de salud (régimen subsidiado)-	617	409	139	0	1165
21.39. No. de asuntos abreviados en temas de educación-	88	141	54	0	283
21.40. No. de asuntos abreviados en temas de agua potable-	20	15	30	0	65
21.41. No. de asuntos abreviados en temas de saneamiento básico-	10	6	19	0	35
21.42. No. de asuntos abreviados en temas de cultura y deporte-	6	7	3	0	16
21.43. No. de asuntos abreviados en temas de resguardos indígenas-	0	53	9	0	62
21.44. No. de asuntos abreviados en temas de restitución de tierras-	223	27	3	0	253
21.45. No. asuntos abreviados en restitución tierras con enfoque diferencial (niños, madres cabeza-	0	0	0	0	0
21.46. No. asuntos abreviados en restitución tierras (indígenas, afrodesc, raizal, palen y pobla ROM-	23	4	1	0	28
21.47. No. de asuntos abreviados en temas de atención de víctimas-	0	195	117	0	312
21.48. No. de asuntos abreviados en temas de abuso de autoridad-	0	159	94	0	253
21.49. No. de asuntos abreviados de asistencia a las víctimas del conflicto armado-	69	358	82	921	1430
21.50. No. de asuntos abreviados en temas de reparación integral alas víctimas del conflicto arma-	97	253	18	1077	1445
21.51. No. de asuntos abreviados en temas de atención a víctimas del conflicto armado-	39	279	79	915	1312
21.52. No. de asuntos abreviados en temas de participación de las víctimas del conflicto armado.-	1	6	12	0	19
21.53. No. de asuntos abreviados en temas electorales-	0	3	0	0	3
21.54. TOTAL ASUNTOS ABREVIADOS RECIBIDOS EN EL MES-	6558	7718	3036	2918	20230

### 3.3. Atención de solicitudes de asuntos ordinarios

PROCESO PREVENTIVO A JUNIO 2017 ASUNTOS ARDINARIOS	DELEGADAS	REGIONALES	PROVINCIALES	DISTRITALES	TOTAL
<b>ATENCIONES ASUNTOS ORDINARIOS</b>					
22.01. No. de asuntos ordinarios al público en temas de contratación-	0	2	7	0	9
22.02. No. de asuntos ordinarios al público en temas de empleo público-	0	0	1	0	1
22.03. No. de asuntos ordinarios en temas de derecho al consumidor-	0	0	1	0	1
22.04. No. de asuntos ordinarios en temas de servicio público-	0	0	3	0	3
22.05. No. de asuntos ordinarios en temas de decisiones judiciales y administrativas-	1	199	230	0	430
22.06. No. asuntos ordinarios temas para garantía y restablec de derechos de niños y adolescentes-	39	15	4	0	58
22.07. No. asuntos ordinarios procesos de restablec derechos (alimentos, custodia, maltrato infantil-	15	1	2	0	18
22.08. No. de asuntos ordinarios en temas de discapacidad (interdicción)-	11	0	0	0	11
22.09. No. asuntos ordinarios en diferentes formas de violencia sexual contra los niños y adolescent-	0	0	1	0	1
22.10. No. de asuntos ordinarios en temas de violencia contra la mujer-	0	0	0	0	0
22.11. No. asuntos ordinarios en declaratoria y disolución unión marital de hecho y liquidación soci-	0	0	1	0	1
22.12. No. asuntos ordinarios en salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo-	0	0	1	0	1
22.13. No. de asuntos ordinarios en temas de trata de personas-	1	0	0	0	1
22.14. No. de asuntos ordinarios en temas de adolescentes en conflicto con la Ley penal-	4	0	0	0	4
22.15. No. asuntos ordinarios en temas de políticas públicas de infancia, adolescen, familia y juven-	1	1	2	0	4
22.16. No. de asuntos ordinarios en temas de programas de atención del ICBF y Unidades de Servi-	1	1	0	0	2
22.17. No. de asuntos ordinarios en temas de vigilancia de procesos judiciales-	19	4	7	0	30
22.18. No. de atenciones al público en temas de vigilancia de procesos de autoridad administrativa-	0	49	109	2	160
22.19. No. de asuntos ordinarios en temas de Bienes públicos-	11	0	0	0	11
22.20. No. de asuntos ordinarios en temas de patrimonio cultural de la Nación-	2	4	1	0	7
22.21. No. de asuntos ordinarios en temas de pensiones-	0	17	2	0	19
22.22. No. de asuntos ordinarios en temas de salud (régimen contributivo)-	0	94	7	0	101
22.23. No. de asuntos ordinarios en temas de riesgos profesionales-	0	4	2	0	6
22.24. No. de asuntos ordinarios en temas de laboral individual-	0	4	14	0	18
22.25. No. de asuntos ordinarios en temas de laboral colectivo-	0	5	6	0	11
22.26. No. de asuntos ordinarios en temas de agrarios-	0	0	2	0	2
22.27. No. de asuntos ordinarios en temas de aire-	37	0	0	0	37
22.28. No. de asuntos ordinarios en temas de agua-	219	0	3	0	222
22.29. No. de asuntos ordinarios en temas de suelo-	116	0	4	0	120
22.30. No. de asuntos ordinarios en temas de flora y fauna-	341	0	1	0	342
22.31. No. de asuntos ordinarios en temas de protección y prevención en materia de DDHH (amenazas-	0	4	4	0	8
22.32. No. asuntos ordinarios en libertades y garantías fundamentales (informes de riesgo, desaparic-	0	2	0	0	2
22.33. No. asuntos ordinarios en política criminal y carcelaria (traslados, salud, hacinamiento, mal-	0	24	4	1	29
22.34. No. de asuntos ordinarios con organismos de seguridad del Estado-	1	4	0	0	5
22.35. No. de asuntos ordinarios en temas de étnicos y población LGBTI-	1	2	7	0	10
22.36. No. asuntos ordinarios en instancias internac (Sistema interamericano DDHH, sist univer prote-	61	0	0	0	61
22.37. No. de asuntos ordinarios en sistema integral de derechos humanos y derecho inter humanita-	0	2	11	0	13
22.38. No. de asuntos ordinarios en temas de salud (régimen subsidiado)-	2	37	20	0	59
22.39. No. de asuntos ordinarios en temas de educación-	5	24	11	0	40
22.40. No. de asuntos ordinarios en temas de agua potable-	4	0	2	0	6
22.41. No. de asuntos ordinarios en temas de saneamiento básico-	0	3	3	0	6
22.42. No. de asuntos ordinarios en temas de cultura y deporte-	1	2	1	0	4
22.43. No. de asuntos ordinarios en temas de resguardos indígenas-	0	6	5	0	11
22.44. No. de asuntos ordinarios en temas de restitución de tierras-	67	0	0	0	67
22.45. No. asuntos ordinarios en restitución tierras con enfoque diferencial (niños, madres cabez-	4	0	0	0	4
22.46. No. asuntos ordinarios en restitución tierras (indígenas, afrodesc, raizal, palen y pobla ROM-	13	0	0	0	13
22.47. No. de asuntos ordinarios en temas de atención de víctimas-	0	0	3	0	3
22.48. No. de asuntos ordinarios en temas de abuso de autoridad-	0	8	20	0	28
22.49. No. de asuntos ordinarios de asistencia a las víctimas del conflicto armado-	0	4	17	0	21
22.50. No. de asuntos ordinarios en temas de reparación integral alas víctimas del conflicto arma-	3	2	3	0	8
22.51. No. de asuntos ordinarios en temas de atención a víctimas del conflicto armado-	0	3	8	0	11
22.52. No. de asuntos ordinarios en temas de participación de las víctimas del conflicto armado.-	0	1	0	0	1
22.53. No. de asuntos ordinarios en temas electorales-	0	0	0	1	1
22.54. TOTAL ASUNTOS ORDINARIOS RECIBIDOS EN EL MES-	1133	667	641	4	2445

### 3.4 Atención de casos preventivos

PROCESO PREVENTIVO A JUNIO 2017 CASOS PREVENTIVOS	DELEGADAS	REGIONALES	PROVINCIALES	DISTRITALES	TOTAL
<b>ATENCIONES CASOS PREVENTIVOS</b>					
23.01. No. de casos preventivos en temas de contratación-	2	25	23	0	50
23.02. No. de casos preventivos en temas de empleo público-	0	0	0	0	0
23.03. No. de casos preventivos en temas de derecho al consumidor-	0	0	0	0	0
23.04. No. de casos preventivos en temas de servicio público-	0	0	6	0	6
23.05. No. de casos preventivos en temas de decisiones judiciales y administrativas-	0	22	8	0	30
23.06. No. casos preventivos temas para garantía y restablec de derechos de niños y adolescentes-	94	1	6	0	101
23.07. No. casos preventivos procesos de restablec derechos (alimentos, custodia, maltrato infantil-	26	0	1	0	27
23.08. No. de casos preventivos en temas de discapacidad (interdicción)-	5	0	0	0	5
23.09. No. casos preventivos en diferentes formas de violencia sexual contra los niños y adolescent-	14	0	4	0	18
23.10. No. de casos preventivos en temas de violencia contra la mujer-	6	0	0	0	6
23.11. No. casos preventivos en declaratoria y disolución unión marital de hecho y liquidación soci-	2	0	0	0	2
23.12. No. casos preventivos en salud sexual y reproductiva e interrupción voluntaria del embarazo-	0	0	0	0	0
23.13. No. de casos preventivos en temas de trata de personas-	0	0	0	0	0
23.14. No. de casos preventivos en temas de adolescentes en conflicto con la Ley penal-	16	0	0	0	16
23.15. No. casos preventivos en temas de políticas públicas de infancia, adolescen, familia y juven-	20	2	4	0	26
23.16. No. de casos preventivos en temas de programas de atención del ICBF y Unidades de Servi-	6	3	1	0	10
23.17. No. de casos preventivos en temas de vigilancia de procesos judiciales-	3	3	0	0	6
23.18. No. de casos preventivos en temas de vigilancia de procesos de autoridad administrativa-	0	5	2	0	7
23.19. No. de casos preventivos en temas de Bienes públicos-	0	0	0	0	0
23.20. No. de casos preventivos en temas de patrimonio cultural de la Nación-	1	1	2	0	4
23.21. No. de casos preventivos en temas de pensiones-	1	0	0	0	1
23.22. No. de casos preventivos en temas de salud (régimen contributivo)-	2	23	4	0	29
23.23. No. de casos preventivos en temas de riesgos profesionales-	1	0	0	0	1
23.24. No. de casos preventivos en temas de laboral individual-	1	0	0	0	1
23.25. No. de casos preventivos en temas de laboral colectivo-	1	0	0	0	1
23.26. No. de casos preventivos en temas de agrarios-	0	0	0	0	0
23.27. No. de casos preventivos en temas de aire-	10	0	0	0	10
23.28. No. de casos preventivos en temas de agua-	35	0	2	0	37
23.29. No. de casos preventivos en temas de suelo-	0	0	0	0	0
23.30. No. de casos preventivos en temas de flora y fauna-	36	0	1	0	37
23.31. No. de casos preventivos en temas de protección y prevención en materia de DDHH (amenazas-	1	4	0	0	5
23.32. No. casos preventivos en libertades y garantías fundamentales (informes de riesgo, desaparic-	0	1	0	0	1
23.33. No. casos preventivos en política criminal y carcelaria (traslados, salud, hacinamiento, mal-	0	32	0	0	32
23.34. No. de casos preventivos con organismos de seguridad del Estado-	0	1	0	0	1
23.35. No. de casos preventivos en temas de étnicos y población LGBTI-	1	0	0	0	1
23.36. No. casos preventivos en instancias internac (Sistema interamericano DDHH, sist univer prote-	0	0	0	0	0
23.37. No. de casos preventivos en sistema integral de derechos humanos y derecho inter humanita-	0	2	1	0	3
23.38. No. de casos preventivos en temas de salud (régimen subsidiado)-	13	10	2	0	25
23.39. No. de casos preventivos en temas de educación-	0	3	2	0	5
23.40. No. de casos preventivos en temas de agua potable-	0	1	0	0	1
23.41. No. de casos preventivos en temas de saneamiento básico-	0	0	3	0	3
23.42. No. de casos preventivos en temas de cultura y deporte-	0	1	0	0	1
23.43. No. de casos preventivos en temas de resguardos indígenas-	0	1	0	0	1
23.44. No. de casos preventivos en temas de restitución de tierras-	4	0	3	0	7
23.45. No. casos preventivos en restitución tierras con enfoque diferencial (niños, madres cabez-	0	0	0	0	0
23.46. No. casos preventivos en restitución tierras (indígenas, afrodesc, raizal, palen y pobla ROM-	1	0	0	0	1
23.47. No. de casos preventivos en temas de atención de víctimas-	0	1	3	0	4
23.48. No. de casos preventivos en temas de abuso de autoridad-	0	0	5	0	5
23.49. No. de casos preventivos de asistencia a las víctimas del conflicto armado-	0	2	2	0	4
23.50. No. de casos preventivos en temas de reparación integral alas víctimas del conflicto arma-	10	2	1	0	13
23.51. No. de casos preventivos en temas de atención a víctimas del conflicto armado-	0	18	1	0	19
23.52. No. de casos preventivos en temas de participación de las víctimas del conflicto armado.-	0	0	8	0	8
23.53. No. de casos preventivos en temas electorales-	0	0	0	0	0
23.54. TOTAL CASOS PREVENTIVOS RECIBIDOS O ABIERTOS DE OFICIO EN EL MES-	409	186	0	0	595

#### 4. PROCESO DE INTERVENCIÓN JUDICIAL Y ADMINISTRATIVA

##### 4.1 Atención de solicitudes de conciliación

Continuando con el propósito de fortalecer este mecanismo alternativo de solución de conflictos, durante el primer semestre del año 2017 se realizaron 3.067 acuerdos conciliatorios en asuntos de familia, civiles y contencioso administrativos, de los cuales 2.068 fueron prejudiciales y 999 judiciales; así se obtuvo no solo la culminación anticipada de igual número de procesos, sino un ahorro para el Estado superior a los \$63 mil millones de pesos.

La tabla siguiente muestra las cifras consolidadas sobre este particular.

Conciliaciones prejudiciales y judiciales – (Enero – junio de 2017)

#### CONCILIACION CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA

04. Conciliación Procuradurías Judiciales Administrativas	01.1 No. de Solicitudes Radicadas-	25224
	01.3 No. de Solicitudes Rechazadas de Plano-	684
	01.4 No. de Solicitudes Inadmitidas (Subsanables)-	4953
	01.5. No. De remisiones por competencia-	1302
	01.6. No. De solicitudes co corregidas en terminos-	689
	01.7. No. De solicitudes con desistimiento-	622
	02.2 No. de Audiencias Realizadas-	23216
	02.4 No.de Constancias de inasistencia a audiencia-	4029
	03.1 No.de Audiencias con Acuerdo-	2068
	03.2 No.de Audiencias sin Acuerdo-	16604
	03.3 No.Acuerdos No Compartidos por Jurisdicción-	7
	03.4 No. de Acuerdos Aprobados por Jurisdicción-	1253
	04.1 No. de Solicitudes de Reconsideraciones-	389
	04.3. No. de Constancias asunto no conciliable-	1046
	Observatorio de acciones constitucionales y casos de trascendencia social.-	296

## CONCILIACION CIVIL

<b>05. Conciliación</b>	01. No solicitudes recibidas-	1,264.00
	02. No de solicitudes admitidas-	1,174.00
	03. No de audiencias celebradas-	799
	04. No de solicitudes rechazadas-	6
	05. No de solicitudes desistidas-	62
	06. No de audiencias suspendidas-	200
	07. No DE AUDIENCIAS CON ACUERDO-	180
	07.1 No de acuerdos en 1ra audiencia-	147
	07.2 No de acuerdos en dos o más audiencias-	33
	08 No DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO-	419
	08.1 No de No acuerdos en 1ra auduencia-	360
	08.2 No. de NO acuerdos en dos a más audiencias-	59
	09. No de audiencias frustradas por inasistencia-	563
10. No de Audiencia a las que se fijo nueva fecha-	95	
11. No de constancias elaboradas-	909	
12. No de comunicaciones elaboradas-	1,836.00	
13. No de personas atendidas en conciliación-	5,252.00	

## CONCILIACION FAMILIA

<b>01. Conciliación</b>	01. 04 No. de solicitudes en las que hubo desestimiento-	54
	01.01 No. de solicitudes de conciliación al inicio del mes-	1,119.00
	01.02 No. de solicitudes de Conciliación que asume durante el mes-	1,851.00
	01.03 No.de solicitudes en las que se señala nueva fecha por justificaicón-	216
	01.05 No de conciliaciones remitidas por competencia-	16
	01.06 No de audiencias de conciliación realizadas CON acuerdo-	819
	01.07 No de audiencias de conciliación realizadas SIN acuerdo-	471
	01.08 No de audiencias de conciliación realizadas suspendidas-	64
	01.09 No de audiencias de conciliación realizadas con las asistencia de una de las partes-	384
	01.10 No de solicitudes de audiencias de conciliación NO realizadas por improcedentes-	30
	01.11 No de audiencias de conciliación NO realizadas por la inasistencia de las dos partes-	176

### CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL EN ASUNTOS DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

En el período de análisis, esta importante actividad estuvo precedida por un total de 2.074 acuerdos conciliatorios, cuya cuantía representó un ahorro para el Estado de \$64.354.852.041

La tabla siguiente da cuenta de las actuaciones realizadas en esta materia, tanto en el Centro de Conciliación de la Procuraduría General de la Nación, como en los despachos de la jurisdicción contenciosa administrativa.



Conciliaciones prejudiciales y judiciales en materia contencioso administrativa - año 2017

<b>04. Conciliación Procuradurías Judiciales Administrativas</b>	01.1 No. de Solicitudes Radicadas-	25224
	01.3 No. de Solicitudes Rechazadas de Plano-	684
	01.4 No. de Solicitudes Inadmitidas (Subsanables)-	4953
	01.5. No. De remisiones por competencia-	1302
	01.6. No. De solicitudes co corregidas en terminos-	689
	01.7. No. De solicitudes con desistimiento-	622
	02.2 No. de Audiencias Realizadas-	23216
	02.4 No.de Constancias de inasistencia a audiencia-	4029
	03.1 No.de Audiencias con Acuerdo-	2068
	03.2 No.de Audiencias sin Acuerdo-	16604
	03.3 No.Acuerdos No Compartidos por Jurisdicción-	7
	03.4 No. de Acuerdos Aprobados por Jurisdicción-	1253
	04.1 No. de Solicitudes de Reconsideraciones-	389
	04.3. No. de Constancias asunto no conciliable-	1046
	Observatorio de acciones constitucionales y casos de trascendencia social.-	296

<b>CONSOLIDADO DELEGADAS CONSEJO DE ESTADO A JUNIO DE 2017</b>	01. Primera ante el Consejo de Estado	02. Segunda ante el Consejo de Estado	03. Tercera ante el Consejo de Estado	04. Cuarta ante el Consejo de Estado	05. Quinta ante el Consejo de Estado	06. Sexta ante el Consejo de Estado	07. Septima ante el Consejo de Estado	<b>Total</b>
	07.1 No. de solicitudes de conciliación recibidas-	0	2	5	2	1	0	
07.1. No. de conciliaciones con conceptos-	0	0	0	2	4	0	0	6
07.2 No de solicitudes de conciliación realizadas-	0	1	5	2	1	0	0	9
07.2. No. de conciliaciones aprobadas durante el mes-	6	0	0	1	2	0	0	9
07.3 No. de conciliaciones con acuerdo-	6	0	0	0	0	0	0	6
07.4 No. de conciliaciones sin acuerdo-	7	1	5	2	1	0	0	16

- **CONCILIACIONES EN ASUNTOS CIVILES**

- **Programa -de -Participación -Ciudadana -y- Conciliación Social Civil "La Procuraduría en su Casa"**

La Procuraduría General de la Nación, a través del Centro de Conciliación en Materia Civil y Comercial, contribuyó a la resolución de conflictos en materia Civil y Comercial durante el año 2017, y propendió por la descongestión de los despachos judiciales.

Debido al desconocimiento por parte de la población más vulnerable en el país sobre sus derechos, en especial, el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, así como de los servicios de conciliación extrajudicial en derecho como alternativa de solución pronta y pacífica a sus conflictos civiles y comerciales, la Procuraduría General de la Nación, en una clara acción de inclusión social y participación ciudadana, ha venido trabajando en el Centro de Conciliación en Materia Civil y Comercial, en garantizar a la población el servicio de Conciliación Extrajudicial en Derecho en materia Civil y Comercial, a través del Centro de su Centro de Conciliación, ubicado en la ciudad de Bogotá, logrando durante lo corrido del año 2017, la resolución pacífica de ciento ochenta (180) asuntos civiles y comerciales.

<b>05. Conciliación</b>	01. No solicitudes recibidas-	1,264.00
	02. No de solicitudes admitidas-	1,174.00
	03. No de audiencias celebradas-	799
	04. No de solicitudes rechazadas-	6
	05. No de solicitudes desistidas-	62
	06. No de audiencias suspendidas-	200
	07. No DE AUDIENCIAS CON ACUERDO-	180
	08 No DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO-	419
	11. No de constancias elaboradas-	909
	12. No de comunicaciones elaboradas-	1,836.00
	13. No de personas atendidas en conciliación-	5,252.00

- **CONCILIACIONES EN MATERIA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA**

Durante el primer semestre de 2017 la Procuraduría General de la Nación conoció 1.591 solicitudes de conciliación en asuntos de infancia, adolescencia y familia. De las 1.096 audiencias celebradas se obtuvo acuerdo en 666, es decir, que se evitó la

iniciación del respectivo proceso judicial en el 60.76% de ellas, tal como se observa en la siguiente tabla.

<b>CONCILIACIONES</b>	01.02 No. de solicitudes de Conciliación que asume durante el mes-	1,851.00
	01.06 No de audiencias de conciliación realizadas CON acuerdo-	819
	01.07 No de audiencias de conciliación realizadas SIN acuerdo-	471

#### 4.2 Atención de Solicitudes de Insistencia de Tutela presentadas ante la Corte Constitucional

Durante el primer semestre de 2017, los ciudadanos presentaron ante la Procuraduría General de la Nación 204 solicitudes de insistencia, respecto de las cuales se resolvió insistir en 10 de ellas ante la Corte Constitucional. De las más relevantes se da cuenta a continuación:

#### 4.3 Atención de Solicitudes de Supervigilancia al Derecho de Petición

Durante el primer semestre de 2017 los ciudadanos remitieron a través del correo electrónico [vigilanciaderechodepetición@procuraduria.gov.co](mailto:vigilanciaderechodepetición@procuraduria.gov.co) y del grupo de correspondencia de la Procuraduría General de la Nación 922 solicitudes de Información, de las cuales 914 fueron respondidas

Cabe mencionar que en los 8 casos en los cuales no se realizó el trámite correspondiente a la supervigilancia por tratarse de:

1. Solicitudes incompletas (ciudadano no señala dirección de notificación, la petición no tiene hilo conductor y/o no envía el derecho de petición radicado).
2. Solicitudes de investigación o de actuación distinta a la atribuida al grupo de supervigilancia.
3. Derechos amparados por fallo de tutela.
4. Derechos de petición que se analizaron y en los que ésta coordinación determinó que fueron contestados en debida forma por la autoridad correspondiente.

No obstante lo anterior, en cada caso se le informó al peticionario la actuación realizada por esta coordinación frente a su solicitud y en los eventos en que no se tenía conocimiento de la dirección de notificación se elaboró la constancia correspondiente.

Por último, se enviaron a la División de Registro, Control y Correspondencia de la Procuraduría, los casos en los que la autoridad no atendió el derecho de petición del ciudadano ni el requerimiento realizado

## 5. DERECHOS DE PETICIÓN PGN

ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN (Enero – junio de 2017)	
No. de derechos de petición recibidos	922
No. de derechos de petición atendidos	914

## CONCLUSIONES

1. Los tiempos promedios de respuesta se relacionan de la siguiente manera:

- **Para expedición de certificados de antecedentes:**

Vía web: Tres (3) minutos en promedio

Ventanilla: Un (1) minuto

Derechos Humanos: Dos (2) minutos

- **Para la evaluación de quejas: Once (11) días hábiles**

- **Para la orientación de usuarios:**

Ventanilla: Quince (15 minutos)

Con Asesor Entre Quince (15) minutos y media (1/2) hora

- **Para derechos de Petición:**

Peticiones de documentos y de información: Nueve (9) días

Consultas: Veinticinco (25) días

Potras peticiones: Quince (15) días