

## EDITORIAL

### *Hacia una nueva Procuraduría*

**E**s hoy motivo de gran satisfacción para mí como Procurador General de la Nación, compartir con ustedes la realidad del proyecto BID mediante la información que les permitirá a todos los servidores de la PGN conocer a fondo las nuevas metas de nuestra Entidad y el camino que debemos transitar en adelante, con herramientas que nos facilitarán realizar efectivamente la función que nos ha encomendado la sociedad colombiana.

Muchas veces y en diferentes escenarios, han escuchado hablar del “Proyecto BID”. En nuestro “Procurando” también ha ocupado lugares especiales. Por eso todos, sin excepción, tienen ya un referente y sin duda grandes expectativas alrededor de sus verdaderas posibilidades.

Pues bien. Las expectativas empezaron a hacerse realidad con la ejecución del proyecto que, con el esfuerzo de todos, nos permitirá disfrutar de una **Procuraduría** moderna, eficaz y eficiente.

Logramos los recursos necesarios para desarrollar nuestro programa de modernización: 20 millones de dólares, financiados por el BID y la Nación colombiana para efectos de modernizar la Entidad. Para que cada funcionario tenga su computador en red, con acceso a internet, con tecnología de punta. Para que consolidemos la imagen y permitamos el conocimiento de la PGN a todos los colombianos. Para fortalecer el ejercicio de las funciones misionales y lograr la descentralización.

Bajo mi dirección, un equipo de profesionales trabaja con compromiso alrededor de este proyecto. Por eso quiero hacer un reconocimiento especial a la Gerente del Proyecto de Modernización BID, Luz Marina Ojeda de Pinto, a sus colaboradores Karen Ezpeleta, Carlos Másmela, Gloria Lugo, Rafael Romero, Eduardo Herazo, Ronald Andrade y Sorinda Bareño, quienes diseñaron una estrategia de trabajo en la que participaron activamente 28 servidores de la **Procuraduría** actuando como responsables, líderes o enlaces de componentes y subcomponentes. Una bien construida base en la que edificaremos nuestro futuro.

Si todos no nos comprometemos en este proceso de cambio de nuestra **Procuraduría**, seremos víctimas de la máxima que pesa sobre todas las instituciones públicas: “Entidad que no sea eficiente y eficaz debe desaparecer”. Aceptemos este reto y triunfemos.

Por ello decidimos que este número de “Procurando” se dedicara exclusivamente a este tema. En sus páginas descubrirán la historia, las acciones realizadas y los planes para construir nuestro camino... “Hacia una nueva **Procuraduría**”.

**EDGARDO JOSÉ MAYA VILLAZÓN.**



## PROCURANDO

Director:  
**Edgardo José Maya Villazón**  
Procurador General de la Nación

Coordinación y Edición:  
**Oficina de Prensa**

Envíe sus comentarios  
y aportes a  
larteaga@procuraduria.gov.co

Carrera 5ª No. 15-80 - Piso 27  
Extensiones 12716 - 12715  
Fax 283 02 62

## CONTENIDO

	PÁG.
CRÓNICA DE UN PROYECTO ESPERADO .....	42
FUNCIONES MISIONALES .....	43
SISTEMA DE GESTIÓN .....	45
PROYECTO INFORMÁTICO DE RELATORÍA, PIREL .....	46
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO, A LA COMUNIDAD ESTATAL Y DE LA IMAGEN DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN .....	47
CRUCI-BID .....	48
CONPES .....	48
CRÉDITO BID .....	48



# CRÓNICA DE UN PROYECTO ESPERADO

## • *El Procurador tiene un deseo*

En el año 2001, el Dr. Edgardo José Maya Villazón inicia su labor en una institución con un significativo atraso tecnológico, índices altos de prescripción de los casos, ausencia de herramientas modernas de administración y gestión, trabajo por funciones y no por procesos, carencia de una cultura del trabajo en equipo y con ausencia de una planeación institucional. En fin, una organización paquidérmica con esquemas tradicionales, caracterizada por la lentitud e ineficiencia.

Su deseo fue entonces el de modernizar la *Procuraduría General de la Nación*, asegurar la calidad de los procesos, reflejar su manejo efectivo con un alto impacto en resultados y, consecuentemente, en su imagen frente a la ciudadanía como una institución altamente eficiente y eficaz, logrando una atención oportuna del servicio a la comunidad estatal y a los ciudadanos.

## • *El BID nos ayuda a formular el plan estratégico. Elaboración del diagnóstico base*

Para realizar este deseo, el Sr. Procurador solicita a nombre de la Institución y del país, la posible financiación de un Proyecto de Modernización de la *Procuraduría General de la Nación* al Banco Interamericano de Desarrollo, a quienes les parece muy importante que se apoye el fortalecimiento de un organismo de control, y nos envía una Misión de Identificación compuesta por varios funcionarios del Banco, para discutir sobre la conceptualización del programa y desarrollar un perfil del proyecto por financiar.

Paralelamente, un equipo de funcionarios de la Secretaría General realiza un diagnóstico sobre los principales problemas que agobian a la institución que servirá de base para la formulación del Plan Estratégico en el cual estaría inmerso el proyecto planeado.

Con estos dos importantes insumos y después de varias misiones del BID, de orientación y análisis, obtuvimos el perfil definitivo del proyecto, que nos servirá para formular el documento final.

## • *Conformación del grupo de apoyo y coordinación... Formulación del proyecto... Aterrizamos*

La elaboración de ese documento es de responsabilidad del grupo de apoyo y coordinación que el Sr. Procurador conforma, para impulsar, no solo la formulación del documento, sino asegurar la ejecución del Proyecto; la organización de este grupo se logró a partir de involucrar a cada una de las áreas que serían responsables de la implementación de los cambios y de los sistemas, con sus respectivos responsables y líderes; y así, desde el mes de abril hasta junio, se prepararon los planes de acción, el detalle de las actividades por realizar y un presupuesto ajustado a los valores y costos de cada una.



*Integrantes del Equipo de la Unidad Coordinadora del Proyecto BID; de izquierda a derecha: Gloria Lugo, Ronald Andrade, Carlos Másmela, Sorinda Bareño, Luz Marina Ojeda de Pinto, Rafael Romero, Karen Ezepeleta y Eduardo Herazo.*

Este documento se discutió y sustentó ante las diferentes misiones de orientación y análisis del BID; se obtuvo finalmente un proyecto definido, costeable y realizable, listo para su estudio y aprobación por parte de la Nación y del Comité de Crédito del BID.

## • *Preocupaciones y espera*

Sin embargo, a pesar de estar listos, la llegada del nuevo gobierno implica un período de espera e incertidumbre, debido principalmente a las definiciones de política para el manejo de los créditos externos, las prioridades del plan de gobierno y finalmente al ajuste del presupuesto de la nación.

Los meses pasan y seguimos a la espera, pero este período nos permite socializar el proyecto en otros niveles de la *Procuraduría General de la Nación*, afianzar el conocimiento de los responsables y líderes sobre sus próximas responsabilidades, profundizar en las distintas posibilidades de ejecución de algunos componentes y revisar el presupuesto proyectado.

## • *¡Éxitos! Lo logramos... Conpes y Comité de Crédito BID*

Finalmente, el Gobierno reconoce la importancia de apoyar iniciativas como la nuestra y en el Consejo Nacional de Política Social Conpes-3211, de enero 9 de 2003, autoriza a la Nación a contratar con el BID un crédito para financiar el Programa de Modernización de la *PGN*; esto nos permite entonces, que el equipo de proyecto del BID, presente el documento ante el Comité de Crédito el 23 de enero, quien lo aprueba, no sin antes felicitarnos por un proyecto sólido y bien concebido.

El camino continúa y nos espera aún una larga jornada de comités y formalidades, pero empezaremos acciones muy pronto.

*“Si se siembra la semilla con fe y se cuida con perseverancia, solo será cuestión de recoger sus frutos”*

*THOMAS CARLYLE.*



## FUNCIONES MISIONALES



*Integrantes del Componente Funciones Misionales; de izquierda a derecha: Gloria Lugo, Elsa Consuelo Gallo, César Augusto Amaya, Nubia Herrera, Hernando Torres, Patricia Linares, Patricia Gutiérrez, Piedad Mejía, Patricia Cantor y Roberto Serrato. Ausente: Diana Colorado.*

### *Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales*

Con el desarrollo de las actividades de este subcomponente, se busca fortalecer las relaciones de la **Procuraduría General de la Nación** con los diversos organismos del Estado y agentes de la sociedad civil para mejorar el uso de los recursos empleados en el ejercicio de las funciones de control y prevención, economizar esfuerzos en la investigación de los hechos, unificar criterios de justicia y ofrecer a la ciudadanía mayores niveles de participación y mejores perspectivas para solucionar el problema de la impunidad.

Además, se busca aumentar la efectividad y oportunidad de la investigación disciplinaria adelantada por la **Procuraduría**, optimizar los recursos de los organismos de control mediante acciones conjuntas, y promover el control y la participación de las organizaciones de la Sociedad Civil en la vigilancia de la gestión pública. Asimismo, se pretende agilizar la labor de los despachos de las instancias disciplinarias con una precisa y rápida asignación de competencias.

Con la puesta en marcha de proyectos piloto de investigación conjunta en casos de alta corrupción y en violación de derechos humanos, se logrará aumentar la efectividad del ejercicio de la función disciplinaria de la **Procuraduría** por medio de la formalización de los mecanismos e instrumentos necesarios para una efectiva coordinación y cooperación con las entidades involucradas. De manera complementaria, desde este subcomponente la función pre-

ventiva se verá fortalecida al involucrar a las diferentes organizaciones de la sociedad civil como canales activos e identificados de la participación ciudadana.

### *Fortalecimiento de la función preventiva*

Para el fortalecimiento de esta función se procederá a una revisión conceptual de la prevención desde un órgano de control, sus alcances, contenidos y requerimientos, la formulación de una política pública en esta materia, la construcción de un modelo de gestión en prevención, eficiente, eficaz y técnicamente desarrollado, y el establecimiento y definición de herramientas y metodologías en materia de prevención y control de gestión.

Así, el modelo de gestión en prevención tiene como componente fundamental la organización de una estructura que defina claramente la naturaleza, alcances, y objetivos de la prevención y el control de gestión que debe ejercer la **Procuraduría**, las instancias de formulación de políticas, ejecución y evaluación de resultados.

Otro aspecto importante lo constituye el desarrollo de instrumentos que permitan identificar los riesgos a partir de las fuentes de información y el reconocimiento de realidad y contexto, y por lo tanto, la definición de criterios. Una vez se haya logrado la identificación del riesgo, el paso siguiente es establecer unos perfiles que faciliten un proceso de toma de decisiones que queden contenidas en los diferentes pla-





## FUNCIONES MISIONALES

nes de trabajo en los que se activa la acción preventiva de la **Procuraduría**.

Este modelo estará apoyado en el diseño de sistemas de información que serán implementados, de manera conjunta, con el componente tecnológico además de capacitación a los funcionarios responsables y personal involucrado, en temas que van desde la conceptualización misma hasta el uso de las herramientas propias del sistema.

El subcomponente contará con el apoyo decidido de la comunicación para la difusión de sus acciones y permitir así, la participación de la ciudadanía, generando la retroalimentación necesaria que introduzca correctivos para el mejoramiento continuo.

### *Fortalecimiento de la función disciplinaria*

Este subcomponente tiene como objetivo principal fortalecer el ejercicio de la función misional orientado a brindar una respuesta oportuna, eficiente y eficaz a los requerimientos de los ciudadanos, mediante un modelo de gestión que permita castigar la corrupción y salvaguardar la Función Pública, de forma ejemplarizante para la comunidad estatal y para el ciudadano.

El objetivo se logrará mediante la unificación de criterios de las diferentes áreas encargadas de la función disciplinaria en la **Procuraduría**, respecto al procedimiento disciplinario y sus principios e interpretación normativa, a fin de evacuar en menor tiempo todas las actuaciones que sean sometidas a su conocimiento, y además, lograr una formulación de competencias claras y racionales entre las dependencias de la entidad que la ejercen.

Así, el proyecto pretende el establecimiento de una relatoría del proceso disciplinario que permita consultar los criterios sostenidos respecto de la norma aplicable. Un modelo de gestión disciplinario que tendrá como base cierta la aceleración de procesos disciplinarios y el desarrollo de su sistema evaluativo que contemple metas por períodos de tiempo establecidos, entre otros, y el rediseño de los procesos, de tal forma que respondan y se adapten a las actuales circunstancias del país, incorporando el principio de la oralidad y la división de funciones dentro del trámite de un proceso disciplinario.

### *Programa integral de descentralización*

Este subcomponente misional busca fortalecer la gestión regional a partir de un modelo de gestión pública descentralizada que contemple la estructura, demanda, oferta y distribución

de competencias de las Jurisdicciones Ordinarias, Contencioso Administrativa, Disciplinaria y Constitucional a nivel territorial, evaluando y proponiendo ajustes a los procesos susceptibles de descentralización que controlan el mismo.

Para ello se va a construir un modelo de gestión pública regional fundamentado en una gerencia desde el nivel territorial, incluyendo procesos de la gestión administrativa y misional de la Entidad; que incluyan una redefinición de la organización territorial y de las competencias entre los niveles central y territorial, la descentralización o desconcentración de los procesos de gestión administrativa, derechos humanos e investigaciones especiales, que genere un esquema de atención al usuario, altamente calificado, que además brinde asesoría, agilidad y oportunidad a la respuesta institucional optimizando el manejo presupuestal y la consecución de bienes y servicios.

### *Fortalecimiento de la función de intervención judicial y administrativa*

Se busca fortalecer la intervención judicial y administrativa mediante su revisión conceptual y la dotación de instrumentos y herramientas, permitiendo que su racionalización abra espacios apropiados para la obtención de resultados de impacto, entre otros, el ahorro potencial que para el Estado representan las conciliaciones administrativas.

Con la ejecución del proyecto se facilitará el establecimiento de estándares que involucren una reevaluación de parámetros de intervención judicial y administrativa, dependiendo de las necesidades de cada una de las áreas, lo que facilitará el desarrollo de protocolos, la unificación de procedimientos operativos y la construcción de procedimientos eficientes.

Se relacionará entonces la actividad de intervención de la **Procuraduría** con el impacto que esta causa en la toma de decisiones y en los fallos judiciales.

El beneficio potencial más importante que trae este sistema será la existencia de un pensamiento jurídico institucional uniforme que evite la contradicción entre las intervenciones y la duplicidad en los trámites, para facilitar su verificación de manera casi inmediata beneficiando a todos los ciudadanos y a los funcionarios de la **Procuraduría** que ejercen la labor de intervención, quienes contarán con una directriz muy clara para desarrollar su labor y una mayor motivación de trabajo mediante el conocimiento del impacto que su trabajo tiene ante las autoridades judiciales y administrativas, lo que pretende garantizar la transparencia de los fallos.



# SISTEMA DE GESTIÓN



*Integrantes del Componente Sistema de Gestión; de izquierda a derecha, de pie: Gonzalo Sierra, Rafael Sánchez, Alejandro Ovalle, Rigoberto Martínez, Efraín Ramírez; sentados: Hernando Torres, Fernando Rodríguez, Elsa Barón de Rayo, Carlos Useda y Amparo Rodríguez. Ausentes: Esperanza Fernández y Javier Salazar.*

## Fortalecimiento del soporte estratégico institucional

Se busca fortalecer el sistema de planeación y de control interno, para que sean las herramientas articuladoras de la gestión institucional, a partir de planes e indicadores medibles de la gestión y complementados con instrumentos financieros y estadísticos que contribuyan en la toma de decisiones.

El soporte estratégico institucional considera en un ámbito de calidad, el mejoramiento del sistema de planeación y de control interno, para que sirvan como herramientas de integración a toda la Entidad en torno a objetivos comunes y conocidos, que delimiten el rumbo del desarrollo de la **Procuraduría General de la Nación** y fortalezcan el compromiso de los funcionarios hacia ella.

En desarrollo del sistema de planeación, se debe concientizar a los funcionarios de la importancia de este sistema y su uso, que se convertirá en el instrumento para el control de los directos responsables de seguimiento y evaluación de la gestión de la Entidad, de tal manera que los distintos planes individuales estén acordes con las estrategias institucionales. Una adecuada planeación elevará los niveles de eficiencia de cada área porque su gestión será fácilmente evaluada a partir de los planes propuestos y aceptados. La planeación debe ser el primer paso por dar en un proceso de modernización institucional.

El sistema de control interno debe disponer de sistemas de control automatizados que contribuyan a la celeridad, oportunidad, eficiencia y eficacia en la administración de los recursos de la entidad, por lo que su revitalización reflejará un nuevo modelo de gestión, centrado en los resultados y que garantice una fácil respuesta a las necesidades, demandas e inquietudes de la sociedad colombiana. De igual forma, los planes y objetivos están sujetos a una revisión periódica, las mediciones derivadas de los controles se podrán ajustar periódicamente y ofrecerán la flexibilidad necesaria para adaptarse a condiciones cambiantes. El Control Interno es una importante herramienta para la lucha contra la corrupción que fomenta la eficiencia y transparencia del sector público.

Este proyecto incluye el diseño y ejecución de un modelo de centro de costos y un modelo financiero que sirvan de soporte en la toma de decisiones institucionales.

## Implantación de un nuevo modelo de gestión pública

El manejo de los recursos técnicos, administrativos y financieros de la **Procuraduría** a nivel central y territorial y el mejoramiento del sistema de gestión documental son los propósitos de este nuevo modelo.

El proyecto de Reingeniería busca diseñar e implementar un modelo soportado en la redefinición de procesos que permita optimizar la gestión de la **PGN** teniendo en cuenta las características particulares de cada una de sus áreas de trabajo.

El cambio está orientado a incrementar la productividad y mejorar la calidad de los servicios prestados por la Institución, y su importancia la constituye el apoyo y sostén administrativo que prestará a todas las actividades misionales. En función de los cambios, se adoptarán políticas para mejorar la gestión, la capacidad de los recursos humanos, la organización interna, la oportunidad de la información, la incorporación de tecnologías adecuadas en el marco del proceso de modernización de la Institución, la reducción de costos y se aplanará la estructura orgánica eliminando barreras que dilaten la toma de decisiones.

Por su parte, una mejor gestión documental nos permitirá abarcar el ciclo de vida de los documentos desde su planeación, creación, trámite, hasta su disposición final que es la conservación o eliminación de acuerdo con su valor, incluso el histórico, y beneficiará a todos los funcionarios y a la ciudadanía al poder acceder a la información.

## Gerencia estratégica del talento humano y capacitación

Se pretende asegurar una adecuada gestión integrada del capital humano de la **Procuraduría General de la Nación** mediante la articulación de sistemas de evaluación, capacitación y promoción que consoliden la cultura organizacional y hagan más efectiva su administración, acorde con los lineamientos del nuevo modelo de gestión.

Adicionalmente, con las actividades de capacitación integrales de la **Procuraduría**, se mejorará el conocimiento de los funcionarios sobre la institución desde el momento de su vinculación, para que de forma continua se eleven la capacidad técnica, los conocimientos y las destrezas de los mismos, de forma tal que se desarrolle una cultura organizacional partiendo de la identificación de la razón de ser de la entidad, con el objetivo de impulsar un proceso de cambio de actitud que estimule habilidades, aptitudes y sentido de identidad.

El otro elemento fundamental en el manejo del recurso humano tiene que ver primordialmente con las evaluaciones de desempeño, las cuales deben estar basadas en el cumplimiento de objetivos, orientados al logro de resultados, que destaquen el mérito de cada funcionario en su obtención, así como los esfuerzos que estos hagan por incrementar su conocimiento técnico, lo cual redundará en un mejor ejercicio de sus funciones.



# SISTEMA DE GESTIÓN

## Sistema de tecnología de la información

Con este subcomponente, se procederá a modernizar la estructura tecnológica de la Entidad, a expandir la red informática a nivel nacional, a poner en funcionamiento los sistemas de información requeridos para lograr en las diferentes áreas de aplicación, la eficiencia y eficacia en la gestión pública con el fin de desarrollar y consolidar una cultura informática.

Bajo la premisa del atraso tecnológico de la *Procuraduría General de la Nación*, asociado al cubrimiento y nivel de tecnología utilizado, las acciones del presente proyecto deben encaminarse a superar aspectos de infraestructura básica, capacitación y formación de una cultura informática; implementación de sistemas de información, no aislados sino integrados a través de interfaces de usuario, el establecimiento de redes de comunicación informáticas a nivel nacional, la integración mediante servicios Web con otras entidades del Estado y el fortalecimiento del soporte y control informático.

El desarrollo tecnológico debe apoyarse en la descentralización y masificación de los servicios automatizados, el control del uso de los recursos y el aprovechamiento de las herra-

mientas informáticas, de tal manera que se genere un aumento de la productividad en las distintas áreas, en donde se apliquen los recursos.

Para alcanzar este fin, se pretende adquirir y renovar el hardware y software, establecer un modelo de comunicación y conectividad mejorando el funcionamiento de las redes de Intranet y Extranet a nivel nacional, implantar una red telemática de información que integre las diferentes dependencias de la *Procuraduría* y estas con los organismos disciplinarios, de seguridad y control del orden nacional, departamental y regional.

A través de esta red se procederá a analizar, diseñar, desarrollar e implantar sistemas de información para la gestión preventiva, disciplinaria, de intervención judicial y administrativa, documental y gerencial de la entidad; se organizarán los sistemas de información actuales y los que potencialmente puedan crearse, como base de una gran bodega de datos. Además, se creará y desarrollará un modelo de auditoría de sistemas de información y de seguridad informática, que se incorporará en el desarrollo del modelo tecnológico.

## Proyecto Informático de Relatoría

## PIREL

### Coordinación Nuevo Proyecto de Relatoría

#### Qué se pretende

Utilización de sistemas tecnológicos para recuperar y conservar la **memoria institucional**. El objetivo primordial es apoyar el fortalecimiento técnico del Ministerio Público de cara a la creación de la Relatoría en la Entidad, el cual permitirá recopilar, analizar, controlar y suministrar la información correspondiente a las decisiones, conceptos y demás datos relacionados con la forma como se expresa, jurídica y administrativamente.

#### Cómo

Por medio de un sistema de relatoría fundamentado en una solución informática que integre la doctrina institucional de la Entidad y genere los enlaces necesarios para acceder a la información legal y jurisprudencial, para garantizar un servicio de consulta permanente a través de accesos electrónicos a los archivos, la cual permitirá que la recopilación, análisis, sistematización y divulgación de las decisiones y conceptos de la *Procuraduría*, alcance un alto nivel de usuarios con costos muy bajos, con seguridad, integridad, almacenamiento y acceso oportunos. El uso de los bancos de datos estadísticos y los sistemas georreferenciales, entre otros, permitirá una gran precisión en la adopción de decisiones.

La primera fase desarrolla tres módulos del sistema: el primero, constituido por las Procuradurías Delegadas Primera y

Segunda para la Contratación Estatal, para la Moralidad Pública, para la Economía y Hacienda Pública; el segundo lo conforman las Delegadas ante el Consejo de Estado (7); y el tercero, la Procuraduría Auxiliar para asuntos constitucionales.

#### Propósito

Superar la invisibilidad de la Doctrina Institucional. La *Procuraduría General de la Nación* genera diversas decisiones y conceptos que reflejan su pensamiento institucional frente a los escenarios jurídicos en los que interviene o decide.

#### Por qué

Actualmente es difícil conocer la existencia de decisiones, fallos o conceptos sobre determinados temas; no existe univocidad ni acuerdo sobre los criterios o parámetros por considerar. La Entidad carece de una doctrina institucional clara. Por tanto, frente a la sociedad y frente a las demás entidades estatales, la *Procuraduría General* no presenta unas líneas jurídicas estables o reconocidas como institucionales.

En la actualidad la información institucional se registra en papel, por lo que la recolección de los datos necesarios para el cumplimiento de las funciones misionales y administrativas absorbe gran cantidad de tiempo y recursos.





## Mejoramiento del servicio al ciudadano, a la comunidad estatal y de la imagen de la *Procuraduría General de la Nación*

**E**ste proceso busca desarrollar un *Modelo de Orientación Integral al Ciudadano* para mejorar la imagen y la prestación de los servicios, reorganizando, integrando y coordinando todas las actividades que en este campo realiza la **Procuraduría General de la Nación**, para brindarle una atención adecuada, oportuna y respetuosa, generando espacios que fortalezcan la participación ciudadana.

Este componente se desarrollará mediante cinco (5) subcomponentes, que son:



*Integrantes del Componente Servicio e Imagen; de izquierda a derecha, de pie: Ana Margarita Fernández de Castro, Norma Constanza García, Sandra Carvajalino y Luzángela Arteaga; Sentado: Carlos Arturo Gómez Pavajeau, Viceprocurador General de la Nación.*

**Comunicación de la imagen de la PGN**, mediante la aplicación de una encuesta de opinión, podremos conocer la percepción sobre la imagen de la Entidad y el grado de satisfacción del ciudadano frente a los servicios que presta la **Procuraduría**. Esta herramienta nos servirá de base para realizar dos campañas de divulgación masiva sobre los resultados más relevantes de la función de la **PGN** y el ejercicio de los derechos y deberes fundamentales. Ambos procesos serán luego sometidos a evaluaciones de impacto.

**Servicios regionalizados**, en el que se realizará un estudio para la caracterización de la demanda real de

los servicios de la **Procuraduría** y se establecerá un sistema nacional de atención al público (Proyectos piloto), que incluye la adecuación de los espacios de atención en las sedes regionales.

Un **Call Center** que dotará a la Institución de una herramienta moderna y especializada de comunicación entre la ciudadanía y la Entidad. Contaremos además con Salas de Audiencias, con sistemas de grabación y reproducción de video y audio, y la posibilidad de realizar audiencias virtuales en la **Procuraduría General de la Nación**.

**Pedagogía**, que se alcanzará con la elaboración de un modelo pedagógico dirigido a todos los niveles de públicos internos y externos con los que interactúa la **Procuraduría**. Se desarrollará un programa de capacitación interna sobre técnica específica y de cultura del servicio, y se formará a la ciudadanía sobre el ejercicio de los derechos y deberes fundamentales.

**Atención ciudadana**, que parte de la elaboración y puesta en ejecución de un modelo de atención, surgido de un diagnóstico de necesidades de servicio y de los productos de las diferentes áreas de la **PGN**, para luego realizar la evaluación de impacto del modelo.

También se analizará el servicio a la Comunidad Estatal a partir de la caracterización de las necesidades de información de las diferentes entidades estatales, desarrollando productos para satisfacer sus necesidades y capacitando a las instituciones nacionales y estatales de acuerdo con un plan que surja de la identificación de las necesidades establecidas.



## CRUCI-BID

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										
2		■		■				■	■	
3							■			
4			■		■	■				
5			■							
6				■		■				
7		■						■	■	■
8						■				
9	■		■	■			■			■
10					■					

### HORIZONTALES

- Principal objetivo del proyecto para el fortalecimiento de la *Procuraduría General de la Nación*.
- Partícula dotada de una carga eléctrica.
- (Inv.) Consejo Nacional de Política Económica y Social. Consonante.
- Si condicional, en Inglés. Ondas que se forman por el viento en la superficie del mar.
- (Inv.) Iniciales del nombre del jefe de planeación. (Inv.) Componente por fortalecer en el programa de modernización de la *Procuraduría General de la Nación*.
- (Inv.) Radio Cadena Nacional. (Inv.) Que se expresa verbalmente.
- Mes en el que el CONPES autorizó a la Nación para contratar el crédito con el BID para la *Procuraduría General de la Nación*.
- Funcionario responsable de la ejecución de cada subcomponente. Lugar donde tiene su residencia una entidad.
- Terminación de los alcoholes. Escuché.
- Comisión Interparlamentaria de Crédito Público. (Inv.) Mes en que se inició la conformación de la Unidad Coordinadora del Proyecto de Modernización.

### VERTICALES

- Primer componente por fortalecer en el Programa de Modernización de la *Procuraduría General de la Nación*.
- (Inv.) Uno de los principales productos de exportación colombiana. Instituto de Fomento Industrial.
- Departamento Nacional de Planeación. Alambrado o malla.
- Impar. (Inv.) Preposición.
- Corriente de agua dulce. Cerro aislado que domina a un llano.
- (Inv.) Preposición. Consonante repetida.
- Así se siente la gente que está de moda. (Inv.) Desprendió.
- Nombre de la Líder del subcomponente Disciplinario. (Inv.) Raspa con los dientes.
- (Inv.) Relativo al rey. (Inv.) Sigla del Banco multilateral que otorgará el crédito a la *Procuraduría General de la Nación*.
- Contingencia o posibilidad de que se presente algún contratiempo.

## CONPES

El Consejo Nacional de Política Económica y Social, en su sesión del día 9 de enero de 2003, autorizó a la Nación para contratar el empréstito con la Banca Multilateral destinado a financiar el Programa de Modernización de la *Procuraduría General de la Nación*.

El objetivo del programa es llevar a cabo un proceso integral de modernización institucional, tanto a nivel central como territorial, para que la *PGN* sea más eficiente y eficaz en sus funciones más relevantes.

El Programa se estructura en 3 componentes:

### 1. Fortalecimiento de las funciones misionales a nivel central y territorial

- Fortalecimiento de la Función Preventiva
- Fortalecimiento de la Función Disciplinaria
- Fortalecimiento de la Función de Intervención Judicial y Administrativa
- Fortalecimiento de las Relaciones Interinstitucionales
- Programa Integral de Descentralización
- Programa de Capacitación Integral.

### 2. Fortalecimiento del sistema de gestión

- Fortalecimiento del Soporte Estratégico Institucional
- Gerencia Estratégica del Talento Humano
- Implantación de un Nuevo Modelo de Gestión Pública
- Sistema de Tecnología de la Información.

### 3. Mejoramiento del servicio al ciudadano y de la imagen de la *Procuraduría General de la Nación*

- Comunicación de la imagen de la *PGN*
- Servicios Regionalizados
- Call Center y Salas de Audiencia
- Pedagogía
- Atención Ciudadana.

El costo total del Proyecto de Modernización es de 20 millones de dólares, cuya financiación es del 70 % (14 millones de dólares) con recursos del BID y el 30% (6 millones de dólares) con recursos locales, distribuidos en los tres componentes.

## CRÉDITO BID

El Comité de Revisión Gerencial del Banco Interamericano de Desarrollo, en su sesión de 18 de junio de 2002, aprobó el documento proyecto del Programa de Apoyo al Fortalecimiento de la *Procuraduría General de la Nación*.

El Comité de Crédito del BID, en sesión del 23 de enero de 2003, aprobó el crédito por 14 millones de dólares para la modernización de la *Procuraduría General de la Nación*.

Esta aprobación pasa a ratificación del Directorio del Banco Interamericano de Desarrollo el próximo 19 de febrero.