



# CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO



En la calle y en los territorios

*Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y  
Asignaciones*

# TABLA DE CONTENIDO

**GENERALIDADES**

**CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO**

**PROCESOS MISIONALES QUE BRINDAN ATENCIÓN AL USUARIO**

**VARIABLES PARA CARACTERIZAR AL USUARIO**

**GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN – PROCESO  
INVESTIGACIÓN Y JUDICIALIZACIÓN**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**RELACIÓN DE INTERACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN**

**CONCLUSIONES**

# 1. GENERALIDADES

## 1.1. Introducción

En cumplimiento a nuestra misión y al Direccionamiento Estratégico 2020 – 2024, “**Garantía de acceso a la administración de justicia**. No. 78. - Para garantizar el derecho al acceso a la administración de justicia, fortaleceremos el uso de las nuevas tecnologías que han sido implementadas para enfrentar los retos de la pandemia, las cuales han demostrado su idoneidad. Estas tecnologías incluyen: (i) recepción telefónica de denuncias; (ii) *Denuncia Fácil* y *¡ADenunciar!* , y (iii) recepción de denuncias virtuales, (iv) audiencias y procedimientos virtuales”, se encaminan esfuerzos que buscan identificar las particularidades de los ciudadanos que hacen uso de los canales dispuestos por la misma, de acuerdo con sus necesidades, características, intereses, expectativas y preferencias, y con este insumo ajustar la oferta institucional y ofrecer servicios focalizados para responder satisfactoriamente a los requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la Fiscalía General de la Nación.

## 1.2. Objetivo

Identificar las particularidades de los usuarios que interactúan con la Fiscalía General de la Nación, con el fin de fortalecer los canales de acceso a la administración de justicia y la oferta institucional.

## 1.3. Alcance

Nuestros canales de atención tanto presencial, virtual, telefónico o escrito, que fueron dispuestos para todos los usuarios con cobertura del territorio nacional, así como a nivel internacional.

## 1.4 Periodo de estudio

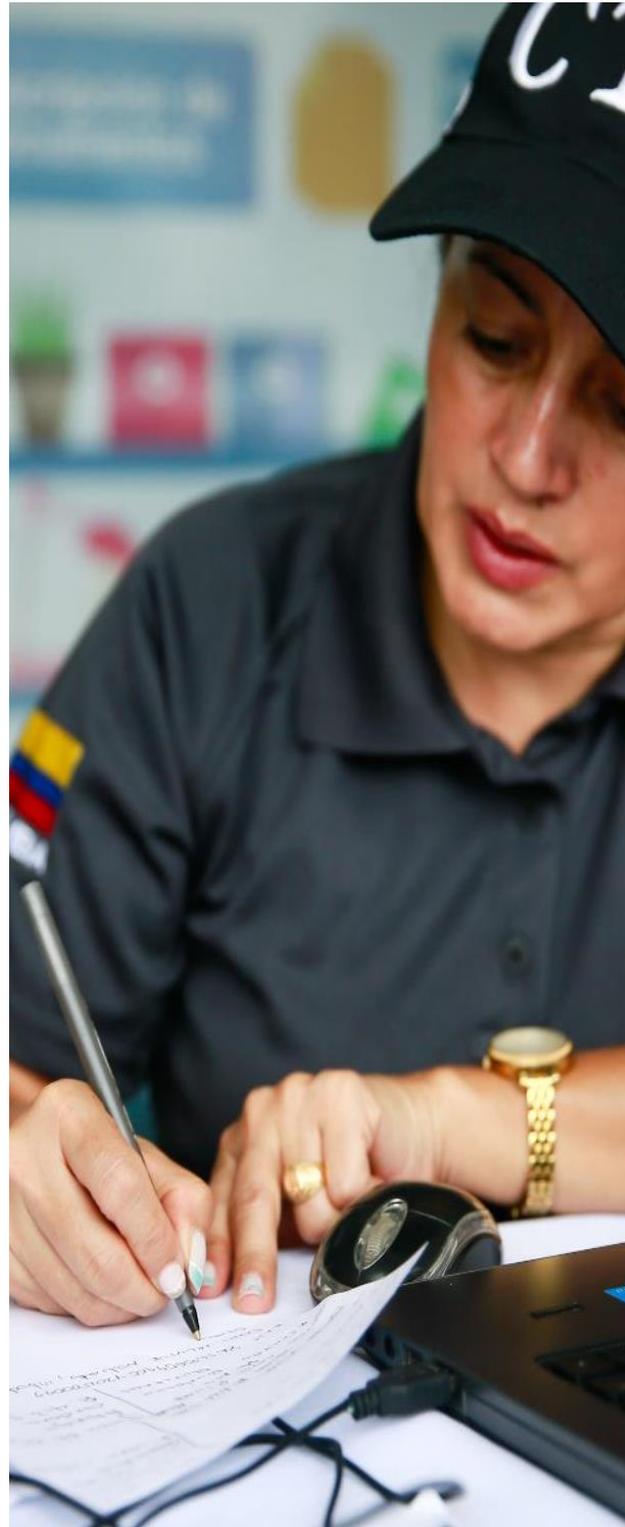
La caracterización de usuarios se realiza con información disponible del 1 de enero a 30 de noviembre de la vigencia 2022.

## 2. CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

La caracterización del usuario hace referencia a identificar las particularidades o atributos específicos de los grupos de interés con los cuales interactúa la Entidad en el uso de canales de acceso, identificando las condiciones de una comunidad y sus componentes, segmentándolos en grupos que comparten características similares, de acuerdo con una serie de variables previamente definidas.

Así, mediante la identificación de esas características y particularidades del usuario, se tendrán resultados suficientes para diseñar y/o rediseñar los servicios ofrecidos y presentarlos de manera focalizada para responder satisfactoriamente la atención que requiere el usuario, así como para obtener retroalimentación de sus expectativas.

Para caracterizar a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, se mencionarán los procesos de cara al usuario y las variables de distinción entre los mismos.



# 3. PROCESOS MISIONALES QUE BRINDAN ATENCIÓN AL USUARIO



## PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones es la dependencia encargada de informar, orientar, recepcionar denuncias y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios que acceden por medio de los diferentes canales o puntos de atención a los servicios que ofrece la Fiscalía General de la Nación, por lo cual se emiten lineamientos para la gestión de un presunto hecho delictivo y se evalúa la percepción de la satisfacción de los usuarios con el fin de mejorar el acceso a la administración de justicia.

## PROCESO INVESTIGACIÓN Y JUDICIALIZACIÓN

Se ejerce la acción penal en todo el territorio nacional de la mano de los Fiscales, la Policía Judicial y los Asistentes de Fiscal, quienes dentro de las etapas del desarrollo del proceso penal (indagación, investigación y juicio), interactúan con los usuarios, víctimas y testigos con el fin de fortalecer la actuación procesal que permita la judicialización de los infractores de la ley penal.

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

La Subdirección de Gestión Documental es la encargada de clasificar, filtrar y direccionar a las dependencias correspondientes de la Fiscalía General de la Nación las solicitudes y comunicaciones presentadas por las víctimas y los usuarios en general, Decreto 016 de 2014 modificado por el Decreto Ley 898 de 2017. conforme a la Ley General de Archivo 574 de 2000.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Este informe tiene como referencia la información con la que actualmente cuenta la Fiscalía General de la Nación tomada de nuestros sistemas misionales:

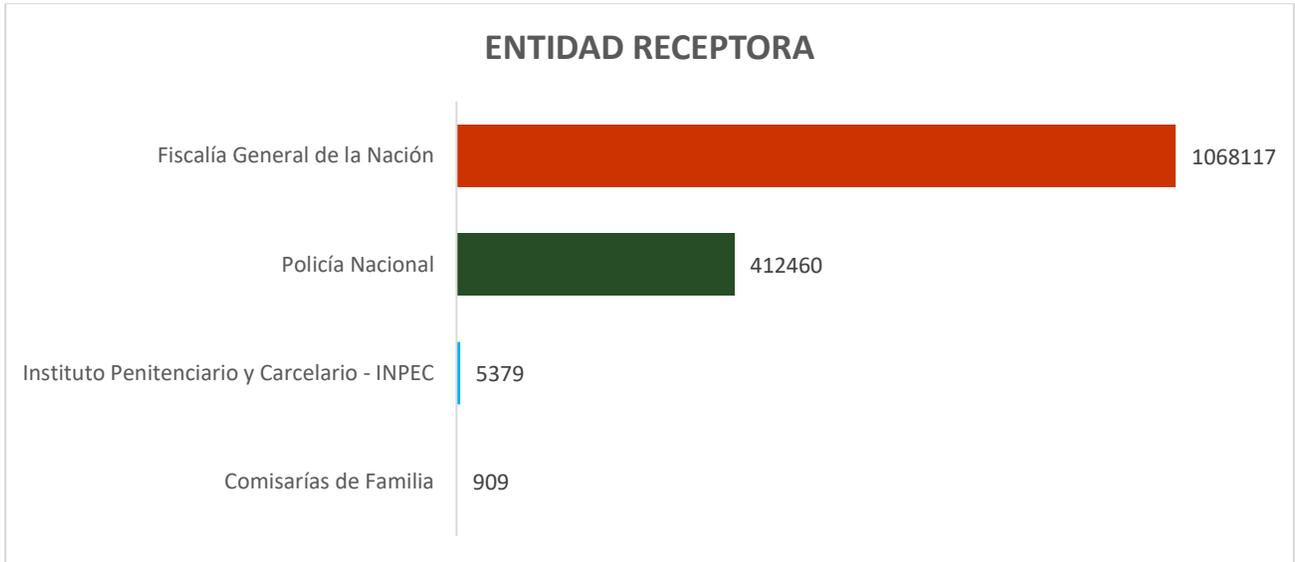
- ✓ Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) para los procesos misionales: Gestión de Denuncias, Investigación y Judicialización, por hechos ocurridos en vigencia de la Ley 906 de 2004 a partir del año 2005 a la fecha, y las investigaciones que se adelantan bajo el Procedimiento de la Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia.
- ✓ PQRS Subproceso de apoyo Gestión Documental

## BASE DE DATOS SPOA

Contiene la información de los ciudadanos que tienen la calidad de intervinientes dentro del proceso penal y que están asociados a las querellas y denuncias creadas a niveles nacional tanto por la Fiscalía General de la Nación como por otras entidades gubernamentales autorizadas para esta labor, como son:

ENTIDAD RECEPTORA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Fiscalía General de la Nación	1068117	71.84%
Policía Nacional	412460	27.74%
Instituto Penitenciario y Carcelario - INPEC	5379	0.36%
Comisarías de Familia	909	0.06%
<b>Total general</b>	<b>1486865</b>	<b>100%</b>

*Esta información corresponde a los registros de querellas y denuncias de la base de datos SPOA*



Grafica 1. Datos tomados de la base de datos SPOA

Se aclara que, para este informe se tendrá en cuenta los registros de denuncias y querellas registrados desde el 01 de enero al 30 de noviembre de 2022 que contenga información de la caracterización del usuario registrada directamente por las unidades receptoras de las diferentes entidades.



# 4. VARIABLES PARA CARACTERIZAR AL USUARIO

Para la identificación de variables, se seleccionaron los datos que aporta información particular y relevante del usuario, que corresponden a atributos particulares de una población de acuerdo con la información que ha sido registrada en los diferentes canales de atención.

El nivel de variable seleccionado es de dos tipos: geográficas y demográficas.

- **Geográfica** pretende ubicar a los ciudadanos, usuarios o interesados en un punto específico en donde tenga presencia la Fiscalía General de la Nación.
- **Demográfica** se refiere a las características de la población y su desarrollo a través del tiempo; de esta forma se identifican los motivos o eventos que los llevan a interactuar con la entidad y las características de esta interacción.

## DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES SELECCIONADAS

Los niveles de variables geográfica y demográfica permiten determinar y analizar varios puntos importantes que debemos tener en cuenta para este ejercicio de caracterización.

Seguidamente se priorizan las variables con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, de tal manera que la información recolectada permita conocer los tipos de usuarios y sus necesidades, para plantear estrategias que busquen satisfacer las necesidades de la población registrada.

A continuación, se hace un recuento de las variables a priorizar según los niveles elegidos.

**GEOGRÁFICAS:** Se busca priorizar la variable de **ubicación por departamento, tipo de usuario** y la **denominación del tipo penal** con más altos índices de acuerdo con la ubicación geográfica del ciudadano.

**DEMOGRÁFICAS:** Se busca priorizar el enfoque diferencial de los usuario, de acuerdo a sus particularidades y características como son: **enfoque por edad**, de forma que se clasifiquen a los usuarios por rango de edades, la **identidad de género e identidad sexual**, con el fin de sensibilizar a los servidores para prestar una atención enfocada este factor diferencial.

De igual manera, se identifica al ciudadano con algún tipo de **discapacidad y su nivel de escolaridad**, a fin de establecer las mejoras que debemos implementar tanto en infraestructura física como tecnológica, enfocada a prestar una atención acorde para este tipo de ciudadanos.

# 5. PROCESO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN – PROCESO INVESTIGACIÓN Y JUDICIALIZACIÓN

## VARIABLE GEOGRAFICA

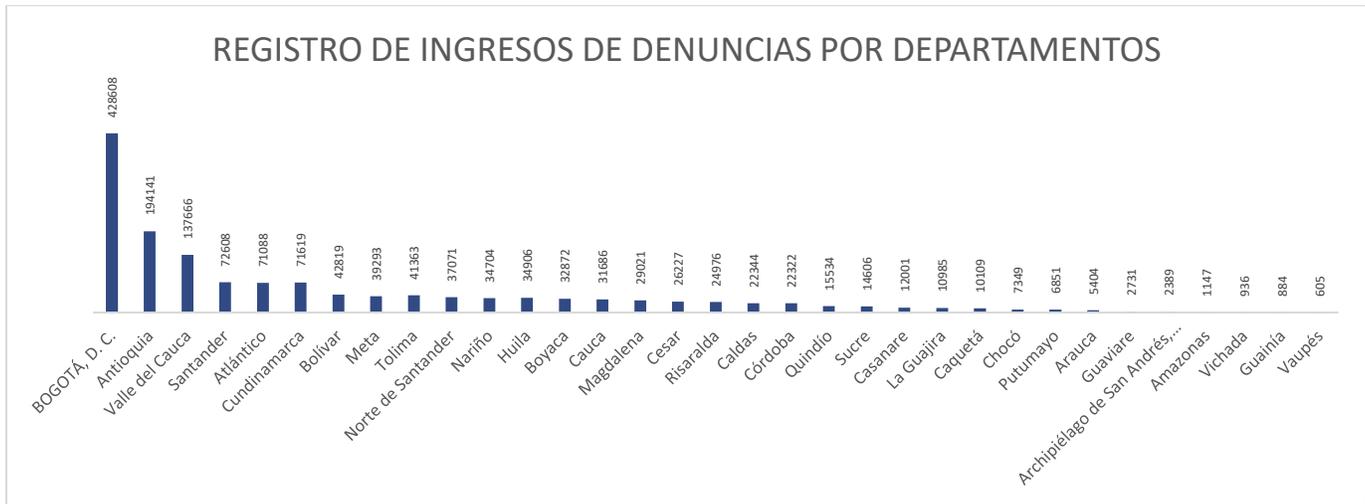
El total de usuarios que diligenciaron información de caracterización en los sistemas misionales SPOA - SUIP durante para la vigencia 2022.

- **UBICACIÓN GEOGRAFICA**

De acuerdo con la información recolectada, se identificaron los departamentos y seccionales donde los usuarios hicieron mayor uso de los canales, siendo así: Bogotá D.C., seguido por el departamento de Antioquia (conformada por las seccionales Medellín y Antioquia), Valle del Cauca (conformada por las seccionales Cali y Valle del Cauca), Santander y Cundinamarca, con el 60.84% del total general de las denuncias recibidas a nivel nacional.

SECCIONALES	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ, D. C.	428608	28.83%
Antioquia	194141	13.06%
Valle del Cauca	137666	9.26%
Santander	72608	4.88%
Cundinamarca	71619	4.82%
<b>Total de las cinco Seccionales</b>	<b>904642</b>	<b>60.84%</b>
<b>Total General</b>	<b>1486865</b>	

*Para este cuadro se traen los valores más representativos en cantidad de registro de denuncias en el sistema SPOA.*



Grafica 2. Datos tomados de la base de datos SPOA por Departamentos

## • DENOMINACIÓN DEL TIPO PENAL

Es la descripción y adecuación típica de conformidad con la ley 599 de 2000 (Código Penal) de las diferentes conductas punibles que se constituyen como delito y se adecuan con los hechos que ponga en conocimiento el usuario y/o víctima a través de los diferentes canales que la Fiscalía General de la Nación tiene dispuestos para la atención al ciudadano.

De acuerdo a la información estadística, se puede establecer que durante la vigencia del año 2022, las conductas delictivas con más alto índice a nivel país son: el Hurto (Art 239 C.P.) en sus diferentes modalidades, con un total de cuatrocientos cuarenta y nueve mil trescientos setenta y tres (449.373) registros de denuncias, seguido de la Violencia Intrafamiliar (Art. 229 del C.P.) con un total de ciento veinte mil ochenta y dos (120.082), la Estafa (Art. 246 del C.P.) con total de ciento cinco mil trescientos diecinueve (105.319) registros de denuncias en las bases de datos.

De acuerdo con el Direccionamiento Estratégico “Resultados en la calle y en los Territorios” adoptado mediante resolución 01159 del 5 de noviembre de 2020, la Fiscalía General de la Nación realizó análisis de las principales conductas que generan preocupación en la ciudadanía, fijándose como reto:

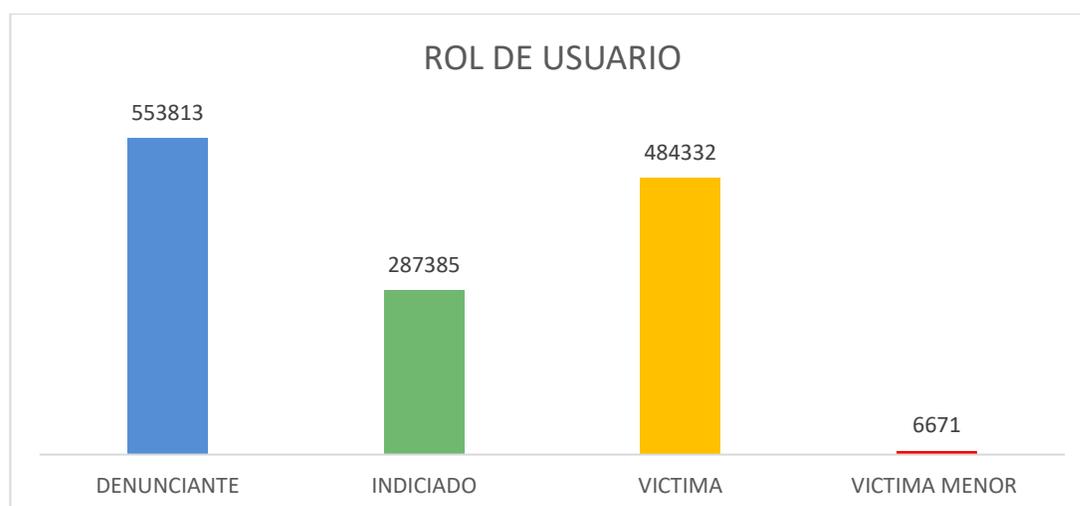
“La Fiscalía General de la Nación tiene como función constitucional adelantar el ejercicio de la acción penal e investigar los hechos que revistan las características de un delito. Existen delitos que debido a su alto impacto y complejidad representan una mayor preocupación para la población en materia de seguridad ciudadana y por ello serán priorizados. Sin perjuicio de la continuidad de la metodología de homicidio doloso implementada por la Fiscalía, en este cuatrienio se priorizará la investigación y judicialización de los homicidios en contra de defensores de derechos humanos, reincorporados de las Farc, feminicidios y homicidios colectivos; conductas que vulneran gravemente la integridad personal de las mujeres, niños, niñas y adolescentes,

particularmente los delitos sexuales y la violencia intrafamiliar; los delitos de hurto violento, microtráfico de estupefacientes, delitos informáticos, incluida la estafa que se cometa en esta modalidad y el delito de maltrato animal.”

## ROL DEL USUARIO

Dentro del registro de denuncias y querellas, se observa que el usuario se identifica de la siguiente manera:

ROL USUARIO	CANTIDAD
DENUNCIANTE	553813
INDICIADO	287385
VICTIMA	484332
VICTIMA MENOR	6671
<b>TOTAL</b>	<b>1332201</b>



Grafica 3. Datos tomados de la base de datos SPOA

**Es importante mencionar que las denuncias y querellas que ingresan como anónimas no registraran ningún tipo de rol.**

## VARIABLE DEMOGRÁFICA

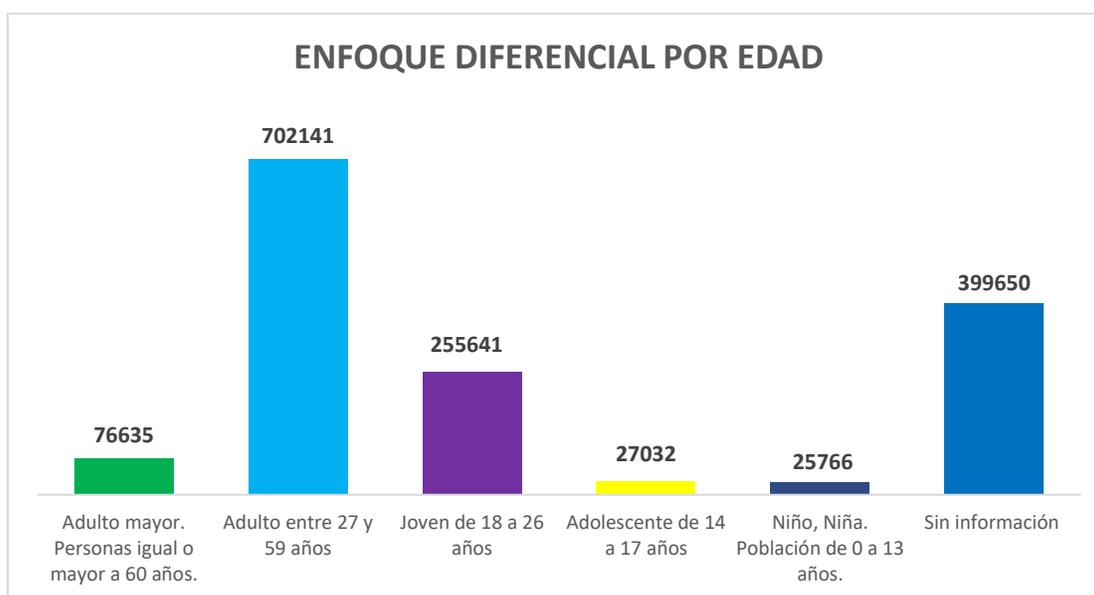
- **ENFOQUE DIFERENCIAL POR EDAD**

El enfoque etario se caracteriza por adecuar la oferta y prestación de servicios a la etapa de desarrollo evolutivo de la persona, considerando que hay unas condiciones y necesidades específicas acordes con el nivel de desarrollo físico, psicológico y social de los usuarios. Los niños, niñas, adolescentes y los adultos mayores representan un 8.7%

del total discriminado por enfoque etario. Es importante mencionar que el 26.9% no registra información en la base de datos para este enfoque diferencial

ENFOQUE DIFERENCIAL POR EDAD	CANTIDAD DE REGISTROS	PORCENTAJE
Adulto mayor. Personas igual o mayor a 60 años.	76635	5.2%
Adulto entre 27 y 59 años	702141	47.2%
Joven de 18 a 26 años	255641	17.2%
Adolescente de 14 a 17 años	27032	1.8%
Niño, Niña. Población de 0 a 13 años.	25766	1.7%
Sin información	399650	26.9%
<b>Total general</b>	<b>1486865</b>	<b>100%</b>

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de denuncias en el sistema SPOA



Grafica 4. Datos tomados de la base de datos SPOA – Enfoque diferencial por edad del usuario que accedió a los canales de atención.

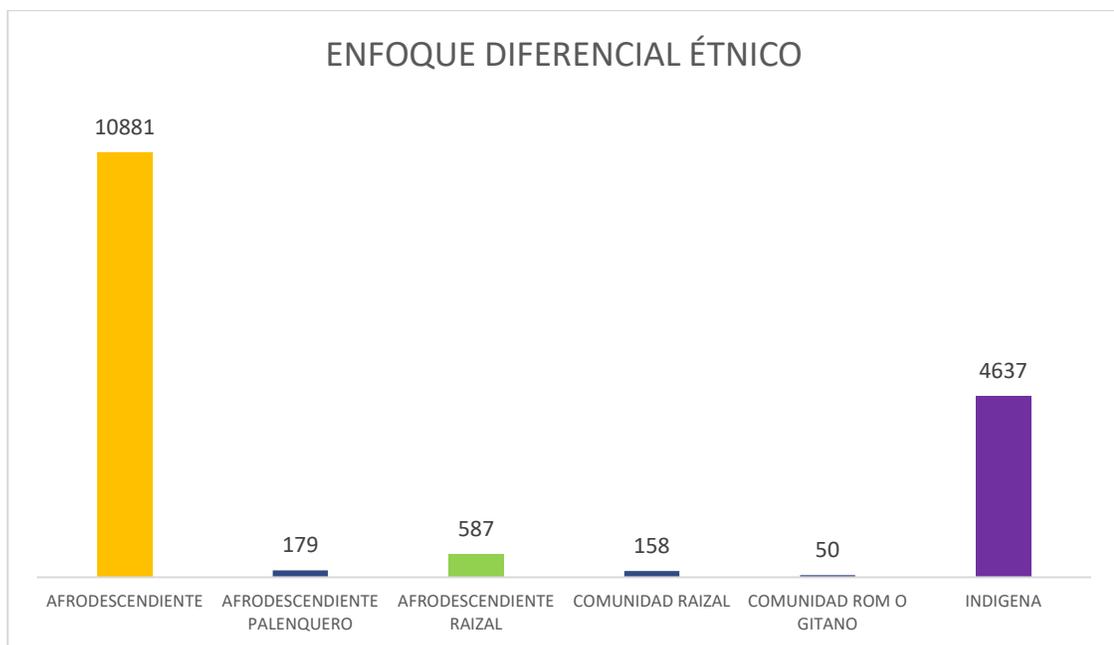
**Es importante mencionar que las denuncias y querellas que ingresan como anónimas no registrarán información.**

- **ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO**

Hace referencia a la pertenencia del usuario a alguno de los tres grupos étnicos reconocidos en el territorio nacional, la población afro (negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros), los pueblos indígenas y el pueblo Rrom (gitanos), para la vigencia 2022 el 1.1% del total de la base de datos de la población se registró con el siguiente factor diferencial étnico:

ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO	CANTIDAD DE REGISTROS	PORCENTAJE
AFRODESCENDIENTE	10881	66%
AFRODESCENDIENTE PALENQUERO	179	1.10%
AFRODESCENDIENTE RAIZAL	587	3.60%
COMUNIDAD RAIZAL	158	1.00%
COMUNIDAD RROM O GITANO	50	3%
INDIGENA	4637	28.10%
<b>Total general</b>	<b>16492</b>	<b>100%</b>

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de denuncias en el sistema SPOA



Grafica 5. Datos tomados de la base de datos SPOA – Enfoque Étnico del usuario que accedió a los canales de atención.

“Identificando los límites y alcances de las competencias de la jurisdicción ordinaria y de la jurisdicción especial indígena y teniendo en cuenta las afectaciones que enfrentan los pueblos y comunidades indígenas del país, la Fiscalía en el marco de sus competencias, desarrollará estrategias de priorización con enfoque diferencial étnico y territorial que fomenten investigaciones para contrarrestar eficazmente los fenómenos criminales que afectan a las comunidades indígenas y sus territorios. Adicionalmente, por la complejidad de los delitos y teniendo en cuenta las competencias de la Jurisdicción Especial Indígena, con estas estrategias se generarán canales de comunicación recíprocos para la investigación de los delitos que se presenten en sus territorios.” (Direccionamiento Estratégico 2020-2024).

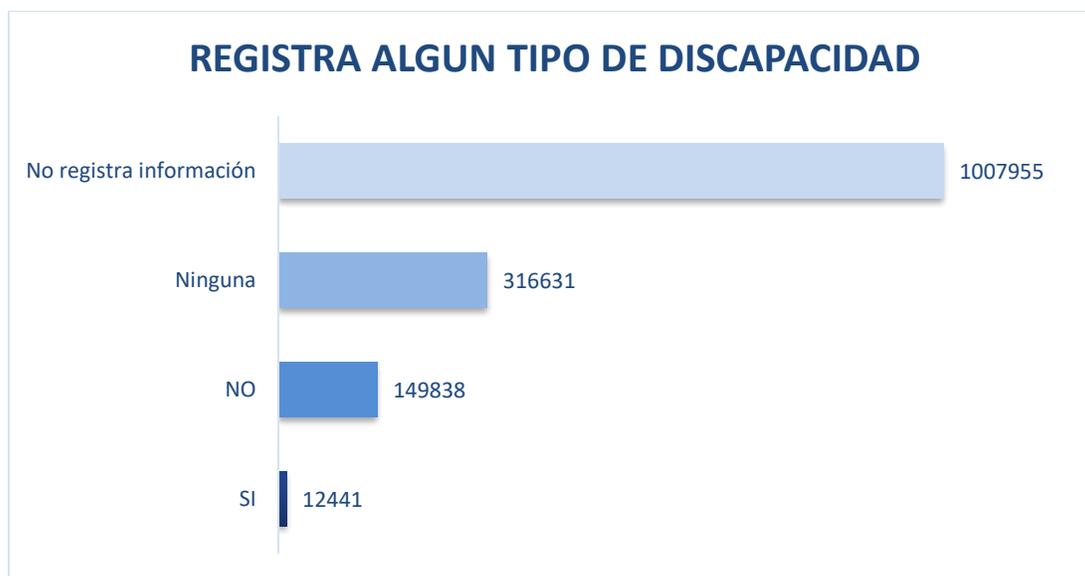
Es importante mencionar que las denuncias y querellas que ingresan como anónimas no registrarán información.

- **ENFOQUE DE DISCAPACIDAD**

Se refiere a las personas que presentan diversidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que por ello pueden requerir algún ajuste razonable para su participación plena y efectiva en la sociedad. Para la vigencia 2022 el 75.4% del total de los usuarios se reconocieron con algún tipo de discapacidad, de la siguiente manera:

REGISTRA ALGUN TIPO DE DISCAPACIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	12441	0.84%
NO	149838	10.08%
Ninguna	316631	21.30%
No registra información	1007955	67.78%
<b>Total general</b>	<b>1486865</b>	<b>100%</b>

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de denuncias en el sistema SPOA



Grafica 6. Datos tomados de la base de datos SPOA – Respuesta de usuarios que registran algún tipo de discapacidad.

Dentro de los tipos de discapacidad registrados por los usuarios, se evidencian los siguientes :

DISCAPACIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Motriz (Moverse o caminar)	3312	26.62%
Visual (Los ojos)	2774	22.30%
Auditiva (Los oídos)	1573	12.64%
Sistema nervioso (Problemas mentales, emocionales, de apre	1338	10.75%
Motriz (Usar sus brazos y manos)	1105	8.88%
Cardiorrespiratoria y las defensas	627	5.04%
Del lenguaje (La voz y el habla)	363	2.92%
Entender o aprender	300	2.41%
Digestiva (La digestión, el metabolismo, las hormonas)	266	2.14%
Motriz (Bañarse, vestirse o alimentarse por sí mismo)	259	2.08%
Los demás órganos de los sentidos (olfato, tacto y gusto)	245	1.97%
La piel	209	1.68%
Sistema reproductivo (El sistema genital y reproductivo)	70	0.56%
<b>Total general</b>	<b>12441</b>	<b>100%</b>

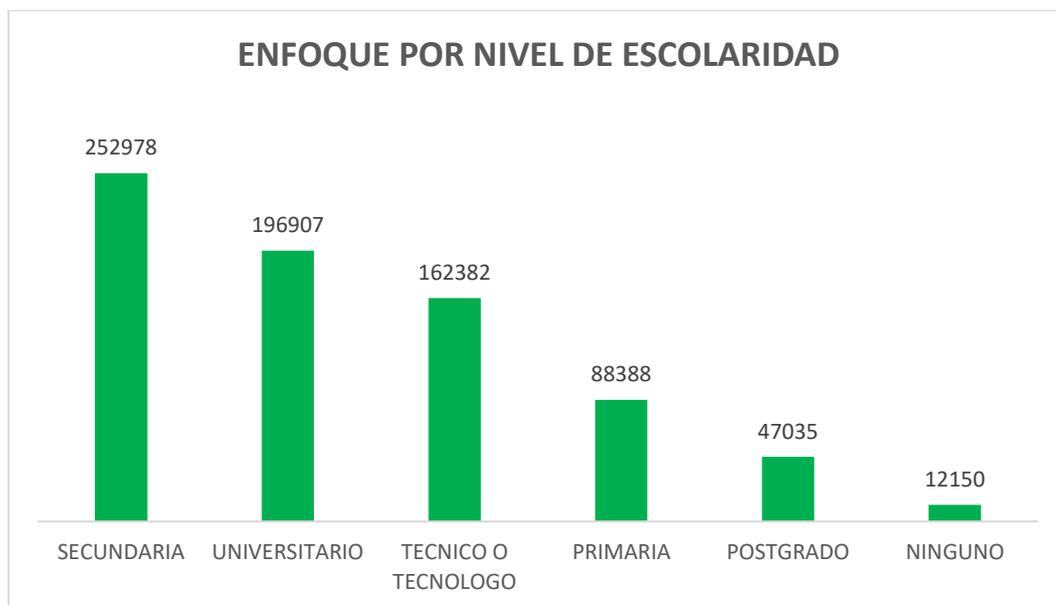
Es importante mencionar que las denuncias y querellas que ingresan como anónimas no registraran información.

- ENFOQUE POR NIVEL DE ESCOLARIDAD**

Refleja el nivel más alto de escolaridad alcanzado por el usuario que hace uso de nuestro servicio, lo que permite a la entidad brindar una atención acorde con la educación formal de cada uno de los usuarios. El registro de este enfoque diferencial corresponde al 51.1% del total de la base de datos de la población, de la siguiente manera:

ENFOQUE POR NIVEL DE ESCOLARIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECUNDARIA	252978	33.30%
UNIVERSITARIO	196907	25.90%
TECNICO O TECNOLOGO	162382	21.40%
PRIMARIA	88388	11.60%
POSTGRADO	47035	6.20%
NINGUNO	12150	1.60%
<b>TOTAL</b>	<b>759840</b>	<b>100%</b>

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de denuncias en el sistema SPOA



Grafica 7. Datos tomados de la base de datos SPOA – Respuesta de usuarios que registran el nivel de escolaridad

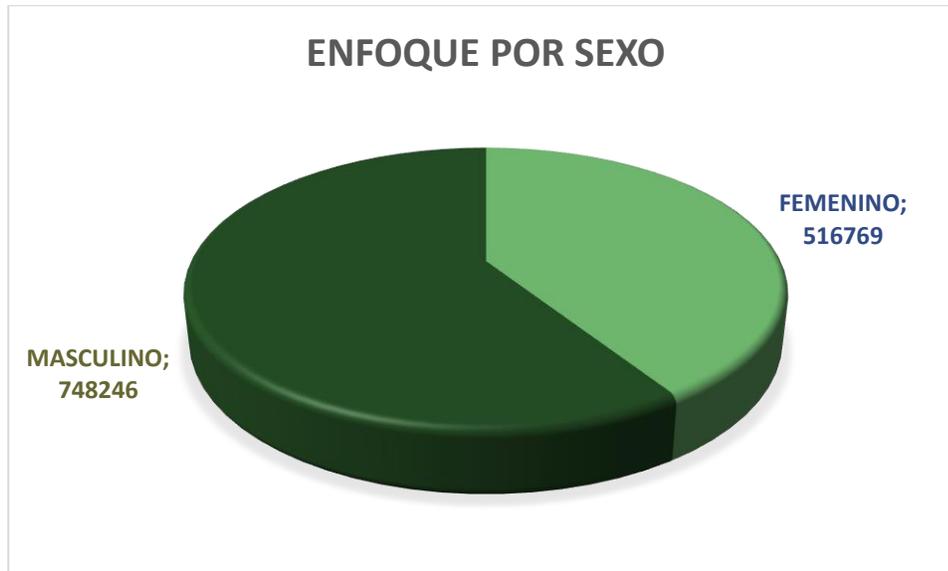
Es importante mencionar que las denuncias y querellas que ingresan como anónimas no registraran ningún tipo de rol.

## • ENFOQUE POR SEXO

El sexo se refiere a las características fisiológicas y sexuales con las que nacen las personas, y a partir de las cuales se le identifica como niño o niña. El sexo, en vez de ser un hecho biológico innato, se asigna al nacer con base en la percepción que otros tienen sobre los genitales de la persona. *(Tomado Cartilla de Genero – Ministerio de Justicia)*. El registro de este enfoque diferencial corresponde al 85.081% del total de la base de datos de la población, de la siguiente manera::

ENFOQUE POR SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FEMENINO	516769	40.9%
MASCULINO	748246	59.1%
<b>Total general</b>	<b>1265015</b>	<b>100%</b>

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de denuncias en el sistema SPOA



Grafica 8. Datos tomados de la base de datos SPOA – Respuesta de usuarios que registran el enfoque por sexo.

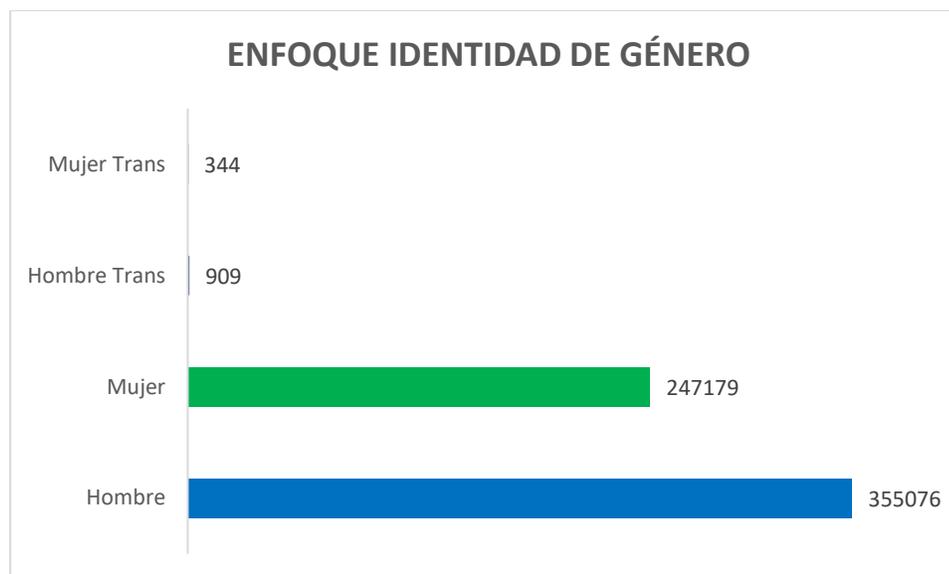
Es importante mencionar que las denuncias y querellas que ingresan como anónimas no registraran ningún tipo de rol.

- **ENFOQUE POR IDENTIDAD DE GÉNERO**

El concepto de “identidad de género” hace referencia a cómo una persona se siente respecto de sí misma, es decir, si se siente hombre o mujer. (Tomado Cartilla de Genero – Ministerio de Justicia). Para la vigencia 2022 el 40.59% del total de la base de datos de la población registró información sobre el factor por identidad de género, de la siguiente manera:

ENFOQUE IDENTIDAD DE GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hombre	355076	58.80%
Mujer	247179	41%
Hombre Trans	909	0.20%
Mujer Trans	344	0.10%
<b>Total general</b>	<b>603508</b>	<b>100%</b>

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de denuncias en el sistema SPOA



Grafica 9. Datos tomados de la base de datos SPOA – Respuesta de usuarios que registran el enfoque por identidad de género.

Es importante mencionar que las denuncias y querellas que ingresan como anónimas no registraran ningún tipo de rol.

## • ENFOQUE POR ORIENTACIÓN SEXUAL

Orientación sexual hace referencia a la atracción sexual de las personas, que puede ser de su sexo opuesto (heterosexual), a su mismo sexo (homosexual) como las lesbianas y los gays, o a ambos sexos (bisexual) e, inclusive, de ningún sexo (asexual), ya que es posible que una persona no se encuentre atraída sexualmente hacia otras personas. (Tomado Cartilla de Genero – Ministerio de Justicia). Para la vigencia 2022 el 35.77 del total de la base de datos de la población registró información sobre el factor por orientación sexual, de la siguiente manera:

ENFOQUE ORIENTACIÓN SEXUAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Heterosexual	515084	96.90%
Bisexual	5987	1.10%
Asexual	4566	0.90%
Gay	4321	0.80%
Lesbiana	1871	0.40%
<b>Total general</b>	<b>531829</b>	<b>100%</b>

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de denuncias en el sistema SPOA



Grafica 10. Datos tomados de la base de datos SPOA – Respuesta de usuarios que registran el enfoque por orientación sexual.

**Es importante mencionar que las denuncias y querellas que ingresan como anónimas no registraran ningún tipo de rol.**



# 6. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

## VARIABLE GEOGRÁFICA

Este registro se toma del informe publicado en la página web de la entidad [ww.fiscalia.gov.co](http://ww.fiscalia.gov.co), que comprende el período del 1 de enero a 31 de diciembre de 2022, donde se registran la cantidad de peticiones de los tipos que llegan a la entidad por los diferentes canales.

- SOLICITUD DE PETICIONES POR SECCIONALES**

Para este informe se tomaron las cuatro (4) seccionales con el mayor número de registros en el sistema, observando que Bogotá, Antioquia, Medellín y Cali, presentan el mayor número de peticiones para la vigencia 2022.

SECCIONAL	CANTIDAD DE PETICIONES
BOGOTÁ	20.024
ANTIOQUIA	12.063
MEDELLÍN	12.224
CALI	8.431
<b>TOTAL</b>	<b>52.742</b>

Información registrada en los informes de PQR <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302>

- SOLICITUD DE QUEJAS POR SECCIONALES**

Se tomaron las cuatro (4) seccionales con el mayor número de registros en el sistema, observando que Bogotá, Cundinamarca, Cali y Tolima presentan el más alto nivel de Quejas para la vigencia 2022.

SECCIONAL	CANTIDAD QUEJAS
BOGOTÁ	493
CUNDINAMARCA	117
CALI	128
<b>TOTAL</b>	<b>738</b>

Información registrada en los informes de PQR <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302>

- SOLICITUD DE RECLAMOS POR SECCIONAL**

Se tomaron las cinco (5) seccionales con el mayor número de registros en el sistema, observando que Bogotá, Tolima, Cali, Cundinamarca y Atlántico presentan el más alto nivel de Reclamos para la vigencia 2022.

SECCIONAL	CANTIDAD RECLAMOS
BOGOTÁ	675
TOLIMA	196
CALI	192
CUNDINAMARCA	167
ATLÁNTICO	124
<b>TOTAL</b>	<b>1354</b>

Información registrada en los informes de PQR <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302>

## • VARIABLE DEMOGRÁFICA

### • MOTIVOS DE PETICIONES

Se observó que la Solicitud de copia de documentos y la Prestación de un servicio, son los motivos más frecuentes por los cuales el usuario ha presentado a la entidad peticiones durante la vigencia del 01 de enero al 30 de septiembre de 2022, acorde a los informes publicados en la página de la entidad [www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co) bajo la responsabilidad de la Subdirección de Gestión Documental.

CAUSAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	115684	89.23%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	6017	4.64%
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	11	0.01%
COPIA DE DOCUMENTOS	9	0.01%
OTRAS SOLICITUDES	6	0.00%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	5	0.00%
INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO	1193	0.92%
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	1829	1.41%
SOLICITUD SUSPENSIÓN DE INVESTIGACIÓN	1593	1.23%
RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA	1789	1.38%
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS A SU CARGO	939	0.72%
INTERPONER RECURSOS	438	0.34%

INFORMES A CONGRESISTAS	122	0.09%
DENUNCIA	6	0.00%
<b>Total general</b>	<b>129642</b>	<b>100%</b>

Información registrada en los informes de PQR <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302>

## • MOTIVOS DE QUEJAS

Se observa que la solicitud relacionada con el Incumplimiento de tareas o funciones, es el motivo más frecuente por el cual el usuario ha presentado a la entidad quejas durante la vigencia del 01 de enero al 30 de septiembre de 2022.

CAUSAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	978	50.80%
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN IMPRECISA, INCOMPLETA ERRONEA	191	9.90%
OTRAS	152	7.90%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTÉS	132	6.90%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIA	102	5.30%
NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN	98	5.10%
NEGACIÓN ACCESO A LA JUSTICIA	77	4%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	80	4.20%
INDEBIDO ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO	56	2.90%
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA	34	1.80%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	10	0.50%
ACOSO LABORAL	7	0.40%
SOLICITUD DE DÁDIVAS	5	0.30%
ACOSO SEXUAL	2	0.10%
<b>TOTAL</b>	<b>1924</b>	<b>100%</b>

Información registrada en los informes de PQR <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302>

## • MOTIVOS DE RECLAMOS

Se observa que la solicitud relacionada con la Falta de respuesta a las solicitudes, es el motivo más frecuente por el cual el usuario ha presentado a la entidad reclamos durante la vigencia del 01 de enero al 30 de septiembre de 2022.

CAUSAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
--------	----------	------------

FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES	1269	61.99%
INACTIVIDAD PROCESAL	508	24.82%
LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN	115	5.62%
RESPUESTAS INOPORTUNAS	57	2.78%
OTRAS	46	2.25%
MALA ATENCIÓN	28	1.37%
SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN	9	0.44%
FALTA DE PERSONAL	10	0.49%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	4	0.20%
NO HAY ESQUEMA DE SEGURIDAD A TESTIGO	1	0.05%
<b>Total general</b>	<b>2047</b>	<b>100%</b>

Información registrada en los informes de PQR <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302>

## • MOTIVOS DE SUGERENCIA

Se observa que la solicitud relacionada con Incrementar la cantidad de personal para la atención es el motivo más frecuente por el cual el usuario ha presentado a la entidad sugerencias durante la vigencia del 01 de enero al 30 de septiembre de 2022.

CAUSAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
OTRAS	31	43.10%
INCREMENTAR LA CANTIDAD DE PERSONAL PARA LA ATENCIÓN	30	41.70%
MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA	10	13.90%
ATENCIÓN PREFERENCIAL POR CONDICIÓN ESPECIAL (EMBARAZO, DISCAPACIDAD, ETC)	1	1.40%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Información registrada en los informes de PQR <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/#1519922458227-3e25c1e0-3302>

# 7. RELACIONES DE INTERACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN

Con el fin de garantizar el acceso a los servicios de la entidad se han dispuesto los siguientes canales de atención:

## Canal presencial

- **Recepción de denuncia:**
  - Grupos de Flagrancia (antes Unidades de Reacción Inmediata – URI)
  - Centros de Atención de la Fiscalía-CAF a nivel nacional
  - Grupos de Acción Unificada por la Libertad Personal – GAULA (en caso de secuestro y extorsión).
  - Puntos de Atención de la Fiscalía – PAF en convenio con Alcaldías y Gobernaciones.
- **Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho:** actualmente la FGN tiene unidades receptoras en 39 casas de justicia en 15 departamentos.
- **Estaciones de la Policía Nacional:** con presencia en todas las cabeceras municipales del país y otros municipios
- **Comisarías de Familia:** Actualmente hay 1273 Comisarías de Familia en el territorio Nacional
- **Inspecciones de Policía:** en aquellos municipios o áreas municipalizadas (corregimientos) donde no hay Comisaria de Familia, operan Inspecciones de Policía y realizan labores de recepción de denuncia.

## Canal telefónico

La Fiscalía cuenta con el Centro de Contacto (C.C), que opera como medio no presencial, por el cual la ciudadanía puede obtener información relevante y orientación sobre los servicios que ofrece la entidad, así como acceder a algunos de estos de una manera ágil, oportuna, amplia y centralizada. Este canal presta atención a la ciudadanía 24 horas al día, 7 días a la semana. Los números de contacto son: desde celular 122, línea gratuita nacional 018000919748 opción 2. El Centro de Contacto cuenta con un equipo especializado de agentes para la atención de todos los delitos, incluido los delitos de violencia basada en género.

## Canal virtual

- Denuncia Fácil: Estrategia para la recepción de las denuncias desarrollada por la Fiscalía General de la Nación, que consiste en el diligenciamiento de un formato web al que puede acceder la ciudadanía por internet, para interponer las denuncias de manera virtual por cualquier delito. A este sistema se puede acceder a través de la siguiente dirección:

<http://www.fiscalia.gov.co/> en la opción “DENUNCIA FACIL”



- ¡ADenunciar! Estrategia creada para la recepción de denuncias, en convenio con la Policía Nacional, que consiste en una Plataforma virtual a la que pueden acceder los usuarios a través de Internet o descargando la respectiva aplicación, éste canal cuenta con un portafolio de tipos penales siendo estos: 1. hurto en todas sus caracterizaciones. 2. material con contenido de explotación sexual infantil, 3. falsedad en documentos / falsedad personal, 4. Extorsión, 5. estafa, 6. delitos informáticos, 7. Violencia Basada en Género. A este Sistema puede accederse a través de:

<https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/> o <http://www.fiscalia.gov.co/>, en la opción “ADENUNCIAR”.



- **Correos electrónicos institucionales:**

[ges.documentalpqr@fiscalia.gov.co](mailto:ges.documentalpqr@fiscalia.gov.co)

**Amenazas en contra de defensores de derechos humanos y líderes sociales:**

[recepción.amenazas@fiscalia.gov.co](mailto:recepción.amenazas@fiscalia.gov.co)

- **Chat institucional [www.fiscalia.gov.co/chat](http://www.fiscalia.gov.co/chat)**



## Canal escrito

La entidad cuenta con la Ventanilla Única de Correspondencia la cual es recurrentemente utilizada para presentar denuncias escritas.

En el siguiente enlace encontrará la información de las Ventanillas Únicas de Correspondencia <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/direcciones-de-la-vuc/>

# 9. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos en la actualización de la caracterización de Usuarios de la Fiscalía General de la Nación, nos permiten identificar diversas oportunidades de mejora, Así mismo, resaltan los logros institucionales alcanzados, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios. Continuamos con retos institucionales importantes en materia de acceso a la administración de justicia, y el fortalecimiento de canales de atención, para el mejoramiento en tiempos de respuesta.

Lo identificado se convertirá, por tanto, en una hoja de ruta de acciones de corto, mediano y largo plazo, que se incorporaran en la gestión de la entidad, en la medida de sus capacidades y recursos, el marco de sus funciones sea esta, la oportunidad de agradecer a los usuarios que confían en la Fiscalía General Nación para la administración de justicia y ratificar el interés por fortalecer y potenciar aún más, las relaciones entre Estado – Usuario – Ciudadano.

2. La caracterización de la Fiscalía General de la Nación, busca identificar las particularidades del usuario, permitiendo, diferenciar la dinámica de recolección de información estadística de una población de acuerdo a ciertas condiciones tanto demográficas como geográficas, a través de las cuáles permite obtener evidencia para mejorar el acceso a la administración de justicia, de esta manera se logra aumentar la percepción de la satisfacción del usuario, haciendo presencia en la calle y los territorios sin perder la sensibilidad de brindar una atención humana a los ciudadanos acordes a sus situaciones particulares.
3. Es importante mantener la disponibilidad de los Servicios de Atención a la ciudadanía, los diferentes canales de atención, dispuestos por la Fiscalía General de la nación para que todos los usuarios manifiesten su interés de poner en conocimiento la información de un presunto hecho delictivo.
4. Es importante señalar que, de acuerdo con la información obtenida del usuario, la entidad ha fortalecido la infraestructura física y tecnológica con el fin de mejorar el acceso a la diversidad de usuarios en condición de discapacidad que requieren de los servicios que presta a Fiscalía General de la Nación.

---

*i Asamblea General de las Naciones Unidas. Resolución 40/34 del 29 de noviembre de 1985, por la cual se adopta la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*



*Dirección de Atención al Usuario, Intervención  
Temprana y Asignaciones*



**FISCALÍA**  
GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios