



CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

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



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES
2. CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO
3. PROCESOS MISIONALES QUE BRINDAN ATENCIÓN AL USUARIO
4. VARIABLES PARA CARACTERIZAR AL USUARIO
5. GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN – PROCESO INVESTIGACIÓN Y JUDICIALIZACIÓN
6. PROCESOS MISIONALES JUSTICIA TRANSICIONAL
7. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL
8. RELACION DE INTERACCION CON LA ORGANIZACIÓN
9. CONCLUSIONES

1. GENERALIDADES

1.1. Introducción

En cumplimiento a nuestra misión, la entidad busca fortalecer el acceso a la administración de justicia, por lo que sus esfuerzos están encaminados a identificar las particularidades de los ciudadanos que hacen uso de los canales dispuestos por la misma, de acuerdo a sus necesidades, características, intereses, expectativas y preferencias, y con este insumo ajustar la oferta institucional y presentar servicios focalizados para responder satisfactoriamente al mayor número de 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 y la satisfacción del usuario.

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 y la oferta institucional.

1.3. Alcance

Todos los Usuario que hacen uso de los canales presencial, virtual, telefónico o escrito, que fueron dispuestos con a nivel nacional por la entidad, para brindar más y mejorar cobertura en los territorios.

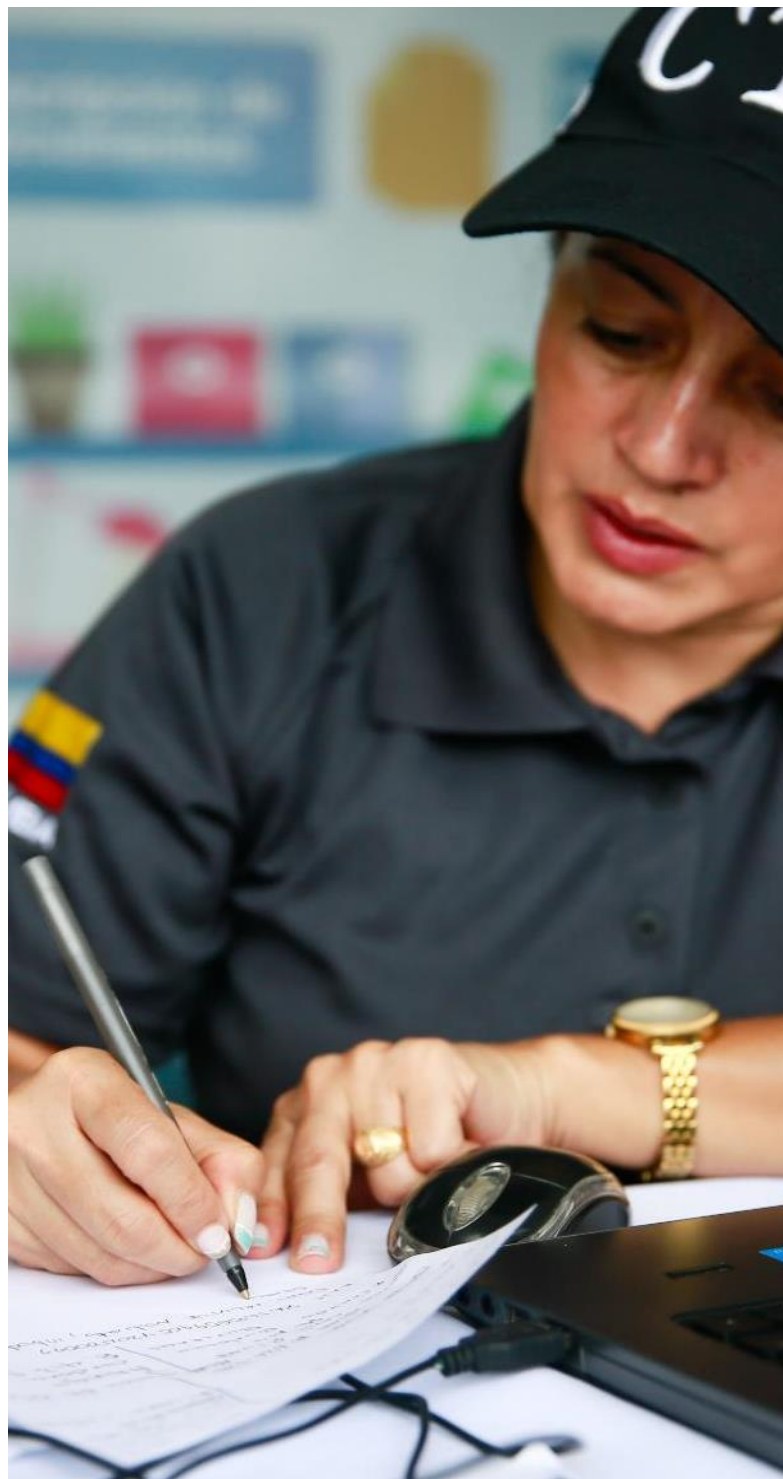
1.4 Periodo de estudio

La caracterización de usuarios se realiza con información disponible del 1 de julio a 31 de diciembre de la vigencia 2020.

2. CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

La caracterización del usuario hace referencia a identificar las particularidades y características de los grupos de interés con los cuales interactúa la Entidad en el uso de canales, segmentándolos en grupos que comparten atributos 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 brindar información, orientar 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, para 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 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 JUSTICIA TRANSICIONAL

La Dirección de Justicia Transicional nació con la antigua Unidad Nacional de Fiscalías para la Justicia y la Paz, creada mediante la Ley 975 de 2005, “por la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que contribuyan de manera efectiva a la consecución de la paz nacional y se dictan otras disposiciones para acuerdos humanitarios”. Esta ley constituyó el marco legal mediante el cual el gobierno nacional y los principales grupos paramilitares y de autodefensa terminaron el proceso de negociación iniciado a finales del año 2002.

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 las bases de datos y del Direccionamiento Estratégico.

- ✓ Direccionamiento Estratégico “Resultados en la calle y en los Territorios” adoptado mediante resolución 01159 del 5 de noviembre de 2020
- ✓ SPOA para los procesos misionales Gestión de Denuncias, Investigación y Judicialización,
- ✓ SIJYP proceso misional de Justicia Transicional,
- ✓ PQRS Proceso de apoyo de Gestión Documental

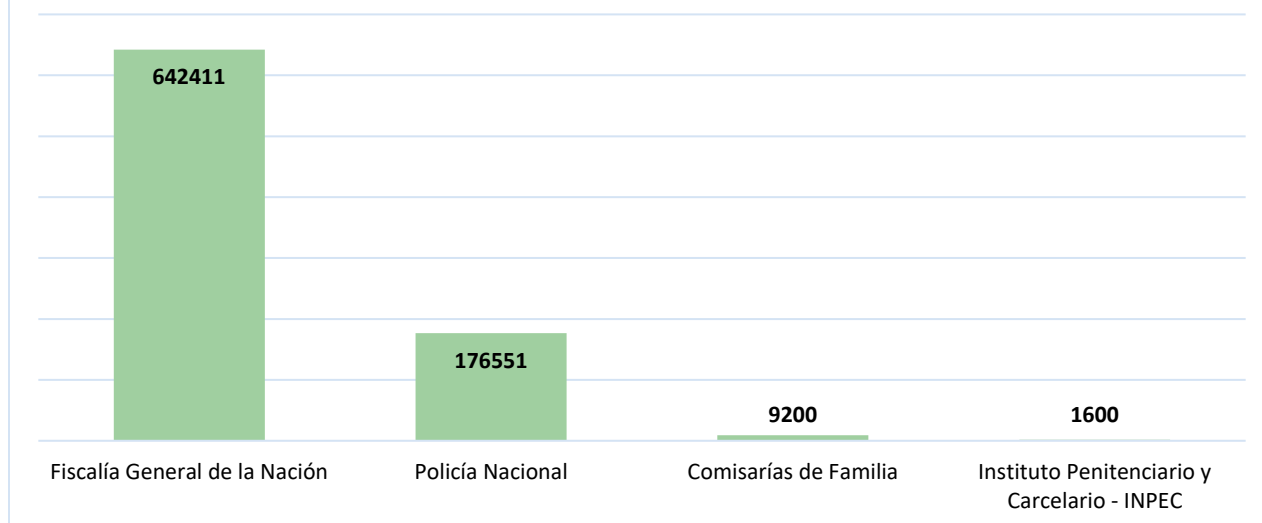
BASE DE DATOS SPOA

Contiene la información de las noticias criminales creadas a niveles nacional tanto por la Fiscalía General de la Nación como por otras entidades gubernamentales autorizadas para realizar esta labor, como son:

ENTIDAD DEL ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Fiscalía General de la Nación	642411	61,40%
Policía Nacional	382070	36,50%
Comisarías de Familia	19067	1,80%
Instituto Penitenciario y Carcelario - INPEC	3146	3,00%
Total general	1046694	100%

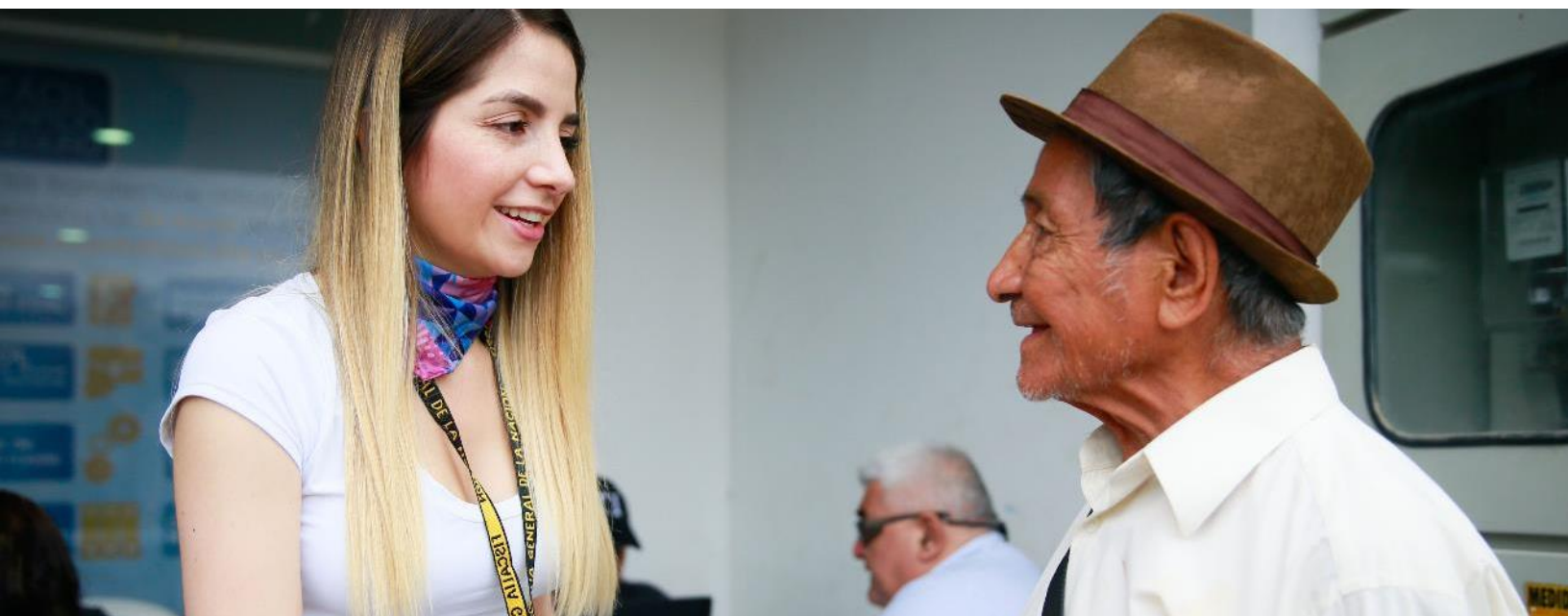
Esta información corresponde a los registros de la base de datos SPOA

ENTIDAD DEL ESTADO



Grafica 1. Datos tomados de la base de datos SPOA

Se aclara que, para este informe se tendrá en cuenta los registros con información de caracterización registrada directamente por las unidades receptoras de la Fiscalía General de la Nación.



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 la información que ha sido registrada en los diferentes canales de atención. El nivel de variable seleccionado es de dos tipos: geográficas y demográficas.

El nivel de variable geográfica pretende ubicar a los ciudadanos, usuarios o interesados en un punto específico en donde tenga presencia la Fiscalía General de la Nación.

El nivel de variable 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 escogidas, como ya se dijo, son dos (geográficas y demográficas), las cuales permiten, a través de sus variables específicas, determinar varios puntos importantes que debemos tener en cuenta para este ejercicio de caracterización. Escogidos los niveles, es importante hacer una priorización de las variables con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. A continuación se hace un recuento de las variables a priorizar según los niveles elegidos.

GEOGRÁFICAS: Se busca priorizar la variable **ubicación**, de forma que se logre identificar el **tipo de usuario** y la **denominación del tipo penal** con más altos índices de acuerdo a la ubicación geográfica del ciudadano.

DEMOGRÁFICAS: Se busca priorizar el **enfoque por edad**, de forma que se clasifiquen a los usuarios por rango de edades, permitiendo identificar las necesidades que tiene el ciudadano, usuario o interesado de obtener alguna respuesta ante la administración de justicia.

Así mismo se prioriza 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

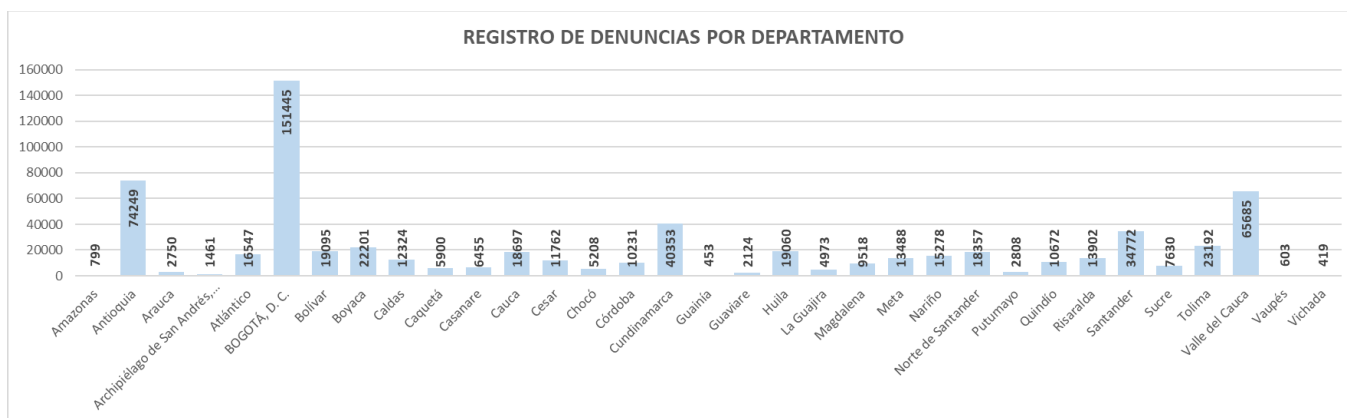
El total de usuarios que se diligenciaron información de caracterización en la base de datos SPOA - SUIP para el segundo semestre de 2020 es de 886.230 en registro.

- **UBICACIÓN GEOGRAFICA**

Se identifica la cantidad de usuarios que hizo uso de los canales por departamento, evidenciando un alto nivel de registros en denuncias en ciudades como Bogota D.C. seguido por el departamento de Antioquia (se cuenta con las seccionales Medellín y Antioquia), Valle del Cauca (se cuenta con las seccionales Cali y Valle del Cauca), Cundinamarca y Santander.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTÁ, D. C.	151445	23,6%
Antioquia	74249	11,6%
Valle del Cauca	65685	10,2%
Cundinamarca	40353	6,3%
Santander	34772	5,4%
Total general	642411	100,0%

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

• TIPO DE USUARIO

El tipo de usuario hace referencia al rol con el que se identifica a un usuario cuando se crea la Noticia Criminal



DENUNCIANTE	558168	63%
--------------------	---------------	------------



DENUNCIANTE VÍCTIMA	326658	36,9%
----------------------------	---------------	--------------



VICTIMA MENOR	1404	0,2%
---------------	------	------

• DENOMINACIÓN DEL TIPO PENAL

Es la descripción que trae el legislador en el Código Penal de las diferentes conductas que se constituyen como delito y que se deben adecuar con los hechos que ponga en conocimiento el usuario a través de los diferentes canales que la Fiscalía tiene dispuestos para la atención.

Observando que durante el segundo semestre de 2020, la conducta delictiva con más alto índice a nivel país es el Hurto en sus modalidades con un total de 170.953 registros, seguido de la Violencia Intrafamiliar con un total de 52.952 registros en la base 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 priorizados¹. Sin perjuicio de la continuidad de la metodología de homicidio doloso implementada por la Fiscalía, en este cuatrenio 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.”

¹ El 94,1% de las personas que reportaron sentirse muy inseguras o algo inseguras en las cabeceras municipales del país adujeron como razón principal para ello la siguiente razón: “Porque hay delincuencia común, robos, agresiones”. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana. Octubre de 2019.

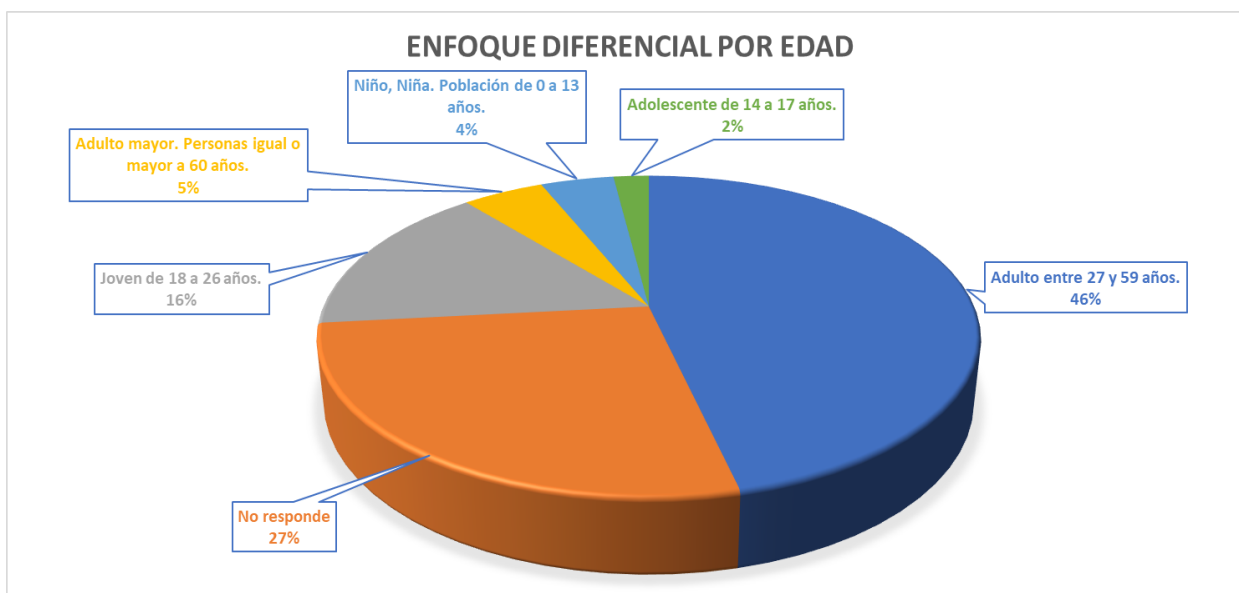
VARIABLE DEMOGRÁFICA

• ENFOQUE DIFERENCIAL POR EDAD

El enfoque diferencial por edad 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 la estructuración física, psicológica y social. En esta clasificación se encuentran los niños, niñas, adolescentes y los adultos mayores.

ENFOQUE DIFERENCIAL POR EDAD	NOTICIA	PORCENTAJE
Adulto entre 27 y 59 años.	297403	46%
No responde	173824	27%
Joven de 18 a 26 años.	99898	16%
Adulto mayor. Personas igual o mayor a 60 años.	30553	5%
Niño, Niña. Población de 0 a 13 años.	27477	4%
Adolescente de 14 a 17 años.	13256	2%
Total general	642411	100,0%

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



Grafica 3. Datos tomados de la base de datos SPOA – Enfoque diferencial por edad del usuario que accedió a los canales de atención.

• ENFOQUE ÉTNICO

El Enfoque Étnico hace referencia a la pertenencia del usuario a una comunidad o población con diversidad cultural.

En Colombia son reconocidos como grupos étnicos la población indígena, la población afrodescendiente, el pueblo ROM y los Raizales

ENFOQUE ÉTNICO	CANTIDAD
AFRODESCENDIENTE	2966
INDIGENA	779
LIDER ORGANIZACION INDIGENA	590
COMUNIDAD RAIZAL	23
AFRODESCENDIENTE PALENQUERO	21
COMUNIDAD ROM O GITANO	12
AFRODESCENDIENTE RAIZAL	2
NO APLICA	638018
Total general	642411

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

“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)

- **REGISTRO DE PERSONAS CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD**

Personas que tienen limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que por ello pueden presentar alguna dificultad para su participación plena y efectiva en la sociedad.

REGISTRA ALGUN TIPO DISCAPACIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	635048	99%
SI	6296	1%
Total general	642411	100%

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



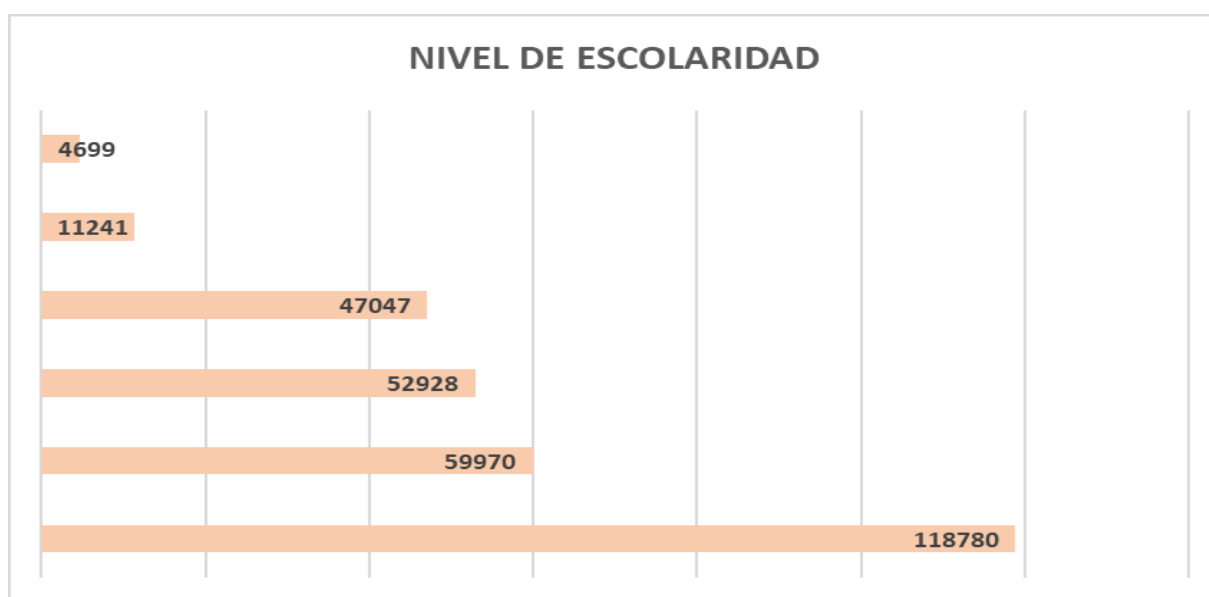
Grafica 4. Datos tomados de la base de datos SPOA – Respuesta de usuarios que registran algún tipo de discapacidad.

- **REGISTRO POR NIVEL DE ESCOLARIDAD**

Nivel Escolaridad de los usuarios

NIVEL DE ESCOLARIDAD	CANTIDAD
SECUNDARIA	118780
TECNICO O TECNOLOGO	59970
UNIVERSITARIO	52928
PRIMARIA	47047
NINGUNO	11241
POSTGRADO	4699

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 – Respuesta de usuarios que registran el nivel de escolaridad

6. PROCESO MISIONAL DE JUSTICIA TRANSICIONAL

BASE DE DATOS SISTEMA DE INFORMATION DE JUSTICIA Y PAZ (SIJYP)

VARIABLE GEOGRÁFICA

- **TIPO DE USUARIO**

El tipo de usuario de este proceso en general son las víctimas del conflicto armado, a las cuales a través del Grupo de Orientación y Registro de Casos de Víctimas adscrito a la Dirección de Justicia Transicional, se les busca garantizar la atención integral, orientación y acceso a la justicia por daño físico, moral o psicológico en el contexto de la Ley 975 de 2005 o Ley de Justicia y Paz, atribuibles a los grupos armados paramilitares y de autodefensa que terminaron el proceso de negociación iniciado a finales del año 2002.

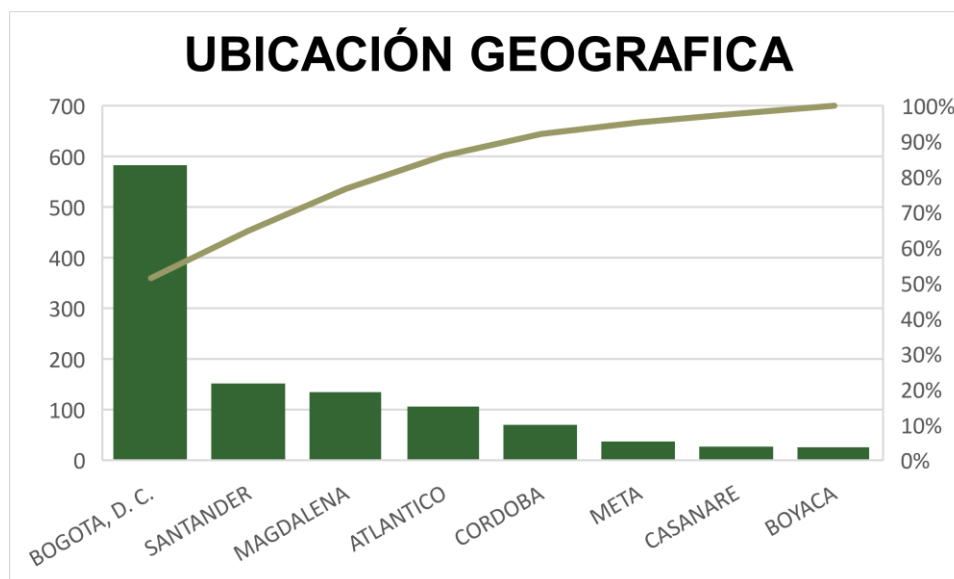
El total de usuarios que registraron información de su caracterización en el segundo semestre de 2020 en este proceso es de 1306.

- **UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

La entidad hace presencia a nivel nacional, donde se ejecutan las labores propias de este proceso, por lo que se identifica la cantidad de usuarios que fueron atendidos por departamento, evidenciando un alto nivel de registros en ciudades como Bogota seguido por el departamento de Santander y Magdalena.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
BOGOTA, D. C.	583	44,6%
SANTANDER	152	11,6%
MAGDALENA	135	10,3%
ATLANTICO	106	8,1%
CORDOBA	70	5,4%
META	37	2,8%
CASANARE	27	2,1%
BOYACA	26	2,0%
ARAUCA	20	1,5%
Total general	1306	100,0%

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



Grafica 6. Datos tomados de la base de datos SIJYP

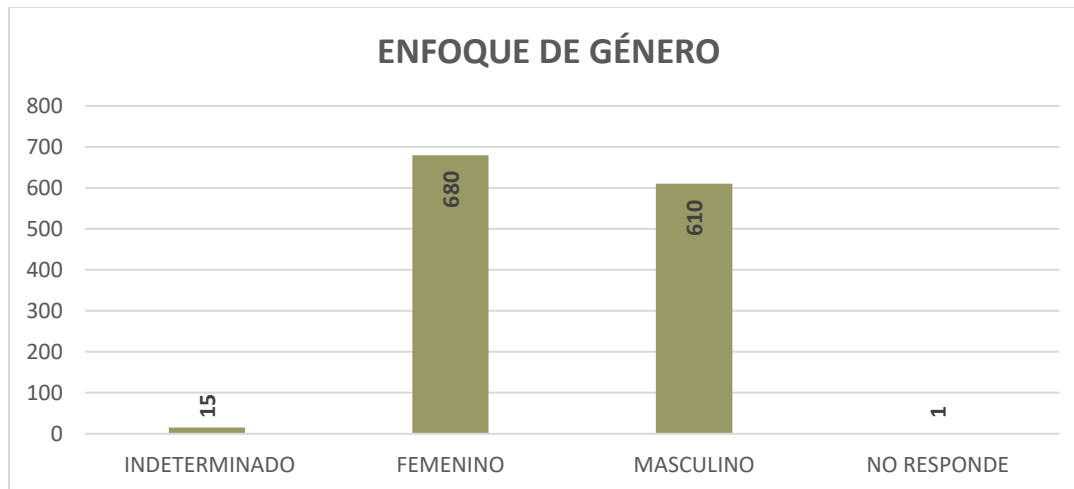
VARIABLE DEMOGRÁFICA

• ENFOQUE DE GÉNERO

Conjunto de características sociales, culturales, políticas, jurídicas y económicas asignadas socialmente en función del sexo de nacimiento; y cuyo significado varía de una cultura a otra y del tiempo o época en la que se vive.

ENFOQUE DE GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
INDETERMINADO	15	1,1%
FEMENINO	680	52,1%
MASCULINO	610	46,7%
NO RESPONDE	1	0,1%
Total general	1306	100,0%

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



Grafica 7. Datos tomados de la base de datos SIJYP

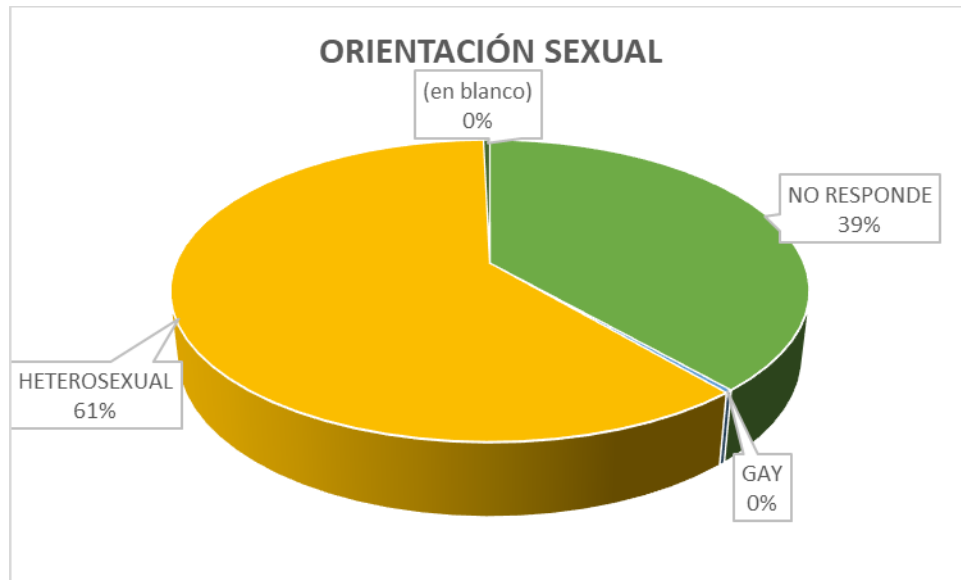
Las actitudes profesionales de los servidores públicos de la Fiscalía General de la Nación que atiendan las necesidades de los usuarios miembros de la población LGBT, deben estar caracterizadas por una autoevaluación constante que les permita comprender las propias posturas ante la orientación sexual no heterosexual o la identidad de género diversa.

• ORIENTACIÓN SEXUAL

En este proceso se observa que los usuarios registraron dentro de su caracterización la orientación sexual al momento de la atención prestada

ORIENTACIÓN SEXUAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO RESPONDE	503	38,5%
GAY	4	0,3%
HETEROSEXUAL	794	60,8%
(en blanco)	5	0,4%
Total general	1306	100,0%

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



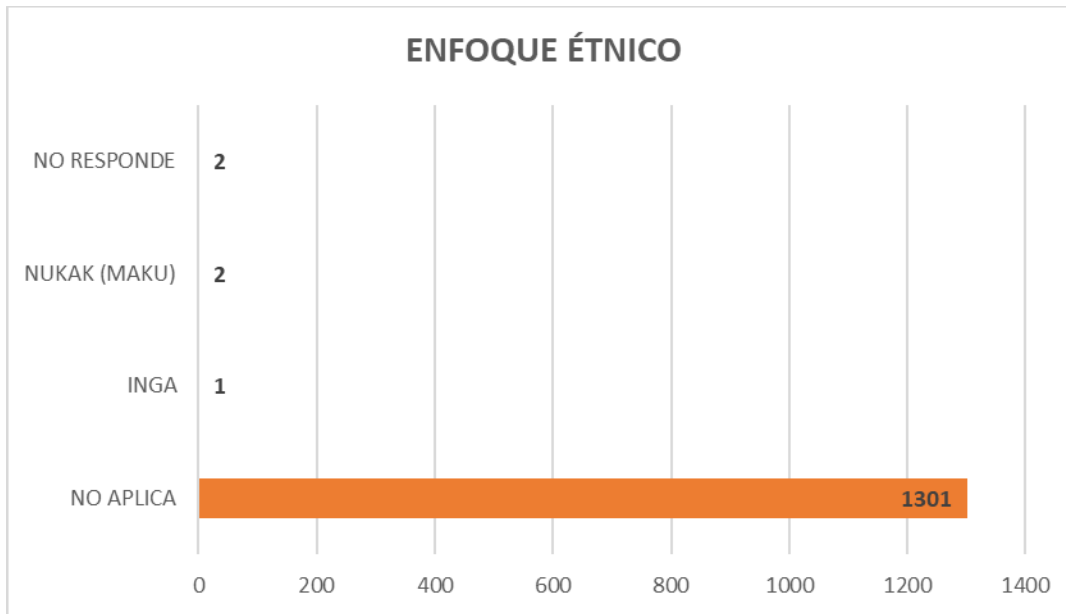
Grafica 8. Datos tomados de la base de datos SIJYP

• ENFOQUE ÉTNICO

Para estas comunidades que fueron golpeadas por la violencia por grupos al margen de la Ley, se presta atención especial a quienes acuden a la entidad buscando una protección, de acuerdo con lo establecido en la “Guía para el acercamiento y jornada de atención a víctimas indígenas” del Proceso Justicia Transicional.

ENFOQUE ÉTNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO APLICA	1301	99,6%
INGA	1	0,1%
NUKAK (MAKU)	2	0,2%
NO RESPONDE	2	0,2%
Total general	1306	100,0%

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

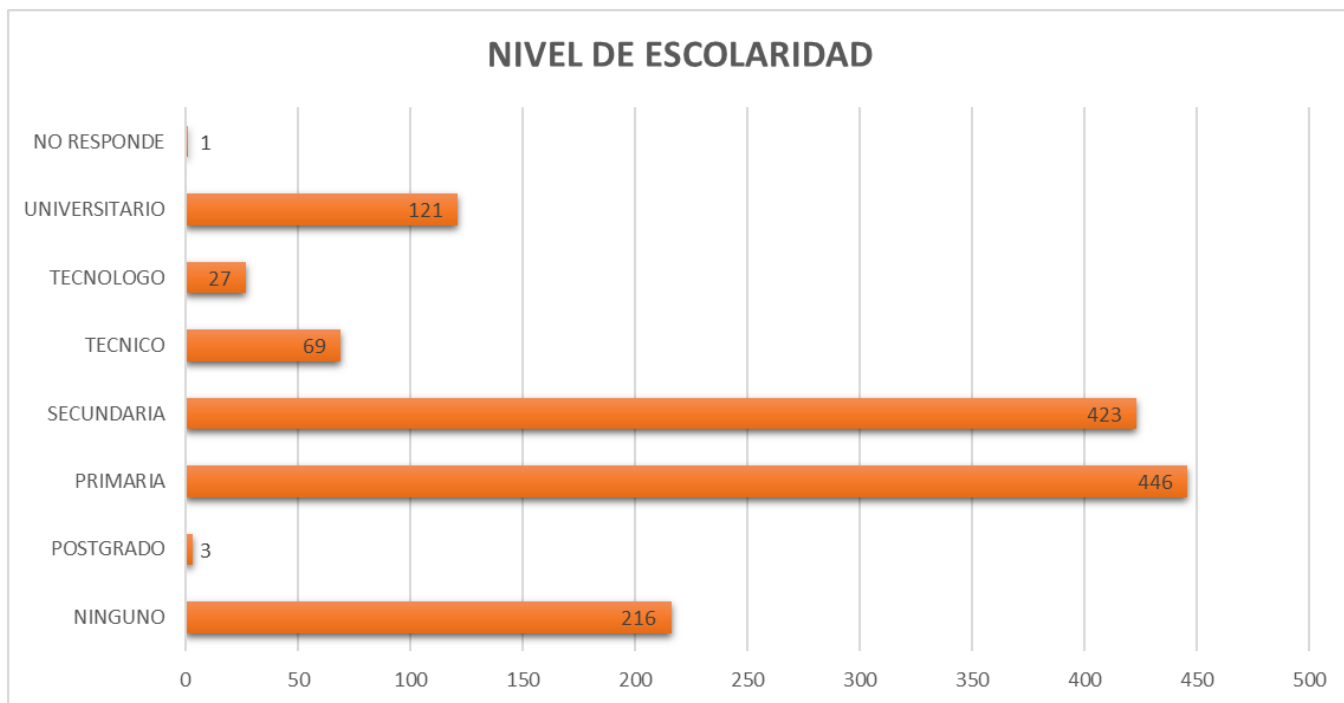


Grafica 9. Datos tomados de la base de datos SIJYP

- REGISTRO POR NIVEL DE ESCOLARIDAD**

NIVEL DE ESCOLARIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
NINGUNO	216	17,0%
POSTGRADO	3	0,2%
PRIMARIA	446	34,2%
SECUNDARIA	423	32,4%
TECNICO	69	5,3%
TECNOLOGO	27	2,1%
UNIVERSITARIO	121	9,3%
NO RESPONDE	1	0,1%
Total general	1306	100,0%

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



Grafica 10. Datos tomados de la base de datos SIJYP



7. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

VARIABLE GEOGRÁFICA

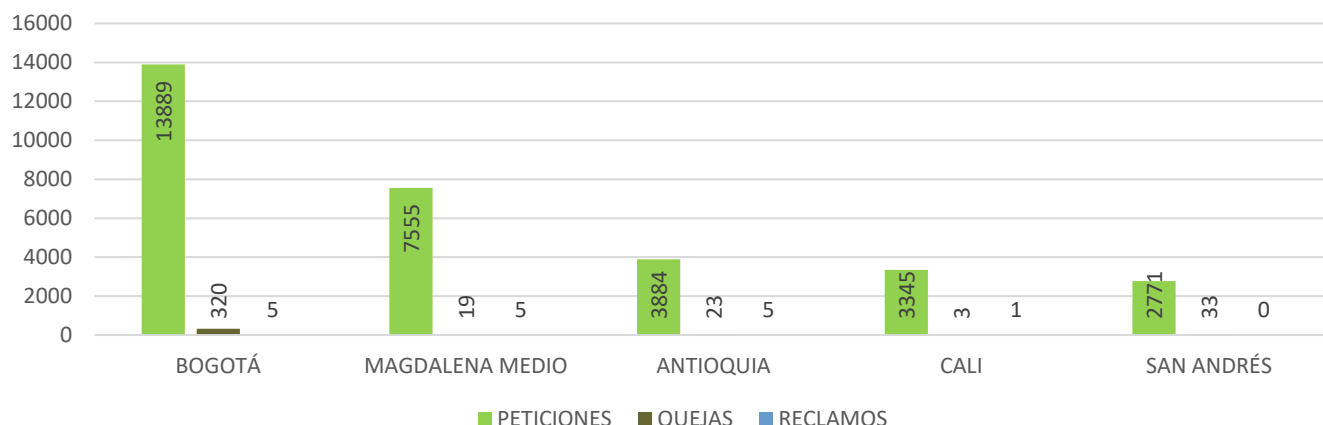
- SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPARTAMENTOS**

Se identifica el alto nivel de registros Peticiones, Quejas y Reclamos por departamento en las ciudades como Bogotá y Magdalena Medio para el segundo semestre de 2020.

DEPARTAMENTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE
BOGOTÁ	13889	320	5	14214	23,9%
MAGDALENA MEDIO	7555	19	5	7579	12,7%
ANTIOQUIA	3884	23	5	3912	6,6%
CALI	3345	3	1	3349	5,6%
SAN ANDRÉS	2771	33	0	2804	4,7%
Total general	57754	948	848	59550	100,0%

Para este cuadro se traen las cantidades más altas en PQR registradas en el sistema ORFEO

SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPARTAMENTOS



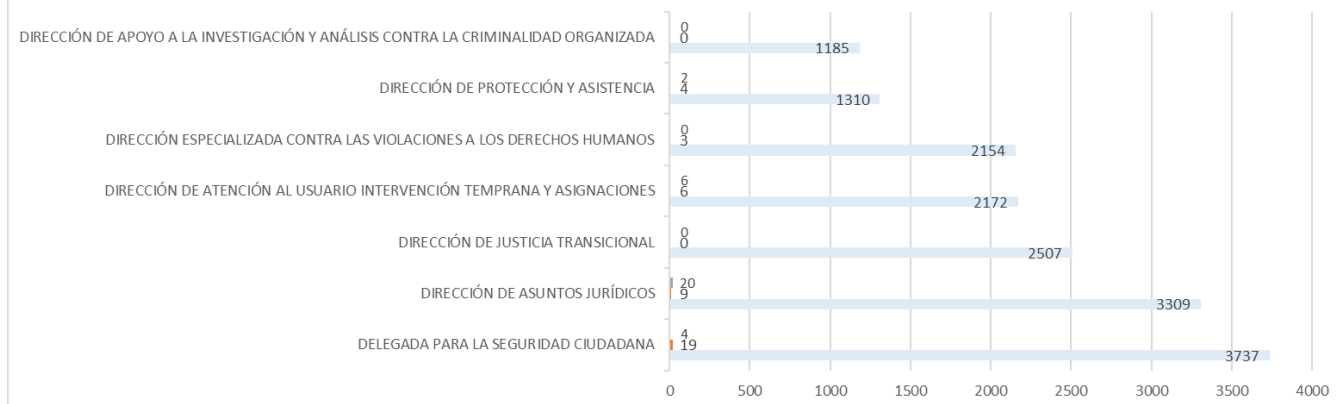
Grafica 11. Datos tomados de la base de datos Orfeo

SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DIRECCIONES NACIONALES

DEPEDENCIAS NIVEL CENTRAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA	3737	19	4	3760	17,3%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	3309	9	20	3338	15,3%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	2507	0	0	2507	11,5%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	2172	6	6	2184	10,0%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS	2154	3	0	2157	9,9%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	1310	4	2	1316	6,0%
DIRECCIÓN DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS CONTRA LA CRIMINALIDAD ORGANIZADA	1185	0	0	1185	5,4%
Total general	21654	85	39	21778	100,0%

Para este cuadro se traen las cantidades más altas en PQR registradas en el sistema ORFEO

SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR DIRECCIONES



Grafica 12. Datos tomados de la base de datos Orfeo

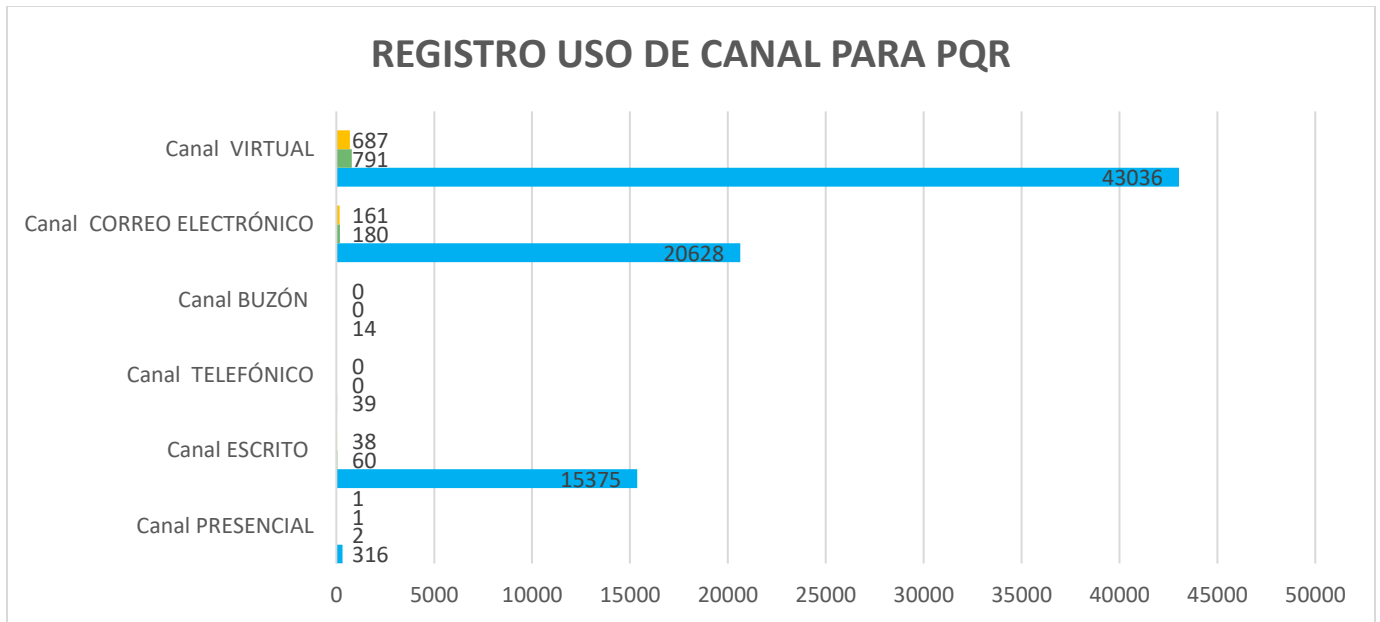
La Delegada para Seguridad Ciudadana seguido de la Dirección de Asuntos Jurídicos presenta un alto nivel de registros en solicitudes de PQR.

• USO DE CANALES

Se observa que el usuario en uso de canales para disponer la información de las PQRS en la entidad su preferencia está enfocada a los canales virtuales correspondientes al ingreso en el aplicativo de cara al ciudadano, que se encuentra publicado en la página web principal de la entidad, de correo electrónico(ges.documentalpqrsg@fiscalia.gov.co) y canal escrito, esta situación también aunado a la emergencia sanitaria en la que se encuentra el país..

USO DE CANAL	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE
PRESENCIAL	316	2	1	319	0,7%
ESCRITO	15375	60	38	15473	34,7%
TELEFÓNICO	39	0	0	39	0,1%
BUZÓN	14	0	0	14	0,0%
CORREO ELECTRÓNICO	20628	180	161	20969	47,1%
VIRTUAL	43036	791	687	44514	99,9%

Para este cuadro se traen los registros de la base de datos de Orfeo



Grafica 13. Datos tomados de la base de datos Orfeo

VARIABLE DEMOGRÁFICA

- MOTIVOS DE PETICIONES MAS FRECUENTES

Se observa que la solicitud de información es el motivo más frecuente que el usuario ha presentado a la entidad como petición.

MOTIVOS DE PETICIONES MAS FRECUENTES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	48886	61,6%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	6656	8,4%
DENUNCIA	5474	6,9%
COPIA DE DOCUMENTOS	3861	4,9%
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	3300	4,2%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	2724	3,4%
OTRAS SOLICITUDES	2552	3,2%
INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO	1996	2,5%
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	1355	1,7%
RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA	1326	1,7%
SOLICITUD SUSPENSIÓN DE INVESTIGACIÓN	832	1,0%
INTERPONER RECURSOS	295	0,4%
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS A SU CARGO	90	0,1%
INFORMES A CONGRESISTAS	61	0,1%
TOTAL	79408	100,0%

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro del sistema Orfeo



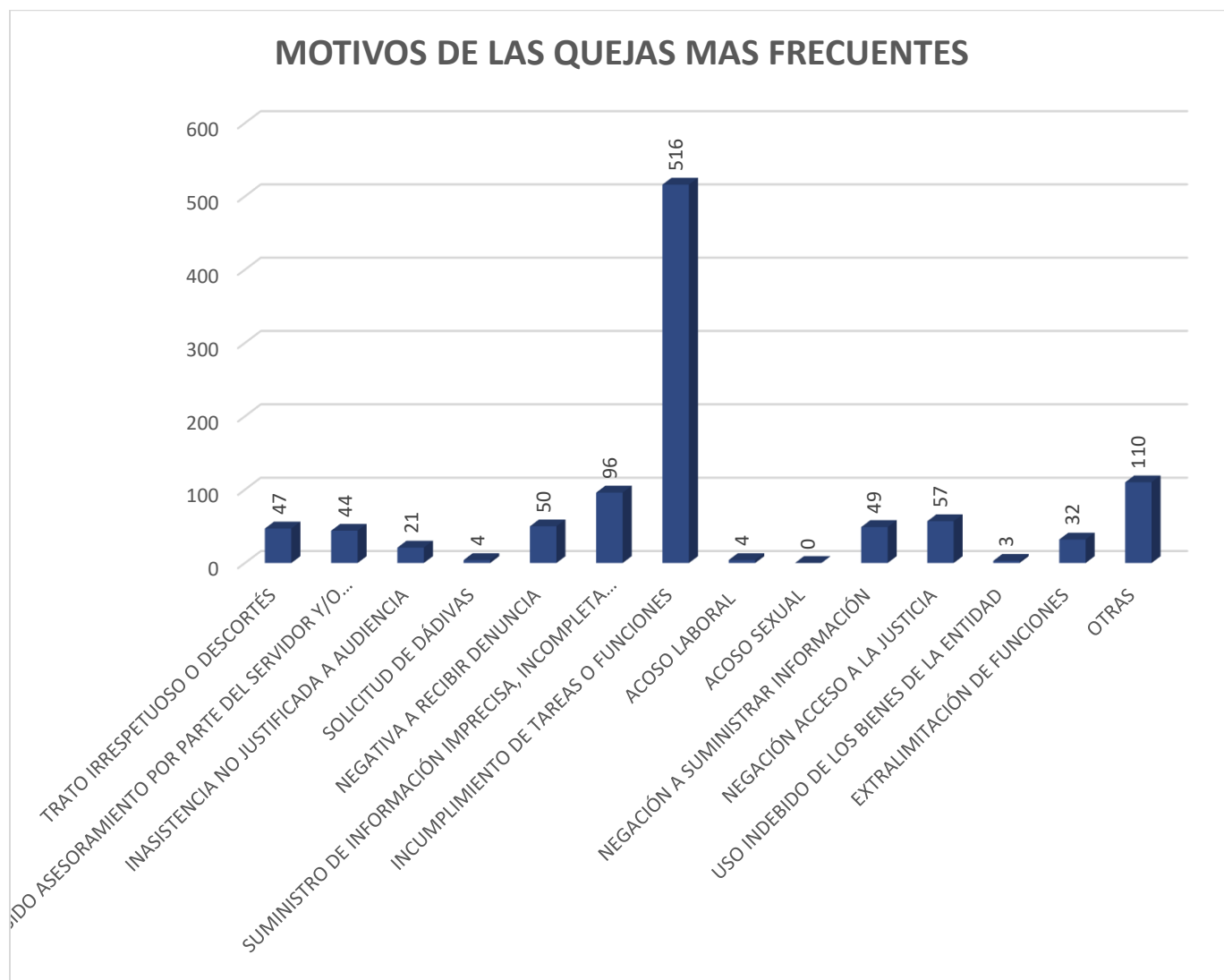
Gráfica 14. Datos tomados de la base de datos Orfeo

De acuerdo a la gráfica la petición que realiza el usuario con más frecuencia es la solicitud de información.

• MOTIVOS DE QUEJAS MAS FRECUENTES

MOTIVOS DE LAS QUEJAS MAS FRECUENTES	CANTIDAD	%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTÉS	47	4,5%
INDEBIDO ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO	44	4,3%
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA	21	2,0%
SOLICITUD DE DÁDIVAS	4	0,4%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIA	50	4,8%
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN IMPRECISA, INCOMPLETA ERRONEA	96	9,3%
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	516	50,0%
ACOSO LABORAL	4	0,4%
ACOSO SEXUAL	0	0,0%
NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN	49	4,7%
NEGACIÓN ACCESO A LA JUSTICIA	57	5,5%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	3	0,3%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	32	3,1%
OTRAS	110	10,6%
TOTAL	1.033	100%

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de la base de datos de Orfeo



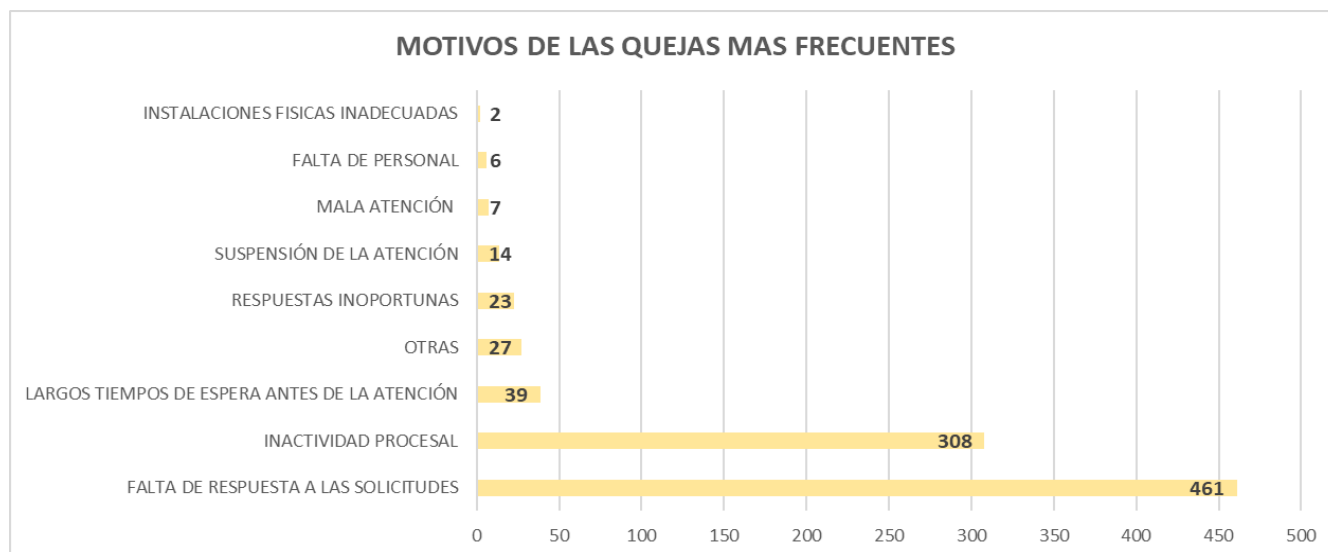
Grafica 15. Datos tomados de la base de datos Orfeo

Dentro del registro de motivos más frecuentes en quejas se evidencia el incumplimiento de tareas o funciones.

• MOTIVOS DE RECLAMOS MAS FRECUENTES

CAUSAS	TOTAL	PORCENTAJE
FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES	461	52%
INACTIVIDAD PROCESAL	308	35%
LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN	39	4%
OTRAS	27	3%
RESPUESTAS INOPORTUNAS	23	3%
SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN	14	2%
MALA ATENCIÓN	7	1%
FALTA DE PERSONAL	6	1%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	2	0%
TOTAL	887	100%

Para este cuadro se traen las en cantidad de registro de la base de datos de Orfeo



Grafica 16. Datos tomados de la base de datos Orfeo

Se observa que la falta de respuesta es el reclamo con el registro más alto de solicitud por parte del usuario.

8. 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).
-
- **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, y teléfono fijo en Bogotá 5702000 - Opción 7. El Centro de Contacto cuenta con un equipo especializado de agentes para la atención de delitos de género.

Canal virtual

- **¡ADenunciar!** Estrategia para la recepción de la denuncia desarrollado junto a la Policía Nacional que consiste en un sistema al que puede acceder la ciudadanía por Internet o descargando la respectiva aplicación, para interponer denuncias de manera virtual para diversos 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:**

denunciaanonima@fiscalia.gov.co , hechoscorrupción@fiscalia.gov.co.

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

recepción.amenazas@fiscalia.gov.co

- **Chat institucional 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 link encontrará la información de las Ventanillas Únicas de Correspondencia

<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>

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, pero también, resalta los logros institucionales alcanzados, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios. Continuamos con retos institucionales importantes en materia de acceso a información, fortalecimiento de canales de atención, mejoramiento de tiempos de respuesta, estrategias que amplían los servicios. 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, y en 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 mejorar el acceso a la justicia, de esta manera se logra aumentar la percepción de la satisfacción del usuario, hacer presencia en la calle y los territorios sin perder la sensibilidad de brindar una atención humana los ciudadanos acordes a sus situaciones particulares.
3. Es importante mantener la disponibilidad de los Servicios de Atención a la ciudadanía, pues a través de los diferentes canales virtuales la mayoría de los usuarios manifiestan su interés de acceder a poner en conocimiento la información de un posible 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 variedad de usuarios discapacitados que requieren de los servicios que presta la 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