	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 1 de 37

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, criterios, responsabilidades y controles que regulan la gestión de la correspondencia oficial y de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) tramitadas por los canales oficiales de la Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento del marco normativo vigente.

2. ALCANCE


El presente procedimiento aplica al trámite de la correspondencia de entrada y salida, incluidas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), gestionadas a través de los canales oficiales habilitados para la interacción con la ciudadanía y las dependencias de la Entidad, desde su recepción o elaboración, radicación y registro en el SGDEA, y su posterior respuesta y distribución interna o externa.

Así mismo, corresponde a la Subdirección de Gestión Documental, a los servidores de Ventanillas Únicas de Correspondencia y a los responsables de los canales dispuestos para la gestión de correspondencia y PQRS a nivel nacional, ejecutar las siguientes actividades:

- Recibir la correspondencia presentada por la ciudadanía y otras entidades a través de:
 - Las Ventanillas Únicas de Correspondencia del nivel central y Direcciones Seccionales.
 - Correo Electrónico Institucional
 - Canal Virtual Buzón PQRS
 - Correo Electrónico de Correspondencia general: gestiondocumental@fiscalia.gov.co
- Radicar, clasificar (tipificar) y direccionar la correspondencia y PQRS entrantes conforme con la competencia funcional de las dependencias.
- Gestionar la correspondencia de salida incluyendo su radicación, preparación, despacho de envíos, la entrega a los operadores postales contratados, así como el registro, control y archivo de la información de las planillas de correspondencia, conforme con las Tablas de Retención Documental (TRD).

Será competencia y responsabilidad de las dependencias de la Entidad:

- El trámite interno, el análisis de fondo y la elaboración de las respuestas a las comunicaciones y PQRS que les sean asignadas, de acuerdo con su competencia funcional.
- La gestión de las comunicaciones recibidas o enviadas a través de canales no oficiales, las cuales no se rigen por el presente procedimiento.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 2 de 37

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Algunas de las definiciones aquí descritas se encuentran alineadas con lo establecido en el artículo 1.1.3 Definiciones del Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación¹, así:

Arkiva: Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo de la Fiscalía General de la Nación, mediante el cual se realiza la radicación, registro, gestión, trazabilidad, consulta y archivo de las comunicaciones oficiales de entrada y salida entre otros, garantizando el control, seguridad y acceso a la información, de conformidad con las Tablas de Retención Documental (TRD) y la normativa aplicable.

Atención prioritaria: Atención preferente de las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando exista peligro inminente para la vida o la seguridad, cuando sean presentadas por niños, niñas o adolescentes, o por periodistas en ejercicio de su profesión.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita dirigida al titular de los datos personales, mediante la cual se informa la existencia de las políticas de tratamiento de la información, las finalidades del tratamiento y los mecanismos para acceder a dichas políticas².

Base de datos: Conjunto organizado de datos relacionados entre sí, que permite su acceso, administración, consulta y tratamiento de manera eficiente.³

Buzón WEB: Canal de comunicación dispuesto en la página web de la Fiscalía General de la Nación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Casilleros: Espacios físicos destinados a la clasificación y almacenamiento temporal de la documentación oficial por dependencias.

Centro de Contacto: Canal no presencial mediante el cual la ciudadanía interactúa con la entidad para recibir información, orientación y acceder a servicios como la recepción de PQRS, consultas y denuncias, a través de medios telefónicos y electrónicos.

Comunicación oficial externa: Comunicación que ingresa o sale de la entidad a través de la Ventanilla Única de Correspondencia y tiene como origen o destino otras entidades públicas, privadas o personas naturales.

Comunicación oficial interna: Comunicación que se genera y circula entre las dependencias de la entidad en desarrollo de sus funciones.


Comunicaciones Oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado⁴.

¹ Archivo General de la Nación, (2024) Acuerdo 001 del 2024

² Artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y Resolución 0152 de 2018 'Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales' de la Fiscalía General de la Nación.

³ Glosario de términos, Archivo General de la Nación.

⁴ Archivo General de la Nación, (2001) Acuerdo 060 de 2001

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 3 de 37

Consecutivo: Numeración secuencial asignada a los documentos para el control de la producción documental.

Consulta: Solicitud mediante la cual se requiere el pronunciamiento de la entidad sobre asuntos de su competencia, sin carácter vinculante.

Correo por valija: Servicio institucional mediante el cual se tramitan las comunicaciones oficiales internas entre las Ventanillas Únicas de Correspondencia y el Nivel Central.

Correo urgente: Comunicación oficial que debe ser enviada por “*entrega personal*” y tramitada el mismo día si se recibe antes de las 3:00 pm; en caso de ser recibida después de dicha hora, deberá tramitarse al inicio de la jornada laboral del día siguiente.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones, ni son objeto de radicación.

Datos personales: Información que identifica o permite identificar, de manera directa o indirecta, a una persona natural, sin importar el medio o soporte en el que se encuentre registrada⁵.

Denuncia: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente un hecho presuntamente delictivo, con expresión de las circunstancias de tiempo, modo y lugar⁶.

Derecho de petición: Derecho fundamental que toda persona tiene a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El derecho de petición se puede presentar de manera escrita o verbal, a través de los diferentes canales que dispone la entidad⁷.

Desistimiento expreso: Situación en la cual el peticionario manifiesta de manera expresa su voluntad de no continuar con el trámite de la petición. No obstante, la entidad podrá continuar de oficio con el trámite y emitir respuesta cuando considere que el asunto es de interés general, caso en el cual deberá expedir el acto administrativo debidamente motivado⁸.


Desistimiento tácito: Se configura cuando la autoridad que tramita la petición advierte que esta se encuentra incompleta o que el peticionario debe adelantar una actuación a su cargo. En tal caso, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que complete la solicitud en un plazo máximo de un (1) mes. Se entenderá que el peticionario desiste de su solicitud cuando no atienda el requerimiento dentro del término señalado, salvo que antes de su vencimiento solicite prórroga por un término igual.

⁵ Ley 1581 de 2010. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

⁶ Sentencia C-1177 de 2005 de la Corte Constitucional.

⁷ Artículo 23 de la Constitución Política — Ley 1755 de 2015

⁸ Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 4 de 37

Vencidos los plazos establecidos, la solicitud será archivada mediante acto administrativo debidamente motivado⁹.

Destacado PQRS: Servidor seleccionado por el Delegado, Director Nacional, Director Seccional, Subdirector Regional, Subdirector Nacional, encargado del seguimiento, consolidación y presentación del informe mensual de las PQRS que se reciban y tramiten en su dependencia.

Direccionamiento: Asignación de la comunicación oficial, dentro del SGDEA, a la dependencia competente.

Distribución de documentos: Actividades orientadas a garantizar la entrega oportuna de los documentos a su destinatario.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una persona o entidad pública o privada en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.¹⁰

Documento Electrónico de Archivo: Registro de información generado, producido, recibido o comunicado por medios electrónicos, que se conserva en formato digital durante todo su ciclo de vida, debido a las actividades o funciones de una persona o entidad, y que posee valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural, por lo cual debe ser gestionado conforme a los principios y procesos archivísticos¹¹.

EMP y EF: Elemento Material Probatorio y Evidencia Física.

Encomienda Normal: Servicio de correo que permite hacer envíos de paquetería y mercancías de hasta 30 kg., a todo el territorio nacional.

Falta disciplinaria: Es toda conducta de un servidor público que implique incumplimiento de sus deberes, extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, violación de prohibiciones o del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses, y que dé lugar a la imposición de una sanción disciplinaria, siempre que no exista una causal legal de exclusión de responsabilidad.

Felicitación: Manifestación escrita de satisfacción o complacencia por parte de los usuarios sobre un servicio prestado por la Entidad o la atención destacada por parte de sus servidores.

Formulario virtual para PQRS: Formulario disponible en el sitio web de la Fiscalía General de la Nación para el registro de PQRS.

⁹ Ibidem

¹⁰ Archivo General de la Nación, (2000) Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".

¹¹ Archivo General de la Nación, (2001) Acuerdo 060 de 2001" Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".



Gestor: Rol funcional dentro del SGDEA asignado a los Servidores que hacen uso del sistema institucional para consultar, gestionar y adelantar actuaciones relacionadas con la correspondencia oficial y las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), de acuerdo con las competencias del área o dependencia.

Gestor Líder (Canal de Distribución): Rol funcional dentro del SGDEA responsable de la distribución, asignación y control de los radicados de correspondencia oficial y de las PQRS dentro de una dependencia, garantizando el correcto direccionamiento y asignación dentro de la misma.

Lenguaje claro: Forma de escribir y presentar la información de tal forma que el lector pueda entenderla fácil y rápidamente.

Mensajería expresa: “Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales (...)”¹². Este servicio debe contar al menos con tiempo de entrega, prueba de entrega y rastreo.

Mesa de Creación de Noticias Criminales: Equipo de trabajo designado por el Director Seccional, encargado de analizar las denuncias recibidas a través de las Ventanillas Únicas de Correspondencia, los correos electrónicos de las direcciones seccionales y el Centro de Contacto, con el fin de determinar la procedencia y realizar la creación de las respectivas noticias criminales.

Número de radicado: Número consecutivo asignado de forma automática por el SGDEA a la comunicación oficial.

Orientación: Acción mediante la cual se escucha de manera atenta y respetuosa a la persona que solicita un servicio de la Entidad, con el fin de identificar su necesidad y explicarle, en lenguaje claro, si el asunto corresponde a la competencia de la Fiscalía General de la Nación. Cuando el asunto no es de naturaleza penal, se informa la razón y se orienta hacia la entidad competente; cuando sí lo es, se realiza una tipificación preliminar de la conducta.

Petición: Solicitud mediante la cual se ejerce el derecho fundamental de petición¹³.

Petición análoga: Se presenta cuando más de 10 personas formulan peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación¹⁴.

Petición anónima: Solicitud presentada por un usuario sin que registre datos de identificación o autoría. La notificación de la respuesta se realizará mediante aviso, utilizando el número de radicado asignado por la Entidad¹⁵.

¹² Ley 1369 de 2009 “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”

¹³ Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia; Ley 1755 de 2015

¹⁴ Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015

¹⁵ Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015



Peticiones incompletas: Son aquellas solicitudes que, aun siendo claras en su objeto, no contienen la información o los documentos mínimos necesarios para adelantar su trámite y emitir una respuesta de fondo¹⁶.

Peticiones irrespetuosas: Son aquellas solicitudes formuladas mediante expresiones ofensivas, injuriosas, amenazantes, desobligantes o que contengan lenguaje inapropiado, las cuales vulneran las normas mínimas de respeto que deben regir la interacción entre los ciudadanos y la Entidad.¹⁷

Peticiones oscuras: Son aquellas solicitudes cuya finalidad, objeto, alcance o contenido no resulta claro, impidiendo identificar con precisión lo que se pretende.

Peticiones reiterativas: Son aquellas solicitudes que reproducen peticiones previamente presentadas y resueltas por la Entidad, sobre los mismos hechos, con identidad de partes y de objeto. Frente a las peticiones reiterativas ya atendidas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo cuando se trate del ejercicio de derechos imprescriptibles o de solicitudes que hubieren sido negadas por falta de requisitos, caso en el cual procederá su nuevo trámite siempre que en la nueva petición dichos requisitos hayan sido debidamente subsanados¹⁸.

Petición de Informes por los Congresistas: Solicitud formulada por un Senador o Representante a la Cámara, mediante la cual se requiere información a la Entidad, en ejercicio de la función de control político que ejerce el Congreso de la República¹⁹.

Petición de interés general: Solicitud presentada por un usuario para obtener respuesta sobre asuntos que afectan o interesan a la comunidad en general, sin que exista un interés particular o individualizado²⁰.

Petición de interés particular: Solicitud presentada por un usuario para obtener respuesta frente a una situación que lo afecta o concierne directamente, en la cual es posible identificar al peticionario²¹.

Petición entre autoridades: Solicitud formulada por una autoridad a otra para requerir información o documentos, solicitar la intervención de una entidad o servidor público, o la prestación de un servicio, en el ejercicio de sus funciones²².

Petición de copias: Solicitud mediante la cual un usuario requiere la expedición de copias de documentos que reposan en la Entidad. Esta información será entregada siempre y cuando no tengan el carácter de reservados, según la Constitución Política o la Ley²³.

¹⁶ Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015

¹⁷ Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015

¹⁸ Artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.


¹⁹ Artículo 135 de la Constitución Política de Colombia y artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

²⁰ Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

²¹ *Ibidem*

²² *Ibidem*

²³ Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 74 de la Constitución Política de Colombia

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 7 de 37

Petición escrita: Solicitud presentada por escrito a través de documento físico radicado, correo electrónico o formulario virtual de PQRS disponible en la página web de la Entidad.

Petición presencial: Solicitud formulada directamente por el usuario durante la atención presencial, de manera oral o escrita.

Petición telefónica: Solicitud presentada por el usuario a través de cualquiera de las líneas telefónicas dispuestas por la Entidad.

Petición virtual: Solicitud presentada por el usuario a través de los canales digitales habilitados por la Entidad, tales como chat, correo electrónico o formulario virtual de PQRS disponible en la página web.

PQRS: Se refiere a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Radicación y registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento mediante el cual la Entidad asigna un número consecutivo único a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de su recepción o envío, e ingresa la información en el SGDEA, con el fin de oficializar su trámite, garantizar la trazabilidad, permitir su gestión, control y seguimiento, y dar cumplimiento a los términos legales y archivísticos establecidos en la normativa vigente.

Radicador: Rol funcional encargado de recibir, verificar, registrar y asignar número de radicado a la correspondencia oficial y a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), provenientes de los diferentes canales de atención, garantizando la integridad, trazabilidad, oportunidad y correcta clasificación de la información en el sistema institucional.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que realiza la Entidad para admitir los documentos remitidos por personas naturales o jurídicas, garantizando su integridad y registro correcto en el proceso administrativo.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución que afecte sus intereses, ya sea por la prestación indebida de un servicio o por la falta de atención a una solicitud²⁴.


Recurso: Herramienta mediante la cual el ciudadano puede impugnar decisiones adoptadas por la Entidad, conforme a lo establecido en el Capítulo VI del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas aplicables²⁵.

Recurso de insistencia: Recurso que puede interponer el peticionario cuando la Entidad niega la entrega de información por motivos de reserva. Debe presentarse dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la respuesta²⁶.

²⁴ Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

²⁵ Ley 1437 de 2011, artículos 74 a 86

²⁶ Artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 74 de la Constitución Política de Colombia.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 8 de 37

Responsable del tratamiento de datos personales: “Persona natural o jurídica, pública o privada, que, por sí misma o junto con otros, decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos personales²⁷.”

Queja: Manifestación de inconformidad o protesta formulada por una persona frente a una conducta irregular de uno o varios servidores públicos en el ejercicio de sus funciones²⁸.

Servicio de Courier: Empresa especializada que presta el servicio de mensajería.

SGDEA: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo

Solicitud de documentos: Requerimiento presentado por un ciudadano para consultar o recibir copias de documentos que reposen en las oficinas públicas. El acceso se concede siempre que los documentos no tengan carácter clasificado o reservado según la Constitución, la ley o estén relacionados con la defensa o seguridad nacional²⁹.

Solicitud de información: Modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios solicitan información que la Entidad tiene bajo su administración, custodia o disposición. La respuesta se otorgará considerando el carácter reservado o confidencial de la información y la legitimación del solicitante para acceder a la misma³⁰.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite de documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Traslado: Acción mediante la cual se comunica a la autoridad, dependencia o servidor competente un asunto que corresponde atender dentro de sus funciones legales.

Tratamiento de datos personales: Cualquier operación o conjunto de operaciones que se realicen sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión o disposición de estos, de manera que se garantice su confidencialidad, integridad y seguridad, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias.³¹

Ventanilla Única de Correspondencia (VUC): Unidad administrativa que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales de la entidad a través de los canales que son de su competencia.


²⁷ Artículo 3, literal e), de la Ley 1581 de 2012.

²⁸ Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

²⁹ Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 74 de la Constitución Política de Colombia.

³⁰ Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015

³¹ Artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y Resolución 0152 de 2018 'Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales' de la Fiscalía General de la Nación.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 9 de 37

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 23.
- Ley 594 del 2000, “Ley General de Archivos”.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1369 del 2009, “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de los datos personales”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1952 de 2019, “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.
- Ley 2195 de 2022, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1080 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.
- Decreto 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones”.
- Resolución 1006 de 2016, artículo 4. Fiscal General de la Nación. “Por medio de la cual se reglamenta el Programa de Protección a Testigos, Víctimas, Intervinientes en el Proceso Penal y funcionarios de la Fiscalía General de la Nación”.
- Resolución 0152 de 2018, Fiscal General de la Nación, “Por medio de la cual se formula la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Fiscalía General de la Nación”.
- Resolución 0-1194 de 2020, Fiscalía General de la Nación, “Por medio de la cual se crea un grupo de trabajo para tramitar las peticiones de información sobre vinculación a procesos penales, adscrito a la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones”.



- Directiva 0001 de 2022, Fiscalía General de la Nación, “Por la cual se establecen lineamientos en materia de derechos de petición y acceso a la información”.
- Memorando 013 de 2019, Fiscalía General de la Nación, “Lineamientos a tener en cuenta para el desarrollo de las actividades del nuevo modelo de atención”.
- Resolución No. 01431 del 25 de febrero de 2025 “Por medio de la cual se actualiza el Reglamento General de Gestión Documental para la Fiscalía General de la Nación, y se dictan otras disposiciones”
- Resolución No. 07519 del 14 de octubre de 2025 “Por medio de la cual modifica la Resolución No. 01431 del 25 de febrero de 2025, que actualiza el Reglamento General de Gestión Documental para Fiscalía General de La Nación”
- Circular No 01 de 2025 cambio operador postal
- Memorando 006 de 12 de agosto de 2025. Manejo de denuncia escrita.
- Resolución No. 00837 del 11 de febrero de 2026 "Por la cual se adopta el Sistema de Gestión Documental ARKIVA como Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA) de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones"

5. DESARROLLO

5.1. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recibir la comunicación oficial por los diferentes canales oficiales</p> <p>La Fiscalía General de la Nación recibe comunicaciones oficiales a través de los canales institucionales presenciales y virtuales, garantizando accesibilidad, trazabilidad, seguridad y control documental:</p> <p>Canales presenciales: Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC), en las sedes habilitadas, para recepción de documentos físicos.</p> <p>Canales virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Correo electrónico institucional gestiondocumental@fiscalia.gov.co.✓ Correos electrónicos de las dependencias y Servidores de la Entidad. <p>Nota. Todas las comunicaciones deberán ser radicadas y gestionadas exclusivamente en el SGDEA, asegurando trazabilidad, control, seguimiento y archivo.</p> <p>Recepción Presencial – Ventanilla Única De</p>	<p>Servidor responsable de la VUC</p> <p>Servidores de la Entidad</p>	<p>Radicado generado por el SGDEA</p> <p>Formato Reporte de Radicación Rápida</p> <p>Correo Electrónico Institucional</p>

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p><u>Correspondencia (VUC)</u></p> <p>El servidor responsable de la VUC deberá realizar la recepción inicial de la documentación física, efectuando las siguientes actividades:</p> <p>Realiza la revisión inicial de los documentos físicos, verificando destinatario, anexos, foliación e integridad del contenido, y clasificando preliminarmente el documento según su naturaleza (correspondencia, denuncia, PQRS, etc.).</p> <p>Excepciones para la apertura de la comunicación</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Documentos confidenciales o reservados.▪ Elementos Materiales Probatorios (EMP) y Evidencias Físicas (EF), que se entregan directamente al área competente mediante el Formato Planilla Control de Entrega de Evidencias.▪ Solicitud escrita de una dependencia que determine la no apertura del documento. <p>Si la comunicación no es competencia de la FGN, no se recibe y se orienta al usuario sobre la entidad correspondiente. Si es competencia de la FGN y cumple los requisitos, se procede a su radicación en SGDEA, registrando la clase de comunicación, unidad administrativa y oficina productora, tipología documental, características físicas, anexos y número de folios.</p> <p>Una vez radicada, el sistema genera un número único de radicado y habilita la impresión del sticker, que se adhiere al documento y, si aplica, a la copia entregada al usuario para trazabilidad.</p> <p>Una vez impreso el sticker, se genera el <i>Formato Reporte de Radicación Rápida</i>, para verificar que los documentos físicos coincidan con el sistema. Luego, en la bandeja de digitalización se ingresan datos de destinatario, modo de recepción, se cargan las imágenes del documento principal y sus anexos, completando los metadatos correspondientes, asegurando su correcta indexación y consulta posterior.</p> <p>Finalizado el registro y la digitalización, el SGDEA direcciona automáticamente la comunicación al Gestor Líder de la dependencia competente. El servidor de la</p>		

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>VUC prepara la planilla de entrega y ubica los documentos en los casilleros correspondientes, de acuerdo con la estructura organizacional, garantizando que la dependencia pueda recogerlos oportunamente para su trámite y gestión administrativa.</p> <p>Nota. Las denuncias físicas se registran en el campo Asunto como "DENUNCIA ESCRITA" y se direccionan a la Mesa de Control (o quien haga sus veces) para la creación del expediente digital en SPOA. En ningún caso las denuncias físicas serán reasignadas o enviadas directamente a los despachos.</p> <p><u>Correo Electrónico - Subdirección de Gestión Documental</u></p> <p>Las comunicaciones oficiales recibidas a través de la cuenta institucional gestiondocumental@fiscalia.gov.co, serán administradas por el rol radicador de Correspondencia en VUC del Nivel Central, quien supervisará de manera permanente el buzón, para garantizar la identificación oportuna de todas las comunicaciones entrantes.</p> <p>Una vez recibidos y revisados los correos, hará la radicación de los mismos a través del SGDEA para lo cual examinará el contenido y los anexos con el fin de clasificar la comunicación, identificar la dependencia competente y determinar su naturaleza (oficio, memorando, denuncia, comunicación informativa u otro tipo de comunicación oficial). Posteriormente, los radicados se asignarán a la dependencia correspondiente para su trámite.</p> <p>Si la información recibida resulta incompleta o no permite establecer la competencia, se notificará al remitente vía correo electrónico, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para complementar la información. Vencido este término sin respuesta, el trámite no continuará.</p> <p>Cuando la comunicación no sea competencia de la Fiscalía General de la Nación, se realizará el traslado a la entidad competente, informando al remitente y dando por finalizado el procedimiento.</p> <p>Nota. Si el área inicialmente asignada determina que la comunicación corresponde a otra dependencia de la FGN o a otra autoridad, deberá efectuar el traslado correspondiente e informar al remitente. En caso de presentarse inconsistencias con los anexos, será la</p>		

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>dependencia competente quien solicite la complementación.</p> <p><u>Correos electrónicos asociados a cada una de las dependencias de la estructura orgánica de la entidad.</u></p> <p>El Gestor Líder de la Dependencia será responsable de radicar en el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) todas las comunicaciones oficiales que se reciban a través de las cuentas de correo institucionales de la dependencia, garantizando su registro oportuno, clasificación y asignación al servidor competente para su trámite o, en su defecto, el traslado a la dependencia correspondiente, de acuerdo con la naturaleza del asunto y las competencias funcionales.</p> <p>Durante la revisión, las comunicaciones deberán ser tipificadas según su tipo: oficio, memorando, denuncia u otro tipo de comunicación oficial, incluyendo aquellas de tipo informativo, las cuales no requieren respuesta, pero deben registrarse y conservarse en el SGDEA para efectos de trazabilidad y archivo.</p> <p>En ningún caso se permitirá el traslado, asignación o gestión de comunicaciones por medios diferentes al SGDEA, dado que este constituye el único canal oficial para asegurar la trazabilidad, control, seguimiento y archivo de las actuaciones administrativas.</p> <p>En caso de presentarse indisponibilidad del SGDEA, la dependencia deberá aplicar el procedimiento de contingencia para la gestión manual de correspondencia, garantizando en todo momento la trazabilidad, control, custodia de la información y el registro posterior de las actuaciones en el sistema una vez se restablezca el servicio.</p>		
2	<p>Gestionar las comunicaciones oficiales en la dependencia</p> <p>El Gestor Líder de la dependencia realizará la revisión permanente tanto de la bandeja de gestión del SGDEA como del correo institucional, con el fin de identificar oportunamente todas las comunicaciones oficiales recibidas. Las comunicaciones externas que ingresen por correo electrónico deberán ser radicadas en el SGDEA, garantizando su registro, trazabilidad y correcta asignación.</p>	Gestor Líder	Formato Listado de Radicados Generados por Dependencia SGDEA Correos Electrónicos

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	De acuerdo con la naturaleza de la comunicación y la competencia funcional, el Gestor Líder efectuará la asignación a los servidores responsables o, cuando corresponda, el traslado a la dependencia competente, dejando la observación respectiva en el sistema para asegurar la trazabilidad y continuidad del trámite.		
3	<p>Responder radicados o emitir comunicaciones oficiales</p> <p>La gestión de las comunicaciones oficiales en la Fiscalía General de la Nación podrá realizarse por medio físico o electrónico, garantizando en todos los casos la oportunidad, trazabilidad, confidencialidad y custodia de la información, de conformidad con los procedimientos internos de la Entidad. Esto aplica tanto a las comunicaciones que requieren gestión o respuesta como a aquellas de carácter informativo, incluidas las comunicaciones que puedan generarse entre dependencias, asegurando su registro y control dentro del SGDEA.</p> <p>El Servidor responsable deberá elaborar la comunicación utilizando exclusivamente el SGDEA y la plantilla institucional vigente. Una vez elaborada, el SGDEA permitirá registrar los datos del destinatario, asociar la comunicación a la Tabla de Retención Documental (TRD) correspondiente y definir el medio de envío, para posteriormente someter el documento a los procesos de revisión, aprobación y firma según los niveles de autorización establecidos.</p> <p><u>Envío por correo electrónico</u></p> <p>Cuando el envío se realice por correo electrónico, el SGDEA direccionará automáticamente la comunicación al correo de destino asignado, generando el soporte electrónico correspondiente para efectos de control, trazabilidad y registro.</p> <p><u>Envío por medio físico</u></p> <p>Una vez firmada la comunicación oficial, el documento quedará disponible en la bandeja del Servidor que la elaboró, quien deberá preparar y alistar el envío, incluyendo la generación e impresión del rótulo correspondiente y la impresión de la planilla de despacho emitida por el SGDEA, la cual servirá como constancia de entrega a la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) Interna.</p> <p>Posteriormente, el sobre debidamente rotulado será trasladado a la Ventanilla Interna, donde será recibido por el Servidor encargado, quien verificará la documentación, firmará la planilla y dará inicio al</p>	Gestor Líder Servidor Responsable de emitir respuesta y/o firmar	Radicado en el SGDEA Correo electrónico Comunicación Oficial Formato de Correspondencia Enviada



No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>trámite de envío, conforme al servicio de mensajería previamente seleccionado.</p> <p>Para envíos con destino internacional, la comunicación oficial deberá contar obligatoriamente con la firma del jefe de la dependencia. En el caso de las direcciones seccionales, se deberá remitir solicitud escrita a la Subdirección de Gestión Documental, adjuntando la comunicación oficial que se pretende enviar, para su validación previa.</p> <p>Nota. En caso de indisponibilidad del SGDEA, la dependencia deberá realizar la gestión de la correspondencia de manera manual, garantizando en todo momento la trazabilidad, el control, la custodia de la información y el posterior registro de las actuaciones en el sistema, una vez se restablezca el servicio.</p>		
4	<p>Preparar y gestionar para la salida o envío</p> <p><u>Recibir y clasificar información para envío</u></p> <p>El Servidor encargado en la Ventanilla Interna recibe las comunicaciones oficiales remitidas por las diferentes dependencias para su envío físico, verificando que se encuentren debidamente embaladas si se requiere (sobre, caja o paquete) y que contengan la información completa del destinatario, remitente, número de oficio, ciudad y dirección, conforme a la normatividad vigente.</p> <p>Cuando la comunicación o sobre, no cumpla con los requisitos mínimos, esta se devolverá a la dependencia remitente para que se realicen las correcciones correspondientes.</p> <p><u>Validación de datos</u></p> <p>El Servidor encargado de la ventanilla Interna confrontará la información del envío físico o paquete recibido con los datos registrados en el SGDEA.</p> <p><u>Despacho de envíos por Sistema</u></p> <p>El Servidor encargado de la ventanilla interna ingresará al SGDEA, ubicará el envío en la opción "Pendientes por Envío" y organizará las comunicaciones oficiales conforme al medio de envío definido, adjuntando la planilla correspondiente para realizar la imposición a través del operador de mensajería seleccionado.</p>	Servidor encargado de la Ventanilla Interna	SGDEA Comunicación oficial Prueba de Entrega / Devolución Formato Correspondencia Enviada por valijas Formato Correspondencia Entregada a la mano)

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Con base en esta información, se elabora la guía de transporte, la cual es cargada en el SGDEA para su respectivo control, seguimiento y consulta.</p> <p><u>Entregar al operador de mensajería y recibir soporte de entrega o devolución</u></p> <p>Una vez generado el despacho en el SGDEA y elaboradas las guías correspondientes, los envíos se entregan al operador de la empresa de mensajería, quien realiza el traslado hacia el destino final de acuerdo con el servicio seleccionado por la dependencia.</p> <p><u>Gestionar soportes de entrega final y/o devoluciones</u></p> <p>El Servidor encargado de la ventanilla interna valida que todos los envíos despachados, tanto a nivel urbano, como nacional e internacional, cuenten con el respectivo soporte de entrega o de devolución cargado en el SGDEA, ya sea mediante las guías generadas por los operadores de mensajería o las planillas de entrega a la mano, con el fin de garantizar la trazabilidad del trámite y permitir a las dependencias adelantar las acciones necesarias para su continuidad.</p> <p>Las planillas físicas digitalizadas se conservarán en el archivo de gestión por un período de tres (3) meses y, una vez cumplido este término, podrán ser eliminadas por la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC), conforme con las disposiciones archivísticas vigentes.</p> <p>Las devoluciones físicas deberán ser retiradas por el Servidor que remitió el envío, quien será responsable de identificar y subsanar la novedad presentada y adelantar las acciones correspondientes para efectuar un nuevo despacho, bajo un nuevo número de radicado, garantizando la continuidad, trazabilidad y control del proceso.</p> <p><u>Organizar el archivo de gestión de soporte de entrega de las comunicaciones</u></p> <p>El Servidor encargado en la VUC realizará la organización del archivo de gestión, conforme con lo establecido en el procedimiento de Gestión de Archivo y las Tablas de Retención Documental.</p>		



5.2. PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recibir las PQRS por los diferentes canales oficiales</p> <p>La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS en la Fiscalía General de la Nación se realiza a través de los canales oficiales de atención dispuestos por la Entidad, garantizando el acceso oportuno, incluyente y efectivo a todos los usuarios.</p> <p>Los canales habilitados para la recepción de PQRS son los siguientes:</p> <p>Canales presenciales escritos</p> <p>Los usuarios podrán presentar PQRS de manera escrita en todas las Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC) y buzones dispuestos para tal fin en el País.</p> <p>Canales presenciales orales</p> <p>Los usuarios que no sepan leer o escribir podrán presentar las PQRS de manera oral en Todas las Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC) y buzones dispuestos para tal fin en el País.</p> <p>Para estos casos, el Servidor responsable realizará la recepción de la solicitud mediante el diligenciamiento del formulario virtual disponible en el sitio web de la Entidad el cual quedará radicado automáticamente en el SGDEA o, en su defecto, a través del formato físico disponible en el BIT, en caso de no poder acceder al SGDEA.</p> <p>Canales virtuales</p> <p>Los usuarios podrán presentar PQRS a través de los siguientes medios electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Formulario dispuesto en la página web de la Entidad: Botón radique su PQRS✓ Correo electrónico dirigido a la cuenta institucional: ges.documentalpqrsg@fiscalia.gov.co o a las cuentas de correo electrónico institucionales de los Servidores de la Fiscalía General de la Nación.✓ Chat institucional de la Fiscalía General de la Nación, disponible en el sitio web de la Entidad. <p>De acuerdo con el canal utilizado la recepción de PQRS se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>A. Canales Presenciales</p>	<p>Servidor VUC</p> <p>Destacado PQRS</p>	<p>Radicado</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>SGDEA</p> <p>Formato Reporte Radicación Rápida Formato Registro De Correspondencia Recibida Externa</p> <p>Formato Listado De Radicados Generados Por Dependencias</p>

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>➤ Ventanilla Única de Correspondencia (VUC)</p> <p>El Servidor responsable de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) deberá efectuar la revisión inicial de la documentación presentada, verificando como mínimo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Confirmar que la correspondencia esté dirigida a la Entidad.• Verificar información mínima: remitente, dependencia destino y asunto.• Revisar integridad del documento: legibilidad, anexos físicos o digitales.• Para anexos en papel: numerar cada hoja en la parte superior derecha.• Para anexos en medio magnético (CD, USB, DVD): verificar identificación y estado. <p>Cuando la comunicación no sea de competencia de la Fiscalía General de la Nación y esta situación se evidencie en la VUC, no deberá ser recibida; sin perjuicio de lo anterior, se deberá brindar orientación clara y oportuna al usuario sobre el canal y la entidad competente para su correcta presentación.</p> <p>Si, por el contrario, tras la verificación del documento, se confirma que este cumple con los requisitos establecidos, el Servidor de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) procederá a realizar la radicación de la comunicación entrante en el SGDEA.</p> <p>Para ello, deberá registrar la información correspondiente a través del módulo de radicación rápida, siguiendo los pasos solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seleccionar la clase de comunicación que para este caso será: Recibida.• Identificar la dependencia competente para asociar la Tabla de Retención Documental (TRD) correspondiente, mediante la selección de La unidad administrativa y La oficina productora.• Identificar y seleccionar la Tipología documental.• Describir las características físicas de la comunicación, incluyendo la existencia de anexos y, de ser el caso, medios magnéticos (CD, USB) y su estado.• En la opción cargar adjuntos no es necesario que se anexasen documentos, su diligenciamiento es necesario para registrar el número de folios y la cantidad de destinatarios de la comunicación.• Generar radicado.		

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Una vez finalizado el registro, el sistema generará el número de radicado y habilitará la opción para generar, descargar e imprimir el sticker, el cual deberá ser adherido tanto al documento radicado como a la copia del peticionario, con el fin de garantizar su posterior consulta y trazabilidad.</p> <p>➤ Digitalización de documentos</p> <p>En este punto, el Servidor deberá elaborar el Formato de Reporte de Radicación Rápida, con el fin de verificar que la cantidad de envíos radicados coincida con los documentos físicos, antes de proceder a su entrega al proceso de digitalización.</p> <p>Una vez completada la información, el radicado queda disponible en la bandeja de digitalización, desde la cual se habilita la ejecución de las siguientes cuatro (4) acciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Adjuntos: cargar anexos• Metadatos del documento: ingresar datos específicos del documento.• Remitente y destinatario• Cargar imagen: corresponde al documento principal. <p>Para efectos del cargue en el sistema, el oficio remitario y sus anexos deberán ser digitalizados de manera independiente, con el fin de asociar cada documento en la opción correspondiente.</p> <p>Una vez culminado el registro de la comunicación oficial, el sistema efectuará de manera automática el direccionamiento al Gestor Líder de la dependencia competente.</p> <p>Ubicación en casilleros físicos y entrega de la comunicación a dependencias</p> <p>Finalizado este proceso, el Servidor de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) generará la planilla de entrega a las dependencias y procederá a la ubicación física de los documentos en los casilleros asignados, de conformidad con la estructura organizacional vigente.</p> <p>La planilla de entrega se generará de acuerdo con el flujo de comunicaciones recibidas en la VUC, estableciendo como mínimo dos cortes diarios para evitar represamientos, y cada comunicación oficial será previamente verificada por el Servidor antes de su entrega.</p> <p>Cada comunicación oficial será ubicada en el casillero asignado a la dependencia correspondiente, la cual</p>		

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>contará con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para efectuar su retiro; vencido este término sin que se haya realizado la recolección, se enviará un correo electrónico al Gestor Líder y, de persistir la no recepción, se remitirá un segundo correo al jefe de la dependencia solicitando el retiro del documento.</p> <p>El Gestor Líder de cada dependencia recogerá la comunicación oficial en la ventanilla interna y, para efectos de control y trazabilidad, firmará el Formato Listado de Radicados Generados por Dependencias, consignando nombre completo, fecha y hora, sin que se acepten acrónimos ni firmas que impidan la identificación del Servidor.</p> <p>Nota. El archivo de gestión del Servidor de la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) se conforma únicamente por la planilla de entrega de comunicaciones, la cual será archivada conforme al procedimiento de gestión de archivo y a las Tablas de Retención Documental (TRD) vigentes.</p> <p>➤ Ingreso por Buzón</p> <p>El Servidor Destacado de PQRS en cada Seccional, deberá realizar la apertura del buzón dentro de los cinco (5) primeros días calendario de cada mes, diligenciando el Formato Control Apertura de Buzones, dispuesto en el proceso Gestión de Denuncias y Análisis de Información.</p> <p>Una vez extraídos los documentos, se deberá efectuar la revisión inicial del contenido y el análisis de competencia. En aquellos casos en que la PQRS no sea de competencia de la Fiscalía General de la Nación, el área responsable de la apertura del buzón deberá efectuar el traslado a la entidad competente, informando al peticionario conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Si, por el contrario, tras la verificación del documento se confirma que la comunicación cumple con los requisitos y es de competencia de la Entidad, el Destacado de PQRS procederá a realizar la radicación de la comunicación entrante en el SGDEA.</p> <p>En las dependencias donde se atienda público, deberá disponerse de un buzón que cumpla con la señalización establecida en el Manual de Identidad Visual vigente de la Entidad. Para su adecuado manejo, se deberá tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El buzón deberá ubicarse en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.• El jefe de área, coordinador del punto de atención o quien haga sus veces, designará a un Servidor responsable de custodiar el buzón, realizar su apertura periódica y garantizar su correcta dotación		

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>con el Formato Buzón, conforme a los lineamientos establecidos en el SIG.</p> <p>Nota: La Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (DAUITA) es la dependencia responsable de la administración, custodia y apertura de los buzones de PQRS a nivel nacional, así como de la ejecución de las actividades operativas asociadas a su gestión, incluyendo la verificación del contenido y la entrega de las solicitudes para su respectiva radicación y trámite.</p> <p>B. Canales No Presenciales</p> <p>➤ Telefónico</p> <p>Los responsables de la recepción de PQRS a través de la línea telefónica, canal administrado por la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (DAUITA), deberán registrar la solicitud en el formulario virtual de PQRS dispuesto en la página web de la Entidad, garantizando su radicación en el SGDEA. De manera inmediata, se informará al usuario el número de radicado generado, el cual será enviado automáticamente al correo electrónico suministrado al finalizar el registro.</p> <p>➤ Virtual - Buzón PQRS</p> <p>El ciudadano presenta su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS) a través del formulario dispuesto en la página web institucional. Una vez enviada la información, el sistema genera automáticamente un número único de radicado en el SGDEA, el cual es notificado al correo electrónico suministrado por el ciudadano, permitiendo el seguimiento del estado de su solicitud.</p> <p>El rol de Gestor PQRS a cargo del Canal Virtual, verificará de manera permanente el ingreso de las PQRS radicadas automáticamente en el SGDEA e identificará los radicados recibidos para su análisis y trámite.</p> <p>Se verificará la competencia institucional, la identificación del peticionario, la claridad del contenido y la pertinencia de los anexos, y realiza la tipificación correspondiente conforme a su naturaleza.</p> <p>Si la PQRS es de competencia de la Entidad, se direccionará al área correspondiente para su gestión; en caso contrario, se trasladará a la Entidad competente a través del SGDEA y se notificará al ciudadano por el mismo medio.</p> <p>Cuando la solicitud no cumpla con los requisitos mínimos para su trámite, se requerirá al ciudadano para que</p>		

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>subsane la información dentro del término de diez (10) días hábiles. Se entenderá que no cumple con los requisitos mínimos cuando no contenga, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificación del peticionario o datos de contacto para notificación, salvo en los casos de solicitudes anónimas.• Descripción clara del requerimiento.• Dirección física o electrónica para recibir respuesta, cuando aplique.• Documentos o anexos que soporten la solicitud, cuando sean necesarios para su análisis. <p>De no recibirse respuesta dentro del plazo señalado, se dará por concluido el trámite, conforme con la normatividad vigente</p> <p>Cuando la PQRS sea presentada en condición de anonimato, la respuesta generada deberá ser publicada en la página web institucional, mediante el formato Notificación por Aviso Derecho de Petición, conforme a la normativa vigente.</p> <p>Finalmente, el Gestor PQRS direcciona el radicado, a través del SGDEA, al Gestor Líder de la dependencia competente, para su respectivo trámite y elaboración de la respuesta.</p> <p>➤ Virtual - Correo Electrónico PQRS</p> <p>Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas a través de la cuenta institucional ges.documentalpqr@gmail.com estarán a cargo del rol Gestor Líder PQRS responsable de administrarlo, quien efectuará la supervisión permanente de la bandeja de entrada, con el fin de garantizar la identificación oportuna de las solicitudes.</p> <p>Una vez verificados los correos, procederá a distribuirlos a los servidores del grupo PQRS de la Subdirección de Gestión Documental, quienes revisarán el contenido y los anexos para clasificar la comunicación, identificar la dependencia competente y determinar su naturaleza (PQRS, denuncia u otro tipo de comunicación oficial). Posteriormente serán radicados en el SGDEA por el grupo de PQRS y asignados a las Dependencias competentes.</p> <p>Si la información recibida resulta incompleta (datos de contacto, asunto o descripción del requerimiento) o no permite establecer la competencia, se informará al remitente vía correo electrónico a través del SGDEA, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para</p>		

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>complementar la información. Transcurrido este término sin respuesta, el trámite no continuará.</p> <p>Cuando la solicitud no sea competencia de la Fiscalía General de la Nación, se efectuará el traslado a la entidad correspondiente, informando al peticionario conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, y se dará por finalizado el procedimiento.</p> <p>Nota. Si el área inicialmente asignada determina que la comunicación corresponde a otra dependencia de la FGN deberá reasignarlo a través del SGDEA y si la petición corresponde a otra autoridad, deberá hacer el traslado correspondiente a través del SGDEA e informar al peticionario. En caso de inconsistencias con los anexos, será la dependencia competente quien solicite su complementación.</p> <p>➤ Virtual - Correos electrónicos asociados a cada una de las dependencias de la estructura orgánica de la entidad.</p> <p>El Gestor Líder de la Dependencia será responsable de radicar en el (SGDEA) las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que se reciban a través de las cuentas de correo institucionales de la Dependencia, garantizando su registro oportuno, clasificación y asignación al Servidor competente para la elaboración de la respuesta, o su traslado a la dependencia que corresponda, de acuerdo con la naturaleza del asunto y las competencias funcionales.</p> <p>En ningún caso se permitirá el traslado, asignación o gestión de Peticiones por medios diferentes al SGDEA, toda vez que este constituye el único canal oficial para asegurar la trazabilidad, control, seguimiento y archivo de las actuaciones administrativas.</p> <p>Nota: En caso de presentarse indisponibilidad del SGDEA, la dependencia deberá aplicar el procedimiento de contingencia para la gestión manual de correspondencia, garantizando en todo momento la trazabilidad, control, custodia de la información y el registro posterior de las actuaciones en el sistema, una vez se restablezca el servicio.</p>		
2	<p>Gestionar PQRS en dependencia</p> <p>El Gestor Líder y/o Destacado de PQRS de la Dependencia, realizará la verificación permanente de la bandeja de gestión del SGDEA y del correo institucional, con el fin de identificar oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas, priorizar aquellas que requieran atención inmediata y garantizar su trámite dentro de los términos legales.</p>	<p>Gestor Líder</p> <p>Servidor encargado de dar respuesta</p>	<p>Radicado – Sticker</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>SGDEA</p> <p>Formato Solicitud De Complementación Derecho De</p>



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Las PQRS recibidas por correo electrónico deberán ser radicadas en el SGDEA por el Gestor Líder, antes de su asignación a los Servidores competentes, con el fin de asegurar la trazabilidad, control y seguimiento del trámite.</p> <p>De acuerdo con la naturaleza de la solicitud y la competencia funcional, el Gestor Líder realizará la asignación correspondiente o, cuando aplique, el traslado a la dependencia competente, dejando la observación respectiva en el sistema. Si la PQRS no es competencia de la Fiscalía General de la Nación, se informará al peticionario y se efectuará el traslado conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, a través del SGDEA.</p> <p>Cuando la solicitud se encuentre incompleta, sea oscura, imprecisa o requiera ampliación, se solicitará al peticionario la información adicional dentro de los términos legales. De no recibirse respuesta, se procederá conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, pudiendo configurarse el desistimiento tácito y el archivo. Las peticiones irrespetuosas podrán ser rechazadas mediante el acto administrativo correspondiente.</p> <p>Las solicitudes anónimas serán tramitadas y su respuesta publicada en la página web institucional, conforme con la normativa vigente. En caso de peticiones reiterativas, se dará aplicación a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, remitiendo al peticionario a las respuestas previamente emitidas.</p> <p>Cuando una PQRS involucre a más de una dependencia, se coordinará la emisión de una única respuesta institucional dentro de los términos legales. Si la solicitud corresponde a un asunto previamente radicado, el nuevo registro deberá asociarse al primero en el SGDEA, garantizando la trazabilidad y evitando duplicidades.</p> <p>Los documentos físicos asociados al trámite de las PQRS deberán conservarse en los archivos de gestión de las dependencias competentes, conforme con las Tablas de Retención Documental vigentes y los lineamientos de la Subdirección de Gestión Documental. Por su parte, los documentos electrónicos que se generen a partir de la PQRS deberán conservarse en el expediente electrónico creado para tal fin en el SGDEA de acuerdo con las TRD.</p> <p>Nota: Las dependencias deberán dar trámite a las solicitudes remitidas por el Grupo de PQRS, incluso cuando presenten inconsistencias en su direccionamiento. Si la solicitud no es de su competencia, deberán trasladarla de manera inmediata a la dependencia competente para su respectiva gestión a través del SGDEA. Así mismo, cuando se identifique la falta de anexos o la necesidad de información adicional, será responsabilidad de la dependencia requerirla directamente al ciudadano. En ningún caso el radicado podrá ser devuelto al Grupo de PQRS.</p>		<p>Petición Incompleto</p> <p>Formato De Rechazo Derecho De Petición Irrespetuoso</p> <p>Formato Para Solicitar Aclaración Frente A Derecho De Petición Oscuro</p> <p>Formato Desistimiento Tácito Y Archivo</p>



No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3	<p>Responder las PQRS</p> <p>La respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la Fiscalía General de la Nación podrá emitirse por medio físico, electrónico o mediante notificación por aviso, según la naturaleza de la solicitud, la información suministrada por el peticionario y los lineamientos establecidos por la Entidad.</p> <p>Una vez asignada la PQRS, se procederá con su análisis, verificando la competencia institucional, la claridad y suficiencia de la información, la pertinencia de los anexos y los términos legales aplicables, con el fin de definir el tipo de trámite y elaborar la respuesta conforme a la normatividad vigente.</p> <p>Con base en dicho análisis, se elaborará una respuesta de fondo, clara, precisa y en derecho, garantizando la oportunidad, trazabilidad, confidencialidad y adecuada custodia de la información, así como la selección del medio de notificación más idóneo, de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos internos aplicables.</p> <p>La elaboración de las respuestas deberá realizarse exclusivamente a través del SGDEA, utilizando la plantilla institucional vigente. Una vez elaborada la comunicación, el sistema habilitará el registro de la información necesaria para su clasificación conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD), el diligenciamiento de los datos del destinatario y la definición del medio de envío, para posteriormente someter el documento a los procesos de revisión, aprobación y firma, de acuerdo con los niveles de autorización establecidos por la Entidad.</p> <p>Notificación por correo electrónico</p> <p>Cuando el medio de envío seleccionado sea correo electrónico, la respuesta será remitida de forma automática por el SGDEA una vez surtidos los procesos de firma y radicación, garantizando la generación del respectivo soporte para efectos de control, seguimiento y trazabilidad.</p> <p>Notificación por medio físico</p> <ul style="list-style-type: none">• Una vez firmada la comunicación oficial, el documento quedará disponible en la bandeja de salida del Servidor que realizó la proyección, quien deberá adelantar la preparación y alistamiento del envío, lo cual comprende:• Generación e impresión del rótulo correspondiente.• Generación e impresión de la planilla de despacho emitida por el SGDEA, la cual	Gestor Líder Servidor Encargado de dar respuesta	SGDEA Comunicación de salida Formato Notificación por Aviso Derecho de Petición



No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>constituye la constancia de entrega del envío a la Ventanilla Interna.</p> <p>Posteriormente, el sobre debidamente rotulado será trasladado a la Ventanilla Interna, donde será recibido por el Servidor encargado, quien verificará la documentación, firmará la planilla y dará inicio al trámite de envío, conforme al servicio de mensajería previamente seleccionado.</p> <p>Para los envíos con destino internacional, la comunicación oficial deberá contar obligatoriamente con la firma del jefe de la dependencia. En el caso de las direcciones seccionales, se deberá remitir solicitud escrita a la Subdirección de Gestión Documental, adjuntando la comunicación oficial que se pretende enviar, para su validación previa.</p> <p>Notificación por aviso (notificación administrativa)</p> <p>La notificación por aviso procederá en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando, pese a contar con los datos de contacto del usuario, no sea posible efectuar la notificación por error en la información suministrada.• Cuando se trate de PQRS anónimas y no se disponga de datos de contacto del petionario. <p>En estos eventos, el Servidor competente deberá adelantar las gestiones necesarias para la publicación del aviso por parte de la Dirección de Comunicaciones en la página web institucional, garantizando el acceso del ciudadano a la respuesta.</p> <p>La publicación se realizará por el término de cinco (5) días hábiles, y el aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que proceden, la autoridad ante la cual deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar su publicación.</p> <p>Nota: En caso de indisponibilidad del SGDEA, la dependencia deberá realizar la gestión de la correspondencia de manera manual, garantizando en todo momento la trazabilidad, el control, la custodia de la información y el posterior registro de las actuaciones en el sistema, una vez se restablezca el servicio.</p>		
4	<p>Gestionar la salida de respuestas en físico</p> <p>Recepción y clasificación de envíos</p> <p>El Servidor encargado en la Ventanilla Interna recibe las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) remitidas por las diferentes dependencias para su envío físico, verificando que se</p>	<p>Servidor encargado de la ventanilla interna</p> <p>Gestor Líder</p>	<p>SGDEA</p> <p>Formato de Correspondencia Enviada Comunicación oficial</p> <p>Prueba de Entrega / Devolución</p>

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>encuentren debidamente embaladas (sobre, caja o paquete) y que contengan la información completa del destinatario, remitente, número de radicado, ciudad y dirección, conforme a la normatividad vigente.</p> <p>Quando la respuesta o el embalaje no cumpla con los requisitos mínimos, se devuelve a la dependencia remitente para que realice las correcciones correspondientes.</p> <p>Validación de datos</p> <p>El Servidor confronta la información física del envío con los datos registrados en el SGDEA, asegurando coherencia, trazabilidad y correcta asignación antes de su despacho.</p> <p>Preparación del despacho</p> <p>El Servidor ingresa al SGDEA, ubica la respuesta en la opción "Gestionados" y organiza los envíos según el medio físico definido, adjuntando la planilla correspondiente para su entrega al operador de mensajería seleccionado. Con base en esta información, se genera la guía de transporte, la cual se carga en el SGDEA para control, seguimiento y consulta.</p> <p>Entrega al operador de mensajería</p> <p>Una vez generado el despacho en el sistema y elaboradas las guías, los envíos se entregan al operador de mensajería, quien realiza el traslado hacia el destinatario final conforme al servicio seleccionado por la dependencia.</p> <p>Gestión de soportes de entrega y devoluciones</p> <p>El Servidor encargado valida que todos los envíos despachados cuenten con el soporte de entrega o devolución cargado en el SGDEA, ya sea mediante las guías de los operadores de mensajería o las planillas físicas de entrega. Esto garantiza la trazabilidad del trámite y permite a las dependencias tomar las acciones necesarias para su continuidad.</p> <p>Las planillas físicas digitalizadas se conservarán en el archivo de gestión por un período de tres (3) meses, luego del cual podrán ser eliminadas por la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC), conforme a las disposiciones archivísticas vigentes.</p>		Formato Reporte Devolución De Documentos

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>En caso de devoluciones físicas, estas deberán ser retiradas por el Servidor remitente, quien será responsable de identificar y subsanar la novedad y gestionar un nuevo despacho bajo un nuevo número de radicado, asegurando la continuidad, trazabilidad y control del proceso.</p> <p>Organización del archivo de soporte de envíos</p> <p>El Servidor de la Ventanilla Interna, organiza el archivo de gestión con los formatos de correspondencia enviada, conforme a lo establecido en el procedimiento de Gestión de Archivo y las Tablas de Retención Documental, garantizando su correcta custodia y disponibilidad para consulta posterior.</p>		
5	<p>Consolidar información y elaborar matriz de PQRS para envío</p> <p>La consolidación de la Matriz de Registro de PQRS comprende la totalidad de las solicitudes radicadas en el SGDEA, con independencia del canal por el cual hayan sido recibidas, garantizando la integridad, trazabilidad, oportunidad y confiabilidad de la información reportada.</p> <p>Para tal efecto, el Destacado de PQRS será el responsable de extraer, consolidar, verificar y validar directamente la información registrada en el SGDEA, sin requerir reportes adicionales por parte de las dependencias, asegurando la consistencia de los datos asociados a la radicación, asignación, trámite y respuesta de cada solicitud.</p> <p>El Destacado de PQRS deberá elaborar y remitir el informe mensual dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cierre del período de reporte, utilizando el Formato Matriz de Registro PQRS, el cual deberá contener el consolidado de todas las PQRS recibidas, tramitadas y gestionadas por la Entidad, conforme a la información registrada en el SGDEA.</p> <p>El informe consolidado deberá ser enviado vía correo electrónico al Gestor Líder de PQRS, para efectos de control, seguimiento, análisis estadístico, evaluación de la gestión institucional y elaboración de informes de carácter directivo y estratégico.</p> <p>Adicionalmente, las dependencias de la FG004E deberán consolidar y remitir el informe semestral de quejas y reclamos a la Subdirección de Gestión Documental,</p>	Destacado PQRS	SGDEA Formato Matriz De Registro PQRS

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>conforme a los lineamientos establecidos para el seguimiento, análisis y mejora continua del servicio al ciudadano.</p> <p>En el caso de las Direcciones Seccionales, el Formato Matriz de Registro PQRS deberá incluir la información correspondiente a todos los municipios de su respectiva jurisdicción, garantizando la consolidación integral de la gestión adelantada en su ámbito territorial.</p>		
6	<p>Analizar matrices y elaborar informes trimestrales y semestrales</p> <p>El Gestor Líder de PQRS realizará la verificación, validación y control de calidad de la información consolidada en el Formato Matriz de Registro PQRS, confrontando los datos reportados con los registros disponibles en SGDEA, con el fin de garantizar su integridad, consistencia, trazabilidad y confiabilidad.</p> <p>En caso de identificarse inconsistencias, errores u omisiones, la Subdirección de Gestión Documental devolverá el informe al Destacado de PQRS correspondiente, solicitando los ajustes necesarios, los cuales deberán ser realizados y remitidos nuevamente dentro del término de un (1) día hábil, contado a partir de la notificación.</p> <p>En los eventos en que no se dé cumplimiento al envío oportuno del Formato Matriz de Registro PQRS, desde la Subdirección de Gestión Documental se informará la novedad al Director, Delegado o Subdirector correspondiente, con el fin de que se adopten las medidas correctivas y administrativas a que haya lugar.</p> <p>Se dará por no recibidos los informes mensuales de PQRS que se remitan por fuera de los términos establecidos en el presente procedimiento, sin perjuicio de las acciones de seguimiento, control y mejora continua que se deriven de dicha situación.</p> <p>A partir de los reportes mensuales remitidos por los Destacados de PQRS, el Gestor Líder de PQRS elaborará los informes trimestrales y semestrales de PQRS.</p>	Gestor Líder de PQRS	Formato Matriz De Registro PQRS SGDEA Correo Electrónico
7	<p>Aprobar y publicar informes de PQRS</p> <p>Los informes de PQRS serán remitidos a la Subdirección de Gestión Documental para su validación y aprobación. Una vez aprobados, el Subdirector solicitará su publicación en el sitio web institucional y en el micrositio</p>	Subdirector de Gestión Documental	Informes Trimestrales / Semestrales Página Web / Intranet



No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	de la Subdirección de Gestión Documental de la intranet, conforme a los lineamientos de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas, y de acuerdo con la normatividad vigente.		

6. PUNTOS DE CONTROL


Con el fin de asegurar la correcta aplicación del presente procedimiento, el cumplimiento de los términos legales y la trazabilidad de las comunicaciones oficiales y de las PQRS, se establecen los siguientes puntos de control:

6.1. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

No. de la Actividad	¿Qué evento controla?	Responsable	Registro
1. Recibir las comunicaciones oficial por los diferentes canales oficiales	Posibilidad de controlar la recepción, revisión inicial y validación de las comunicaciones oficiales recibidas por los canales institucionales habilitados.	Servidor responsable de la VUC Servidores de la Entidad	Radicado generado por el SGDEA Formato Reporte de Radicación Rápida Correo Electrónico Institucional
4. Preparar y gestionar para la salida o envío	Posibilidad de verificar la recepción, revisión, preparación, alistamiento, despacho y control de los envíos físicos de comunicaciones oficiales.	Servidor encargado de Ventanilla Interna	SGDEA Planilla Entrega de Correspondencia Formato Correspondencia: Enviada por valijas Formato Correspondencia Entregada a la mano) Prueba de Entrega/Devolución

6.2. PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

No. de la Actividad	¿Qué evento controla?	Responsable	Registro
1. Recibir las comunicaciones oficiales por los diferentes canales oficiales.	Posibilidad de garantizar la recepción, validación, radicación, clasificación y direccionamiento oportuno de las PQRS por los canales oficiales.	Servidor VUC Destacado PQRS	Radicado Correo Electrónico SGDEA Formato Reporte Radicación Rápida


	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 31 de 37

			Formato Registro De Correspondencia Recibida Externa Formato Listado De Radicados Generados Por Dependencias
4. Gestionar la salida de respuestas en físico	Posibilidad de asegurar la recepción, validación, alistamiento, preparación, despacho y control de los envíos físicos de respuestas a PQRS, incluyendo la gestión de soportes de entrega o devolución y su registro en el SGDEA.	Servidor encargado de la ventanilla interna Gestor Líder	SGDEA Formato de Correspondencia Enviada Comunicación oficial Prueba de Entrega / Devolución Formato Reporte Devolución De Documentos
6. Analizar matrices y elaborar informes trimestrales y semestrales.	Posibilidad de asegurar la consolidación total, verificación, validación y aprobación de la información registrada en las matrices de PQRS.	Gestor Líder de PQRS	Formato Matriz De Registro PQRS SGDEA Correo Electrónico
7. Aprobar y publicar Informes de PQRS	Posibilidad de garantizar la elaboración y publicación oportuna de los informes trimestrales y semestrales de PQRS.	Subdirector de Gestión Documental	Informes Trimestrales / Semestrales Página Web / Intranet

7. ASPECTOS GENERALES

Para el adecuado desarrollo de las actividades del presente procedimiento de gestión de correspondencia y PQRS, se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos generales:

- **Creación usuarios:** Para la creación de destinatarios internos, el Coordinador o Jefe de área debe enviar solicitud vía correo electrónico al correo soporte.arkiva@fiscalia.gov.co informando el perfil requerido y los datos personales de la persona a quien se debe crear usuario (nombre, documento de identidad, dependencia, cargo, teléfono y correo electrónico). Si la persona es nueva en la Entidad, se debe adjuntar acto administrativo. Los perfiles a solicitar podrán tener roles de: Gestor Líder, Gestor o radicador,
- **Obligatoriedad de la radicación:** Toda comunicación oficial allegada a la Fiscalía

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 32 de 37

General de la Nación deberá ser radicada a través del SGDEA – SGD, salvo las excepciones en las cuales, por razones físicas o de infraestructura, el sistema no se encuentre disponible, caso en el cual se aplicará el procedimiento manual definido en el numeral 7.1 del presente documento.

- **Exclusión de correspondencia personal:** Por ningún motivo se recibirá, tramitará o radicará correspondencia de carácter personal.
- **Comunicaciones internas entre dependencias:** Las comunicaciones internas generadas entre dependencias de una misma sede, no serán tramitadas a través de las Ventanillas Únicas de Correspondencia – VUC. Cada dependencia será responsable del reparto interno y seguimiento correspondiente.
- **Horarios de atención:** De conformidad con el Acuerdo 001 de 2024, artículo 4.2.8, las Ventanillas Únicas de Correspondencia deberán prestar el servicio dentro de los horarios oficiales de atención al público. Dichos horarios deberán estar publicados en un lugar visible para la ciudadanía y en medios de fácil consulta. Cualquier modificación en los horarios de atención deberá ser informada oportunamente a la Subdirección de Gestión Documental, con el fin de realizar la actualización correspondiente en la página web de la Entidad.

El horario de recepción de correspondencia en las Ventanillas Únicas de Correspondencia – VUC del Nivel Central será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.


En las Direcciones Seccionales, el horario será el establecido por cada Director Seccional, el cual deberá ser publicado para conocimiento de los usuarios.

- **Oportunidad en la gestión de la correspondencia:** Toda correspondencia de entrada deberá ser clasificada, registrada y distribuida el mismo día de su recepción, siempre que ingrese antes de las 16:00 horas.

Las comunicaciones recibidas con posterioridad a dicha hora se gestionarán a primera hora del siguiente día hábil, salvo aquellas calificadas como urgentes, las cuales deberán distribuirse el mismo día.

- **Canales de recepción de comunicaciones oficiales:** La recepción de comunicaciones oficiales en la Fiscalía General de la Nación se realiza a través de los siguientes canales:

- ✓ Presencial: Ventanillas Únicas de Correspondencia – VUC, donde existan.
- ✓ Virtual:
 - Buzón de PQRS / Correspondencia General – opción “Iniciar Radicación” en la página web institucional.
 - Correo electrónico dispuesto por la Subdirección de Gestión Documental: ges.documentalpqr@gmail.com.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 33 de 37

- Correos electrónicos institucionales asociados a las dependencias de la estructura orgánica de la Entidad.
- **Trámite obligatorio de PQRS:** Los servidores de la Fiscalía General de la Nación no podrán abstenerse de recibir y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- **Actualización de competencias:** Es responsabilidad de las dependencias mantener actualizada la información relacionada con sus competencias funcionales. Para tal efecto, cada vez que se presente una modificación, deberán reportar oportunamente dicha información a la Subdirección de Gestión Documental, a través de la matriz de competencias, con el fin de garantizar el correcto direccionamiento, asignación y trámite de las comunicaciones oficiales y de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- **Consolidación de la información – Matriz de PQRS:** De manera mensual, y una vez transcurridos los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, cada Gestor Líder deberá garantizar que la totalidad de las PQRS correspondientes a su dependencia o grupo se encuentren debidamente registradas y actualizadas en el sistema de información.

Lo anterior, con el fin de permitir al Coordinador de PQRS la extracción del reporte consolidado nacional de las PQRS registradas durante el mes, insumo para la elaboración de los informes de ley.
- **Archivo de formatos y planillas del proceso de correspondencia y PQRS:** Los formatos, planillas y documentos generados en las diferentes etapas del proceso de entrada y salida de comunicaciones y PQRS serán archivados conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD) y al procedimiento de gestión de archivo vigente.

7.1 GESTIÓN MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES


La gestión manual de Comunicaciones Oficiales se aplicará de manera excepcional y temporal cuando se presente indisponibilidad total o parcial del SGDEA (SGD), fallas tecnológicas, ausencia de conectividad, contingencias operativas o cuando la dependencia no cuente con acceso al sistema institucional.

Este mecanismo tiene como finalidad garantizar la continuidad del servicio, la trazabilidad de las comunicaciones oficiales y el cumplimiento de los términos legales.

Condiciones para la activación

El sistema manual se activará en los siguientes casos:

- Dependencias que no cuenten con acceso al sistema institucional.
- Indisponibilidad del SGDEA.
- Fallas en la infraestructura tecnológica o de conectividad.
- Situaciones excepcionales que impidan el uso normal del sistema.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 34 de 37

a) Recepción manual de comunicaciones oficiales

Cuando se presente indisponibilidad del SGDEA que impida la radicación electrónica, las comunicaciones oficiales y PQRS recibidas de manera física en la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) se atenderán mediante recibo manual, verificando que la comunicación contenga, como mínimo, la siguiente información:

- Identificación del remitente, cuando aplique.
- Datos de contacto.
- Asunto y dependencia o destinatario.
- Relación de anexos o soportes aportados.

Una vez verificada la información, se procederá a recibir el documento, dejando constancia en la copia presentada por el usuario mediante el nombre legible del servidor que recibe, así como la fecha y hora del recibo, lo cual servirá como soporte de su ingreso, conservándose el original para el respectivo trámite.

Adicionalmente, se deberá solicitar y registrar un correo electrónico de contacto del ciudadano o usuario, el cual se consignará en el mismo documento, con el fin de remitir el número de radicado asignado una vez se restablezca el SGDEA. Esta acción deberá realizarse de manera inmediata al momento de la normalización del servicio.

b) Registro manual de comunicaciones oficiales


Toda comunicación oficial recibida de forma manual deberá registrarse en el formato físico denominado "Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa" el cual deberá registrar como mínimo la siguiente información:

- Número único consecutivo.
- Fecha de recepción.
- Nombre del remitente.
- Asunto.
- Dependencia destinataria.
- Medio de recepción.

En este formato, se deberán registrar de manera individual, las comunicaciones recibidas durante el período de indisponibilidad del sistema, con el fin de llevar el control del número de ingresos efectuados.

c) Distribución y entrega a Dependencia

En la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) se realizará la distribución de las comunicaciones recibidas, en los casilleros asignados a cada dependencia. El Gestor Líder será quien retire oportunamente los documentos dispuestos en dichos casilleros y efectúe su entrega a las dependencias o Gestores correspondientes, dejando constancia de la entrega mediante el formato físico denominado "Formato Listado de Radicados Generados por Dependencias".

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-02
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	Versión: 06 Página: 35 de 37

d) Trámite de respuesta

El responsable de la Dependencia o Firmante Autorizado realizará la revisión física, aprobación y firma de las respuestas elaboradas en el marco del procedimiento manual, con el fin de emitirlas para su envío al ciudadano o destinatario correspondiente, garantizando la validez administrativa y la responsabilidad institucional de la actuación.

Es preciso indicar que, una vez reestablecido el sistema, la información y los documentos generados deberán ser cargados y registrados en el SGDEA, a fin de asegurar la trazabilidad, el control y la integridad de la documentación institucional.

e) Entrega manual de comunicaciones de salida para envío

Luego de tener la comunicación firmada y sus anexos, se remitirá la comunicación de salida a la Ventanilla Interna para su envío a través de los servicios de correo y mensajería dispuestos por la Entidad. La entrega se realizará de manera física, dejando constancia mediante el formato denominado “Formato Correspondencia Enviada”, garantizando la trazabilidad, el control del envío y el cumplimiento de los términos aplicables.

La ventanilla efectuará el reporte de las entregas y devoluciones de las comunicaciones de salida, conforme a los registros generados por los servicios de correspondencia, informando a las dependencias correspondientes, para la adopción de las acciones a que haya lugar.

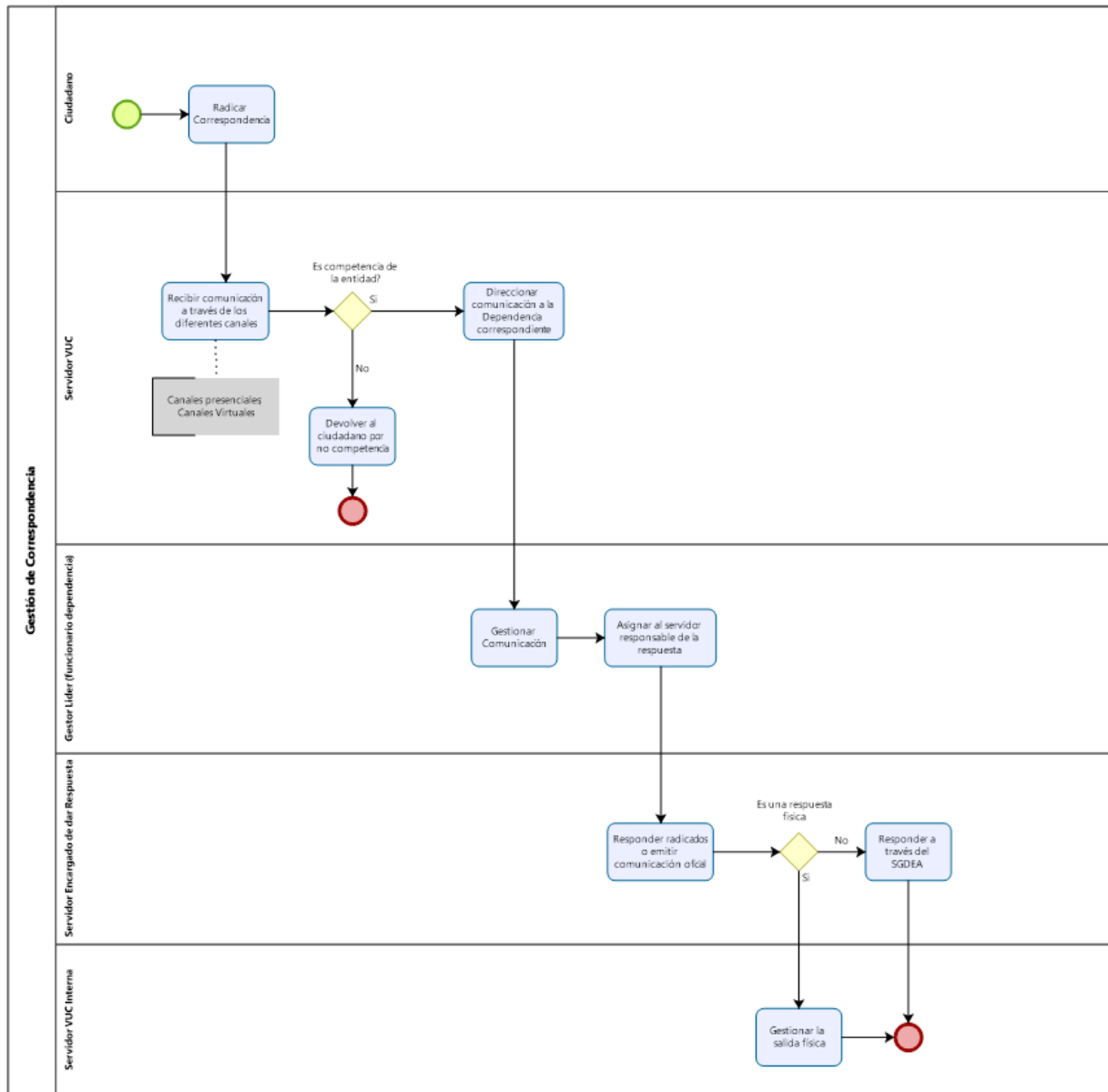
8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Equipo de SGI Gestión Documental.

Aprobó: Líder Proceso Gestión Documental, Diego Armando Rodríguez Joleanes, Subdirector Nacional de Gestión Documental.

9. ANEXOS

9.1. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA



9.2. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

