

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 1 de 32

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y los criterios para la recepción, clasificación, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que presenten los usuarios ante la Fiscalía General de la Nación.

2. ALCANCE

Aplica para todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación. Inicia con la recepción de las PQRS a través de cualquiera de los canales autorizados dispuestos por la entidad y finaliza con la publicación del informe de PQRS.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Atención prioritaria: Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño(a) o adolescente, o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de Información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.¹

Base de datos: Colección de datos afines, relacionados entre sí y estructurados de forma tal que permiten el rápido acceso, manipulación y extracción de ciertos subconjuntos de esos datos por parte de programas creados para tal efecto o lenguajes de búsqueda rápida.²

Buzón: Canal de comunicación, dispuesto en algunos puntos de atención de la Fiscalía General de la Nación, que tiene como objetivo recolectar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

Centro de Contacto: Es un canal no presencial por medio del cual la ciudadanía entra en contacto con la entidad para recibir información, orientación y hacer uso de algunos de los servicios que se ofrecen, como recepción de PQRS, consulta del estado del caso, orientación y recepción de hechos atribuibles en el marco del conflicto armado, además de poner en conocimiento posibles conductas punibles anónimas y de corrupción, de una manera ágil, oportuna y centralizada.

¹ 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.

² Glosario de términos, Archivo General de la Nación.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 2 de 32

Técnicamente, un centro de contacto (en inglés Contact Center), es un sistema de transmisión y gestión para la emisión y recepción de información a usuarios o clientes, la cual se realiza de una manera rápida y concisa, con una atención exclusiva entre el usuario y el agente, a través de varios canales: llamadas telefónicas, correo electrónico y comunicaciones on-line, incluyendo la mensajería instantánea a través de las redes sociales.³

Clasificador de denuncias: Este rol realiza las siguientes actividades: (i) revisar que los documentos de solicitudes de denuncias recibidos por la VUC y asignados por el Radicador, se encuentren debidamente digitalizados, (en completitud y legibilidad), y corregir en caso de detectar errores en el proceso de escaneo del documento; (ii) identificar si la solicitud trata de hechos fuera del ámbito penal, y si la solicitud está fuera de la jurisdicción penal, proceder a orientar al usuario de manera escrita sobre el asunto presentado e informar ante qué autoridad o entidad competente debe dirigir su solicitud; (iii) si es asunto penal, remitir el documento digitalizado al receptor de denuncias escritas, sin importar el lugar de la comisión de los hechos; (iv) elaborar la carpeta física de la NUNC (según los lineamientos establecidos por la Subdirección de Gestión Documental); y (v) enviar al archivo central.⁴ En algunas seccionales, dependiendo de su capacidad, estos roles podrán ser desarrollados por el mismo servidor.

Clasificador de PQRS: Este rol realiza las siguientes actividades: (i) revisar que los documentos de PQRS recibidos por la VUC y asignados por el Radicador se encuentren debidamente digitalizados (en completitud y legibilidad), y corregir en caso de detectar errores en el proceso de escaneo del documento; (ii) tipificar las PQRS recibidas, con la opción "Modificación de ORFEO"; (iii) recibir y tramitar las PQRS trasladadas desde el Canal Virtual (página web - Centro de Contacto); (iv) dar respuesta a las PQRS de su competencia; (v) trasladar las PQRS a la autoridad o servidor competente; (vi) llevar un registro del trámite dado a todas las PQRS, en el Formato Matriz de Registro de PQRS disponible en el BIT (Formatos/Proceso Análisis de Denuncias y Gestión de la Información); y (vii) remitir la matriz al funcionario destacado de PQRS de la Seccional, al finalizar cada mes.⁵

Consulta: Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Datos personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.⁶

Destacado de PQRS: Servidor seleccionado por el Delegado, Director Nacional, Director Seccional, Subdirector Regional, Subdirector Nacional, encargado del seguimiento,

³ Procedimiento para el Funcionamiento del Centro de Contacto Primer Nivel Versión 01, Proceso Gestión de Denuncias y Análisis de Información, FGN.

⁴ Memorando No. 013 de 2019 emanado por la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones – DAUITA.

⁵ Memorando No. 013 de 2019 emanado por la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones – DAUITA.

⁶ Ley 1581 de 2010. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 3 de 32

consolidación y presentación del informe mensual de las PQRS que se reciban y tramiten en su dependencia.

Denuncia: La denuncia en materia penal es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento del órgano de investigación un hecho delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.⁷

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 entidad.⁸

Desistimiento expreso: Opera cuando el usuario de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

Desistimiento tácito: Opera cuando la autoridad que tramita la petición encuentra que la misma está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, en cuyo caso se requerirá a éste para que dentro de los días (10) días siguientes a la fecha de radicación la complete en el término máximo de un (1) mes. Se entiende que el peticionario desiste de su solicitud, cuando no dé respuesta al requerimiento dentro del término indicado, salvo que antes de vencer el plazo otorgado, solicite prórroga por un término igual. Vencidos los términos indicados, se archivará la solicitud por la autoridad que tramita la petición respectiva, mediante acto administrativo motivado.⁹

Falta disciplinaria: Constituye falta disciplinaria y, por lo tanto, da lugar a la imposición de la sanción disciplinaria correspondiente la incursión en cualquiera de las conductas previstas en este código que conlleven incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en esta ley.¹⁰

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 a través del cual los usuarios registran sus PQRS.

⁷ Sentencia C-1177 de 2005 de la Corte Constitucional.

⁸ Ley 1755 de 2015.

⁹ Ibidem.

¹⁰ Artículo 26, Ley 1952 de 2019.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 4 de 32

Lenguaje claro: Forma de escribir y presentar la información de tal forma que el lector pueda entenderla rápida y fácilmente.¹¹

Mesa de control: Componente del Modelo de Atención al Usuario en el cual se realiza la clasificación, análisis, tipificación y trámite de las PQRS y denuncias allegadas a través de los canales dispuestos para tal fin.¹²

Orientación: Acción de escuchar atenta y respetuosamente las necesidades de la persona que requiere un servicio de la Entidad, explicando en lenguaje sencillo la competencia y requerimientos que pueden ser atendidos por la Fiscalía General de la Nación. Si NO se trata de un asunto penal, se debe explicar por qué no es competencia de la FGN y direccionar a la entidad competente. Si es un asunto penal, se realizará una tipificación preliminar de la conducta.

Petición: Acción por medio de la cual se ejerce el derecho fundamental de petición.

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 circulación.

Petición anónima: Solicitud presentada por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal, en cuyo caso la notificación se realizará por aviso con el número de radicado asignado por la entidad a su solicitud.

Petición de Informes por los Congresistas: Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Petición de interés general: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.¹³

Petición de interés particular: Solicitud elevada por un usuario en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Petición entre autoridades: Petición que formula una autoridad a otra, ya sea para solicitud de información o de documento, la intervención de una entidad o funcionario, la prestación de un servicio, etc.

¹¹ Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación.

¹² Memorando No. 013 de 2019 emanado por la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones – DAUITA.

¹³ Procedimiento trámite peticiones, Prosperidad Social.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 5 de 32

Petición de copias: Solicitud de duplicados de documentos que reposan en la FGN que hace una persona. Esta información será entregada **siempre y cuando no tengan el carácter de reservados**, según la Constitución Política o la Ley.

Petición escrita: Solicitud recibida por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, correo electrónico o formulario virtual de PQRS de la página web.

Petición incompleta: Hace referencia a las solicitudes en las que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo o aportar un documento necesario para adoptar una decisión de fondo, lo cual se le debe comunicar dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la petición, para que complete en el término de 1 mes, so pena de desistimiento tácito.¹⁴

Petición presencial: Se formula directamente, en el marco de la atención presencial, ya sea de forma oral o escrita.

Petición telefónica: Solicitudes realizadas a través de cualquier línea dispuesta en la entidad.

Petición virtual: Son aquellas solicitudes allegadas a través del chat, correo electrónico o formulario virtual de PQRS dispuesto en la página web de la entidad.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Son todas aquellas peticiones que no son atentas, consideradas y con los estándares de urbanidad requeridos con el destinatario o que no se comprende la finalidad u objeto de la misma.

Se considera petición reiterativa, aquella que ha sido respondida por la Entidad, en su totalidad y los mismos hechos sobre los cuales versa la misma, vuelven a ser objeto de petición, por parte del ciudadano.

“Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”.¹⁵

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

¹⁴ Ley 1755 de 2015

¹⁵ Ley 1755 de 2015

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 6 de 32

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Recurso: Herramienta con la que cuenta el ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo VI del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Recurso de insistencia: Recurso con el que cuenta un peticionario ante la negativa del suministro de la información por parte de la autoridad por motivos de reserva. El interesado podrá interponer el recurso dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la respuesta.

Responsable del tratamiento de datos personales: “Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos”.¹⁶

SGD-ORFEO: Sistema de gestión documental de software libre, altamente escalable, para facilitar la gestión de los documentos al interior de las organizaciones.

Solicitud de documentos: Requerimiento que hace el ciudadano que puede incluir la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o estén relacionados con la defensa o seguridad nacional.

Solicitud de información: Modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición la entidad. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a la misma.

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

Traslado: Consiste en la acción de poner en conocimiento de la autoridad, dependencia o servidor competente un asunto que le corresponde atender en el ámbito de las funciones legalmente asignadas.

¹⁶ Ley 1581 de 2012

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 7 de 32

Tratamiento de datos personales: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.¹⁷

Ventanilla Única de Correspondencia (VUC): Unidad administrativa que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones de la entidad.¹⁸

4. MARCO LEGAL / DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 23.
- Ley 1437 de 2011, 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 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 de la 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 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- 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”.

¹⁷ 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.

¹⁸ Procedimiento de Gestión de Correspondencia, Proceso Gestión Documental de la Fiscalía General de la Nación.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 8 de 32

- 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”.
- Memorando 002 de 2021, Fiscalía General de la Nación, “Controles al seguimiento de respuestas y trámite de las PQRS en el SGD-ORFEO”.

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>RECIBIR LAS PQRS POR LOS DIFERENTES CANALES OFICIALES</p> <p>La recepción de las PQRS en la Fiscalía General de la Nación se realiza a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenciales Escritos: Los usuarios podrán presentar las PQRS en todas las sedes físicas de la FGN, en las jornadas de atención a víctimas, ferias de servicio en las que participe la entidad o radicando a través de las VUC o buzones. • Presenciales Orales: Los usuarios que no sepan leer o escribir, podrán presentar las PQRS de manera Oral, en todas las sedes físicas de la FGN, en las jornadas de atención a víctimas o ferias de servicio en las que participe la entidad; para esto el funcionario hará la recepción a través del formulario virtual disponible en el sitio web de la entidad o, en su defecto, el formato disponible en el BIT. • Virtuales: Los usuarios podrán presentar PQRS de forma virtual: <ul style="list-style-type: none"> ➤ En la página web de la entidad: https://sus.fiscalia.gov.co/ui/#/pqr-new-request/1 	<p>Servidores</p> <p>Radicador VUC</p> <p>Clasificador y Destacado de PQRS</p>	<p>PQRS</p> <p>Radicado SGD-ORFEO</p> <p>Correo Electrónico Institucional</p> <p>Formato Control Apertura de Buzones</p> <p>Radicado Manual</p> <p>Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 9 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mediante correo electrónico a la cuenta ges.documentalpgrs@fiscalia.gov.co o a la cuenta de correo electrónico institucional de los servidores. ➤ Escribiendo al Chat de la Fiscalía General de la Nación, disponible en la página web de la entidad https://achat.americasbps.com:8344/webapi/WEBAPI85/ChatFiscalia/Inicio.jsp <p>De acuerdo con el canal utilizado la recepción de PQRS se realiza teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">A. PRESENCIAL – VUC</p> <p>El radicador de la VUC debe revisar inicialmente los datos del destinatario, aperturar la PQRS, verificar la cantidad de anexos, foliación y contenido, y asignar al canal de distribución o destacado de PQRS, según corresponda.</p> <p>En caso de ser competencia de la FGN se direcciona al área responsable dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, se genera el número de radicado, asignándole la codificación correspondiente y se coloca sticker en el documento y en la copia que se debe entregar al peticionario para su posterior consulta y trazabilidad.</p> <p>Una vez la PQRS cuente con el número de radicado y sticker, se realizan los siguientes pasos por parte de la VUC:</p> <p>I. Generar la planilla reporte de radicación con el fin de llevar la trazabilidad de la entrega de la PQRS en las diferentes etapas dentro del grupo de gestión documental, para lo cual se realizará el punteo de los radicados por parte de quien entrega y quien recibe en cada etapa.</p> <p>II. Escanear la PQRS para asociar al número de radicado asignado anteriormente, siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía de Digitalización del Proceso de Gestión Documental.</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 10 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>III. Posteriormente, la VUC en el Nivel Central o los Clasificadores de PQRS en Seccionales deberán ingresar la información detallada de la PQRS en el SGD-ORFEO, con los datos mínimos obligatorios requeridos por el sistema para llevar el registro, realizando la tipificación preliminar de los documentos de acuerdo con el trámite al que corresponda, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En los casos donde no se cuente con el SGD-ORFEO se deberá asignar manualmente un número de consecutivo del despacho u oficina y registrar en el Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa. • La tipificación definitiva de la documentación será adelantada por el clasificador de PQRS o quien haga sus veces en las diferentes áreas. <p>IV. Generar planilla en los horarios establecidos en el Procedimiento de Gestión de Correspondencia del Proceso de Gestión Documental.</p> <p>Nota 1. En caso de no ser competencia de la FGN y se evidencie dicha novedad en la VUC la misma no debe ser recibida, sin que esto signifique que no se deba orientar al usuario sobre su correcta entrega.</p> <p>Nota 2. Si la PQRS fue direccionada por la VUC al área identificada como responsable del trámite y desde esta se determina que el trámite es competencia de otra autoridad o área de la FGN, el traslado de la PQRS debe ser realizado por dicha área, informando al peticionario de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p style="text-align: center;">B. PRESENCIAL - INGRESO POR BUZÓN</p> <p>El servidor destacado de PQRS realizará la apertura del buzón de PQRS dentro de los 5 primeros días calendario de cada mes, haciendo uso del Formato Control Apertura de Buzones.</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 11 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Para la radicación de las PQRS allegadas mediante el buzón se podrán presentar las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si en la sede donde se apertura el buzón se cuenta con el SGD-ORFEO, la PQRS debe ser radicada mediante el mismo de acuerdo con el numeral A (Presencial – VUC). Esta actividad debe ser realizada por la VUC y en los casos donde no esté implementada, la radicación la realizará el canal de distribución del área que tenga implementado el sistema. • Si la sede donde se apertura el buzón no cuenta con el SGD-ORFEO, la PQRS debe ser radicada, asignando manualmente un número de consecutivo del despacho u oficina y registrar en el Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa. <p>Si la PQRS no es competencia de la FGN el traslado de la misma deberá ser realizado por el área responsable de aperturar el buzón, informando al petionario de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Nota. En las dependencias en donde se atiendan usuarios, se deberá contar con un buzón que cumpla con la señalización establecida en el Manual de Identidad Visual vigente de la Entidad. Para el manejo de los buzones se tendrá en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El buzón se ubicará de tal manera que permita el fácil acceso a los usuarios. ▪ El jefe de área o coordinador del punto de atención o quien haga sus veces, designará a un servidor para que se encargue de mantener dotado el buzón con el Formato Buzón. ▪ De la apertura del buzón se deberá dejar constancia mediante el Formato Control Apertura de Buzones suscrito por el jefe del área y el servidor Destacado de PQRS como testigo. En el formato se deberá consignar el número de solicitudes recibidas discriminadas 		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 12 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (felicitaciones).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La fecha de presentación de dichas solicitudes será el día de apertura del buzón. <p>C. TELEFÓNICO</p> <p>Los responsables de la recepción de PQRS por medio de la línea telefónica, deben registrar la solicitud a través del formulario virtual de PQRS que se encuentra en la página web de la entidad. Las PQRS recibidas por este medio serán tramitadas como se menciona en el literal “D. VIRTUAL – BUZÓN PQRS”.</p> <p>Nota. En ambos casos, se deberá garantizar la socialización al peticionario del número de radicado generado por el SGD-ORFEO, vía telefónica o por correo electrónico, según corresponda.</p> <p>D. VIRTUAL - BUZÓN PQRS</p> <p>El formulario virtual disponible en el buzón de PQRS de la página web de la Entidad: https://susi.fiscalia.gov.co/ui/#/pqr-new-request/1 genera de forma automática radicado en el SGD-ORFEO, el cual permite que el peticionario tenga trazabilidad sobre su PQRS. Una vez radicado, el grupo de PQRS de la Subdirección de Gestión Documental direccionará a través del mismo sistema al canal de distribución de las diferentes dependencias de la Entidad según su competencia.</p> <p>Nota 1. Si la PQRS fue direccionada por el Grupo de PQRS de la Subdirección de Gestión Documental al área identificada como responsable del trámite y desde esta se determina que el trámite es competencia de otra autoridad o área de la FGN, el traslado de la PQRS debe ser realizada por dicha área, informando al peticionario de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Nota 2. En caso de que en la PQRS se indique que incluye anexos y los mismos no puedan ser aperturados,</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 13 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>no se encuentren o se encuentren incompletos, será la dependencia de destino la encargada de solicitarlos al peticionario.</p> <p>E. VIRTUAL - CORREO ELECTRÓNICO CUENTA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL: ges.documentalpqr@gmail.com</p> <p>Las PQRS allegadas vía correo electrónico a la cuenta ges.documentalpqr@gmail.com se direccionan desde este buzón de correo electrónico por el servidor de la Subdirección de Gestión Documental responsable del mismo.</p> <p>La cuenta de correo debe ser revisada de manera permanente, junto con la bandeja de correo no deseado para asegurar que no queden solicitudes sin tramitar.</p> <p>Se procede a dar lectura de las comunicaciones recibidas, su contenido y anexos para realizar una clasificación e identificación de destinatario.</p> <p>Si no es posible identificar el área competente la Subdirección de Gestión Documental, le informará la novedad al peticionario vía correo electrónico, indicándole que tiene 3 días hábiles para complementar la información previamente allegada. En caso de no recibir respuesta por parte del peticionario, no se continúa con el trámite.</p> <p>Cuando se identifica que la PQRS no es competencia de la FGN se da traslado a la entidad competente y se informa al peticionario y se finaliza el procedimiento.</p> <p>En caso de estar completo, de ser competencia de la FGN y <u>que NO corresponda a una PQRS</u>, se establece el destinatario competente, se genera el número de radicado, dándole la codificación correspondiente empleando la opción "Radicación Email y Fax" del SGD-ORFEO, adjuntando los archivos en formato PDF, sin necesidad de imprimir el correo electrónico ni sus anexos. Se informará vía correo electrónico al</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 14 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>petionario el número de Radicado y la Dependencia competente.</p> <p>Cuando la información del correo electrónico <u>SÍ</u> <u>corresponda a una PQRS</u>, y con el fin de no afectar la oportunidad en el trámite, <u>no se generará número de radicado en ese momento</u> y se dará traslado en el menor tiempo posible, vía correo electrónico al destacado de PQRS o al buzón asignado del área que se identifique como competente para que dirija al canal de distribución respectivo con el fin de que este realice la radicación en el SGD-ORFEO por medio de la opción “Radicación Email y Fax”, adjuntando los archivos, sin necesidad de imprimir el correo electrónico ni sus anexos.</p> <p>Cuando la información recibida a través de este correo electrónico corresponda a una Denuncia, se direcciona al correo electrónico de denuncias establecido para el Nivel Central o las Seccionales, con el fin de que el canal de distribución de la mesa de control realice la radicación en el SGD-ORFEO por medio de la opción “Radicación Email y Fax”, adjuntando los archivos, sin necesidad de imprimir el correo electrónico ni sus anexos. Posteriormente, el receptor de denuncias escritas descargará la imagen desde el radicado asignado a la denuncia para la posterior creación del expediente digital en el sistema SPOA. La mesa de control informará vía correo electrónico al usuario el radicado y área competente.</p> <p>Nota 1. Si la PQRS fue direccionada por el Grupo de PQRS de la Subdirección de Gestión Documental al área identificada como responsable del trámite y desde esta se determina que el trámite es competencia de otra autoridad o área de la FGN, el traslado de la PQRS debe ser realizada por dicha área, informando al petionario de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Nota 2. En caso de que en la PQRS se indique que incluye anexos y los mismos no puedan ser aperturados, no se encuentren o se encuentren incompletos, será la</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 15 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>dependencia de destino la encargada de solicitarlos al peticionario.</p> <p><u>F. VIRTUAL - CORREOS ELECTRÓNICOS ASOCIADOS A CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ENTIDAD.</u></p> <p>El servidor a cargo de la cuenta de correo electrónico al recibir una PQRS debe reasignarla al canal de distribución de su dependencia, para que sea radicada mediante la opción “Radicación Email y Fax” del SGD-ORFEO, donde se establece su tipificación y destinatario. Por lo anterior, no es necesario redireccionar ni copiar al correo electrónico: ges.documentalpqr@gmail.com</p> <p>Nota. Las comunicaciones recibidas a través de correo electrónico de cualquier servidor de la FGN deberán ser leídas y atendidas por el mismo medio. En caso de que, por su contenido se considere necesario recibirla como una comunicación oficial se debe remitir al Canal de Distribución de la dependencia indicando el área competente para que sea radicado en el SGD-ORFEO, donde aplique, para que se gestione de conformidad con el Procedimiento de Gestión de Correspondencia.</p>		
2	<p>GESTIONAR LAS PQRS</p> <p>El clasificador de PQRS o canal de distribución valida que el documento se encuentre debidamente digitalizado y tipificado en el SGD-ORFEO.</p> <p>Posteriormente el clasificador de PQRS o el servidor encargado de dar trámite a la PQRS analiza el contenido de la misma y determina si esta es competencia de la FGN:</p> <p>Si NO es competencia de la FGN, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la PQRS, se deberá correr traslado de la misma a la autoridad competente mediante correo electrónico u oficio, donde se informe al peticionario el traslado.</p>	<p>Servidores</p> <p>Clasificador de PQRS</p> <p>Canal de Distribución SGD-ORFEO</p> <p>Destacado de PQRS</p>	<p>Formato Matriz de Registro PQRS</p> <p>Respuesta PQRS</p> <p>Correo Electrónico Institucional</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 16 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Nota 1. El traslado entre autoridades se debe registrar en el Formato Matriz de Registro PQRS, que se informa mensualmente a la Subdirección de Gestión Documental.</p> <p>Nota 2. Al radicado del SGD-ORFEO se le debe anexar los soportes tanto del traslado como de la notificación al peticionario y descargarlo del sistema.</p> <p>Si es competencia de la FGN, se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el documento es una denuncia, se deberá asignar directamente a las mesas de control o quien haga sus veces. • Los derechos de petición de vinculación a procesos penales son de competencia del 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, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 la Resolución No. 01194 de 2020, emitida por el Fiscal General de la Nación, esto es, tramitar la entrada, reparto y salida de los derechos de petición presentados por particulares, o sus representantes, sobre su vinculación a procesos penales, así como por entidades públicas en ejercicio de sus funciones. • Cuando se trate de un documento diferente a PQRS, como los son las comunicaciones oficiales, se debe asignar al competente y no se deberá registrar en el Formato Matriz de Registro PQRS. <p>El Clasificador de PQRS es competente para responder la PQRS, en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se solicite información básica de asignación referente a una noticia criminal y sea posible identificar la información desde la página web de la entidad o desde el sistema SPOA. En todo caso, se 		<p>Trazabilidad SGD-ORFEO</p> <p>Formato solicitud de complementación derecho de petición incompleto</p> <p>Formato de rechazo derecho de petición irrespetuos o</p> <p>Formato para solicitar aclaración frente a derecho de petición oscuro</p> <p>Formato desistimiento o tácito y archivo</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 17 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>debe verificar la acreditación sobre la titularidad del dato de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Política de Protección de Datos de Personales de la FGN (Resolución 0152 de 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se solicite información general de la entidad consignada en el directorio o mapa de georreferenciación, sobre la estructura orgánica de la entidad – organigrama o solicitudes relacionadas con información disponible en la página web de la entidad. <p>Nota 3. Cuando se dé respuesta directamente al peticionario, se debe registrar en el Formato Matriz de Registro PQRS.</p> <p>De no ser competente para responder, el clasificador de PQRS realizará el traslado al servidor competente a través del SGD-ORFEO o correo electrónico según corresponda y deberá registrarse en el Formato Matriz de Registro PQRS en el campo <i>Observación</i> el nombre de la Unidad, Despacho o Servidor al que fue asignada para que posteriormente el Destacado de PQRS en la consolidación registre la fecha de respuesta o trámite reportado por el servidor competente.</p> <p>En el evento en que se presente una petición reiterativa se deberá aplicar lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1755 de 2015, con el ánimo de salvaguardar los principios de celeridad y economía y se remitirá a lo expuesto en las respuestas anteriores.</p> <p>Para las peticiones irrespetuosas y oscuras, en el primer caso la FGN podrá rechazarla, para lo cual deberá utilizar el formato de rechazo derecho de petición irrespetuoso, en el segundo caso, cuando no se pueda determinar la finalidad u objeto de la petición, se solicitará al peticionario para que la corrija para lo cual deberá utilizarse el formato para solicitar aclaración frente a derecho de petición oscuro. En caso de que la petición no sea corregida se procederá a su archivo.</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 18 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Para las peticiones incompletas se requerirá al peticionario mediante el uso del formato solicitud de complementación derecho de petición incompleto, dentro los 10 días hábiles siguientes a su recepción, para que en el término máximo de un mes (1) complemente o aclare su solicitud.</p> <p>En caso de que el interesado no cumpla con los términos de ley para complementar, aclarar o corregir la petición y tampoco solicite prórroga, se procederá el desistimiento tácito, el cual se decretará haciendo uso del formato desistimiento tácito y archivo, notificando al peticionario por los medios disponibles, procediendo contra el mismo, el recurso de reposición.</p> <p>Si el usuario subsana dentro del tiempo establecido por la ley, a partir del día hábil siguiente se reactivará el término para dar respuesta definitiva de fondo y en derecho al peticionario o para asignar la PQRS a la dependencia o autoridad competente.</p> <p>Cuando la respuesta involucre a más de una dependencia de la FGN, los Directores de las dependencias involucradas convendrán emitir una única respuesta a nivel institucional dentro de los términos legales establecidos.</p> <p>Los físicos de las PQRS deben conservarse en el archivo de gestión de la Mesa de Control o quien haga sus veces bajo los lineamientos de la Subdirección de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental correspondientes, bajo las Series DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS respectivamente, cumpliendo así los tiempos de retención indicados en la TRD y gestionando los procesos de transferencia documental al Archivo Central cuando corresponda.</p> <p>Nota 4. Los servidores competentes para dar respuesta de fondo a las PQRS deben retroalimentar al destacado sobre la respuesta a las mismas.</p>		

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 19 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Nota 5. El directorio de Destacados y Clasificadores de PQRS se encuentra publicado en el micrositio de la Intranet de la Subdirección de Gestión Documental y debe ser actualizado mensualmente con el fin de informar sobre los cambios que se presenten.</p>		
3	<p>RESPUESTA A LAS PQRS</p> <p>La respuesta a las PQRS en la Fiscalía General de la Nación se puede realizar a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESCRITO – COMUNICACIÓN OFICIAL • CORREO ELECTRÓNICO • NOTIFICACIÓN POR AVISO SITIO WEB FGN <p>Si es competencia del área, el servidor encargado deberá dar respuesta de fondo, clara y en derecho a la solicitud, mediante comunicación oficial (oficio) o correo electrónico institucional.</p> <p>En caso de que se determine dar respuesta mediante un oficio, se deberá descargar la plantilla del SGD-ORFEO y elaborar la respuesta a la comunicación oficial; una vez aprobada se gestiona la firma que corresponda.</p> <p>En caso de responder vía correo electrónico se deberá generar soporte en archivo PDF, cargarlo al SGD-ORFEO para su tipificación de acuerdo con la TRD del área y posteriormente se realiza la descarga en el sistema indicando observaciones en el espacio dispuesto para tal fin. Lo anterior, facilita la trazabilidad en las consultas.</p> <p>Nota 1. En donde no exista el SGD-ORFEO, el servidor genera respuesta, de acuerdo con el control de correspondencia manual de la dependencia o vía correo electrónico, y se debe registrar en Formato Matriz de Registro PQRS.</p> <p>Notificación por aviso (Notificación administrativa): La notificación por aviso, operará en los siguientes casos:</p>	<p>Servidores</p> <p>Clasificador de PQRS</p> <p>Destacado de PQRS</p>	<p>Formato Matriz de Registro PQRS</p> <p>Respuesta PQRS</p> <p>Correo Electrónico Institucional</p> <p>Trazabilidad SGD-ORFEO</p> <p>Formato Notificación por Aviso Derecho de Petición</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 20 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando a pesar de contar con los datos de contacto del usuario, no es posible entregar la respuesta por error en los datos. 2. Cuando se trate de un usuario que interpone una PQRS anónima y no suministra datos de contacto. <p>En este caso el servidor competente deberá diligenciar el Formato Notificación por Aviso Derecho de Petición y remitirlo junto al oficio de respuesta al Destacado de PQRS para que este lo envíe a la Dirección de Comunicaciones al correo electrónico dispuesto para tal fin.</p> <p>La Dirección de Comunicaciones publicará el Formato de Notificación por Aviso Derecho de Petición y el oficio de respuesta en el espacio dispuesto para ello en la página web de la Entidad en la Ruta: Servicio Ciudadano / Consultas / Notificaciones administrativas.</p> <p>Esta publicación se hará por el término de 5 días hábiles, el aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quiénes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará realizada al finalizar su publicación en el sitio web.</p> <p>Nota 2. Los servidores deben referenciar en la Columna de OBSERVACIONES del Formato matriz de Registro PQRS aquellas en las que se realizó la notificación por aviso.</p>		
4	<p>CONSOLIDAR Y REMITIR MATRIZ PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE PQRS</p> <p>La consolidación de la matriz incluye todos los canales de ingreso. El canal virtual consolidará la información y la remitirá a los destacados de las dependencias para que la complementen con la información respectiva.</p> <p>El Destacado de PQRS deberá generar y remitir el informe mensual dentro de los 5 días hábiles posteriores</p>	Destacados de PQRS	<p>Formato Matriz de Registro PQRS</p> <p>Correo Electrónico Institucional</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 21 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>a la recepción del consolidado del canal virtual de PQRS, en el Formato matriz de Registro PQRS, con el consolidado de todas las PQRS recibidas y tramitadas en los diferentes canales presenciales y virtuales.</p> <p>El informe deberá ser enviado vía correo electrónico al servidor asignado por parte de la Subdirección de Gestión Documental.</p> <p>Las dependencias deben consolidar y remitir el informe de quejas y reclamos de manera semestral a la Subdirección de Gestión Documental.</p> <p>Nota. En el caso de las Direcciones Seccionales, en el Formato matriz de Registro PQRS, deben incluir la información de los municipios que hacen parte de la misma.</p>		
5	<p>REVISAR EL FORMATO MATRIZ DE REGISTRO PQRS PARA APROBACIÓN</p> <p>Revisar la información de las matrices recibidas. En caso de encontrar inconsistencias, se devolverá al destacado de PQRS respectivo para que se corrija y envíe la información nuevamente en el término de un día hábil.</p> <p>Cuando el informe no presente inconsistencias o una vez estas sean corregidas, el mismo será aprobado vía correo electrónico por el servidor asignado por parte de la Subdirección de Gestión Documental.</p> <p>En los casos en los que no se dé cumplimiento al envío del Formato Matriz de Registro PQRS, se informará al Director, Delegado o Subdirector correspondiente para que tome las medidas correctivas que se requieran.</p> <p>La Subdirección de Gestión Documental dará por no recibidos los informes mensuales de PQRS que se envíen por fuera de los términos establecidos en este procedimiento.</p>	Servidor Subdirección de Gestión Documental	Correo Electrónico Institucional Formato Matriz de Registro PQRS

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 22 de 32

No.	ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
6	<p>ELABORAR Y PUBLICAR INFORMES DE PQRS</p> <p>A partir de los informes mensuales de PQRS entregados por las dependencias, el servidor encargado de la Subdirección de Gestión Documental revisará y consolidará la información con el fin de obtener el insumo para generar los informes trimestrales y semestrales de PQRS.</p> <p>Los informes consolidados trimestrales y semestrales deben ser publicados en el sitio web de la entidad y en el micrositio de la Subdirección de Gestión Documental de la intranet, según corresponda.</p>	Coordinador Grupo PQRS Nivel Central	Informe PQRS Informe Oportunidades de Mejora Correo Electrónico Institucional Formato de Seguimiento o Semestral de Quejas y Reclamos

6. PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO:

No. DE LA ACTIVIDAD	¿QUE EVENTO CONTROLA?	RESPONSABLE	REGISTRO
1. RECIBIR LAS PQRS POR LOS DIFERENTES CANALES OFICIALES 2. GESTIONAR LAS PQRS	Posibilidad de gestionar una PQRS que no sea competencia de la entidad.	Servidores, Radicador VUC, Clasificador de PQRS, Canal de distribución SGD-ORFEO y Destacado de PQRS.	PQRS Radicado SGD-ORFEO Formato Control Apertura de Buzones Radicado manual Formato Registro de Correspondencia Recibida Externa Formato Matriz de Registro PQRS Respuesta PQRS

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 23 de 32

			<p>Correo Electrónico Institucional</p> <p>Trazabilidad SGD-ORFEO</p> <p>Formato solicitud de complementación derecho de 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>
4. CONSOLIDAR Y REMITIR MATRIZ PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE PQRS	Posibilidad de no contar con la información sobre el trámite y la cantidad de PQRS recibidas que ingresan por diferentes canales.	Destacados de PQRS	<p>Formato Matriz de Registro PQRS</p> <p>Correo Electrónico Institucional</p>
5. REVISAR EL FORMATO MATRIZ DE REGISTRO PQRS PARA APROBACIÓN	Posibilidad de presentar informes por fuera de términos o con información errónea o incompleta.	Servidor en la Subdirección de Gestión Documental	<p>Correo Electrónico Institucional</p> <p>Formato Matriz de Registro PQRS</p>

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 24 de 32

7. ASPECTOS GENERALES

7.1. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES INVOLUCRADOS EN LA GESTIÓN DE LAS PQRS:

7.1.1. Delegados, Directores Nacionales, Directores Seccionales, Subdirectores Nacionales y Subdirectores Regionales, Asesores III de Atención al Usuario.

- Serán los responsables de la gestión oportuna y el seguimiento de las PQRS que deban ser tramitadas por su Dependencia o Seccional.
- Serán los responsables de la información consignada en los informes mensuales de PQRS.
- Deberán proyectar, ejecutar y documentar las acciones de mejora que haya lugar a implementar en su Dependencia o Seccional con ocasión a las quejas y reclamos recibidos.
- Designarán al (los) servidor (es) que deba (n) desempeñar las actividades de Destacado de PQRS y Clasificador de PQRS (este último aplica solo para Direcciones Seccionales).

Los Delegados, Directores y Subdirectores serán responsables de promover y garantizar que las actividades de consolidación y envío del Formato matriz de registro de PQRS, recibidas a través de todos los canales en su Dependencia o Seccional se realicen de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.

7.1.2. Servidor destacado de PQRS

Es el encargado de hacer el seguimiento al trámite y respuestas de las PQRS que son recibidas en su Dependencia o Seccional. Una vez designado, se propenderá por garantizar su permanencia en esta actividad. Se informará la designación o cambio del servidor al padrino asignado por la Subdirección de Gestión Documental.

Corresponde al Servidor Destacado de PQRS consolidar las matrices de su Seccional o Dependencia, elaborar y presentar el informe mensual, el cual debe incluir las acciones de mejora implementadas para las quejas y los reclamos recibidos y que son de competencia de su Dependencia o Seccional.

7.1.3. Clasificador de PQRS

Es el encargado de tipificar las PQRS en las seccionales. En el nivel central, la tipificación de las PQRS recibidas mediante el canal virtual será realizada de manera automática por el SGD-

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 25 de 32

ORFEO; la tipificación de las recibidas en la VUC estará a cargo de los digitadores de la Subdirección de Gestión Documental y en cada dependencia corresponde al canal de distribución Orfeo realizar la recepción y reasignación del mismo.

El Clasificador de PQRS será el servidor encargado de:

- Revisar que los documentos de PQRS allegados y asignados por los medios dispuestos, se encuentren debidamente digitalizados (en completitud y legibilidad), y solicitar la corrección al peticionario (cuando se trate de información incompleta o archivos dañados o ilegibles) o al responsable de la digitalización en caso de detectar errores en las imágenes.
- Garantizar la asignación de las PQRS recibidas, así como las trasladadas de otras dependencias.
- Dar respuesta a las PQRS de su competencia.
- Trasladar las PQRS que no sean competencia de la Fiscalía a la autoridad competente.
- Llevar un registro del trámite dado a todas las PQRS, en el Formato Matriz de Registro de PQRS disponible en el BIT.
- Remitir la matriz al Servidor Destacado de PQRS de la Seccional, al finalizar cada mes.

7.1.4. Servidor competente:

Todos los servidores de la entidad que con ocasión de las funciones asignadas deban atender PQRS, se entenderán como servidores competentes y garantizarán la aplicación de los principios para el tratamiento de datos personales, establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

Este servidor será quien, contando con la información requerida, debe dar respuesta oportuna, de fondo y en derecho a las solicitudes allegadas por parte de los usuarios.

La falta de atención a las peticiones, quejas, reclamos y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta disciplinaria para el servidor y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, con fundamento en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

7.2. EXCEPCIONES EN LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Peticiones relacionadas con el programa de protección y asistencia a testigos, víctimas e intervinientes en el proceso penal:

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 26 de 32

Las PQRS que presenten los beneficiarios del Programa Protección y Asistencia, solo se recibirán a través de canal escrito presencial, por lo cual deberán ser diligenciadas en el formato establecido en el Subproceso de Protección y Asistencia y posteriormente entregadas al servidor designado, quien las radicará en la Ventanilla de Gestión Documental de la Dirección de Protección y Asistencia del nivel central o regional para su trámite, en razón de la reserva prevista en la Ley 418 de 1997 y en las Resoluciones 1006 de 2016 y 0-0152 de 19 de febrero de 2018 de la FGN.

La Dirección de Protección y Asistencia debe cumplir con las obligaciones derivadas de la normatividad vigente en cuanto a las respuestas en término, de fondo y en derecho a las PQRS, así como las obligaciones derivadas del seguimiento y reporte contenidas en este documento, mediante el diligenciamiento de del Formato Matriz de Registro de PQRS disponible en el BIT.

- Las actividades establecidas al interior de la entidad para su normal funcionamiento, como por ejemplo las solicitudes de carné, las autorizaciones para parqueadero, las solicitudes de autorización para la entrada y salida de elementos, entre otros, siempre que no se trate de una solicitud que involucre derechos fundamentales.
- Las solicitudes de carácter procesal (derecho de postulación): Si la solicitud implica una decisión sobre algún asunto relacionado con un proceso, a la respuesta no le aplican los términos que se predicen del derecho de petición, ya que estaría reglada por la normatividad y tiempos establecidos para el proceso. No obstante, tratándose de solicitudes de esta naturaleza, se le debe informar al peticionario el traslado dado a la autoridad o servidor competente, quien le informará los términos procesales en los que se atenderá su solicitud.
- Para los grupos de Criminalística del Cuerpo Técnico de Investigación que implementan las normas NTC-ISO/IEC 17025 y 17020 las actividades relacionadas con la recepción, evaluación y toma de decisiones de las quejas y apelaciones, se realizan según el Procedimiento gestión de quejas y apelaciones del Subproceso de Criminalística FGN-MS02-P-04. Para ello el equipo de calidad del Subproceso de Criminalística apoyará las actividades de socialización para la adecuada aplicación de estos procedimientos.

7.3. REGLAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS

7.3.1. Modalidades y términos del Derecho de Petición

La sigla PQRS se deriva de las 4 solicitudes más frecuentes que se presentan en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que son la "petición" en términos generales, la "queja", el "reclamo" y la "sugerencia".

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 27 de 32

A través del derecho de petición toda persona puede solicitar:

- El reconocimiento de un derecho
- La intervención de una entidad o funcionario
- La resolución de una situación jurídica
- La prestación de un servicio
- El requerimiento de información
- La consulta, examen o requerir copias de documentos
- Presentar denuncias
- Interponer recursos
- Presentar queja, reclamos y sugerencias
- Formular consultas

Respecto del derecho de presentar consultas en ejercicio del derecho de petición, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- a) La consulta se debe hacer con respecto a materias de la competencia de la entidad consultada.
- b) Las respuestas a las peticiones no son vinculantes.
- c) Las respuestas a las peticiones no comprometen la responsabilidad de la entidad que las atiende.

El derecho a formular consultas implica algo diferente a la solicitud de información, aunque en la resolución de la consulta ésta puede ser suministrada, y a la expedición de copias, aunque también la absolución de ésta pueda comprender el suministro de copias de algunos documentos. Así mismo, se diferencia también de la petición para el reconocimiento de un derecho en virtud de que mientras éste tiene una respuesta que sí vincula a la administración por constituir un acto administrativo, la consulta, como la norma lo dispone, no tiene carácter vinculante.

El derecho de formular consulta, en el marco de un derecho de petición, se puede ejercer ante una entidad pública, para que esta exprese su opinión, desde el punto de vista jurídico, sobre determinado asunto de su competencia, recalando siempre que estos conceptos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos.

De acuerdo con lo establecido en la Directiva 0001 de 2022 emitida por el Despacho del Fiscal General de la Nación, establece que la Entidad no tiene la función de absolver consultas relacionadas con dogmática penal, procedimiento penal, derecho público, ni procesos de contratación pública, por lo cual las consultas elevadas a la entidad sobre casos hipotéticos, posturas o análisis teóricos deben ser negadas. Sobre este punto, la jurisprudencia precisó que “el ente acusador no está facultado para 'servir de órgano consultivo', en tanto su función corresponde al ejercicio de la acción penal” por lo anterior se tipificarán y se tramitarán como

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 28 de 32

consultas aquellas peticiones, cuyo objeto consista en solicitudes académicas o estadísticas, que impliquen algo adicional a una simple entrega de información o copia de documentos.

Dependiendo de la modalidad o motivo de la solicitud, existirán términos de respuesta diferentes, por lo cual la correcta tipificación preliminar de las PQRS es importante para el trámite que se le dará.

CLASE	TÉRMINO DE RESPUESTA
Peticiones en interés general y particular (regla general)	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones de consulta	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción
Reconocimiento derechos fundamentales/Salud y seguridad personal/ menores/periodistas	Atención prioritaria

Nota. En aquellos casos excepcionales como, por ejemplo, una emergencia sanitaria decretada por el gobierno se podrán emitir lineamientos especiales con carácter transitorio mediante un acto administrativo por el término que la reglamentación externa establezca.

Cuando no fuera posible resolver la petición en los términos anteriormente referidos, se deberá informar tal circunstancia al usuario antes del vencimiento del término, señalando los motivos de la demora y el plazo en que se resolverá, que en todo caso no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

7.3.2. Contenido de las PQRS

Las peticiones presentadas por los usuarios deben contener como mínimo:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia (excepto para los protegidos que hacen parte del Programa de Protección y Asistencia).
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta la petición.
- La relación de los documentos que desee presentar.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Nota. No se podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 29 de 32

7.3.3. Respuesta a las PQRS:

El derecho de petición se entiende efectivamente garantizado cuando:

1. **Se resuelve oportunamente.** Los servidores deberán tener en cuenta los términos de respuesta anteriormente referidos y la posibilidad de extender el término inicial en casos excepcionales informando la situación al peticionario.

Igualmente, los servidores darán cumplimiento al término máximo para dar traslado a la autoridad o dependencia competente cuando le sea asignada una PQRS que no sea de su competencia. Al respecto, se señala que los términos para dar respuesta a una PQRS se vuelven a contar únicamente cuando el traslado es a otra autoridad, es decir, a otra entidad, más no cuando se realiza traslado entre dependencias o seccionales de la FGN.

2. **Se resuelve de fondo, de forma clara, precisa, en derecho y de manera congruente con lo solicitado.** En cuanto al contenido de la respuesta se deberá tener en cuenta:

- Debe ser objetiva, completa, motivada y actualizada.
- Debe ser clara y de fácil comprensión.
- Debe considerar las normas sobre reserva de la información y tratamiento de datos personales.

3. **Se notifica efectivamente al peticionario.** En lo relacionado con la notificación, esta se deberá realizar así:

- Envío de la PQRS a la dirección de notificación suministrada, ya sea una dirección de correo electrónico, dirección física o notificación por aviso en el sitio web institucional.

7.3.4. Quejas

Con ocasión de la entrada en funcionamiento de la Comisión Nacional de Disciplina Judicial, cuyos miembros tomaron posesión el pasado 13 de enero de 2021 y, en consideración a la competencia otorgada a dicha corporación en el Artículo 19 del Acto Legislativo No. 02 de 2015 que confirió el ejercicio de la función jurisdiccional disciplinaria sobre los empleados de la rama judicial, las quejas presentadas por los ciudadanos con carácter disciplinario, por hechos sucedidos con posterioridad al 13 de enero de 2021, deberán presentarlas directamente ante las Comisiones Seccionales de Disciplina Judicial de la respectiva jurisdicción, donde se hubiese realizado la factible falta. Con relación a los hechos acaecidos con antelación al 13 de enero de 2021, data de entrada en funcionamiento de la Comisión Nacional de Disciplina; la competencia continúa a cargo de la Dirección de Control Disciplinario

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 30 de 32

interno de la Entidad, dependencia que adelantará hasta su culminación la respectiva actuación disciplinaria.

Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo de la dependencia, sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato utilizará la herramienta contenida en el Artículo 51 de la Ley 734 de 2002, toda vez que se trata de hechos que contraríen en menor grado, el orden administrativo al interior de la dependencia a su cargo, que deben ser manejados con la respectiva amonestación verbal, resultando necesario escuchar al infractor.

De otra parte, y con el plausible propósito de que se coadyuve en el decantamiento de quejas que no revisten la connotación de falta disciplinaria, debe tenerse en cuenta que la reiteración de este tipo de comportamientos desprovistos de ilicitud sustancial, no conduce a la iniciación de actuación disciplinaria alguna, en tanto que: *“...la suma de actos irrelevantes, desde el punto de vista de la ilicitud sustancial disciplinaria, es también irrelevante y que por ello con la sola reiteración de actos de esa índole no puede promoverse investigación disciplinaria alguna. Hacerlo implicaría generar un espacio para que al servidor se le reproche una falta disciplinaria a sabiendas de que en su obrar no concurre el presupuesto material de todo ilícito de esa naturaleza...”*¹⁹.

De conformidad con lo previsto en el Artículo 81 de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables. Al quejoso se le informará que su solicitud fue recibida y que se le dio traslado a la autoridad competente, para que, en el ámbito de sus competencias, establezca las respectivas responsabilidades, si a ello hay lugar.

7.3.5. Reclamos

Los reclamos deberán remitirse al Jefe o Coordinador de la dependencia en la cual se prestó el servicio objeto del reclamo, con el fin de que este determine las acciones correctivas a implementar en caso de que estas sean necesarias. Lo anterior busca mejorar la prestación del servicio y la atención al usuario por parte de la Entidad. De la gestión adelantada al interior de la dependencia, el coordinador o jefe encargado le informará al reclamante.

7.3.6. Sugerencias

Las dependencias que reciban sugerencias deberán responderle al remitente agradeciendo sus aportes para mejorar la atención de la Entidad. En el informe de PQRS se incluirán las acciones de mejora propuestas por la dependencia para acoger las sugerencias a que haya lugar. Aquellas sugerencias que contengan observaciones acerca de infraestructura serán remitidas a la Subdirección de Bienes del nivel central o Subdirecciones Regionales de Apoyo

¹⁹ Sentencia C- 1076 de 2002

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FGN-AP03-P-03
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión: 09 Página: 31 de 32

del nivel seccional para el análisis de su pertinencia y la formulación de posibles acciones, las cuales deberán registrarse en el Formato matriz de registro PQRS.

7.3.7. Felicitaciones

Las dependencias que reciban felicitaciones deberán socializarlas con su grupo de trabajo si se trata de un reconocimiento general, y con el servidor o servidores cuando la misma sea específica a quien o a quienes fue realizado el reconocimiento, así mismo, deberán responderle al remitente acusando recibido de la felicitación.

Las felicitaciones pueden ser tratadas como documentos de apoyo y conservadas por las dependencias el tiempo que consideren necesario, teniendo en cuenta, que no son objeto de transferencia documental.

8. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Proyectó: Equipo SGI Proceso de Gestión Documental.

Revisó y Aprobó: Líder del Proceso de Gestión Documental, Matilde Gómez Bautista, Subdirectora Nacional de Gestión Documental.



9. ANEXOS
9.1. FLUJOGRAMA

