

	<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: FGN-EP01-G-03</b>
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 1 de 12</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos institucionales que orienten a la Fiscalía General de la Nación en la correcta ejecución de las diferentes acciones de participación ciudadana, conforme a lo establecido en la Ley 2195 del 22 de enero de 2022, el Manual Único de Rendición de Cuentas vigente y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (artículo 52 de la Ley 1757 de 2015).

## 2. ALCANCE

Inicia con la clasificación de la ciudadanía de acuerdo con sus necesidades de información, sigue con la descripción de los canales de divulgación, los mecanismos de participación, de control o evaluación de la gestión institucional; y finaliza con las áreas responsables de la orientación y vigilancia de dichas acciones.

Aplica a los procesos que tienen injerencia en acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas.

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS <sup>1</sup>

**Audiencia pública:** proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se afecten derechos o intereses colectivos.<sup>2</sup>

**Canal de comunicación:** espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

**Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles o políticos y cumplir con sus obligaciones.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Lineamientos para la ejecución de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas, Presidencia de la República, mayo 2015.

<sup>2</sup> Artículo 33 – Ley 489 de 1998

<sup>3</sup> Documento Conpes 3785 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD\$20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano

	<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: FGN-EP01-G-03</b>
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 2 de 12</b>

**Control social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión efectiva y participativa.

**Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

**Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.<sup>4</sup>

El diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

**Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.<sup>5</sup>

**Lenguaje claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.<sup>6</sup>

**Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

**Página web:** es un documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web.

**Portal web de la Fiscalía General de la Nación:** conjunto de páginas digitales que ofrece a la ciudadanía, de forma fácil e integrada, el acceso a información y servicios de la entidad.

**Red social:** es un medio de comunicación digital por el cual se crean comunidades virtuales, en los que un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

<sup>4</sup> Documento Conpes 3654 "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos"

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Lenguaje claro, lenguaje Transparente: propuesta de lineamientos metodológicos para una Política de Lenguaje Claro – DNP. 2012.

	<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: FGN-EP01-G-03</b>
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 3 de 12</b>

**Parte interesada:** persona u **organización** que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**Participación ciudadana:** se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social.

**Receptor:** es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

**Transparencia:** principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.<sup>7</sup>

Según el Departamento de Planeación Nacional – DNP la transparencia es una relación de doble vía entre el Estado y la ciudadanía, cuyo objetivo es mejorar la confianza en las instituciones y aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan por lo público.

**Veedurías ciudadanas:** mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.<sup>8</sup>

**RC:** Rendición de Cuentas.

**EPC:** Espacio de Participación Ciudadana: medio por el cual se brinda a la ciudadanía la posibilidad de participar en la construcción de algún documento de carácter institucional.

#### 4. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Artículo 20, Constitución Política de Colombia de 1991.
- Artículo 33 – Ley 489 de 1998.

<sup>7</sup> 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”.

<sup>8</sup> Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”

	<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: FGN-EP01-G-03</b>
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 4 de 12</b>

- Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- 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, modificada por la Ley 2195 del 22 de enero de 2022.
- Ley 2195 del 22 de enero de 2022, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción”.
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015 (Artículo 15), “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.
- Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos manera de acceso a la información pública, accesibilidad Web, seguridad digital y datos abiertos”.
- Política para el manejo de la información pública de la Fiscalía General de la Nación, Circular No. 0006 de 2020.
- Documento Conpes 3785 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD\$20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- Documento Conpes 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.
- Estrategia de Lenguaje Claro. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2022.
- Norma ISO9000:2015.
- Manual Único de Rendición de Cuentas – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Manual de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación vigente.
- Guía para la publicación de Datos Abiertos de la FGN.

## 5. DESARROLLO

De acuerdo con el Artículo 15 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, a continuación, se enuncian los sujetos que pueden participar en la formulación de políticas y en el control o evaluación de la gestión de la Entidad, así como los medios presenciales, electrónicos, telefónicos y escritos disponibles para la ciudadanía en general.

	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Código: FGN-EP01-G-03
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Versión: 01 Página: 5 de 12

### 5.1. Sujetos que pueden interactuar en las acciones de participación ciudadana

El Manual de Atención al Usuario de la Entidad establece la información general y los lineamientos para la atención a los ciudadanos quienes, de acuerdo con sus necesidades, adquieren la calidad de usuarios y/o receptores de información que produce la Fiscalía General de la Nación.

**Usuarios internos:** son todos los servidores públicos que están vinculados a la entidad, así como los contratistas que prestan un servicio a la Fiscalía General.

**Usuarios externos:** cualquier persona natural o jurídica que requiera un servicio de la Fiscalía General de la Nación, que puede ser una víctima, un testigo o una entidad del Estado.

Clasificación por edades y necesidades específicas:

- Niños, niñas: personas entre los 0 y los 12 años.
- Adolescentes: personas entre 13 y 18 años. Son sujetos titulares de derechos todas las personas menores de 18 años.
- Adultos: personas entre 18 años y 60 años.
- Adultos mayores: personas de 60 años en adelante.
- Población en condición de discapacidad: sensorial, física o motora, talla baja, cognitiva o intelectual, mental y múltiple.
- Grupo étnicos: población indígena, afrodescendiente, pueblo ROM y los raizales.
- Población LGBTI: mujeres y hombres con orientaciones sexuales e identidades de género como lesbianas, gays, bisexuales y trans.

### 5.2. Medios presenciales, electrónicos, telefónicos y escritos disponibles

Los canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a información institucional o puede o interactuar con el Entidad.

**Presenciales:** son todas las sedes físicas de la FGN donde se brindan servicios a los usuarios:

- Centros de Atención de la Fiscalía. (CAF)
- Puntos de Atención de la Fiscalía (PAF)
- Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho donde hace presencia la Fiscalía General de la Nación.

	<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: FGN-EP01-G-03</b>
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 6 de 12</b>

- Grupos de Acción Unificada por la Libertad Personal – GAULA, en caso de secuestro y extorsión.
- Grupos de Flagrancias (anteriormente denominados unidades de Reacción Inmediata - URI)
- Despachos fiscales
- Delegadas y Seccionales.

#### **Virtuales:**

- **Página Web de la Fiscalía General de la Nación ([www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co)):** la Dirección de Comunicaciones, con el apoyo de los responsables de cada área, es la encargada de administrar y actualizar la información institucional publicada en el portal web de la Entidad.

La información publicada corresponderá, entre otras, a (i) los criterios determinados en la Resolución 1519 de 24 de agosto de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y (ii) los parámetros establecidos en la Guía para la publicación de Datos Abiertos de la Entidad.

- **Redes sociales:** a través de los medios de comunicación digital, la Entidad también mantiene informada a la ciudadanía sobre su gestión. Adicionalmente promueve estrategias de comunicación con mensajes alusivos a la prevención de delitos, cifras que reflejan el comportamiento de las diferentes conductas delictivas e información sobre las rutas de atención a la ciudadanía.
- **Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamo y Sugerencias – PQRS,** disponible en la página web.
- **Correo electrónico:** los servidores deberán atender con responsabilidad las solicitudes recibidas por este medio, revisando de manera recurrente su correo electrónico y brindando respuestas oportunas, a través del correo [ges.documentalpQRS@fiscalia.gov.co](mailto:ges.documentalpQRS@fiscalia.gov.co), en cumplimiento a la Directiva 0001 de 2022 como uno de los canales oficiales en la FGN.

#### **Telefónicos:**

- Centro de Contacto: celular 122, línea gratuita nacional 018000919748,

	<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: FGN-EP01-G-03</b>
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 7 de 12</b>

y teléfono fijo en Bogotá 5702000 - Opción 7. Como servicio adicional el centro de contacto cuenta con atención a través de Chat (ingresando por la página de la entidad).

- Líneas telefónicas de la entidad: las oficinas, unidades y despachos que cuenten con línea telefónica, deberán resolver o correr traslado de las solicitudes que los usuarios les realicen por este medio.
- Líneas telefónicas internacionales desde trece países.

**Escritos:** en este canal se encuentran los documentos físicos entregados en la Ventanilla Única de Correspondencia de la entidad.

### 5.3. Otros canales:

- **Espacios de divulgación:** la Dirección de Comunicaciones debe garantizar la divulgación a la ciudadanía de los avances de gestión de la entidad, campañas de prevención, promoción y explicación de las actividades que desarrolla nuestra institución, así como sus resultados, los cuales están orientados a combatir y prevenir la comisión de delitos. De igual forma, se debe informar a la opinión pública los sistemas de transparencia sobre la gestión que adelanta la entidad en cada una de las tareas encomendadas en el marco de la Constitución Política y sobre sus programas de acercamiento a la comunidad, con la finalidad que la sociedad conozca los mecanismos a través de los cuales puede tener acceso a la justicia.

Es así como, para difundir la información, la Fiscalía General de la Nación ha desarrollado unas estrategias de divulgación a través de las piezas audiovisuales, que requieren ser divulgadas en un medio de comunicación audiovisual que tenga cobertura a nivel nacional, para generar mayor impacto, toda vez que la divulgación de estas piezas fortalece las labores de la Fiscalía General de la Nación y permite establecer lazos con la comunidad en general.

- **Ruedas de prensa y declaraciones a medios de comunicación:** la Dirección de Comunicaciones, por solicitud del Despacho del Fiscal General, la Vicefiscalía, o de directivos designados por la Entidad, coordina la realización de ruedas de prensa o declaraciones a medios de comunicación con el propósito de informar oportunamente a la ciudadanía sobre estrategias y resultados significativos, obtenidos en desarrollo su labor de investigación y judicialización penal.

	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Código: FGN-EP01-G-03
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Versión: 01
		Página: 8 de 12

#### 5.4. Acceso a la información de interés público

La Fiscalía General de la Nación promueve y garantiza a los ciudadanos el acceso a la información, en cumplimiento del derecho fundamental a la información y de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, a través de las siguientes herramientas:

- **Publicación de datos abiertos:** la política de datos abiertos de la Fiscalía General de la Nación corresponde a la difusión y publicación de información de carácter misional, a partir de lo establecido en la *Guía de Datos Abiertos* de la entidad, que contiene el marco técnico y jurídico para identificar la información susceptible de publicarse como datos abiertos, y establece el procedimiento para su implementación y publicación. La información de datos abiertos de la entidad se encuentra publicada en el siguiente link: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/gestion/estadisticas/> y corresponde a información estadística, proveniente de los sistemas de información misional de la entidad, sobre noticias criminales registradas por la comisión de presuntos hechos delictivos.
- **Publicación de Información de Carácter Estratégico:** además de la información de carácter misional, la Fiscalía General de la Nación también publica en su página WEB, información sobre su gestión estratégica, administrativa y de planeación.

#### 5.5. Participación ciudadana en formulación de políticas institucionales

La Fiscalía General de la Nación incentiva la participación ciudadana en la formulación de sus políticas y en general para el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales. Con este propósito ha dispuesto espacios y mecanismos como los siguientes:

- **Espacios de socialización y discusión de iniciativas de política pública:** la Fiscalía en cabeza de la Dirección de Políticas y Estrategia, organiza cuando lo considera relevante, por su posible incidencia sobre las garantías de acceso a la justicia y los derechos de las víctimas, mesas de trabajo o espacios virtuales para la socialización y discusión de sus iniciativas de política pública relacionadas con la labor misional de la Entidad.

En estos espacios pueden participar, previa convocatoria, representantes de la ciudadanía, de organizaciones sociales, o de entidades públicas o privadas, incluidas universidades, que tengan

	<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: FGN-EP01-G-03</b>
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 9 de 12</b>

interés o experticia en las materias objeto de discusión o socialización, en el marco del proceso de formulación de las políticas respectivas.

- Estudios y publicaciones:** la Dirección de Políticas y Estrategia también convoca cada que se considere oportuno, a funcionarios de la entidad, autoridades y funcionarios de otras entidades públicas y, a la ciudadanía en general, a elaborar documentos de investigación y de política pública, orientados a analizar temas relevantes para la comprensión del funcionamiento del sistema penal y la gestión misional de la Fiscalía.

Con esta iniciativa la entidad busca fortalecer los debates y el proceso de toma de decisiones en lo misional y la formulación de política criminal en el país.

La Fiscalía General de la Nación, ha dispuesto un espacio para la publicación virtual de los documentos, previa convocatoria, aprobación y cumplimiento de requisitos definidos por la entidad, de manera que se den a conocer y difundir resultados de investigación y análisis en temas de política criminal y de la labor misional de la FGN. La publicación de los documentos se realiza con base en los lineamientos y condiciones definidas por la DPE, los cuales se pueden consultar en <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/estudios-investigaciones-y-otras-publicaciones/>

- Programa de prevención del delito Futuro Colombia:** este programa tiene como finalidad desarrollar acciones de prevención integral de los distintos fenómenos delincuenciales a nivel social, comunitario e individual para frenar las violencias contra mujeres, niñas, niños y adolescentes, haciendo especial énfasis en la violencia intrafamiliar, violencia sexual, explotación sexual, trata de personas al interior del territorio nacional, tráfico de niñas, niños y adolescentes, feminicidio y otras que afectan de manera diferencial a las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Lo anterior, mediante el acercamiento a la comunidad y la articulación interinstitucional con los diferentes entes estatales que contribuyen a fortalecer el acceso a la justicia y a propiciar la disminución de los efectos nocivos del delito.

- Encuesta de percepción de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio:** periódicamente la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones aplicará, según la necesidad y disponibilidad de los recursos, instrumentos para medir la

	<b>PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>Código: FGN-EP01-G-03</b>
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Página: 10 de 12</b>

percepción de satisfacción de los usuarios, los cuales podrán ser encuestas de percepción ya sean físicas o virtuales (sondeos virtuales realizados través de centro de contacto, encuestas en los modelos de atención) así como también dispondrá del módulo de calificación del servicio recibido en cada uno de los puntos de atención que cuenten con sistema Web de turnos.

- Rendición de cuentas:** la Fiscalía General de la Nación también promueve espacios y mecanismos de socialización sobre los resultados de su gestión, los cuales incluyen la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas. Anualmente la estrategia de rendición de cuentas de la Fiscalía incluye, como mínimo, la realización de una audiencia pública en la que se presenta el informe de gestión de la entidad correspondiente al periodo inmediatamente anterior, el cual debe ser elaborado y enviado por la Dirección de Políticas y Estrategia al Despacho del Fiscal General de la Nación. Una vez aprobado por el Despacho, será publicado por la Dirección de Comunicaciones.

## 5.6. Elementos de la estrategia de rendición de cuentas<sup>9</sup>

Los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas deben ser un proceso de carácter permanente que contribuya a tener una relación bidireccional entre los ciudadanos y los actores que hacen parte de la gestión pública.

De acuerdo con esto, la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas se desarrolla a través de los siguientes elementos:<sup>10</sup>

- Información:** informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
- Diálogo:** dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto, explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos, en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
- Responsabilidad:** responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control

<sup>9</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas - 2019 V2, Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia.

<sup>10</sup> Página web de la Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-los-elementos-de-la-rendicion-de-cuentas>

	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Código: FGN-EP01-G-03
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Versión: 01 Página: 11 de 12

asegurando el cumplimiento de obligaciones o de imponer sanciones si la gestión no es satisfactoria.

## 6. ASPECTOS RELEVANTES.

### Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento

Las dependencias de la entidad que lideran las diferentes acciones de participación ciudadana, y a su vez administran los canales disponibles de interlocución y de divulgación de información a todo tipo de ciudadanía son:

No.	CANAL O ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE VIGILANCIA
1	<b>Presenciales</b>	- Delegada para la Seguridad Territorial. - Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.
2	<b>Virtuales</b>	- Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones. - Dirección de Comunicaciones. - Subdirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
3	<b>Telefónicos</b>	- Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.
4	<b>Escritos</b>	- Dirección Ejecutiva - Subdirección de Gestión Documental.
5	<b>Otros canales</b>	- Dirección de Comunicaciones.
6	<b>Acceso a la información de interés</b>	- Dirección de Políticas y Estrategia.
7	<b>Información de carácter estratégico</b>	- Todas las dependencias de la Entidad.
8	<b>Espacios de socialización y discusión de iniciativas de política pública relacionadas con la labor misional de la entidad</b>	- Dirección de Políticas y Estrategia.
9	<b>Estudios y publicaciones relacionados con la labor misional de la entidad</b>	- Dirección de Políticas y Estrategia.
10	<b>Jornadas de Pedagogía Jurídica</b>	- Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.
11	<b>Programa de prevención del delito Futuro Colombia</b>	- Delegada para la Seguridad Territorial
13	<b>Encuesta de percepción de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio</b>	- Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.
14	<b>Chats o foros de temas de interés para la ciudadanía</b>	- Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.
15	<b>Audiencia Pública de Rendición de cuentas</b>	- Dirección de Comunicaciones.
16	<b>Vigilancia en la formulación de políticas y en el control o evaluación de la gestión de la Entidad</b>	- Dirección de Control Interno - Entes de control

 FISCALÍA	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Código: FGN-EP01-G-03
	<b>GUÍA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Versión: 01 Página: 12 de 12

## 7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

### Revisó:

Lina María Galindo Vergara - Subdirectora (E), Políticas Públicas y Estrategia Institucional.

### Aprobó:

Carolina Salgado Lozano, Directora de Políticas y Estrategia.

Gladys Eugenia Zambrano Arciniegas- Líder Proceso Planeación Estratégica