

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 1 de 16

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 2 de 16

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. DEFINICIONES Y SIGLAS	4
5. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
6. DESARROLLO	8
6.1. CANALES DE ATENCIÓN.	8
6.2. VALORES QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.	10
6.3. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.	11
6.4. LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN A USUARIOS:	12
6.5. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL	13
6.6. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN EN CRISIS	14
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN	16

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 3 de 16

1. INTRODUCCIÓN

La Fiscalía General de la Nación garantiza el ejercicio del derecho de acceso a la justicia a los ciudadanos, así como la búsqueda de la verdad, justicia, reparación y no repetición en desarrollo del proceso penal. Igualmente, brinda atención basada en el principio de igualdad, enfoque diferencial y perspectiva de género.

En ese orden, la entidad busca permanentemente ampliar los mecanismos de acceso institucional en todo el territorio nacional y generar nuevas estrategias que permitan humanizar el servicio, para brindar al usuario un trato digno y amable, en un ambiente cálido y respetuoso que garantice sus derechos constitucionales y legales.

Además, la Fiscalía General de la Nación, tiene previstas acciones específicas e inmediatas que limiten riesgos de revictimización y/o trámites innecesarios para los usuarios y dar una respuesta efectiva y concreta para su caso.


Es así como, a través del Decreto Ley 898 de 2017 se creó la Dirección Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones de la Fiscalía General de la Nación, cuya tarea es la de coordinar la atención al usuario, proponiendo e implementando políticas y lineamientos con el fin de garantizar el acceso a la justicia a partir de un enfoque diferencial e incrementar la confianza y satisfacción de los ciudadanos.

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos generales que permitan estandarizar y garantizar la atención al usuario de la Fiscalía General de la Nación, asegurando el ejercicio efectivo al derecho de acceso a la justicia.

3. ALCANCE

Está dirigido a todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación, así como a los contratistas y colaboradores externos que, en el ejercicio de sus funciones o actividades y en cumplimiento de la misión institucional, interactúan con los usuarios a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos en la entidad.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 4 de 16

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1. DEFINICIONES

Canales de acceso a la Fiscalía General de la Nación: medios a través de los cuales el usuario puede acceder a los servicios de la entidad, y para ello cuenta actualmente con los siguientes:

- **Virtual:** Es el medio digital que permite a los usuarios relacionarse por medio de la página web institucional.
- **Telefónico:** A través de este canal, los usuarios pueden interactuar con los servidores, contratistas y/o colaboradores externos a través de los medios telefónicos – fijo o móvil - dispuestos para tal fin.
- **Escrito:** Es el medio de comunicación entre el usuario y la entidad utilizando el correo físico, postal y/o el correo electrónico institucional.
- **Presencial:** Es el medio de contacto personalizado de los usuarios con los servidores, contratistas y/o colaboradores externos de la entidad, cuando estos ingresan a las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación.


Enfoque diferencial: es reconocer que cada persona, familia, comunidad, etnia o grupo social, tiene particularidades que conllevan proponer acciones de prevención y atención integral frente a situaciones que constituyen un riesgo, amenaza o vulneración de sus derechos.

Informar: Es la respuesta a una solicitud del usuario suministrando los datos que requiera, con las excepciones legales.

Interseccionalidad: consiste en la confluencia de múltiples características identitarias (ciclo vital, etnia, discapacidad, sexo, orientación sexual e identidad de género diversas, entre otras), que interactúan ocasionando que se les brinde un tratamiento específico y diferenciado, constitutivos de una discriminación particular en las víctimas¹.

Lengua de Señas Colombiana: Es el *“idioma propio de la comunidad sorda del país, constituye la lengua natural de la misma, estructurada como un sistema convencional y arbitrario de señas visogestuales, basado en el uso de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo. El conjunto de señas que la estructuran, son los modos particulares, sistematizados y habituales que utilizan las personas con*

¹Fiscalía General de la Nación. (2018). Protocolo de Investigación de Violencia Sexual, Guía de buenas prácticas y lineamientos para la investigación penal y judicialización de delitos de violencia sexual.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 5 de 16

limitaciones auditivas para expresarse y comunicarse con su medio y darle sentido y significado a su pensamiento constituyéndose por ello en una lengua de señas, independiente de las lenguas orales”².

Orientar: Explicar en lenguaje claro y sencillo las competencias de la Fiscalía General de la Nación y los requerimientos que pueden ser atendidos por la entidad. En caso que corresponda a un asunto ajeno a la entidad, se brindará la información completa y precisa para que el usuario conozca como actuar o qué decisiones adoptar sugiriendo, de ser posible, la opción más adecuada de acuerdo con sus necesidades.

Recibir denuncia: obtener la información suministrada por el denunciante / víctima relacionada con hechos que pueden llegar a configurar una conducta delictiva, por lo canales habilitados por la entidad y registrándola en los sistemas misionales dispuestos para este fin.

Remitir: informar al usuario sobre las dependencias de la entidad u otras instituciones que podrían ser competentes para atender su solicitud. Así mismo, cuando corresponda, poner en conocimiento de dichas entidades o dependencias de la Fiscalía la solicitud o requerimiento realizado por el ciudadano.

Servicio: Se refiere a una actividad que desarrolla una entidad con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.


Usuario: persona natural o jurídica que acude a la Fiscalía General de la Nación en ejercicio de su derecho de acceso a la justicia. Puede ser o no considerado como víctima.

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

Víctima: Personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derecho que individual o colectivamente hayan sufrido algún daño directo como consecuencia del delito³.

² Decreto 2369 de 1997 [Ministerio De Educación Nacional (MINEDUCACIÓN)]. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 324 de 1996. Diario oficial 43137, 22 de septiembre de 1997. <https://www.suin-juricol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1442957>.

³ Artículo 132 C. de P.P.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 6 de 16

4.2. SIGLAS

FGN: Fiscalía General de la Nación

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

VUC: Ventanilla Única de Correspondencia

5. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Normativa nacional aplicable:

Constitución Política:

- El artículo 2º establece que los fines esenciales del Estado son: *“servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (...)”*.
- El artículo 7º contiene el reconocimiento y protección de la diversidad étnica y cultural, por parte del Estado.
- El artículo 13 prescribe que *“todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”*.
- El artículo 44º consagra la prevalencia de los derechos de los niños, indicando que *“la familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás”*. Así mismo, el artículo 45 establece que *“el adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral”*.
- El artículo 250º señala que *“corresponde a la Fiscalía General de la Nación, de oficio o mediante denuncia o querrela, investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes”*.


Normatividad legal:

- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en su artículo 4º modificado por la Ley 1474 de 2011, reglamentado parcialmente por el Decreto 1081 de

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 7 de 16

2015 Sector Presidencia de la República, consagra que *“la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política”*,

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, cuyo objeto es *“(…)facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública para la racionalización, estandarización y automatización de trámites”*.
- Decreto 2623 de 2009 que creó el Sistema Nacional de Servicio al Usuario contentivo de los lineamientos para el mejoramiento de canales de atención al usuario, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al usuario.
- Decreto 3011 del 26 de diciembre de 2013 en su artículo 5º establece que en virtud del principio de enfoque diferencial consagrado en la Ley 1448 de 2011 y en la Ley 975 de 2005, se reconoce que existen poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, orientación o identidad sexual y situación de discapacidad.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y cuyo objetivo es *“(…) garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”*.
- 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, *“La cual tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”*.
- 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, Artículo 13º. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por*

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 8 de 16

motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma".

- Decreto Ley 898 de 2017, artículo 45º, que modifica el artículo 30º del Decreto 16 de 2014, numeral 4º contentivo de las funciones de la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, así: *"Impartir lineamientos para la conformación, implementación y funcionamiento de centros integrales de atención y de orientación ciudadana o de otros modelos de atención, con el fin de garantizar la atención de las víctimas y la recepción de denuncias"*.
- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133º de la Ley 1753 de 2015.


6. DESARROLLO

6.1. CANALES DE ATENCIÓN.

Son los mecanismos de acceso establecidos por la Fiscalía General de la Nación, a través de los cuales los usuarios pueden solicitar los servicios de la entidad.

Estos canales se clasifican en:

- **VIRTUAL:** Está dispuesto en la página www.fiscalia.gov.co, con las siguientes opciones:
 - ✓ **Denuncia Fácil:** permite al usuario informar de manera virtual la comisión de un hecho delictivo. Se puede acceder desde cualquier lugar con conexión a internet, sin necesidad de desplazarse a un punto presencial de recepción de denuncias. Está disponible 24 horas al día.
 - ✓ **Botón Chat:** Medio digital que, por mensaje de texto, brinda orientación, información general o comunicación sobre el estado de una noticia criminal. Horario de atención: lunes a domingo de 8 a.m. a 6 p.m.
 - ✓ **Botón Videollamada en Lengua de Señas Colombiana:** Medio de comunicación en tiempo real, que permite a las personas sordas o con hipoacusia, interactuar a través de video con un intérprete de señas dispuesto por la entidad, con el fin de recibir orientación, información general, interponer una denuncia, petición, queja, reclamo o sugerencia y/o consultar el estado de una noticia criminal. La atención que rinda es de lunes a viernes

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 9 de 16

de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.

- ✓ **Botón Llamada Virtual:** canal de acceso en tiempo real a través del Centro de Contacto de la Fiscalía, que se realiza desde un dispositivo conectado a internet, para obtener orientación, información general y para realizar consultas del estado de una noticia criminal. Horario de atención: lunes a domingo de 6 a.m. a 10 p.m.
- ✓ **Código QR:** es un código de barras bidimensional, cuadrado y conformado por puntos, diseñado para almacenar información (URLs, textos, datos de contacto) al que se accede instantáneamente con la cámara de un celular redireccionando al usuario al acceso de Denuncia Fácil con el fin de informar sobre la comisión de un posible hecho delictivo. Disponible las 24 horas de lunes a domingo, los 365 días del año.
- ✓ **Botón “Radique aquí su PQRS”:** Enlace que dirige al usuario al buzón de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
- ✓ **Buzón de PQRS:** Formulario virtual que permite radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.
- ✓ **Correo electrónico ges.documentalpQRS@fiscalia.gov.co:** Correo habilitado para que los usuarios radiquen PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
- ✓ **Correo electrónico jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co:** Correo habilitado exclusivamente para recibir notificaciones judiciales.


● TELEFÓNICO:

- ✓ **Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación:** Canal no presencial, por medio del cual el usuario puede establecer comunicación con la entidad para recibir información, orientación e interponer denuncias, entre otros servicios. Funciona durante las 24 horas todos los días a la semana.

Los medios para acceder al centro de contacto son los siguientes:

- Desde un teléfono fijo, marcando gratis la línea 018000919748.
- Desde un teléfono celular, marcando gratis la Línea 122.
- Líneas de recepción de llamadas internacionales:

País	Número	Cobertura
España	900995727	Fijo/Móvil
Chile	188 800 201 122	Fijo

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 10 de 16

País	Número	Cobertura
México	0-1800 283 2122	Fijo/Móvil
Perú	0800 56 057	Fijo/Móvil
República Dominicana	01800 751 1122	Fijo
China	4008 427130	Fijo
Japón	00531 490083	Fijo/Móvil
Ecuador	01800 000 118	Fijo/Móvil
Argentina	0800 666 0122	Fijo/Móvil
Paraguay	009 800 57 20122	Fijo
Emiratos Árabes Unidos	8000 4910079	Fijo
Turquía	00800 142059122	Fijo
Puerto Rico /USA	1888 575 3122	Fijo/Móvil

- ✓ Líneas telefónicas de los despachos de fiscales y dependencias de la entidad⁴.
- **ESCRITO:** Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC) dispuestas en cada una de las Direcciones Seccionales⁵ y el Nivel Central donde se reciben comunicaciones escritas de los usuarios.
- **PRESENCIAL:** A través de las instalaciones y sedes de la Fiscalía General de la Nación:
 - Centros de Atención de la Fiscalía – CAF y Puntos de Atención de la Fiscalía – PAF⁶.
 - Unidades de Reacción Inmediata – URI.
 - Direcciones Nacionales y Seccionales.
 - Despachos fiscales.


6.2. VALORES QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

Los principios y valores que orientan la atención a los usuarios por parte de los servidores de la Fiscalía General de la Nación son los establecidos en el Código de Ética de la entidad.

⁴ Enlace ubicación y teléfonos oficinas entidad: <https://fiscaliaqn.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=9e38e436e9e645b3a39a837fe42e2b5d%20>

⁵ Enlace ubicación Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC): <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/direcciones-de-la-vuc/>

⁶ Ubicación CAF y PAF en el siguiente enlace: <https://www.arcgis.com/apps/dashboards/ffa5801db1df481a857985d8458ffab1>


	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 11 de 16

- **Servicio al bien general:** La finalidad de la labor como servidor de la entidad es la prevalencia del bien general sobre el logro de bienes particulares o personales, promover la justicia, reconocer la igualdad de todos ante la ley y tratar a los demás con equidad e imparcialidad.
- **Legalidad:** las acciones del servidor de la Fiscalía General de la Nación se guían por los principios de la legalidad e integridad ética. Además son transparentes y abiertas al escrutinio.
- **Respeto:** es reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.
- **Confidencialidad:** el servidor de la Fiscalía General de la Nación es cuidadoso y responsable con la información reservada de la entidad sobre personas, organizaciones y temas. Reconoce el carácter confidencial de la información.
- **Conocimiento:** la atención al usuario está basada en un conocimiento adecuado y actualizado en relación con sus funciones en la entidad.
- **Compromiso:** disposición que tiene el servidor de la Fiscalía General de la Nación para cumplir con el desarrollo de su trabajo utilizando al máximo sus competencias.
- **Calidad:** el servidor de la Fiscalía General de la Nación hace las cosas bien, asume el liderazgo que se espera de él, es productivo en su equipo de trabajo, eficaz y hace uso adecuado de los recursos y el tiempo disponible.

6.3. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.

El Manual específico de funciones de la Fiscalía General de la Nación, contiene las competencias para los servidores que laboran en la atención al usuario, así:

- Identificar las necesidades de los usuarios y ciudadanos, dar respuesta amable y respetuosa a sus inquietudes y buscar la resolución oportuna de sus requerimientos.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 12 de 16

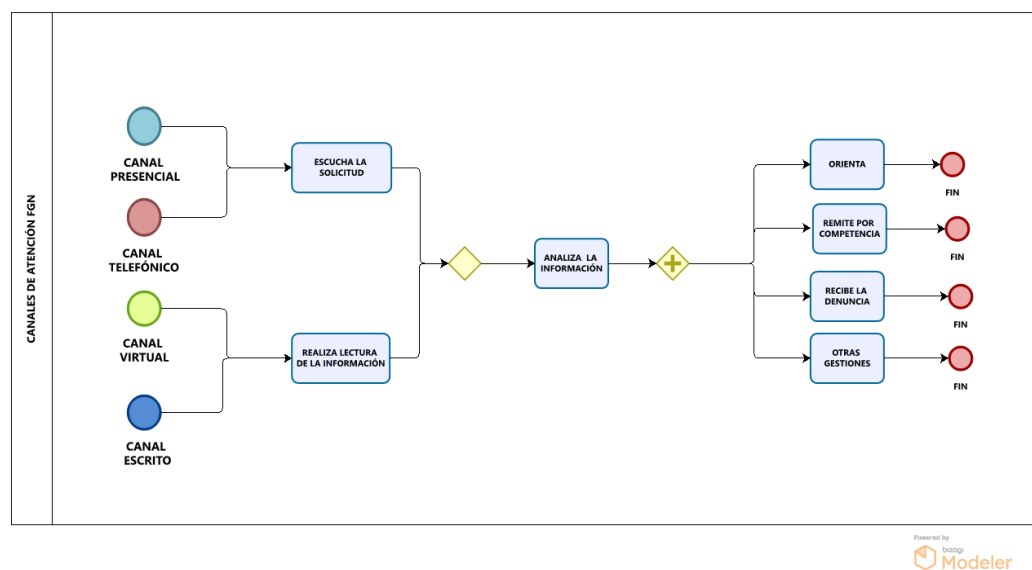
- Demostrar una actitud permanente de servicio y la disposición para informar y orientar a las víctimas frente a los procesos y sus derechos.
- Guiar su comportamiento teniendo en cuenta a las víctimas y los procesados.
- Proporcionar información oportuna y precisa a los usuarios y ciudadanos
- Garantizar sus derechos dentro y fuera del proceso penal.
- Ofrecer una atención con enfoque diferencial en razón a edad, género, orientación sexual, grupo étnico y discapacidad.

6.4. LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN A USUARIOS:

La atención al usuario en la Fiscalía General de la Nación es transversal en todos los procesos en los que existe interacción con los usuarios.

La atención que se realiza a los usuarios comprende:

CANAL PRESENCIAL / TELEFONICO	CANAL VIRTUAL / ESCRITO
1. Escuchar solicitud	1. Realizar lectura de la información
2. Analizar la necesidad del usuario	
3. Determinar el servicio que requiere	
-Orientar -Remitir -Recibir denuncia -Entre otros	




A través de cualquiera de los canales de atención, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Atienda a las personas en su orden de llegada respetando a quienes requieran prioridad.
- ✓ Identifique las necesidades del usuario a partir de lo que este verbalice, escriba, o exprese por lenguaje de señas.
- ✓ Brinde al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Evite formular juicios de valor sobre la situación presentada por el usuario.
- ✓ No utilice frases afectuosas u ofensivas hacia los usuarios.
- ✓ No cree falsas expectativas en relación con la ocurrencia de potenciales situaciones y/o resultados.

6.5. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Con el fin de atender, abordar y respetar las diferencias como principio ético, la Fiscalía General de la Nación considera necesario aplicar un enfoque diferencial en cuanto a edad, género, orientación sexual, origen étnico y discapacidad.

La atención que se les brinde a los usuarios de estos grupos poblacionales debe partir de sus necesidades particulares; por lo tanto, se tendrá en cuenta el contexto

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 14 de 16

desde el cual se realiza el requerimiento y las consecuencias o afectaciones personales.

Dentro del enfoque diferencial se encuentran las siguientes categorías:

- (i) por edad,
- (ii) por discapacidad,
- (iii) étnico
- (iv) Identidad de género diversa
- (v) por orientación sexual.

Para ampliar la información sobre lineamientos de atención con enfoque diferencial, remítase a las guías publicadas en la Intranet denominadas *Proceso de Gestión de Denuncias y Análisis de Información*.


6.6. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN EN CRISIS

“Una crisis es un estado temporal de trastorno, que se caracteriza por una desorganización reflejada en una incapacidad para enfrentar la situación adversa que está viviendo una persona”⁷.

Es importante tener en cuenta que los usuarios que acceden a los servicios de la Fiscalía General de la Nación, obedece a una necesidad y no por gusto; por lo general son personas que han sido víctimas, testigos o que tienen conocimiento de algún hecho delictivo. Teniendo en cuenta que los usuarios posiblemente deban relatar hechos que generen miedo, rabia, angustia o que les hagan recordar una situación dolorosa, existe la posibilidad que algunos de ellos afronten una situación de crisis.

Por lo anterior, resulta indispensable que los servidores de la Fiscalía General de la Nación tengan conocimiento sobre la atención de primeros auxilios psicológicos frente a un usuario que presente una crisis emocional. Estos primeros auxilios se realizan como primera respuesta ante una alteración emocional grave, actuando de forma inmediata y urgente con el objetivo de ayudar a la persona a buscar herramientas de afrontamiento y recursos de ayuda, para superar esa condición.

⁷ Vigil, A. O. (2017). Primeros auxilios psicológicos. *Integración académica en psicología*. Página 4.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 15 de 16


Cualquier servidor, independientemente de su profesión, cargo o función puede brindar los primeros auxilios psicológicos, siguiendo los pasos que se mencionan a continuación:

- A. Realice contacto psicológico:** escuche atentamente a la persona, sin generar juicios de valor, y mantenga una comunicación a través de la cual se demuestre empatía con la persona; no debe presionarla para que hable. Puede ser útil realizar ejercicios de respiración con el usuario, así como ofrecerle agua si se cuenta con ella, en los casos en que el afectado se encuentre con la respiración alterada o entre en llanto.
- B. Examine las dimensiones del problema:** Indague sobre el problema en las áreas de pasado inmediato, presente y futuro. Es posible que la información sobre el suceso reciente corresponda con los hechos por los cuales ha concurrido a la Fiscalía, en cuyo caso, deberá omitirse indagar nuevamente por ellos si ya cuenta con la suficiente información. El objetivo de este examen es construir una jerarquía sobre las necesidades de la persona, teniendo en cuenta (i) los conflictos que (i) requieren manejo de manera inmediata y (ii) aquellos que pueden atenderse posteriormente.
- C. Analice las posibles soluciones:** apoye la búsqueda de soluciones de problemas identificados en el punto anterior, teniendo en cuenta la jerarquización realizada.
- D. Ayude a la persona a realizar una acción concreta para resolver la crisis;** Facilite la comunicación con la red de apoyo en caso de que decida pedir acompañamiento; continuar con la denuncia, si así lo desea, entre otras acciones. Es importante que no realice promesas sin tener la posibilidad de cumplirlas⁸:

En la medida de lo posible, los primeros auxilios psicológicos se realizan en un lugar privado, en el que el usuario pueda exponer la situación que está atravesando. Cuando sea necesario, busque ayuda de un psicólogo si en la sede se cuenta con este profesional.

Continúe con la atención aún cuando el usuario haya superado la crisis, y manifieste estar en capacidad de continuar con la diligencia. Tenga en cuenta

⁸ Ibid.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 06 Página: 16 de 16

que puede haber usuarios que, aunque hayan logrado superar la crisis, solicitan acceder a la red de apoyo para salir acompañados de la diligencia en la Fiscalía; en este evento, pregunte al usuario de quien se trata y contáctelo, solicitando su presencia en la sede para la salida del usuario dejando constancia de las condiciones del retiro.

Frente a la imposibilidad de estabilizar al usuario que se encuentra en crisis o al identificar una situación de riesgo por la desestabilización psicológica, active la ruta de atención como urgencia por salud mental, solicitando el servicio de ambulancias a través de la línea 123.

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Proceso de Gestión de Denuncias y Análisis de Información.

Aprobó: Líder Proceso Gestión de Denuncias y Análisis de Información – Doctor Héctor Casanova González - Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E).

Adoptado mediante resolución No.005 de 16 de marzo 2026

	NOMBRE
Proyectó:	Cristian Felipe Fernandez Buitrado – Profesional Dirección de Planeación y Desarrollo
Revisó:	Doris Maritza Chaparro Durán - Profesional Dirección de Planeación y Desarrollo
Aprobó:	Juan Pablo Toro Roa -Director de Planeación y Desarrollo