

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 1 de 14

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

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 2 de 14

CONTENIDO

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.....	1
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. DEFINICIONES Y SIGLAS	4
5. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
6. DESARROLLO	7
6.1 CANALES DE ACCESO DE LA FISCALÍA.	7
6.2 VALORES QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.....	9
6.3 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.	10
6.4. LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN A USUARIOS:	10
6.5 LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	11
6.6 LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN EN CRISIS.....	12
7. REVISIÓN Y APROBACIÓN	14

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 3 de 14

1. INTRODUCCIÓN

La Fiscalía General de la Nación garantiza el ejercicio del derecho de acceso a la administración de justicia a víctimas y usuarios, así como la búsqueda de la verdad, justicia, reparación y no repetición en desarrollo del proceso penal. Igualmente, brinda atención orientada basada en el principio de igualdad, enfoque diferencial y perspectiva de género. También responde a las solicitudes de los usuarios de cara a satisfacer las necesidades que se les presentan.

Por lo anterior, la entidad busca permanentemente ampliar los mecanismos de acceso institucional en todo el territorio nacional y generar nuevas estrategias que permitan humanizar el servicio, en el entendido de que el usuario debe recibir un trato digno y amable, en un ambiente cálido y respetuoso que garantice sus derechos constitucionales y legales.

Para la Fiscalía General de la Nación es fundamental asumir que las necesidades de los usuarios llevan inmersas condiciones especiales de vulnerabilidad; por ende, desde el primer contacto con los mismos, se les brinda una atención integral, humanizada y diligente, para lo cual se tienen previstas acciones específicas e inmediatas que limiten riesgos de revictimización o trámites innecesarios para los usuarios que impidan una respuesta efectiva y concreta para su caso.

Es así como, a través del Decreto Ley 016 de 2014, se creó la Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios, hoy Dirección Nacional de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones de la Fiscalía General de la Nación (Decreto ley 898 de junio de 2017), a quien se le encarga la misión de proponer e implementar políticas y lineamientos en materia de atención al usuario, con el fin de garantizar el acceso a la justicia a partir de un enfoque diferencial e incrementar la confianza y la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la entidad.

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 administración de justicia.

3. ALCANCE

Está dirigido a todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación,

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 4 de 14

contratistas, practicantes y demás servidores externos que presten sus servicios en instalaciones de la entidad. La aplicación de los lineamientos establecidos en este manual es de carácter obligatorio y de estricto cumplimiento.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

Canales de acceso de la Fiscalía General de la Nación: medios dispuestos por la entidad para interactuar con los usuarios.

Enfoque diferencial: reconocer que cada persona, familia, comunidad, etnia o grupo social, tiene particularidades que ameritan ser consideradas al proponer acciones de prevención y atención integral y en relación con las situaciones que las ponen en condición de riesgo, amenaza o vulneración de sus derechos. La implementación de este enfoque insta a la adopción de ajustes necesarios y medidas que permitan adecuar los procedimientos durante las diferentes etapas de la atención integral, la investigación y la judicialización, para garantizar el principio de igualdad y no discriminación. A este respecto, en la Ley 1448 de 2011, el enfoque diferencial *“reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad”*.

FGN: Fiscalía General de la Nación

Informar: dar una respuesta a una solicitud de información poniendo en conocimiento del usuario los datos que requiera, siempre y cuando no sean reservados.

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.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Recibir denuncia: obtener la información suministrada por el denunciante / víctima relacionada con hechos que suponen una conducta delictiva y registrarla en los sistemas misionales dispuestos por la entidad 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.

Usuario: persona natural o jurídica que requiere un servicio de la Fiscalía General de la Nación. El usuario no necesariamente es una víctima.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 5 de 14

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: persona que individual o colectivamente ha sufrido daño o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente.¹

5. MARCO LEGAL O NORMATIVO / DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Normativa nacional aplicable:

- El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia 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 7 de la Constitución Política establece el reconocimiento y protección de la diversidad étnica y cultural, por parte del Estado.
- El artículo 13 de la Constitución Política señala 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 44 de la Constitución Política consagra la prevalencia de los derechos de los niños, indicando *“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”*.

¹ Asamblea General de las Naciones Unidas. Resolución 40/34 del 29 de noviembre de 1985, por la cual se adopta la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 6 de 14

- Artículo 250 de la Constitución Política establece que le *“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”.*
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en su artículo 4 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”.* Modificado por la Ley 1474 de 2011, Reglamentado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 Sector Presidencia de la República.
- 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, *“La presente ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública para la racionalización, estandarización y automatización de trámites”.*
- Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano donde se plantean los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano.
- Decreto 3011 del 26 de diciembre de 2013 en su artículo 5 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 en razón de 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. *“Tiene como objetivo 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*

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 7 de 14

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. 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 motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.*
- Decreto Ley Nro. 898 de 2017. Art. 30 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES, numeral 4: 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.

6. DESARROLLO

6.1 CANALES DE ACCESO DE LA FISCALÍA.

Actualmente, la entidad cuenta con canal presencial, virtual, telefónico y escrito.

- **PRESENCIAL:** sedes de la FGN donde se brindan servicios a los usuarios:
 - ✓ Centros de Atención de la Fiscalía – CAF
 - ✓ Grupos de Flagrancias (anteriormente conocidos como Unidades de Reacción Inmediata – URI)
 - ✓ Puntos de Atención de la Fiscalía - PAF
 - ✓ Despachos fiscales

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 8 de 14

- ✓ Direcciones Nacionales y Seccionales.
- ✓ Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho donde hace presencia la Fiscalía General de la Nación. Ferias de servicio.
- **VIRTUAL:** accesos dispuestos en la página web de la FGN:
 - ✓ Sede Electrónica de la Fiscalía General de la Nación
 - ✓ Botón Denuncia Fácil
 - ✓ Chat de la Fiscalía General de la Nación.
 - ✓ ADenunciar!
 - ✓ Botón “Radique aquí su PQRS”, para radicar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.
 - ✓ Buzón de PQRS en la página web de la FGN.
 - ✓ Correo electrónico para PQRS ges.documentalpQRS@fiscalia.gov.co, habilitado por la Subdirección de Gestión Documental.
 - ✓ Correo electrónico habilitado exclusivamente para recibir notificaciones judiciales jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co.
- **TELEFÓNICO**
 - ✓ **Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación**, canal no presencial, por medio del cual la ciudadanía puede entrar en contacto con la entidad para recibir información, orientación e interponer denuncias, entre otros servicios. El horario de atención a la ciudadanía es de 24 horas al día, 7 días a la semana.

Formas de acceso al centro de contacto:

 - Desde teléfono fijo: marcando a la línea 018000919748
 - Desde celular: marcando a la línea 122
 - Desde cualquier dispositivo con acceso a internet: seleccionando el botón Click to Call ubicado en la página web de la entidad www.fiscalia.gov.co.
 - Para personas con discapacidad auditiva: seleccionando la opción de video llamada en Lengua de Señas Colombiana ubicado en la página web de la entidad www.fiscalia.gov.co.
 - Líneas de recepción de llamadas internacionales.
 - ✓ **Líneas telefónicas de los despachos de fiscales y dependencias de la entidad.**

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 9 de 14

- **ESCRITO:** La entidad cuenta con las Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC) en cada una de las Direcciones Seccionales y Nivel Central (Bunker y Paloquemao).

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.

- **Servicio al bien general:** una de las finalidades de la labor como servidor de la Fiscalía General de la Nación es actuar con transparencia, 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 y son transparentes y abiertas al escrutinio.
- **Respeto:** 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 sobre personas, organizaciones y temas de la Fiscalía General de la Nación. 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.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 10 de 14

6.3 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.

La Fiscalía General de la Nación determinó en su manual específico de funciones las competencias laborales para la atención al usuario así:

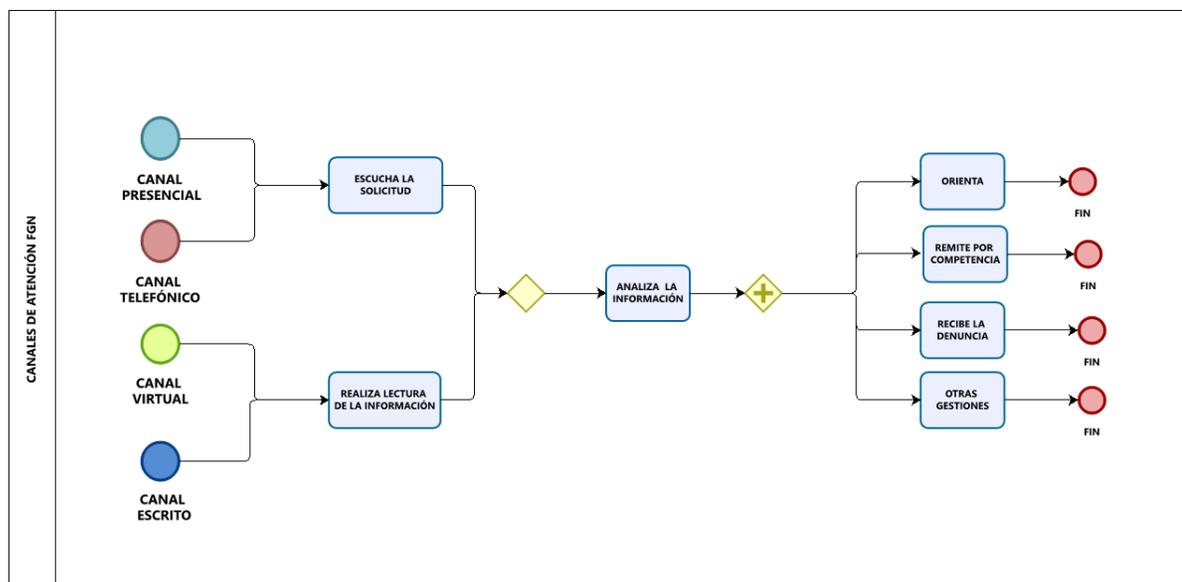
- Identificar las necesidades de los usuarios y ciudadanos, dar respuesta amable y respetuosa a sus inquietudes y buscar la resolución oportuna de sus requerimientos.
- Demostrar una actitud permanente de servicio y la disposición para informar y orientar a las víctimas frente a los procesos y sus derechos.
- 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	



Powered by


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 o haya escrito.
- ✓ 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 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 preciso aplicar un enfoque diferencial en cuanto a edad, género, orientación sexual, origen étnico y discapacidad.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 12 de 14

La atención que se les brinde a los usuarios de estas poblaciones debe partir de las necesidades particulares; por lo tanto, debe comprenderse el contexto desde el cual se realiza el requerimiento y las consecuencias o afectaciones que para él o ella tiene.

Dentro del enfoque diferencial se encuentran las siguientes categorías: **(i)** por edad, **(ii)** por discapacidad, **(iii)** étnico y **(iv)** por orientación sexual o identidad de género. Para ampliar la información sobre lineamientos de atención con enfoque diferencial, remítase a las guías publicadas en la Intranet bajo el 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”². Es importante tener en cuenta que los usuarios que acceden a los servicios de la Fiscalía General de la Nación lo hacen por necesidad y no por gusto; pueden ser 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 de que algunos de ellos entren en situación de crisis.

Por lo anterior, es esencial que los servidores públicos estén preparados ante la posibilidad de realizar una atención de primeros auxilios psicológicos frente a un usuario que se encuentre en crisis. Estos primeros auxilios se realizan como primera respuesta ante una crisis, y tienen el objetivo de ayudar a la persona a buscar herramientas de afrontamiento y recursos de ayuda³, encaminado en que la persona salga de la crisis.

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 a la persona; no debe presionar a la persona a 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 los que el usuario se encuentre con la respiración alterada o entre en llanto.

² Vigil, A. O. (2017). Primeros auxilios psicológicos. *Integración académica en psicología*. Página 4.

³ Ibid.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 13 de 14

B. Examine las dimensiones del problema: indague sobre el problema en las áreas de pasado inmediato, presente y futuro inmediato. Es posible que la información sobre el problema del pasado inmediato esté relacionada con los hechos sobre los cuales ha asistido a la Fiscalía, por lo que no tendrá que volver a indagar por ellos si ya cuenta con la información. El objetivo de esta indagación es construir una jerarquía sobre las necesidades de la persona teniendo en cuenta (i) los conflictos que requieren manejo de manera inmediata y (ii) los conflictos que pueden manejarse posteriormente.

C. Analice las posibles soluciones: apoye en la búsqueda de soluciones de los problemas que se hayan identificado en el punto anterior, teniendo en cuenta la jerarquización realizada.

D. Ayude a la persona a realizar una acción concreta para resolver la crisis; por ejemplo, decidir comunicarse con su red de apoyo para pedir acompañamiento, continuar con la denuncia, etc. Es importante que no realice promesas que no sabe que se podrán cumplir⁴:

En la medida de lo posible, los primeros auxilios psicológicos se realizarán en un lugar con privacidad, en el que el usuario pueda hablar y expresar la situación por la que está atravesando. Cuando sea necesario, busque la ayuda y apoyo de un profesional de psicología de la sede en la que se encuentra, si se cuenta con este profesional.

Continúe con la atención una vez el usuario se haya estabilizado de la crisis y le indique que se encuentra en capacidad de continuar con la diligencia. Tenga en cuenta que puede haber usuarios que, si bien lograron salir de la crisis, requieran a su red de apoyo para salir acompañados de la diligencia en la Fiscalía, en estos casos, pregunte al usuario por su red de apoyo y póngase en contacto con ellos, solicitándole su presencia en la sede para la salida del usuario.

Frente a la imposibilidad de estabilizar al usuario que se encuentra en crisis o al identificar usuarios que se encuentren en riesgo debido a la crisis y la desestabilización psicológica, active la ruta de atención en salud como urgencia por salud mental; para ello, puede solicitar el servicio de ambulancias a través de la línea 123.

⁴ Ibid.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 05 Página: 14 de 14

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 Guillermo Forero Perea - Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.

Adoptado mediante resolución N° 001 del 19 de enero 2023.