



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANALISIS DE INFORMACIÓN

OBJETIVO

Establecer lineamientos para la orientación y atención al usuario, gestionar los requerimientos relacionados con presuntos hechos delictivos presentados a través de los diferentes canales o puntos de atención y realizar la medición de la satisfacción del usuario, de conformidad con la normatividad y lineamientos vigentes, con el fin de mejorar el acceso a la administración de justicia.

ALCANCE

Inicia con el requerimiento de un servicio por parte del usuario a través de los diferentes canales o puntos de atención y finaliza con el direccionamiento, respuesta, salida efectiva de intervención temprana y las acciones de mejora para la satisfacción de los usuarios. Se exceptúa el trámite que se inicia a través de los grupos de Flagrancia.

LÍDER

Director(a) de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones

RESPONSABLES

Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, Delegada para la Seguridad Territorial, Directores Seccionales, Asesores de Atención al Usuario

PROVEEDORES

- Usuarios
- Otras entidades públicas o privadas
- Procesos, subprocesos o dependencias de la FGN

DESARROLLO DEL PROCESO

- Establecer lineamientos para la atención al usuario y fortalecer el servicio a través de los distintos canales de acceso
- Recibir y analizar la información del usuario, orientar o direccionar dentro o fuera de la Entidad
- Dar trámite al presunto hecho delictivo, crear noticia criminal
- Analizar la noticia criminal y gestionar la salida efectiva de intervención temprana
- Realizar la medición de la Satisfacción del Usuario
- Consolidar información, proponer y gestionar la mejora de los canales de acceso, la recepción de denuncias, la atención y satisfacción del usuario.

SALIDAS

- Orientación o direccionamiento al usuario
- Noticia Criminal creada y gestionada
- Acciones de mejora para la satisfacción del usuario
- Lineamientos
- Informes

ENTRADAS

- Solicitud o requerimiento por cualquier medio
- Presunto hecho delictivo
- Denuncia escrita
- Reporte de Quejas y Reclamos

CLIENTES

- Usuarios
- Otras entidades públicas o privadas
- Procesos, subprocesos o dependencias de la FGN

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Ver Ficha Indicadores o aplicativo – Seguimientos del Líder – Monitoreos trimestrales

DOCUMENTACIÓN Y NORMATIVIDAD

Ver Listado Maestro de Documentos - Matriz de documentación externa y normatividad – Matriz Cumplimiento requisitos ISO9001:2015

RIESGOS

Ver Mapas de Riesgos

FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN

2022/07/18