	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 1 de 31

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: 04 Página: 2 de 31

Tabla de Contenidos

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Alcance	4
4. Definiciones y siglas	4
5. Marco legal o normativo/documentos de referencia	6
6. Desarrollo	7
6.1. Derechos y deberes de los usuarios cuando acceden a servicios de la fiscalía	7
6.2. Principios y valores que orientan la atención a los usuarios en la fiscalía general de la nación	7
6.2.1 atributos del servicio en la fiscalía general de la nación	7
6.3. Canales de acceso de la fiscalía.	8
6.4. La atención a usuarios	9
6.4.1 competencias que un servidor debe desarrollar durante la atención al usuario.	10
6.4.2 descripción de los tres momentos en la atención al usuario.	11
7. Lineamientos generales en la atención.	11
7.1. Lineamientos para la atención presencial	13
7.2. Lineamientos en la atención telefónica	14
7.3. Lineamientos en la atención virtual	15
7.4. Lineamientos para la atención en caso usuarios alterados o en crisis	16
8. Lineamientos generales para la remisión a otras entidades	17
9. Atención a usuarios con enfoque diferencial	17
9.1. Lineamientos en atención para el enfoque diferencial por edad	18
9.2. Lineamientos en atención para el enfoque diferencial por discapacidad	20
9.3. Lineamientos en atención para el enfoque diferencial étnico	23
9.4. Lineamientos en atención para el enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género (lgbt)	25
10. Revisión y aprobación	27
11. Anexos	28

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 3 de 31

1. INTRODUCCIÓN

La Fiscalía General de la Nación-FGN busca garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los intervinientes en el proceso penal mediante el acceso a la administración de justicia, la búsqueda de la verdad, justicia y reparación y de igual manera brindar atención y respuesta a las solicitudes de los usuarios.


La Fiscalía General de la Nación (FGN) ejerce la acción penal y de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía. Lo anterior garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de los intervinientes en el proceso penal, brindando una atención idónea y dando respuesta a las solicitudes de los usuarios.

Por lo anterior, la entidad se esfuerza cada día por mejorar la atención a través del desarrollo de estrategias que permitan humanizar el servicio, teniendo en cuenta que se considera al usuario como una persona que debe ser tratada con calidez, empatía y amabilidad, respetando sus derechos.

En la Fiscalía General de la Nación, las necesidades de los usuarios están cargadas con un alto componente de sensibilidad por las situaciones que los mismos presentan, lo que justifica la implementación de un servicio humanizado que incorpore en el que hacer de la atención, acciones que eviten la revictimización y que promuevan una práctica de la atención sin daño.

Es en este marco que por medio 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, y de incrementar la confianza y la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la entidad.

Este *Manual de atención al usuario* brinda lineamientos generales para la atención de todos los usuarios de la Fiscalía General de la Nación. Sus anexos enriquecen los lineamientos generales y aportan lineamientos específicos para la atención de grupos poblacionales o delitos particulares.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 4 de 31

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos que permitan estandarizar la atención al usuario de la Fiscalía General de la Nación, así como optimizar recursos, tiempos y capacidades de respuesta institucional, contribuyendo al acceso a la administración de justicia. De igual manera se busca brindar y promover la aplicación de pautas de comportamiento que permitan fortalecer la gestión de servicio dentro de un enfoque diferencial, a través de los distintos canales de acceso de la Entidad teniendo en cuenta la diversidad física, cultural y social de la población, con miras a derribar las barreras actitudinales, comunicativas y físicas.

3. ALCANCE

Está dirigido a todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación. La aplicación del presente *Manual* es de carácter obligatorio.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS


A continuación, se presentan las definiciones y siglas que deberán ser tenidas en cuenta para una adecuada aplicación de este *Manual* y sus anexos.

Acceso a la administración de justicia: es el derecho que tienen las personas residentes en Colombia de acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para defender la integridad del orden jurídico y la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos.¹ Para ello, es preciso diseñar los mecanismos necesarios para suministrarles información suficiente acerca del rol que pueden desempeñar en el proceso, del desarrollo del mismo, del contenido y alcance de las decisiones judiciales, además de garantizar que sus opiniones y solicitudes serán tenidas en cuenta y decididas, sin dilaciones, en las etapas adecuadas de la actuación. El reconocimiento de este derecho supone que el Estado se comprometa a adoptar medidas tendientes a minimizar las molestias causadas a las víctimas y proteger su intimidad, de tal forma que en todas las fases del proceso las relaciones con el público se desarrollen con la máxima consideración por las víctimas, garantizando la protección contra cualquier información que atente contra su vida privada o su dignidad.² Así mismo, supone que el estado garantice el acceso a la justicia de las personas más vulnerables, que ya sea por razón de su edad, sexo, estado físico, mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, enfrentan especiales dificultades para acceder plenamente al sistema judicial.³

¹ Sentencia C- 279 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

² “Los Derechos Humanos de las Víctimas: apuntes para la reformulación del sistema penal”, Julio Andrés Sampedro-Arrubla, Int. Law: rev. colomb. Derecho Int. Ildi Bogotá (Colombia) n° 12: 353-372, edición especial 2008, págs. 363, 364.

³ XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. 100 reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=712f0f65-73b0-443e-a967-ad848929849c&groupId=10124. Último acceso: 15 de septiembre de 2011.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 5 de 31

Entrada: es una solicitud de investigación que se hace sobre hechos que presuntamente constituyen una conducta delictiva, y que ingresan a la FGN como denuncia, querrela, petición especial, compulsas de copias o informe de Policía Judicial derivado de actos urgentes. Las entradas también incluyen solicitudes que no son de competencia de la FGN, pero que requieren una respuesta por parte del ente acusador.

Usuario: persona natural o jurídica que requiere un servicio de la Fiscalía General de la Nación. El usuario no necesariamente es una víctima. Existen usuarios internos y usuarios externos, a saber:

- **Internos**, son servidores públicos, Direcciones y Subdirecciones Nacionales y Seccionales, y todos los equipos de trabajo quienes, en el marco del ejercicio de sus funciones, requieren de otros servidores públicos o grupos de trabajo para una adecuada ejecución de sus tareas.
- **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, entre otros.

Víctima: persona que individual o colectivamente haya sufrido daño o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente.⁴


Revictimización: toda acción u omisión que contribuya al detrimento del estado físico, mental y/o afectivo-emocional de la persona víctima.

Discriminación: es toda aquella acción u omisión realizada por personas, grupos o instituciones, que produce y reproduce desigualdades en el acceso a recursos y oportunidades (como la salud, la alimentación, la educación o el empleo) en favor o en contra de un grupo social y sus miembros⁵. La discriminación puede ser entendida desde una perspectiva constitucional o desde una perspectiva jurídico-penal, dado que no todo acto de discriminación constituye en sí el delito de discriminación. En lo que respecta al ámbito penal, el delito de discriminación se encuentra consagrado en el artículo 13 del Código Penal o Ley 599 de 2000, de la siguiente forma: “el que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

Enfoque diferencial: el enfoque diferencial reconoce que cada persona, familia, comunidad, etnia o grupo social, tiene particularidades que ameritan ser consideradas al proponer acciones de promoción, prevención, atención integral y rehabilitación, 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. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención, asistencia y reparación integral que se

⁴ 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.

⁵ Lippert-Rasmussen, Kasper. «Private Discrimination: A Prioritarian, Desert-Accommodating Account.» *San Diego Law Review*, 43, 817-856 (2006); Oscar Horta, «Discrimination in Terms of Moral Exclusion.» *Theoria: Swedish Journal of Philosophy*, 76, 346-364 (2010).

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 6 de 31

establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque”.

Estereotipo: imagen estructurada y aceptada por la mayoría de las personas sobre lo que representa o significa alguna cosa, acción, grupo poblacional, etc. Incentivemos

NNA: niños, niñas y adolescentes.


LGBT: lesbianas, gays, bisexuales y transexuales.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

5. MARCO LEGAL O NORMATIVO/DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Dentro de la normatividad legal aplicable se destacan las siguientes:

- Constitución Política de Colombia:
 - ✓ Entre los fines esenciales del Estado, en su artículo 2 se mencionan los de servir a la comunidad y facilitar la participación de todos los ciudadanos en las decisiones que los afectan.
 - ✓ El artículo 123 establece que los servidores públicos son miembros de corporaciones públicas y enuncian que estos están los servicios del Estado y de la comunidad, y deberán ejercer sus funciones bajo la Constitución y la ley.
 - ✓ Así mismo, en su artículo 20 (Libertad de expresión) se establece el derecho de toda persona a acceder a una información veraz e imparcial,
 - ✓ Y en su artículo 209 se enuncia la obligación de la función pública de desarrollar su servicio bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad e imparcialidad.
 - ✓ De igual forma, el artículo 250 de la Constitución Política, modificado por el artículo 2 del Acto Legislativo 03 de 2002, establece que la Fiscalía General de la Nación “(...) está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo (...)”.
- La Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, consagra en su artículo 4 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”*.
- El Decreto 2623 de 2009, por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, define lineamientos tendientes al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, de modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio, y de planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 7 de 31

- El Decreto 3011 del 26 de diciembre de 2013, en su artículo 5 y en virtud del principio de enfoque diferencial consagrado en la Ley 1448 de 2011 y en la Ley 975 de 2005, reconoce que existen poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, orientación o identidad sexual, y situación de discapacidad.
- El Decreto Ley 898 de 2017 de la Fiscalía General de la Nación, en su artículo 45 (el cual modifica el artículo 30 del Decreto 16 de 2014) establece entre las funciones de la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones de la Fiscalía General de la Nación, la de “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. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CUANDO ACCEDEN A SERVICIOS DE LA FISCALIA

La Fiscalía General de la Nación dispone de los Derechos y Deberes de los Usuarios en su Carta de trato digno la cual se encuentra como anexo a este manual.


6.2. PRINCIPIOS Y 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 públicos de la Fiscalía General de la Nación son los establecidos en el Código de Ética y Buen Gobierno (*Resolución 0-6552 del 24 de octubre de 2008*) y en el Direccionamiento Estratégico de la entidad.

6.2.1 Atributos del servicio en la fiscalía general de la nación

Para que el servicio a los usuarios sea realmente de calidad, se busca cumplir con los siguientes atributos:

- **Confiable:** Capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad. La información que se entrega al usuario debe ser objetiva, exacta y clara, y cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades. La idoneidad de la información entregada al usuario hará que la Fiscalía General de la Nación conserve su credibilidad.
- **Amable:** Que la atención suministrada sea respetuosa, gentil y honesta, dándole la importancia que se merece el usuario, y teniendo una especial consideración con la situación por la que acude a la entidad.
- **Digno:** Que la atención al usuario sea acorde con toda condición humana. Es decir, que se le atiende con el respeto que se merece y teniendo en cuenta el enfoque diferencial.


	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 8 de 31

- **Efectivo:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición, y que sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- **Oportuno:** Que la atención al usuario se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- **Adaptable:** La atención brindada al usuario debe resolver sus requerimientos y reaccionar de manera flexible a sus necesidades.
- **Pertinente:** La atención debe ser coherente con las características, circunstancias y condiciones del usuario que solicita el servicio.
- **Comprometido:** La atención al usuario debe contar con servidores públicos comprometidos con la misionalidad de la entidad, sus objetivos estratégicos y con las funciones que les han sido delegadas.
- **Responsable:** La atención al usuario debe contar con servidores públicos que cumplan de manera efectiva con sus obligaciones.

6.3. CANALES DE ACCESO DE LA FISCALÍA.

Son medios a través de los cuales el usuario puede acceder a los servicios de la Entidad. Actualmente se cuenta con canales presenciales, virtuales, telefónicos y escritos.

- **Presencial:** Son todas las sedes físicas de la FGN donde se brindan servicios a los usuarios:
 - ✓ Centros de atención de la Fiscalía.
 - ✓ Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho donde hace presencia la Fiscalía General de la Nación.
 - ✓ Grupos de Acción Unificada por la Libertad Personal – GAULA, en caso de secuestro y extorsión.
 - ✓ Unidades de Reacción Inmediata-URI
 - ✓ Despachos fiscales
 - ✓ Direcciones Nacionales y Seccionales.
 - ✓ Otros destinados a la atención de usuarios internos.
 - ✓ Las jornadas de atención a víctimas y ferias de servicio.
- **Virtual:** Este canal cuenta con *ADenunciar!*, el Buzón de PQRS disponible en la página web y el intercambio de correos entre usuarios internos y externos.
 - ✓ *Sistema Nacional de Denuncia Virtual - ¡ADenunciar!:* sistema al que puede acceder la ciudadanía por Internet o descargando la respectiva aplicación, para interponer denuncias de manera virtual para determinados delitos según lo proyectado por la entidad. A este Sistema puede accederse a través de: <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/> o <http://www.fiscalia.gov.co/>, en la opción “ADENUNCIAR”.


	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 9 de 31

- ✓ *Buzón de PQRS:* mecanismo dispuesto en la página web de la entidad www.fiscalia.gov.co, a través del cual el usuario puede presentar una petición, queja, reclamo y sugerencia.
- ✓ *Correo electrónico:* la finalidad de el manejo de estas cuentas es optimizar la comunicación entre los usuarios internos y externos por medio de un canal oficial. Los servidores deberán atender con responsabilidad las solicitudes recibidas por este medio, revisando de manera recurrente su correo electrónico y brindando respuestas oportunas.
- **Telefónico:** En este canal se incluye el Centro de contacto y las líneas telefónicas de la Entidad.
 - ✓ *Centro de contacto:* El Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación, es el medio no presencial por el cual la ciudadanía puede acceder a información relevante y orientación sobre los servicios que ofrece la Entidad, así también utilizar algunos de estos, de una manera ágil, oportuna, amplia, y centralizada. Los números de contacto son: desde **celular 122**, **línea gratuita nacional 018000919748**, 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) y correo electrónico **denunciaanonima@fiscalia.gov.co** y **hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co**
 - ✓ *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.
- **Escrito:** En este canal se encuentran los documentos físicos entregados en la Ventanilla Única de Correspondencia de cada dependencia y demás medios escritos.

6.4. LA ATENCIÓN A USUARIOS

Comprende orientar, informar, recibir denuncias y peticiones, articular y remitir a los usuarios a otras Entidades, en cualquier momento del proceso, a través de los diferentes canales de acceso a la justicia con los que cuenta la Fiscalía General de la Nación, teniendo en cuenta las especiales circunstancias del delito o servicio requerido.

- **Orientar:** Atender las solicitudes de las personas que requieren un servicio de la Entidad, ya sea presencial, telefónico o escrito, con el fin de explicar 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, informar porque no es competencia de la FGN y si es necesario direccionar a la entidad competente. Si es un asunto penal, se realizará una tipificación preliminar de la conducta.
- **Informar:** Poner en conocimiento del usuario los datos que requiere, ya sea sobre un evento o situación en particular, proceso o trámite al interior de la entidad.


	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 10 de 31

- **Articular:** Realizar las gestiones necesarias tanto al interior de la entidad como con otras instituciones u organizaciones, con el fin de dar respuesta a las necesidades de los usuarios.
- **Remitir:** Poner en conocimiento del usuario las dependencias de la entidad u otras instituciones estatales o particulares que son competentes para atender su solicitud. Así mismo, poner en conocimiento de dichas entidades la solicitud o requerimiento realizado por el usuario ante la Fiscalía General de la Nación.
- **Recibir denuncia:** Obtener y registrar la información en los sistemas misionales (SUIP /SPOA) de la FGN, suministrada por el denunciante / víctima relacionada con hechos que suponen una conducta delictiva, para el inicio de la acción penal.

6.4.1 Competencias que un servidor debe desarrollar durante la atención al usuario.

La vocación de servicio es uno de los principios y valores fundamentales del servidor público, por lo que se consideran necesarias las siguientes competencias:

- **Tolerancia:** Capacidad para manejar una situación de frustración, manteniendo siempre la objetividad, las emociones y sentimientos bajo control. Lo anterior implicaría desarrollar las capacidades de:
 - ✓ Trabajar con personas con posturas, perspectivas, conceptos comportamientos y actitudes diversas.
 - ✓ No asumir como personal las observaciones realizadas a su trabajo.
 - ✓ No responder con enojo a las situaciones que se presenten.
- **Empatía:** Habilidad de ponerse en los “zapatos del usuario”, de estar del “otro lado” del mostrador y reconocer las necesidades y deseos de estos. Por lo tanto, el servidor público debe saber escuchar, interpretar lo que el usuario solicita, confirmar con el usuario dicha interpretación para validar la información; indicarle al usuario las diferentes opciones que pueden dar respuesta a su solicitud, buscar la mejor solución para el usuario.
- **Buena comunicación:** Capacidad de establecer una relación recíproca en el manejo de la información, permitiendo que el usuario pueda hablar y utilizando un lenguaje claro, concreto y acorde con el servicio que se está prestando. De igual forma, el servidor público no debe responder sin tener clara la necesidad o petición del usuario.
- **Capacidad de gestión del tiempo:** Es la habilidad que permite administrar correctamente el tiempo, de tal manera que pueda brindarse la atención necesaria al usuario, sin hacerle perder su tiempo a él ni a los otros usuarios que están esperando a ser atendidos.
- **Capacidad de trabajar en equipo:** Habilidad de trabajar con otros para el cumplimiento de metas y objetivos comunes. Debido a que la Fiscalía General de la Nación se compone de diferentes procesos que se retroalimentan y articulan entre sí, es fundamental que los servidores públicos sepan trabajar en equipo para garantizar una óptima prestación del servicio.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 11 de 31

- **Experticia técnica:** Conjunto de conocimientos que cada servidor público debe tener sobre su puesto de trabajo y las funciones que desempeña. Esto incluye conocer la estructura de la Fiscalía General de la Nación y su respectiva normatividad, procedimientos, manuales, guías, protocolos, formatos, etc.

6.4.2 Descripción de los tres momentos en la atención al usuario.

I. Apertura.

La atención comienza en el momento en que el usuario entra en contacto con la Fiscalía General de la Nación por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin. Es importante causar una buena primera impresión al usuario, por lo que el servidor público debe:

- Saludar para abrir la comunicación con el interlocutor.
- Dar la bienvenida, de forma tal que el usuario se sienta importante, reconocido como persona, digno de respeto y sienta la confianza para ser escuchado por el servidor público.

II. Análisis y comprensión.

Es el momento en que el servidor público escucha/revisa y facilita el espacio para que el usuario comunique sus necesidades. En esta etapa se debe:

- Identificar las necesidades del usuario a partir de lo que esté verbaliza o haya escrito.
- Guiar y centrar la comunicación en los puntos centrales del asunto.
- Mantener la neutralidad, evitando involucrarse con las opiniones que formula el usuario.
- Evitar formular juicios de valor sobre la situación presentada por el usuario.


III. Solución.

La solución se dará de acuerdo con las solicitudes realizadas por el usuario. El servidor público que reciba las solicitudes será el encargado de transmitir las al área responsable, cuando corresponda.

7. LINEAMIENTOS GENERALES EN LA ATENCIÓN.


Los servidores públicos que tienen contacto con los usuarios deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- La primera persona que atiende al usuario y quien los despide, debe hacerlo sentir bien atendido. Para lograr este propósito, los servidores públicos seguirán las siguientes pautas:
 - ✓ Saludar de forma amable y sin esperar que sean ellos quienes saluden primero. Preséntese frente al usuario, *dígale su nombre y su función dentro del proceso. Salude de la siguiente forma: Buenos días, buenas tardes (mi nombre y apellido es) Bienvenido a... (nombre de entidad o punto de servicio), y solicite su nombre: ¿con quién tengo el gusto de hablar? Una vez la persona haya dado su nombre, pregunte*

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 12 de 31

¿en qué le puedo servir?

- ✓ Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
 - ✓ Al despedirse, agradezca el tiempo brindado por el usuario.
 - ✓ Realizar seguimiento de la información hasta que se dé respuesta al usuario.
- Cumpla debidamente con su horario de trabajo. De ser posible, preséntese en su lugar de trabajo de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo.
 - Atienda a las personas en su orden de llegada (hay casos prioritarios y excepcionales).
 - La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los usuarios, sin distingo alguno.
 - Recuerde que las primeras palabras con los usuarios son de vital importancia, ya que marcan el desarrollo del resto de la conversación.
 - Si es posible, utilice el nombre del usuario antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
 - Identifique al usuario y su calidad, tenga en cuenta que es de gran importancia establecer el enfoque diferencial (género, orientación sexual, etnia, edad y discapacidad). Lo anterior en el sentido que, al identificarlo, podrá implementar las acciones necesarias para garantizar sus derechos de acuerdo con sus necesidades. No dude en preguntar a los usuarios si tienen alguna necesidad especial.
 - Dedique la atención exclusiva al usuario, esto le hará sentir que merece todo su respeto.
 - Contribuya a reducir la ansiedad de los usuarios explicando el propósito de la comunicación (verbal, escrita, presencial) y lo que sucederá después. Inclúyalos siempre que le sea posible en la toma de decisiones y discusiones para resolver cada caso particular, no olvide responder pacientemente a todas sus preguntas.
 - Exprese respeto y transmita sentimientos de empatía ante lo que le es comunicado, sean hechos o necesidades; permita la expresión libre. Nunca les haga sentir que su situación no es relevante.
 - No tutee al usuario ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
 - Mantenga una actitud sin prejuicios, tenga en cuenta que actuar con paciencia permite generar empatía con los usuarios.
 - No emita juicios de valor respecto de la situación del usuario ni cree falsas expectativas en relación con la ocurrencia de potenciales situaciones y/o resultados.
 - Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta por medio del canal utilizado por el usuario, realice la adecuada remisión, explique al usuario la razón por la cual debe realizarse dicha

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 13 de 31

remisión, y procure darle las indicaciones necesarias para que pueda recibir la atención requerida.


7.1. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- Identifíquese con su respectivo carné institucional a la vista del usuario durante toda la jornada laboral.
- No realice actividades cosméticas y de mejoras en la presentación personal en el sitio de trabajo
- Mantenga su puesto de trabajo organizado y preparado para la atención:
 - Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario.
 - La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
 - No se tendrán elementos distractores del puesto de trabajo, tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos.
 - No se consumirá delante de los usuarios, ni se mantendrá a la vista comidas y/o bebidas, especialmente en los puestos de trabajo.
- Mientras se encuentre atendiendo al usuario, no haga uso del celular o del teléfono.
- Evite la manipulación de lápices, papeles o cualquier otro objeto, que demuestre impaciencia, ansiedad o desinterés por la consulta realizada por el usuario.
- Los sellos, esferos, cosedoras, entre otros, se revisarán diariamente antes de iniciar la labor, para garantizar un adecuado uso de los recursos.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el usuario mientras le atiende.
- Mantenga la calma, aun en situaciones en las que el usuario esté presentando conductas inadecuadas.
- Permita que el usuario organice las ideas y que realice su petición con claridad.
- Verifique si el usuario tiene dificultades para leer o escribir. De ser así, indíquele con claridad si debe firmar algún documento, su contenido y las consecuencias de firmarlo.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión o consulta relacionada con la solicitud presentada por el usuario, o por alguna situación externa que amerite su ausencia, deberá:
 - Explicar al usuario el motivo de su ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Al regresar al punto de trabajo, diga "*Gracias por esperar*".

Lineamientos para la atención prioritaria o preferencial

Las mujeres en embarazo, personas en condición de discapacidad, personas adultas que estén en compañía de niños y niñas, adultos mayores, y en general personas en estado de debilidad manifiesta, deben tener una atención preferencial. Lo anterior teniendo en cuenta que su estado o condición requiere de mayores cuidados y prevenciones:

- Los vigilantes ayudarán a ingresar de manera inmediata a personas que requieran atención prioritaria.
- Procurar por asignar espacios que faciliten el acceso físico y operativo al servicio, teniendo en cuenta la condición de los usuarios.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 14 de 31

- Prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los usuarios en condición de discapacidad, personas de la tercera edad y a las mujeres en estado de embarazo que se acercan a la Fiscalía.
- Estar alerta frente a cualquier eventualidad que se pueda presentar, desde el momento del ingreso hasta su retiro de la entidad.


7.2. LINEAMIENTOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Al momento de atender a un usuario mediante este canal, se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos. Los servidores del Centro de Contacto deberán complementar lo aquí dispuesto con la información consignada en la *Guía de Atención para Centro de Contacto*.

- Contestar el teléfono lo más pronto posible, procurando la menor espera para el usuario.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: *nombre de entidad o punto de servicio al usuario, "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"*.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse de contestar de mal humor y de suministrar respuestas que desconcierten o que sean erráticas.
- Tenga a la mano el directorio específico de la dependencia y el directorio general de la Entidad, que encuentra ubicado en la intranet.
- Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, se debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está llamando.
- El servidor debe hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el usuario comprenda el mensaje.
- Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación
- Garantizar que el usuario reciba respuesta oportuna a su solicitud. Si por cualquier motivo en ese momento no se logra se deberá proporcionarle la información necesaria para que sepa cuando, y a donde podrá acudir para recibir respuesta.
- Si es necesario suspender momentáneamente la llamada:
 - ✓ Explique la razón de la espera y brinde un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al volver a tomar la llamada diga "*Muchas gracias por esperar*".
 - ✓ Si la espera es prolongada, dé la opción al usuario de esperar en la línea; si la espera es de más de 3 minutos, pida al usuario su número telefónico y dígame que lo llamará, o indíquele a que hora volverlo a contactar.
- Si se ve la necesidad de transferir la llamada, explique al usuario la razón para transferirla adicional de numero ext.
- Resúmale al usuario lo que se va a hacer. Si queda alguna tarea pendiente, pregúntele "*¿Hay algo más en que pueda servirle?*".
- Agradezca al usuario el haberse comunicado con la entidad. Permita al usuario colgar primero.

Que NO se debe realizar durante la atención telefónica:

- Discutir con el interlocutor.
- Subir el tono de voz, ya que esto es irrespetuoso y, además, puede crear tensión.
- Evitar utilizar palabras que provoquen una reacción negativa en el interlocutor como queja, problema, etc.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 15 de 31

- Distraerse con otras actividades o personas mientras se habla con el interlocutor. Además de ser irrespetuoso, el usuario notará que no se le está prestando la atención debida. De igual forma, se podrá perder información valiosa.
- No realice promesas que no se puedan cumplir ni dé información inexacta solamente para evadir la conversación o la consulta.

7.3. LINEAMIENTOS EN LA ATENCIÓN VIRTUAL


Con el fin de estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías, se establecen las pautas de atención en el canal de atención virtual de la Fiscalía General de la Nación. Las dependencias que cuenten con correos electrónicos habilitados como canal de acceso, así como el manejo de redes sociales dispuestas para la ciudadanía, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

Correo Institucional:

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder a ésta
- Para responder los correos brindar la información u orientación correspondiente, siempre deberá hacerse uso del correo institucional.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad
- Haga uso del Manual de Identidad Visual Bajo el Proceso de Comunicación y Relacionamiento Institucional para garantizar seguir las pautas adecuadas ya establecidas como:
 - Siempre que se brinde una respuesta o información desde el correo institucional, deberá especificarse nombre y apellidos, oficina, dirección o dependencia a la que pertenece, número telefónico, dirección postal y logo de la Fiscalía.
 - Utilizar letra Arial 12.
 - No se deben utilizar siglas ni abreviaturas sin su debido significado.
- El contenido de los correos debe estar escrito en un lenguaje claro, sencillo y concreto.
- No se debe escribir en color rojo. Si se requiere resaltar una parte del texto, utilice letra cursiva o comillas.
- En el campo “Para”, designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. En el campo “CC” (con copia), seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- El servidor público debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para su identificación y contacto: cargo, teléfono con número de extensión, correo electrónico, aplicando la plantilla oficial de la Oficina de Comunicaciones.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad y de la persona que envía el mensaje.

Chat Institucional:

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: “Muy buenos días/tardes, bienvenido al chat virtual de la Fiscalía General de la Nación. Mi nombre es ¿En qué le puedo servir?”
“Permítanos un momento por favor en línea, por favor, mientras consultamos su

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 16 de 31

información”.

- Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones agradeciendo la participación del usuario y con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.
- Revise mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa). Lenguaje directo, sencillo. La mejor práctica es seguir las normas de redacción aceptadas por la Academia de la Lengua.
- Revise las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas

Nota: el canal de recepción de denuncias *ADenunciar!* cuenta con respuestas predeterminadas y automáticas mediante correo electrónico, tanto por parte de la FGN como de la Policía Nacional elaboradas y monitoreadas en conjunto entre la Dirección de Atención al Usuario y la Subdirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

7.4. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN EN CASO USUARIOS ALTERADOS O EN CRISIS

Un usuario alterado o en crisis se encuentra en un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del sujeto para manejar (emocional, cognitiva y conductualmente) situaciones particularmente conflictivas. Puede ocurrir cuando un evento traumático o estresante desborda excesivamente la capacidad de una persona de manejarse en su modo usual⁶.

Características.

Aunque los usuarios no necesariamente entrarán en una situación de crisis, sí se pueden presentar algunos eventos de ansiedad cuando llegan por primera vez a la entidad a relatar hechos que habitualmente generan miedo, rabia, angustia, y que pueden ser precisamente la causa por la que acuden a la Fiscalía General de la Nación.


Algunos síntomas que se pueden presentar son los siguientes:

- Desequilibrio y desorganización emocional (llorar, reír, gritar, etc.).
- Visión en túnel o borrosa.
- Exceso de actividad o inmovilización.
- Alteraciones cognitivas acompañadas de preocupación o ideas distorsionadas por los eventos.
- Choque emocional, confusión y falta de oxígeno (la persona puede bronco aspirar).

Es esencial que los servidores públicos estén preparados ante la posibilidad de recibir a alguien en situación de crisis o ansiedad extrema, ya sea presencial o telefónicamente. Para esto, utilice las siguientes herramientas:

- *Estabilice al usuario aplicando los primeros auxilios psicológicos*, ayude inmediatamente al usuario a restablecer su estabilidad emocional con la respiración (inhalar durante cuatro segundos por la nariz, contener la respiración durante 2 ó 3 segundos y exhalar lentamente

⁶ Guía de Atención en pacientes en crisis emocional. Primeros auxilios psicológicos. Universidad Industrial de Santander. Agosto 5, 2014 Resolución no. 1504- en https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/guias/GBE.80.pdf

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 17 de 31

- por la boca durante 5 a 6 segundos; repetir el ejercicio durante varios minutos hasta que se observe una diferencia en la relajación de los músculos y en la claridad de sus pensamientos).
- *Si el usuario entra en llanto, déjelo llorar.* Ofrezcale agua y procure mantener pañuelos desechables la mano.
 - *Tranquilice al usuario con frases realistas* como “lamento mucho lo ocurrido”, “en este momento puede sentirse seguro”. Evite utilizar frases como “todo va a estar bien”.
 - *Realice preguntas al usuario para determinar que se encuentra ubicado en persona, tiempo y espacio;* pregúntele su nombre, cuántos años tiene, dónde vive, qué día es hoy, en qué año nos encontramos, *¿recuerda dónde se encuentra en este momento?* Si el usuario responde correctamente a estas preguntas, continúe con la atención; de lo contrario, espere un poco más de tiempo para la recuperación emocional, y apóyese en un profesional de la salud.
 - Una vez estabilizado el usuario, permítale contar qué fue lo que pasó.
 - Manténgase calmado y con una actitud abierta y amable, y siga cuidadosamente cada detalle del relato.
 - Escuche con atención, no intervenga ni interrumpa el relato.
 - De ser necesario, ubique al usuario en un lugar preferiblemente privado, para que realice su relato.
 - De ser necesario, busque la ayuda y el apoyo de un/a profesional en psicología de la sede donde se encuentra.

8. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES

La remisión oportuna de los usuarios a las diferentes entidades de acuerdo con sus necesidades permitirá una adecuada atención y la activación de rutas intersectoriales e interinstitucionales cuando así se requiera, y evitará situaciones de revictimización.

Para remitir a un usuario a otra entidad del Estado, el servidor público deberá:


- Valorar e identificar las necesidades y el servicio requerido por el usuario, para así remitir a la entidad competente.
- Diligenciar los formatos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, para remitir a la entidad competente, en el que informe los motivos de la remisión.

9. 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 situación de discapacidad.

En términos generales, el concepto de *enfoque diferencial* en el marco de la atención al usuario debe ser entendido, como una categoría de análisis y actuación que tiene como finalidad aportar algunas aproximaciones teóricas, técnicas y políticas para la garantía de derechos de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la aplicación del enfoque diferencial en la atención a usuarios

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 18 de 31

exige la identificación de aquellos sujetos de discriminación y segregación, y se rige por el principio ético de reconocer la experiencia e historia particular de cada individuo o colectivo, de tal manera que sea posible distinguir entre todas aquellas medidas que se requieran implementar para dar respuesta a su necesidad. De igual manera, este enfoque busca mitigar, la violencia basada en prejuicio, la cual se manifiesta cuando las personas construyen racionalizaciones o justificaciones de reacciones negativas hacia un grupo determinado de personas, basándose en información errada y limitada.

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

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.

9.1. LINEAMIENTOS EN ATENCIÓN PARA EL ENFOQUE DIFERENCIAL POR EDAD


El enfoque diferencial por edad se caracteriza por adecuar la oferta y prestación de servicios a la etapa de desarrollo evolutivo de la persona, considerando que hay unas condiciones y necesidades específicas acordes con la estructuración física, psicológica y social. En esta clasificación se encuentran los niños, niñas, adolescentes, a los cuales se referirá de ahora en adelante como NNA, y los adultos mayores.

a. La atención en el caso de niños, niñas y adolescentes (NNA).

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 del Código Civil, se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 13 y 18 años. Son sujetos titulares de derechos todas las personas menores de 18 años.

El enfoque para la atención a los NNA víctimas, testigos, infractores o acompañantes que tienen contacto con la Fiscalía General de la Nación, se sustenta en que obtengan una experiencia favorable ante los servicios y servidores públicos de la entidad, mediante la garantía del ejercicio de todos sus derechos. Para lograr este objetivo, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Ofrezca atención personalizada y diferencial, reconociendo las características particulares de cada NNA según su nivel de desarrollo evolutivo.
- Recuerde que la comunicación verbal es la principal vía de entendimiento con cada NNA, por tanto, sea consciente de las palabras y tono que usted utiliza para asegurarse de que los NNA entiendan lo que usted pregunta o afirma. Cambie las frases cuando no entiendan una pregunta y realice preguntas abiertas.
- Promueva y facilite la participación del NNA con preguntas y respuestas, de manera que se garantice su derecho a la información y participación.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 19 de 31


- Utilice un lenguaje claro con frases concretas y sencillas que no incluyan jerga o pronombres que puedan ser confusos como "ella", "él" o "ellos". Con los niños pequeños no simule hablar como si usted fuera un niño.
- Atienda su expresión no verbal como miradas, sonrisas y gestos. En lo posible, ubíquese al nivel de los ojos del NNA, mírelo a los ojos cuando le hable y llámelo por su nombre.
- Considere la capacidad de atención de los niños. Observe las señales de cansancio, impaciencia o irritabilidad que presenta cada NNA.
- Presente la información de manera sencilla y clara al adulto acompañante, recuerde que en las actuaciones procesales, los NNA deben estar acompañados por su representante legal o persona de confianza.
- Asegúrese que, durante los tiempos de espera dentro de las sedes de la Fiscalía General de la Nación, los NNA permanezcan en un lugar adecuado con muebles, decoración y accesorios que faciliten el entretenimiento y la reducción de estrés, contando con condiciones de seguridad.
- Asegure la disponibilidad de servicios sanitarios adecuados para los NNA.
- Sin importar las circunstancias no se debe negar el acceso a la justicia para los NNA.
- Valore su oportunidad como servidor público de la Fiscalía General de la Nación para que, durante su atención a los NNA, contribuya a prevenir la victimización, a desarrollar confianza en la entidad y a la búsqueda de la verdad.

b. La atención en el caso de los adultos mayores.

Los adultos mayores pertenecen a un grupo etario que, por sus características de salud, condición social, entre otras, son sujetos potenciales de discriminación en distintos ámbitos, situándolos en situación de vulnerabilidad con mayor frecuencia que a otros grupos etarios. La vejez ha sido definida como el último de los momentos del ciclo de la vida. Se comprende de los 60 años en adelante.

Cuando el usuario es un adulto mayor, se debe comprender la complejidad socio-jurídica que les afecta, ajustar la asistencia a sus necesidades y adecuar los tiempos de atención, garantizando su acceso a la administración de justicia. Para lo anterior, deben considerarse los lineamientos presentados a continuación:

- Sea sensible ante el cansancio, el mal humor o síntomas de enfermedad del adulto mayor que esté atendiendo. Pregúntele de manera respetuosa si tiene alguna dificultad para entenderle.
- Sea sensible ante la posibilidad de que tenga dificultad para escuchar o ver con claridad; pregúntele directamente al usuario si utiliza gafas o audífonos.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 20 de 31


- Pregúntele al usuario si, durante la atención, desea que se contacte a algún familiar, amigo o cuidador.
- Esté atento a señales de abuso intrafamiliar o negligencia en el cuidado del adulto mayor que está siendo atendido; en muchas oportunidades, como víctimas, las personas mayores pueden ser o haber sido abusados por su esposo(a), pareja, hijo(a)s, amigos o cuidadores. La presencia de estas personas puede afectar la denuncia o el requerimiento hecho por el adulto mayor.
- Bríndele al usuario adulto mayor el tiempo suficiente para que, durante su atención, comprenda lo que usted le pregunta o explica.
- Realice las preguntas una por una y espere la respuesta antes de continuar. Repita las preguntas tantas veces como sea necesario y parafrasee las respuestas para garantizar la mutua comprensión.
- Tenga en cuenta que algunos adultos mayores pueden tener problemas de memoria o padecer alguna enfermedad que afecte sus capacidades cognitivas, como el Alzheimer.
- Hable de forma clara y utilice frases con sentido. No trate al adulto mayor como si fuera un niño. Permita que sea él quien libremente exprese sus necesidades, sin ser guiado en la conversación.
- Si se encuentra atendiendo una denuncia, trate de minimizar el estrés y la presión sobre el adulto mayor; sea paciente y permita espacios cortos de distensión o descanso.
- Todas las decisiones a que haya lugar deben tomarse en presencia del adulto mayor.
- En caso de ser necesario y al finalizar la atención, provea información pertinente acerca de los servicios de la entidad y/o de otras instituciones a los que puede acceder.

9.2. LINEAMIENTOS EN ATENCIÓN PARA EL ENFOQUE DIFERENCIAL POR DISCAPACIDAD

El enfoque diferencial por discapacidad está orientado a “Analizar las diferentes intervenciones y las rutas de atención que articulan el ciclo de vida de las personas con discapacidad, teniendo en cuenta el enfoque diferencial desde el individuo con discapacidad, su entorno familiar, comunitario y social”⁷.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), aporto un reconocimiento de igualdad, de autonomía y dignidad implementado desde el Modelo Social de la Discapacidad el cual considera que las causas de la discapacidad están en las barreras sociales que existen y limitan a las personas de gozar de las mismas oportunidades que los demás. Siendo así la discapacidad es el resultado de:

⁷ Ministerio de la Protección Social. Sistema Nacional de Discapacidad. http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/articles-195233_archivo4.pdf

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 21 de 31


- ✓ Las barreras del medio.
- ✓ La característica diversa de la persona.

Si no se presentan estos dos elementos no existiría la discapacidad. Por ejemplo, si una persona con discapacidad visual estuviera en una ciudad donde todos los letreros estuvieran en braille, los cruces avisados y señalizados con sonidos, barandillas de seguridad entre otros, esa persona podría ser autónoma, por tanto, no tendría una discapacidad.

La Fiscalía General de la Nación implementará una atención desde el modelo Social de la Discapacidad, procurando adaptar su atención y servicios a las características diversas de los usuarios que requieren de un servicio, de tal manera que cuenten con accesibilidad, entendiéndola como la condición previa para la materialización de los demás derechos, en este caso particular el acceso a la justicia.

En este sentido y con el fin de brindar un adecuado servicio y protección a esta población, a continuación se explican los diferentes tipos de discapacidad existentes.


- **Sensorial:** dentro de la discapacidad sensorial se encuentra la discapacidad visual y auditiva, las cuales se caracterizan por la pérdida total o parcial de la visión o la audición. También podemos encontrar personas con sordo ceguera, que es la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), que se manifiesta en mayor o menor grado provocando dificultades de comunicación y necesidades especiales, derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.
- **Física o motora:** es la limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o cuatro extremidades. Puede manifestarse como paraplejía (parálisis de las dos piernas) o cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades), y puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente.
- **La talla baja:** hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares estimados para su edad.
- **Cognitiva o intelectual:** inicia desde el nacimiento y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento cognitivo, es decir, razonamiento, solución de problemas, pensamiento abstracto y planificación. En cuanto a las respuestas de las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), presenta limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Esta discapacidad se puede manifestar en condiciones como autismo, síndrome de Down, síndrome de Asperger, déficit intelectual, entre otras.
- **Mental:** las personas en situación de discapacidad mental presentan alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Los ejemplos de este tipo de discapacidad son los trastornos depresivos, trastornos bipolares, trastornos de ansiedad y trastornos de personalidad, entre otros.
- **Múltiple:** las personas en condición de discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 22 de 31

una manera particular de estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en que viven.

Es necesario que los servidores públicos de la entidad tengan en cuenta las siguientes pautas específicas para la atención de esta población:

- Despójese de los estereotipos acerca de las personas con discapacidad. Las actitudes negativas hacia estas personas se constituyen en el mayor impedimento para el acceso a los servicios de la Fiscalía General de la Nación.
- Evite definir a los usuarios por su discapacidad. Utilice un lenguaje que haga énfasis en la persona y no en su situación, esto permite que el usuario sea reconocido no como “alguien discapacitado” sino como una persona que está presentando una denuncia o haciendo un requerimiento y que, además, tiene una situación de discapacidad.
- No utilice palabras con valor peyorativo como “padecer”.
- Use la palabra discapacidad y no invalidez.
- Evite mencionar la discapacidad de los usuarios frente a ellos. Si esto no es posible, nunca use expresiones como “retardado mental”, nombre las cosas tal cual son, como “persona en situación de discapacidad cognitiva”.
- Hable directamente a los usuarios en situación de discapacidad, incluso cuando están acompañadas por otra persona. No caiga en el error de asumir que son incapaces de tomar decisiones por sí mismos.
- Nunca suponga que el usuario con discapacidad experimenta menos afectaciones emocionales o daños psicológicos que otras víctimas del delito.
- Relájese y no se avergüence cuando utilice expresiones comunes que parecen estar relacionadas con la discapacidad del usuario, por ejemplo: cuando le dice “nos vemos pronto” a una persona con un trastorno de la visión o “me toca correr de aquí para allá” a alguien que usa una silla de ruedas. Los usuarios saben lo que quiere decir y no lo toman como una ofensa.
- Tenga en cuenta que puede ser importante durante la primera atención la presencia de una persona allegada al usuario que conozca su historia clínica, y que esté bien informada acerca de su discapacidad y sus capacidades. Sin embargo, recuerde que los miembros de la familia, los cuidadores y los proveedores de servicios de salud, podrían ser los causantes de la presencia del usuario en la entidad, situación que podría inhibir al usuario en la realización de su requerimiento.
- Tenga en cuenta que, para una adecuada atención usted puede necesitar ayudas técnicas específicas para cada caso particular, como por ejemplo un intérprete de señas. Identifique si lee los labios y responde verbalmente a las preguntas o requerimientos que usted le hace o si o si, por el contrario, necesita de la presencia de un intérprete.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 23 de 31

- En caso de necesitar un intérprete, es deber del servidor establecer contacto con el Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, a través del link <https://centroderelievo.gov.co> - servicio de interpretación en línea SIEL, se ingresa con el usuario asignado a la persona con la discapacidad, allí podrá recibir la orientación. Tenga en cuenta que un niño o niña solo puede ser intérprete en casos excepcionales.
- Cuando se trate de un usuario (esto incluye a los niños, niñas y adolescentes) con discapacidad visual o trastorno de la visión, y haya más personas en el lugar de la atención, preséntese con su cargo y nombre. Estas introducciones permiten que los usuarios lo ubiquen, además de permitirle reconocer más fácilmente las voces. Si el usuario tiene un animal asistente, es importante que usted conozca el nombre del animal.
- También para el caso de personas con discapacidad visual, use un volumen de voz normal, la mayoría de las personas con una discapacidad visual no tienen discapacidad auditiva. De igual forma, descríbele la silla que ha de ocupar, puede tomarle la mano (previa autorización) y dirigirlo hacia la silla, es el único contacto físico que debe tener con el usuario. Déjele saber cuando usted u otra persona abandonan el lugar o cuando alguien más se una. Infórmele de manera inmediata qué pasa cuando se presenten silencios prolongados, como cuando usted está escribiendo.


9.3. LINEAMIENTOS EN ATENCIÓN PARA EL ENFOQUE DIFERENCIAL ÉTNICO

Un grupo étnico tiene dentro de sí sus propias diferenciaciones sociales, económicas y políticas, pero a su vez mantiene una fortaleza como grupo cultural que se diferencia del conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales y sentido de pertenencia histórica, entre otras.

En Colombia son reconocidos como grupos étnicos la población indígena, la población afrodescendiente, el pueblo ROM y los Raizales. En Sentencia T-349 de 1996, la Corte Constitucional planteó con precisión los principios constitucionales que están por encima de la diversidad étnica y cultural, y los definió en cuatro derechos intangibles: **(i)** derecho a la vida, **(ii)** derecho a la integridad del cuerpo, **(iii)** derecho a no ser esclavizado y **(iv)** derecho al debido proceso. Estos principios constitucionales se deben respetar por encima de las diferencias culturales que existan entre los grupos humanos, debido al consenso internacional que aboga por la protección de estos derechos como valores universales intangibles.

A continuación, se presentan algunas definiciones relevantes, para una mayor comprensión del enfoque diferencial étnico.

Pueblos indígenas: son etnias de origen amerindio. En la actualidad hay una gran diversidad de pueblos indígenas en el territorio colombiano. Dada la multiplicidad de pueblos indígenas que existen en Colombia, las grandes diferencias que existen entre estos y el hecho de contar con una jurisdicción propia para resolver sus asuntos judiciales, la Fiscalía General de la Nación desarrolló la “Lineamientos de atención a personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas”.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 24 de 31

Afrodescendientes: se entiende por “*afrodescendientes*” a todos los pueblos y las personas descendientes de la diáspora africana en el mundo. Dentro de los afrodescendientes se encuentran varios grupos étnicos y culturales, cada uno con su especificidad.


Palenqueros: son una etnia afrodescendiente que tiene territorio propio, San Basilio de Palenque, ubicado a sesenta kilómetros de la ciudad de Cartagena. Tienen su propia lengua criolla con base léxica española, y una organización social y tradiciones únicas.

Raizales: pueblo étnico que habita el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Sus raíces son afro- anglo- antillanas y sus integrantes mantienen una fuerte identidad caribeña e idioma propio (inglés creole).

Rrom o gitano: grupo étnico principalmente urbano que se encuentra disperso en la mayoría de los países del mundo. Se trata de un pueblo de tradición nómada originario del subcontinente indio. Hablan su propia lengua, el romaní. Se encuentran distribuidos en kumpanias, que son unidades variables de coresidencia y cocirculación que se asientan en barrios o se dispersan por familias entre las casas de los habitantes no gitanos en los sectores populares de las ciudades.

Es necesario que los servidores públicos de la entidad tengan en cuenta las siguientes pautas para la adecuada atención de estos grupos poblacionales:

- Antes de comenzar la atención, apártese de cualquier estereotipo que tenga sobre los miembros de cualquier comunidad indígena, población afrocolombiana, palenquera, raizal o Rrom.
- Sea respetuoso y aprecie la diversidad cultural.
- Reconozca como interlocutor válido a los miembros de las comunidades indígenas, afro o Rrom que se acercan a la Fiscalía General de la Nación.
- Tome en consideración sus necesidades y las de su comunidad durante el tiempo en el que les está atendiendo.
- No asuma que el usuario, al ser miembro de estas poblaciones, es incapaz de entenderle o comunicarse con usted. Tenga paciencia e intente comprender lo que le está diciendo o solicitando.
- No sea demasiado condescendiente, trate al usuario como un adulto y no como un niño; repita cuantas veces sea necesario las preguntas realizadas o adecúelas.
- Tenga en cuenta que cada una de las poblaciones mencionadas tiene su propia forma de comunicación, por lo que el contacto visual y físico, las expresiones faciales y las manifestaciones emocionales particulares deben ser tomadas en cuenta, sin esperar que el usuario tenga los mismos estándares de comunicación que usted.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 25 de 31

- Comprender las diferencias en las expresiones verbales y no verbales, en las normas culturales y en las prácticas jurídicas, entre otros, puede evitar malentendidos entre el servidor público y el usuario en el momento de la atención.
- Escuche al usuario atenta y pacientemente. No lo interrumpa ni corrija la gramática cuando hable o escriba, tampoco ponga palabras en boca del usuario.
- Siempre atienda a los usuarios de estas comunidades considerando no solo su etnia y si no si pertenece a otro grupo de especial atención. Por ejemplo, si se trata de niñas, niños o adolescentes indígenas, se aplicarán los lineamientos específicos ya mencionados para este grupo etario.

9.4. LINEAMIENTOS EN ATENCIÓN PARA EL ENFOQUE DIFERENCIAL POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO (LGBT)

La sexualidad humana es increíblemente variada, mucho más de lo que comúnmente se piensa. Las diferencias de sexo, género y orientación sexual implican, en todas las sociedades, diferencias en derechos, en vulnerabilidad y en discriminación.


Este enfoque diferencial permite focalizar, analizar y comprender la atención integral desde las características que definen a las mujeres y a los hombres, personas con identidades de género y orientaciones sexuales no normativas de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias, las posibilidades vitales de unos y otros, el sentido de sus vidas, sus expectativas, riesgos y oportunidades, así como las complejas y diversas relaciones que se tejen entre ambos géneros y que afectan positiva o negativamente su desarrollo en distintas circunstancias.

De manera específica, el género debe entenderse y abordarse como el conjunto de características sociales, culturales, políticas, jurídicas y económicas asignadas socialmente en función del sexo de nacimiento; y cuyo significado varía de una cultura a otra y del tiempo o época en la que se vive.

Las actitudes profesionales de los servidores públicos de la Fiscalía General de la Nación que atiendan las necesidades de los usuarios miembros de la población LGBT, deben estar caracterizadas por una auto-evaluación constante que les permita comprender las propias posturas ante la orientación sexual no heterosexual o la identidad de género diversa. Es requisito entender que la expresión de la sexualidad es importante para el desarrollo integral y sano de la personalidad y para su crecimiento personal, lo cual quiere decir que todos los profesionales que brinden acompañamiento a personas de la comunidad LGBT, deben asumir posturas incluyentes y no evidenciar actitudes homofóbicas.

A continuación se presentan algunos términos relevantes para una mejor comprensión de este enfoque⁸:

⁸ Estos términos fueron extraídos de la Relatoría sobre los Derechos de las Personas LGBTI, de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). Para ampliar información visite la página web: <http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.html>.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 26 de 31

LGBT (Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans): en sentido estricto, agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras.

Expresión de la sexualidad: es el comportamiento visible de una persona por medio del cual transmite su identidad sexual. Es importante para el desarrollo integral y sano de la personalidad y para el crecimiento personal.


Orientación sexual: la capacidad de cada persona de sentir una atracción emocional, afectiva y/o sexual por personas de un sexo diferente al suyo, de su mismo sexo o de más de un sexo. El poder vivir libremente la propia orientación sexual e identidad de género permite garantizar el respeto de varios derechos fundamentales⁹ consagrados en la Constitución Política colombiana.

- *Persona heterosexual:* mujeres que se sienten emocional, sexual y/o románticamente atraídas por hombres; u hombres que se sienten emocional, sexual y románticamente atraídos por mujeres.
- *Persona lesbiana:* mujeres que se sienten emocional, sexual y románticamente atraídas por otras mujeres.
- *Persona gay:* hombres que se sienten emocional, sexual y románticamente atraídos por otros hombres.
- *Persona bisexual:* personas que se sienten emocional, sexual y románticamente atraídas por hombres y mujeres.
- *Persona asexual:* personas que no se sienten atraídas sexualmente por ningún sexo.

Identidad de género: la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, incluyendo la vivencia personal del cuerpo, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento.

- **Persona cisgénero:** cuando la identidad de género de la persona corresponde con el sexo asignado al nacer.
- **Persona trans:** cuando la identidad de género de la persona no corresponde con el sexo asignado al nacer. Las personas trans construyen su identidad independientemente de tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas.
 - **Mujer trans:** persona que se identifica como mujer, aunque su sexo asignado al nacer sea hombre.
 - **Hombre trans:** persona que se identifica como hombre, aunque su sexo asignado al nacer sea mujer.

⁹ Artículos 11, 12, 13, 15, 16, 20, 21, 25, 28 y 29, Constitución política colombiana (1991). Asamblea Nacional Constituyente, Bogotá, Colombia, 6 de Julio de 1991.

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 27 de 31

Expresión de género: generalmente se refiere a la manifestación del género de la persona, que podría incluir la forma de hablar, manierismos (exageración de movimientos), modo de vestir, comportamiento personal, comportamiento o interacción social y modificaciones corporales, entre otros.

Intersexualidad: se ha definido como “todas aquellas situaciones en las que el cuerpo sexuado de un individuo varía respecto al standard de corporalidad femenina o masculina culturalmente vigente”¹⁰. Históricamente, la comprensión de esta identidad biológica específica se ha denominado por medio de la figura mitológica del hermafrodita, persona que nace “con ‘ambos’ sexos, es decir, literalmente con pene y vagina. En la actualidad, tanto en el movimiento social LGBT como en la literatura médica y jurídica, se considera que el término intersex es técnicamente el más adecuado.

Queer: “Género queer” es un término general para las personas cuya identidad de género no está incluida o trasciende el binario hombre y mujer. Es decir, no se encasillan en ninguno de las dos categorías, ni en las ideas establecidas de género.

Para prestar un servicio institucional bajo principios de igualdad, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El enfoque de orientación sexual e identidad de género tiene como objetivo prevenir la estigmatización, discriminación y vulneración de derechos en razón de la sexualidad y sus roles e identidades de género.
- Tenga en cuenta que existen formas en las cuales la estigmatización social pone en riesgo el bienestar psicológico y el acceso a derechos de usuario/as gays, lesbianas, bisexuales y transgeneristas.
- Los usuarios pueden ser reacios a informar y solicitar los servicios debido al temor de ser juzgados o a que su sexualidad sea cuestionada.
- Entienda que ser gay, lesbiana, bisexual, transgénero o intersexual no es un indicador de enfermedad mental.


10. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Adoptado mediante resolución No.0011 de 18 de diciembre 2019

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


Aprobó: Líder Proceso Gestión de Denuncias y Análisis de Información. María Margarita Castro López, Directora de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones.

¹⁰ Cabral, Mauro (2005). "Cuando digo intersex: un diálogo introductorio a la intersexualidad". Cadernos Pagu, N° 24, pp. 283-284.

 FISCALÍA SERVICIO DE FISCALÍA	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 28 de 31

11. ANEXOS

- Anexo 1: Carta de Trato Digno

	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 29 de 31

Derechos

de los ciudadanos y de las víctimas



A ser escuchado, a recibir trato digno y respetuoso.



A que se le garantice la confidencialidad de sus datos personales.



A recibir información básica de la asignación de su denuncia o estado de su PQRS.



A recibir información veraz, verificable y oportuna.



A conocer el procedimiento para presentar denuncias y querrelas.



A conocer la verdad y acceder a la justicia.



A recibir respuesta oportuna a sus solicitudes.



A conocer los derechos de las víctimas en el marco de la investigación penal.



A recibir atención en condiciones de igualdad indistintamente de color de piel, género, orientación sexual, etnia o grupo social.



A conocer los canales para presentar denuncias, hechos de corrupción y PQRS.




A requerir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores de la Fiscalía General de la Nación.



A interponer los recursos de ley cuando haya lugar a ello.



	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 30 de 31

Deberes

de los ciudadanos y de las víctimas



Cumplir con la constitución y las leyes.



Actuar de buena fe.



Ejercer con responsabilidad sus derechos.



Tratar con respeto a los servidores de la Fiscalía General de la Nación.



Respetar las filas o turnos asignados en los centros de atención.



Cuidar las instalaciones y elementos dispuestos para su servicio, comodidad y bienestar.



Atender las recomendaciones o requisitos para el acceso a los servicios de la Fiscalía General de la Nación.



Suministrar toda la información requerida por los servidores e informar todo cambio de los datos de contacto.



Cuidar la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de la información confidencial dada por la entidad.



Entregar a tiempo la información necesaria para facilitar su solicitud.



No pagar a intermediarios o servidores de la Fiscalía General de la Nación por la orientación o servicios solicitados. Los servicios son gratuitos.




Informar cualquier situación inusual por parte de un servidor de la Fiscalía General de la Nación respecto a su solicitud o necesidad.



Colaborar con la justicia en el desarrollo del proceso penal.



 FISCALÍA MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS	PROCESO GESTIÓN DE DENUNCIAS Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Código: FGN-MP01-M-01
	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 04 Página: 31 de 31