

Derechos de petición, quejas y reclamos PQRSR



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

Es el derecho fundamental que toda persona tiene a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Este requerimiento se puede realizar en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, por escrito u otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y sin necesidad de apoderado.

► Modalidades de las peticiones:

- **Interés general:** Este tipo de petición es realizada por un grupo de usuarios interesados en un tema particular y no es necesaria la individualización de cada uno de los peticionarios que se encuentran involucrados. Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Interés particular:** Es una petición elevada por un ciudadano en particular, en busca de una respuesta que le afecta a sí mismo. En este caso es posible individualizar al peticionario. Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Información:** Es el requerimiento realizado por un ciudadano, con el cual se busca indagar una situación que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Fiscalía General de la Nación. Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Petición entre las autoridades:** Solicitud de información o de documentos realizada por una autoridad a otra. Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

- **Petición de informes por los congresistas:** Es presentada por un Senador o Representante a la Cámara para solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Se resuelven dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Solicitud de documentos:** Es la petición efectuada por el ciudadano donde se incluyen copias y el desglose de documentos que reposen en las oficinas públicas, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado según la Constitución Política, la ley o no posean relación con la defensa o seguridad nacional. Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consulta:** Solicitud formulada por el ciudadano por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos relacionados con asuntos a su cargo. Se resuelven dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consulta a bases de datos:** Es la solicitud que efectúa el ciudadano para acceder a la información que se encuentra en las bases de datos de la entidad. Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Petición de actualización de información:** Es la solicitud elaborada por el titular de los datos, su representante legal o apoderado, cuando considera que la información que se encuentra en la base de datos debe ser corregida, actualizada, suprimida o si advierte un posible incumplimiento. Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Denuncia: Es la manera en la que una persona, de manera verbal o escrita, pone en conocimiento de las autoridades un comportamiento que puede ser contrario a la ley. Para ello se aportarán los datos de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.

Recursos: Medio por el cual el ciudadano manifiesta su inconformidad frente a la respuesta suministrada por la

▶ ¿Quiénes tienen derecho a presentar una PQR?

En Colombia, todas las personas nacionales o extranjeras, adultos, menores de edad, letrados o analfabetas.

▶ ¿Dónde presentar una PQR?

Ingresando a la página web de la Fiscalía General de la Nación www.fiscalia.gov.co, menú Servicio Ciudadano, Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; allí puede diligenciar el formulario virtual para el registro según su necesidad.

Si desea hacerlo de forma presencial puede dirigirse a las Ventanillas Únicas de Correspondencia:

Ciudad	Direcciones	Horario
Bogotá Búnker – Nivel Central	Diagonal 22b No. 52-01 Salitre	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua
Bogotá Sede Paloquemao	Carrera 28 No. 17ª-00	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua
Villavicencio Meta	Calle 31ª No. 36-19/21 edificio esplendor	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Florencia Caquetá	Carrera 11 No. 5B-25 Barrio Juan XXIII	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Montería Córdoba	Carrera 3 No. 10-54 barrio Buenavista Antiguo Hospital Montería	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Bogotá Cundinamarca	Calle 17ª No. 68b-69 zona industrial Montevideo	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua
Cali Valle del Cauca	Calle 25 Norte No. 6a - 11 Edificio Santa Mónica	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Pereira Risaralda	Carrera 8 No. 42 - 39 Capiv	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Ciudad	Direcciones	Horario
Riohacha Guajira	Calle 1ra No. 6-65	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Bucaramanga Santander	Carrera 19 No. 24-61	Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua
Popayán Cauca	Palacio de Justicia Calle 8 No. 10-00	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Armenia Quindío	Carrera 12 # 20 - 63 Palacio de Justicia "Fabio Calderón Botero" oficinas 111-112	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Medellín Antioquia	Carrera 64c No. 67 - 300	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Sede Veracruz Medellín, Antioquia	Carrera 50 No. 54-18	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Barranquilla Atlántico	Carrera 44 No 37-24 piso 11 edificio Colpatria	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Ibagué Tolima	Transversal 1 Sur No. 47-02 Zona Industrial el Papayo bloque 3, piso 2	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Ciudad	Direcciones	Horario
Cúcuta Norte de Santander	Calle 8a No. 3 - 50 Edificio Palacio Nacional	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Manizales Caldas	Carrera 23 No. 20-40 piso 1, zona centro	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Arauca Arauca	Calle 22 No. 16-24	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Sincelejo Sucre	Carrera 20 No. 21-25 Edificio Antiguo Hotel Majestic	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Valledupar Cesar	Carrera 16 No. 14-60	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Neiva Huila	Carrera 4 # 6 - 99 Palacio de Justicia oficina 103	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Quibdó Chocó	Calle 20 No. 3-11 edificio Fiscalía	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Cartagena Bolívar	Crespo Calle 66 No. 4-86	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Ciudad	Direcciones	Horario
Santa Marta Magdalena	Calle 22 No. 13 - 48	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Pasto Nariño	Calle 19 No. 21-10 Edificio Villada	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Tunja Boyaca	Calle 20 No.10-26	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Yopal Casanare	Carrera 21 No. 9 - 48	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Cali Valle Del Cauca	Carrera 21 No. 9 - 48	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua
Barrancabermeja Santander	Calle 50 No. 8b-35 Palacio de Justicia	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Mocoa Putumayo	Carrera 14 No.10-01, Mocoa, Edificio Milenio, primer piso (A partir de febrero - marzo)	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Sincelejo Sucre	Carrera 17 No. 64-26 Calle Nariño	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Adicional a las Ventanillas Únicas de Correspondencia, la Fiscalía General de la Nación cuenta con las Oficinas de Servicio al Ciudadano (OSAC) donde también se puede acceder a este servicio:

Ciudad	Direcciones	Horario
Ibagué Tolima	Transversal 1ra Sur No. 47-02 Bloque 1 piso 1	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Pasto Nariño	Calle 19 No. 21 ^a – 29 Edificio Complejo Bancario	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Neiva Huila	Calle 9 No.10-48	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Pereira Risaralda	Carrera 8 No. 42-38 piso 1 CAPIV frente a la cárcel La 40	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Barranquilla Atlántico	Carrera 44 No. 37-25 edificio Colpatria 1° piso	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Barrancabermeja Santander	Calle 50 No. 8b-35 Palacio de Justicia	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Cartagena Bolívar	Barrio Crespo Calle 66 No. 4-86, Piso 3 Edificio Hocol	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 5:00 p.m.



Fiscalía General de la Nación
Diagonal 22B No. 52 - 01 Bogotá
Teléfono: 57 (1) 570 2000 / www.fiscalia.gov.co
Facebook: Fiscalía General de la Nación
Twitter: @FiscaliaCol