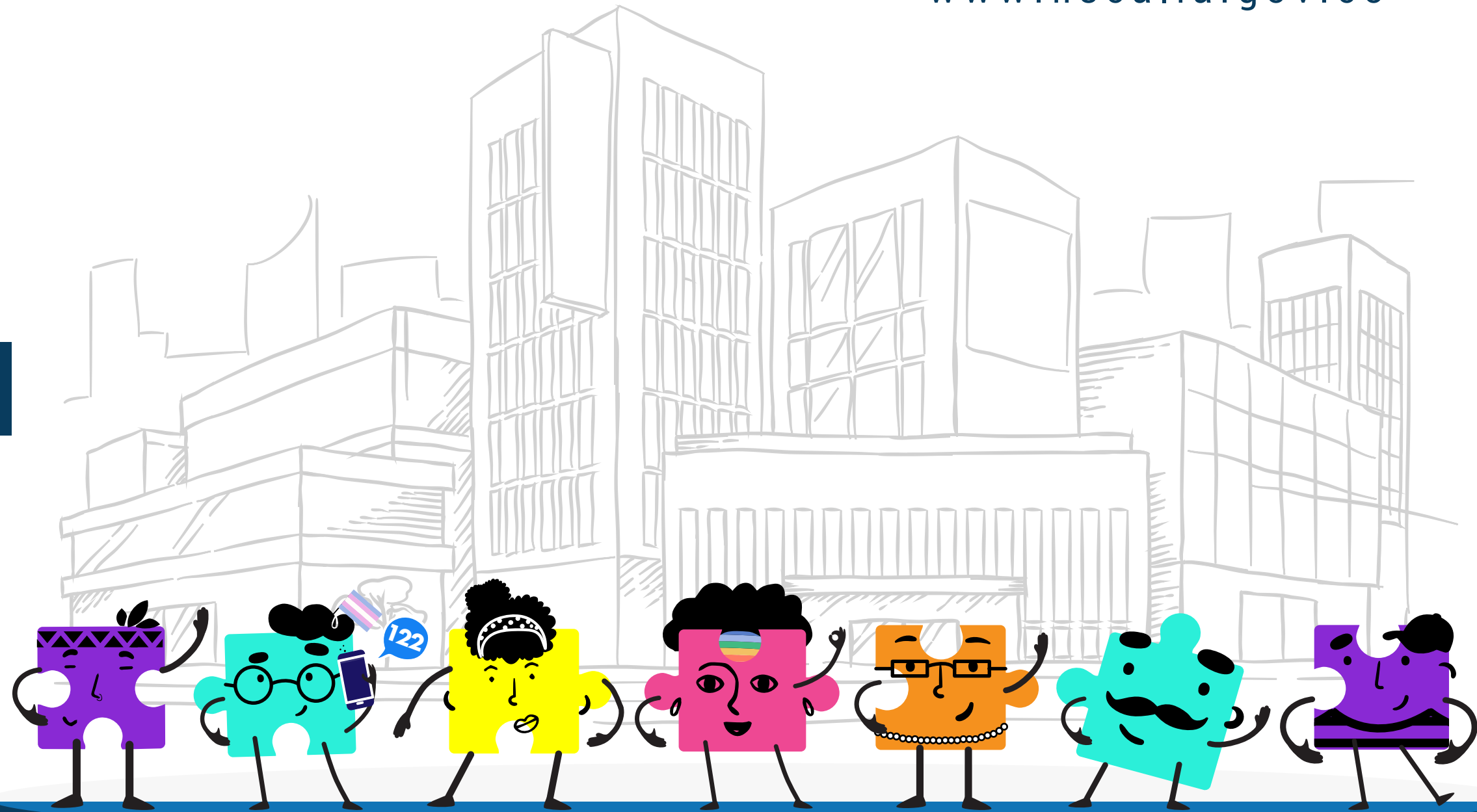


PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Nivel Central - Bogotá, D.C.
Avenida Calle 24 No. 52 – 01(Ciudad Salitre)
+57 (601) 570 20 00

✉ > **Correo institucional:**
ges.documentalpqr@fiscalia.gov.co

✉ > **Notificaciones judiciales:**
jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co
juridicanotificacionestutela@fiscalia.gov.co

f /FiscaliaCol

X @FiscaliaCol

in Fiscalía General de la Nación

ig @fiscaliacol

ts @fiscaliacol

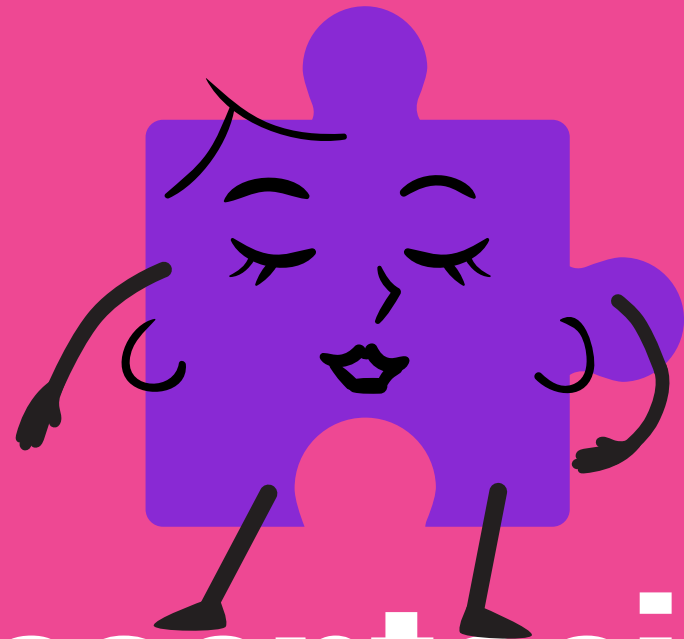
yt Fiscalía General de la Nación - Colombia





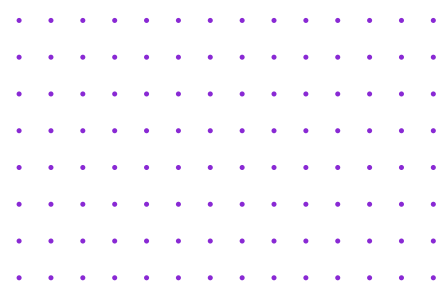
1	Presentación	3
2	¿Quiénes somos? -Misión -Valores	4
3	Estructura Orgánica 3.1. Ubicación física de las sedes administrativas de la Fiscalía General de la Nación	6
4	Canales de acceso a la ciudadanía 4.1. Canal Virtual 4.3. Canal Escrito 4.2. Canal Telefónico 4.4. Canal Presencial	11
5	Servicios y programas 5.1. Servicios 5.1.1. Recibir denuncias 5.1.2. Víctimas en el marco de Justicia Transicional 5.1.3. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) 5.1.4. Antecedentes y Anotaciones judiciales 5.2. Programas 5.2.1. Futuro Colombia: Programa de prevención del delito 5.2.2. Programa de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación 5.2.3. Programa GELMA (Grupo Especial para la Lucha contra el Maltrato Animal)	19

1.



Presentación

Portafolio de Servicios - 2024-2028



La Fiscalía, como entidad de la Rama Judicial, es la puerta de entrada de los ciudadanos a la justicia penal. Por ello, le corresponde liderar la actividad investigativa de manera coordinada con el resto de las ramas del poder público en función de garantizar el acceso a la justicia de toda la población.

Este documento contiene el portafolio de servicios de la Fiscalía, los cuales están enmarcados en las disposiciones legales y reglamentarias de la entidad.

La Fiscalía General de la Nación presenta su portafolio de servicios, documento que le permitirá conocer: aspectos generales de la entidad, programas institucionales, canales de atención, y los servicios que ofrece la entidad.

2.



La Fiscalía General nació en 1991 con la promulgación de la nueva Constitución Política y empezó a operar el **1 de julio de 1992**. Es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia.

Misión

La Fiscalía General de la Nación garantiza el derecho al acceso a la justicia de los habitantes del territorio nacional, por medio de la investigación de las conductas punibles, el ejercicio de la acción penal y de la acción de extinción del derecho de dominio, en el marco del debido proceso. **Así mismo, protege los derechos a la verdad y a la reparación de las víctimas de los delitos y participa activamente en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado.**

Visión

En 2024, la Fiscalía General de la Nación será reconocida como una organización confiable, transparente y eficiente, que hace presencia oportuna en todo el territorio a partir de la innovación de las metodologías de investigación, con lo que habremos contribuido a una sociedad libre de violencia. Con el trabajo realizado, la entidad será un lugar en donde los funcionarios se inspiren cada vez más a dar lo mejor de sí.

Principios y valores

Todos los funcionarios de la Fiscalía General de la Nación cumplimos nuestras labores de acuerdo con los siguientes valores:

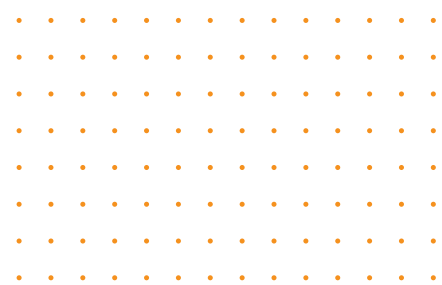
- **Servicio al bien general:** Actuamos con transparencia, promovemos la justicia, reconocemos la igualdad de todos ante la ley y tratamos a los demás con equidad e imparcialidad.
- **Legalidad:** Nuestras acciones se guían por los principios de la legalidad e integridad ética, son transparentes y están abiertas al escrutinio.
- **Respeto:** En la interacción con los demás protegemos su dignidad y sus derechos. Presuponemos su buena fe y a su vez, los tratamos con honestidad. Somos responsables.

- **Confidencialidad:** Somos cuidadosos y responsables con la información sobre personas, organizaciones y temas de la Fiscalía General de la Nación. Reconocemos el carácter confidencial de la información.
- **Conocimiento:** Tenemos un conocimiento adecuado y actualizado en relación con nuestras funciones. Buscamos ampliar nuestros conocimientos y somos creativos en la solución de problemas difíciles o complejos.
- **Compromiso:** Tenemos la mejor disposición para cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo y utilizamos al máximo nuestras competencias para lograr los objetivos de la entidad.
- **Calidad:** Hacemos las cosas bien, asumimos el liderazgo que se espera de nosotros, somos productivos dentro de nuestro equipo de trabajo, hacemos uso adecuado de los recursos y el tiempo disponible.

3.

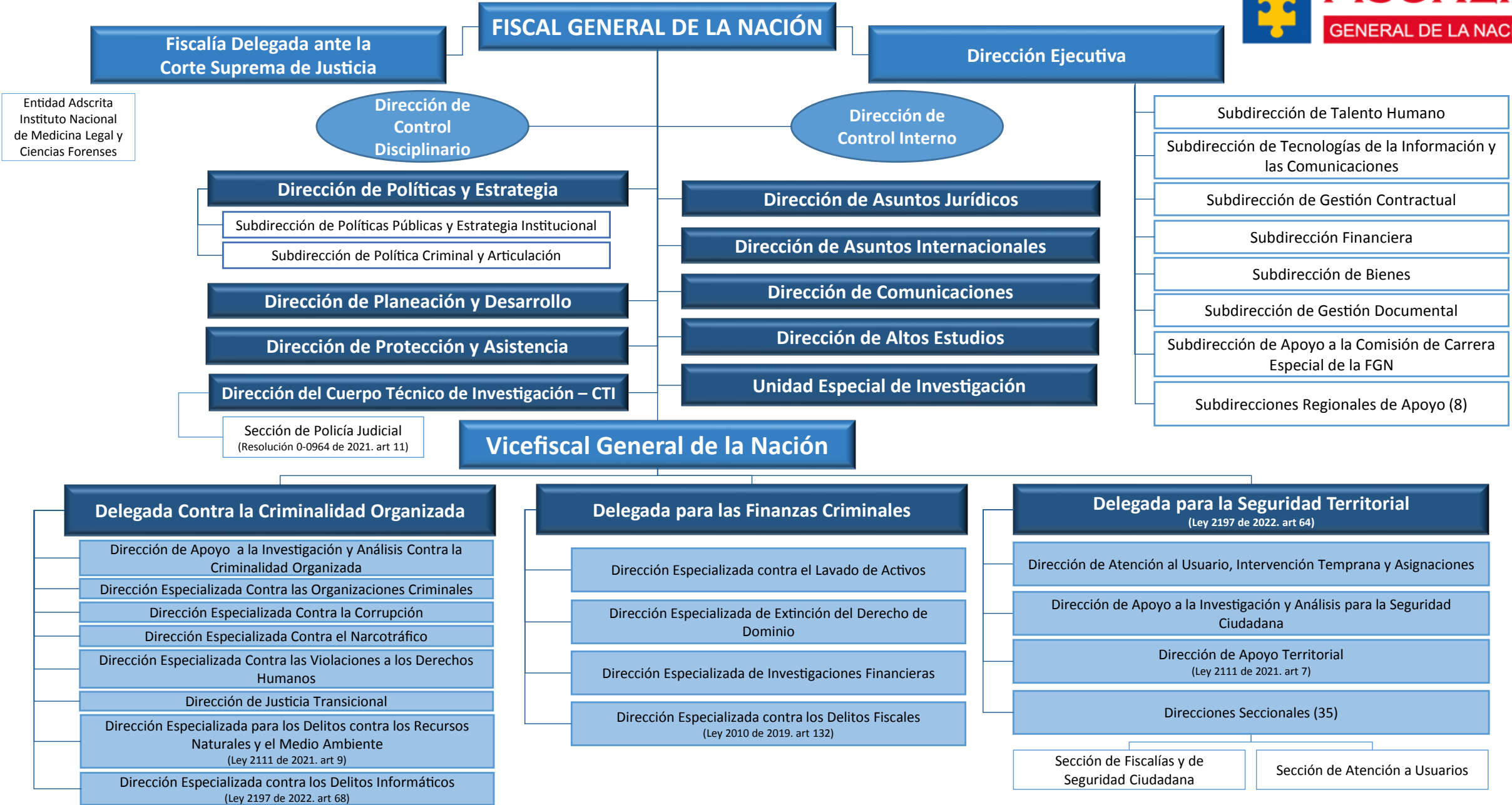


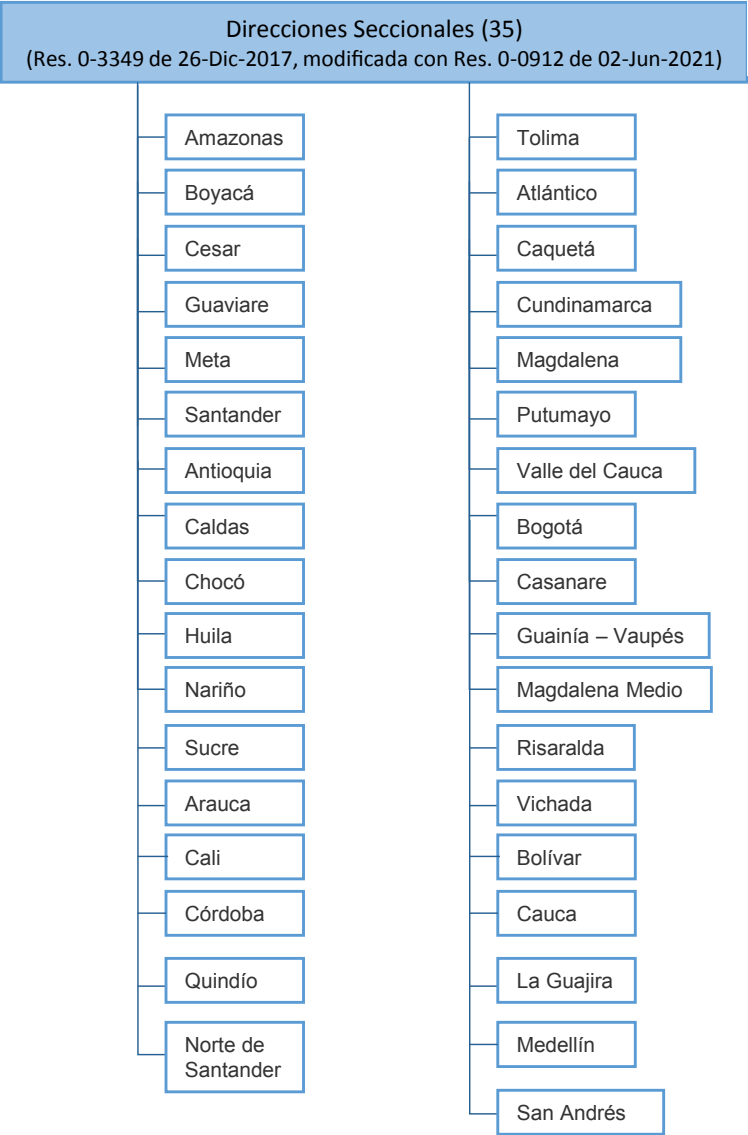
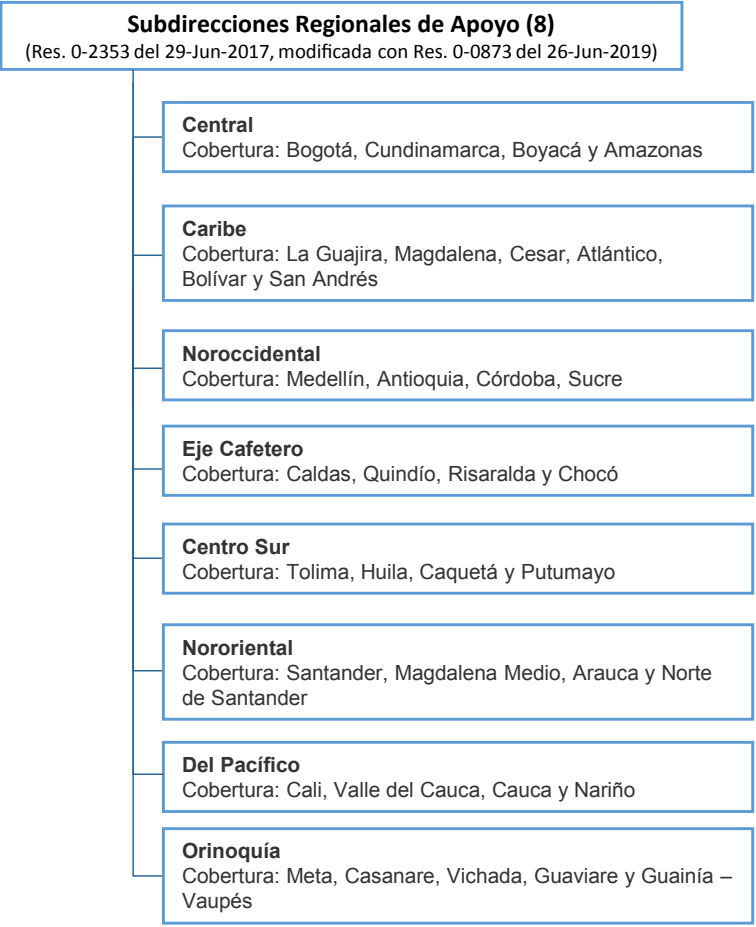
Estructura Orgánica



ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Decreto Ley 016 de 2014, modificado por el Decreto Ley 898 de 2017 y la Ley 2197 de 2022.
Adicionado por la Ley 2010 de 2019, Ley 2111 de 2021 y Ley 2197 de 2022.





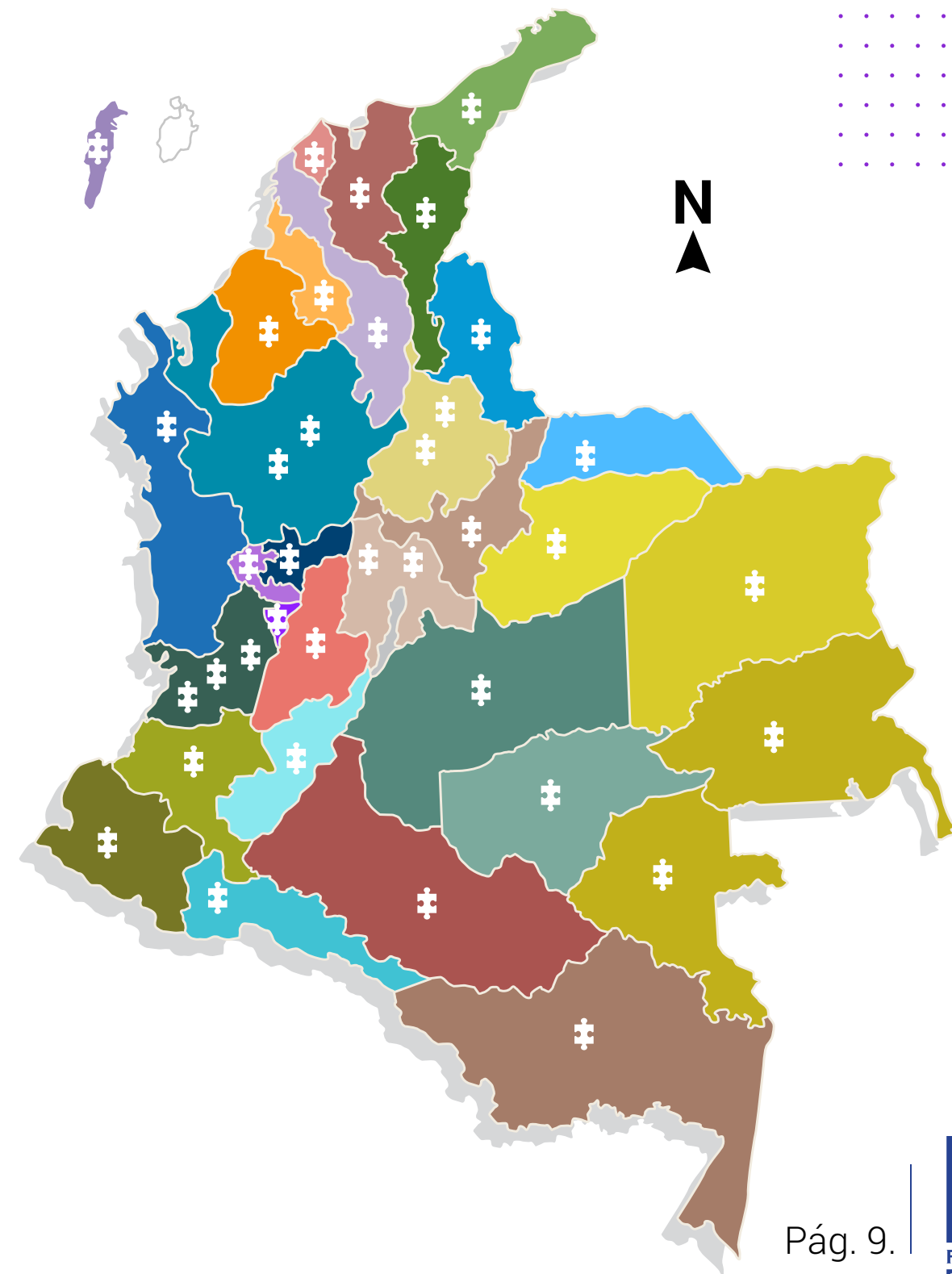
Actualizado: 2022-03-30
Dirección de Planeación y Desarrollo



3.1.



Ubicación física de las sedes administrativas de la Fiscalía General de la Nación



Amazonas: Carrera 8 # 11 - 80, piso 3, Casa Blanca, Leticia
Antioquia: Carrera 64 C # 67 - 300, piso 5, Bloque F, Medellín
Arauca: Calle 22 # 16 - 74, piso 2, Arauca
Atlántico: Carrera 45 # 33 - 10, piso 10, Sede Torre Manzur, Barranquilla
Bogotá: Calle 19 # 32 - 00, Mezanine, Bogotá
Bolívar: Calle 66 # 4 - 86, piso 3, Edificio Hocol , Barrio Crespo, Cartagena
Boyacá: Carrera 10 # 20 - 20 /21, piso 5, Tunja
Caldas: Carrera 23 # 20 - 40, piso 2, Manizales
Cali: Calle 10 # 5 - 77, piso 8, Edificio San Francisco, Cali
Caquetá: Carrera 9 B # 5 B - 02, piso 6, Edificio Firenze , Barrio La Estrella, Florencia
Casanare: Carrera 21 # 9 - 48, piso 3, Centro, Yopal
Cauca: Calle 4 # 10 B - 66, Barrio Modelo, Popayán
Cesar: Carrera 16 # 14 - 60, Barrio Alfonso López, Valledupar
Chocó: Calle 20 # 3 - 11, piso 4, Barrio Yesquita, Qubdó
Córdoba: Carrera 3 # 10 - 54, Barrio Buenavista, Montería
Cundinamarca: Calle 17 A # 68 D - 69, Bogotá
Guainía-Vaupés: Carrera 7 # 14 - 133, Barrio La Esperanza, Puerto Inírida
Guaviare: Carrera 23 # 20 - 123, Barrio La Esperanza , Búnker Selva, San José del Guaviare
Huila: Carrera 21 A # 26 - 65 Sur, Barrio Canaima, Neiva
La Guajira: Calle 1 # 6 - 65, piso 4, Riohacha
Nivel Central: Avenida Calle 24 # 52 - 01, Barrio Ciudad Salitre, Bogotá
Magdalena: Calle 22 # 5 - 70, Edificio Galaxia, Oficina 522, Santa Marta
Magdalena Medio: Diagonal 56 # 18 A - 88, piso 10, Centro Empresarial San Silvestre, Barrancabermeja
Medellín: Carrera 64 C # 67 - 300, piso 5, Bloque E, Medellín
Meta: Calle 33 B # 36 - 105, piso 2, Edificio Entre Ríos, Barrio Barzal Alto, Villavicencio
Nariño: Carrera 22 # 19 - 47, Edificio Milán, Centro, Pasto
Norte de Santander: Palacio de Justicia, Piso 3, Bloque B, Cúcuta
Putumayo: Calle 15 # 7 A - 26, piso 4, Edificio Moderno, Barrio Ciudad Jardín, Mocoa
Quindío: Carrera 13 # 16 - 26, Armenia
Risaralda: Calle 16 # 11 - 83 / 87, Barrio La Primavera, Pereira
San Andrés y Providencia: Carrera 16 # 1 , Barrio Sarie Bay, San Andrés
Santander: Carrera 19 # 24 - 61, piso 8, Barrio Alarcón, Bucaramanga
Sucre: Calle 22 # 16 - 51, Edificio Nahara, Sincelejo
Tolima: Transversal 1 sur # 47 - 02, piso 1, Edificio 3, Zona Industrial El Papayo, Ibagué
Valle del Cauca: Carrera 15 # 7 - 16, piso 2, La Casona, Guadalajara de Buga
Vichada: Calle 16 # 11 - 83, Barrio La Primavera, Puerto Carreño

4.



Canales de acceso a la Fiscalía General de la Nación

Canales a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los servicios de la entidad.

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

4.1.



La Fiscalía General de la Nación, cuenta con la página web www.fiscalia.gov.co, en donde encuentra información para acceder a los servicios que presta la entidad.

Para denunciar:



24 horas,
de lunes a domingo.



Haz una llamada web desde
un dispositivo con internet
Lunes a domingo
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Exclusivo para personas
con discapacidad auditiva
Lunes a viernes de 8:00 a.m.
a 5:00 p.m. y sábados de
8:00 a.m. a 3:00 p.m.

La Fiscalía General de la Nación, cuenta con la página web www.fiscalia.gov.co, en donde encuentra información para acceder a los servicios que presta la entidad.

1 Para radicar o consultar PQRS:



Botón radique su PQRS:
24 horas, de lunes a domingo.



Haz una llamada web desde un dispositivo con internet.
Lunes a domingo
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

2 Para consultar información:



Haz una llamada web desde un dispositivo con internet.
Lunes a domingo
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Chat:
Lunes a domingo
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.



Mensajería SMS: a través del código 898006.
Lunes a sábado
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

3 Para conocer el estado de su denuncia:



Botón consulte su denuncia:
24 horas, de lunes a domingo.



Haz una llamada web desde un dispositivo con internet.
Lunes a domingo
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Chat:
Lunes a domingo
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.



Mensajería SMS: a través del código 898006.
Lunes a sábado
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

La Fiscalía General de la Nación, cuenta con la página web www.fiscalia.gov.co, en donde encuentra información para acceder a los servicios que presta la entidad.



Para notificaciones judiciales:

jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co

Para notificaciones judiciales en las acciones de tutela en las que esté vinculada la Fiscalía General de la Nación:

juridicanotificacionestutela@fiscalia.gov.co

Para radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

ges.documentalpQRS@fiscalia.gov.co

4.2.



Los ciudadanos pueden comunicarse con la Fiscalía General de la Nación a través de su Centro de Contacto, marcando gratuitamente desde el **teléfono fijo a la línea 01 8000 9197 48 o desde celular línea 122**, las 24 horas del día, de lunes a domingo, para:

- Solicitar información sobre los servicios de la entidad.
- Solicitar información básica de su denuncia (debe aportar el Número Único de Noticia Criminal NUNC-21 dígitos)
- Presentar denuncias por cualquier delito penal.
- Reportar hechos delictivos de forma anónima (denuncias anónimas)
- Reportar hechos de violencia sexual, intrafamiliar, de pareja, ex pareja y de género.
- Reportar hechos de corrupción (pública y privada)

- Reportar y denunciar hechos de trata de personas como esclavitud o explotación sexual, mendicidad ajena, trabajos forzados, servidumbre o esclavitud, no importa si la víctima está en el país (nacional o extranjero), o si es un colombiano víctima de este delito en el exterior.
- Reportar y denunciar amenazas a defensores de derechos humanos, periodistas y líderes políticos, sociales o comunales (recibidas en función de su rol).
- Reportar hechos victimizantes en el marco del conflicto armado colombiano (guerrilla, disidencias, bandas criminales, paramilitares, grupos armados al margen de la ley).
- Reportar a familiares o conocidos recientemente desaparecido (Mecanismo de Búsqueda Urgente - MBU).
- Interponer peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias.
- Los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) pueden comunicarse al centro de contacto de la entidad para reportar que son víctimas de un delito.

Líneas telefónicas nternacionales:

PAÍS	NÚMERO	COBERTURA
España	900995727	Fijo/Móvil
Chile	188 800 201 122	Fijo
México	0-1800 283 2122	Fijo/Móvil
Perú	0800 56 057	Fijo/Móvil
República Dominicana	01800 751 11 22	Fijo
China	4008 427130	Fijo
Japón	00531 490083	Fijo/Móvil
Ecuador	01800 000 118	Fijo/Móvil
Argentina	0800 666 0122	Fijo/Móvil
Paraguay	009 800 57 20122	Fijo
Emitaros Árabes Unidos	8000 4910079	Fijo

4.3.



Se pueden radicar comunicaciones oficiales escritas, a través de las Ventanillas Únicas de Correspondencia dispuestas para ello a nivel nacional.

Para más información consulte la página web de la entidad en la ruta: [www.fiscalia.gov.co/Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía/2. Canales de atención y pida una cita/Ventanillas Únicas de Correspondencia](http://www.fiscalia.gov.co/Menú%20Atención%20y%20Servicios%20a%20la%20Ciudadanía/2.%20Canales%20de%20atención%20y%20pida%20una%20cita/Ventanillas%20Únicas%20de%20Correspondencia)

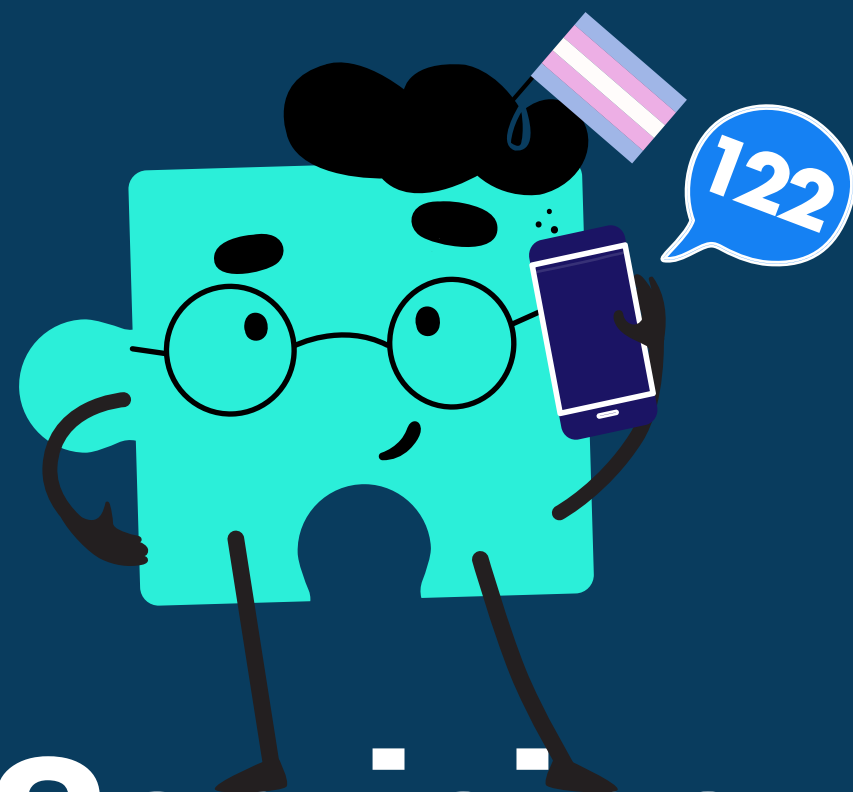
4.4.



Sedes físicas de la FGN donde se brindan servicios a los usuarios:

- **CAF:** Centros de Atención de la Fiscalía.
- **PAF:** Puntos de Atención de la Fiscalía. Ubicados en sitios donde no había presencia de la entidad.
- **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.
- **URI:** Unidades de Reacción Inmediata.
- **Despachos fiscales.**
- **Direcciones Nacionales y Seccionales.**

5.



Servicios y pro gramas

5.1.



5.1.1. Recibir denuncias

¿Qué es denuncia?

En materia penal, es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento del órgano de investigación un hecho delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que le consten.

¿Cuáles son los requisitos para presentar una denuncia?

1. Hacerlo de forma verbal o escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor, dejando constancia del día y hora de su presentación.
2. Debe contener una relación clara de los hechos delictivos que conozca el denunciante, describiendo las **circunstancias de tiempo** (*cuándo ocurrieron los hechos*), **modo** (*cómo ocurrieron*) y **lugar** (*dónde ocurrieron*).

¿Quién puede presentar una denuncia?

Cualquier persona natural o el representante legal de una persona jurídica afectada.

¿Dónde denunciar?



Canal Virtual

Accesos en

www.fiscalia.gov.co

Sistema de Denuncia Virtual de la Fiscalía, por el que se reciben denuncias por cualquier delito.

**DENUNCIA
FÁCIL**

24 horas,
de lunes a domingo.



Llamada web al Centro de Contacto de la Fiscalía desde un dispositivo con internet
Lunes a domingo
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Videollamada en lengua de señas colombiana Exclusivo para personas con discapacidad auditiva
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.



Canal Telefónico

Contáctenos desde cualquier lugar del país, las 24 horas del día, 365 días al año marcando desde **teléfono fijo 01 8000 9197 48** o desde **celular al 122**.



Canal Escrito

Las denuncias escritas se deben radicar en las Ventanillas Únicas de Correspondencia. Conozca ubicación y horario de atención en nuestra página web en **Ventanillas únicas de Correspondencia (VUC)**.



Canal Presencial

Consulte el directorio de **puntos de recepción de denuncias** para conocer ubicación y horarios de atención.

Agende una cita en una de las salas de **recepción de denuncias** que cuentan con este servicio.

Consulte la información básica de su denuncia



Canal Virtual

CONSULTE SU DENUNCIA



Botón consulte su denuncia:

24 horas,
de lunes a domingo.



Haz una llamada web desde un dispositivo con internet.

Lunes a domingo
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Chat:

Lunes a domingo
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.



Mensajería SMS: a través del código 898006.

Lunes a sábado
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Canal Telefónico

Contáctenos desde cualquier lugar del país, las 24 horas del día, 365 días al año marcando desde **teléfono fijo 01 8000 9197 48** o desde **celular al 122**.



Canal Escrito

Usted puede radicar su solicitud en las Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC). Conozca su ubicación y horario de atención en nuestra página web en el directorio de **VUC**.



Canal Presencial

Consulte el directorio de **puntos de recepción de denuncias** para conocer ubicación y horarios de atención.

5.1.2. Víctimas en el marco de Justicia Transicional

La Dirección de Justicia Transicional, a través del grupo de Orientación, Registro y Asignación de casos de Víctimas en el marco de la justicia transicional, está ceñido bajo los preceptos legales y constitucionales de la ley 975 de 2005, cuyas actuaciones jurídicas procesales giran en torno a la atención integral, orientación y acceso a la justicia de quienes hayan sido víctimas por grupos armados organizados al margen de la ley, a partir de un enfoque diferencial.

¿Quiénes tienen la condición de víctimas en el marco de Justicia Transicional?

Las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños directos como consecuencia de acciones cometidas por integrantes de grupos armados organizados al margen de la Ley (paramilitares o guerrilla) hasta la última desmovilización individual (paramilitarismo) o hasta la firma de los acuerdos de paz de La Habana (Cuba) (guerrilla). El daño directo es toda lesión transitoria o permanente que ocasionaron algún tipo de discapacidad física, psicológica, sensorial (visual o auditiva), sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales (derecho a la vida).

¿Qué brinda la Fiscalía General de la Nación a las víctimas?

La entidad garantiza los **derechos a la verdad y a la justicia**. Registra los hechos victimizantes, orienta respecto del trámite que se surte dentro del proceso especial de justicia y paz e informa sobre las demás garantías en condición de víctima.

¿Dónde y cómo se inicia el proceso?

Quien se considere víctima en el marco de la Justicia Transicional podrá acudir inicialmente a las sedes u oficinas de la **Dirección de Justicia Transicional de la Fiscalía General de la Nación en todo el país**, así como ante otras autoridades intervinientes como Procuraduría General de la Nación, alcaldías, personerías o defensorías, donde realizará el trámite y registro de los hechos atribuibles a grupos organizados armados al margen de la ley. El formato también podrá ser diligenciado a través de: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/justicia-transicional-2/formato/> y **allegarse a las autoridades mencionadas**.

En todo caso, adicionalmente deberá anexar como soporte los documentos que acrediten su condición de víctima, entre otros:

- Su documento de identificación. Un documento que pruebe de manera indiciaria el daño directo que ha sufrido (si lo tiene al momento del registro).
- Copia de la denuncia por medio de la cual se puso en conocimiento de alguna autoridad judicial, administrativa o de policía el hecho del cual fue víctima (si la tiene).
- Documento que demuestre el parentesco con la víctima en los casos que se requiera, el cual deberá ser expedido por la autoridad competente.

Para mayor información, puede ingresar a la página www.fiscalia.gov.co, en el apartado de "Atención y Servicio a la Ciudadanía", desplegar el numeral "1. Servicios y consultas de acceso o información pública" buscar y dar clic en Justicia Transicional. También puede comunicarse a través del Centro de Contacto: **Celular 122, Línea gratuita nacional 01 8000 91 97 48. Adicionalmente al **(601) 5702000 Ext. 17044 y 17042**, y al correo institucional único **atencionvic.justiciatran@fiscalia.gov.co****

También, podrá acercarse personalmente a cualquiera de las sedes de este grupo a nivel nacional, como se describe a continuación:

SEDE	DIRECCIÓN
Bogotá D.C.	Carrera 30 No. 13 – 24, piso 1.
Barranquilla (Atlántico)	Calle 40 No. 44 – 80, piso 1, Edificio Lara Bonilla; teléfono: (60) (5) 3225499 ext. 50170.
Montería (Cesar)	Carrera 3 No. 10 – 54, piso 1, Barrio Buena Vista, Antiguo Hospital San Jerónimo; teléfono: (60) (4) 7848917 ext. 45677.
Medellín (Antioquía)	Carrera 52 No. 42 – 73, piso 5. Edificio. José Félix Restrepo La Alpujarra; teléfono: (60) (4) 5903108 ext. 43263.
Cali (Valle del Cauca)	Calle 6 No. 38 – 32, piso 1, Edificio Conquistadores; teléfono: (60) (2) 3989980 ext. 22863.
Bucaramanga (Santander)	Carrera 19 No. 24 – 61, piso 1, Barrio Alarcón; teléfono: (60) (7) 6854566 ext. 72142.
Cúcuta (Norte de Santander)	Avenida 3ra AE # 9 - 37, torre 3, piso 2, Urbanización Rosetal; teléfono: (60) (7) 5784709 ext. 71213.

5.1.3. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

Una petición es el derecho de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a fin de obtener una respuesta pronta, completa y de fondo sobre la misma.

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.



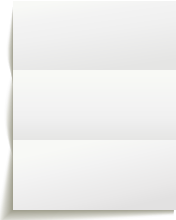
Información: Es el requerimiento realizado por un ciudadano, con el cual se busca indagar una situación que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Fiscalía General de la Nación. Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.



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.



Petición sobre consulta a vinculación de procesos: Es la solicitud que efectúa el ciudadano o la autoridad judicial en el ejercicio de sus funciones, relacionada con la vinculación a procesos penales adelantados por la Fiscalía General de la Nación.

El peticionado debe estar debidamente acreditado, conforme a lo establecido en el Artículo 13 de la ley 1581 de 2012.

¿Quiénes tienen derecho a presentar una PQRS?

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

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.

Sugerencia:

Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

¿En dónde presento una PQRS?



Canal Virtual

Accesos en

www.fiscalia.gov.co



Botón radique su PQRS:
24 horas, de lunes a domingo.



Haz una llamada web desde un dispositivo con internet.

Lunes a domingo
de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Correo electrónico:

ges.documentalpqrs@fiscalia.gov.co



Canal Telefónico

Para interponer una PQRS puede comunicarse desde cualquier lugar del país, las 24 horas del día, 365 días al año marcando desde **teléfono fijo 01 8000 9197 48** o desde **celular al 122**.



Canal Escrito

Correo físico y postal: Conozca su ubicación y horario de atención en nuestra página web en el directorio de **VUC**.

Correo electrónico:

ges.documentalpqrs@fiscalia.gov.co



Canal Presencial

Sedes de la Fiscalía: Puede acercarse a una sede de la Fiscalía para presentar su PQRS. **Consulte el directorio de puntos de atención presencial** para conocer ubicación y horarios de atención.

5.1.4. Antecedentes y anotaciones judiciales

¿Qué es un Antecedente Penal?

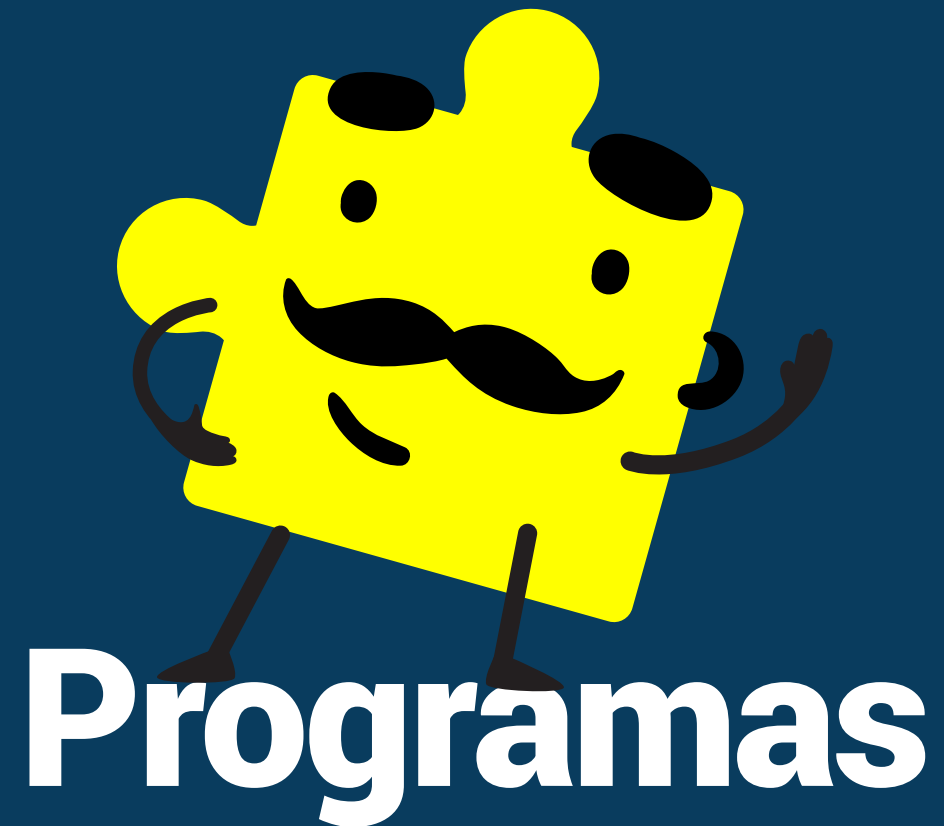
Es la anotación que se hace de una sentencia condenatoria emitida por la autoridad competente en forma definitiva, y que obra en el sistema de información SIOPER de la Policía Nacional.

¿Quién certifica Antecedentes Judiciales?

De acuerdo con el Decreto 4057 de 2011 y la Ley 1955 de 2019, la Policía Nacional es la entidad legalmente autorizada para certificar antecedentes judiciales en Colombia. **Esta certificación se realiza a través de la página www.policia.gov.co.**

Señor ciudadano: Recuerde que la Fiscalía General de la Nación no tiene la función de certificar antecedentes judiciales.

5.2.



5.2.1. FUTURO COLOMBIA Programa de prevención del delito

“Futuro Colombia” es el Programa de Prevención Social del Delito de la Fiscalía General de la Nación, adscrito al Grupo de Trabajo Nacional de Violencia de Género para la atención de delitos que afecten a mujeres, niñas, niños y adolescentes de la Delegada para la Seguridad Territorial. Tiene como finalidad incorporar estrategias de prevención integral de los distintos fenómenos delincuenciales, haciendo especial énfasis en aquellas violencias en las que las mujeres, niños, niñas y adolescentes son víctimas. Lo anterior, mediante el acercamiento a la comunidad y la articulación con los diferentes entes estatales y privados cuya misionalidad tenga por objeto la prevención del delito. (**Resolución No 00078 del 26 de febrero de 2024**).

Prevención social del delito

✉ > grupo.nacional.nna@fiscalia.gov.co



Enfoque
diferencial



Violencia
intrafamiliar



Violencia
sexual



Trata de
personas



Explotación
sexual



Riegos
digitales



Sistema de Responsabilidad
Penal para Adolescentes

5.2.2. Programa de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación

Este programa presta el servicio de protección y asistencia de las víctimas, testigos, intervinientes y servidores de la Fiscalía General de la Nación que por causa o con ocasión de su intervención en un proceso penal se encuentren en riesgos de sufrir agresión o que sus vidas corran peligro.

¿Quiénes pueden acceder al programa?

Testigo: quien tiene conocimiento de los hechos investigados, posee información importante para la investigación penal y está en disposición de expresarlo durante el juicio oral.

Víctima: persona que ha sufrido un daño directo como consecuencia de un delito o hecho y que cuya vida o integridad personal o familiar corren riesgo con ocasión de su intervención en el proceso penal.

Los menores de edad serán protegidos siempre y cuando ingresen con sus padres, tutor, familiares hasta tercer grado de consanguinidad o representante legal.

Perito: quien aporta a la investigación penal un informe científico, técnico o artístico especializado, por lo que su vida e integridad personal pueden estar en riesgo.

Fiscal: persona que tiene a su cargo procesos penales tramitados bajo las normas procesales de la Ley 600 de 2000 o Ley 906 de 2004.

Servidor: es la persona que en ejercicio de sus funciones, se encuentre en riesgo, derivado de su participación en un proceso penal.

Requisitos para acceder

Acceden únicamente aquellas personas sobre las que recaiga una amenaza o riesgo para su vida o integridad personal, como consecuencia de la participación en un proceso penal.

Requisitos para ser incorporado

Ser mayor de edad, o en su defecto, estar representado por la persona que tenga legalmente su custodia.

Estar participando o tener compromiso de participación en un proceso penal en calidad de testigo, víctima o interviniente.

Haberse establecido mediante los mecanismos del programa, que su situación de amenaza o riesgo se deriva de su participación procesal por lo que se requieren medidas de protección.

Haber dado consentimiento escrito en el que se manifieste disposición de ingresar al programa con total aceptación de lo que esto implica.

Cumplir con las normas de seguridad y convivencia establecidas en el Programa de protección y asistencia.

En caso de ser víctima del conflicto armado La solicitud para acceder al Programa de protección para víctimas y testigos de la Ley 975 del 2005 se debe realizar a través de un escrito donde se narren los hechos ocurridos, datos personales y ubicación de la víctima, lo que permitirá contactar y dar respuesta al solicitante.

5.2.3. Grupo Especial para la Lucha Contra el Maltrato Animal (GELMA)

Con el propósito de garantizar una respuesta oportuna y eficiente en las investigaciones por denuncias relacionadas con el delito de maltrato animal, la Fiscalía General de la Nación creó el **'Grupo Especial para la Lucha Contra el Maltrato Animal (GELMA)'**.

El nuevo grupo atiende exclusivamente este tipo de denuncias, para permitir una investigación concentrada y una judicialización oportuna que se adecúe a lo señalado por la ley de 'maltrato animal' en donde estableció penas por este delito que van entre 12 y 36 meses de prisión, además de circunstancias de agravación que dependen de si el delito estuvo relacionado con actos sexuales contra los animales, si el maltrato se hizo con sevicia, en vía o sitio público, o si los maltratos se cometen en presencia de menores de edad.



/FiscaliaCol



@FiscaliaCol



Fiscalía General de la Nación - Colombia



Fiscalía General de la Nación



@fiscaliacol



@fiscaliacol

