

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

www.fiscalia.gov.co

Búnker Nivel Central - Bogotá, D.C. Avenida
Calle 24 No. 52 - 01 (Ciudad Salitre) 57(1) 570 20 00
Notificaciones judiciales:
jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co



/FiscaliaCol



@fiscaliacol



@FiscaliaCol



@fiscaliacol



Fiscalía General de la Nación - Colombia



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

En la calle y en los territorios

1	Presentación	6
2	¿Quiénes somos? <ul style="list-style-type: none">■ Misión■ Valores	12
3	Estructura Orgánica <ul style="list-style-type: none">■ ¿Dónde nos encuentran?	14
4	Canales de acceso a la ciudadanía <ul style="list-style-type: none">■ 4.1 Presenciales■ 4.2 Virtuales■ 4.3 Telefónicos■ 4.4 Escritos	17
5	Programas y servicios <ul style="list-style-type: none">■ 5.1 Futuro Colombia: Programa de prevención del delito■ 5.2 Grupo Especial para la Lucha Contra el Maltrato Animal (GELMA)■ 5.3 Programa de Protección y Asistencia■ 5.4 Mecanismo de Búsqueda Urgente (MBU)■ 5.5 Víctimas en el marco de Justicia Transicional■ 5.6 Antecedentes y anotaciones judiciales■ 5.7 Peticiones, quejas y reclamos	22

1

Presentación

Portafolio de Servicios - 2022

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.

Bajo esta premisa, la administración que lidera el Fiscal General de la Nación, **Francisco Barbosa Delgado**, estableció una estrategia para trabajar en contra de la criminalidad, a través de diferentes mecanismos que permitan dar resultados “En la calle y en los territorios”.

En este sentido y ante las nuevas medidas de bioseguridad establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de **COVID-19**, se han incorporado las nuevas tecnologías como un instrumento de política pública para administrar justicia en tiempos excepcionales.



Presentación

Portafolio de Servicios - 2022

Este documento contiene el portafolio de servicios de la Fiscalía, los cuales están enmarcados en las disposiciones legales y reglamentarias de la entidad y articulados con el **Direccionamiento Estratégico 2020 - 2024**.

Dando cumplimiento a lo anterior, presentamos los canales de atención al usuario, sus modalidades, así como los programas institucionales.

El propósito de este portafolio es que los ciudadanos conozcan aspectos generales de la entidad, sus servicios y los puntos físicos y virtuales de atención.

2

¿Quiénes
> somos?

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:

- **Transparencia:** Actuamos rectamente cumpliendo nuestro deber, de acuerdo con la Constitución y la ley, especialmente en lo referente al respeto por los recursos públicos, la transparencia en nuestras actuaciones y la rendición de cuentas de nuestro desempeño.

- **Servicio:** Asumimos nuestra responsabilidad de garantizar el derecho de acceso a la justicia de los usuarios de la entidad, así como de las víctimas del delito. Nuestras actitudes se orientan a brindarles una atención respetuosa, digna, amable y tolerante. Realizamos los ajustes necesarios para garantizar el acceso a la justicia de todos los usuarios.
- **Imparcialidad:** Actuamos con objetividad y equidad, sin prejuicios ni discriminaciones.
- **Diligencia:** Realizamos todas las actividades con calidad y de manera oportuna y eficiente.
- **Trabajo en equipo:** Demostramos articulación, coordinación y colaboración con otros servidores y entidades. Nuestras acciones aportan valor y se dirigen al cumplimiento de metas y objetivos compartidos.
- **Adaptación al cambio:** Tenemos la capacidad de ajustar nuestros comportamientos, hábitos y metodologías de trabajo a los cambios internos y demandas externas a la institución.

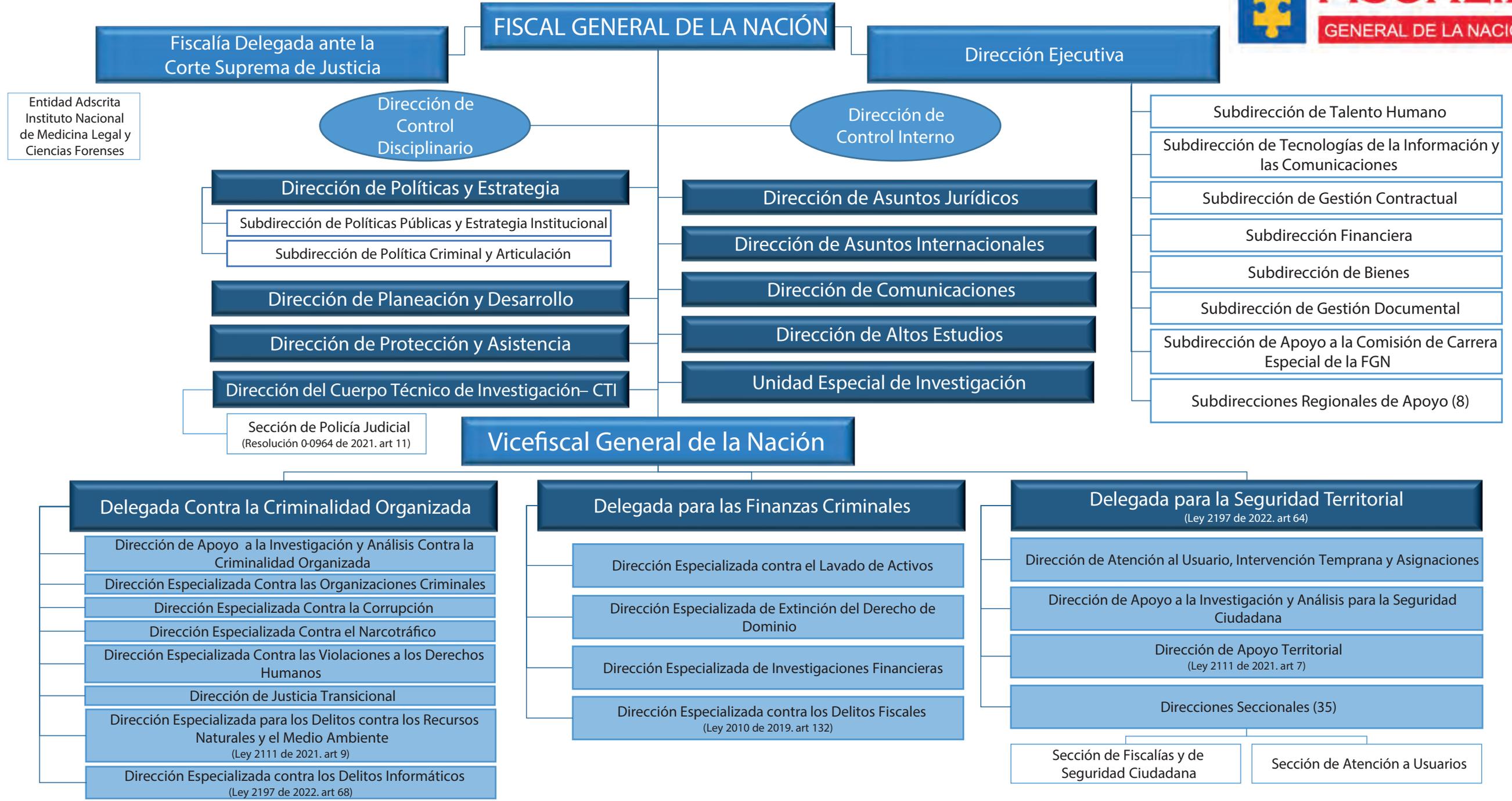
3

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.



Entidad Adscrita
Instituto Nacional
de Medicina Legal y
Ciencias Forenses

Sección de Policía Judicial
(Resolución 0-0964 de 2021, art 11)

Subdirecciones Regionales de Apoyo (8)
(Res. 0-2353 del 29-Jun-2017, modificada con Res. 0-0873 del 26-Jun-2019)

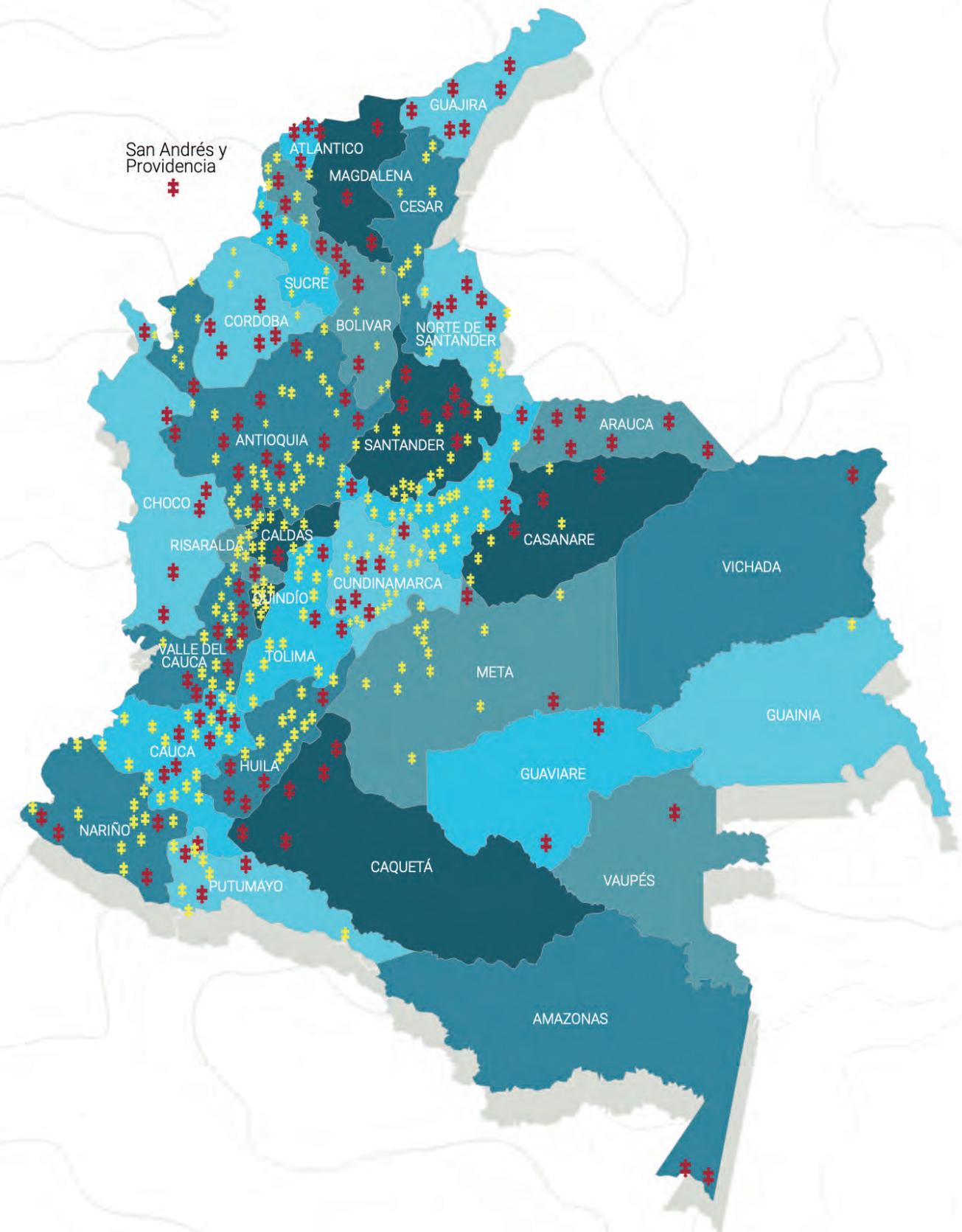
- Central**
Cobertura: Bogotá, Cundinamarca, Boyacá y Amazonas
- Caribe**
Cobertura: La Guajira, Magdalena, Cesar, Atlántico, Bolívar y San Andrés
- Noroccidental**
Cobertura: Medellín, Antioquia, Córdoba, Sucre
- Eje Cafetero**
Cobertura: Caldas, Quindío, Risaralda y Chocó
- Centro Sur**
Cobertura: Tolima, Huila, Caquetá y Putumayo
- Nororiental**
Cobertura: Santander, Magdalena Medio, Arauca y Norte de Santander
- Del Pacífico**
Cobertura: Cali, Valle del Cauca, Cauca y Nariño
- Orinoquía**
Cobertura: Meta, Casanare, Vichada, Guaviare y Guainía – Vaupés

Direcciones Seccionales (35)
(Res. 0-3349 de 26-Dic-2017, modificada con Res. 0-0912 de 02-Jun-2021)

- Amazonas
- Boyacá
- Cesar
- Guaviare
- Meta
- Santander
- Antioquia
- Caldas
- Chocó
- Huila
- Nariño
- Sucre
- Arauca
- Cali
- Córdoba
- Quindío
- Norte de Santander
- Tolima
- Atlántico
- Caquetá
- Cundinamarca
- Magdalena
- Putumayo
- Valle del Cauca
- Bogotá
- Casanare
- Guainía – Vaupés
- Magdalena Medio
- Risaralda
- Vichada
- Bolívar
- Cauca
- La Guajira
- Medellín
- San Andrés

3.1

¿Dónde nos encuentran?



- **Amazonas:** Carrera 8 No. 11 - 80, piso 3, Casa Blanca, Leticia
- **Boyacá:** Carrera 10 No. 20 – 21, piso 5, Tunja
- **Cesar:** Carrera 16 No. 14 – 60, barrio Alfonso López, Valledupar
- **Guaviare:** Calle 10 No. 22 - 51, Barrio La Esperanza, San José del Guaviare
- **Meta:** Calle 33B No. 36 - 105, Edificio Entre Ríos, piso 2, barrio Barzal Alto, Villavicencio
- **Santander:** Carrera 19 No. 24 - 61, piso 8 barrio Alarcón, Bucaramanga
- **Antioquia:** Carrera 64 C No. 67 - 300 bloque F, piso 5, Medellín
- **Chocó:** Calle 20 No. 3 – 11, Edificio Fiscalía, piso 4, barrio Yesquita, Quibdó
- **Huila:** Carrera 4 No. 6 – 99, Oficina 608, Palacio de Justicia, Neiva
- **Nariño:** Carrera 22 no. 19 - 47, piso 4 torre A, Edificio Milán, Pasto
- **Sucre:** Carrera 16 No. 26 - 41, barrio Cruz de Colorado, Sincelejo
- **Arauca:** Calle 22 No. 16 - 74 piso 2, Arauca
- **Cali:** Calle 10 No. 5 - 77 Edificio San Francisco, piso 8, Cali
- **Córdoba:** Carrera 3 No. 10 – 54, Barrio Buenavista, Montería
- **Quindío:** Carrera 13 No. 16 - 26 Centro de Atención de la Fiscalía, Armenia
- **Norte de Santander:** Palacio de Justicia, piso 3, bloque B, Cúcuta
- **Tolima:** Transversal 1 sur No. 47 - 02, Edificio 3, piso 1, Zona Industrial El Papayo, Ibagué
- **Atlántico:** Carrera 45 No. 33 – 10, piso 10 sede Torre Manzur, Barranquilla

- **Caquetá:** Carrera 9B No. 5B – 02, barrio La Estrella, Edificio Firenze, piso 6, Florencia
- **Cundinamarca:** Calle 17 A No. 68D - 69, Bogotá
- **Magdalena:** Calle 22 No. 5-70, Edificio Galaxia, Oficina 522, Santa Marta
- **Putumayo:** Calle 15 No. 7a – 26, piso 4 Edificio Moderno - barrio Ciudad Jardín, Mocoa
- **Valle del Cauca:** Carrera 15 No. 7- 16 esquina, La Casona, Cali
- **Bogotá:** Avenida 19 No. 33 – 02, mezanine Edificio Midpoint, Bogotá
- **Casanare:** Carrera 21 No. 9 - 48, piso 3, Yopal
- **Guainía - Vaupés:** Carrera 7 No. 14 – 133, barrio La Esperanza, Puerto Inírida
- **Magdalena Medio:** Diagonal 56 No. 18A - 88, piso 10, Centro Empresarial San Silvestre, Barrancabermeja
- **Risaralda:** Calle 16 No. 11 - 83 / 87, barrio La Primavera, Puerto Carreño
- **Bolívar:** Calle 66 No. 4 – 86, piso 3 edificio Hocol, barrio Crespo, Cartagena
- **Cauca:** Calle 4 No. 10B – 66, barrio Modelo, Popayán
- **La Guajira:** Calle 1 No. 6 - 65, piso 4, Riohacha
- **Medellín:** Carrera 64 C No. 67- 300, piso 5, Bloque E, Medellín
- **San Andrés:** Carrera 16 calle 1, Barrio Sarie Bay

4

Canales de
acceso a la
ciudadanía



Canales 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.

4.1

Presenciales

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

- Centros de atención de la Fiscalía, CAF.
- 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.
- Las jornadas de atención a víctimas y ferias de servicio.
- PAF: Puntos de atención de la Fiscalía, en lugares de difícil acceso (municipios, corregimientos, veredas etc.) que garantizan una cobertura más amplia de la administración de justicia para los ciudadanos.

4.2

Virtuales



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 los siguientes delitos. A este Sistema puede accederse a través de:

<https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/>,

<http://www.fiscalia.gov.co/>, en la opción **“ADENUNCIAR”**

Denuncie: delitos informáticos, material con contenido de explotación sexual infantil, extorsión, falsedad en documentos y personal, estafa, maltrato animal, violencia basada en género y hurto.

Virtuales



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 o 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.

4.3

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 presentar denuncias de carácter penal, recibir orientación sobre los servicios de la entidad o presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de forma ágil, oportuna, amplia y centralizada.

Nuestros canales son:



Línea gratuita celular **122**
Línea gratuita nacional
018000919748



Videollamada en lengua de señas colombiana



SMS como chat



Chat



Atención a través del chat [click to call](#) (ingresando por la página de la entidad)

En la página web encontrará las siguientes opciones de servicios:

122

Botón **122** puede registrar su denuncia dando clic en el ícono





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.



Escritos:

En este canal se encuentran los documentos físicos entregados en la Ventanilla Única de Correspondencia de cada dependencia y demás medios escritos.

4.4

Escritos



5

Programas
y servicios



5.1

FUTURO COLOMBIA:

Programa de prevención del delito



Tiene como finalidad desarrollar acciones de **prevención integral de los distintos fenómenos delincuenciales a nivel social**, comunitario e individual para contribuir a su reducción, haciendo especial énfasis en aquellas violencias en las que los niños, niñas y adolescentes, sujetos de especial protección constitucional que cuentan con derechos prevalentes, son víctimas. Lo anterior, mediante el acercamiento a la comunidad y la articulación interinstitucional con los diferentes entes estatales que contribuyen a fortalecer el acceso a la justicia y a propiciar la disminución de los efectos nocivos del delito.

> Prevención de:



Hurto



Tráfico, fabricación o porte de estupefacientes



Violencia sexual



Violencia intrafamiliar



Trata de personas



Delitos informáticos



> futurocolombianc@fiscalia.gov.co

5.2

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)**', que empezó a funcionar el 12 de diciembre.

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 se comenten en presencia de menores de edad.

5.3

Programa de Protección y Asistencia

Este programa garantiza la 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.

- **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, bajo el marco jurídico establecido. Los menores de edad serán protegidos siempre y cuando ingresen con sus padres, tutor, familiares hasta tercer grado de consanguinidad o representante legal.

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.

Cobertura del programa

Para mayor información puede comunicarse al teléfono 57(1) 5188474 extensión 1101, fax 1401 o escribir desde su correo electrónico a correspondencia.proteccion@fiscalia.gov.co. La sede principal en Bogotá está ubicada en la carrera 86 No. 51- 66 piso 5 Edificio World Business Center. Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.



En la calle y en los territorios

5.4

Mecanismo
de Búsqueda
Urgente

(MBU):



Recuerde:



NO hay que esperar un tiempo determinado para solicitar la activación del Mecanismo de Búsqueda Urgente.



Cualquier persona puede solicitar la activación del Mecanismo de Búsqueda Urgente (MBU) ante un juez o un fiscal.



Es un trámite gratuito.



En la calle y en los territorios

Activación:

- 1 De manera verbal o escrita ante un juez o un fiscal.
- 2 Informar los hechos y circunstancias que permitan establecer que la persona es una posible víctima del delito de desaparición forzada.
- 3 Suministrar los datos que permitan identificar a la víctima: nombre, documento de identificación, lugar de residencia, rasgos y características físicas, prendas de vestir, elementos de uso personal que portaba al momento de la desaparición y demás datos que permitan su individualización.
- 4 Aportar toda la información que requiera la autoridad judicial que active el mecanismo.
- 5 Presentar su documento de identificación y comunicar al funcionario su nombre completo y lugar de residencia.

5.5

Víctimas en el marco de Justicia Transicional

La Dirección de Justicia Transicional, a través del Grupo Interno de Trabajo Especializado, brinda orientación y garantía oportuna de acceso a la justicia, mediante el registro de hechos a víctimas y asignación en el marco de la justicia transicional, 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). 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, orienta respecto del trámite que se surte dentro del proceso 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 alcaldías, personerías, defensoría o procuraduría, 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: www.fiscalia.gov.co, 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 “Especiales”, buscar y dar clic en Justicia Transicional. También puede comunicarse a través del Centro de Contacto: Celular 122 opción 6, Línea gratuita nacional 01 8000 91 97 48 opción 6, adicionalmente al 57 (601) 5803814 Ext. 17051, y al correo institucional único atencionvic.justiciatrans@fiscalia.gov.co

5.6

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.

Usted puede consultar la información del estado de su denuncia ingresando a www.fiscalia.gov.co/Servicio Ciudadano/Consultas/ Consulte el estado de su denuncia. Este servicio es totalmente gratuito.

5.7

Peticiones, quejas y reclamos

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.



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 entidad.



¿Quiénes tienen derecho a presentar una PQR?

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

www.fiscalia.gov.co

¿Dónde presentar una PQR?

Ingresando a la página web de la Fiscalía General de la Nación [www.fiscalia.gov.co/Servicio Ciudadano/Buzón de PQRS](http://www.fiscalia.gov.co/ServicioCiudadano/BuzondePQRS); allí puede diligenciar el formulario virtual para el registro según su necesidad.



En la calle y en los territorios



En la calle y en los territorios



/FiscaliaCol



@fiscaliacol



@FiscaliaCol



@fiscaliacol



Fiscalía General de la Nación
- Colombia

www.fiscalia.gov.co