

## ANEXO A. LISTA DE VERIFICACIÓN MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA

|                                                                                             |                                                                                    |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| ➤ ¿Existe la Oficina de correspondencia?                                                    | SÍ ____                                                                            | NO ____                   |
| ➤ ¿De fácil acceso para el público?                                                         | SÍ ____                                                                            | NO ____                   |
| ➤ ¿Facilidades especiales para discapacitados?                                              | SÍ ____                                                                            | NO ____                   |
| ➤ ¿Horario de atención? _____                                                               |                                                                                    |                           |
| ➤ ¿Están centralizados en el Archivo los procesos de RECEPCIÓN Y DESPACHO de documentos en: |                                                                                    |                           |
| papel ____                                                                                  | faxes ____                                                                         | correos electrónicos ____ |
| ➤ ¿El REGISTRO de comunicaciones oficiales DESPACHADAS incluye los siguientes datos:        |                                                                                    |                           |
| Destinatario ____                                                                           | Número de consecutivo ____                                                         | Fecha ____                |
| Nombre del remitente ____                                                                   | Anexos ____                                                                        | Otros, cuáles? _____      |
| ➤ El REGISTRO de comunicaciones oficiales RECIBIDAS incluye los siguientes datos:           |                                                                                    |                           |
| Remitente ____                                                                              | Número de radicación ____                                                          | Fecha ____                |
| Destinatario y/o funcionario responsable ____                                               | Anexos ____                                                                        |                           |
| Tiempo de respuesta ____                                                                    | Otros, cuáles? _____                                                               |                           |
| ➤ ¿Existe el MANUAL DE CORRESPONDENCIA?                                                     | SÍ ____                                                                            | NO ____                   |
| En caso positivo indicar si incluye:                                                        |                                                                                    |                           |
| ____                                                                                        | Formatos estandarizados para la producción de documentos según las normas ICONTEC. |                           |
| ____                                                                                        | Firma responsable para emitir los documentos.                                      |                           |
| ____                                                                                        | Procedimiento para el DESPACHO EXTERNO                                             |                           |
| ____                                                                                        | Procedimiento para el RECIBO DE COMUNICACIONES EXTERNAS                            |                           |
| ____                                                                                        | Procedimiento para el MANEJO DE COMUNICACIONES INTERNAS                            |                           |
| ____                                                                                        | Otros, ¿cuáles? _____                                                              |                           |

➤ ¿Existe REGISTRO DE COMUNICACIONES INTERNAS (memorandos, circulares, otros).

SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_.

En caso positivo, indicar lo que incluye dicho registro:

---

---

---

---

---

➤ ¿Existe CONSECUTIVO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS? (Verificar):

Decretos \_\_\_\_ Resoluciones \_\_\_\_

Acuerdos \_\_\_\_

Memorandos \_\_\_\_

Comunicaciones despachadas \_\_\_\_

>> ¿Existe justificación escrita firmada por el Jefe de la Dependencia para corregir los errores cometidos en la numeración de los actos administrativos?

SÍ \_\_\_\_

NO \_\_\_\_

Indicar en qué tipo de Acto Administrativo:

---

---

>> ¿Existen faltantes en la numeración que no han sido justificados? Detallar los números y fechas de los Actos Administrativos que presentan faltantes.

➤ De las COMUNICACIONES ENVIADAS SE PRODUCE ORIGINAL Y DOS COPIAS. ¿Para quiénes se destinan?

Original y anexos \_\_\_\_\_

Primera copia con anexos \_\_\_\_\_

Segunda copia sin anexos \_\_\_\_\_

Otras copias, otro procedimiento: \_\_\_\_\_

Fuente: Archivo General de la Nación

## ANEXO B. LISTA DE VERIFICACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

- ¿Existe el área de servicio al usuario? SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- ¿De fácil acceso para el público? SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- ¿Facilidades especiales para discapacitados? SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- ¿Horario de atención? \_\_\_\_\_
- ¿Están definidos los procedimientos para la atención a los usuarios en:
- Nivel central \_\_\_\_ Regional \_\_\_\_
- ¿El personal de atención a los clientes es capacitado de forma permanente?:
- SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- Existe clasificación de los usuarios de acuerdo a las temáticas?
- SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ Cuál \_\_\_\_
- ¿Existe el MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO? SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

En caso positivo indicar si incluye:

- \_\_\_\_ Formatos estandarizados para la prestación del servicio según el SGC.
- \_\_\_\_ Roles de los responsables de la atención.
- \_\_\_\_ Procedimiento para la atención al usuario
- \_\_\_\_ Procedimiento para la medición de la atención a los usuarios
- \_\_\_\_ Procedimiento para la medición de la calidad de la atención a los usuarios
- \_\_\_\_ Otros, ¿cuáles? \_\_\_\_\_

¿Se dispone de una estadística del trato a los usuarios en donde se informe:

- \_\_\_\_ Transacciones realizadas
- \_\_\_\_ Clase de atención (telefónica, correo electrónico, personal, escrita, otra cual)
- \_\_\_\_ Calidad del servicio
- \_\_\_\_ Quejas recibidas
- \_\_\_\_ Antecedentes
- \_\_\_\_ Víctimas

➤ ¿Se apoya a las personas que tienen contacto directo con el cliente con información necesaria para llevar a cabo su trabajo?.

SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_.

En caso positivo, indicar en que consiste:

---

---

---

¿Se ha desarrollado un programa de mejora continua de la calidad en la atención a usuarios?

SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_.

➤ ¿Se captan las percepciones del cliente en lo que se refiere a?:

Cómo quiere que lo atiendan \_\_\_\_ Cuáles son sus inclinaciones \_\_\_\_ Qué servicio necesita \_\_\_\_

Cómo incrementar su confianza \_\_\_\_ Qué expectativas de servicio tiene \_\_\_\_

¿Se implementan estrategias que le “facilitan la vida” al cliente tales como:

Facilidad para el acceso \_\_\_\_ Facilidad para realizar el trámite \_\_\_\_ Facilidad para realizar quejas \_\_\_\_

Comodidad de las oficinas \_\_\_\_ Se hace seguimiento a las peticiones \_\_\_\_ Información completa \_\_\_\_

>> ¿la gestión con los usuarios es medida mediante indicadores?

SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Indicar qué tipo de Indicador:

---

---

>> ¿Existe verificación del grado de satisfacción del usuarios ante las reclamaciones formuladas?

SÍ \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Indicar porqué:

---

---

➤ Existe control de las quejas remitidas a las dependencias? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Existe suficiente recurso humano para la atención a los usuario? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Fuente: El Autor



## PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

| PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL                                                                     |                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| SUBPROCESO: CREACIÓN O INGRESO DE DOCUMENTOS A LA ENTIDAD                                       |                              |
| DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:<br>División de Registro y Control y Correspondencia. |                              |
| PROCEDIMIENTO: - Radicación y Reparto de Quejas                                                 | CODIGO: PRO-GD-CD-006        |
|                                                                                                 | VERSION: 1- RES. 041 de 2001 |
|                                                                                                 | VERSION: 2- RES. 191 de 2003 |
| APROBO: CARLOS ARTURO GÓMEZ PAVAJEAU                                                            | FECHA ACTA: MARZO 2003       |

## 1. OBJETIVO. .

Sustanciar las quejas recibidas, asignarles competencia y remitirlas a la dependencia competente.

## 2. USUARIOS

Externos: Los ciudadanos en general y las entidades del estado de todos los ordenes.

Internos: Las diferentes dependencias de la Procuraduría competentes para adelantar las investigaciones disciplinarias y cumplir funciones preventivas.

## 3. ALCANCE.

Involucra a los ciudadanos que demanden el servicio, a las Entidades del Estado, al Grupo de Sustanciación de Quejas y a las dependencias de la Procuraduría competentes

## 4. RESPONSABILIDADES.

Abogados sustanciadores que hacen parte del Grupo de Sustanciación de Quejas.

Funcionarios de Secretaría de este Grupo

## 5. REFERENCIAS JURIDICAS.

Ley 734 de 2002 Art. [69](#).  
Decreto-Ley 262 de 2000 Art. [18](#) num. [1](#).  
Resolución [213](#) de 2003 del Procurador General.  
Resolución [346](#) de 2002 del Procurador General, artículos [1](#), [5](#) y [6](#).  
Resolución [323](#) de 2002 del Procurador General.  
Resolución [305](#) de septiembre 11 de 2002.  
Resolución [108](#) de 2002 del Procurador General.  
Resolución [282](#) de septiembre 17 de 2001.  
Resolución [266](#) de septiembre 5 de 2001.  
Resolución [227](#) de agosto 14 de 2001.  
Resolución [204](#) de julio de 2001.  
Resolución [0355](#) de 2000 del Procurador General.  
Resolución [071](#) de mayo 11 de 2000.  
Resolución [027](#) de marzo 16 de 2000.  
Resolución [0018](#) de 2000 del Procurador General.  
Resolución [0017](#) de 2000 del Procurador General, artículo [19](#).  
Directiva [016](#) del 21 de noviembre de 2002.

## 6. DEFINICIONES.

**GEDIS:** Sistema de información de Gestión Disciplinaria.

**SIAF:** Sistema de Información Administrativa y Financiera

## 7. FORMATOS.

Formato de Registro Inicial de Averiguación Disciplinaria.

Formatos de remisión de oficios.

## 8. CONDICIONES GENERALES.

El Procurador General de la Nación es competente para ejercer la función disciplinaria con fundamento en el artículo 277 numeral 7. de la Constitución Política.

La Ley 734 de 2002 en su artículo 69 señala que la acción disciplinaria se adelantará de oficio o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona. No procede por anónimos, salvo en lo eventos en que se cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

La Procuraduría General de la Nación a través de la División de Registro y Control y Correspondencia, en ejercicio de la facultad que le atribuye el numeral 1° del artículo 18 del Decreto 262 de 2000, cumple la función de recibir, clasificar, registrar, asignar el número único de radicación, repartir y enviar a la dependencia que corresponda las quejas que se reciban en la entidad.

Las quejas se reciben así:

De manera verbal en la oficina de Reclamos Ciudadanos ubicada en el CAP, con fundamento en la función asignada por el numeral 2 del artículo 66 del Decreto 262 de 2000.

De manera escrita por ventanilla o por correo.

A través de correo electrónico

Por medio de la página web de la Procuraduría General a través de las pantallas de auto consulta ubicadas en el CAP.

En las dependencias territoriales en la Oficina de Atención al Público.

El Grupo de Sustanciación de Quejas de la División de Registro y Control efectúa el análisis del documento para establecer la competencia del funcionario de la Procuraduría a quien deba remitirse la queja, teniendo en cuenta la calidad del sujeto, la naturaleza del hecho, el territorio, el factor funcional y la conexidad.

Cuando se reciben quejas contra magistrados, jueces y fiscales se envían al Consejo Superior de la Judicatura o a la Seccional correspondiente.

## 9. SALIDAS.

|                                                                                  |                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>          |
|                                                                                  | <b>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b> |
|                                                                                  | PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL              |

Impresión de la hoja de registro inicial de averiguación disciplinaria que contiene el número del expediente.

Impresión del oficio pertinente.

Planillas para cada dependencia con la relación de los oficios anexos de su competencia

**10. REGISTROS.**

Registro en el sistema GEDIS de la queja, con la determinación de la competencia y asignación de un número de expediente por parte del sistema.

Registro del trámite de la queja en el SIAF.

**11. BASES DE AUTOCONTROL.**

Verificar que la queja fue direccionada a la dependencia competente.

Verificar que el registro inicial de averiguación disciplinaria en el GEDIS se encuentre con los datos completos.

Verificar que los formatos de oficios-quejas estén bien diligenciados.

**12. ANEXOS.**

Documentos enviados por el quejoso.

**13. ACTIVIDADES.**

**13.1. QUEJA VERBAL PRESENTADA EN LA SEDE PRINCIPAL UBICADA EN BOGOTÁ**

**PROFESIONAL OFICINA DE RECLAMOS CIUDADANOS DEL C.A.P.**

**13.1.1.** Recibe de manera verbal la queja, diligencia el “Formato de Registro de Queja Nueva”, lo hace firmar por el quejoso y lo entrega en la ventanilla del Grupo de Correspondencia para su respectiva radicación, entregando al quejoso una copia.

**13.1.2.** Si la queja requiere un trámite urgente se solicita al Grupo de Quejas el número de radicación y se envía directamente al competente.

**13.1.3.** Ingresa diariamente a la página Web de la Procuraduría, imprime las quejas que se han recibido por este medio y las radica en la ventanilla de correspondencia.

**13.1.4.** Se continúa con el trámite establecido a continuación para la queja escrita.

**13.2. QUEJA ESCRITA RECIBIDA EN LA SEDE PRINCIPAL UBICADA EN BOGOTÁ**

**GRUPO DE CORRESPONDENCIA DE LA DIVISIÓN REGISTRO Y CONTROL Y CORRESPONDENCIA**

**13.2.1.** La quejas se reciben de manera escrita, por correo, por ventanilla y por fax y se entregan a los funcionarios de Correspondencia encargados de clasificarla, quienes separan las quejas y las colocan en el casillero respectivo, donde son recogidas por el funcionario encargado de tramitar la documentación con destino al grupo de quejas. Este funcionario las registra en el SIAF, resumiendo el asunto y les coloca el sticker

que arroja este programa, el cual incluye el número de radicación y la fecha de recibo. Luego entrega al Citador de la División de Registro y Control la planilla con las quejas, quien firma la planilla en señal de recibo.

**GRUPO DE QUEJAS**

**13.2.2.** El citador entrega la documentación a la persona encargada en la Secretaría del Grupo de Quejas, quien realiza el reparto sistematizado por el SIAF a los abogados de este Grupo. Este sistema genera una planilla para cada abogado con la relación de las quejas asignadas.

**13.2.3.** Los abogados estudian las quejas, revisan en el sistema GEDIS si existe algún antecedente para evitar que se inicie una nueva investigación por los mismos hechos.

**13.2.4.** Una vez sustanciada la queja, si el abogado determina que se debe iniciar una investigación con destino a una Dependencia del nivel central, radica en el sistema de información GEDIS la queja llenando todos los campos para que quede registrada como expediente e imprime dos copias de la hoja inicial de averiguación disciplinaria (carátula de expedientes) las cuales debe firmar el abogado sustanciador. Cuando se trate de asuntos que son de competencia de una dependencia del nivel territorial o que a su juicio no generan una investigación disciplinaria, el abogado debe elaborar un oficio en los formatos diseñados para el efecto.

**13.2.5.** El abogado entrega a secretaría los registros iniciales de averiguación disciplinaria y los oficios.

**13.2.6.** La Secretaría tramita la anterior documentación así:

**13.2.6.1.** Si se trata de registros iniciales de averiguación disciplinaria los descarga en el SIAF y los ubica en los casilleros para ser recogidos por los Citadores de los Despachos competentes.

**13.2.6.2.** Si se trata de oficios se descargan en el SIAF y se entregan a la funcionaria encargada de organizar el envío de los oficios, quien los separa en dos grupos así: **internos** con destino a las dependencias de la Procuraduría con sede en Bogotá y **externos** con destino a las dependencias de la Procuraduría del nivel territorial y a otras entidades.

A cada uno de los oficios se les retiran las copias que

deben quedar en el archivo del Grupo. Se elaboran los

listados en el GEDIS, por dependencia, organizándolos

por paquetes y se ubican en los casilleros de cada

dependencia.

**13.2.6.3.** Si se trata de oficios externos, se digitan los sobres de cada oficio y se efectúa la relación en el sistema GEDIS, con el número del oficio, se verifica que estén incluidos todos y se llevan al Grupo de Correspondencia donde se entregan con la planilla, la cual debe ser firmada en señal de recibo y devuelta con los sellos de remisión.

**13.2.7.** En relación con los oficios internos y los registros iniciales de averiguación disciplinaria, el funcionario encargado de secretaría debe entregar a los citadores las planillas con los documentos relacionados. Estos deben verificar que los documentos correspondan

|                                                                                  |                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>          |
|                                                                                  | <b>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b> |
|                                                                                  | PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL              |

a la planilla, la cual debe ser firmada como constancia de recibo.

**13.2.8.** Las planillas de correspondencia, las planillas firmadas por los citadores de las diferentes dependencias y las hojas de registros iniciales de averiguación disciplinaria deben guardarse en el archivo del Grupo de Quejas en orden consecutivo.

**13.2.9.** El Jefe de la División de Registro y Control debe revisar periódicamente la labor realizada por los abogados de manera aleatoria en el sistema, verificando el trámite dado a las quejas y las competencias asignadas. También debe llevar las estadísticas de los documentos recibidos por el Grupo y los sustanciados, con la anotación del trámite dado a cada uno, clasificado por abogados.

**13.3. QUEJA ESCRITA RECIBIDA EN UNA PROCURADURIA TERRITORIAL**

**SECRETARIA**

**13.3.1.** Recibe documento de queja, coloca el sello de recibido y anota la fecha, hora y número de folios que acompañan a la misma.

**13.3.2.** Diligencia el formulario de Registro de Averiguación Disciplinaria y asigna número de radicación de expediente a las diligencias.

**13.3.3.** Actualiza GEDIS registrando la queja en el sistema de información.

**13.3.4.** Semanalmente realiza por sorteo el reparto de las quejas y elabora acta que es firmada por los profesionales y el secretario.

**13.4. QUEJA ESCRITA RECIBIDA EN UNA PROCURADURIA TERRITORIAL**

**PROFESIONAL**

**13.4.1.** Recibe la queja verbal la transcribe en un formato con copia y luego se la entrega al quejoso para su revisión y firma, el cual es suscrito también por quien recibió la queja.

**13.4.2.** Los formatos diligenciados se radican, entregándose una copia al quejoso y el original sigue el mismo trámite señalado para las quejas que se reciben por escrito.

**14. INDICADORES.**

Eficiencia:

Número de quejas y oficios tramitados / mes x 100

Número de documentos recibidos

Eficacia:

No. de quejas devueltas por error x 100

No. de quejas tramitadas



|                                                 |                     |            |
|-------------------------------------------------|---------------------|------------|
| PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN              | Fecha de Revisión   | 31/07/2008 |
| SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO                  | Fecha de Aprobación | 02/09/2008 |
| <b>EXPEDICION DE ANTECEDENTES Y CONSTANCIAS</b> | Versión             | 4          |
| <b>PRO-CM-AP-001</b>                            | Página              | 1 de 3     |

| CONTROL DE CAMBIOS |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSION            | FECHA      | DESCRIPCION DE LA MODIFICACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                  | 02/03/2001 | Versión original. Resolución 041.( PRO-GD-MD-017 Expedición certificado de antecedentes disciplinarios-CAP)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2                  | 25/07/2003 | Versiones originales y mejoradas. Resolución 97. (PRO-GD-MD-016 Certificación Versión:1; PRO-GD-MD-017 Expedición certificado de antecedentes disciplinarios-CAP Versión: 2; PRO-GD-MD-018 Expedición de certificados de antecedentes disciplinarios- Coordinaciones. Versión: 1; PRO-GD-MD-019 Corrección de antecedentes disciplinarios CAP. Versión: 1)                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3                  | 26/11/2007 | Versiones originales y mejoradas. Resolución 041. ( PRO-GD-MD-018 Expedición de certificados de antecedentes disciplinarios- Coordinaciones. Versión: 2; PRO-GD-MD-019 Corrección de antecedentes disciplinarios CAP. Versión: 2; PRO-GD-MD-020 Expedición de certificados de antecedentes disciplinarios. Versión: 1; PRO-GD-MD-021 Informe diario de certificados de antecedentes disciplinarios expedidos. Versión: 1; PRO-GD-MD-022 Informe mensual de formatos utilizados por la expedición de certificados. Versión: 1; PRO-GD-MD-023 Informe general de antecedentes disciplinarios. Versión: 1) |
| 4                  | 02/09/2008 | Se unifican los procedimientos enunciados en el control de cambios, se documenta de acuerdo a la metodología del SGC y a lo recomendado por la consultora Marqués y Uriza Ltda. – PICGS- Diciembre 2006. Se adopta por Resolución 001.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|  |                                                                  |        |                                                   |        |                                                |
|--|------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------|
|  | Mario Castro Gonzalez<br>División Centro de Atención al Público. | Revisó | Luz Marina Amaya Chitiva<br>Oficina de Planeación | Aprobó | Carlos Arturo Gómez Pavajeau<br>Viceprocurador |
|--|------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------|



|                                                                                   |                                          |  |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN       |  | Fecha de Revisión   | 31/07/2008 |
|                                                                                   | SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO           |  | Fecha de Aprobación | 02/09/2008 |
|                                                                                   | EXPEDICION DE ANTECEDENTES Y CONSTANCIAS |  | Versión             | 4          |
|                                                                                   | PRO-CM-AP-001                            |  | Página              | 2 de 3     |

|                           |                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| OBJETIVO                  | Expedir el certificado de antecedentes y constancias en derechos humanos para los ciudadanos que lo requieran.                                                                                                  |  |  |  |  |
| ALCANCE                   | Desde que se recibe la solicitud en el CAP de la PGN, en cualquiera de los Supercadenas CAD y/o en las Procuradurías Regionales hasta la entrega final del documento y elaboración de los respectivos informes. |  |  |  |  |
| NORMATIVIDAD RELACIONADA: | Decreto 262 de 2000.                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |

**Convenciones:**  

 Inicio - Fin

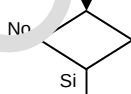
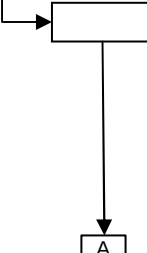
 Actividad

 Decisión

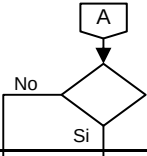
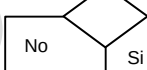
 Conector Páginas

 Conector Actividades

 Conector Procedimientos

| No | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Flujograma                                                                          | Responsable            | Documentos y Registros relacionados    | Puntos de Control |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------|-------------------|
| 1  | <b>Recepcionar solicitud.</b><br>Recibe solicitud de entidad pública (por medio de oficio) o de cualquier ciudadano (personalmente) para que se expida certificado de antecedentes o constancia de derechos humanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    | Servidor designado PGN | Oficio                                 | N.A.              |
| 2  | <b>Verificar documentos entregados por el solicitante.</b><br>Verifica que la persona a la cual se le va expedir el certificado o constancia se encuentre registrada en la base de datos y que cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   | Servidor designado PGN | Documento de identidad o su fotocopia. | X                 |
| 3  | <b>¿Es una constancia de derechos humanos?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Servidor designado PGN | N.A.                                   | X                 |
| 4  | <b>Expedir constancia de derechos humanos.</b><br>Expide certificado de antecedentes simple para investigación e imprime y entrega la constancia de derechos humanos al solicitante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Servidor designado PGN | Constancia derechos humanos            | X                 |
| 5  | <b>Ingresar información en el Sistema.</b><br>Indica en el sistema la clase de certificado (ordinario o especial) de acuerdo a la solicitud del interesado e ingresa el número de identificación. Si el nombre del solicitante presenta error en el registro inicial o no se encuentra registrado, se procede a realizar la corrección o registro pertinente por parte del servidor designado por el Jefe de la División en el CAP o por el Coordinador Administrativo en las Procuradurías Regionales. Si la inconsistencia obedece a cambio de nombre o similares deberá confrontarse con la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil. En tal caso, las Procuradurías Regionales deberán verificar a través de la Secretaría del CAP. |  | Servidor designado PGN | Registro en la base de datos           | N.A.              |

|                                                                                   |                                          |  |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|---------------------|------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN       |  | Fecha de Revisión   | 31/07/2008 |
|                                                                                   | SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO           |  | Fecha de Aprobación | 02/09/2008 |
|                                                                                   | EXPEDICION DE ANTECEDENTES Y CONSTANCIAS |  | Versión             | 4          |
|                                                                                   | PRO-CM-AP-001                            |  | Página              | 3 de 3     |

| No | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Flujograma                                                                          | Responsable             | Documento y Registros relacionados | Puntos de Control |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|-------------------|
| 6  | ¿El certificado es solicitado para salir fuera del país?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    | Servidor designado PGN  | N.A.                               | X                 |
| 7  | <b>Imprimir certificado de antecedentes sin firma escaneada.</b><br>Imprime el certificado sin firma escaneada solicitado por cualquier ciudadano y lo entrega a la Jefe de la División CAP para su respectiva firma.                                                                                                                                                                                                            |    | Servidor designado PGN  | Certificado de antecedentes        | N.A.              |
| 8  | <b>Firmar el certificado sin la firma escaneada.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    | Jefe de la División CAP | Certificado de antecedentes        | N.A.              |
| 9  | <b>Imprimir certificado de antecedentes con firma escaneada.</b><br>Imprime el certificado con firma escaneada solicitado por la entidad pública o cualquier ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                          |    | Servidor designado PGN  | Certificado de antecedentes        | N.A.              |
| 10 | <b>Entregar el certificado al solicitante.</b><br>Entrega el certificado al ciudadano o a la entidad pública. A la entidad pública que hizo el requerimiento escrito se envía mediante correo. Las Entidades ubicadas en el mismo municipio deben recoger el certificado en la Procuraduría                                                                                                                                      |  | Servidor designado PGN  | Certificado de antecedentes        | N.A.              |
| 11 | ¿Recibe reclamo de usuario por error de forma en el contenido del certificado?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Servidor designado PGN  | N.A.                               | X                 |
| 12 | <b>Corregir información.</b><br>Corrige la información pertinente, imprime el certificado corregido, lo entrega al usuario y le solicita la devolución del certificado no conforme.                                                                                                                                                                                                                                              |  | Servidor designado PGN  | Certificado de antecedentes        | N.A.              |
| 13 | <b>Anular certificado.</b><br>Anula el certificado objeto de corrección, indicando el motivo de la anulación. Para ello se utiliza el número del certificado o el N° de identificación del usuario.<br>Las procuradurías regionales deberán anular el certificado en los dos días siguientes a la comisión del error.<br>En caso de vencerse el termino señalado, deberán solicitar por escrito a la División CAP, su anulación. |  | Servidor designado PGN  | N.A.                               | N.A.              |
| 14 | <b>Elaborar informe individual diario.</b><br>Elabora el informe individual diario al finalizar la jornada laboral verificando el número de certificados expedidos. Para ese efecto debe tener en cuenta el informe que genera el S.I.R.I.                                                                                                                                                                                       |  | Servidor designado PGN  | SIRI                               | X                 |
| 15 | <b>Elaborar informe mensual.</b><br>Elabora un informe mensual de acuerdo con la información suministrada por las Procuradurías Regionales y el nivel central.                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Jefe de la División CAP | Informe mensual                    | N.A.              |



|                                                                                     |                     |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN                                                  | Fecha de Revisión   | 31/07/2008 |
| SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO                                                      | Fecha de Aprobación | 02/09/2008 |
| RECEPCION DE QUEJAS Y PETICIONES VERBALES Y SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO | Versión             | 3          |
| PRO-CM-AP-002                                                                       | Página              | 1 de 2     |

| CONTROL DE CAMBIOS |            |                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSION            | FECHA      | DESCRIPCION DE LA MODIFICACION                                                                                                                                                                                                            |
| 1                  | 02/03/2001 | Versión original (Recepción de quejas verbales) Resolución 041.                                                                                                                                                                           |
| 2                  | 25/07/2003 | Versión mejorada (PRO-CM-CI-001 Recepción de quejas verbales; PRO-CM-CI-002 Información en la Rotonda) Resolución 037.                                                                                                                    |
| 3                  | 02/09/2008 | Se unifican los procedimientos asociados en el control de cambios; se documenta de acuerdo a la metodología del SGC y a lo recomendado por la consultoría Marqués y Uriza Ltda. – PICC – Diciembre 2006. Se adopta por Resolución No. 040 |

|         |                                                                  |        |                                                   |        |                                                |
|---------|------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------|
| Elaboró | Mario Castro Gonzalez<br>División Centro de Atención al Público. | Revisó | Luz Marina Amaya Chitiva<br>Oficina de Planeación | Aprobó | Carlos Arturo Gómez Pavajeau<br>Viceprocurador |
|---------|------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                     |  |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN                                                  |  | Fecha de Revisión   | 31/07/2008 |
|                                                                                   | SUBPROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO                                                      |  | Fecha de Aprobación | 02/09/2008 |
|                                                                                   | RECEPCION DE QUEJAS Y PETICIONES VERBALES Y SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO |  | Versión             | 3          |
|                                                                                   | PRO-CM-AP-002                                                                       |  | Página              | 2 de 3     |

|                           |                                                                                                                                                      |  |  |  |  |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| OBJETIVO                  | Recepcionar de forma verbal quejas y peticiones de la Ciudadanía, y ofrecer orientación relacionada con las funciones misionales de la Procuraduría. |  |  |  |  |
| ALCANCE                   | Desde la atención brindada al quejoso o solicitante hasta la orientación que recibe una vez se da trámite a la queja o petición.                     |  |  |  |  |
| NORMATIVIDAD RELACIONADA: | Decreto Ley 262 de 2000; Ley 1098 de 2006; Ley 42 de 1994                                                                                            |  |  |  |  |

Convenciones:

Inicio - Fin

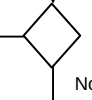
Actividad

Decisión

Conector Páginas

Conector Actividad

Conector Procedimientos

| No | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Flujograma                                                                                      | Responsable                                         | Documentos y Registros relacionados | Puntos de Control |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| 1  | <b>Atender quejas, peticiones o solicitudes de orientación.</b><br>Atiende quejas, peticiones o solicitudes de orientación por parte del ciudadano, identificando que los casos sean competencias o no de la Procuraduría General de la Nación. De no serlo, le informa a que entidad puede dirigirse a presentar la queja o petición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                | Servidor de la recepción (CAP)                      | N.A.                                | N.A.              |
| 2  | <b>Asignar un turno.</b><br>Asigna un turno al ciudadano para que sea atendido de acuerdo a su solicitud por los grupos de: reclamo ciudadano; infancia, adolescencia y familia o servicios públicos. En caso de no tener cupos indica el horario en que se asignan los próximos turnos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              | Servidor de la recepción (CAP)                      | N.A.                                | N.A.              |
| 3  | <b>¿Es competencia de la PGN?</b><br>Durante la recepción de la queja, petición o solicitud de orientación determina la competencia de la PGN para atender el tema y asumirlo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <br>Si<br>No | Grupo CAP<br>Grupo Infancia, Adolescencia y familia | N.A.                                | X                 |
| 4  | <b>Remitir al ciudadano a la autoridad competente.</b><br>Una vez escucha la solicitud del ciudadano, identifica la autoridad competente para resolver la queja o petición y le informa que debe dirigirse a esta autoridad para el tratamiento adecuado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              | Grupo CAP<br>Grupo Infancia, Adolescencia y familia | N.A.                                | N.A.              |
| 5  | <b>Recibir queja, petición o solicitud de orientación.</b><br>Recibe la queja o petición del ciudadano, explicando al usuario el objeto y fin de presentación de su queja o petición, el tiempo que puede demorarse, así como las demás acciones legales de las que puede hacer uso y las autoridades competentes para conocer de ellas.<br>La delegada para la infancia, adolescencia y familia brinda orientación jurídica acerca de situaciones que involucren los derechos fundamentales de la infancia y familia.<br>El grupo de servicios públicos brinda orientación cuando los ciudadanos no obtengan respuesta a sus quejas por servicios públicos en las entidades correspondientes o en la Superintendencia.<br>Entrega la queja o petición impresa al ciudadano, explicándole que debe radicarla en Registro, control y correspondencia. |              | Grupo CAP<br>Grupo Infancia, Adolescencia y familia | Queja o Solicitud                   | X                 |
| 6  | <b>Recibir solicitud sobre el trámite dado a la queja o petición.</b><br>Recibe solicitud del ciudadano, para que se le informe sobre la queja o petición presentada; indicándole el trámite dado y/o la delegada que tiene el asunto a cargo con el fin que este se comunique directamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              | Grupo CAP<br>Grupo Infancia, Adolescencia y familia | N.A.                                | X                 |



|                                                                           |                     |            |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL                                                | Fecha de Revisión   | 13/03/2008 |
| SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS (ADR)                | Fecha de Aprobación | 14/07/2009 |
| <i>Recepción, clasificación y distribución de correspondencia en DRCC</i> | Versión             | 3          |
| PRO-GD-AS-001                                                             | Página              | 1 de 3     |

| CONTROL DE CAMBIOS |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA     | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3                  | 14-jul-09 | Versiones originales adoptadas por Resolución N° 041 de 2007. Procedimientos, PRO-GD-CD-001 "Recepción de documentos por la entidad", PRO-GD-CD-002 "Clasificación y registro documental para reparto", PRO-GD-MD-007 "Reparto de expedientes", PRO-GD-MD-008 "Distribución de documentos en dependencias", PRO-GD-MD-009 "Trámite de expedientes asumidos por poder preferente - Resolución 346 de 2002"; Versiones modificadas adoptadas por Resolución N° 041 de 2007. Procedimientos, PRO-GD-MD-004 "Sustanciación de quejas", PRO-GD-MD-005 "Reparto y descargue de quejas", PRO-GD-MD-006 "Envío de quejas a las dependencias" Versión 3 aprobada mediante Resolución N° 044 de 2009. |

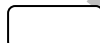
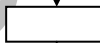
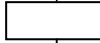
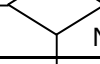
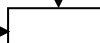
|         |                             |        |                       |        |                |
|---------|-----------------------------|--------|-----------------------|--------|----------------|
| Elaboró | Grupo de Gestión Documental | Revisó | Oficina de Planeación | Aprobó | Viceprocurador |
|---------|-----------------------------|--------|-----------------------|--------|----------------|

|                                                                                  |                                                                            |  |                     |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|------------|
|  | PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL                                              |  | Fecha de Revisión   | 13/03/2008 |
|                                                                                  | SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                       |  | Fecha de Aprobación | 14/07/2009 |
|                                                                                  | <b>Recepción, clasificación y distribución de correspondencia en DRCC.</b> |  | Versión             | 3          |
|                                                                                  | <b>PRO-GD-AS-001</b>                                                       |  | Página              | 2 de 3     |

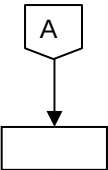
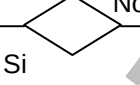
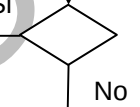
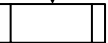
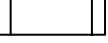
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                  | Establecer las actividades asociadas a la recepción, clasificación y distribución de correspondencia en la División de Registro y Control y Correspondencia.                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ALCANCE</b>                   | Desde que ingresa la documentación a la División de Registro y Control y Correspondencia, hasta que se entrega el documento al competente con firma de recibido.                                                                                                                                                                                                      |
| <b>NORMATIVIDAD RELACIONADA:</b> | Decreto 262 de 2000, Circular 023 de 2001. Circular 051 de 2002, Circular 39 de 2004, Circular 059 de 2004, Circular 41 de 2005, Circular 051 de 2005, Circular 58 de 2006, Resolución 093 de 2008, Directiva 01 de 2004 Directiva 06 de 2006 del Procurador General de la Nación. Memorando del 23 de enero de 2007 y Oficio 119 de 2008 del Viceprocurador General. |

#### Convenciones



| No | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Flujograma                                                                                                                                                              | Responsables                                                                          | Documentos y Registros relacionados                                                         | Puntos de Control |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1  | <b>Recibir documentos:</b><br>Se reciben documentos que ingresan a la entidad a través de las empresas de correo, por ventanilla o por medios electrónicos.<br><b>.Por ventanilla:</b> Si es el usuario, entrega original y copia del documento al servidor, quien radica en el sistema de información datos básicos e imprime stickers que contienen identificación del documento.<br><b>.Por ventanilla empresa de correo:</b> Recibe paquete y sella guía como constancia de recibo<br><b>.Por medios electrónicos o fax:</b> Revisa el correo e imprime lo necesario que sea competencia de la Procuraduría General de la Nación. Por fax se recibe, se sella y pasa a clasificación. <b>Ver el instructivo de recepción de documentación en División de Registro y Control y Correspondencia -DRCC- INS-GD-AS-001</b> |                                                                                        | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Documentos recibidos.<br>. Planilla de control de recibo en ventanilla.<br>.INS-GD-AS-001 | X                 |
| 2  | <b>Destapar documentos:</b><br><b>Empresas de correo:</b> Se destapan los paquetes, se grapa el sobre al documento y se sella con fecha de recibido, asegurando la totalidad del contenido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                      | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Documentos recibidos.                                                                     | N.A               |
| 3  | <b>Validar prioridad del documento:</b><br>Se revisan de manera general los términos del documento, la naturaleza del mismo y la prioridad del trámite.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                      | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | Documentos recibidos.                                                                       | X                 |
| 4  | ¿El documento tiene prioridad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | N.A                                                                                         | N.A               |
| 5  | <b>Realizar reparto:</b><br>Se realiza un conteo de la totalidad de documentos para clasificar y se asigna equitativamente entre los clasificadores disponibles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Documentos recibidos                                                                      | N.A.              |
| 6  | <b>Asignar competencia inicial:</b><br>Se buscan antecedentes en los sistemas de información y se asigna competencia al documento de acuerdo con la información contenida en él. Si corresponde a una dependencia de la PGN o a uno de los grupos de la DRCC (poder preferente, derechos de petición, reparto de expedientes) se asigna competencia a ellos. Si el documento es de carácter misional y no tiene antecedentes se asigna por competencia al grupo misional de la DRCC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Documentos recibidos                                                                      | X                 |

|                                                                                  |                                                                            |  |                     |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|------------|
|  | PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL                                              |  | Fecha de Revisión   | 13/03/2008 |
|                                                                                  | SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                       |  | Fecha de Aprobación | 14/07/2009 |
|                                                                                  | <b>Recepción, clasificación y distribución de correspondencia en DRCC.</b> |  | Versión             | 3          |
|                                                                                  | PRO-GD-AS-001                                                              |  | Página              | 3 de 3     |

| No | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Flujograma                                                                          | Responsables                                                                          | Documentos y Registros relacionados                                                                                                     | Puntos de Control |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 7  | <b>Registrar informacion:</b><br>Se registra el documento en el sistema de información y se realizan las planillas para enviar los documentos a la dependencia de la PGN o grupo de la DRCC competente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Documentos recibidos.<br>. Planilla de entrega de documentos.                                                                         | N.A.              |
| 8  | ¿El documento es de trámite en la DRCC?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | N.A                                                                                                                                     | N.A               |
| 9  | En cada grupo de la DRCC se analiza el documento y se tramita de acuerdo con la naturaleza del mismo, asignándolo para dependencias del nivel central o territorial y, si es el caso, para entidades externas. <b>Ver instructivos por grupo.</b><br>-Instructivo reparto y trámite de documentos grupo misional INS-GD-AS-002<br>-Instructivo reparto poder preferente INS-GD-AS-003<br>-Instructivo de reparto de expedientes INS-GD-AS-004<br>-Instructivo trámite derechos de petición INS-GD-AS-005 |    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Documentos recibidos.<br>. Planilla de entrega de documentos.<br>.INS-GD-AS-002<br>.INS-GD-AS-003<br>.INS-GD-AS-004<br>.INS-GD-AS-005 | N.A.              |
| 10 | ¿El documento será enviado por correo?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | N.A                                                                                                                                     | N.A               |
| 11 | <b>Recoger documentos:</b> Los citadores de las dependencias recogen diariamente la documentación, firmando las planillas con nombre completo, fecha y hora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Citador designado por la dependencia.                                                 | .Planilla de entrega de documentos firmada por citador.                                                                                 | N.A.              |
| 12 | <b>Procedimiento de recepción, clasificación y distribución de correspondencia en dependencias. PRO-GD-AS-002</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Dependencias de la PGN.                                                               | Procedimiento de recepción, clasificación y distribución de correspondencia en dependencias.                                            | N.A.              |
| 13 | <b>Procedimiento para el envío de correspondencia generada en la P.G.N. PRO-GD-AS-003</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | Procedimietno para el envío de correspondencia generada en la PGN                                                                       | N.A.              |



|                                                                           |                     |            |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL                                             | Fecha de Revisión   | 13/03/2008 |
| SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                      | Fecha de Aprobación | 14/07/2009 |
| <b>Recepción, clasificación y distribución documental en dependencias</b> | Versión             | 3          |
| <b>PRO-GD-AS-002</b>                                                      | Página              | 1 de 3     |

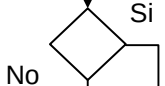
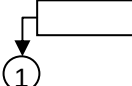
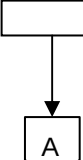
| CONTROL DE CAMBIOS |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA     | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                  | 14-jul-09 | <p><b>Versiones originales adoptadas por Resolución N° 041 de 2007. Procedimientos</b>, PRO-GD-MD-001 "Manejo de correspondencia en las dependencias de la PGN", PRO-GD-MD-010 "Administración de la información del Sistema Gedís" PRO-GD-MD-053 "Trámite de correspondencia recibida y enviada en Secretaría General" <b>Versiones mejoradas adoptadas por Resolución N° 041 de 2007</b> Procedimientos PRO-GD-MD-002 "Trámite de correspondencia recibida y enviada en Secretaría General", PRO-GD-MD-051 "Expedición de comunicaciones en Secretaría General" PRO-GD-MD-052 "Solicitud y expedición de copias de documentos" <b>Versiones mejoradas adoptadas por Resolución 197 de 2003.</b> Procedimientos, PRO-GD-CD-003 "Recepción de documentos en dependencias".</p> <p><b>Versiones originales adoptadas por Resolución N° 144 de 2004. Procedimientos</b>, PRO-GD-MD-054 "Registro y control de Gedís en la Unidad de Contratación", PRO-GD-MD-055 "Reparto de quejas y remisiones nuevas (U Contratación)", PRO-GD-MD-057 "Elaboración de comunicaciones (U Contratación)", PRO-GD-MD-058 "Registro y envío de correspondencia", PRO-GD-MD-059 "Registro y reparto de correspondencia recibida (U Contratación)", PRO-GD-MD-063 "Registro y reparto de correspondencia recibida (U.DD.HH)", PRO-GD-MD-064 "Gestión secretarial del proceso preventivo (U.DD.HH)", PRO-GD-MD-065 "Registro y envío de correspondencia (U.DD.HH)", PRO-GD-MD-066 "Reparto asuntos nuevos, diligencias varias y solicitudes de intervención (U.DD.HH)", PRO-GD-MD-067 "Elaboración de autos y oficios (U.DD.HH)" PRO-GD-MD-068 "Reparto de asuntos nuevos, diligencias varias y solicitudes de intervención".</p> <p><b>Versiones originales adoptadas por Resolución N° 041 de 2001 Procedimientos</b>, PRO-GD-MD-040 "Elaboración de un proyecto y consecución de una resolución de cancelación o desanotación de antecedentes", PRO-GD-MD-041 "Reparto de procesos, memoriales, derechos de petición y otros asuntos en PD Juzgamiento". <b>Versión original adoptada por Resolución N° 197 de 2003 Procedimiento</b>, PRO-GD-MD-024 "Elaboración de documentos por las dependencias". Versión 3 adoptada mediante resolución N° 044 de 2009</p> |

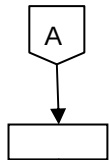
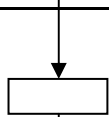
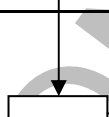
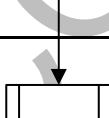
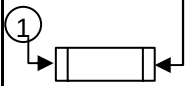
|         |                             |        |                       |        |                |
|---------|-----------------------------|--------|-----------------------|--------|----------------|
| Elaboró | Grupo de Gestión Documental | Revisó | Oficina de Planeación | Aprobó | Viceprocurador |
|---------|-----------------------------|--------|-----------------------|--------|----------------|



|                                                                                  |                                                                           |  |                     |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|------------|
|  | PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL                                             |  | Fecha de Revisión   | 13/03/2008 |
|                                                                                  | SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                      |  | Fecha de Aprobación |            |
|                                                                                  | <b>Recepción, clasificación y distribución documental en dependencias</b> |  | Versión             | 3          |
|                                                                                  | <b>PRO-GD-AS-002</b>                                                      |  | Página              | 2 de 3     |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                  | Recibir, registrar y dirigir de manera ordenada los documentos que ingresan a las dependencias a través de los medios físicos y electrónicos, con el propósito de permitir una correcta trazabilidad y utilización del documento.                                                                                                                                                       |
| <b>ALCANCE</b>                   | Desde la recepción del documento en la dependencia, hasta su disposición en el archivo de gestión.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>NORMATIVIDAD RELACIONADA:</b> | Decreto 262 de 2000. Circular 23 de 2001, Circular 51 de 2002, Circular 03 de 2004, Circular 59 de 2004, Circular 039 de 2004, Circular 41 de 2005, Circular 58 de 2006, Circular 7 de 2008, Directiva 06 de 2006, Resolución 072 de 2004, Resolución 254 de 2003 y Resolución 093 de 2008 del Procurador General de la Nación. Oficio 119 de abril de 2008 del Viceprocurador General. |

| Convenciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                     |                                                |                                                                         |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  Inicio - Fin  Actividad  Decisión  Conector Páginas  Conector Actividades  Conector Procedimientos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                     |                                                |                                                                         |                   |
| No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Flujograma                                                                          | Responsables                                   | Documentos y Registros relacionados                                     | Puntos de Control |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Recibir el documento:</b> bien sea oficio, remisión con planilla, correo electrónico o fax; se firma el recibido indicando nombre, fecha y hora, tanto en el original como en las respectivas copias. En caso de correo electrónico imprime lo necesario y se firma con los mismos criterios anteriormente mencionados.                                                                                                                                                                                                     |    | Secretaria, oficinista o servidor designado    | Planilla de recepción de documentos y el documento mismo                | X                 |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Verificar duplicidad y/o antecedentes de los documentos en el sistema de información disponible</b> a través de las distintas técnicas establecidas (remitente, detalle, número de oficio y tiempo). Radica en el sistema de información disponible, aquellos documentos que no hayan sido registrados. Si el documento está duplicado o tiene antecedentes se acumula al documento que está tramitando el mismo asunto. Entrega todos los documentos a la persona responsable de la revisión y distribución de los mismos. |    | Secretaria, oficinista o servidor designado    | Documentos y sistema de información disponible                          | X                 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Revisar la documentación</b> y determinar los responsables realizando anotación en el <b>formulario de solicitudes y/o traslados de correspondencia REG-GD-AS-001</b> . Devuelve los documentos a la persona responsable de la entrega de los mismos.                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Jefe o servidor designado                      | Formulario de solicitudes y/o traslado de correspondencia               | X                 |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Actualizar datos en los sistemas de información:</b> Consultar instructivo <b>Directrices para el manejo de documentos en SIM. INS-GD-AS-006</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Secretaria, oficinista o servidor designado    | Formulario de solicitudes y/o traslado de correspondencia INS-GD-AS-006 | X                 |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Entregar documentos al responsable de su trámite y respuesta, diligenciando datos básicos (número de radicado, número de folios, fecha, hora y nombre) en planilla física, de excel o libro de control, la cual es firmada por la persona que recibe el documento. Firma con nombre y apellido de la persona que recibe.                                                                                                                                                                                                       |  | Secretaria, oficinista o servidor designado    | Planilla física o en excel o libro de control.                          | X                 |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>¿El documento requiere de una respuesta o comunicación escrita?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Secretaria, oficinista o servidor designado    | N.A.                                                                    | N.A.              |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Actualizar datos en el sistema de información respectivo, indicando el trámite que se dio al documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Servidor designado para tramitar el documento. | Sistema de información                                                  | N.A.              |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Realizar el trámite correspondiente, de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada caso:</b> Proyecta respuesta al documento o genera documento propio de su gestión, indicando el número de radicado del antecedente, si aplica. Une el antecedente con el proyecto de respuesta y lo pasa a firma del servidor responsable.                                                                                                                                                                                    |  | Servidor designado para tramitar el documento. | Documento (auto y/o oficio)                                             | N.A.              |

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                     |                           |                                                                   |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <br>PROCURADURIA<br>GENERAL DE LA NACION | PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     | Fecha de Revisión         | 13/03/2008                                                        |                   |
|                                                                                                                          | SUB-PROCESO ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     | Fecha de Aprobación       |                                                                   |                   |
|                                                                                                                          | Recepción, clasificación y distribución documental en dependencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                     | Versión                   | 3                                                                 |                   |
|                                                                                                                          | PRO-GD-AS-002                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     | Página                    | 3 de 3                                                            |                   |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                     |                           |                                                                   |                   |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                     |                           |                                                                   |                   |
| No                                                                                                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Flujograma                                                                          | Responsables              | Documentos y Registros relacionados                               | Puntos de Control |
| 9                                                                                                                        | Firmar el documento y entregar antecedente y respuesta a secretaría.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    | Jefe o servidor designado | Documento (auto y/o oficio)                                       | X                 |
| 10                                                                                                                       | Asignar fecha y número de documento de acuerdo con el registro en el sistema de información de salida o los controles propios de la dependencia. Separar el antecedente del documento generado, actualizar datos en el sistema de información, indicando el trámite que se dio al documento y la respuesta generada.                                                  |    | Servidor designado.       | Sistema de información                                            | X                 |
| 11                                                                                                                       | Diligenciar el sobre para el envío de la respuesta, sacar una copia de la respuesta y elaborar e imprimir planillas para remisión de documentos a correspondencia (original y dos copias), indicando si requiere modalidad especial de correo (ver circular 041 de 2005). Entregar en correspondencia. Pasa antecedentes y documentos generados a archivo de gestión. |    | Servidor designado.       | Planillas y copias                                                | N.A.              |
| 12                                                                                                                       | Procedimiento para el envío de correspondencia generada en la PGN. PRO-GD-AS-003                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Grupo de correspondencia  | Procedimeinto para el envío de correspondencia generada en la PGN | X                 |
| 13                                                                                                                       | Procedimiento de archivo de gestión. PRO-GD-AS-005                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Servidor designado.       | Procedimiento de archivo de gestión                               | N.A.              |



|                                                                                   |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL                                                        | Fecha de Revisión   | 13/03/2008 |
| SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                              | Fecha de Aprobación | 14/07/2009 |
| <i>Recepción, clasificación y distribución documental en el nivel territorial</i> | Versión             | 3          |
| PRO-GD-AS-004                                                                     | Página              | 1 de 3     |

| CONTROL DE CAMBIOS |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA     | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3                  | 14-jul-09 | Versión original adoptada por Resolución N° 197 de 2003 Procedimiento PRO-GD-MD-003 "Trámite de correspondencia en las coordinaciones". Versión modificada adoptada por Resolución N° 197 de 2003. Procedimiento PRO-GD-CD-003 "Recepción de documentos en dependencias". Versión original adoptada por Resolución N° 041 de 2007 PRO-GD-MD-010 "Administración de la información del Sistema Gedis"<br>Versión 3 adoptada mediante Resolución 044 de 2009 |

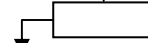
|                               |                             |        |                       |                   |                |
|-------------------------------|-----------------------------|--------|-----------------------|-------------------|----------------|
| Elaboró                       | Grupo de Gestión Documental | Revisó | Oficina de Planeación | Aprobó            | Viceprocurador |
| PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL |                             |        |                       | Fecha de Revisión | 13/03/2008     |



|                                                                                   |  |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|------------|
| SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                              |  | Fecha de Aprobación | 14/07/2009 |
| <b>Recepción, clasificación y distribución documental en el nivel territorial</b> |  | Versión             | 3          |
| <b>PRO-GD-AS-004</b>                                                              |  | Página              | 2 de 3     |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>     | Recibir, registrar en el sistema de información disponible y dirigir, de manera ordenada, los documentos que ingresan a las Procuradurías del nivel territorial y Procuradurías Judiciales ubicadas en el nivel territorial, con el propósito de permitir una correcta trazabilidad y utilización del documento. |
| <b>ALCANCE</b>      | Desde la recepción del documento en la dependencia, hasta su disposición en el archivo de gestión.                                                                                                                                                                                                               |
| <b>NORMATIVIDAD</b> | Decreto 262 de 2000 Circular 23 de 2001, Circular 59 de 2004, Circular 7 de 2008, Resolución 072 de 2004, Resolución 323 de 2001, Resolución 254 de 2003, Resolución 264 de 2000 y Resolución 093 de 2008 del Procurador General de la Nación, Oficio 119 de abril de 2008 del Viceprocurador General.           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>Convenciones</b><br> Inicio - Fin  Actividad  Decisión  Conector Páginas  Conector Actividades  Conector Procedimientos |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

| No | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Flujograma                                                                                                                                                                 | Responsables                                | Documentos y Registros relacionados                                       | Puntos de Control |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1  | <b>Recibir el documento:</b> Oficio, correo electrónico o fax; se firma el recibido indicando nombre, fecha, hora y número consecutivo asignado, tanto en el original como en las respectivas copias. En caso de correo electrónico se imprime lo necesario y se firma con los mismos criterios anteriormente mencionados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                           | Secretaria, Oficinista o servidor designado | Documentos recibidos                                                      | X                 |
| 2  | <b>Registrar datos básicos en el sistema de información disponible:</b> La información por registrar debe ser:<br>- Número consecutivo asignado<br>- Número de radicado interno y/o el número de oficio, si se trata de correspondencia remitida del nivel central y que no este registrada en el sistema de información disponible<br>- Fecha y hora de recibo<br>- Entidad o dependencia remitente<br>- Asunto del documento<br>- Nombre del remitente<br>- Indicar si el documento se recibió por correo o por entrega personal<br>Nota: Se recomienda verificar que el mismo documento no haya sido radicado anteriormente, para evitar duplicidad de trámites. |                                                                                           | Secretaria, oficinista o servidor designado | Documentos recibidos y registros en el sistema de información disponible. | N.A.              |
| 3  | <b>Entregar documentos al titular del despacho para su revisión y asignación al servidor competente:</b> Se sugiere realizar dos entregas diarias, una por la mañana y otra por la tarde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                         | Secretaria, oficinista o servidor designado | Documentos recibidos y registrados                                        | N.A.              |
| 4  | <b>Revisar la documentación</b> y determinar los responsables, realizando anotación en el formulario de solicitudes y/o traslados de correspondencia. Devolver los documentos al servidor responsable de la entrega de los mismos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         | Titular del despacho                        | Documentos recibidos y registrados                                        | X                 |
| 5  | Ingresar datos de responsable en el sistema de información disponible y diligenciar planilla de entrega de documentos, la cual es firmada por el servidor que recibe el documento con nombre y apellido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         | Secretaria, oficinista o servidor designado | Sistema de información y planilla de entrega de documentos                | X                 |
| 6  | <b>¿El documento requiere de una respuesta o comunicación escrita?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         | Secretaria, oficinista o servidor designado | N.A.                                                                      | N.A.              |
| 7  | Actualizar datos en el sistema de información respectivo, indicando el trámite que se dio al documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                         | Secretaria, oficinista o servidor designado | Sistema de información                                                    | N.A.              |
| 8  | Realizar el trámite correspondiente, de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada caso. Proyectar respuesta al documento o genera documento propio de su gestión, si aplica, indicando el número de radicado del antecedente. Unir el antecedente con el proyecto de respuesta y pasarlo para firma del servidor responsable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <br> | Servidor designado.                         | Documento y antecedentes del mismo.                                       | N.A.              |

|                               |  |  |                   |            |
|-------------------------------|--|--|-------------------|------------|
| PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL |  |  | Fecha de Revisión | 13/03/2008 |
|-------------------------------|--|--|-------------------|------------|



SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Fecha de Aprobación

14/07/2009

Recepción, clasificación y distribución documental en el nivel territorial

Versión

3

PRO-GD-AS-004

Página

3 de 3

| No | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Flujograma | Responsables                                 | Documentos y Registros relacionados                        | Puntos de Control |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|
| 9  | Firmar el documento y entregar antecedente y respuesta a secretaría.                                                                                                                                                                                                                                                |            | Titular del despacho y/o servidor designado. | Documento y antecedentes del mismo.                        | X                 |
| 10 | Asignar fecha y número de documento de acuerdo con el registro en el sistema de información de salida o los controles propios de la dependencia. Separar el antecedente de la comunicación generada. Actualizar datos en el sistema de información, indicando el trámite dado al documento y la respuesta generada. |            | Secretaria, oficinista o servidor designado  | Documento y antecedentes del mismo. Sistema de información | N.A.              |
| 11 | Diligenciar sobre para el envío de la respuesta, sacar una copia de la respuesta, elaborar e imprimir planillas para remisión de documentos (original y copia para su archivo de gestión), indicando si requiere modalidad especial de correo (ver Circular 041 de 2005). Entregar a la empresa de correo.          |            | Secretaria, oficinista o servidor designado  | Planilla de remisión de documentos                         | X                 |
| 12 | Procedimiento de archivo de gestión PRO-GD-AS-005                                                                                                                                                                                                                                                                   |            | Secretaria, oficinista o servidor designado  | Procedimiento de archivo de gestión                        | N.A.              |



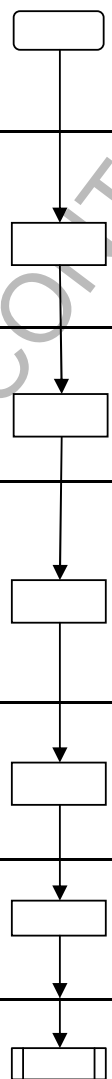
|                                                                            |                     |            |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL                                                 | Fecha de Revisión   | 10/06/2011 |
| SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                       | Fecha de Aprobación | 10/06/2011 |
| <i>Procedimiento para el envío de correspondencia generada en la P.G.N</i> | Versión             | 3          |
| PRO-GD-AS-003                                                              | Página              | 1 de 2     |

| CONTROL DE CAMBIOS |            |                                                                                                                                                                 |
|--------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VERSIÓN            | FECHA      | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN                                                                                                                                  |
| 2                  | 14/07/2009 | Versión original adoptada por Resolución N° 041 de 2007. Procedimientos PRO-GD-MD-013 "Envío de correspondencia" Versión 2 adoptada por Resolución 044 de 2009. |
| 3                  | 10/06/2011 | Version 3 se adopta mediante acta 004 de Junio 10 de 2011 y en la cual se realizan ajustes al procedimiento de envíos de correspondencia generada en la PGN.    |

|         |                             |        |                       |        |                |
|---------|-----------------------------|--------|-----------------------|--------|----------------|
| Elaboró | Grupo de Gestión Documental | Revisó | Oficina de Planeación | Aprobó | Viceprocurador |
|---------|-----------------------------|--------|-----------------------|--------|----------------|

|                                                                                   |                                                                            |  |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|------------|
|  | PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL                                              |  | Fecha de Revisión   | 10/06/2011 |
|                                                                                   | SUB-PROCESO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS                       |  | Fecha de Aprobación | 10/06/2011 |
|                                                                                   | <b>Procedimiento para el envío de correspondencia generada en la P.G.N</b> |  | Versión             | 3          |
|                                                                                   | <b>PRO-GD-AS-003</b>                                                       |  | Página              | 2 de 2     |

|                                  |                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO</b>                  | Establecer en la División de Registro y Control y Correspondencia, las actividades asociadas con la recepción, clasificación y envío de correspondencia.                        |
| <b>ALCANCE</b>                   | Desde la recepción del documento en ventanilla hasta la entrega a la empresa de correo.                                                                                         |
| <b>NORMATIVIDAD RELACIONADA:</b> | Decreto 262 de 2000. Circular 039 de 2004. Circular 7 de 2008. Circular 059 de 2003. Circular 03 de 2004. Circular 41 de 2005. Resolución 323 de 2001 y Resolución 254 de 2003. |

| Convenciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                                                                                       |                                                                                             |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  Inicio - Fin  Actividad  Decisión  Conector Páginas  Conector Actividades  Conector Procedimientos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                    |                                                                                       |                                                                                             |                   |
| No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Flujograma                                                                         | Responsables                                                                          | Documentos y Registros relacionados                                                         | Puntos de Control |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Recibir documentos:</b><br>Se reciben en el Grupo de Correspondencia los documentos (sobres, paquetes, etc.) debidamente sellados provenientes de las dependencias de la P.G.N. con una planilla de relación de envíos y copia del oficio, los cuales deben estar registrados en el respectivo sistema de información para el correo de salida.                                                                         |  | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Documentos recibidos.<br>. Planilla y copia de oficio de control de recibo en ventanilla. | N.A.              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Verificar datos básicos de envío:</b> El servidor de ventanilla revisa destinatario, dirección, que no existan tachones o enmendaduras en el sobre y que los datos del remitente y el destinatario estén diligenciados correctamente. Si el sobre no cumple con las condiciones mínimas se devuelve dando las indicaciones correspondientes. El servidor verifica las modalidades de correo y determina su pertinencia. |                                                                                    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Planilla de envío<br>. Sobre<br>. Copia del oficio remitario                              | X                 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Sellar los sobres y los oficios:</b> El servidor sella, con fecha de recibido, la planilla y la copia del oficio. Si el envío es por correo especial, se sella el sobre con el respectivo sello.                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Planilla de envío<br>. Sobre<br>. Copia del oficio remitario                              | N.A.              |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Determinar la modalidad de correo y tramitar:</b> Las modalidades de correo son:<br>- Correo certificado (franquicia)<br>- Mensajería especializada (Postexpress y corra)<br>- Correo internacional (EMS)<br>- Correo normal (Ordinario)<br><b>Ver instructivo para la salida de correspondencia. INS-GD-AS-007</b>                                                                                                     |                                                                                    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | .INS-GD-AS-007                                                                              | N.A.              |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Elaborar planilla:</b> Se elabora la planilla en la que se relacionan hasta 50 documentos, se imprimen original y tres copias. El original y dos copias para los trámites de la empresa de correo y una copia para el control en el Grupo de Correspondencia.                                                                                                                                                           |                                                                                    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro y Control y Correspondencia | . Documentos recibidos.<br>. Planilla de relación de documentos                             | X                 |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Armar paquetes:</b> El servidor designado conforma paquetes de acuerdo con las planillas, coloca sello con fecha en la planilla y ubica para la posterior entrega a la empresa de correo.                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro                             | . Documentos recibidos.<br>. Planilla de relación de documentos                             | N.A.              |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Procedimiento de archivo de gestión PRO-GD-AS-005</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                    | Servidor designado por el Jefe de la División de Registro                             | Procedimiento de archivo de gestión                                                         | N.A.              |

COPIA NO CONTROLADA





## ANEXO M. QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

| DÍA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|
|     |     |     |

HORA: \_\_\_\_\_ No.Q.S.F.

**NOMBRE DE QUIEN PRESENTA LA Q.S.F.:** \_\_\_\_\_

**DOCUMENTO DE IDENTIDAD No.** \_\_\_\_\_ **T.I.** \_\_\_\_\_ **C.C.** \_\_\_\_\_ **OTRO.** \_\_\_\_\_

**Teléfono Fijo** \_\_\_\_\_ **Teléfono Celular** \_\_\_\_\_ **E-mail:** \_\_\_\_\_

### **PROCEDENCIA**

**Telefónica** \_\_\_\_\_ **Personal** \_\_\_\_\_ **Buzón** \_\_\_\_\_ **Correspondencia** \_\_\_\_\_ **E.mail** \_\_\_\_\_

**QUEJA:** \_\_\_\_\_ **SUGERENCIA:** \_\_\_\_\_ **FELICITACIÓN:** \_\_\_\_\_ **OTROS (Cual?):** \_\_\_\_\_

**Descripción:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

**Nombre del Inculpado:** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**FIRMA RESPONSABLE DE Q.S.F**

### ANEXO N. PLAN DETALLADO DE TRABAJO

| Actividad                                                                                                           | Responsables                                                              | Fecha Inicio | Fecha Fin | Estrategia                                                                                                                                   | Recursos                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Socialización del Modelo al nivel decisorio de la PGN y presentación de propuesta de implementación.                | Autor del trabajo                                                         | 01-abr-12    | 15-abr-12 | Concertar cita con los directivos (Secretaría General, Jefe CAP - Bogotá, Procurador Regional, Provincial).                                  | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Conformación de Comité Territorial para implementación del CAP- Medellín.                                           | Procurador Regional, El Autor, Procurador Provincial                      | 01-abr-12    | 15-abr-12 | Acto Administrativo y definir esquema de responsabilidades.                                                                                  | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Validar el mapa de procesos, política y objetivos de calidad, indicadores, para orientar el desarrollo del trabajo. | Comité Territorial y El Autor                                             | 01-abr-12    | 15-abr-12 | Sesiones de trabajo para generar propuestas de implementación y metodologías de construcción.                                                | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Revisión de la documentación asociada a los procesos (procedimientos, formatos e instructivos)                      | Comité Territorial y El Autor                                             | 01-abr-12    | 30-abr-12 | Revisión de la documentación existente en el nivel central, validación de la misma, diseño, validación y trabajo colectivo.                  | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Revisión de la normatividad interna y propuesta de ajuste al nivel territorial.                                     | Comité Territorial y El Autor                                             | 01-may-12    | 31-may-12 | Sesiones de trabajo colectivo y diseño de propuesta.                                                                                         | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Identificación de los usuarios y partes interesadas de los procesos misionales de la entidad en Antioquia.          | Comité Territorial y El Autor                                             | 01-may-12    | 31-may-12 | Revisión de las estadísticas, reuniones con el personal que atiende los usuarios, validación de la información primaria y trabajo colectivo. | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios de los procesos misionales de la entidad en Antioquia.    | Comité Territorial y El Autor                                             | 01-may-12    | 31-may-12 | Revisión de las estadísticas, reuniones con el personal que atiende los usuarios, validación de la información primaria y trabajo colectivo. | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Categorizar los indicadores asociados a la atención de los usuarios en el nivel territorial.                        | Comité Territorial, El Autor, Oficina de Control Interno                  | 01-may-12    | 31-may-12 | Sesiones de trabajo colectivo, consultar expertos, validación con el SGC.                                                                    | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Definición de roles y funciones de los servidores del CAP - Medellín                                                | Procurador Regional, El Autor, Procurador Provincial y Comité Territorial | 01-jun-12    | 30-jun-12 | Sesiones de trabajo colectivo, análisis de planta de cargos, manuales de funciones y procedimientos.                                         | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Distribuir los espacios físicos y elementos de trabajo                                                              | Procurador Regional, El Autor, Procurador Provincial y Comité Territorial | 01-jun-12    | 30-jun-12 | Verificación y sesiones de trabajo colectivo                                                                                                 | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Instalar los software SIAF y SIM, módulos de correspondencia y certificados de antecedentes y Derechos Humanos.     | Comité Territorial, El Autor, Oficina de Sistemas                         | 01-jun-12    | 30-jun-12 | Sesiones de trabajo colectivo                                                                                                                | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico y especializado |
| Preparar los actos administrativos de reubicación de cargos y funciones.                                            | Secretaría General, Procurador Regional y El Autor                        | 01-jun-12    | 30-jun-12 | Sesiones de trabajo colectivo                                                                                                                | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Implementación del Centro de Atención al Público - Medellín.                                                        | Procurador Regional, El Autor, Procurador Provincial y Comité Territorial | 01-jul-12    | 15-jul-12 | Sesiones de trabajo colectivo                                                                                                                | Tiempo de RR.HH. y equipo de oficina básico                 |
| Aplicación del Plan de Comunicaciones                                                                               | Comité Territorial e I.E.M.P. y Oficina de Prensa P.G.N.                  | 01-jul-12    | 15-jul-12 | Web, Boletín Procurando, red de carteleros, reuniones.                                                                                       | Tiempo de RR.HH. y equipo de comunicaciones                 |

## LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo: **ABEL JARAMILLO CANO**

Tipo de documento de identidad: C.C. Número: **15.261.924**

El suscrito en calidad de autor del trabajo de grado Informe Final de Investigación, denominado:

### **MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

Dejo constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI\_NO **X**

*(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).*

Por medio del presente escrito autorizo a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio.

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original, el suscrito es el autor exclusivo, fue producto de mi ingenio y esfuerzo personal y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribo el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: Abel Jaramillo Cano

FIRMA: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 15.261.924

FACULTAD: Postgrados

PROGRAMA ACADÉMICO: Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad

Fecha de firma: 27 de marzo de 2012

## ANEXO P

| <b>FICHA BIBLIOGRÁFICA TRABAJO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TIPO</b>                        | Investigación Formativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>TÍTULO</b>                      | MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>PROGRAMA</b>                    | Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>MODALIDAD PROGRAMA</b>          | Postgrado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>GRUPO</b>                       | Tendencias en Gestión e Innovación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>EDICIÓN</b>                     | Bogotá D.C., Universidad EAN, 2012.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>AUTOR (es)</b>                  | Abel, Jaramillo Cano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PALABRAS CLAVE</b>              | Enfoque al usuario; atención; Procuraduría General de la Nación; servicio; gestión documental; estrategia; Centro de Atención al Público.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>                 | Este estudio evalúa el modelo de atención al público y gestión documental en la Procuraduría General de la Nación, analiza las debilidades existentes en el sistema actual de atención al usuario y de gestión documental y se diseñaron las estrategias para el nuevo modelo de atención a través del Centro de Atención al Público de la Procuraduría General de la Nación en la ciudad de Medellín.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>FUENTES</b>                     | Gerencia del Servicio, RON ZEMKE, Karl Albrecht; Gerencia del Servicio, PRIETO HERRERA, Jorge Eliécer; Planeación Estratégica Territorial, Universidad Nacional de Colombia; NTCGP 1000:2009, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, Instituto Colombiano de Normas Técnicas; Constitución Política de Colombia; Código Contencioso Administrativo; Decreto 2150 de 1995; Ley 489 de 1998; Ley 594 de 2000, Archivo General de la Nación; Ley 962 de 2005; <a href="http://www.procuraduria.gov.co">www.procuraduria.gov.co</a> ; <a href="http://www.secretariasenado.gov.co">www.secretariasenado.gov.co</a> ; <a href="http://www.google.com">www.google.com</a> . |
| <b>CONTENIDO</b>                   | El informe contiene dos capítulos: el primero presenta el Análisis de la Información primaria y secundaria, se presenta el diagnóstico de la situación actual y los puntos críticos susceptibles de mejoramiento y el análisis estratégico mediante la matriz DOFA; en el segundo se describe los resultados de la Planeación donde se plantea la propuesta con la Estructura y roles del modelo de atención al público y gestión documental, la metodología para su implementación, el plan de trabajo detallado y plan de comunicaciones.                                                                                                                                    |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>METODOLOGÍA</b>       | Con un enfoque enfoque epistemológico empírico analítico basado en estudios correlacionales, el método utilizado para la recolección de la información, consistió en entrevistas, observaciones y la recaudación de información primaria y secundaria de la Procuraduría General de la Nación como principal fuente para la construcción del modelo de atención al público y de gestión documental.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>CONCLUSIONES</b>      | La comunicación entre el usuario y el estado, es la base de la garantía de todos los derechos, por ello, la Procuraduría General de la Nación, en desarrollo de las funciones constitucionales y legales asignadas, debe garantizar la oportuna intervención entre el ciudadano y la administración pública. Las sociedades evolucionan y el Estado debe mejorar sus procedimientos para hacer efectiva la gestión pública, el adecuado servicio, partiendo del conocimiento del cliente externo, la distribución de las funciones y competencias en los servidores públicos garantizan que la información sea confiable y veraz, y recupera la confianza del ciudadano en el Estado. |
| <b>PERIODO ACADÉMICO</b> | 2012-1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION  
CENTRO DE NOTIFICACIONES Y RECURSOS

HOJA DE RUTA

1. SOLICITUD DE NOTIFICACION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

Dependencia: PROCURADURIA DEL PARA-LA MORALIDAD PUBLICA Expediente: 100 - 267467/ 10 No. Solicitud: 84474  
Rol: Implicado GLORIA OROBIO RODRIGUEZ Identificación: 40.176.461  
Dirección: CALLE 7 NO. 9-30 B.CENTRO Teléfono(s): 5924631  
Dirección Alterna:  
Entidad: NO ESTABLECIDA (\*) Cargo: FUNCIONARIO (\*)  
Apoderado: Identificación:  
Dirección: Teléfono(s):  
Providencia/Auto a Notificar: AUTO DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA AMPLIACION O VINCULACION Fecha: 2011/06/28

Fecha Entrega Documentos: 2011/08/03

No. Folios: 10-164-51

Empleado Dependencia:

ANOLGA MORA

Nombres y Apellidos

Firma

Empleado Centro:

BOLEO CUI

Nombres y Apellidos

Firma

2. NOTIFICACION POR FUNCIONARIO COMISIONADO

No. Consecutivo: \_\_\_\_\_

Funcionario Comisionado: \_\_\_\_\_

No. Guía: \_\_\_\_\_

Se entregó la Comisión: ☒ SI ☐ NO

Fecha de Entrega: \_\_\_\_\_

Funcionario Comisionado Devolvió la Comisión: ☐ SI ☒ NO

Fecha de Devolución: \_\_\_\_\_

3. CONSTANCIA DE DILIGENCIA DE CITACION

No. Guía Correo: \_\_\_\_\_

Se entregó la Citación: ☐ SI ☒ NO

Motivo de Devolución:

Fecha de Entrega: \_\_\_\_\_

DILIGENCIAS ADICIONALES

SI NO

☐ Fax

☐ Teléfono

☐ Correo Electrónico

☐ Otra Dirección

Fecha

Fecha

Fecha

Fecha

01 Se trasladó

02 Dirección desconocida

03 Dirección deficiente

04 No responden

05 Rehusado

06 Otra

Se deja constancia de que se libraron las correspondientes citaciones y se agotaron todos los recursos posibles para citar al disciplinado, con el fin de efectuar la diligencia de notificación personal de la providencia mencionada en el numeral anterior.

Firma Empleado Centro

4. INFORME DEL NOTIFICADOR

4.1. NOTIFICACION PERSONAL Art. 101

Fecha: \_\_\_\_\_ Se efectuó la Notificación Personal ☐ SI ☒ NO

Se entregó copia de la providencia de fecha: \_\_\_\_\_ Como consta en el Acta de Notificación Número \_\_\_\_\_

Firma Empleado Centro

Vista la constancia secretarial que antecede este numeral y, teniendo en cuenta que se adelantaron las diligencias necesarias para citar al disciplinado sin que éste haya comparecido, se procede a surtir la notificación mediante Edicto (Art. 107)

El edicto se fijó el día \_\_\_\_\_ en lugar público y visible de este Centro, siendo las 8:00 a.m.,

El anterior Edicto se desfija el día \_\_\_\_\_ siendo las 5:00 p.m.

Firma Empleado Centro

Fecha: \_\_\_\_\_ Se efectuó la Notificación Personal ☐ SI ☒ NO

De conformidad con lo establecido en el artículo 165 del Código Único Disciplinario, se declara ausente al disciplinado y se inicia trámite para nombrar apoderado de oficio con quien se continuará la actuación, previa posesión en en Centro de Notificaciones.

4.2. NOTIFICACION POR ESTADO Art. 105 Fijado el día: \_\_\_\_\_ Desfijado el día: \_\_\_\_\_

4.3. NOTIFICACION POR CONDUCTA CONCLUYENTE Art. 108 Folio No. \_\_\_\_\_

SOLICITUD DE FOTOCOPIAS

Se expidieron fotocopias del expediente ☐ SI ☒ NO No. de consignación \_\_\_\_\_

Folios: Desde \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_ No. Cuaderno: \_\_\_\_\_

Firma Empleado Centro

5. PRESENTACION DE RECURSOS

El notificado presentó:

Fecha de Presentación: \_\_\_\_\_ Fecha de Sustentación: \_\_\_\_\_ Fecha de Vencimiento Término: \_\_\_\_\_

No. de folios: \_\_\_\_\_ Presentó en forma: Oportuna ☐ SI ☒ NO Extemporánea ☐ SI ☒ NO

Firma Empleado Centro

6. REPORTE A DEPENDENCIA

No. folios entregados: \_\_\_\_\_ Fecha de Entrega: \_\_\_\_\_ El trámite se surtió en \_\_\_\_\_ días hábiles.

Documentos entregados: \_\_\_\_\_

Empleado Dependencia:

Nombres y Apellidos

Firma

Empleado Centro:

Nombres y Apellidos

Firma

Señores  
**PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**  
La Ciudad

Yo, \_\_\_\_\_ identificado (a) con la cédula de  
ciudadanía No \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_; residiendo en la ciudad de  
\_\_\_\_\_, dirección \_\_\_\_\_, barrio \_\_\_\_\_  
y teléfono \_\_\_\_\_.

## This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slightly textured appearance and some minor discoloration or faint smudges, particularly towards the bottom edge. The overall tone is off-white or light cream.

Cordialmente,

C. C. No. ....





## REQUISITOS PARA PRESENTAR SOLICITUD CONCILIACION EN LO CIVIL

### La solicitud deberá contener los siguientes requisitos:

1. Ciudad, fecha, nombre del Centro de Conciliación.
2. Identificación del Convocante y su apoderado, así como del Convocado / Si se trata de persona Jurídica indicar Nombre de la empresa y aportar Certificado de Existencia y Representación Legal.
3. Si una parte desea que la diligencia sea dirigida por un conciliador en particular debe indicar su nombre completo.
4. Relación de Hechos que generan o generaron el conflicto.
5. Las pretensiones – Peticiones o Asuntos que se pretenden conciliar.
6. Mencionar la Cuantía de la petición o en su lugar indicar si son indeterminadas.
7. La relación de las **PRUEBAS** que se acompañan y de las que se harían valer dentro del proceso (Si es posible aportarlas adicionalmente dicha relación en medio magnético).
8. Relación de documentos que se anexan con la solicitud (copias simples, excepto el poder).
9. Dirección y Teléfono fijo, donde podamos comunicarnos con las partes.
10. Firma (s) del solicitante (s).
11. La solicitud y sus anexos deben estar debidamente foliados.
12. Entregar cuantos traslados sean necesarios (copia integral de la solicitud y sus anexos), atendiendo el número de convocados.

Archivo: Requisitos  
MECG/omar g.v.



## REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE INTERDICCION

*Familia.*

### 1. Documentos del INCAPAZ:

- a) Registro Civil de nacimiento (original y dos fotocopias).
- b) Fotocopia del Documento de Identidad (Cédula de Ciudadanía, Tarjeta).
- c) Certificado Médico: Reciente **no mayor a tres (3) meses** de expedición, debe contener:
  1. Lugar y Fecha de Expedición.
  2. El certificado se dirige a: **JUZGADO DE FAMILIA – REPARTO.**
  3. Objeto o Fines del Certificado: **Iniciación Proceso Interdicción.**
  4. Nombre e identificación del paciente (incapaz).
  5. Concepto del médico (Neurólogo, Psiquiatra).
  6. Firma y Número Registro Médico (Tarjeta Profesional).

### 2. Documentos del GUARDADOR, TUTOR O CURADOR:

- a) Registro civil de nacimiento; para determinar el parentesco consanguíneo o civil del incapaz en original y dos copias.
- b) Fotocopia de la Cédula de ciudadanía.

En un escrito (original y copia), dirigido a la **PROCURADURIA DELEGADA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA, LA ADOLESCENCIA Y LA FAMILIA**; anotar:

- Nombre, dirección y teléfono donde se encuentra el incapaz, especificando con quien convive y quien lo cuida.
- El estado civil del incapaz, si tiene hijos.
- Manifestar la composición del núcleo familiar del incapaz.
- Los nombres, dirección y número telefónico donde se puedan citar a todos los parientes cercanos del incapaz (Esposo (a), compañero (a), hermanos, hijos, padres, tíos).
- Si alguno de los padres del incapaz o los dos han fallecido se debe aportar el Registro de Defunción.
- Nombre, dirección y teléfono de dos (2) testigos.
- Relacionar si el incapaz tiene a su nombre bienes muebles o inmuebles.
- Relacionar si el incapaz disfruta o tiene la posibilidad de acceder a una **SUSTITUCION PENSIONAL** de alguno de los padres.
- Informar si el incapaz tiene en trámite proceso de sucesión o algún otro tipo de trámite.
- La dirección y teléfono del posible Guardador.
- Dar las razones o motivos por los cuales se postula al guardador.
- Finalmente, Nombre, No de Cédula y firma del solicitante.

Archivo: Requisitos  
MECG/omar g.v.